

Oggetto: Re: HP Support 5XXXXXXXXX CRM:0XXXXXXXXXXXX

Mittente: Luca Bonissi <xxxx@bonissi.it>

Data: 29/09/2019 16:47

A: HP Service Support EMEA <xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx@hp.com>

Gentile Assistenza HP,

desidererei capire il motivo del ritardo nel fornire le informazioni sulle modalità di rimborso del software preinstallato sul computer da me acquistato. Altri produttori - che, come per HP, su taluni PC preinstallano Windows 10 con il medesimo contratto - hanno ormai da anni una procedura semplice e ben consolidata, che - a titolo esemplificativo - Vi riporto:

1. L'utente contatta il produttore fornendo il serial-number del computer, attraverso il quale il produttore può verificare la mancata accettazione della licenza Windows preinstallata sullo stesso.
2. Il produttore fornisce quindi all'utente la modulistica necessaria per ottenere il rimborso, quale ad esempio la richiesta dei dati anagrafici e l'autocertificazione di avvenuta cancellazione del software preinstallato.
3. L'utente spedisce via e-mail la modulistica firmata, con eventuali allegati (es. prova di acquisto), ed ottiene il rimborso (normalmente nell'intorno dei 40-50 Euro per la licenza di Windows 10 Home) tramite il metodo di pagamento scelto dal produttore (bonifico, assegno, vaglia, ecc.)

Come potrete ben comprendere non risulta accettabile un ritardo di ormai una settimana solo nel fornire le indicazioni sulla modalità di restituzione del software [se applicabile] e di rimborso del prezzo della licenza: ho acquistato il PC per utilizzarlo, non per tenerlo nella scatola...

Rinnovo quindi la richiesta di informazioni circa la restituzione del software e relativo rimborso. Mi auguro di ricevere un Vostro sollecito riscontro al più entro la fine della settimana a venire.

Vi anticipo nel contempo fotografie dello scontrino di acquisto e del serial number del PC, nella speranza che possa sveltire la procedura.

Grazie e cordiali saluti,
Luca Bonissi

Il 24/09/2019 12:52, HP Service Support EMEA ha scritto:

Gentile Signor Luca,

Grazie per la sua risposta.

Abbiamo mandato tutte le informazioni al nostro ufficio relazioni clienti. Appena ricevo qualche informazione, la contatterò.

Le auguro Buona Giornata.

Cordiali saluti.

Assistenza HP

Our advice is strictly limited to the question(s) asked and is based on the information provided to us. Please review the HP Support Disclaimer in your own language / 免責事項: <http://www.hp.com/support/emaildisclaimers>

----- Original Message -----

From: Luca Bonissi;

Received: Mon Sep 23 2019 18:38:46 GMT+0200 (Ora legale dell'Europa centrale)

To: HP_ServiceSupport_EMEA;

Subject: Re: HP Support 5037495211 CRM:0048389000313

Gentile Assistenza HP,