

# ICONO

## *Cómo registrar una incidencia*

*Familia o Centro*



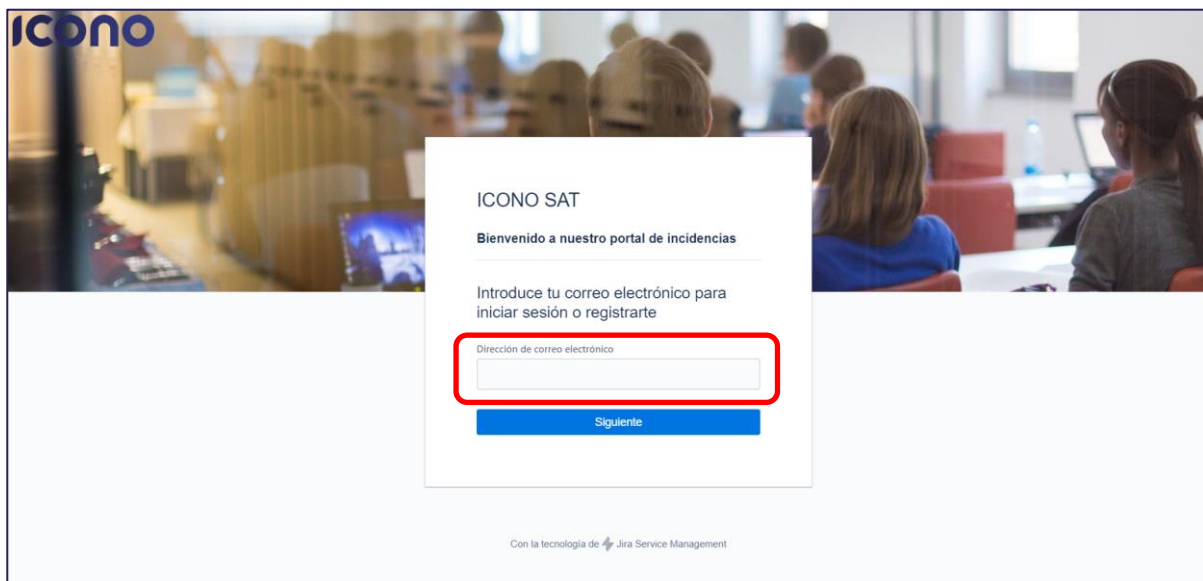
**carmelo teresiano**

Madrid – Sevilla – Mallorca - Menorca

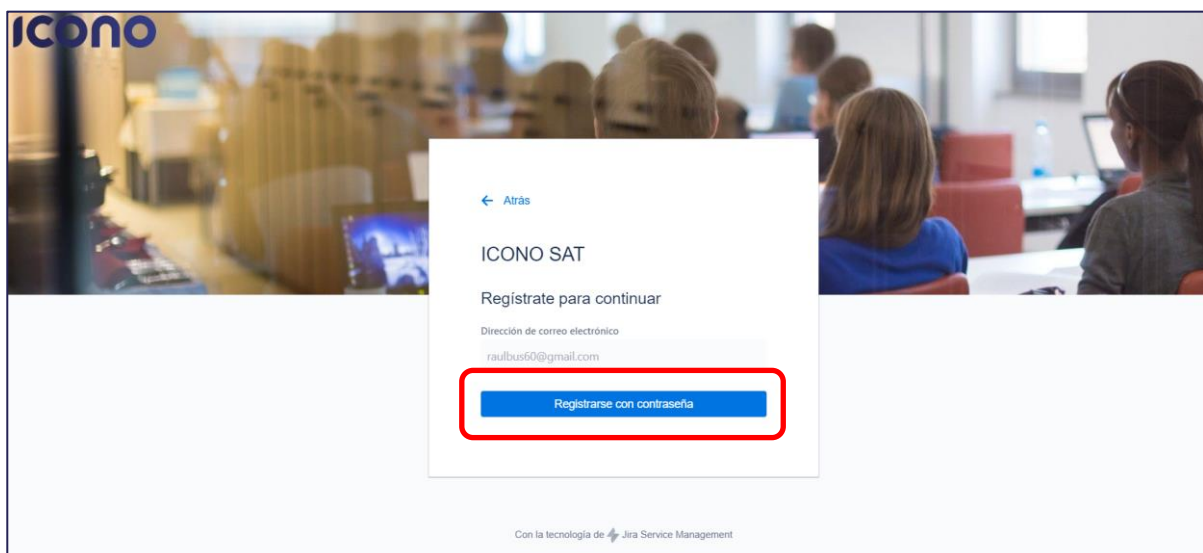
[www.icono.net](http://www.icono.net)

# 1. Acceso

Para comenzar a registrar una incidencia, deberás acceder al siguiente enlace: [www.iconosat.com](http://www.iconosat.com) e introducir tu **correo electrónico**.



