

VareseNews

Oltre un mese per riparare il regalo hi-tech

Pubblicato: Giovedì 29 Dicembre 2005

Una volta c'era, dal paese di provincia alla città, il piccolo artigiano, l'elettricista, che spesso era venditore e riparatore allo stesso tempo di elettrodomestici. Oggi, superata l'epoca del 45 giri e del mangiadischi, resta la passione per il regalo hi-tech, che però si chiama **iPod o videofonino**. Ed ecco che all'elenco dei regali andati per la maggiore nel Natale 2005 – **televisori a schermo lcd o plasma, lettori mp3 e telefonini** – si aggiunge subito un dubbio: se il gingillo ultima novità della tecnologia si rompe che faccio? Un problema che sorge nella quotidianità, ma che spesso si traduce in un vero e proprio giro dell'oca del regalo rotto. Già, dal momento che la grande distribuzione, se da un lato genera il vantaggio della vasta gamma di prodotti in vetrina e di magazzini ben forniti, dall'altro dà in appalto ai vari "centri assistenza" la riparazione dei prodotti ad alta tecnologia. «In media ci vuole un mese per una riparazione – confermano dal reparto Hi-fi del **Mercatone di Vergiate** – se il cliente si rivolge a noi dopo aver comprato qui il prodotto e aver riscontrato il problema. Altrimenti, se si reca direttamente al centro assistenza che ogni casa predispone per le riparazioni, i tempi possono cambiare». I centri assistenza delle principali case sono quasi tutti in provincia di Varese, anche se spesso il giro che i prodotti difettati devono fare si allunga fino a Milano e oltre e quindi anche il tempo di attesa per riavere il prodotto si dilata.

Al punto vendita gallaratese della catena **Media World**, c'è stato, grazie a delle promozioni mirate, «un vero e proprio assalto agli iPod – spiega il responsabile del punto vendita -. In seconda linea si posizionano navigatori satellitari, pc, fotocamere e telecamere digitali e l'immane telefonino». A garanzia del cliente, da anni questa catena ha attivato la formula "**Regalo sicuro**": entro un limite di tempo, nel caso l'oggetto acquistato come regalo sia un doppione, è possibile sostituirlo. Diverso invece il discorso nel caso di un difetto dell'oggetto o di un guasto. Qui infatti entra in gioco la tempistica: entro otto giorni – ad esclusione di alcuni prodotti come telefonini, software o prodotti per l'igiene – è possibile sostituire l'articolo. Dopo, scattano i tempi della garanzia. «In questo caso il cliente può rivolgersi **in prima persona al centro di assistenza** più comodo, oppure fare riferimento direttamente a noi. Non siamo noi ad effettuare la riparazione, ma ci **facciamo carico del trasporto** al punto di assistenza».

La stessa procedura è quella messa in atto anche dal **Mercatone Bustese**, dove l'articolo più gettonato è stato ancora il cellulare, «in particolare quelli più pubblicizzati ultimamente in televisione – dichiara la responsabile del punto vendita -. In caso di problemi, siamo noi stessi a consigliare ai clienti di rivolgersi a noi, non solo per le sostituzioni, ma anche per i guasti. Se si tratta di riparare l'articolo, agiamo quindi da **mediatori** fra i compratori e i centri di assistenza».

Per quanto riguarda i tempi, la media si aggira sui **quindici giorni** complessivi, ma «nel periodo delle feste – precisano dal **Mercatone Bustese** – chiaramente i tempi si allungano. Adesso ad esempio, per gli articoli in garanzia, se ne riparla a partire da metà gennaio»

Redazione VareseNews
redazione@varesenews.it

