



SERVICERICHTLINIEN VORGEHENSWEISE FÜR ENDKUNDEN

KUNDENDIENST

1. Vorgehensweise Serviceanfrage:

ONLINE-FORMULAR FÜR DIE SERVICEANFRAGE

Füllen Sie auf der Webseite von CROSSCALL das Formular aus <http://crosscall.com/de/support-germany/>
Für gewöhnlich beantworten wir Ihre Anfrage innerhalb von 24 Stunden oder maximal 48 Stunden

TELEFONISCH (LOKALER TELEFONTARIF)

Erreichbar von Montag bis Freitag, von 8:30 bis 18:30 (außer an Feiertagen) (+49) 069 86798420

2. Unser Kundendienst steht Ihnen zur Verfügung um Bedenken zu klären und technische Probleme zu lösen und – sollte es notwendig sein – Ihr Handy zur Reparatur einzuschicken: **Um eine Reparatur im Rahmen der Garantie durchführen zu können, benötigen wir den Kaufbeleg. (Rechnung oder Quittung)**

SIE KÖNNEN IHR HANDY ZU EINER ABGABESTELLE GEBEN

Problem bestätigt -> Das Gerät wird kostenlos repariert.

Kein Problem festgestellt -> Das Gerät wird unverändert kostenlos an Ihre Adresse zurückgeschickt.

KOSTEN FÜR REPARATUREN AUSSERHALB DER GARANTIE

Dazu werden Sie gebeten, die Kosten für den Versand an das Reparaturcenter und die Kosten für die Reparatur zu tragen. Hier sehen Sie die ungefähren Kosten pro Gerät bei Standard-Reparaturen.

Nach Ablauf der 2-jährigen Garantiefrist.

Falls Ihr Telefon Schäden hat druch

- Gebrochenes Display
- Kratzer
- Korrosion

DEAD-ON-ARRIVAL- AUSPACKEN UND GERÄT GEHT NICHT-

Es stehen Ihnen dafür 14 Tage, oder in der Weihnachtszeit (vom 20. November bis zum 10. Januar) 1 Monat ab Kaufdatum zur Verfügung:

- Um einen DOA bearbeiten zu können, benötigen wir immer den Beleg oder die Rechnung, die den Kauf belegen.
- Bitte geben Sie in der Beschreibung auf dem Online-Formular, bei der Rückgabe beim Händler oder bei Ihrem Anruf bei der Service Hotline bitte unbedingt an, daß es sich um ein DOA handelt.
- Normalerweise führt der Verkäufer einen sofortigen Austausch des Produkts durch (beim Verkäufer zu bestätigen)