La primera vez que accedas, tendrás que registrarte con **contraseña**.



Te llegará a tu correo electrónico la **confirmación del registro**, el cual, te llevará a otra página donde te pedirá el **nombre completo** y una **contraseña**.

ICONO SAT

Regístrate para continuar

Dirección de correo electrónico

raulbus60@gmail.com

Nombre completo

Elige una contraseña

Al hacer clic en **Registrarse**, aceptas la **Política de privacidad** y este **Aviso y descargo de responsabilidades**.

Registrarse

[¿Has olvidado la contraseña?](#)



**¡RECUERDA!** Si ya estás registrado no necesitarás realizar estos pasos, simplemente deberás acceder con tu correo electrónico y contraseña

ICONO SAT

Inicia sesión para continuar

Dirección de correo electrónico

raul@icono.net

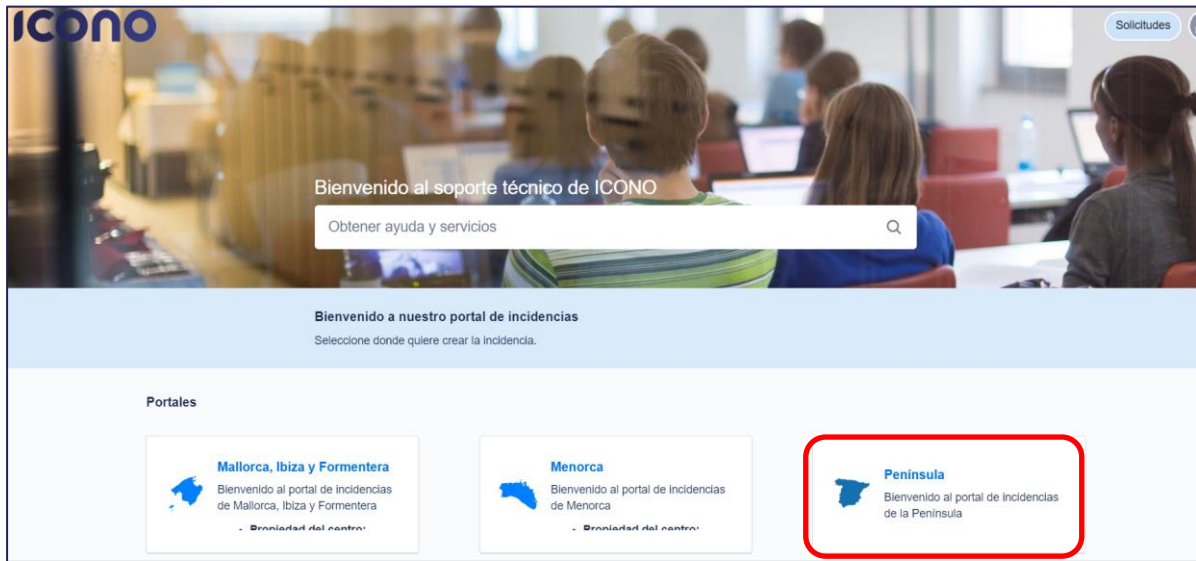
Contraseña

Continuar

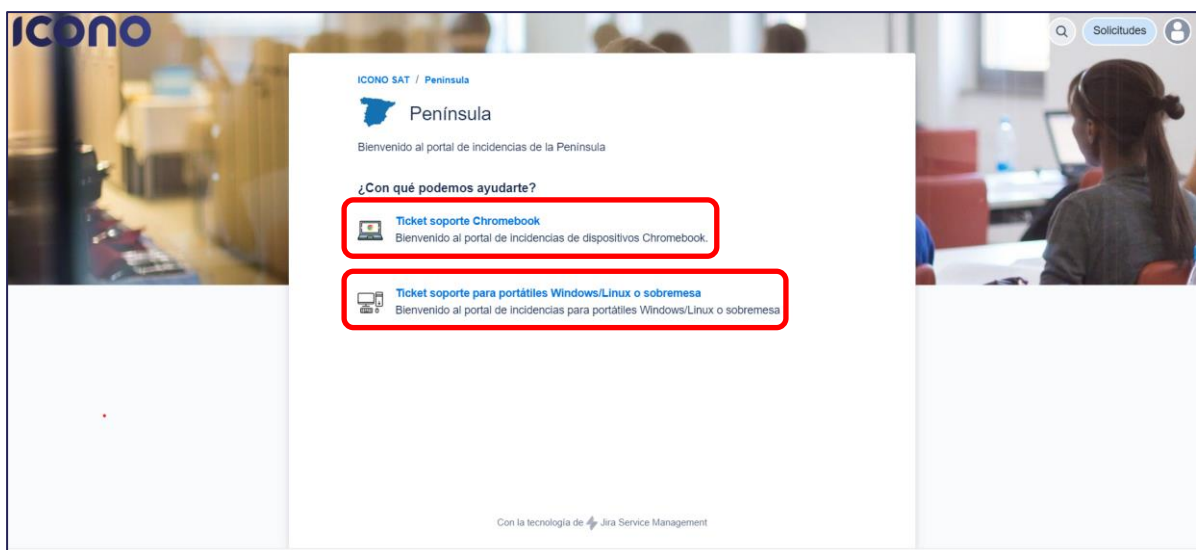
[¿Has olvidado la contraseña?](#)

## 2. Creación de la incidencia

Para comenzar a crear la incidencia, deberás seleccionar primero tu **ubicación**. Para ello, haz clic en **Península**.




A continuación, marca si el **soporte** que necesitas es para un dispositivo **Chromebook** o **Windows**.



# 3. Formulario de datos

Rellena los datos que se solicitan.

¿Con qué podemos ayudarte?

 **Ticket soporte Chromebook**  
Bienvenido al portal de incidencias de dispositivos Chromebook. ▼

Es recomendable adjuntar la factura de compra para agilizar el proceso de la reparación.

**Nombre del Centro \***

▼

Escriba el inicio de su centro para filtrar resultados

**Teléfono de contacto \***

▼

**DNI/CIF \***

▼

Introducir DNI de la persona que realizó la compra o el CIF del centro en caso de ser encargado TIC del mismo.

**Dirección de recogida y entrega \***

▼

Ejemplo: Carrer del Parc, 41, LOCAL 3, 07014 Palma, Islas Baleares.

