



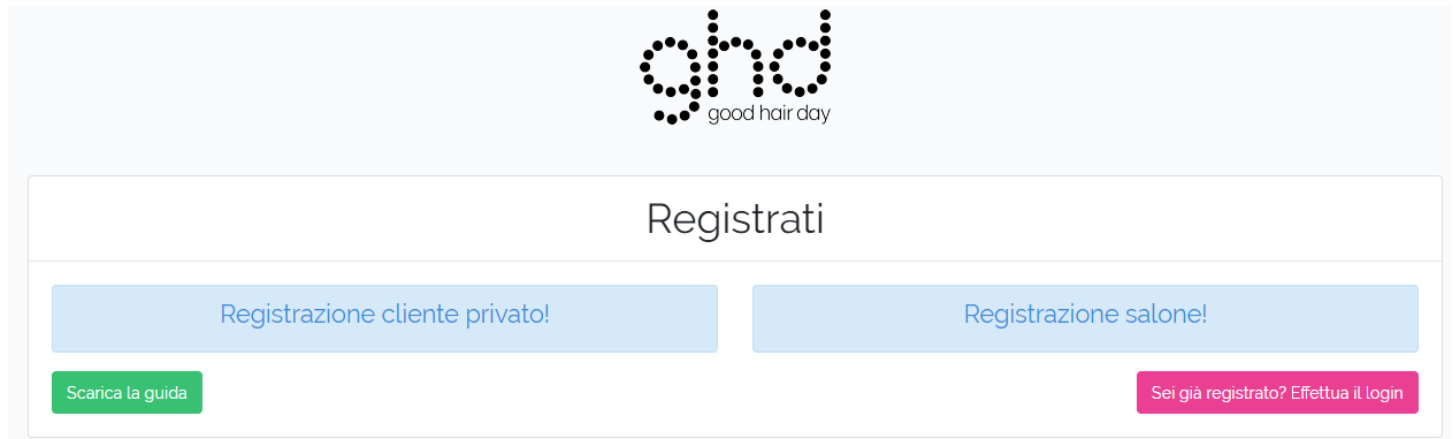
## **Guida Apertura Richiesta di Assistenza**

# Informazioni utili

- **Attenzione:** E' possibile richiedere assistenza per i prodotti in garanzia e NON purchè non siano stati acquistati da oltre 42 mesi (antecedenti al 2016)
- La spedizione è gratuita soltanto con i corrieri BRT e GLS e utilizzando come tipo di imballaggio **esclusivamente le buste** (preferibilmente imbottite), in casi di utilizzo di imballaggio di tipo cartone i tempi per il controllo potrebbero subire dei ritardi.
- **Non inviare oltre l'elettrico confezioni e pochette.**
- Tempistica: Entro 21 gg lavorativi dalla ricezione del prodotto una mail informerà circa l'esito della pratica, prima del controllo non è possibile fornire informazioni su eventuali costi di riparazione e/o sostituzione.
- Ulteriori informazioni sono disponibili alla voce Assistenza Prodotti sul sito ufficiale [www.ghdhair.com/it](http://www.ghdhair.com/it)
- E' possibile monitorare la richiesta di assistenza accedendo al portale e anche contattando lo 05549811 e digitando la selezione 2, tenere a portata di mano il codice assistenza ricevuto tramite mail alla fine della procedura.


# 1° Fase – Registrazione sul portale e verifica mail

- Accedere al sito [www.assistenza.ghditalia.it](http://www.assistenza.ghditalia.it) e procedere con l'iscrizione selezionando la sezione Cliente privato o Cliente salone professionista.
- Tutti i campi sono obbligatori, è importante verificare che i dati siano corretti. Successivamente alla registrazione un mail verrà inviata per la verifica della casella di posta.



## 2° Fase - Creazione Indirizzo di Consegna

ghd  
good hair day


Storico assistenze   Apertura assistenza   Esci   

[Crea il tuo primo indirizzo di consegna!](#) ←

### Le tue assistenze

Messaggio!

