



# Procedimiento de Reparación de dispositivos iOS Apple v.4.1

Barcelona, 06 de Noviembre de 2017

## Servicio Técnico



Microgestió es Servicio Técnico Oficial Apple con la categoria Premium Service Provider, categoría asignada por Apple por la excelencia en el nivel de servicio ofrecido a nuestros clientes

# Certificaciones Apple:

Apple Certified System Administrator OS X	Apple Certified Technical Coordinator OS X
Apple Certified Support Professional OS X	Directory Services Integration and Administration OS X
Apple Mac OS X Deployment	Apple Certified Help Desk Specialist OS X
Apple XSAN Administrator	Apple Certified Associate – Mac Management
Apple Certified Associate Mac Integration Basics	Apple IOS Qualification
Apple iPhone Quality	Apple ATC (formación)
Apple ASP (Servicio Autorizado)	Apple Premiun Service Provider (PSP)
Apple Certified Desktop Technician	Apple Certified Help Desk Specialist OSX
Apple Certified Macintosh Technician	Apple Certified Portable Technician
Apple FinalCut Certified Trainer	Apple Certified End User Pro Color
Apple Certified End User Pro Motion 3	Apple ASE Creative (profesional)
Apple APR (retail)	

## Otras Certificaciones:

HP Server Specialist Integrator in Windows Server 2003	Microsoft Windows Server System Administrator
3Com Technician Specialist	GroupLogic ExtremeZ-IP Integrator
Airwatch MDM	Aerohive



# Procedimientos en caso de avería:

Según lo acordado les remitimos el protocolo en caso de avería de un iPad:

-La incidencia la notificará **l'Institut Quatre Cantons**, a través de Email, a sat@microgestio.es, indicando el número de serie del equipo afectado, la causa de la misma y nombre del usuario, si procede.

-Tras él envió\* del equipo por parte de **l'Institut Quatre Cantons** y a la recepción del mismo en nuestro laboratorio, en Valencia 87/89, 08029 BCN, remitiremos el **albarán de recepción**, a través de Email a <u>afa@4cantons.cat</u>, este número de albarán será, en adelante, la referencia para la trazabilidad de la reparación.

#### a) Tramitación en garantía:

Desde su recepción y tras registrar el **albarán de recepción**, el timing previsto de análisis y diagnóstico en nuestro laboratorio, será de unas 24/48 horas aproximadamente, una vez confirmada la avería se procederá directamente a la petición de la unidad de cambio.

Este equipo de sustitución, refurbished, con un nuevo número de serie, se recibirá normalmente en unas 24/48 horas, según stock o logística de Apple.

Tras su recepción y verificación, **notificamos por Email y/o SMS** la disposición para su recogida.

## b) Tramitación fuera de garantía:

El procedimiento es el mismo hasta la fase de análisis y diagnóstico, en ese caso, para los equipos fuera de garantía, se genera un presupuesto donde el técnico describe el problema del dispositivo y detalla el coste de la reparación, este presupuesto se envía a través de Email <u>afa@4cantons.cat</u>. No se tramitará la reparación hasta que dispongamos de la aceptación del mismo y el número de pedido, facilitado también por Email.

En caso de rechazar el presupuesto, el dispositivo permanecerá a la espera de su recogida por **l'Institut Quatre Cantons**, sin coste alguno en este caso.

Para poder proceder a retirar los dispositivos, es necesario aportar el **albarán de recepción**, ya enviado por Email a la recepción el laboratorio de los mismos. O en su defecto, la autorización a través de Email, por parte de **l'Institut Quatre Cantons**, a la empresa de transporte que retire el equipo.

\*Es condición indispensable asegurarse, antes del envió, que el usuario ha desactivado el bloqueo del dispositivo de Buscar mi iPad activo, de lo contario no se podrá gestionar ninguna reparación. (adjuntamos procedimiento)



# Procedimiento en caso de siniestro:

En estos casos, es necesario dar de alta el siniestro en la pagina web de la aseguradora www.garante.es por parte de l'Institut Quatre Cantons. Una vez hemos accedido a la pagina, solo es necesario marcar sobre el botón alta de siniestro y rellenar el formulario para generar el mismo.

