GUIDA RICHIESTA DI ASSISTENZA



È possibile richiedere assistenza anche su prodotti fuori garanzia, purché non siano stati acquistati da oltre 42 mesi. «Per garantire l'eccellenza elettronica dei nostri tools e lo standard qualitativo ghd, non effettuiamo riparazioni, ma sostituiamo integralmente i prodotti.»



INFORMAZIONI SULLA GARANZIA

La **garanzia** sarà applicata esclusivamente in presenza, nella sezione allegati, della prova di acquisto valida e nei termini previsti (scontrino fiscale, ricevuta fiscale, fattura e conferma di ordine online).

SPEDIZIONE DEL PRODOTTO

- Per usufruire del ritiro **gratuito** è necessario contattare il corriere **Bartolini** o **GLS** secondo le modalità riportate nella mail conclusiva.
- È consigliato l'utilizzo di **buste imbottite**, un imballaggio di tipo cartone potrebbe causare un rallentamento al processo di controllo;
- Non inviare oltre l'elettrico scatole, pochette o altri accessori;
- Al fine di evitare possibili danneggiamenti durante il trasporto, è consigliato applicare sempre il **coprilamelle** a protezione delle estremità della tua styler.



TEMPISTICHE DI ASSISTENZA E SOSTITUZIONE

- Entro **21 giorni lavorativi** dalla ricezione del prodotto una mail ti informerà circa l'esito della pratica, prima del controllo non è possibile fornire informazioni su eventuali costi di sostituzione;
- In caso di esaurimento scorte le edizioni limitate saranno sostituite con le colorazioni della collezione continuativa;
- È possibile monitorare la richiesta di assistenza accedendo al portale o contattando lo 055-49811 e digitando il tasto 2, tieni a portata di mano il numero della pratica di assistenza ricevuto tramite mail alla fine della procedura;
- Ulteriori informazioni sono disponibili alla voce «Assistenza prodotti» sul sito ufficiale www.ghdhair.com/it



REGISTRAZIONE SUL PORTALE E VERIFICA EMAIL

- Accedi al sito <u>assistenza.ghditalia.it</u> e procedi con l'iscrizione selezionando la sezione CLIENTE PRIVATO o SALONE PROFESSIONISTA.
- 2. Tutti i campi sono obbligatori, <u>è</u> <u>importante verificare che i dati siano</u> <u>corretti</u>. Successivamente alla registrazione riceverai una mail per la verifica della casella di posta.

gov	od hair day
Registrazione Po	ortale Assistenza
Registrazione cliente privato!	Registrazione salone!
Scarica la guida	Sei già registrato? Effettua il login



CREAZIONE INDIRIZZO DI CONSEGNA

FASE 2

1. Inserisci l'indirizzo per la riconsegna del prodotto cliccando su «Crea il tuo primo indirizzo di consegna!»



9 pod hor day		Storico assistenze	Apertura assistenza	Esci	R
	<u>Crea il tuo primo indirizzo di consegna!</u>				
Le tue assistenze					
Messaggio!					
Nessuna assistenza effettuata!					



FASE 3

APERTURA DELLA RICHIESTA DI ASSISTENZA

 Clicca su «Apertura assistenza» e compila i campi vuoti.
 Il numero seriale (DATE CODE) è presente su <u>tutti</u> i prodotti, come indicato in foto.
 Se non leggibile o cancellato seleziona «Non leggibile»



Registra prodotto			
Numero Seriale			
18042401575c881			
🗆 Non leggibile			
Prodotto			
Ghd New Gold			
Luogo o sito di acquisto			
Sito ghd			
Data di acquisto: (data indicativa)			
10/08/2021			
	Registra		
	Cosa non é compreso nella garanzia? Scarica la guida		

FASE 3

INSERIMENTO NOTE, INDIRIZZO DI RESTITUZIONE ED ALLEGATI

good hair day		5	Storico assistenze	Apertura assistenza	9-
Prodotto registrato, inserisci gli ultimi dati per completare la	tua assistenza				
Dettagli assistenza	Modulo assistenza				
Prodotto: Ghd New Gold Data di acquisto: 10-08-2021 Negozio/Sito di acquisto: Sito ghd	Email mariorossi@	Descrivi il difetto o guasto risco Spia rossa lampeggiante	ontrato		1
	Allega foto del prodotto Scegli file 6160994822188.pdf Allega prova d'acquisto Scegli file 8885037170718.pdf				
		Completa assistenza			



Dopo aver compilato tutti i campi richiesti, clicca su «Completa assistenza» per concludere la pratica e spedire il tuo prodotto.

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 assistenze» potrai monitorare lo stato.

Entro 21 gg lavorativi, a partire dalla data di ricezione, una mail ti informerà in merito all'esito del controllo.



Stampa il QR code allegato alla mail di conferma

Inseriscilo all'interno del pacco assieme al prodotto

Contatta il corriere per il ritiro gratuito

Riceverai aggiornamenti sulla tua assistenza tramite mail entro 21 gg lavorativi. Per eventuali info scrivere a customercare@ghdhair.it

N.B: controlla anche la sezione 'Posta indesiderata' della tua casella di posta



Assistenza completata!

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

Ho capito!



COME ACCETTARE LA PROPOSTA DI SOSTITUZIONE

- 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: «Scegli ora un'opzione!» *
- Effettua il log-in se richiesto e scegli una delle 3 opzioni indicate nel testo. Riceverai una mail di conferma.
- Entro **3-5 giorni lavorativi** dalla conferma procederemo alla spedizione. Riceverai un'email dal corriere con il numero di tracking non appena prenderà in carico la tua spedizione.

Codice: 4120822655

«Esempio»

La tua assistenza è stata aggiornata: CONCLUSO CON PREVENTIVO

Gentile Cliente,

in seguito ai controlli effettuati, siamo spiacenti di comunicarti che il tuo prodotto è risultato fuori garanzia (superati 24 mesi dall'acquisto).

Tuttavia, siccome teniamo a te, potrai sostituire il tuo prodotto con il modello ghd gold® al prezzo esclusivo di xxx €. Sono inclusi 26 mesi di garanzia e le spese di spedizione.

Il pagamento è previsto alla consegna direttamente al corriere.

Clicca sul tasto sotto riportato "Scegli ora un'opzione!" per:
1. Confermare il preventivo;
2. Non confermare il preventivo e richiedere la restituzione del prodotto (spese di spedizione di 15,70€ a carico del cliente);
2. Non confermare il preventivo e richiedere la amaltimento (gratuito)

3. Non confermare il preventivo e richiedere lo smaltimento (gratuito).

Cordiali saluti, Servizio Clienti ghd Italia

Scegli ora un'opzione!

