

ASISTENCIA

CONTÁCTANOS EN UNOS POCOS CLICS

1 Identificar y calificar la falla de funcionamiento en sitio:

- Ejecute el escaneo Bluetooth® en el sitio para ver sus puntos.
- Aparece un picto con una anomalía en un punto. 
- Pruebe su funcionamiento con la pestaña “Acciones”: encendido, apagado, etc.
- Consultar el historial de los últimos 15 días para ver si la anomalía es recurrente.
- Inicie una solicitud de soporte haciendo clic en el botón del auricular.

2 Envíe una solicitud de soporte con solo unos pocos clics:



- El formulario tiene 3 pasos para una solicitud rápida y calificada
- **Paso 1** : sus datos de contacto
 - ➔ Están precargados con la información proporcionada anteriormente pero también podrá modificarlos si es otra persona la encargada de estar en contacto con nuestro servicio postventa.
 - ➔ Tiene la posibilidad de elegir a través de qué canal nos comunicaremos contigo.
- **Paso 2** : El mensaje
 - ➔ Una lista de objetos está disponible para calificar rápidamente la solicitud.
- **Paso 3** : Adjuntos
 - ➔ Automáticamente se adjunta el historial de los 2 últimos años.
 - ➔ También puedes añadir fotos de la farola (*te aconsejamos que proporciones una foto del módulo solar con orientación sur de fondo para el hemisferio norte (y norte para el hemisferio sur)*).

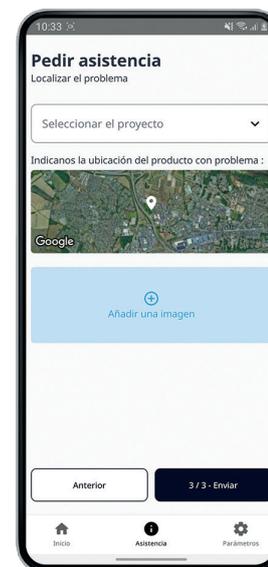
Paso 1



Paso 2



Paso 3



3 Nuestro servicio de soporte interno se pondrá en contacto contigo:

- El contacto se realiza dentro de las 48 horas hábiles.
- El soporte le ayudará a solucionar el problema del punto de luz dependiendo de la falla encontrada.

➔ El soporte es más rápido y eficiente gracias a su solicitud calificada con anticipación.

También puedes solicitar asistencia offline, a través de recepción...