

Mittente: PEC-acer@providerpec

A: PEC-bonissi@providerpec

Data: 21/07/2021 15:26

Oggetto: Re: Messa in mora e diffida ad adempiere rimborso software preinstallato su **SN**

Gentile Sig. Bonissi,

faccio riferimento alla Sua ultima comunicazione del 12 Luglio 2021 per rinnovarLe la piena disponibilità di Acer Italy a rimborsare il valore del Sistema Operativo Windows, da Lei non accettato.

Infatti, è ormai da molti anni che ci adoperiamo affinché i nostri Clienti possano ottenere il rimborso con il minor dispendio di tempo e risorse possibile. A tal fine, la procedura di rimborso messa a disposizione sul nostro sito internet in caso di non accettazione della licenza d'uso del sistema operativo Windows (la "Procedura") è finalizzata proprio a facilitare, in piena trasparenza, le attività necessarie all'ottenimento del rimborso. Inoltre, Le segnalo che Acer si fa carico dei costi di invio e restituzione dei prodotti per l'espletamento delle attività di natura tecnica e necessarie.

Le posso confermare che, dal 2016 ad oggi, Acer ha gestito e soddisfatto 77 richieste di rimborso. Tra queste, ci risulta anche un rimborso da Lei richiesto relativamente a un altro prodotto Acer e che Le abbiamo debitamente accreditato, anch'esso in applicazione di tale Procedura.

Ciò detto, il valore del rimborso viene stabilito in base al prezzo pagato da Acer a Microsoft per preinstallare il sistema operativo Windows sui prodotti Acer - nel Suo caso Windows 10 S. Le segnalo anche che la licenza di Windows 10 Home S non equivale a Windows 10 Home, poiché la versione S presenta delle limitazioni rispetto al versione Home. In questo caso, quindi, potremo fornirLe un rimborso di 20 Euro.

Non posso dunque accogliere la sua richiesta di rimborso di 78€ basata su una media fra prezzi di prodotti con sistemi operativi diversi, in quanto i prezzi di mercato variano in base a diversi fattori, quali le condizioni del mercato stesso, al prezzo di vendita "consigliato" e non imposto da Acer e ai prezzi poi effettivamente applicati in autonomia dai diversi rivenditori alla propria clientela.

In merito alla necessità di far pervenire il prodotto presso il nostro Centro Riparazioni - il cui costo di spedizione è totalmente a carico di Acer per andata e ritorno - Le confermo che la rimozione della "chiave" (o "DPK" - Digital Product Key) dal *bios* del prodotto da "remoto" purtroppo non è una strada percorribile. Infatti, tale procedura di mera disabilitazione non permetterebbe ad Acer di rispettare gli accordi in essere con Microsoft, i quali impongono espressamente ad Acer di estrarre e restituire tale chiave a Microsoft stessa. Tali requisiti escludono la possibilità per Acer di ottenere a sua volta il rimborso da Microsoft qualora non vengano rispettati tutti i requisiti tecnico-procedurali. A tale riguardo, è quindi necessario che la chiave venga estratta dal *bios* mediante un sistema dedicato e a uso esclusivo del nostro Centro Riparazioni.

Come indicato nel testo dell'EULA (End User Licence Agreement) che viene presentata all'utilizzatore al momento di accettare o rifiutare la licenza Windows, Microsoft informa che, in caso di non accettazione della licenza Windows, il cliente dovrà contattare e seguire le indicazioni del rispettivo produttore del prodotto *hardware* per effettuare la richiesta di rimborso.

Non posso escludere che per i prodotti della stessa Microsoft, la gestione del rimborso della licenza, in cui Microsoft è sia produttore del sistema operativo che del *hardware*, segua un processo differente. Di questa procedura, tuttavia, Acer non è a conoscenza.

Dalle informazioni che mi ha fornito, comprendo che la procedura di Microsoft per il rimborso di una licenza preinstallata su un prodotto *hardware* di Microsoft stessa Le risulti

più conveniente di quella predisposta di Acer. Tuttavia, non concordo sulla Sua affermazione che definisce ostruzionistico e in malafede il comportamento di Acer. Al contrario, fin dal primo momento della Sua richiesta, Acer si è comportata, e continua a rivolgersi a Lei, in un clima di piena trasparenza e collaborazione.

Nessun gesto, comportamento ostruzionistico o malafede viene messo in atto da Acer, che al contrario si sta adoperando per dare seguito alla Sua richiesta di rimborso dandoLe più alternative possibili, confermando che la spedizione del prodotto verrà effettuata a spese di Acer Italy e che l'intervento sarà gestito con priorità.

Infine, in merito alla richiesta di rimborso della licenza di Office 365 installato in "*bundle*" con il prodotto, Le confermo che si tratta di una licenza da attivare ed è gratuita per un anno. All'interno della quota del rimborso del sistema operativo è già inclusa anche la parte relativa alla versione di Microsoft Office 365. Posto che l'ammontare del rimborso dipende dalla configurazione specifica di ciascun prodotto, per il Suo prodotto Microsoft Office 365 è incluso nella licenza Windows e, data la configurazione e il sistema operativo preinstallato, la licenza di Microsoft Office 365 è di 1 anno (e non 1 mese come accade su modelli differenti).

Rimaniamo dunque in attesa di ricevere un Suo recapito telefonico, o una telefonata ai recapiti di cui sotto, per organizzare le attività finalizzate al rimborso, al più presto.

Cordiali Saluti

Diego XXXXXXXXXX
Country Service Manager | Italy, Greece and Malta
Acer Italy