

 **Silvia:** Buongiorno, sono Silvia. Come posso esserLe utile?

 **. Mauro:** Buongiorno

 **. Mauro:** Avevo bisogno delle informazioni sulla procedura per il rimborso del sistema operativo preinstallato (Windows 10 Home)

 **. Mauro:** Il SN del PC è [REDACTED]

 **Silvia:** Per poterla assistere nel migliore dei modi Le devo creare un account; puo gentilmente inviarmi le seguenti info:

-nome e cognome;

-indirizzo con numero civico;

-cap;

-citta e provincia;

-recapito telefonico;

-indirizzo e-mail;

 **. Mauro:** Ho già creato un account ([REDACTED])

 **. Mauro:** Ed ho già registrato il prodotto

 **Silvia:** Non trovo un account correlato alla sua e-mail, se é la prima volta che ci contatta é normale crearne uno.

 **. Mauro:** Guardi, l'ho appena creato

 **Silvia:** Che intende con il rimborso del sistema operativo, non ha piu il sistema operativo sul pc?

 **. Mauro:** Alla prima accensione del PC, si presenta la schermata con la licenza del sistema operativo. Nel caso in cui non si accetti la licenza, lo stesso contratto prevede il rimborso della stessa.

 **Silvia:** Sul sito pc support Lenovo c'è la sezione ordina supporto di ripristino

 **Silvia:** Ecco a lei il link : <https://pcsupport.lenovo.com/it/it/products/laptops-and-netbooks/> [REDACTED]

 **. Mauro:** Probabilmente non mi sono spiegato: non voglio ripristinare il sistema operativo, ma voglio avvalermi delle condizioni contrattuali che prevedono il rimborso della licenza nel caso in cui non si accetti. Al primo avvio NON ho accettato la licenza (ho poi spento il PC in attesa di istruzioni per il rimborso).

 **. Mauro:** Le riporto la clausola: "Il licenziatario potrà contattare il produttore del dispositivo o l'installatore oppure il rivenditore, qualora abbia acquistato il software direttamente, per conoscere le modalità di restituzione del software o del dispositivo e di rimborso del prezzo"

 **Silvia:** Capisco, mi scusi l'incomprensione.

Vorrebbe dunque un pc Freedos, senza sistema operativo, giusto?

 **. Mauro:** Si', esatto.

 **Silvia:** Mi dia solo un secondo gentilmente.

 **Silvia:** La invito gentilmente a rivolgersi al rivenditore nei primi 14 giorni dall'acquisto, la licenza non puo essere restituita, puo direttamente acquistare un pc freedos.

 **. Mauro:** Del modello che interessa a me non ho trovato una versione con FreeDos.

 **. Mauro:** In ogni caso, Lenovo si è impegnata contrattualmente ad effettuare il rimborso della licenza, e quindi "la licenza non può essere restituita" è un'affermazione errata.

 **Silvia:** Mi puo gentilmente inviare il file che sta leggendo?

 **. Mauro:** Non è un file, l'ho preso dalla schermata al primo avvio del PC (ho fatto una foto).

 **. Mauro:** Credo che il contratto si possa trovare sul sito Microsoft, e credo che Lenovo per forza di cose debba esserne in possesso.

 **Silvia:** Capisco, puo inviare l'immagine

 **. Mauro:** Si', un momento che la scarico dalla macchina fotografica...

 **Silvia:** D'accordo, attendo.

 **. Mauro:** La invio con il pulsante "Attach File"?

 **Silvia:** Si, non le funziona?

 File attachment upload has started.

 The file IMG\_4327.JPG (1094.73KB) was received.

 . Mauro: Dovrebbe averla ricevuta

 Silvia: Si, ricevuta, la ringrazio.

Mi sia solo un secondo gentilmente

 Silvia: Ho escalato il caso, Le scriveró un'e-mail a breve non appena ho maggiori informazioni da darle.

Mi puo gentilmente lasciare i dati per crearle un account?

 . Mauro: L'account è già stato creato con l'indirizzo email [REDACTED]

 . Mauro: Lo aggiorno con tutti i miei dati.

 Silvia: Dovrei crearlo, non é lo stesso account

 . Mauro: A che scopo è l'account che dovrebbe creare? Può gentilmente inviarmi l'informativa sulla privacy?

 Silvia: L'account va creato per avere un ID del cliente sulla nostra piattaforma.

Le forniremo assistenza che include anche la prenotazione di un eventuale ritiro a domicilio del pc nel caso in cui dovesse essere necessaria una riparazione.

 . Mauro: [REDACTED]

 . Mauro: [REDACTED]

 . Mauro: [REDACTED]

 Silvia: Recapito telefonico?

 . Mauro: Preferire non fornirlo

 Silvia: Per il momento come preferisce, se in futuro dovesse necessitare di una riparazione lo richiederanno in quanto potrebbe essere utile al corrirere.

 . Mauro: ok, va bene

 . Mauro: Grazie mille!

 Silvia: Perfetto, la ringrazio, questo é il suo codice account ID [REDACTED].

 Silvia: Le invieró un'e-mail aggiornandola non appena avró maggiori informaizoni in merito.

 Silvia: Le auguro una buona giornata.

 . Mauro: Grazie e anche a lei.

 Silvia: La ringrazio, Salve

 Silvia has disconnected.