



Manual

de usuarios app – Autorización para Gestionar Otros Contratos

Aplicación para los clientes de i-DE



Contenido

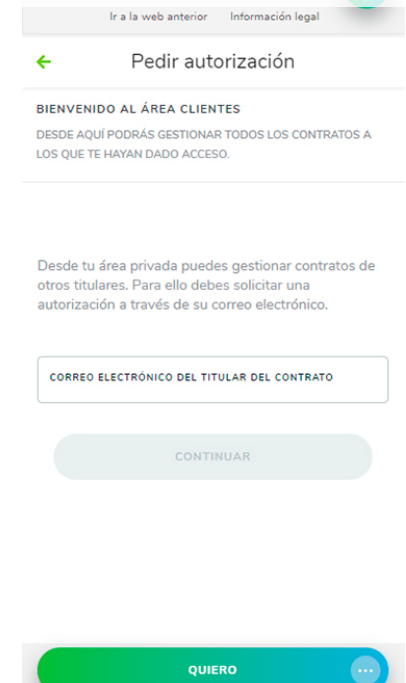
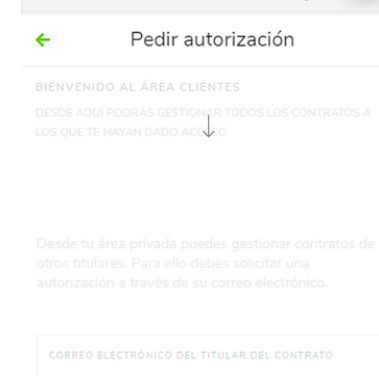
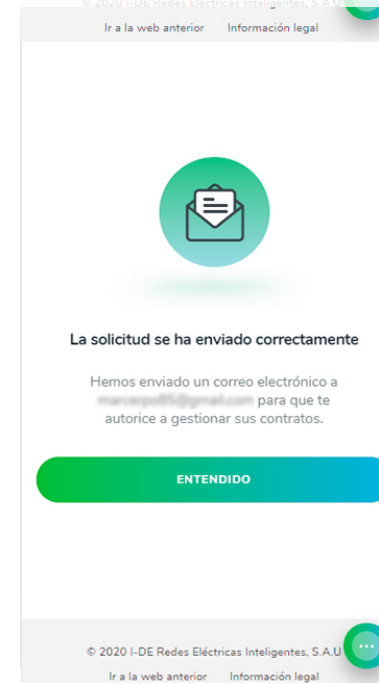
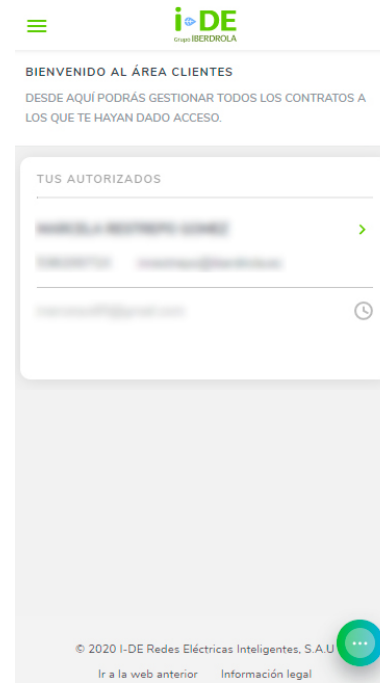
1. Autorización de terceros
2. Pedir autorización
3. Aceptar autorización
4. Rechazar autorización
5. Retirar autorización
6. Casos por los que no se puede llevar a cabo la autorización

1. Autorización de terceros

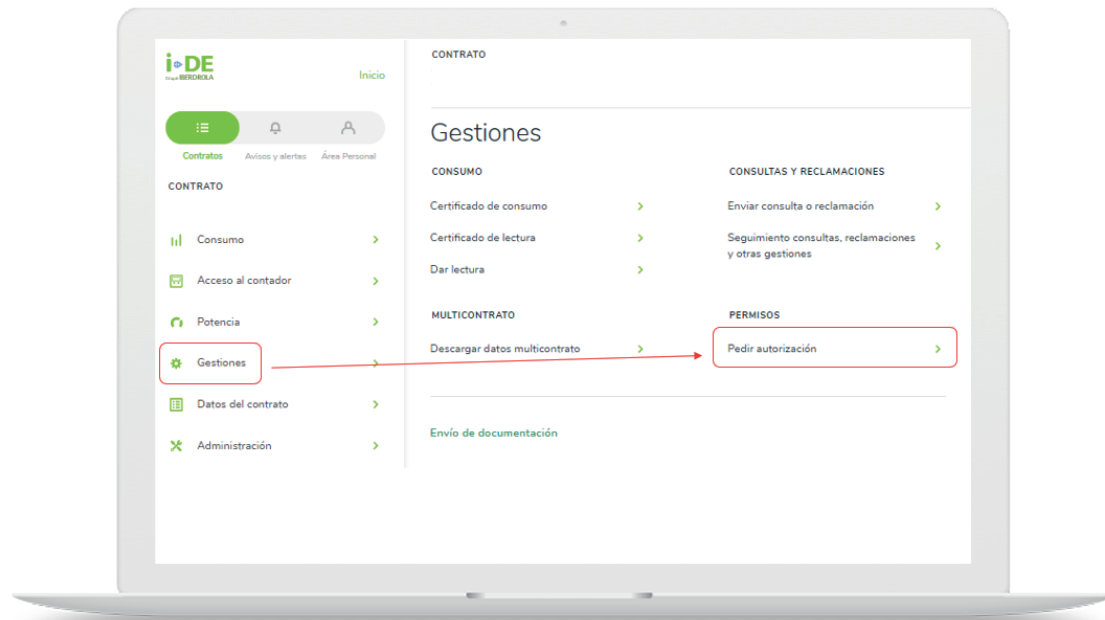
Si no eres cliente de i-DE, puedes darte de alta como invitado para gestionar los contratos de otros usuarios que sí son clientes. Para comenzar, tienes que pedirle una autorización y en esta guía te explicamos, paso a paso, cómo hacerlo.

