



PROCEDURA DI ASSISTENZA POST VENDITA

ASSISTENZA POST VENDITA

HAI BISOGNO DI SUPPORTO POST VENDITA ?

Prima di contattarci, assicurati di aver annotato il codice IMEI del dispositivo e la relativa prova di acquisto

- 1.** Registra la tua richiesta alla pagina CROSSCALL <http://crosscall.com/it/support-italy/>
Possiamo fornirti assistenza per la compilazione della richiesta chiamando il numero 06 997 480 24 al costo di una telefonata locale (lun-ven - 8:30/18:30).
- 2.** Invia il tuo telefono.
A seguito della registrazione della richiesta, riceverai un'e-mail con il numero RMA, un voucher prepagato e tutte le istruzioni per l'invio del dispositivo al Centro Riparazioni.

Sei un UTENTE FINALE ? Spedisci il dispositivo recandoti al più vicino ufficio postale.

Sei un RIVENDITORE ? Puoi spedire il dispositivo recandoti al più vicino ufficio postale oppure puoi prenotare un ritiro collegandoti a <https://stwebmanager.stitaly.it/Account/Login> (credenziali di accesso necessarie). SDA passerà a ritirare il pacchetto presso il punto vendita entro le successive 24 ore. Se non è ancora registrato la invitiamo ad accedere al link, solo la prima volta dovete richiedere le credenziali qui: <https://stwebmanager.stitaly.it/Ritiri/Home/Register> Per ogni necessità di informazione, può scrivere a: helpdesk@stitaly.it

- 3.** Dopo la riparazione, i dispositivi saranno rispediti all'indirizzo fornito dall'utente/presso i punti vendita

RIPARAZIONE IN GARANZIA

- Problema confermato - il dispositivo viene riparato e rispedito gratuitamente
- Problema non riscontrato - il dispositivo viene rispedito gratuitamente senza intervento

Ricorda che la prova d'acquisto è fondamentale per beneficiare della riparazione in garanzia

RIPARAZIONE FUORI GARANZIA

- Se è trascorso il periodo di garanzia (dall'acquisto, 2 anni per i telefoni, 1 anno per gli accessori) o se, pur in periodo di garanzia, non hai copia della ricevuta di acquisto.
 - Se il dispositivo presenta uno dei seguenti problemi causati per lo più da uso improprio: schermo rotto, danno estetico, corrosione
- In questo caso, il Centro Assistenza emetterà un preventivo di spesa e ti verrà chiesto di pagare la riparazione e il rientro del dispositivo**

DOA (Dead On Arrival): Difetto di fabbricazione riscontrato al primo utilizzo

Validazione di un DOA

- Se il telefono non funziona o presenta un difetto di fabbricazione
- Se tra la data di acquisto e la richiesta di riparazione sono trascorsi al massimo 15 giorni

Cosa fare

- Nella compilazione del modulo RMA, seleziona "Sì" alla domanda "Il Suo prodotto è stato comprato meno di 15 giorni fa?"
- Recati presso il più vicino ufficio postale con il voucher prepagato. Ricorda che il dispositivo deve essere rispedito nella sua confezione originale compresi gli accessori in dotazione
- Una volta ricevuto il telefono, il Centro Riparazioni analizzerà la richiesta
- **Se il DOA viene validato** : il Centro Riparazioni invierà un telefono nuovo (se non è disponibile lo stesso modello, ne viene inviato uno di fascia più alta)
- **Se il DOA non viene validato** : il Centro Riparazioni lo riparerà e lo invierà senza addebito (in caso di fuori garanzia, verrà inviato un preventivo di spesa per la riparazione e anche la spedizione di rientro sarà addebitata)