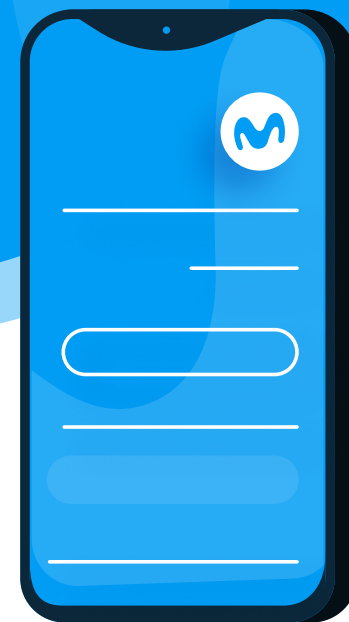


Recambio Movistar

Manual de ayuda al cliente





I. ¿Cómo desvincular la cuenta **iCloud/ Android?**

A.

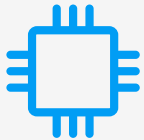
Cómo desvincular cuenta iCloud de iPhone desde el propio dispositivo (IOs)

En primer lugar, para desvincular iPhone de iCloud, será necesario seguir las siguientes recomendaciones desde el mismo dispositivo.



Paso 01

En primer lugar, asegúrate de tener una copia de seguridad actualizada de todos tus datos. Puedes hacerlo desde iTunes o desde iCloud.



Paso 02

A continuación, según la versión de iOS que tengas en tu dispositivo, sigue estos pasos para cerrar sesión en iCloud, en iTunes Store y en el App Store:

Para iOS 10.3 o posteriores: ingresa en Ajustes > [tu nombre]. Luego, desplázate hasta la parte inferior en la pantalla y selecciona Cerrar sesión. Tendrás que ingresar tu ID de Apple y luego tocar la opción Desactivar.

Para iOS 10.2 o anteriores: sigue la ruta Ajustes > iCloud > Cerrar sesión. Vuelve a pulsar sobre Cerrar sesión, presiona Eliminar del iPhone, y luego ingresa la contraseña de tu ID de Apple. Luego, también debes ingresar en Ajustes > iTunes Store y en App Store > ID de Apple > Cerrar sesión.

A.

Cómo desvincular cuenta iCloud de iPhone desde el propio dispositivo (IOs)

En primer lugar, para desvincular iPhone de iCloud, será necesario seguir las siguientes recomendaciones desde el mismo dispositivo.



Paso 03

Para terminar de borrar los datos en el dispositivo, vuelve a ingresar en Ajustes, y selecciona General > Transferir o Restablecer el iPhone > Borrar contenidos y ajustes. Si tienes habilitada la función Buscar mi iPhone, quizás debas ingresar tu ID de Apple junto con tu contraseña.



Paso 04

Finalmente, introduce el código del dispositivo, o el de restricciones, si es que se te solicita, luego selecciona Borrar iPhone y elimina este iPhone de tus dispositivos de confianza.

B.

Cómo agregar o quitar una cuenta en Android

Para acceder a correos electrónicos, contactos y calendarios, y a fin de obtener apps de Google Play Store, agrega cuentas a tu teléfono. Si agregas una Cuenta de Google, la información asociada a ella se sincronizará automáticamente con tu teléfono.

Cuando quitas una cuenta, también se borra del teléfono todo lo relacionado con ella. Por ejemplo, correos electrónicos, contactos y opciones de configuración.

Importante: Algunos de estos pasos solo funcionan en dispositivos que ejecutan Android 9 y versiones posteriores.

1. Cómo agregar una Cuenta de Google u otro tipo de cuenta a tu teléfono

1.1. Abre la app de Configuración del teléfono.

1.1. Presiona Cuentas. Si no ves la opción "Cuentas", presiona Usuarios y cuentas.

1.1. En la parte inferior, presiona Agregar cuenta.

1.1. Presiona el tipo de cuenta que quieras agregar.

Para agregar tu Cuenta de Google, presiona Google. Cuando accedes con una Cuenta de Google, el correo electrónico, los contactos, los eventos del calendario y otros datos asociados a ella se sincronizan automáticamente con tu teléfono.

Para agregar una cuenta personal diferente, presiona Personal (IMAP) o Personal (POP3). Por lo general, deberás elegir alguna de estas opciones si usas un programa como Microsoft Outlook o Apple Mail para acceder a tu correo electrónico. Obtén información sobre cómo usar IMAP o POP3 con Gmail.

1.1. Sigue las instrucciones en pantalla

1.1. Si agregas cuentas, es posible que debas ingresar el patrón, el PIN o la contraseña del teléfono para mayor seguridad.

