

15 febbraio 2024 0:00

seggolino in assistenza CYBEX: 4 mesi di attesa

Salve,

ho acquistato un seggiolino auto della famosa marca tedesca Cybex, certa di prendere un ottimo prodotto, visti i riconoscimenti ricevuti da questa azienda top nel settore, anche se ad un prezzo davvero elevato.

Il seggiolino, nuovo modello molto pubblicizzato, si chiama Sirona G i-size. Dopo solo una settimana di utilizzo, il giorno 8 novembre 2023, durante il primo viaggio in autostrada, purtroppo la bimba si sente male e rimette, come spesso accade con i bambini piccoli.

Tornata a casa provo a sfoderare il seggiolino per lavare ed igienizzare tutto ma mi accorgo che lo sporco maleodorante era finito tutto nella base isofix del seggiolino e non sapendo come fare a smontare i due pezzi per pulire (seduta e base), telefono all'assistenza Cybex.

Il referente mi comunica che purtroppo le due componenti non si possono separare, che quel modello ha questo difetto, per cui non è riuscito a trovare il modo di aiutarmi: dovevo praticamente buttarlo via visto che era diventato inutilizzabile! in virtù del fatto che aveva solo una settimana e che il danno era sorto proprio a causa di un difetto di fabbricazione di quel modello mi dice

di chiedere la sostituzione in garanzia, quindi gratuitamente.

Avendolo comprato in un negozio avrei però dovuto rivolgermi al loro servizio post vendita, e non direttamente all'assistenza Cybex, per cui mi reco immediatamente lì. Il negozio contatta l'assistenza Cybex che conferma la sostituzione gratuita in garanzia, pertanto ritira il seggiolino sporco e puzzolente per spedirlo in Germania.

Il giorno 20 novembre (dopo 12 giorni) vengo contattata dal negozio che mi informa che Cybex ha cambiato idea, l'intervento non sarebbe stato gratuito in

garanzia come promesso ma a pagamento! intanto avrei dovuto pagare 25 euro per la spedizione, poi attendere il preventivo: decidiamo di procedere, non avendo poi altra scelta dopo 12 giorni senza lavaggio!

Il 29 novembre arriva il preventivo: 185 euro più iva.

Il prezzo è esorbitante per un lavaggio, ci sorprende, cerchiamo di farli ragionare ma niente da fare.

E' vero che nuovo lo abbiamo pagato poco di più, ma alla fine per non buttarlo via accettiamo l'"offerta".

Ci dicono che entro 2 settimane avremmo ricevuto il seggiolino pulito e igienizzato come nuovo.

Da allora sono passati DUE MESI E MEZZO e del seggiolino non abbiamo avuto più notizie, il negozio prova a sollecitare in continuazione (a loro dire) ma non ottengono risposta.

Sono disperata, nel frattempo stiamo utilizzando un seggiolino vecchio prestato! Intanto la bambina cresce e questo è un seggiolino che va bene fino a 18 kg! quando e se ci tornerà indietro pagheremo una cifra pazzesca (che avremmo potuto usare per comprare subito un seggiolino nuovo di altra marca anziché fidarci di questa azienda) e lo useremo ancora per poco! avrei potuto farlo lavare subito altrove!

Ritengo di essere stata truffata, all'acquisto quando mi hanno assicurato che era un modello lavabile al 100% e dopo.

Cosa posso fare?

Ho le mani legate!

Daniela, dalla provincia di RA

Risposta:

mandi una [raccomandata a/r, alla sede legale, o una pec in cui, dopo aver riepilogata l'accaduto, lamenta la pubblicità ingannevole fatta al prodotto e contesta l'operato della compagnia che le sta procurando un danno chiedendo la restituzione della somma versata, anche all'acquisto, posto che le stanno impedendo di usufruire del prodotto](#)

Qualora la lettera non sortisse nessun risultato si ricordi che potrebbe accedere al [procedimento europeo per le cause di modesta entità](#)