



***PROCÉDURE SAV
CLIENTS ORANGE
3ÈME ANNÉE DE GARANTIE***



PROCESS SAV ORANGE 3^{ÈME} ANNEE DE GARANTIE

Cette procédure s'applique uniquement aux clients Orange pendant la 3^{ème} année de garantie.



1. CONNECTEZ-VOUS SUR :

www.crosscall.com
Rubrique > Assistance > SAV



2. SUIVEZ LES ETAPES :

A la fin de la demande, vous allez recevoir une confirmation par email



3. ENVOI AU CENTRE DE RÉPARATION :

A l'aide du bon Colissimo fourni

Pour un support technique, une question ou un suivi sur une demande en cours :

VIA LE SERVICE CLIENT

Au **09 69 32 23 19** (prix d'un appel local)
Du lundi au vendredi de 8h30 à 19h

VIA LE SITE DE NOTRE CENTRE DE RÉPARATION

<http://www.cordongroup.com/fr>
En renseignant l'IMEI de votre téléphone ou le numéro de RMA

VIA VOTRE ESPACE DÉDIÉ

<https://assistance.crosscall.com/online/suivi.html>
En renseignant l'IMEI de votre téléphone ou votre numéro de prise en charge et votre code postal

BESOIN D'AIDE ?

09 69 32 23 19
(prix d'un appel local)
Du lundi au vendredi
De 8h30 à 19h

DEMANDE DE SAV

1. En cas de problème technique ou de panne

- Dirigez vous sur le site internet www.crosscall.com
- Allez dans la rubrique Assistance → SAV
- Sélectionner le pays

2. Choisissez le pays

CROSSCALL
OUTDOOR MOBILE TECHNOLOGY

BOUTIQUE COMMUNAUTÉ SOLUTIONS ENTREPRISE LA MARQUE ASSISTANCE MON PANIER

SUPPORT ASSURANCE X-ROADS GARANTIE MANUELS D'UTILISATION SAV CONTACT

SAV CROSSCALL

Défier les éléments n'est jamais sans risques ... Si votre mobile ou smartphone Crosscall rencontre le moindre problème, n'attendez plus pour obtenir de l'aide. Notre équipe se soucie de votre satisfaction et peut vous aider !

EFFECTUER UNE DEMANDE DE SAV

Pour obtenir de l'aide ou effectuer une demande de prise en charge SAV, merci de bien vouloir sélectionner votre position géographique.

Europe / DOM-TOM

Afrique

Océanie

CROSSCALL
OUTDOOR MOBILE TECHNOLOGY

BESOIN D'AIDE ?

DEMANDE DE SAV

09 69 32 23 19
(prix d'un appel local)
Du lundi au vendredi
De 8h30 à 19h

3. Sélectionnez :

« PARTICULIERS »



DEMANDE DE SAV

PARTICULIER

Vous possédez un produit Crosscall et souhaitez effectuer une demande de prise en charge de la part de notre service client ?

Commencez ici

4. Remplissez la demande

N'oubliez pas de joindre la facture d'achat de votre client

CROSSCALL

Détails du produit

Numéro (IMEI)

Modèle *

Type *

Opérateur 1 *

Opérateur 2

Date d'achat *

Attacher une pièce jointe *

Rechercher

ATTENTION : 1 demande par téléphone ! (si vous avez 2 SAV, remplir 2 demandes distinctes)

CROSSCALL
OUTDOOR MOBILE TECHNOLOGY

BESOIN D'AIDE ?

09 69 32 23 19
(prix d'un appel local)
Du lundi au vendredi
De 8h30 à 19h

DEMANDE DE SAV

5. Avant l'envoi, il est indispensable de :

- *Sauvegarder vos données présentes sur le téléphone (contact, SMS, photos, téléchargements...)*
- *Désactiver le code ou schéma de verrouillage afin que le téléphone puisse être testé dans des conditions d'utilisation quotidienne*
- *Conserver votre carte SIM, une éventuelle carte micro SD et tout autre accessoire (Boîte, housse, chargeur allume cigare...)*

6. Votre demande SAV est validée :

- *Vous recevrez un email de confirmation contenant :*
 - *Les documents de prise en charge*
 - *Un bon Colissimo prépayé pour l'envoi du téléphone*
- *Vous devrez joindre à l'envoi:*
 - *Le téléphone*
 - *Son chargeur et son câble USB*
 - *La page 3 du document de prise en charge*
 - *La copie de la facture d'achat*

ATTENTION

S'il s'agit d'un dossier hors garantie, les frais d'envoi de l'appareil seront à votre charge

HOTLINE

BESOIN D'AIDE ?

09 69 32 23 19
(prix d'un appel local)
Du lundi au vendredi
De 8h30 à 19h

Pour une question ou un suivi sur une demande en cours :



VIA LE SERVICE CLIENT

Au 09 69 32 23 19 (prix d'un appel local)
Du lundi au vendredi de 8h30 à 19h



VIA LE SITE DE NOTRE CENTRE DE RÉPARATION

<http://www.cordongroup.com/fr>
En renseignant l'IMEI de votre
téléphone ou le numéro de RMA



VIA VOTRE ESPACE DÉDIÉ

<https://assistance.crosscall.com/online/suivi.html>
En renseignant l'IMEI de votre téléphone ou
votre numéro de prise en charge et votre
code postal