B.

Cómo agregar o quitar una cuenta en Android

Para acceder a correos electrónicos, contactos y calendarios, y a fin de obtener apps de Google Play Store, agrega cuentas a tu teléfono. Si agregas una Cuenta de Google, la información asociada a ella se sincronizará automáticamente con tu teléfono.

Cuando quitas una cuenta, también se borra del teléfono todo lo relacionado con ella. Por ejemplo, correos electrónicos, contactos y opciones de configuración.

Importante: Algunos de estos pasos solo funcionan en dispositivos que ejecutan Android 9 y versiones posteriores.

2. Cómo quitar una Cuenta de Google u otro tipo de cuenta de tu teléfono

2.1 Abre la APP de Configuración del teléfono.

2.2. Presiona Contraseñas y cuentas. Si no ves la opción "Cuentas", presiona Usuarios y cuentas.

2.3. En "Cuentas para", presiona la cuenta que deseas quitar Y luego Quitar cuenta.

2.4. Para confirmar la acción, presiona Quitar cuenta Y luego Aceptar.

2.5. Si es la única Cuenta de Google que tienes en el teléfono, deberás ingresar el patrón, el PIN o la contraseña para mayor seguridad.



II. **Reinicios** de fábrica



Reinicio de Fábrica IOS

Para quitar todos los datos del teléfono, puedes restablecerlo a la configuración de fábrica desde:

1. Desactiva Buscar mi iPhone

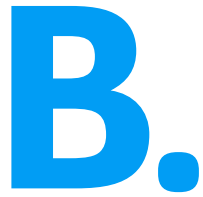
Ve a Ajustes > iCloud y desactiva Buscar mi iPhone.

2. Desconéctate de iCloud

Ve a Ajustes > iCloud y pulsa Eliminar cuenta.

3. Borra todo el contenido y los ajustes

Ve a Ajustes > General > Restablecer > Borrar contenidos y ajustes.



Reinicio de Fábrica Android

Para quitar todos los datos del teléfono, puedes restablecerlo a la configuración de fábrica desde:

1. Abre la app "**Ajustes**"
2. Busca "**Sistema**"
3. Selecciona "**Opciones de recuperación**"
4. Pulsa en "**Borrar todos los datos**"
5. El móvil te preguntará por segunda vez si quieres proceder con la restauración (por si has olvidado algo). Si todo está en orden, pulsa en "**Borrar todo**" y espera.



Reinicio de Fábrica Android

Para quitar todos los datos del teléfono, puedes restablecerlo a la configuración de fábrica desde:

Una vez hayas pulsado en "Borrar todo", simplemente tienes que esperar unos minutos a que termine el reinicio y listo... o también:

1. Desde la pantalla de inicio, desliza un dedo hacia arriba o hacia abajo para acceder a la **pantalla Aplicaciones**
2. Ingresa en **Ajustes**
3. Desliza hacia la parte inferior para **ver más opciones**
4. Selecciona **administración general**
5. Pulsa en **Restablecer**
6. Toca en Restablecer a valores predeterminados
7. Lee la información y desplázate hacia abajo
8. Presiona en **Restablecer**. Si tienes configurada una cuenta de Samsung o un bloqueo de pantalla, es necesario introducir tus credenciales para de continuar.
9. Para eliminar todos tus datos y aplicaciones descargadas, selecciona **Eliminar todo**. Así podrás restablecer el dispositivo a sus **valores de fábrica**.



III. **Respaldo** de Información



Respalda el iPhone

Puedes respaldar el iPhone usando iCloud o tu computadora.

Respalda el iPhone mediante iCloud

1. Ve a Configuración > [tu nombre] > iCloud > Respaldo en iCloud.

2. Activa Respaldo en iCloud.

Cloud respaldará automáticamente tu iPhone todos los días cuando esté conectado a la corriente, bloqueado y conectado a una red Wi-Fi.

Nota: en modelos compatibles con la red 5G, tu operador podría ofrecerte la opción de respaldar tu iPhone mediante tu red celular. Ve a Configuración > [tu nombre] > iCloud > Respaldo en iCloud, y luego activa o desactiva Respaldo por red celular.

3. Para crear un respaldo manualmente, haz clic en Realizar respaldo ahora.

Para ver tus respaldos en iCloud, ve a Configuración > [tu nombre] > iCloud > Administrar almacenamiento de la cuenta > Respaldos. Para eliminar un respaldo, elige un respaldo de la lista y toca Eliminar y desactivar respaldo.

