

Politiche di sostituzione di *Disney Lorcana*

Ci impegniamo affinché ogni carta *Disney Lorcana* contenuta nelle nostre confezioni e nei nostri prodotti soddisfi un livello di qualità standard. Sebbene siano in atto processi di controllo della qualità per garantire i nostri standard, occasionalmente possono verificarsi danni di produzione. In questo caso improbabile, il vostro acquisto potrebbe essere idoneo per un prodotto sostitutivo.

Per richiedere una sostituzione, **devi**:

- **Inviare una richiesta tramite il modulo di contatto (vedi sotto)**
- **Inviare un messaggio scritto in inglese;**
- **Il messaggio deve includere:**
 - **Il tuo nome**
 - **Il tuo indirizzo e-mail**
 - **Il nome del prodotto**
 - **Una descrizione dettagliata del problema**
- **Una foto della carta (o delle carte) danneggiata**
- **Una foto della ricevuta di pagamento (incluso il nome del negozio presso il quale è stato acquistato il prodotto)**

Per definire il nostro livello "standard" di qualità, una carta *Disney Lorcana* dovrebbe avere:

- L'aspetto di un prodotto con cui non si ha mai giocato, con un'usura minima o nulla.
- Nessuna scalfittura, graffio o taglio profondo.
- Nessun bordo piegato o tagliato male.
- Solo piccoli casi di macchie.
- Nessun problema in fase di gioco, essendo irrilevante o irriconoscibile rispetto a qualsiasi altra carta quando inserita in una bustina.

Se si ritiene che gli standard di cui sopra non siano stati rispettati e non è stato possibile effettuare il cambio presso il luogo di acquisto, è possibile inviare un ticket tramite il nostro modulo di contatto per richiedere la sostituzione del prodotto.

Inoltre, in alcuni casi, l'assenza di carte può essere considerata idonea per la sostituzione del prodotto. Prima di poter iniziare a esaminare una richiesta di prodotto mancante, è necessaria una foto chiara del retro della confezione del prodotto che mostri il numero di lotto.:



A seguito di un'indagine, le richieste di informazioni sui prodotti mancanti verranno stabilite caso per caso.

Si prega di notare che non sostituiremo i prodotti con carte danneggiate o mancanti di rarità comune o non comune (comprese le foil). Le carte danneggiate devono essere di rarità Rara o superiore. Inoltre, le sostituzioni saranno supportate solo fino a 6 mesi dopo l'uscita di un set.



- Se la richiesta di modulo di contatto viene approvata, è necessario inviare le informazioni di cui sopra in un messaggio scritto in inglese.
- Le carte saranno sostituite solo in presenza di uno scontrino di un rivenditore autorizzato Disney Lorcana (non saranno accettati acquisti sul mercato secondario).
 - La richiesta di sostituzione deve essere presentata entro 7 giorni dalla data di acquisto indicata sulla ricevuta.
 - Il prodotto ottenuto attraverso la partecipazione o la vincita nell'ambito del Gioco Organizzato non è valido per la sostituzione.
 - Le ricevute datate agosto 2023 saranno prese in considerazione fino al 31 ottobre 2023.
- Al momento dell'invio della richiesta, il nostro addetto all'assistenza clienti determinerà la sostituzione adeguata in base al problema riscontrato e alla disponibilità del prodotto.
 - Se risulta che avete acquistato un prodotto danneggiato o incompleto, riponete tutte le carte nella confezione originale e speditele all'indirizzo degli Stati Uniti che vi verrà fornito.
 - Una volta ricevuto il prodotto, si procederà ad un controllo finale prima di prendere una decisione.
 - Nella maggior parte dei casi di danni di produzione accertati o di prodotto mancante, richiederemo un indirizzo di spedizione per inviarvi a casa una bustina sostitutiva (corrispondente al prodotto acquistato).
 - In alcuni rari casi, potrebbe essere disponibile una carta sostitutiva esatta, tuttavia non possiamo garantire la disponibilità di tutte le carte e di tutti i prodotti.
 - Inoltre, se viene offerto un prodotto sostitutivo, ma la stessa lingua non è disponibile, il prodotto sostitutivo sarà inviato automaticamente in inglese (in base alla disponibilità).

Apprezziamo il vostro sostegno al marchio *Disney Lorcana* e abbiamo istituito questa politica per assicurarvi un'esperienza positiva; tuttavia, vi preghiamo di comprendere che non abbiamo alcun obbligo di sostituire alcun prodotto una volta acquistato. La decisione di sostituire un prodotto è a esclusiva discrezione del nostro Servizio Clienti.

Ci auguriamo che questo documento possa fornirvi un'adeguata spiegazione della nostra politica di sostituzione. Per ulteriore assistenza, si prega di inviare una richiesta tramite il nostro [modulo di contatto](#).