



SERVIÇO PÓS-VENDA

PROCESSO

PRECISA DE APOIO PÓS-VENDA ? O nosso Serviço de Apoio ao cliente está aqui para o ajudar a responder a quaisquer dúvidas ou questões técnicas e, se necessário, a enviar o seu telefone para a reparação.

1. Solicite o Serviço Pós-Venda:

- **FORMULÁRIO DO SERVIÇO PÓS-VENDA** - Preencha o formulário na página Web CROSSCALL <http://crosscall.com/pt-pt/support-portugal/> A sua questão será normalmente respondida em menos de 24h, e num máximo de 48h
- **POR TELEFONE (CHAMADA LOCAL)** - Aberto de Segunda a Sexta-feira, das 8:30 às 18:30 (exceto feriados nacionais) - (+351) 21 06 08 197

2. O Serviço de Apoio ao Cliente irá tentar solucionar a sua questão, Se for necessária reparação, o Centro de Contacto irá organizar uma etiqueta de devolução ou uma recolha, ambos sem custos. **Deve fornecer sempre o recibo ou a fatura como comprovativo de compra (onde tem que constar o IMEI do equipamento), descrição da avaria e os seus dados (nome, NIF, morada e contactos) para beneficiar de uma reparação dentro da garantia.**

- Caso o cliente pretenda **dirigir-se diretamente á TAMET**, as lojas no Porto ou Lisboa serão ideais.
- **PODE DEIXAR O SEU TELEFONE NUM PONTO DE RECOLHA CTT** - Prepare o seu equipamento para o envio - Por favor dirija-se ao posto dos correios mais próximo e envie o equipamento para: **Remessa livre 52522, CTT do Amial 4202-962 PORTO**. Certifique-se que o(a) funcionário(a) dos CTT atribui uma referência/código (Exemplo: CRXC-**** *) ao seu envio, e guarde o talão/comprovativo correspondente para acompanhar a sua entrega. Este envio (o envio apenas não implica quaisquer custos para o cliente).
- **TERÁ UMA RECOLHA AGENDADA DOS CTT**

3. O dispositivo ser-lhe-á devolvido no prazo de 3 a 5 dias úteis + transporte

• **REPARAÇÃO EM GARANTIA:**

- Problema confirmado - A unidade será reparada sem custos
- Problema não encontrado - A unidade ser-lhe-á devolvida sem custos conforme foi entregue

• **FORA DA GARANTIA:** Ser-lhe-á solicitado que pague o envio do seu telefone para o centro de reparações e que pague a reparação.

- Após 2 anos de garantia.
- Se o seu telefone estiver a sofrer um dos seguintes problemas:
 - ecrã partido
 - defeito cosmético
 - corrosão

• **DEAD ON ARRIVALS** – Specific case: Tem 15 dias a contar da data de compra, ou 1 mês durante o período de Natal (de 20 de novembro a 10 de janeiro)

- A fatura da compra e a caixa com todos os acessórios são obrigatórios para que o DOA seja aceite.
- Especifique se é um DOA na descrição quando devolver ao seu revendedor.
- O revendedor normalmente irá fazer a troca do produto de imediato, e enviar para o nosso Centro de Reparções.