Nota: si permites que una APP o función use iCloud (en Configuración > [tu nombre] > iCloud > Mostrar todo), su información se almacena en iCloud. Debido a que la información se mantiene actualizada de forma automática en todos tus dispositivos, esta no se incluye en tu respaldo en iCloud (consulta el artículo de soporte de Apple ¿Qué contenido se incluye en el respaldo en iCloud?).

A.

Respaldar el iPhone usando la Mac

1. **Conecta el dispositivo** a la computadora mediante un cable.
2. En la barra lateral del **Finder en tu Mac**, selecciona tu iPhone.
Para usar el Finder para respaldar tu iPhone, se requiere macOS 10.15 o posterior. Con las versiones anteriores de macOS, usa iTunes para México o Latinoamérica para respaldar tu iPhone.
3. En la parte superior de la ventana del Finder, haz clic en **General**.
4. Selecciona **Respalda todos los datos** de tu iPhone en esta Mac.
5. Para encriptar tus datos de respaldo y protegerlos con una contraseña, selecciona **Encriptar respaldo local**.
6. Haz clic en **Realizar respaldo ahora**.
Nota: también puedes conectar el iPhone a tu computadora de forma inalámbrica si configuras la sincronización mediante Wi-Fi.

A.

Respaldar el iPhone usando una PC con Windows

1. **Conecta el dispositivo** a la computadora mediante un cable.
2. En la **app iTunes** en tu PC, haz clic en el botón del iPhone cerca de la parte superior izquierda de la ventana de iTunes.
3. Haz clic en **Resumen**.
4. Haz clic en **Respaldar ahora** (debajo de Respaldos).
5. Para encriptar tus respaldos, **selecciona Encriptar respaldo local**, ingresa una contraseña y elige Definir contraseña.
Para ver los respaldos almacenados en tu computadora, elige **Edición > Preferencias** y haz clic en Dispositivos. Los respaldos encriptados tienen un ícono de candado en la lista de respaldos.

Nota: también puedes conectar el iPhone a tu computadora de forma inalámbrica si configuras la sincronización mediante Wi-Fi.

B. Respaldo de información en Android

¿Cómo crear una copia de seguridad o restablecer los datos de tu dispositivo Android?

Puedes crear una copia de seguridad de los datos, el contenido y la configuración del teléfono en tu Cuenta de Google. También puedes restablecer la información de la copia de seguridad en tu teléfono original o en otro teléfono Android. No puedes crear una copia de seguridad en un dispositivo personal configurado con un perfil de trabajo o solo para trabajar, ni administrado por una empresa.

El restablecimiento de datos varía según el teléfono y la versión de Android. No podrás restablecer una copia de seguridad de una versión posterior de Android en un teléfono que tenga una anterior.

B. Respaldo de información en Android

¿Dónde se guardan los datos de tu teléfono?

Las copias de seguridad se suben a los servidores de Google y se encriptan con la contraseña de tu Cuenta de Google. Para encriptar algunos datos y que la copia sea segura, también se usan el PIN, el patrón o la contraseña del bloqueo de pantalla de tu teléfono.

La copia de seguridad de tus datos (excepto por la que creas en Google Fotos) se borra en los siguientes casos:

- Si no usas tu dispositivo durante 57 días
- Si desactivas la copia de seguridad de Android

Cómo crear una copia de seguridad del contenido

- Crea copias de seguridad de fotos y videos
- Crea copias de seguridad de archivos y carpetas

B.

Crea una copia de seguridad de tu teléfono automáticamente

Importante: Para proteger los datos de la copia de seguridad, usa un bloqueo de pantalla con PIN, patrón o contraseña, en lugar de la opción para deslizar o Smart Lock.

Puedes configurar tu teléfono para que cree una copia de seguridad de tus archivos automáticamente.

1. Abre la APP de **Configuración** del teléfono.
2. Selecciona Google Y luego **Copia de seguridad**.

Sugerencia: Si es la primera vez que lo haces, activa Copia de seguridad de Google One y sigue las instrucciones en pantalla.

3. Presiona **Crear copia de seguridad ahora**.

La copia de seguridad de Google One puede demorar hasta 24 horas en completarse. Cuando se guarden tus datos, la opción "**Activado**" aparecerá debajo de los tipos de datos que seleccionaste.

B.

Cómo realizar una copia de seguridad manual de los datos y la configuración

1. Abre la app de **Configuración del teléfono**.
2. Presiona Google Y luego **Copia de seguridad**.
3. Si esos pasos no coinciden con la configuración de tu teléfono, busca copia de seguridad en la app de configuración o solicita **ayuda al fabricante del dispositivo**.
4. Presiona **Crear copia de seguridad ahora**.

