

F.A.Q.

OPERAZIONI SICURE

È sicuro acquistare gioielli online?

Onestamente dipende da chi li vende.

Tuttavia oggi ci sono più strumenti per rendere lo shopping online più sicuro per i clienti e per i venditori. Eg Eleonora Ghilardi ti invita ad essere curioso e a cercare negozi online che mostrino un servizio serio al cliente.

EG Eleonora Ghilardi accetta pagamenti tramite sistema PayPal, il circuito più sicuro per transazioni online e pagamenti istantanei.

Come spedite?

Le spedizioni nazionali ed europee sono solitamente effettuate con corriere GLS. Per spedizioni internazionali viene valutato il caso, in base al tipo di pacco, peso, etc.

Posso modificare il metodo di pagamento o l'indirizzo di consegna dopo la conferma dell'ordine?

Non è più possibile cambiare il metodo o l'indirizzo di pagamento quando un ordine è stato confermato.

Posso acquistare gioielli EG Eleonora Ghilardi se sono allergico al nichel?

Tutti i gioielli EG Eleonora Ghilardi sono realizzati con materiali e finiture nichel free.

Tuttavia, l'intolleranza al nichel potrebbe essere molto elevata per alcune persone e l'allergia potrebbe manifestarsi anche indossando gioielli senza nichel.

Se l'intolleranza è molto alta, avrai sicuramente sperimentato che gli unici metalli indossabili per te sono l'oro e l'acciaio.

Posso completare il mio ordine se non ho un conto PayPal?

Certo, i metodi di pagamento sono diversi: dalla carta di credito al bonifico.

SPEDIZIONE

Quanto costa la spedizione?

Nel caso non ci siano promozioni in corso, le spese di spedizione per l'Italia sono le seguenti:

€ 8,00 per tutte le Regioni ad eccezione di Sicilia e Sardegna, (€ 18,00) Isole italiane, Venezia e relativa zona lagunare € 18,00

Per spedizioni in zone franche, particolari (es. Livigno, Campione...), Europa e resto del mondo, cortesemente inviate una mail ad info@eleonoraghilardi.com.

Quando il tuo gioiello verrà affidato al corriere, ti invierò il codice di monitoraggio in modo che tu possa sapere dove si trova il tuo ordine.

Come spedite?

Tutte le nostre spedizioni nazionali vengono effettuate tramite corriere GLS. Riceverai un messaggio con il codice di tracciamento il giorno della spedizione e riceverai il tuo ordine entro 24/48 ore Nord-Centro Italia, 4-5 giorni Sud Italia ed Isole. Per spedizioni in Europa e resto del mondo la tempistica sarà da valutare ed eventuali ispezioni doganali alla frontiera potrebbero posticipare la consegna.

Per spedizioni in Europa e resto del Mondo le spese sono indicate al momento dell'acquisto (selezionando la nazione interessata)

Quando il tuo gioiello verrà affidato al corriere, ti invierò il codice di monitoraggio in modo che tu possa sapere dove si trova il tuo ordine.

Per spedizioni in Europa e resto del mondo la tempistica sarà variabile, in base al corriere utilizzato. Eventuali ispezioni doganali alla frontiera potrebbero posticipare la consegna.

Quanto tempo è necessario per entrare in possesso del mio gioiello?

- Quando nella scheda prodotto è specificato " PEZZO UNICO " o comunque è nominata la disponibilità (sempre nella pagina del prodotto), significa che quel gioiello è pronto per la spedizione. Pertanto dal momento dell'ordine e ricezione pagamento possono intercorrere circa 5-7 giorni.
- Quando il prodotto è indisponibile e quindi da realizzare necessitano circa 20 giorni dopo l'ordine ed accredito del pagamento per la realizzazione del gioiello a cui vanno sommati i giorni di spedizione. La medesima tempistica è necessaria per gioielli creati su misura (escludendo eventuali giorni per la progettazione del gioiello ed accettazione della medesima). Vi chiediamo comprensione e pazienza: i gioielli EG sono realizzati manualmente, uno ad uno, pertanto necessitano di tempistiche maggiori rispetto a monili stampati serialmente. L'attesa sarà ripagata da un gioiello unico, realmente Made in Italy.

Cosa succede se non sono in casa quando il corriere GLS consegna il mio ordine?

Non preoccuparti, se non sei in casa e nessuno (GLS consegna il tuo ordine solo a persona fisica) può ritirare il pacco, il giorno successivo GLS effettuerà una seconda consegna.

Consigliamo di fornire sempre un indirizzo ove sia presente una persona fidata per la ricezione del pacco nel caso non possiate esserci personalmente.

Dopo la consegna dell'ordine, dovrai prenderti cura del gioiello ordinato e della scatola che lo contiene, al fine di ricevere l'assistenza e i servizi come descritto nelle seguenti FAQ.

