

**SERVEI TÈCNIC PER A EQUIPS EDUCACIÓ**

S'ha posat en marxa un telèfon exclusiu per a l'atenció d'incidències tècniques dels equips destinats a alumnes en el nou curs 2018-2019

El telèfon d'atenció a l'usuari és:

**931 712 090**

També hi ha un procés d'alta d'incidències que es pot fer a través d'un mail a l'adreça [abc@apalan.com](mailto:abc@apalan.com). En ambdós casos cal aportar la següent informació:

Nom i cognoms de la persona que dona d'alta la incidència (família)

E-mail

Telèfon

Número de sèrie de l'equip

Model

Descripció de l'avaria el més detallada possible.

L'equip avariament també es pot portar directament a les instal·lacions del Servei Tècnic ubicades a la següent adreça:

**Apalan Infor, S.L.**

C/. Rosselló 31, Local

08029 Barcelona

Un cop l'equip en taller es procedirà al seu diagnòstic i reparació. En cas que la reparació no estigui coberta per la garantia, es prepararà un pressupost i s'informarà a l'usuari per a la seva acceptació abans de la reparació.

Reparat l'equip Apalan donarà una avís mail o SMS per a que és pugui procedir a su retirada.

En tot moment les famílies poden contactar telefònicament al telèfon d'atenció 931.712 09.093 i preguntar per l'estat del seu equip o qualsevol dubte que tinguin al respecte. Per a això ha de tenir a mà el nombre de sèrie de l'equip per a la seva identificació.

Com a servei complementari a l'atenció a l'usuari a partir d'octubre Apalan posarà a disposició dels clients un nou portal web per a altes d'incidències amb un procediment automàtic.