

# Uso de Paneldecliente

- [Como actualizar mi cuenta a un plan diferente](#)
- [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 diferente

[1. Cómo bajar mi plan a uno inferior . ver clic aquí](#)

## 2. Cómo hacer un Upgrade o subir de plan

En el caso de querer obtener un plan superior, sólo se abonará la diferencia entre dichos planes 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 ( subir de plan )

1. Ingrese a su sector de clientes [paneldecliente.com](http://paneldecliente.com)
2. Seleccione el servicio que desea obtener un upgrade
3. Vaya a Actualizar
4. Elija la **categoría** hacia donde desea hacer el upgrade del servicio  
( en este punto sólo aparece lo que es posible técnicamente hacer upgrade )
5. Aparecerán todos los paquetes disponibles en esta **Categoría, elija uno.**
6. **Elija el periodo de pago del nuevo servicio al cual hará el upgrade**
7. Al presionar Upgrade generara la factura y una vez pago, el upgrade sera automático

---

Si **NO** aparece ninguna posibilidad de hacer un upgrade, es porque **los sistemas consideran** que su servidor o su paquete no esta en condiciones de hacer el **upgrade de forma automática** .  
**En este caso igualmente podrá hacer el upgrade, pero deberá pedirlo a su ejecutivo de cuentas o [escribiendo aquí](#)**



## Cómo hacer un downgrade o bajar de plan

No es posible en nuestra empresa hacer un downgrade o bajar de plan. En ese caso deberá pedir la baja del servicio y volver a contratar otro plan que sea mas adecuado para usted.

La explicación técnica simple sería:

Imagine que usted tiene un estante para usar (el estante sería su hosting o espacio que le damos para usar)...

Si desea **aumentar el espacio**, podemos agregar el espacio para poner mas libros;

Si desea **disminuir el espacio**, el sistema puede encontrarse con libros que exceden la capacidad del nuevo estante (plan), en ese caso no sabría como acomodar el espacio ocupado al nuevo estante mas chico.

Por ello reiteramos, **en el caso de que desee obtener un downgrade o bajar de plan deberá pedir la baja del servicio y volver a contratar otro plan que sea mas adecuado para usted.**

Recuerde cuando pide una baja del servicio, todo se pierde y no es posible reservarlo para luego. Por ejemplo si tiene una radio y pide la baja debe comenzar todo de cero y nuevo, ya que se pierde el puerto, servidor, toda la música que subió, reproductores, etc. Sin la posibilidad de revertirlo o recuperarlo.

# 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 una sola persona desea tener 2 cuentas diferentes **NO es posible**, cada persona puede estar registrada una vez, no pasara la verificacion y sus servicios podrian suspenderse por riesgo de fraude.

Solo se pueden migrar servicios **Activos**, es decir no se pueden migrar servicios *pendientes, cancelados o terminados*.

## Requisitos para realizar pasar un servicio a otro cliente:

- Ambos clientes deben existir como clientes.
  - si alguno no existe [puede darse de de alta gratis en este link](#) (el alta debe hacerlo cada cliente)
- **El servicio que desea transferir debe estar al día**, [ver aquí si tiene facturas emitidas](#) por ese servicio

## Cumplido los requisitos mencionados ARRIBA, como pedir el cambio

Una vez que ambos clientes existen deben pedir la transferencia del servicio

*Supongamos que Juan Perez quiere transferir un servicio a JOSE GARCIA*

### 1- Enviar Whastapp quien transfiere el servicio

Desde la cuenta origen (*ejemplo juan perez* ) enviar un whatsapp deber decir :

Hola ! soy *Juan Perez* , mi correo de cliente es xxxxxxxxxx y deseo que el servicio xxxxxxxx que activo y al dia pase a nombre del cliente Jose Garcia con correo xxxxx..

### 2- Enviar Whastapp quien recibe el servicio

Desde la cuenta destino (ejemplo *JOSE GARCIA* ) enviar un whatsapp deber decir :

Hola ! soy *JOSE GARCIA* , mi correo de cliente es xxxxxxxxx y acepto recibir a mi nombre el servicio que estaba pase a nombre del cliente *Juan Perez* con correo xxxxx..

# 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

- **Ingresar 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.

[image.png](#)