

16 febbraio 2024 0:00

Prodotto in garanzia

Buongiorno,

Circa 5 anni fa ho acquistato online da Privalia un materasso BALDIFLEX con garanzia 10 anni.

Dato che adesso è uscito fuori un difetto piuttosto grosso nel materasso li ho contattati per ricevere assistenza sulla garanzia, inviando la fattura e le foto del difetto.

Mi hanno risposto che se non fornisco il numero dell'ordine legato all'acquisto loro non possono fornirmi l'assistenza.

Gli ho spiegato che dopo tutti questi anni non ricordo il login del sito e quindi non posso risalire al numero dell'ordine, ma loro insistono e quindi da parte loro la questione finisce così, mi tengo il materasso difettoso.

La mia domanda è: è sufficiente la fattura per far valere la garanzia dell'oggetto? Oppure come dicono loro devo fornirgli anche i dati dell'ordine?

Barbara, dalla provincia di TR

Risposta:

la prova dell'acquisto di un prodotto in garanzia può essere dato anche con altri mezzi, ovvero risalendo al bonifico di pagamento, agli estratti conto della carta di credito, le e-mail di conferma dell'acquisto o lo scontrino o altri documenti che indicano la data e il luogo dell'acquisto. Sulla fattura ci deve essere indicato un numero identificativo del materasso acquistato e quindi loro potrebbero risalire.

Si faccia valere con una lettera [raccomandata A/R o PEC di messa in mora](#)