

Mittente: PEC-acer@providerpec

A: PEC-bonissi@providerpec

Data: 12/07/2021 12:25

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

Buongiorno Sig. Bonissi,

in merito alla sua ricevuta via PEC siamo a confermarle la disponibilità di Acer nel rimborso della licenza d'uso del Sistema Operativo Microsoft Windows 10S, preinstallato sul suo prodotto, e da lei non accettata.

Al seguente link <https://www.acer.com/ac/it/IT/content/rimborso> può trovare la procedura e la documentazione da compilare ed inviare insieme al prodotto per ricevere il rimborso richiesto direttamente sul suo IBAN, il rimborso per la licenza d'uso di Microsoft Windows 10S è di 20€.

Le ricordiamo che il rimborso è previsto solo per il sistema operativo preinstallato sul prodotto ed è necessario inviare il prodotto presso il centro assistenza in quanto si rende necessario l'uso di un particolare tool per rimuovere la chiave di attivazione all'interno del BIOS del prodotto così da poterla rendere a Microsoft ed ottenere a nostra volta il rimborso della licenza d'uso non utilizzata.

Non è previsto nessun rimborso della licenza d'uso di Microsoft Office 365 Personal in quanto la versione pre-installata sul suo prodotto è una versione di prova, con durata limitata e senza nessuna licenza.


Le confermiamo che il supporto di memoria (eMMC) del prodotto, che lei ha già provveduto a formattare, non verrà in alcun modo compromesso o cancellato a basso livello.

La preghiamo di farci avere un suo recapito telefonico o un indirizzo e-mail così da farla contattare da un nostro operatore del call center per aprire la pratica di rimborso e mandarle via mail i documenti di spedizione di andata e ritorno, spedizioni con il corriere DHL totalmente a carico di Acer Italy, in alternativa le lascio il mio recapito diretto e rimango a disposizione in caso di necessità +39 02- **NNNNNNNN**.

L'intervento, che verrà eseguito immediatamente non appena riceveremo il prodotto, consisterà nella rimozione della chiave per la pre-attivazione del sistema operativo Microsoft Windows 10S all'interno del bios, nessuna ulteriore operazione verrà effettuata sui supporti di memorizzazione del prodotto.

In alternativa, se preferisce, la invitiamo a venire direttamente presso la nostra sede in Viale Delle Industrie 1/A ad Arese così da effettuare la rimozione della chiave direttamente in circa 30 minuti.

Cordiali Saluti

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