

Proceso de tramitación de incidencias Portátiles marca Telefónica

Contenido

Tramitación incidencias Portátiles Of.71696

Código: 4035281
Fecha: 22-02-2010

Edición: 1



ER-0305/1995



GA-2005/0319

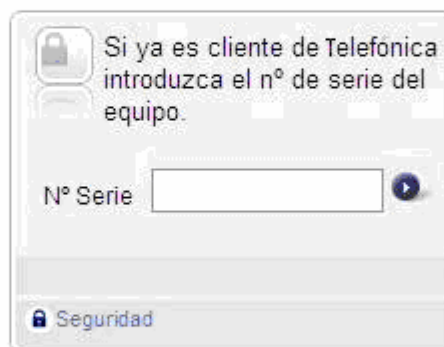


SETI-0001/2007

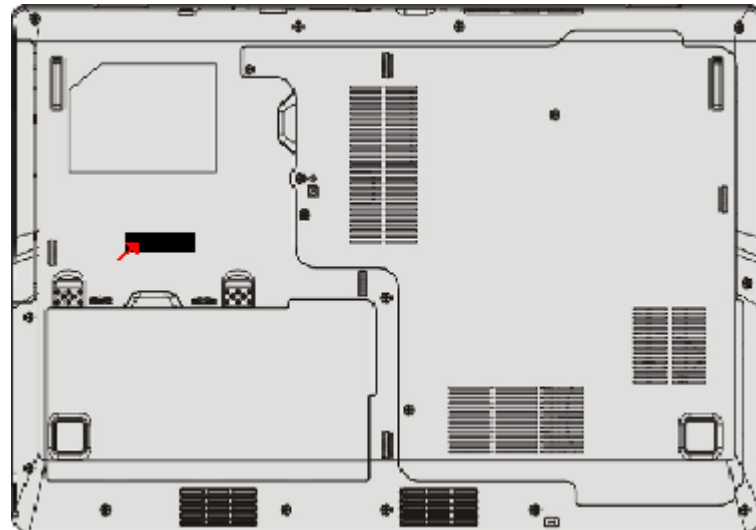
1. Proceso de tramitación de incidencias

En caso de incidencia Hardware en los equipos informáticos suministrados por Telefónica siga las siguientes instrucciones:

1. Verificar que su incidencia no se encuentre documentada en la hoja de preguntas más frecuentes. Ahí puede encontrar respuesta a las incidencias más habituales.
2. Para acceder a la pagina Web donde podrá visualizar el estado de su incidencia o añadir una nueva, siga los siguientes puntos:
 - Encienda un equipo que funcione correctamente y que disponga de conexión de Internet
 - Abra el navegador que tenga por defecto, escriba la siguiente dirección (<http://telefonica.diode.es>) y aparecerá la siguiente pantalla:

A screenshot of a web form. At the top left is a lock icon. To its right is the text: 'Si ya es cliente de Telefonica introduzca el n° de serie del equipo.' Below this text is a text input field labeled 'N° Serie' with a blue play button icon to its right. At the bottom left of the form is a lock icon followed by the word 'Seguridad'.

- Localice en su equipo el número de serie en la tapa inferior. Este se compone de una fecha y 6 dígitos más (ff-ff-ff/xxxxxx).



- Después de introducir el número de serie y seleccionar la tecla Enter, aparecerán los datos del equipo.
- Si tenemos ya una incidencia, la pantalla nos mostrará su estado, así como la fecha de fin de garantía del equipo correspondiente.



Información del equipo

Nº Serie	Modelo	Descripción	Fecha Compra
02-12-09/000000	TELEFONICA: [REDACTED]	TELEFONICA: [REDACTED]	07/12/2009

Incidencias

Nº Incidencia	Fecha	F.Resolución	Estado	Seguimiento
---------------	-------	--------------	--------	-------------

[Nueva incidencia](#)

6. Si es una incidencia nueva, pulsaremos el icono en la parte inferior de la pantalla y nos llevara a un formulario como se muestra en la imagen siguiente:

INFORMACION DE CONTACTO

Nº Serie: 02-12-09/000000

Nombre:

Apellidos:

NIF:

Teléfono:

E-mail:

Domicilio:

Población:

Cód. Postal:

Provincia:

Descripción de la Incidencia:

- Rellenará cuidadosamente los campos de contacto, incluyendo una descripción lo más detallada posible de la incidencia para que el departamento técnico puede evaluarla adecuadamente.
- Si la incidencia ha sido abierta correctamente, recibirá en unos minutos un mensaje en su correo electrónico, confirmando que la incidencia se ha procesado correctamente.
- Nuestro Servicio de Asistencia Técnica se pondrá en contacto usted en breve para solucionarle la incidencia.
- En todo momento podrá consultar el estado de una incidencia siguiendo los pasos anteriores e introduciendo el número de serie de su equipo.
- Las sugerencias o reclamaciones sobre incidencias no atendidas en tiempo y forma podrán realizarse también a través del teléfono 902 17 24 17