Si eres cliente de i-DE también podrás pedir autorización a otros clientes para gestionar sus contratos.

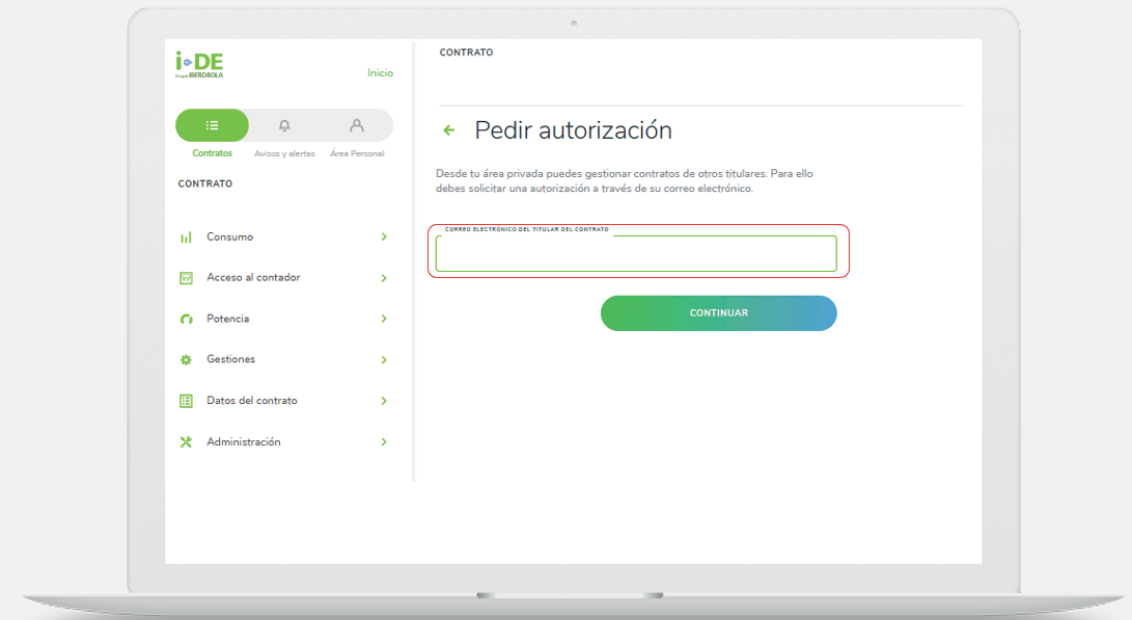
→ <https://www.i-de.es/clientes>



2. Pedir autorización

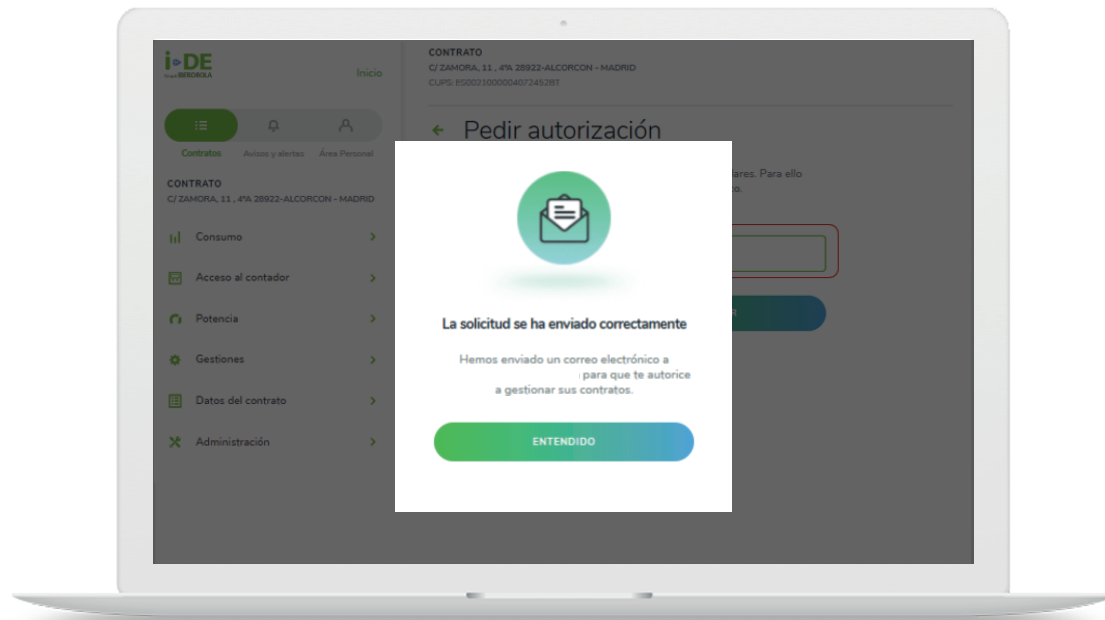


Para empezar a gestionar otro contrato, entra en El Área Clientes, pincha en Gestiones y, después, en pedir autorización.



En la siguiente pantalla te aparece una casilla que debes rellenar con el correo electrónico del usuario de El Área Clientes que quieres gestionar el contrato.

2. Pedir autorización



Una vez que has pedido la autorización, te aparece un mensaje para que te asegures de que la dirección de correo electrónico a la que se ha enviado la solicitud es correcta.



