

# Una nuova esperienza di shopping

## Acquista ora, paga alla consegna

1. *Che cosa è il contrassegno?*

In contrassegno è un metodo di pagamento disponibile solo per gli ordini effettuati a distanza (tramite WhatsApp o via email). Se non possiedi una carta di credito o non vuoi usarla per i tuoi pagamenti online, puoi contattare le nostre Personal Shopper su WhatsApp e scegliere il pagamento con contrassegno; avrai così la possibilità di pagare in contanti alla consegna dell'ordine.

2. *Come funziona il contrassegno?*

Contatta le nostre Personal Shopper su WhatsApp al numero +39 335 5467806 (servizio attivo 7/7 dalle h10 alle 19) ed effettua un ordine tramite WhatsApp o via email. Potrai scegliere tra diverse modalità di pagamento tra cui il contrassegno. Al momento della consegna dell'ordine non dovrai fare altro che lasciare il denaro direttamente al corriere. Per maggiori informazioni sul servizio di *personal shopping* su WhatsApp visita la pagina:

<https://it.pandora.net/it/personal-shopper/>

3. *Quanto costa pagare con contrassegno?*

Il pagamento con contrassegno comporta un costo aggiuntivo di € 3,00 per ordine. Il pagamento dovrà essere effettuato in contanti direttamente al corriere (non sono accettati assegni). Non sono ammessi pagamenti in contanti superiori a € 1.999,99.

4. *Posso rendere un gioiello acquistato tramite contrassegno?*

Se hai acquistato tramite contrassegno ma desideri recedere dall'acquisto dovrai contattarci nuovamente su WhatsApp al numero +39 335 5467806 (servizio attivo 7/7 dalle h10 alle 19). Potrai individuare con le nostre Personal Shopper il Pandora Store più vicino a te e sarai invitato a presentarti in negozio per riconsegnare il/i gioiello/i e ricevere, in contanti, l'importo che hai pagato al momento della consegna. Per maggiori dettagli, consulta il modulo di recesso allegato ai Termini & Condizioni che riceverai in occasione del tuo acquisto.

5. *Cosa troverò all'interno del pacco?*

I gioielli che hai acquistato, i cofanetti Pandora per contenerli, la shopper Pandora e lo scontrino di cortesia.

6. *Posso ricevere una confezione regalo?*

Certo, ricordati di chiederla alla Personal Shopper al momento dell'acquisto.

## Prenota il tuo appuntamento

1. *Che cosa è "Prenota il tuo appuntamento"?*

Una selezione di Pandora Store offre la possibilità di prenotare la propria visita in negozio senza tempi di attesa. Alla pagina <https://it.pandora.net/it/prenotazione-appuntamento/> hai la possibilità di prenotare il tuo appuntamento in modo semplice e veloce.

2. *Presso quali Pandora Store è possibile prenotare un appuntamento?*

Puoi prenotare la tua visita presso questi negozi:

Pandora Store di Bergamo in Via XX Settembre 50\*

Pandora Store di Carugate al CC Carosello

Pandora Store di Roma in Via Cola di Rienzo 206-208

Pandora Store di Grugliasco al CC Le Gru

Pandora Store di Roma al CC Porta di Roma

Pandora Store di Palermo in Via Ruggero Settimo 15

Pandora Store di Molfetta al CC Mongolfiera

Pandora Store di Napoli in Via Scarlatti 147/149

Pandora Store di Assago al CC Carrefour Milanofiori

Pandora Store di Sesto San Giovanni al CC Sarca

Pandora Store di Messina in Viale San Martino 79

\*Non è possibile prenotare un appuntamento fisico presso il Pandora Store di Bergamo in via XX Settembre 50. Tuttavia, selezionando il Pandora Store di Bergamo nel sistema di prenotazione, avrai la possibilità di prenotare una videochiamata con le nostre Personal Shopper su WhatsApp.

