



PROCEDURA DI ASSISTENZA POST VENDITA

ASSISTENZA POST VENDITA

HAI BISOGNO DI SUPPORTO POST VENDITA ? Il nostro Servizio Clienti è a tua disposizione per aiutarti a risolvere dubbi o problemi tecnici e, se necessario, per mandare il tuo telefono in riparazione.

1. Fai la tua **Richiesta di Assistenza Tecnica** tramite:

Prima di chiamare, assicuratevi di avere annotato il codice IMEI del dispositivo

MODULO DI ASSISTENZA POST VENDITA

Compila il modulo sulla pagina web di CROSSCALL <http://crosscall.com/it/support-italy/>
Generalmente, siamo in grado di rispondere alla tua richiesta in meno di 24 ore, o massimo 48 ore.

CLIENTI FINALI

PER TELEFONO (TARIFFA TELEFONICA LOCALE) (+39) 06 9974 8024

RIVENDITORI

PER TELEFONO (0.14€ PER MINUTO) 199 309 452

2. Il Servizio Clienti farà ogni sforzo per risolvere il tuo problema, Se è necessaria la riparazione, il Centro Contatti ti chiederà i dettagli necessari (Fattura e accessori interessati) per la spedizione al Centro Riparazioni: **Dovrai sempre fornire la ricevuta o la fattura come prova d'acquisto per poter beneficiare di una riparazione in garanzia. Ritiro e Riconsegna gratuiti**

**PUOI LASCIARE IL TUO TELEFONO PRESSO UN CENTRO DI RACCOLTA
PUOI PORTARE IL TUO TELEFONO PRESSO IL PUNTO VENDITA
RIVENDITORI - RITIRATO DA CORRIERE ESPRESSO**

Una volta ricevuto il telefono, il Centro Riparazioni ti invierà una e-mail riepilogativa con tutte le informazioni sul prodotto.

3. L'unità verrà riparata e ti verrà rispedita dopo 3 - 5 giorni lavorativi (+ trasporto)

RIPARAZIONE IN GARANZIA

- Problema confermato - L'unità verrà riparata senza alcuna spesa.
- Problema non riscontrato - L'unità verrà rispedita al tuo indirizzo senza spese nello stato in cui si trova.

RIPARAZIONE FUORI GARANZIA

Ti verrà chiesto di pagare il costo della spedizione del telefono al Centro Riparazioni e il costo della riparazione.

- Dopo 2 anni di garanzia.
- Il tuo telefono presenta uno dei seguenti problemi causati per lo più da uso improprio.
 - Schermo rotto
 - Difetto o danno estetico
 - Corrosione

DOA (DEAD ON ARRIVALS): DIFETTO DI FABBRICAZIONE RISCONTRATO AL PRIMO UTILIZZO

Hai a disposizione 15 giorni dalla data di acquisto, oppure 1 mese nel periodo natalizio (dal 20 di novembre fino al 10 di gennaio) per contattarci e segnalarci il difetto:

- La fattura di acquisto, tutti gli accessori inclusi, e la confezione integra sono indispensabili perché la DOA sia accettata.
- Specifica che si tratta di una DOA al momento della tua richiesta di assistenza.
- Normalmente il Rivenditore effettua la sostituzione immediata del prodotto (da confermare con il Rivenditore) previa verifica del difetto da te segnalato.