De manera automática se activa el proceso, mediante el cual, el Email sat@microgestio.es recibe el aviso con los datos cumplimentados y procedemos a la recogida del dispositivo.

Una vez en nuestro laboratorio procederemos como se detalla en el apartado b, Tramitación fuera de garantía con la aceptación por parte de garante.

Microgestio es quien tramitara la entrega, salvo que el usuario indique lo contrario.

<ul> <li>Particular</li> </ul>	NIF	*	
🔿 Empresa, Renting, Colectivo y otros			
Fecha del siniestro *	Dispositivo (marca y mo	delo) *	
Descripción detallada de lo ocurrido *	Dai	ňos observados *	
Ejemplo: iba andando por la calle y	Ejer	mplo: pantalla rota	
Correo electrónico *	Tel	éfono de contacto	*
Dirección de recogida o asistencia *			
prección de recogida o asistencia *			
Dirección línea 1			
Dirección línea 1 Ciudad			
Dirección línea 1 Ciudad Número de póliza (opcional)	Estado / provincia / rej	gión tura de compra de	Código Postal / Zip Code I equipo siniestrado (opcional)
Dirección de recogida o asscericia - Dirección línea 1 Ciudad Número de póliza (opcional)	Estado / provincia / re	gión tura de compra de Subir o arras	Código Postal / Zip Code Il equipo siniestrado (opcional) trar archivos aquí.
Ciudad  Acepto las condiciones de uso y políti	Estado / provincia / re; Fac	gión tura de compra de Subir o arras	Código Postal / Zip Code I equipo siniestrado (opcional) trar archivos aquí.

## Contactos



### Gestión Técnica

Nicolas Garcia Tel. 93 454 63 63 Responsable Técnico ngarcia@microgestio.es

Jaume Gómez Tel. 93 454 63 63 Técnico Apple jaume.gomez@microgestio.es

### **Gestión Comercial**

Ignasi Pi-Sunyer Tel. 93 323 33 34 Ignasi.pisunyer@microgestio.es

#### Gestión Facturas Administración

Marta López Tel. 93 454 63 63 marta.lopez@microgestió.es

Gemma Sanmartí gemma@microgestio.es



## NOTA IMPORTANTE PARA REPARAR IPOD, IPAD o IPHONE

iOS incorpora un sistema de seguridad asociado a la opción de Localización de iCloud que vincula el ipod, ipad o iphone al identificador **Apple ID** del usuario.

De esta forma si el dispositivo se pierde, o es sustraido nunca podrá ser

usado por otra persona, ya que inclu-so al formatear la unidad sigue pidiendo

el Apple ID del usuario vinculado a la unidad.

En caso de que sea necesario la sustitución de la unidad por averia, es necesario que el usuario del ipod, ipad o iphone lo libere de este servicio de localización.

De no hacerlo, Apple niega la reparación de la unidad (tal como se muestra en la imagen siguiente)

Ve a Buscar mi iPhone en <u>iCloud.com</u>.

Si no ves Buscar mi iPhone en <u>iCloud.com</u>, significa que tu cuenta solo tiene acceso a las características de iCloud exclusivas de la Web. Para obtener acceso a Buscar mi iPhone y otras funciones de iCloud, configura iCloud en tu dispositivo iOS o Mac.

Haz clic en Todos los dispositivos, selecciona el dispositivo desconectado y haz clic en Eliminar de la cuenta. Botón Eliminar de la cuenta

Si no ves la opción Eliminar de la cuenta, vuelve a hacer clic en Todos los dispositivos y haz clic en el botón Eliminar que aparece junto al dispositivo.

Si el dispositivo se conecta otra vez, volverá a aparecer en Buscar mi iPhone. Si encuentras tu dispositivo, desactiva Buscar mi iPhone en el dispositivo (sigue las instrucciones anteriores para eliminar un dispositivo desactivando la opción Buscar mi iPhone); si ya no tienes ese dispositivo iOS, sigue las instrucciones que aparecen a continuación para eliminar un dispositivo iOS que ya no tienes.

Video explicativo: https://youtu.be/jlZK3g2kPIE



Microgestió Empresas Barcelona C. València 87/89 08029 Barcelona t. 93 454 63 63