

# Uso de Panel de cliente

- [Como actualizar mi cuenta a un plan superior](#)
- [Como agrego un contacto secundario a mi cuenta](#)
- [Como cambio el titular de un servicio a otro cliente.](#)
- [Alertas por whatsapp](#)
- [Como solicitar la baja del servicio](#)

# Como actualizar mi cuenta a un plan superior

## Cuanto se paga para hacer upgrade de servicio

Solo abonara la diferencia en los casos de planes superiores, desde la fecha de la habilitación del nuevo plan.

Por ejemplo si usted pago **100 \$ anuales** y a mitad de año desea subir de plan a uno de **150 \$** , se le facturará ( **150 \$ anuales - \$ 100 que ya abonó = \$ 50** )

## Como hacer un upgrade de servicio

1. Ingrese a su sector de clientes [www.paneldecliente.com](http://www.paneldecliente.com)
2. Seleccione el Servicio que desee que desea hacer upgrade  
[EjtkvHsoeBKEjXN-mejorar-de-plan.png](#)
3. Vaya a Detalles
4. Gestionar Acciones
5. Upgrade/Downgrade

[BrrgKKOMwqexTIUd-mejorar-de-plan2.png](#)

Una vez que seleccione el Nuevo paquete servicio aparecerán las opciones disponibles que tiene para subir plan y el costo del nuevo plan.



**upgrade**, es porque los sistemas consideran que su hacer el **upgrade de forma automática** .

pero deberá pedirlo a su ejecutivo de cuentas o

[escribiendo aqui](#)

# Como agrego un contacto secundario a mi cuenta

Usted posee un sector de administración en donde podrá no solo actualizar sus propios datos, ver facturas , pagarlas y ver tickets, sino la posibilidad de agregar un contacto secundario para administrar su cuenta como cliente.

Solo debe ingresar Administración  Área del Cliente  Mis Datos  Añadir Nuevo Contacto .

Allí podrá elegir que derechos tiene ese contacto secundario, por ejemplo, recibir las facturas, ver tickets, etc.

imagen not found or type unknown

Saludos Cordiales.

# Como cambio el titular de un servicio a otro cliente.

Recuerde que para nuestros sistemas cada cliente es independiente de otro y que no pueden existir dos clientes con el mismo email asociado.

## Si usted desea migrar un servicio a otro cliente:

1. -Ambos clientes deben existir como clientes, si alguno no existe puede darlo de alta
2. Una vez que ambos clientes existen debe enviar un ticket desde su [EMAIL] solicitando y autorizando el cambio hacia la nueva cuenta, es posible si ambos datos difieren mucho que realizemos alguna verificación telefónica.
3. Una vez realizado podrá verificarlo usted mismo ingresando con su email y clave (de cada uno)

## Requisitos para realizar los cambios:

- Ambas cuentas deben estar al día, es decir sin facturas vencidas.
- Solo se pueden migrar servicios activos, es decir no se pueden migrar servicios pendientes, cancelados o terminados.
- Ambas cuentas pueden tener el mismo nombre o empresa como titular, pero deben tener emails diferentes.

Si usted es el real titular de ambas cuentas, pero realiza esto por cuestiones de facturación, recuerde que solamente se le dará soporte a cada titular .

# Alertas por whatsapp

Lo unico constante es el cambio.

Por ello debemos adaptarnos a las culturas de nuestros clientes y el whatsapp se ha transformado en un medio de comunicación habitual.

Estamos implementando un sistema de envio de alertas por whatsapp en determinados eventos puntuales hacia los clientes.

Recuerde tener los datos de su telefono actualizados en este link:

<https://www.paneldecliente.com/clientarea.php?action=details>

## Cuando se envían alertas

Estos son los momentos en los cuales enviamos alertas por el momento, iremos agregando nuevos *hookpoints*. o puntos de ejecución con el tiempo .

Creadas el 01/06/2021

- **Ingresa un cliente:** Le enviamos una bienvenida
- **Si cambia la clave:** por seguridad le alertamos
- **Generación de Factura:** Si se genera una factura , le enviamos el link a su whatsapp para avisarle.

Creadas el 02/06/2021

- **Cliente edita sus propios datos** : Le enviamos un mensaje para avisarle.

Creadas el 05/06/2021

- **Factura anulada:** Cuando una factura se anula.
  - *Si por algún motivo pide la anulación de la factura, o pasa mucho tiempo impaga y se pasa a cancelada.*
- **Pago de Factura:** Cuando un pago ingresa.

Creadas el 16/06/2021

- **Servicio Suspendido:** Cuando un servicio se suspende
- **Servicio Reactivado:** Cuando un servicio se reactiva , por ejemplo cuando pago una factura pendiente, o soluciono su inconveniente tecnico.

Creadas el 08/07/2021

- **Servicio dado de baja:** Cuando un servicio se da de baja.

Creadas el 08/07/2021

- **Presupuesto disponible:** Cuando se le genera un presupuesto
- **Dominio borrado:** cuando borramos un dominio de la base de datos

# Como solicitar la baja del servicio

Estimados clientes, lamentamos su decisión de solicitar la baja del servicio.

Condiciones comunes a todas las bajas

## Cuestiones Administrativas:

- Todos los importes abonados no son reembolsables cuando se solicita la baja de un servicio.
- Recuerde que las facturas por los períodos en curso debe ser abonadas, ya que las bajas del servicio deben ser solicitadas previas a la generación de nuevas facturas o nuevas renovaciones del servicio.
- Cancelación de Dominios Internacionales. Los dominios no pueden darse de baja, ya que se pagan anualmente por adelantado, lo que puede hacer es solicitar que no se le renueve los servicios, [vea mas info aqui](#)

## Términos técnicos

- Todos nuestros servidores poseen servicio de backup que almacenan la información durante 10 años del último backup generado de su cuenta, pero obtener dicho backup podría tener un costo adicional.
- Una vez generada la baja del servicio, el mismo será eliminando del servidor, en el momento de efectivizarse la baja. Si posterior a este momento desea contratar el servicio nuevamente en el futuro, deberá contratar un nuevo servicio, generando una nueva factura por el nuevo servicio. Aún así nuestro depto técnico tiene posibilidades de recuperar un backup de sus últimos datos.
- La cancelación del servicio incluye eliminar todos los archivos del servidor, incluyendo sitio web, emails, ftp, etc.

## Tipos de Cancelaciones de servicio

## Como se formaliza la baja del servicio.

Por cuestiones de seguridad, la única forma de dar de baja el servicio es con su email de cliente y la clave de seguridad.

Una vez comprendido esto, haga clic [AQUI y EN MIS SERVICIOS](#) seleccione el servicio que quiere la baja , al pie del servicio , tiene un botón Cancelar servicio.

### Cancelación inmediata

Dará de baja los servicios en el transcurso del día de solicitada la baja

### Cancelación al fin del período de facturación

Dará de baja los servicios cuando finalice el período que consta en la última factura generada del servicio y no renovará el servicio. Es decir que el servicio seguirá totalmente operativo y funcional durante el período en curso.