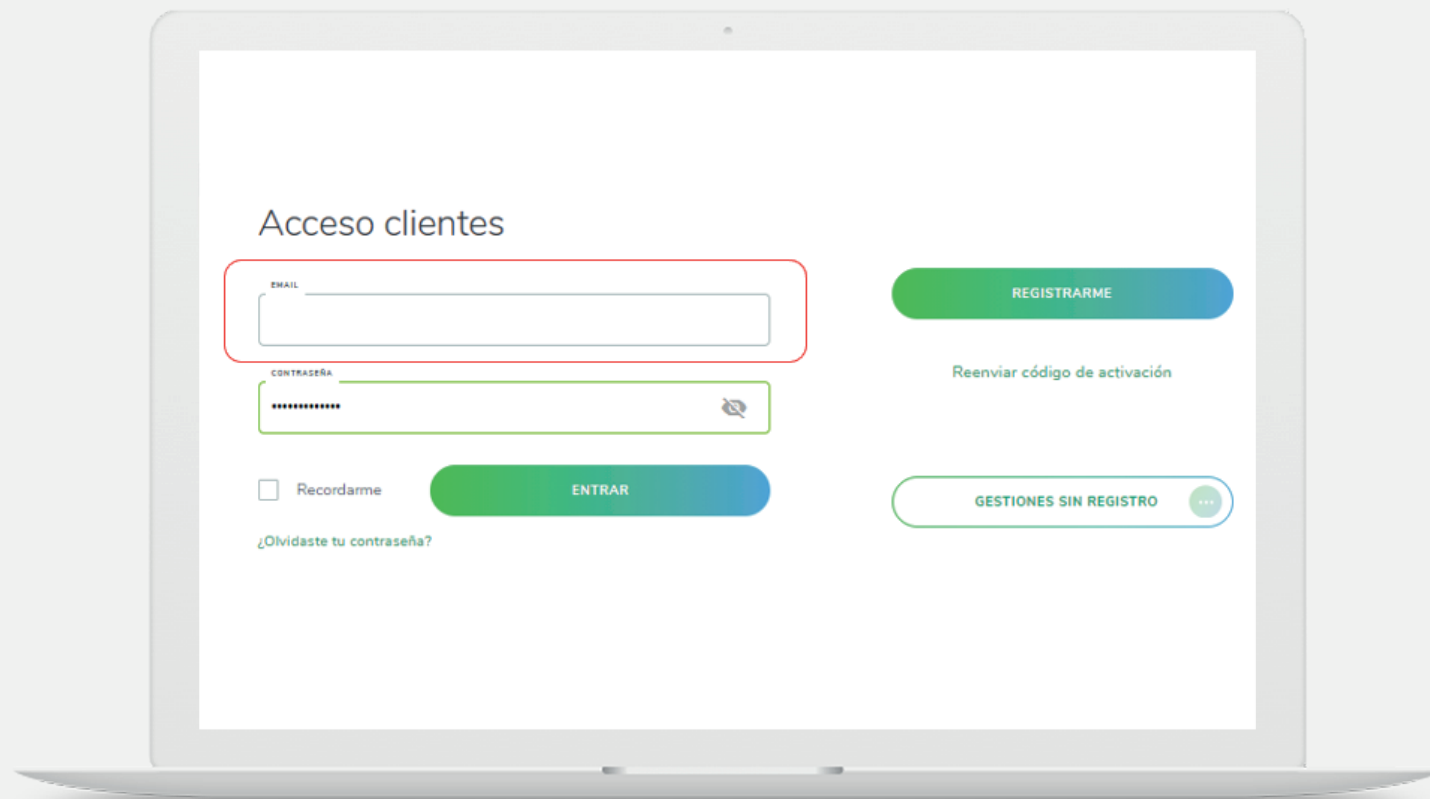
A su vez, el usuario al que quieres gestionarle el contrato, recibe un email para que autorice o rechace la solicitud que se le ha enviado.

3. Aceptar autorización

Si el usuario al que quieres gestionar el contrato pincha en el botón “Aceptar la solicitud” en el email que ha recibido, le debe aparecer, en su navegador web, su nombre de usuario.

i ¿Y si no le aparece?