- 3. Posso cancellare un appuntamento?*  
Puoi cancellare il tuo appuntamento cliccando sul bottone dedicato nell'email di conferma della visita che ricevi subito dopo aver completato la prenotazione.
- 4. Cosa succede se non mi presento all'appuntamento in negozio?*  
Per garantire a te e agli altri clienti la migliore esperienza di shopping possibile, ti invitiamo a cancellare il tuo appuntamento se non potrai presentarti in negozio.
- 5. Non riesco a prenotare il mio appuntamento, cosa posso fare?*  
Per qualsiasi dubbio su come prenotare il tuo appuntamento in negozio, contatta il Pandora Store presso cui vuoi programmare la visita.
- 6. Non mi ricordo i dati della mia prenotazione, cosa posso fare?*  
Non temere, 24 ore prima dell'appuntamento riceverai una email mentre 2 ore prima un SMS con tutti i dettagli della tua visita.
- 7. Non ho ricevuto la mail di conferma dell'appuntamento, cosa posso fare?*  
Ti invitiamo a controllare la cartella di posta indesiderata. Per qualsiasi dubbio su come prenotare il tuo appuntamento in negozio, contatta il Pandora Store presso cui vuoi programmare la visita
- 8. Qual è il vantaggio di prenotare un appuntamento in negozio?*  
Prenotando il tuo appuntamento non avrai nessun tempo di attesa in negozio. Il nostro staff sarà subito a tua disposizione ed eviterai così code e assembramenti.

## **Book & Collect**

- 1. Che cosa è il Book & Collect?*  
Il nuovo servizio *Book & Collect* ti permette di verificare la disponibilità dei gioielli che desideri presso il tuo Pandora Store di fiducia. Non devi fare altro che contattare telefonicamente il negozio e verificare la disponibilità dei gioielli. Lo staff potrà poi riservarteli per 24 ore.
- 2. Ho diritto di precedenza in negozio per il ritiro?*  
Purtroppo no, avrai però la certezza di trovare i gioielli che desideri.
- 3. Quali informazioni devo fornire al negozio?*  
Allo staff dovrai semplicemente comunicare il codice del gioiello che desideri (disponibile sul sito [it.pandora.net](http://it.pandora.net)), il tuo nome, cognome e numero di telefono. Consulta qui l'[informativa privacy](#) relativa al servizio.
- 4. Cosa succede se non mi presento in negozio entro 24 ore?*  
Per garantire a te e agli altri clienti la migliore esperienza di shopping possibile, ti invitiamo a contattare il Pandora Store in caso di ritardo o impossibilità a presentarti in negozio.

## **Scegli in negozio, ricevi a casa**

- 1. Cosa prevede questo servizio?*  
Il nuovo servizio ti offre la possibilità di effettuare un acquisto in negozio e spedire i tuoi gioielli in Italia dove vuoi, a casa tua o presso il domicilio della persona a cui vuoi fare un regalo. Dovrai soltanto scegliere i gioielli, completare il pagamento e comunicare i dati della spedizione. Sarà lo staff ad occuparsi dell'invio.

- Questo servizio è disponibile in tutti i negozi Pandora e presso i rivenditori?*  
Il servizio è disponibile presso una selezione di Pandora Store. Contatta il tuo negozio di fiducia e verifica l'adesione all'iniziativa.
- Quanto costa?*  
Il nuovo servizio ha un costo di € 6,00 per ogni spedizione.
- Raggiunta una certa soglia di acquisto è possibile avere la spedizione gratuita?*  
Per acquisti uguali o superiori a € 75,00 la spedizione è gratuita.
- Quale corriere effettua la spedizione?*  
Poste Italiane-SDA
- In quanti giorni il destinatario riceverà il pacco?*  
Il destinatario riceverà il pacco entro 4 giorni lavorativi (sabato e domenica esclusi) dalla data di acquisto.
- È possibile tracciare la spedizione?*  
Al momento dell'acquisto ti verrà richiesto l'indirizzo email a cui inviarti i dettagli della spedizione.
- È possibile effettuare una spedizione all'esterno?*  
È possibile effettuare spedizioni soltanto in Italia.
- Cosa succede se il corriere non trova nessuno all'indirizzo del destinatario?*  
Il corriere lascerà un biglietto/sticker di avviso per un secondo tentativo di consegna. In caso di mancata consegna anche al secondo tentativo, il pacco andrà in giacenza e dovrai contattare il Pandora Store presso cui è stata organizzata la spedizione per riorganizzare la consegna.

