

Termini per il Servizio di Assistenza Globus

Cosa fare in caso di problemi

Prima di ricorrere all'Assistenza Globus, consigliamo di accedere al Sito www.GlobusCorporation.com nell'area My Globus, sotto la voce “cosa fare in caso di problemi”. Seguendo le informazioni e i suggerimenti proposti molto spesso si possono trovare soluzioni rapide al problema riscontrato.

Nel caso sia necessario un intervento di riparazione l'utente ha la possibilità di rivolgersi direttamente al negozio / distributore dove ha acquistato il prodotto o di contattare la Globus attraverso il sito www.globuscorporation.com accedendo all'area My Globus.

Il Servizio di Assistenza e riparazione dei prodotti può essere effettuato solo da Centro Assistenza Globus o da Centri di assistenza autorizzati dal produttore.

Procedura per Invio del prodotto in assistenza

Assistenza Diretta al Centro Assistenza Globus :

Collegarsi al sito www.GlobusCorporation.com e accedere all'apposita area MyGlobus sotto la voce “Assistenza ai prodotti”

Compilare ed inviare il Modulo di Richiesta Assistenza (RMA) fornendo i dati relativi al prodotto e al problema riscontrato.

Si raccomanda una descrizione esatta e dettagliata del problema al fine di poter effettuare l'intervento di assistenza nel minor tempo possibile.

- 1) Il Centro Assistenza Globus invierà una mail riportando il numero di Autorizzazione all'invio del prodotto (RMA).
- 2) Una volta ricevuta l'autorizzazione (RMA), effettuare la spedizione del prodotto facendo attenzione a:
 1. Imballare il prodotto, completo di tutti gli accessori in dotazione, in modo idoneo al trasporto e utilizzando l'imballo originale.
 2. Allegare copia del documento di acquisto (scontrino o fattura) che determina la scadenza della garanzia.
 3. Allegare il modulo RMA compilato con il proprio recapito e con la descrizione del difetto riscontrato.
 4. Apporre sul pacco l'indirizzo di spedizione e i dati del mittente.

Indirizzo di spedizione:

Globus Italia Srl – Servizio Assistenza
Via Vittorio Veneto 52
31013 – Codognè (TV)
Italy

Il trasporto è a cura dell'utente che potrà scegliere il vettore che ritiene più opportuno. I costi e i rischi di trasporto sono a carico dell'utente stesso.

Per la riconsegna del prodotto Globus utilizzerà un corriere convenzionato. I costi ed i rischi di trasporto per la consegna del prodotto riparato sono a carico della Globus Italia Srl.

Qualora, al ricevimento del prodotto presso il Centro Assistenza Globus, si dovessero riscontrare danni e/o condizioni tale da far decadere la garanzia, Globus informerà immediatamente il cliente ed emetterà un preventivo di riparazione fuori garanzia, come previsto dalla procedura per interventi di Assistenza fuori Garanzia.

Assistenza tramite negoziante / rivenditore: L'utente ha la possibilità di rivolgersi al punto vendita presso cui ha acquistato il prodotto per esporre il difetto lamentato.

Il negoziante si farà carico della verifica del difetto e provvederà a spedire il prodotto direttamente presso Globus.

L'utente deve consegnare il prodotto, nell'imballo originale, completo di tutti gli accessori allegando il documento comprovante l'acquisto effettuato (fattura o scontrino fiscale).

Riparazione Fuori Garanzia

Assistenza fuori Garanzia richiesta direttamente al Centro Assistenza Globus

Nel caso in cui l'assistenza sia Fuori Garanzia, la procedura da seguire è la stessa con la differenza che il Centro Assistenza Gobus, dopo aver ricevuto il prodotto, fornirà via e-mail il preventivo del costo di riparazione. Il Cliente, in questo modo, ha la possibilità di valutare se procedere o meno alla riparazione.

Nota Bene

Nel caso in cui il cliente non intenda accettare il preventivo fornito, Globus Italia rispedirà il prodotto al mittente addebitando il costo della Perizia tecnica e le spese di trasporto. L'addebito di tali costi avverrà anche qualora non venga riscontrato alcun problema sul prodotto inviato.

Nel caso in cui il Cliente non confermi l'accettazione del preventivo o non richieda la restituzione del prodotto entro 6 mesi dalla data dell'invio, la Globus Italia è esente da ogni responsabilità circa la detenzione del prodotto stesso.

Assistenza fuori Garanzia richiesta direttamente al Negozio / Rivenditore dove il prodotto è stato acquistato

La Richiesta di Assistenza Fuori Garanzia può essere fatta anche presso il negozio / rivenditore presso cui il prodotto è stato acquistato. In questo caso sarà il negozio / distributore ad incaricarsi della procedura per la richiesta di RMA e del Preventivo del costo di riparazione.