

Manual de Soporte para el Protocolo de Cambio de Gafas Meta Quest 2 y Meta Quest 3

Educa360 - Innovación y Tecnología Educativa

Introducción

En Educa360, ofrecemos soluciones de realidad virtual mediante la implementación de dispositivos Meta Quest 2 y Meta Quest 3 en nuestros **Kits de implantación VR**. Este manual tiene el objetivo de guiar al equipo de soporte técnico y/o nuestros clientes sobre cómo gestionar el protocolo de cambio de dichas gafas.

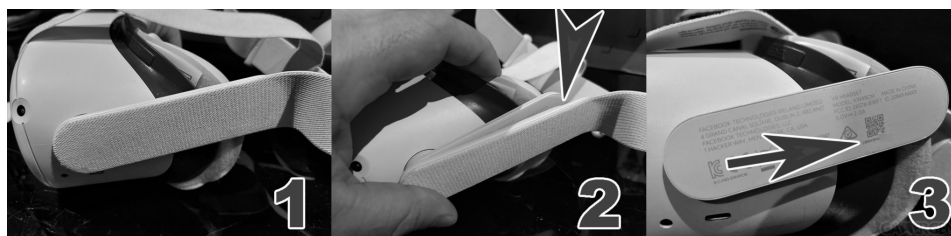


Nota Importante: Educa360 solo ofrece soporte directo para el servicio de suscripción premium de la plataforma. Para problemas con los dispositivos integrados como Meta, siga las instrucciones para contactar con el soporte técnico de Meta. En caso de no recibir respuesta, no dude en ponerse en contacto con nosotros a través del correo soporte@educa360.com.

Información requerida por Meta

Antes de comenzar debe disponer de la siguiente información:

- Nombre completo: Persona que se encargará de enviar y recibir el dispositivo.
- Dirección de envío: Donde se enviará el nuevo dispositivo.
- Número de teléfono: Persona a cargo del soporte.
- Dirección de correo electrónico preferida: Persona a cargo del soporte.
- Nombre de usuario y/o dirección de correo electrónico asociada con su cuenta Meta/Oculus: Del centro, del tutor, o cualquier registro que se haya realizado para registrar la gafa.
- Número de serie del dispositivo: De la gafa o los mandos. Se encuentran en el lateral



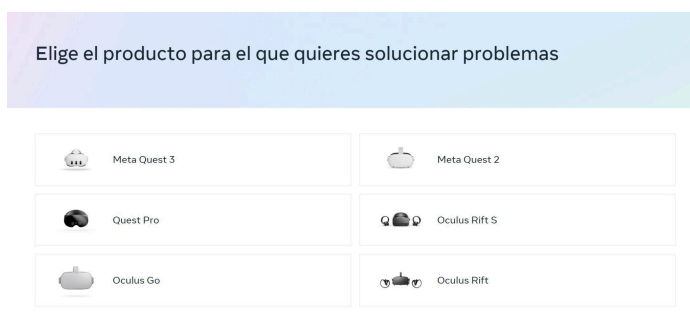
- Recibo o factura minorista o contrato de servicios.

Aviso Legal sobre Uso de Logos e Imágenes de Marcas

Todos los logos, imágenes y marcas registradas ("Marcas") utilizadas en este documento son propiedad de sus respectivos titulares y están incluidos aquí exclusivamente con fines formativos e informativos. Educa360 no reclama ningún derecho de propiedad sobre dichas Marcas. Las Marcas pueden estar sujetas a cambios y actualizaciones por parte de sus respectivos propietarios sin previo aviso. Educa360 no se hace responsable de tales cambios y recomienda consultar las fuentes oficiales para obtener información actualizada. Cada una de las marcas mencionadas opera de manera independiente en lo que respecta a soporte técnico y son íntegramente responsables de sus productos y servicios. Educa360 no asume responsabilidad alguna en relación con el soporte, garantías, funcionalidad o cualquier otro aspecto relacionado con los productos y servicios de dichas marcas.

Pasos a seguir para gestionar el cambio con Meta

1. Acceso a la página de soporte de Meta
Inicia tu búsqueda de soluciones en la página de soporte oficial de Meta.
<https://www.meta.com/es-es/help/support/?b=quest>
2. Seleccionar tipo de dispositivo:
Identifica qué modelo de gafas Meta tienes para recibir soporte específico.



3. Identificar parte del dispositivo con problemas
Ayuda al soporte de Meta a diferenciar qué componente del dispositivo falla.



4. Seleccionar el problema específico
Describe el problema para que Meta pueda ofrecer soluciones pertinentes.
5. Opciones de contacto.
Selecciona "CHAT" para comunicarte en tiempo real con un agente de Meta.
Nota: Guarda el número de referencia que te ofrecen, como #06053521

Protocolo de Meta para el reemplazo

Tras enviar toda la información requerida, el soporte de Meta procederá a enviarte un correo electrónico para confirmar sus datos. Seguidamente, recibirás unas pegatinas especiales para la devolución y se coordinará la recogida de las gafas defectuosas mediante una empresa de mensajería especializada.

Tiempo de Proceso: Aunque el procedimiento puede demorar entre 8 y 12 días hábiles, es relevante destacar que Meta opera con rapidez y eficiencia en este aspecto.

<https://www.meta.com/es-es/help/quest/articles/orders-and-purchases/returns/service-replacement-meta-quest-device/>

Aviso Legal sobre Uso de Logos e Imágenes de Marcas

Todos los logos, imágenes y marcas registradas ("Marcas") utilizadas en este documento son propiedad de sus respectivos titulares y están incluidos aquí exclusivamente con fines formativos e informativos. Educa360 no reclama ningún derecho de propiedad sobre dichas Marcas. Las Marcas pueden estar sujetas a cambios y actualizaciones por parte de sus respectivos propietarios sin previo aviso. Educa360 no se hace responsable de tales cambios y recomienda consultar las fuentes oficiales para obtener información actualizada. Cada una de las marcas mencionadas opera de manera independiente en lo que respecta a soporte técnico y son íntegramente responsables de sus productos y servicios. Educa360 no asume responsabilidad alguna en relación con el soporte, garantías, funcionalidad o cualquier otro aspecto relacionado con los productos y servicios de dichas marcas.