## **Wish list**

- Che cos'è una wish list Pandora?*  
La wish list Pandora è la tua lista dei desideri. Tutte le iscritte al Pandora Club hanno la possibilità di creare una wish list selezionando i gioielli preferiti sul sito [it.pandora.net](http://it.pandora.net).
- Come funziona?*  
Per creare una wish list è necessario far parte del Pandora Club. Puoi accedere al tuo profilo o creare un nuovo account qui: [https://it.pandora.net/on/demandware.store/Sites-it-IT-Site/it\\_IT/Account-StartRegister](https://it.pandora.net/on/demandware.store/Sites-it-IT-Site/it_IT/Account-StartRegister) Dopo aver completato la registrazione, potrai aggiungere i tuoi gioielli preferiti alla wish list cliccando sul cuoricino rosa accanto ad ogni prodotto. Una volta completata la lista, potrai condividerla con i tuoi cari tramite email, Facebook o Twitter.
- Sono iscritta alla Newsletter e non al Pandora Club, posso creare lo stesso una wish list?*  
Purtroppo no, solo le iscritte al Pandora Club hanno la possibilità di creare e condividere una wish list.
- Perché dovrei creare una wish list?*  
Crea una wish list e condividila con i tuoi cari per assicurarti di ricevere il regalo che desideri davvero.

## **Pagamenti digitali**

### **ClicPay**

- Che cosa è ClicPay?*  
Una soluzione innovativa che ti permetterà di effettuare pagamenti digitali in modo semplice e sicuro, tramite carta di credito, cliccando su un link che riceverai via email o SMS e quindi utilizzando esclusivamente lo smartphone.

2. *Come funziona ClicPay?*

Con ClicPay non hai bisogno di toccare fisicamente né la tua carta né i contanti poiché puoi pagare inserendo i dati della tua carta in autonomia e in sicurezza. Riceverai tramite email o SMS un link utile per il pagamento. Cliccando sul link potrai accedere ad una area protetta in cui inserire la tua carta di credito ed effettuare il pagamento.

3. *Dove posso utilizzare ClicPay?*

Puoi usarlo per tutti i tuoi acquisti in negozio o effettuati a distanza tramite WhatsApp o email contattando le Personal Shopper al numero +39 335 5467806 (servizio attivo 7/7 dalle h10 alle 19).

4. *Quali carte/account di pagamento accetta ClicPay?*

Attualmente tutte le carte di credito più diffuse (Visa, VPay, Visa Electron, Mastercard, Maestro). Prossimamente saranno implementati metodi di pagamento aggiuntivi quali PayPal, Apple Pay, Alipay.

5. *Mi è stato addebitato un importo errato, cosa devo fare?*

Vieni in negozio con lo scontrino fiscale per ricevere assistenza.

6. *Non ho ricevuto l'SMS o l'email con il link per il pagamento, cosa devo fare?*

Verifica con lo staff del negozio di aver dato il numero di telefono/l'indirizzo email corretto.

7. *Ho inserito i dati della carta ma il pagamento non va a buon fine, cosa posso fare?*

Verificare l'importo residuo e la scadenza della tua carta.

8. *Dove posso trovare più informazioni su ClicPay?*

Puoi trovare tutti i dettagli qui: <https://www.axcepta.it/soluzioni-di-pagamento/pagamenti-con-clicpay/>

## **Satispay**

1. *Che cosa è Satispay?*

Satispay è un sistema di pagamento indipendente dai circuiti tradizionali che ti permette di effettuare i tuoi pagamenti tramite un'applicazione disponibile su App Store, Google Play e AppGallery.

2. *Come funziona?*

Per pagare in negozio con Satispay basta aprire l'App, selezionare il Pandora Store in favore del quale effettuare il pagamento, digitare l'importo e confermare. Il trasferimento di denaro è immediato; il Pandora Store dovrà solo accettare la richiesta affinché il pagamento vada a buon fine. Nel caso di pagamento sbagliato si può chiedere direttamente allo staff di procedere con lo storno.

3. *Come si usa?*

Per usare Satispay la prima cosa da fare è scaricare l'App dal proprio App store. I dispositivi compatibili sono iPhone, iPad, Apple Watch e smartphone Android. Una volta aperta l'App per procedere con l'iscrizione ti serviranno un documento d'identità, il tuo codice IBAN, il codice fiscale e una foto profilo con volto ben visibile (la foto profilo è utile ai tuoi contatti e agli esercenti per riconoscerti al momento del pagamento).

4. *Dove posso utilizzare Satispay?*

Puoi usarlo per tutti i tuoi acquisti in negozio o a distanza tramite WhatsApp o email contattando le Personal Shopper al numero +39 335 5467806 (servizio attivo 7/7 dalle h10 alle 19, escluse le festività nazionali).

5. *Dove posso trovare più informazioni su Satispay?*

Puoi trovare tutti i dettagli qui: <https://support.satispay.com/it>