



# **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)