RESO

Cosa succede se i gioielli che ho acquistato non soddisfano le mie aspettative?

Per qualsiasi prodotto difettoso o non conforme, si applica la garanzia prevista dalla legge italiana sulla protezione dei consumatori.

Se per qualsiasi motivo non sei soddisfatto del tuo ordine, ci dispiace davvero. Tuttavia, se il tuo prodotto non include pietre personalizzate o personalizzazioni, puoi restituirlo entro 14 giorni dalla data di consegna, ecco come:

PASSAGGIO 1) Invia una mail a: info@eleonoraghilardi.com includendo:

- numero transazione;
- il codice prodotto del gioiello che si desidera restituire;
- è necessario restituire l'articolo entro 14 giorni dalla data di consegna (altrimenti non sarò in grado di fornire il rimborso);
- ti darò una conferma non appena avrò ricevuto la tua email.

PASSAGGIO 2) Quindi imballerai il gioiello da restituire, assicurandoti di utilizzare la stessa scatola con cui lo hai ricevuto. Il packaging che contiene il gioiello non deve essere danneggiato e nel pacco deve essere incluso TUTTO quanto è stato inviato con il gioiello (brochure informative, eventuali omaggi, etc.). La spedizione di ritorno sarà a tue spese e dovrà essere effettuata all'indirizzo che verrà fornito.

PASSAGGIO 3) EG Eleonora Ghilardi verificherà l'integrità della spedizione al fine di concordare un rimborso (più avanti in questo capitolo potrai scegliere il tipo di rimborso).

Purtroppo non posso fornire un rimborso se la merce viene consegnata con scatola non integra o adeguatamente imballata, con conseguenti danni alla merce.

EG Eleonora Ghilardi ti ricorda inoltre che, dopo la consegna dei gioielli da parte di GLS, devi prenderti cura di loro, in quanto sei responsabile di eventuali danni ai gioielli.

Mentre apri la scatola, verifica che i gioielli siano in linea con le tue aspettative e con la descrizione fornita da EG Eleonora Ghilardi, ti preghiamo di trattarli delicatamente e in modo corretto, evitando di indossarli e/o di forzare il loro utilizzo se non sono adatti alla tua taglia.

EG Eleonora Ghilardi controllerà i prodotti restituiti e verificherà l'assenza di danni e/o la conformità al gioiello originale, prima di fornire un rimborso.

Mentre annulli il tuo ordine, puoi scegliere due diverse soluzioni:

- Modifica dimensioni.
È possibile richiedere la modifica solo per una dimensione diversa dello stesso articolo. Se scegli questo tipo di rimborso, i tuoi nuovi gioielli verranno messi in produzione entro 5 giorni lavorativi dalla conferma. Verrai informato al più presto sui tempi di consegna.
- I rimborsi del trasferimento di denaro verranno elaborati non appena gli articoli restituiti saranno stati controllati e accettati da EG Eleonora Ghilardi.
I rimborsi verranno emessi tramite il sistema PayPal nella stessa valuta dell'acquisto originale o tramite bonifico bancario. Eventuali differenze nell'importo rimborsato sono dovute a fluttuazioni del tasso di cambio e non saranno rimborsate.

Non è ammessa alcuna ulteriore soluzione, vale a dire la sostituzione del gioiello con un altro con una pietra o un design diverso, salvo accordo specifico con EG Eleonora Ghilardi.

>>> ATTENZIONE: <<<

Non possiamo rimborsare gli ordini effettuati con pietre, pietre preziose o cristalli specifici selezionati dal cliente, o qualsiasi gioiello personalizzato e creato su richiesta del cliente. Se hai scelto pietre, pietre preziose o cristalli specifici e li usiamo per creare il tuo/tuoi gioiello / gioielli, il tuo ordine non è rimborsabile.

Ai sensi dell'articolo 59, lett. c) D.Lgs. 206/2005 (legge italiana sulla tutela dei consumatori), i prodotti personalizzati o su misura sono esclusi dal diritto di recesso.

Qual è la scadenza per effettuare un reso? Posso indossare il gioiello nel frattempo?

Ogni gioiello eventualmente reso deve essere inviato a EG Eleonora Ghilardi entro 14 giorni.

È possibile indossare e provare il gioiello solo per verificare se il medesimo è in linea con le tue aspettative e la descrizione fornita da EG Eleonora Ghilardi. Se nell'immediato constati che non corrisponde a ciò che volevi o esistono altre problematiche, va immediatamente riposto nel suo packaging per evitare danneggiamenti e va seguita la procedura di RESO.

Trattali delicatamente e in modo adeguato, evitando di indossarli e / o forzare il loro utilizzo se non si adattano alle tue dimensioni.