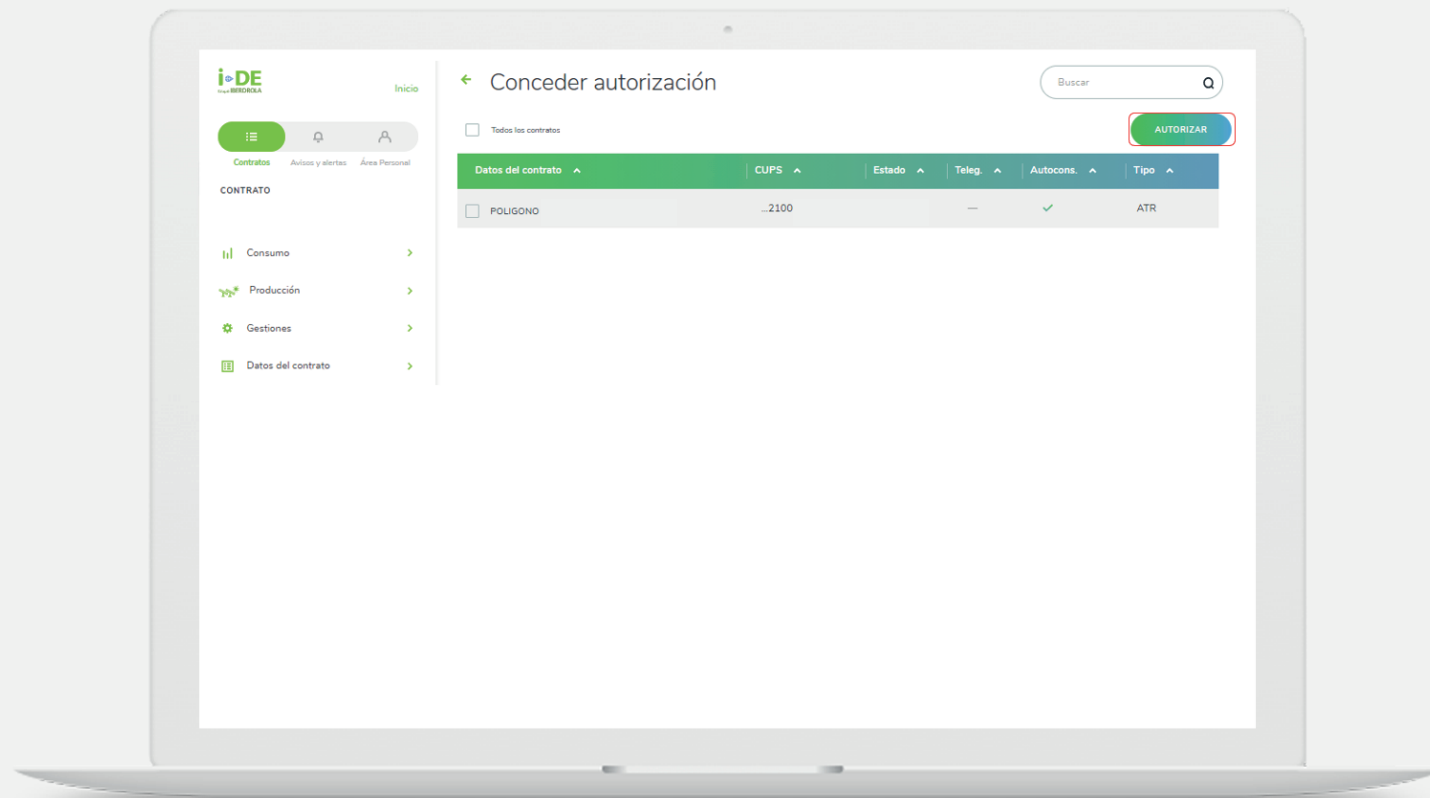
Si no le aparece, después de intentarlo varias veces, debe eliminar el caché del ordenador y volver a probar.



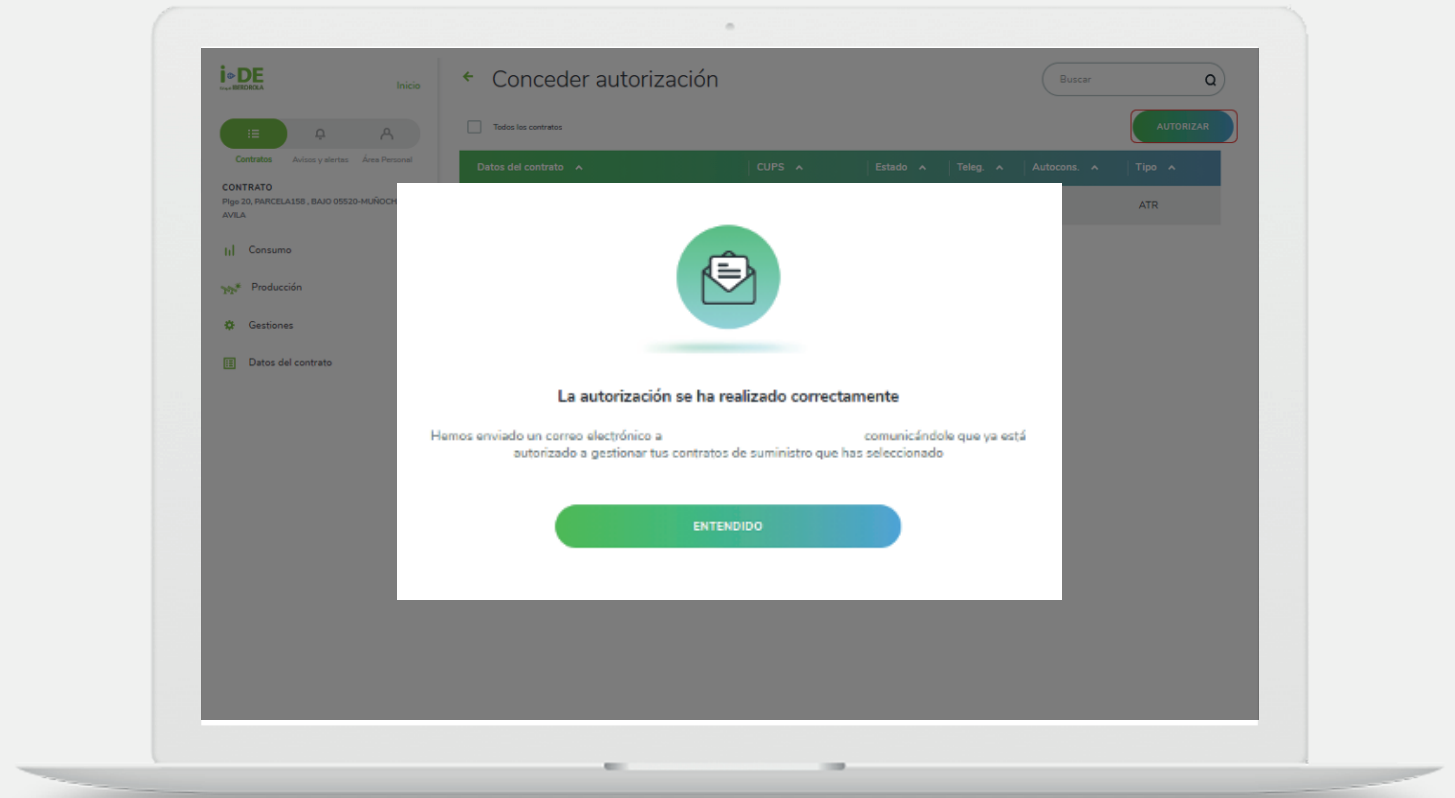
i Si sigue sin aparecer, debe ponerse en contacto con i-DE a través de “Crear una consulta” en la funcionalidad “Consultas y Reclamaciones”. Puedes encontrar esta funcionalidad en “Gestiones sin registro” o dentro del Área Clientes en “Gestiones” -> “Consultas y Reclamaciones”.