B.

Cómo se gestionan tus datos en la copia de seguridad

Importante: Los datos que recopila la copia de seguridad se encriptan en tránsito.

La copia de seguridad envía tus datos a los servidores de copia de seguridad de Google y te ayuda a transferir datos entre dispositivos. La función de copia de seguridad recopila cierta información para ofrecer servicios en tu dispositivo. Algunas de estas funciones usan los Servicios de Google Play. Por ejemplo, la copia de seguridad recopila lo siguiente:

- Mensajes, contactos, parámetros de configuración de apps y preferencias como parte de la copia de seguridad personal
- Identificadores personales para garantizar que las copias de seguridad se asocien contigo y con tu cuenta
- Registros de fallas y diagnósticos para estadísticas y solución de problemas



IV. **Desactivar** Buscar Mi iPhone (10s)

Desactivar Buscar Mi iPhone (IOs)

Buscar mi iPhone en iOS 7 y posterior ofrece herramientas para que los usuarios consigan que sus dispositivos iOS estén más protegidos y resulten menos atractivos a los ladrones potenciales. Es importante tener en cuenta que las características de Buscar mi iPhone afectan al proceso de Buyback. Es fundamental que se revisen los detalles del servicio y las preguntas frecuentes de este procedimiento en relación con las características de Buscar mi iPhone antes de finalizar la atención de Buyback.

A. Desactiva la función Buscar mi iPhone de los dispositivos con iOS 7



Antes de aceptar ningún dispositivo con iOS 7 o posterior para su evaluación, es imprescindible que los clientes desactiven la función Buscar mi iPhone. De lo contrario, es posible que no puedas continuar con el proceso de Buyback.



Paso 02

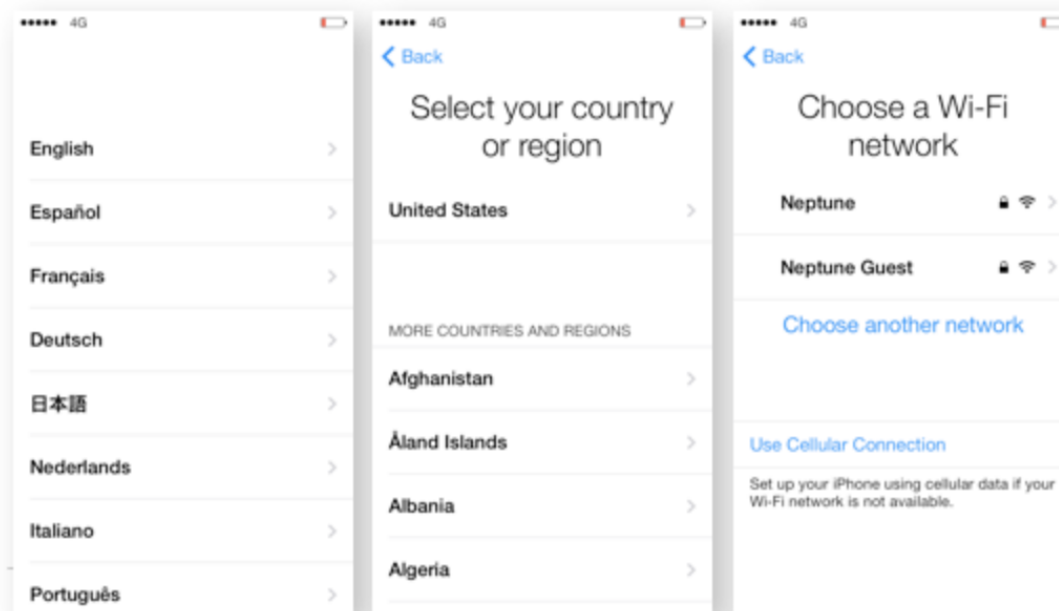
Los clientes pueden desactivar Buscar mi iPhone siguiendo cualquiera de los procedimientos siguientes. En todos los casos se necesitará la contraseña del ID de Apple del propietario.

A.