Potresti riparare il mio gioiello dopo sei mesi dall'acquisto?

Se ami il tuo gioiello ma succede qualcosa e si rompe, siamo qui per aiutarti, possiamo ripararlo per te, ecco cosa fare:

PASSAGGIO 1) Invia un'email per: info@eleonoraghilardi.com compresa l'immagine del tuo gioiello danneggiato e la tua richiesta. Ti darò il prezzo stimato per la riparazione non appena riceveremo la tua email.

PASSAGGIO 2) Dovrai imballare il gioiello da restituire, assicurandoti di aggiungere l'imballaggio necessario per proteggere il gioiello e, se necessario, la pietra da incastonare.

NOTA: la spedizione da parte tua a EG Eleonora Ghilardi, la riparazione e la nuova spedizione con il gioiello riparato, da EG Eleonora Ghilardi a te, saranno a tue spese.

PASSAGGIO 3) Quando riceveremo il tuo gioiello, verrà inviata una richiesta di pagamento per la riparazione, a fronte di tua accettazione del preventivo (naturalmente prima che tu provveda ad inviare il gioiello da riparare).

PASSO 4) Si procede con la riparazione e la spedizione del tuo gioiello.

Non è ammessa alcuna ulteriore soluzione, vale a dire la sostituzione del gioiello con un altro con una pietra o un design diverso, salvo accordo specifico con EG Eleonora Ghilardi.

EG Eleonora Ghilardi ti ricorda inoltre che, dopo la consegna dei gioielli da parte di GLS, devi prenderti cura di loro, poiché sei responsabile di qualsiasi danno ai gioielli.

Chi paga i costi della spedizione di ritorno?

Le spese di spedizione per la restituzione saranno a tuo carico.

EG Eleonora Ghilardi non si assume alcuna responsabilità in merito alla restituzione della spedizione.

L'imballaggio è stato danneggiato o rotto prima di inviare il reso. Posso ricevere il rimborso o modificare le dimensioni?

EG Eleonora Ghilardi si riserva il diritto di non accettare resi restituiti danneggiati o all'interno di scatole non in perfette condizioni.

La pietra del mio anello è caduta ... puoi ripararla?

Per qualsiasi prodotto difettoso o non conforme, si applica la garanzia prevista dalla legge italiana sulla protezione dei consumatori.

FISSAGGIO e riparazione sono gratuiti entro i primi sei mesi dall'acquisto del gioiello.
Se entro quel periodo il tuo gioiello è danneggiato, possiamo ripararlo per te, ecco come fare:

- Invia un'email a info@eleonoraghilardi.com con una foto del tuo gioiello che spieghi cosa è successo. Risponderò entro 48 ore lavorative.
- Restituisci il gioiello nella stessa scatola con cui lo hai ricevuto all'indirizzo che ti verrà indicato.

La spedizione di ritorno dipenderà da te e potrai scegliere liberamente come spedire il gioiello.
Se la pietra del tuo gioiello è caduta, assicurati di includere la pietra nella confezione, in caso contrario non possiamo fornire alcun fissaggio perché ogni pietra è unica.

- Quando riceverò il gioiello provvederò a ripararlo.
- Ti rispedirò il gioiello gratuitamente.

Anche se sono trascorsi sei mesi dall'acquisto, posso provvedere a riparare il tuo gioiello e / o posso fornirti una nuova pietra / cristallo (in caso di anelli a fascia), ma in questo caso sarà richiesto un pagamento per la nuova pietra / cristallo e / o per la riparazione.

In questo caso, invia un'email a info@eleonoraghilardi.com con una foto del tuo gioiello spiegando cosa è successo e ti fornirò un preventivo.

GIOIELLERIA

Gioielli in bronzo sulla pelle

Il bronzo crea aloni verdi sulla pelle?

Il bronzo è una lega di diversi metalli incluso il rame.

Quando il rame reagisce con il sudore e gli acidi della pelle, produce cloruro di rame che è una sostanza verde che potrebbe naturalmente rendere la pelle più verde con il bronzo.

Lucidare pertanto i gioielli abbastanza frequentemente e mantenere la pelle asciutta può ridurre questa reazione chimica.

Qual è il metallo utilizzato per la creazioni dei gioielli EG Jewels?

Considera anche che questa reazione può cambiare nel tempo sulla pelle e può essere correlata a mestruazioni o altri fattori che modificano l'acidità dell'epidermide.

I gioielli EG Eleonora Ghilardi sono realizzati in bronzo senza nichel o in argento.

- L'argento sterling è il metallo dell'energia femminile, trasporta l'energia della Luna. L'argento sostiene l'immaginazione, la creatività e l'intuizione, stabilendo una forte connessione con passato, presente e futuro. L'argento aiuta a condividere ed esprimere emozioni e sentimenti a sostegno dell'amicizia e della compassione.

