

Mittente: lucabonissi [redacted]
A: dell [redacted]
Data: 30/03/2021 11:36
Oggetto: Re: Fwd: Dell Order # [redacted] / SR # [redacted] [ref: [redacted]]

Buongiorno signora Sandra [redacted],

le scrivo per conto di Francesca Tregnaghi che, mio tramite, ha già avviato ufficiale procedura di messa in mora per Vostra inadempienza agli obblighi contrattuali (allego prima e seconda lettera di messa in mora).

La richiesta fatta dalla signora Francesca riguarda infatti il rimborso del solo sistema operativo di cui non è stata accettata la licenza d'uso (Microsoft Windows 10 HOME, del valore di 51 Euro). Il suo messaggio, invece, sembra richiedere la restituzione di un non meglio specificato bene fisico: come sicuramente saprà relativamente alla licenza software non c'è nulla di tangibile da restituire.

La invito quindi a contattare il Vostro ufficio legale per almeno sincronizzarsi sulle comunicazioni. La messa in mora, inviata tramite PEC, ha infatti valore legale e una mancata risposta sempre tramite canale con ricevuta di ritorno potrà essere utilizzata presso le autorità competenti per far valere i diritti della signora Tregnaghi e/o per segnalare abusi della Vostra società. In futuro, quindi, per la vertenza del rimborso della licenza Windows preinstallata sul PC acquistato dalla signora Tregnaghi (SN [redacted]), invito Dell a rispondere unicamente alle PEC ricevute in data 27 marzo e 29 marzo 2021 dall'indirizzo pecluca@[redacted], evitando di contattare direttamente la signora Tregnaghi.

Grazie e cordiali saluti,
Luca Bonissi

On 20/03/21 10:07, dell [redacted] wrote:

Gentile cliente,

sono tuttora in attesa di un Suo riscontro in merito alla mia precedente mail.

Le chiedo di fare seguito a quest'ultima non appena Le sarà possibile.

La ringrazio per la collaborazione.

Cordialmente,

Sandra [redacted]
Customer Care Specialist | Italy
Dell Technologies | Customer & Finance Services

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

From: IT_CustomerCare [dell [redacted]]
Sent: 3/29/2021 9:20 AM
To: francesca [redacted]
Subject: Dell Order # [redacted] / SR # [redacted] [ref: [redacted]]

Gentile cliente,

Abbiamo ricevuto l'autorizzazione dal supporto tecnico per processare il reso e il rimborso.

La Sua richiesta è stata presa in gestione sotto il numero di Service Request # [REDACTED].

Con la presente La prego di fornirci le seguenti informazioni circa il ritiro (Service tag : [REDACTED]):

- Indirizzo per il ritiro:
- Persona di riferimento e numero di telefono:
- Numero dei colli da ritirare e peso:
- Il giorno del ritiro per Lei piu' confortevole: dal 31/03/2021

(Le chiedo se gentilmente può informarmi con 2 giorni lavorativi d'anticipo, poichè dovrò fissare un appuntamento con il corriere stesso).

Rimango in attesa della sua risposta.

Pertanto per ogni chiarimento in merito La invito a rispondermi via e-mail, tenendo sempre presente il numero d'ordine in oggetto come punto di riferimento.

Ringrazio per l'attenzione e porgo cordiali saluti.

Sandra [REDACTED]
Customer Care Specialist | Italy
Dell Technologies | Customer & Finance Services