

25 marzo 2017 0:00

Smartbox

Buonasera chiedo il vostro intervento al fine di risolvere la problematica che segnalo di seguito. Ho già provveduto ad inviare 5 mail ed una pec senza avere risposta.

Buonasera,

sono xxxxx, mi permetto di disturbarVi direttamente in qualità di responsabile comunicazioni e pubbliche relazioni in quanto, la situazione in oggetto è divenuta insostenibile.

Mi riferisco nello specifico ad una totale mancanza di comunicazione da parte del Vostro call center che risulta costantemente occupato (n.0698371145) e il n. 199838437 a pagamento dopo 30 minuti di attesa telefonica chiude la telefonata (evidentemente per ragioni di tassi usura).

Vi riepilogo cosa succede e mi auguro che possiate intervenire.

In data 21/12/2016 un conoscente ha acquistato regolarmente un Vostro cofanetto "fuga di due notti" presso UNIEURO SPA di Mestre VE, con emissione di regolare fattura di acquisto. Il cofanetto mi è stato poi regalato.

La mia ragazza ha provveduto alla registrazione online del cofanetto nel mese di febbraio ma, con sorpresa, la registrazione non è andata a buon fine a causa di un errore citante "il suo cofanetto non risulta essere attivo".

Ha più volte contattato i numeri di telefono di cui sopra, senza esito. Ha così deciso di inviare una mail... al Vostro info-italia@smartbox.com, spiegando l'accaduto.

In data 17/02/2017 riceve mail di risposta, sulla quale era specificato che effettivamente il box non risultava attivo e di allegare prova di acquisto e fronte retro del tagliando box.

In data 18/02/2017 ha provveduto ad inviarVi il tutto. Ancora nessuna risposta

In data 05/03/2017 ha reiterato la richiesta, allegando nuovamente la documentazione.

Ancora nessuna risposta.

A questo punto intervengo io, visto che sono passati oramai più di 30 giorni. Tento così di chiamare il Vostro Call Center ma ovviamente, senza esito.

La presente quindi per essere contattato con estrema urgenza al numero xxxx o tramite mail xxxxx o PEC xxxxxx.

Segnalo altresì che ho lasciato comunicazioni sulla Vostra pagina Facebook e ho

provveduto ad inoltrare in data odierna ulteriore mail di contatto tramite il format presente sul Vs. sito.

Rimango in attesa di cordiale riscontro nella giornata di domani 14/03/2017, in caso contrario mi vedrò costretto a rivolgermi ad un'associazione dei consumatori.

Alessandro, da Pianiga (VE)

Risposta:

visto che ha già provveduto ad intimare il dovuto, senza successo, per il prosieguo, legga qui:

http://sosonline.aduc.it/scheda/conciliazione+obbligatoria+davanti+al+corecom_15317.php