

Generales

- [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](#)
- [Soporte](#)
 - [Migracion de Hosting hacia nuestros servidores](#)
 - [SLA = Service Level Agreement](#)
 - [Solicitar soporte remoto.](#)
 - [Planes de soporte tecnico](#)
 - [Niveles de soporte y horarios](#)
 - [Politica de Privacidad](#)
 - [Terminos y condiciones](#)
 - [Honramos el periodo de factura](#)
 - [Niveles de Soporte Técnico](#)
- [¿Cómo accedo a mi servicio?](#)
- [Demoras en activarse los servicios](#)
- [Como pedir nueva funcionalidad](#)

Uso de Paneldecliente

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.

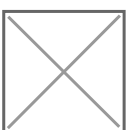
Por ejemplo si usted pago **100 \$ anuales** y a mitad de año desea subir de plan a uno de **150 \$** , se le facturará (**150 \$ anuales - \$ 100 que ya abonó = \$ 50**)

Como hacer un upgrade de servicio (subir de plan)

1. Ingrese a su sector de clientes paneldecliente.com
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 **augmentar 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 xxxxxx..

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](#)

Soporte

Migración de Hosting hacia nuestros servidores

Opción 1 Migramos todo nosotros: (recomendada)

Si decide realizar esta opción, solo debe enviarnos acceso al servidor anterior aquí y dejarnos que nosotros nos encarguemos de la migración, usted no notará ni un segundo la baja del servicio.

- **BASES DE DATOS** = Migramos todo lo referente al sitio web: contenido, bases de datos, etc.
- **OTROS** = Migramos configuraciones personales que ya posea en el servidor anterior

EMAILS

Migramos todo lo referente a sus emails: altas de direcciones, redireccionamientos, etc. PERO NO LOS EMAILS VIEJOS, ver debajo.

- Por seguridad las casillas de email en el nuevo servidor tendrán todas las casillas la misma clave global del hosting, las cuales usted podrá cambiar en un clic dentro de su panel de cliente.
- [¿ Como cambiar la clave de mis emails ? Ver aqui](#)
- [¿ Como debe estar configurado mi outlook para funcionar bien ?](#)

Aclaración sobre emails :

Si usted usa outlook o un programa similar para descargar sus correos no debe hacerse ningún problema, porque al cambiar de servidor, entrarán los correos en el servidor nuevo, y de la misma manera que ingresen usted los descargará a su pc, sin notar ningún cambio. Pero si usted usa activamente webmail , es decir que ve los correos sobre un sitio web, y no los descarga a su pc, nosotros no sacaremos los correos del servidor anterior para pasarlos al nuevo por impedimentos técnicos de compatibilidad.

Por lo que antes de realizar el cambio de delegación, debería descargar todos los correos a su pc para tener un backup.

Eso tan facil como dar de alta el email en su outlook y una vez que pone a descargar todos los correos, ya puede hacer la delegación.

Opción 2 Migra todo usted:

- Debería ingresar al nuevo servidor y dar de altas las casillas que tiene en el servidor anterior para que no se pierdan ningun email.
- Debería descargar su sitio web y las bases de datos a su pc y luego subirlas e instalarlas en el nuevo servidor.

Si decide realizar esta opción, siga las instrucciones en el email que le enviamos "Habilitación del servicio".

SLA = Service Level Agreement

Acuerdo de niveles de servicio

SERVICE LEVEL AGREEMENT

SLA 1: Asesoramiento

“ Horario comercial : de 10 a 17 horas (-3 GMT) de Lunes a viernes.
Medios de Contacto: Chat - Email - Ticket y Telefónicamente.

Descripción: Como configurar sus emails, como redirigir un dominio, porque un script me da error, son algunas de las preguntas mas frecuentes que recibe nuestro departamento de soporte técnico. Para ellos Creamos una base de conocimientos, preguntas frecuentes o FAQs en donde podrá encontrar respuesta al 90 % de las consultas que recibimos
Allí podrán resolver sus inquietudes las 24 horas y si no encuentran la respuesta a su inquietud pueden contactarnos mediante los medios de contacto debajo descritos.

