

PRESA DI POSIZIONE DI MIGROS

Anzitutto ci preme comunicarvi che le riparazioni di questo genere non sono gestite da Migros Ticino, bensì direttamente da Nespresso tramite una ditta specializzata e che i preventivi per cliente finale sono gratuiti.

Il collaboratore di meletronics di principio in questi casi inserisce i dati dell'apparecchio (n° d'articolo) in un sistema, che suggerisce indicativamente un minimo di spesa per la riparazione, che nella fattispecie era di CHF 80.

Per questo specifico apparecchio, la spesa indicativa massima accettabile per la riparazione senza preventivo è quantificata in CHF 80 (la riparazione può costare ovviamente anche meno!). Questo significa che da zero a 80 CHF, con il consenso del cliente, la ditta partner di Nespresso ripara l'apparecchio, mentre a partire dagli 80 CHF esegue una diagnosi più accurata e invia un preventivo dettagliato e gratuito al cliente. Le spese del preventivo rimangono infatti a carico di Migros Ticino. Nel caso da voi citato, il costo complessivo della riparazione era di almeno CHF 150.

Se il cliente, visti i costi, non intende riparare l'apparecchio vi sono tre scenari:

- a) Può richiedere la restituzione gratuita dell'apparecchio smontato dopo la diagnosi da parte del tecnico.
- b) Può richiedere la restituzione dell'apparecchio rimontato al costo di CHF 30.
- c) Può richiedere lo smaltimento gratuito dell'apparecchio (le spese di smaltimento in questo caso vengono prese a carico da parte di Migros Ticino).

L'eventuale riparazione, non essendo più l'apparecchio in garanzia (2 anni), era considerata dai tecnici piuttosto onerosa. Da qui, per andare incontro al cliente, nasce quindi la proposta alternativa arrivata dal partner di servizio di Nespresso: l'acquisto eventuale di un nuovo apparecchio, del tutto simile al precedente, con 2 anni di garanzia e in azione al prezzo di CHF 99.80.

Se vi fossero stati dei fraintendimenti sul punto vendita ce ne scusiamo e nella speranza di aver fatto chiarezza, porgiamo i nostri migliori saluti

Luca Corti
Resp. Servizio Comunicazione e cultura

MIGROS TICINO