Si el dispositivo ya se ha borrado:

Aunque los clientes aseguren que ya han borrado la información contenida de su dispositivo, debes comprobar que se ha desactivado Buscar mi iPhone y que el propietario del dispositivo no lo ha marcado como Perdido antes de que pase a tus manos. Sigue estos pasos:

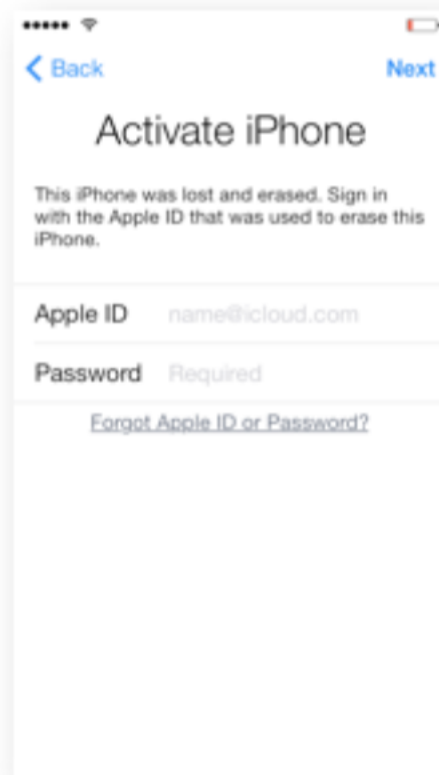
1. Enciende el dispositivo y desliza el dedo para desbloquearlo y empezar el proceso de configuración.
2. Elige un idioma.
3. Elige un país.
4. Elige una red y pulsa Siguiente.



5. Cuando el dispositivo intente activarse, es posible que se presente uno de estos casos:

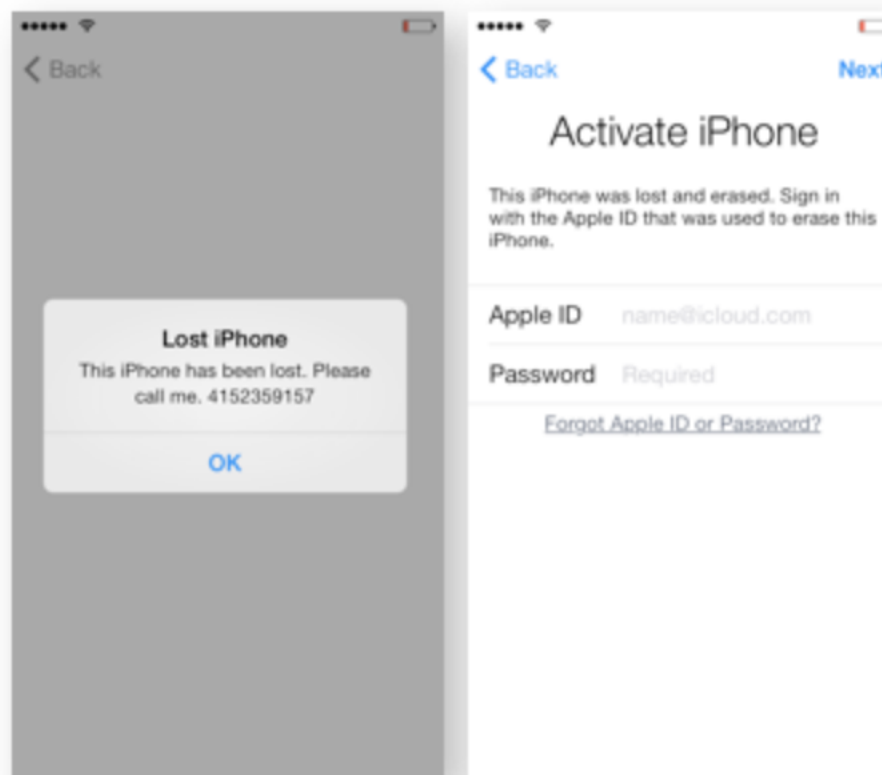
A. Se te pide el ID de Apple y la contraseña del propietario

Esto significa que el dispositivo sigue vinculado con la cuenta del propietario. Pide al cliente que introduzca el ID de Apple y la contraseña para eliminarlo de la cuenta. Si proporciona la información correcta, sigue con los pasos habituales. De lo contrario, no aceptes el dispositivo.



B. Aparece un mensaje o una ventana emergente indicando que se ha perdido el dispositivo.

Esto significa que el propietario ha perdido el dispositivo y lo ha borrado. Pide al cliente que introduzca el ID de Apple y la contraseña para eliminarlo de la cuenta. Si puede iniciar sesión, sigue con los pasos habituales. De lo contrario, no aceptes el dispositivo.



C. Se te pide que configures el iPhone, iPad o iPod.

Esto significa que el dispositivo se borró y eliminó correctamente de la cuenta del propietario. Puedes aceptar el dispositivo y seguir con los pasos habituales.

