

Gent.mo
Massimo Sideri
msideri@corriere.it

Sheffield , 22 Gennaio 2010

Oggetto: replica suo articolo del 21.01.2010 - Diritto di replica -

Gent.mo Massimo Sideri,

ho letto con attenzione il suo articolo in cui commenta la mia risposta del 20 c.m. e per il quale sono nuovamente a esporle la posizione ufficiale di E-buy4you Europe Limited.

Lei erroneamente asserisce che da parte di questo studio non vengono considerate le decine di lamentele (includere le 60) a voi pervenute e questo non è affatto corretto ma vi è da rilevare un fatto concreto: E-buy4you con i suoi portali di personal shopping gestisce un parco di circa 940 clienti, le lamentele raggiungono una percentuale del 16%, termine accettabile e gestibile per la società. Le pratiche di richieste di rimborso vengono gestite in ordine di arrivo e nessuna, se presentata secondo i termini e le modalità prescritte viene inevasa.

Considero la sua affermazione "il caso si complicata" una pura esagerazione di cronaca, infondata giuridicamente poiché non vi è nessun caso ma un semplice disservizio e nel caso specifico eventualmente un mancato rispetto di contratto stipulato tra E-buy4you ed il suo cliente. I nostri siti sono funzionanti, il supporto on line perfettamente a disposizioni , la società non si sottrae a dare risposte ai suoi clienti e trovare una soluzione per ogni caso e continuerà a farlo.

Per quanto riguarda le procedure di rimborso , di cui lei mi sottolinea io non abbia fatto menzione nella mia precedente, le stesse sono pubblicate nella sezione news di ogni sito, per altro aggiungo per dovere di cronaca che l'87% dei visitatori del sito visita la pagine delle nostre condizioni di vendita ed il 71% quella delle news. Il cliente ha tutti gli strumenti per essere informato su come deve comportarsi , in ogni caso visto la sua esplicita richiesta, cito testualmente le norme per la procedura di annullamento dell'ordine:

"ANNULLAMENTO DELL'ORDINE PRIMA DELLA RICEZIONE DELL'OGGETTO (Procedura semplificata)

21. E-buy4you.com ha predisposto una modalità rapida di annullamento dell'ordine valida esclusivamente per gli ordini pagati e non ancora consegnati al cliente.

22. il cliente deve stampare il Modulo che trova al presente [LINK](#), compilarlo in ogni sua parte, completarlo con data e firma ed inviarlo a mezzo Telefax al numero: (0044)1143010068 . E-buy4you.com darà comunicazione al cliente della ricezione della richiesta a mezzo email e procederà ad aggiornare lo status dell'ordine con al dicitura "annullamento in corso" e procederà all'elaborazione del rimborso.

23. Termini di presentazione della richiesta di annullamento.

L'annullamento dell'ordine è possibile solo ed esclusivamente per gli ordini per i quali sia trascorso un minimo di 30 giorni lavorativi dalla conferma del pagamento. Qualora una richiesta di annullamento dovesse pervenire prima di tale termine , la stessa verrà accettata con riserva di applicabilità dalla data calcolata al 30° giorno dalla data di conferma di pagamento.

24. Termini e modalità di rimborso

E-buy4you.com emetterà il pagamento del rimborso entro il 30° giorno solare dalla data di comunicazione al cliente di accettazione dell'annullamento dell'ordine nelle seguenti modalità:

- per gli ordini pagati con Bonifico bancario il rimborso avverrà son bonifico bancario sulle coordinate bancarie fornite dal cliente sulla richiesta di annullamento , a condizione che l'intestatario del conto corrisponda con l'intestatario dell'ordine. In caso di incongruenza dei dati verrà emesso Vaglia postale ordinario a favore del titolare dell'ordine registrato nei nostri archivi.

- per gli ordini pagati con ricarica postepay verrà emesso Vaglia postale ordinario a favore del titolare dell'ordine registrato nei nostri archivi. "

Il link per scaricare il modulo del fax valido per la richiesta di rimborso è:

http://www.e-buy4you.com/documents/annullamento_ordine_kindle-italia.pdf

Tali norme sono incluse anche nelle condizioni generali di vendita disponibili su ogni sito web.

Riassumendo, le modalità di richiesta di rimborso sono presenti e sono molto chiare ed esplicite.

Per quanto concerne la creazione dei siti internet, come lei giustamente afferma, non si può parlare di illegalità, crediamo di aver risaltato sufficientemente nei nostri Disclaimer la nostra completa indipendenza ed autonomia da ogni altro sito o da società esterne a E-buy4you Europe Limited.

Referente alla pubblicità su Google, non mi posso esprimere in quanto ogni annuncio viene revisionato da Google stesso ed evidentemente non è stata rilevata alcuna irregolarità nelle nostre inserzioni pubblicitarie e nella nostra attività.

Confidando nella sua correttezza e nel diritto di replica, che consente la pubblicazione di questa risposta,

Le invio cordiali saluti e resto a sua disposizione per ogni altra sua richiesta.

Cordialmente,



Giovanni Ambarselli
Responsabile Dipartimento Servizio Legale
E-BUY4YOU EUROPE LTD
311 SHOREHAM STREET
SHEFFIELD
ENGLAND
S2 4FA