SLA 2: Mantenimiento Preventivo

“ Horario: Las 24 horas.
Medios de Contacto: Exclusivamente Mediante PaneldeCliente.com

Descripción: Nuestros técnicos se encuentran monitoreando que todos los servicios funcionen correctamente. Si algun servicio se encuentra lento, en reparación o mantenimiento, es informado en su [Paneldecliente.com](https://paneldecliente.com) -> [Estado del Servicio](#)

Visitando dicho link, podrán ver el estado de los servicios.

- Si encuentran un servidor con problemas, pueden monitorearlo desde allí la resolución del problema.
- Si no encuentran un inconveniente planteado allí (por ejemplo que su servidor esta caído) todos los servicios estan estables y su consulta deberá ser dirigida mediante SLA 1

SLA 3: Reporte de Errores

“ Horario: Las 24 horas.

Medios de Contacto: Exclusivamente Mediante PaneldeCliente.com

Descripción: Si algo no funciona como debería puede iniciar un ticket o enviarnos un email las 24 horas, nuestro depto tecnico evaluará el caso, y segun corresponda:

- Si es un SLA2 , se abrirá el reporte y mantendrá informado
- Si es un SLA1, se le responderá con el tutorial del error que esta cometiendo o similar dentro del horario que establece SLA1

SLA 4: Sobre Diseño web, Software y relacionados

“ Horario: Comercial

Medios de Contacto: Chat - Email - Ticket y Telefónicamente.

Descripción: Si usted tiene una consulta, problema o inquietud sobre un software en su Sitio web

1. El cliente debera reportar su incidente en cualquiera de nuestros medios de contacto.
2. El Analisis y devolucion de una respuesta estar garantizada en 2 horas posteriores al reporte de dicho incidente.

En la repuesta pueden suceder 3 situaciones.

1. Que sea un Asesoramiento por lo que es un SLA1, se le responderá con el tutorial del error que esta cometiendo o similar dentro del horario que establece SLA1
2. Que su problema sea ajeno a nuestro ámbito, sugiriéndole buscar una solución externa.
3. [Podria contener el presupuesto para solucionar su inconveniente dependiendo del plan contratado](#)

Nunca salvo relación contractual pre-pactada, NO brindamos respuestas a SLA4 fuera del horario comercial.

Solicitar soporte remoto.

Nos esforzamos para brindarle el mejor servicio posible, y en ese camino también brindamos servicio de administración remota de computadoras y laptops.

[Puede pedirlo aqui](#)

Requisitos Obligatorios:

- Tenga en cuenta que el servicio de soporte remoto *solo guiamos en los manuales de nuestro servicio*, no configuramos antivirus, drivers, placas de sonido, cables, etc.
- Su windows debe **estar actualizado al día**.
 - Nos referimos a que debe ir a Botón inicio >> *Windows Update* y debe figurar que esta al día.
Esto actualiza drivers y el funcionamiento general del windows.
 - Si **no** hace esto, luego al actualizar el windows puede anular nuestro trabajo.

3 Pasos para el soporte remoto

Haga estos pasos **EXCLUSIVAMENTE** desde la pc que desea soporte remoto, no desde telefono u otra pc.

- **PASO 1** -- BAJE EL PROGRAMA DE MANEJO REMOTO
- **PASO 2** -- PRENDALO Y VERA 6 NUMEROS que son su ID PERSONAL

ESTE ES UN Ejemplo de RUSTDESK

De como ver su numero de PUESTO DE TRABAJO

[rustdesk2.png](#)

Planes de soporte tecnico

Contamos con **3 planes**
de soporte técnico personalizado.

Tabla comparativa

	Soporte Standard	Soporte Profesional	Soporte FULL
Acceso al servicio de atención al cliente en caso de incidencia	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Canales de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • AI • Tutoriales • Manuales • Consultas por Ticket • Chatonline 	<i>Incluye Soporte Standard mas :</i> <ul style="list-style-type: none"> • Soporte Remoto • Cursos 	<i>Incluye Sop. Profesional y mas :</i> <ul style="list-style-type: none"> • Whastapp • Telegram • Tíquet • Videotutoriales
Tiempo de respuesta (3)	8 horas laborables	2 horas laborables	15 minutos

Niveles Standard, Premium o corporativo

1- Soporte Standard

El soporte Standard, incluido con todas las soluciones en todos nuestros Servicios.

Se dirige principalmente a clientes que **utilizan sus servicios de forma autónoma** para actividades no consideradas como críticas.