3. Aceptar autorización

Cuando pueda acceder al Área Privada, le aparece un listado con todos los contratos a los que les puede dar autorización. Dentro de ese listado, el autorizador debe seleccionar los contratos que quiere que le sean gestionados y, después, pinchar en “Autorizar”.



3. Aceptar autorización



Para confirmar que se han autorizado los contratos, le debe aparecer un mensaje como el que te mostramos arriba.

3. Aceptar autorización

Para confirmar que se te ha autorizado para gestionar otro contrato.

Recibes un email como el que verás a continuación:



E-mail de confirmación de autorización que recibe el cliente

A su vez, el autorizador recibe, también, el email que te mostramos abajo:



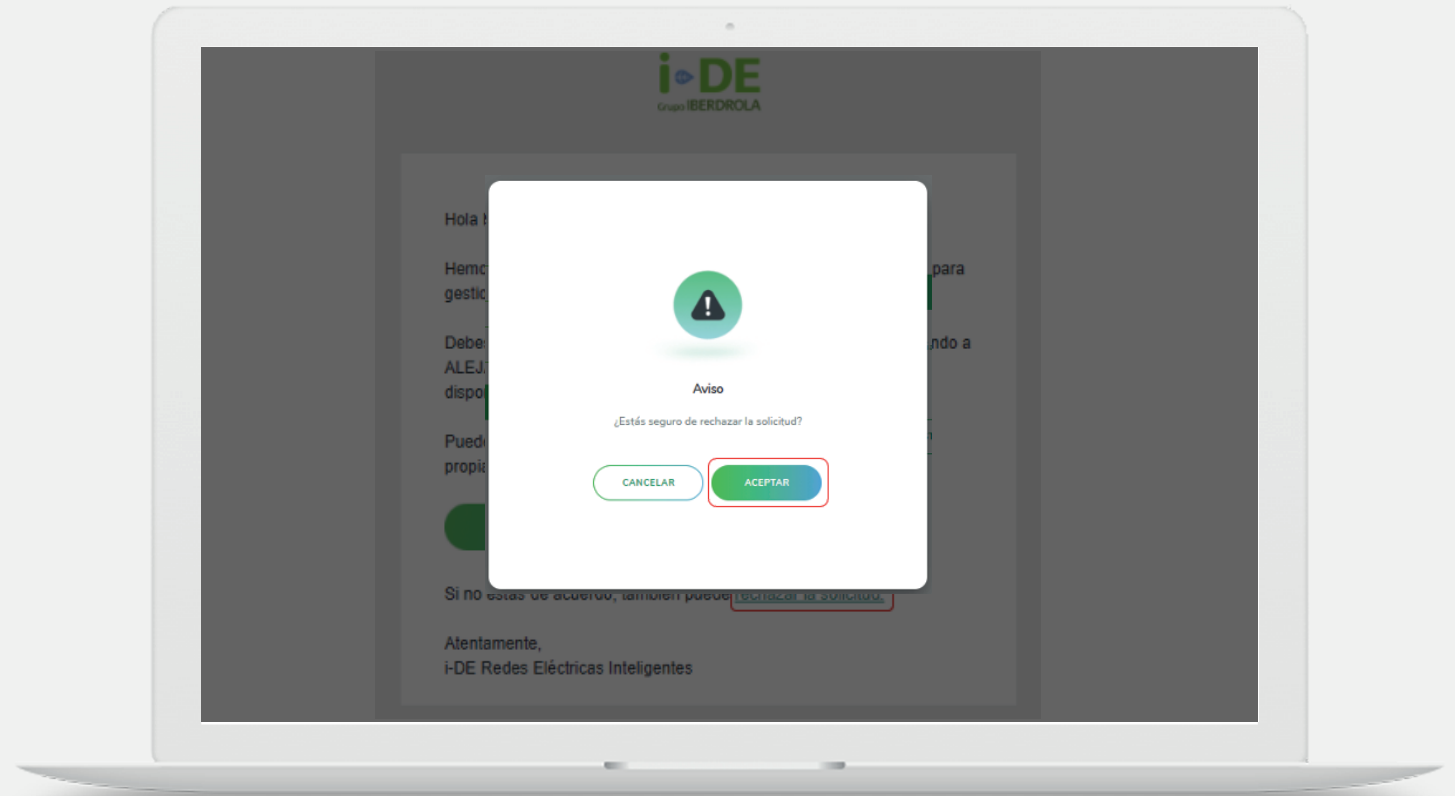
E-mail de confirmación de autorización que recibe el gestor

4. Rechazar autorización

Si el autorizador no quiere que le gestiones sus contratos, debe pinchar en “rechazar la solicitud” que ve en la parte inferior del email.



