



Què heu de fer si el vostre chromebook ha patit un desperfecte físic o no funciona correctament

1. Recordeu que teniu la web d'"informació TIC per l'alumnat" (<https://sites.google.com/iesarta.cat/tic-alumnes/inici>) perquè pogueu auto-resoldre alguns dels problemes. Consulteu-la primer!
2. Si no aconsegueixes solucionar-ho, portar primer al departament de Tecnologia per verificar que efectivament es un problema del maquinari.
3. En cas que necessiti una reparació l'haureu de tramitar per un servei tècnic. El servei tècnic comunicarà quin és l'abast de la reparació, si entra dins la garantia contractada i quin és el pressupost de la reparació en cas que no entri dins la garantia.

Si vau comprar el chromebook a la empresa ICONO haureu de seguir les següents passes:

1. Obrir un "ticket" al servei d'assistència tècnica (SAT) a través de aquesta web: <https://iconotickets.atlassian.net/servicedesk/customer/user/login>. La primera vegada us demanarà crear un usuari i les dades necessàries per contactar amb vosaltres. Aquest usuari ha de ser un adult.
2. El SAT us generarà una petició d'assistència amb un número de referència del tipus "E2-00000".
3. **Embaleu l'ordinador amb la seva caps original o una similar i aferreu una etiqueta amb el vostre nom i la referència que us han donat.**
4. **Porteu l'ordinador embalat amb la etiqueta a la consergeria del institut o una empresa de missatgeria realitzarà la recollida.** Si ho preferiu també poden recollir l'ordinador a casa vostra.
5. Un cop rebut per la empresa ICONO aquesta realitzarà la reparació o es posarà en contacte amb la persona que hagi tramitat la incidència per valorar les possibilitats de reparació i enviar-vos un pressupost.
6. Mentrestant el centre us deixarà un chromebook. Haureu de demanar-lo al departament de Tecnologia indicant el número de referència de la reparació.
7. Un cop reparat la empresa ICONO retornarà l'ordinador o bé a la consergeria del institut o a casa vostra, en funció del que hagueu triat.