**Descripción breve del problema \***

▼

**Tipo avería \***

▼

## CAMPOS DEL FORMULARIO

- **Nombre del Centro:** Selecciona el centro del listado.
- **Teléfono de contacto:** poner el del padre o la madre por si tenemos que llamarles.
- **DNI/CIF:** A tener en cuenta:
  - Si la incidencia la pone la familia, indicar en la casilla DNI el NIF del padre o la madre.
  - Si la incidencia la pone el centro, indicar el CIF del centro.
- **Dirección de recogida y entrega:** siempre será el centro menos en período vacacional

- **Descripción breve del problema:** Importante explicar la causa de la incidencia para comunicarla a ACER y que evalúe si la cubre la extensión de garantía (cuando es un daño accidental no suele haber problema).
- **Tipo de avería:** Saber si se trata de la pantalla, teclado...y cualquier cosa que pudiera no funcionar bien (por ejemplo, no me coge bien la wifi, no me funciona una tecla...y se aprovecha a revisar también).
- **Número de serie:** viene en la pegatina del dispositivo. Es muy importante para identificar el dispositivo.
- **Descripción detallada del problema:** Explicar bien qué ha pasado (por ejemplo, se le ha salido la botella de agua en la mochila y se ha mojado el dispositivo, se le ha caído por la escalera del colegio y se ha golpeado la pantalla o no arranca...).
- **Adjunto:** Se pueden incluir fotografías del dispositivo dañado.
- **Dispositivo de cortesía.** Seleccionar si es necesario o no. Una vez recibido el equipo en el taller se evalúa la incidencia y, si se estima que tiene que pasar más de dos días en el taller se envía un dispositivo de cortesía. Normalmente las averías se solucionan de un día para otro y entonces se envía el mismo dispositivo arreglado.



# ICONO

Madrid – Sevilla – Mallorca - Menorca

[www.icono.net](http://www.icono.net)