Nessuna assistenza effettuata!

- Creare l'indirizzo di consegna cliccando su «Crea il tuo primo indirizzo di consegna» o sul Simbolo Profilo 

# 3° Fase - Apertura della richiesta di assistenza

Cliccare su Apertura Assistenza e compilare i campi vuoti. Il Numero Seriale è Il DATE CODE presente su tutti i prodotti, come indicato in foto. Se non leggibile o cancellato selezionare «Non leggibile»



ghd good hair day

Storico assistenze Apertura assistenza Esci

## Registra prodotto

Numero Seriale

Non leggibile

Prodotto

Luogo o sito di acquisto

Data di acquisto: (data indicativa)

Registra

Scarica la guida

## ➤ Inserimento Note, Indirizzo di restituzione ed eventuale allegato per i prodotti in garanzia

### Modulo d'Assistenza

Prodotto:

ghd classic gold Mk5

Data di acquisto:

08-11-2018

Negoziò/Sito di acquisto:

bari

Email:

marirossi@mail.it

Difetto o guasto: \*

lampeggia tasto

Seleziona un indirizzo di spedizione

Seleziona un indirizzo

VIA ROMA 11

[Nuovo indirizzo](#)

Allega foto scontrino

Scegli file Nessun file selezionato

Completa assistenza

## 4° Fase - Richiesta di assistenza conclusa

La richiesta di assistenza è stata generata ed associata ad un codice di riferimento.

Riceverai una mail di conferma con allegato il QR CODE da stampare ed allegare al prodotto da spedire.

Cliccando su Storico Assistenza potrai monitorare lo stato.

**Entro 21 gg lavorativi** a partire dalla data di ricezione una mail informerà l'esito del controllo.



### Assistenza completata!

Abbiamo inviato alla mail inserita, tutte le istruzioni per la spedizione del prodotto.

Ho capito!



Stampa il QR Code allegato alla mail



Inseriscilo all'interno del pacco



Contatta il corriere per la spedizione.

Riceverai aggiornamenti sulla tua assistenza tramite mail entro 14 gg lavorativi.

Per eventuali info scrivere a [customercare@ghdhair.it](mailto:customercare@ghdhair.it)

# Come Accettare la proposta di Riparazione / Sostituzione

Codice: 2430279046

Contestualmente al controllo prodotto verrà inviata una mail conclusiva e sarà necessario scegliere entro 72 ore se confermare/rifiutare e/o smaltire cliccando sul tasto « Selezione un'opzione»

Effettua il log-in se richiesto e scegli una delle 3 opzioni indicate nel testo.

Riceverai una mail di conferma. Entro 2 giorni lavorativi procederemo alla spedizione e riceverai una mail con il tracking.

La tua assistenza é stata aggiornata: **CONCLUSO CON PREVENTIVO**

"Gentile Cliente, in seguito ai controlli effettuati il suo prodotto è oggetto di preventivo che prevede la sostituzione totale. La proposta di sostituzione è pari a Euro 135 con il modello ghd Platinum+ Black (<https://www.ghdhair.com/it/ghd-platinum/ghd-platinum-plus-black-styler>) Sono inclusi 3 anni di garanzia e spese di spedizione, il pagamento è previsto alla consegna direttamente al corriere. Cliccare sul tasto sotto riportato ""Selezione opzione"" per: 1. Confermare il preventivo 2. Non confermare il preventivo e richiedere la restituzione del prodotto non riparato con pagamento delle spese di spedizione a proprio carico pari a Euro 15,7 3. Non confermare il preventivo e richiedere lo smaltimento gratuito La invitiamo a confermare la scelta entro 3 gg lavorativi dalla presente mail, in caso di mancata comunicazione procederemo a restituirle il prodotto non riparato addebitando le spese di spedizione pari a Euro 15,7 Cordiali saluti Customer Care ghd Italia"

Seleziona un'opzione