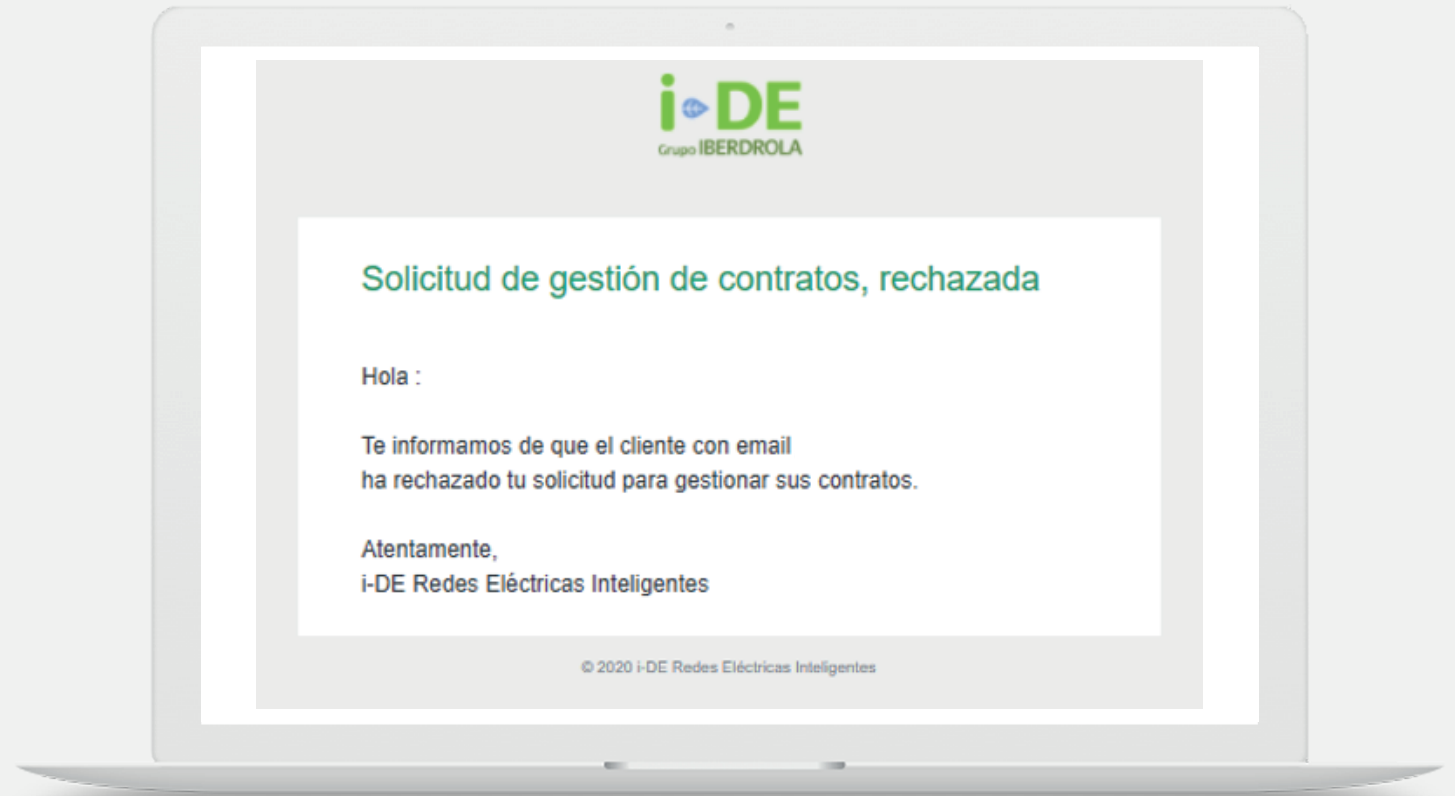
4. Rechazar autorización



Cuando haya pinchado, le aparece el siguiente mensaje para que acepte o cancele el proceso de rechazo de solicitud.

