



PROCEDIMIENTO DE SERVICIO POST-VENTA

SERVICIO POSTVENTA

¿Ocupa ayuda de Post-Venta? Nuestro Servicio al Cliente está a vuestra escucha para solucionar vuestras dudas y problemas técnicos, o si es necesario para enviar a reparar vuestro teléfono.

1. Haz tu solicitud de Servicio Post-Venta:

FORMULARIO WEB DE SERVICIO POST-VENTA

Rellene el formulario web en la página CROSSCALL <http://crosscall.com/es/support-espana/>
Vuestra solicitud será tratada en las próximas 24h a 48 horas.

POR TELEFONO (TARIFA LOCAL)

Disponible de Lunes a Viernes, de 8:30 a 18:30, (Excepto los días feriados) **(+34) 912 15 81 16**

2. Nuestro Servicio al Cliente va a tratar de solucionar vuestro problema, Si una reparación es necesaria, el servicio al cliente os organizará una recogida gratuita. **Favor de Siempre incluir vuestra factura como prueba de compra para beneficiarse de la reparación en garantía.**

Haremos una Recogida vía MRW

favor de colocar vuestro teléfono en una caja con vuestra factura y la explicación de la avería. MRW realizará una recogida 24 horas después de la solicitud. (No hay una hora específica en la que el transportista va a pasar a recoger vuestro teléfono).

3. El teléfono os será devuelto después de 3 a 5 días laborales más el tiempo de transporte.

REPARACION EN GARANTIA:

- Avería confirmada. El teléfono será reparado de manera gratuita.
- Avería no encontrada. El teléfono será enviado de vuelta tal como esta de manera gratuita.

REPARACION FUERA DE GARANTIA:

Será cobrado un cargo por el transporte hacía el centro de reparación y por la reparación de vuestro teléfono.

- Si han pasado 2 años después de la compra del equipo.
- Si la avería de vuestro teléfono ha sido causada por uno de los siguientes mal usos:
 - Pantalla rota
 - Defecto cosmético
 - Corrosión

DOA-Defectuoso en origen: Tiene 15 días después de la fecha de compra, o 1 mes en temporada navideña (del 20 de noviembre hasta el 10 de enero) para hacer vuestra solicitud de DOA.

- Favor de Siempre incluir vuestra factura como prueba de compra para beneficiarse de una DOA
- Especifique que se trata de una DOA cuando haga su solicitud
- Normalmente vuestro distribuidor os lo cambiará inmediatamente (a confirmarse con cada distribuidor)