



# 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.