4. Rechazar autorización

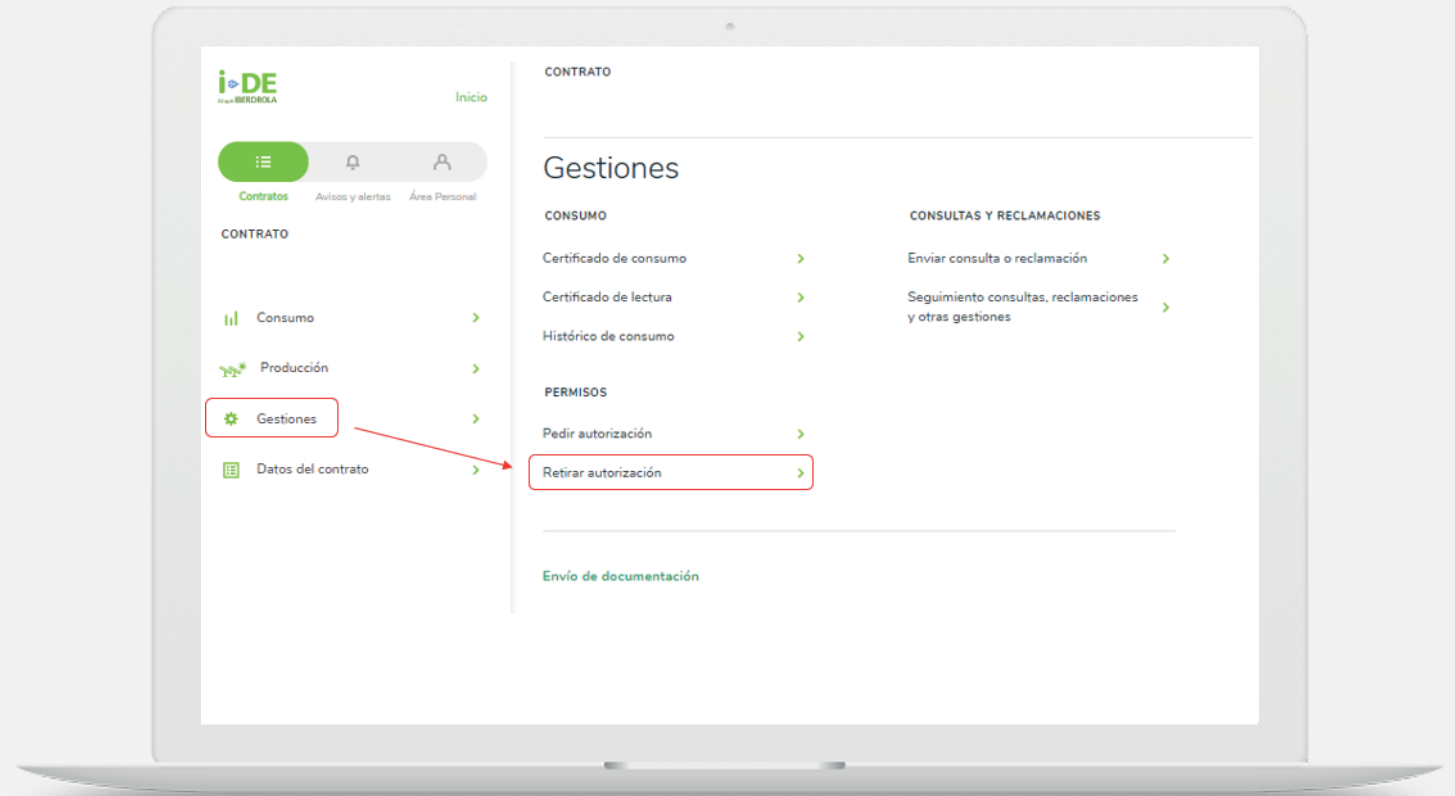
El autorizado, a su vez, recibe un email para informarle de que su solicitud ha sido rechazada.



Para volver a intentar gestionar ese contrato, debe esperar 24 horas e iniciar de nuevo el proceso.

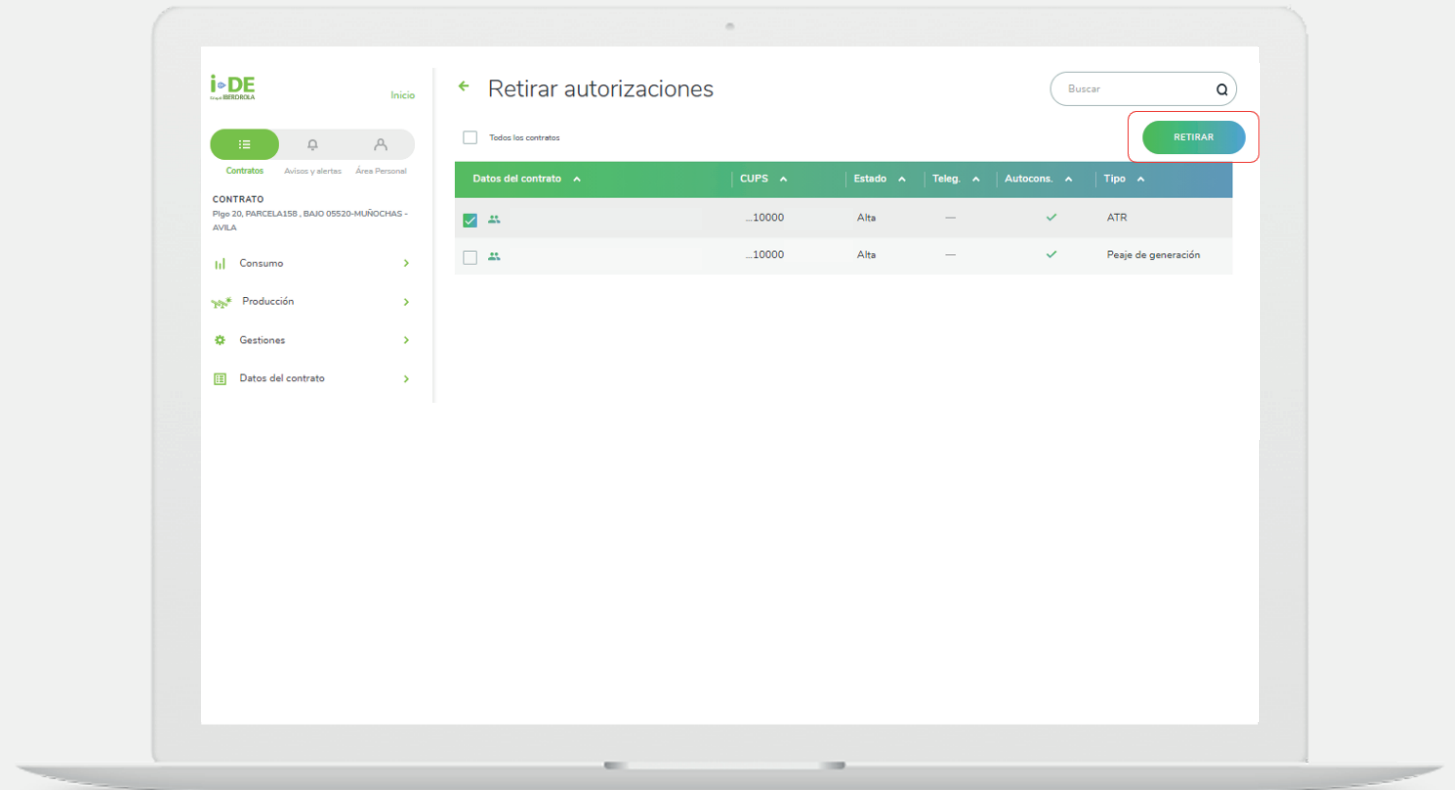
5. Retirar autorización

Si el autorizador quiere retirar la autorización de los contratos que están siendo gestionados por terceros, debe acceder a El Área Clientes y pinchar en “Gestiones” -> “Retirar autorización”.



