

**Oggetto:** RE: Messa in mora e diffida ad adempiere per rimborso licenza d'uso

**Mittente:** <XXXXXXXXXX@PEC.IT>

**Data:** 21/01/2020 09:31

**A:** <XXXXXXXXXX@pec.it>

Egregio Luca Bonissi,

Ci riferiamo alla Sua del 12 gennaio 2020.

La ringraziamo per avere fornito i Suoi dati di contatto che abbiamo già condiviso con il Supporto Tecnico e che permettono di gestire la Sua richiesta.

Ci è stato riferito che il Supporto Tecnico provvederà a stretto giro a contattarLa all'indirizzo e-mail [XXXX@bonissi.it](mailto:XXXX@bonissi.it) per effettuare il rimborso che ha richiesto.

Ci spiace per il ritardo che tuttavia non può essere attribuito a Microsoft S.r.l. o al Supporto Tecnico, considerato che vi sono stati numerosi tentativi di contatto (senza esito) per definire la vicenda e anche la nostra richiesta con PEC del 28 novembre 2019 di ottenere i Suoi dati di contatto per la gestione della posizione ha ricevuto riscontro solo con la Sua ultima del 12 gennaio 2020. La Sua richiesta avrebbe potuto ricevere una pronta soluzione se vi fosse stato sin dall'inizio un approccio collaborativo e mirato all'effettiva risoluzione della questione.

Con l'occasione, ribadiamo che Microsoft S.r.l. non produce né commercializza i dispositivi Surface né è il soggetto licenziante del sistema operativo Windows; Microsoft S.r.l. è unicamente un punto di contatto per le richieste di assistenza inviate dai clienti di prodotti e servizi Microsoft.

Distinti saluti

Microsoft S.r.l.

-----Messaggio originale-----

Da: Luca Bonissi <XXXXXXXXXX@pec.it>

Inviato: domenica 12 gennaio 2020 18:45

A: [XXXXXXXXXX@PEC.IT](mailto:XXXXXXXXXX@PEC.IT)

Oggetto: Re: RE: Messa in mora e diffida ad adempiere per rimborso licenza d'uso

Spett.le Microsoft S.r.l.,

in allegato risposta alla Vostra del 10 gennaio 2020, con l'aggiunta della copia della prova di acquisto e fotografia del S/N del computer.

In assenza di un vostro positivo riscontro circa le modalità di rimborso della licenza d'uso non accettata entro 10 giorni dalla presente, sarò costretto ad adire le vie legali, con rifusione di spese, danni ed interessi.

Distinti saluti,  
Luca Bonissi

Il 10/01/2020 15:17, [XXXXXXXXXX@PEC.IT](mailto:XXXXXXXXXX@PEC.IT) ha scritto:

Egregio Luca Bonissi,

Ci riferiamo alla Sua del 3 dicembre per segnalarLe quanto segue.

Microsoft S.r.l. non è il soggetto licenziante del sistema operativo Windows, talché non ha legittimazione alcuna per pretese relative al contratto di licenza del predetto sistema operativo.

Microsoft S.r.l. è infatti indicata nel contratto di licenza unicamente come punto di contatto per le procedure di garanzia, peraltro alternativamente a Microsoft Ireland Operations Limited.

Esclusivamente nella predetta veste, le Sue comunicazioni del 29 ottobre 2019 e 25 novembre 2019 sono state indirizzate dalla nostra Società al supporto tecnico Microsoft che ci ha riferito di averLa provata a contattare numerose volte per ottenere tutte le informazioni necessarie a processare la Sua richiesta di rimborso, ma sempre senza successo.

Anche la richiesta di cui alla nostra comunicazione del 28 novembre u.s. di ricevere i Suoi dati di contatto da inoltrare al supporto tecnico dedicato di Microsoft è rimasta inevasa.

Non ci risulta che il supporto tecnico di Microsoft si sia rifiutato