- Il bronzo è una lega metallica fatta di rame e stagno.

Il rame stimola l'attività onirica e l'innalzamento di interi mondi di immagini inconse, simboli inclusi. Aiuta anche a liberare le emozioni e i sentimenti senza reprimerli.

Cura dei gioielli

I gioielli cambiano colore nel tempo?

I gioielli EG Eleonora Ghilardi sono in bronzo e argento sterling.

• Il *bronzo* è una lega metallica e il fatto che con il tempo cambi il colore dipende anche da come viene prodotta la lega e da cosa contiene. Ti consigliamo di prenderti cura periodicamente dei tuoi gioielli, per renderli sempre luminosi e brillanti.

Qui di seguito alcuni consigli pratici.

• L' *argento sterling* può cambiare il suo colore trasformandosi nel tempo in una tonalità più calda: segui le istruzioni riportate nel sito o comunque elencate anche nel piccolo manuale di istruzioni annesso ad ogni gioiello.

Come pulire e conservare i gioielli EG Eleonora Ghilardi lucidi?

Il metallo del tuo gioiello potrebbe perdere la sua luminosità nel tempo a causa della naturale reazione chimica tra metallo e ossigeno chiamata ossidazione.

Ma non preoccuparti, l'ossidazione è solo in superficie.

Strofinare il metallo con un panno specifico restituirà l'originale brillantezza.

Posso anche realizzare il tuo gioiello con una lega speciale in argento antiossidante.

In questo caso il gioiello in argento non avrà particolari esigenze di pulizia, ma avrà un costo maggiore, pertanto contattami e ti fornirò preventivo specifico e tempistiche di realizzazione.

Gioielli personalizzati

Posso ordinare un gioiello personalizzato?

Assolutamente! Utilizza il modulo SU MISURA nello shop online, oppure inviami una mail ad info@eleonoraghilardi.com. Sarò felice di rispondere entro 24 ore lavorative e proporti le mie idee.

*** Nota: non possiamo rimborsare gli ordini effettuati con pietre, pietre preziose o cristalli specifici selezionati dal cliente o qualsiasi gioiello personalizzato con personalizzazione e modifica. Se hai scelto pietre, pietre preziose o cristalli specifici e li usiamo per creare il tuo gioiello / gioielli, il tuo ordine non è rimborsabile.

Ai sensi dell'articolo 59 lett. c) D.Lgs. 206/2005 (legge italiana sulla tutela dei consumatori), i prodotti personalizzati o su misura sono esclusi dal diritto di recesso.

Mi piacerebbe regalare un gioiello EG Jewels ad un caro amico, puoi inserire un messaggio privato nella confezione?

Certo, scrivimi una mail a info@eleonoraghilardi.com per maggiori dettagli. Il packaging EG è già predisposto per apporre il nome del mittente e del destinatario, ma è possibile anche personalizzare ulteriormente la confezione.

Dimensione dei gioielli

Ho comprato un anello, ma non mi sta perfettamente, come posso fare?

Anche se non ce ne rendiamo conto, la circonferenza delle dita non è sempre la stessa. Può cambiare a seconda della temperatura del nostro corpo o della stagione, ad esempio.

È estate? L'anello può adattarsi al limite delle sue dimensioni (senza stringere). In inverno, potrebbe esserci la possibilità che sia più largo sul dito.

Se ti trovi in una di queste circostanze, ma non hai la sensazione di perderlo, l'anello ha probabilmente la giusta dimensione, potrebbe essere solo una situazione momentanea dovuta appunto a temperature molto fredde o molto calde.

Ogni persona ha un diverso modo di reagire ai cambiamenti di temperatura, quindi non esiste un metodo universale, devi fidarti delle tue sensazioni.

La maggior parte degli anelli EG Eleonora Ghilardi sono comunque regolabili. Suggeriamo tuttavia di non stringere o allargare con metodologie non professionali, e ricorrere eventualmente all'aiuto di un orafo o un gioielliere di fiducia.

Non conosco la misura del mio anello, come posso fare ?

Se non conosci la tua taglia puoi andare in una gioielleria, possono aiutarti a trovare la tua taglia perfetta.

Altrimenti potrai consultare la **TABELLA MISURAZIONE ANELLI | EG** e trovare la misura dell'anello in modo semplice e veloce. Stampa la tabella in formato A4, così come si presenta nel sito, poni un tuo anello che utilizzi sul dito ove vorresti poi indossare l'anello EG e comunicami il numero corrispondente (segui comunque le istruzioni nella tabella).

Puoi anche inviarmi una foto dell'anello appoggiato alla tabella tramite whatsapp, metodo veloce ed infallibile.

Non hai trovato quello che cercavi? Contattaci: info@eleonoraghilardi.com