5. Retirar autorización

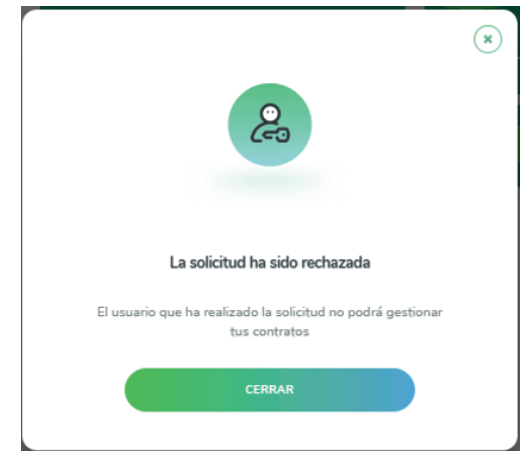
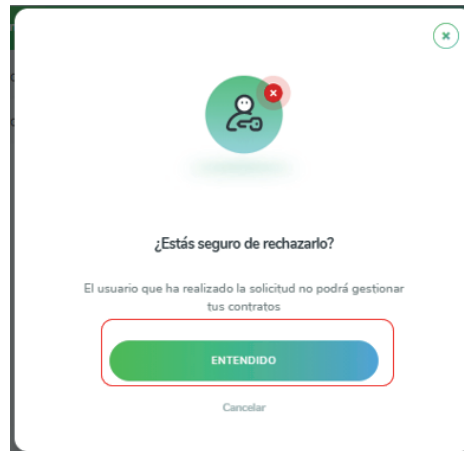
Una vez haya pinchado en “Retirar Autorización”, se le muestra una lista con todos los contratos que están siendo gestionados por terceros. Así, el cliente podrá seleccionar los que quiera retirar o retirarlos todos.



5. Retirar autorización

Una vez retirada la autorización, le aparece un mensaje para confirmar si quiere retirar la autorización de los contratos que ha seleccionado anteriormente.

Si pincha “Entendido”, le aparece un mensaje confirmando que las autorizaciones se han retirado.

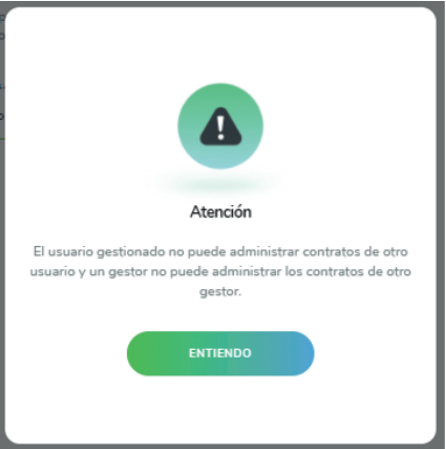


5. Retirar autorización

A su vez, el autorizado recibe un email informándole de que su autorización para gestionar otros contratos le ha sido retirada.



6. Casos por los que no se puede llevar a cabo la autorización

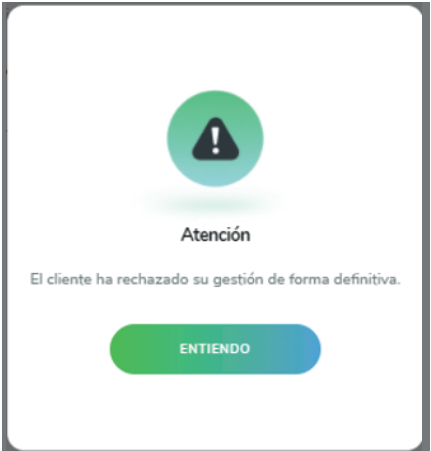


Si quieres gestionar los contratos de un cliente que ya está gestionando otro contrato, te aparece un mensaje como el que ves a continuación. No se pueden gestionar contratos de “gestores”.

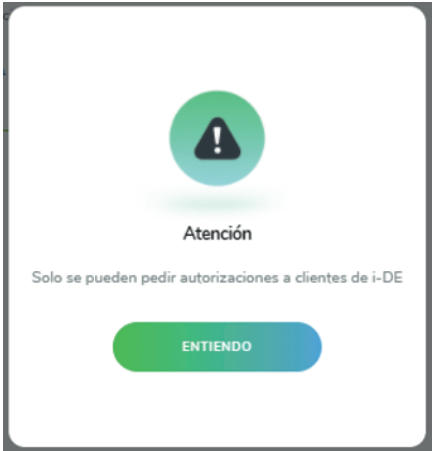


Si quieres gestionar los contratos de un cliente que ya tiene todos los contratos gestionados, te aparece el siguiente mensaje:

6. Casos por los que no se puede llevar a cabo la autorización



Si quieres gestionar el contrato de un cliente que ya te ha rechazado dos veces, te aparece el mensaje que ves a continuación. Esto es porque un gestor no puede solicitar autorización más de dos veces o más.



Si los contratos que quieres gestionar son de un usuario no cliente, te aparece el siguiente mensaje, ya que no se pueden gestionar contratos de usuarios no clientes.



Manual

de usuarios app –
Autorización para
Gestionar Otros Contratos

Aplicación para los clientes de i-DE

www.i-de.es