Estas son las estadísticas vigentes en nuestro sistema y escalamiento de Soporte.



2- Soporte Premium

¿Su actividad necesita una rápida asistencia en horas laborables? El nivel de soporte Premium **tiene atención** otorga prioridad a sus solicitudes de soporte técnico frente a las solicitudes de los clientes del soporte Standard, por lo que está especialmente recomendado para entornos no críticos.

3- Soporte Full

Este nivel de soporte, adaptado a los entornos de producción, a un servicio de soporte técnico con el objetivo de proporcionar una primera respuesta en menos de 30 minutos en caso de incidencia crítica (nivel de criticidad P1).

Soporte

Niveles de soporte y horarios

Niveles de AYUDA comercial y Técnica

Your browser does not support the video tag.

? Nivel - ? Equipo técnico de Servidores

Este nivel funciona las 24 horas.

Descripción: Nuestros técnicos se encuentran monitoreando que todos los servicios funcionen correctamente. Si algún servicio se encuentra lento, en reparación o mantenimiento, es informado en su [Paneldecliente.com](https://paneldecliente.com) -> [Estado del Servicio](#)

? Nivel - ? Botito y Manuales

Este nivel funciona las 24 horas.

Consideramos que la mejor manera de brindarle un servicio, es que usted tenga acceso las 24 horas de una forma simple, a toda la ayuda y documentación necesaria para que pueda resolver sus dudas e inconvenientes.

Nuestros miles de clientes utilizan nuestros servicios y tenemos la respuesta en manuales, tutoriales y autodiagnosticos para mas del 95 % de las consultas ya realizadas.

Para acceder al Bot de ayuda, solo visite veni.link/hablemos

? Nivel - ? Asesor mediante Chat -

Días Hábiles de 9 a 20 horas (Atlanta, USA)

Si no pudo resolver su problema mediante el Bot, manuales y tutoriales, siempre tiene acceso a un asesor de soporte técnico durante el día, que puede asesorarlo mediante el chat, guiándolo paso a

paso para resolver sus dudas.

Para acceder al chat puede hacerlo al final de cada Bot, o directamente desde la app oficial en paneldecliente.com/android

? Nivel - ? Ayuda Técnica especializada.

Días Hábiles de 10 a 18 horas (Atlanta, USA)

☐ Si el bot no pudo resolver el problema, se pasa al chat y si el operador no pudo asesorarlo, siempre tiene acceso a nuestros tickets en veni.link/ticket

☐ Incluso contamos con whatsapp y más medios para su comodidad, dependiendo del plan contratado.

Para acceder a solicitar ayuda técnico o whatsapp, ingrese a su servicio y tendrá un botón para acceder al mismo o solicitarlo si su plan no lo incluye.

? Nivel - ? Soporte REMOTO.

Días Hábiles de 10 a 18 horas (Atlanta, USA)

Dependiendo su plan, podemos conectarnos a su pc para asesorarlo en el uso de las herramientas.

☐ También contamos con soporte remoto para configurar su pc desde nuestra empresa. Para acceder a solicitar soporte remoto visite veni.link/configuracionremota

<https://manual.altomarketing.com/books/generales/page/solicitar-soporte-remoto>

Soporte

Politica de Privacidad

English

Privacy Policy

This privacy policy includes all the details about the data collected in this app and how it's used. As a user we also do not like to give personal informations and we don't want to see our informations collected without knowing what will going to happen to those datas. This app has been alive with the support and trust of it's users. We want to keep the trust; you can find all the details about the data usage below. This app does collect anonymous usage data. This data does not include your original device identification numbers, your real personality or your personal data if it's not directly given by you in an open form. This App can not access to your real information and your purchases or any other action may not be restored without associating purchases with some information. This is why it is recommended to fill the registration form in the application. That form contains personal information which helps us contact the user easily, help quickly and solve possible licensing problems. Usage / interactions in the application are used to determine what stations is being listed at most and which functions attracts the most attention so we can improve those sections. This information also allows us to be able to serve better features like listing most popular stations according to a specific region. These datas may be used to serve additional services to 3rd parties like station statistics. NONE of these services will include sensitive information/personally identifying data if not permitted by you. In some cases This app may communicate directly with a 3rd party server to obtain latest data for display within the app (such as rss feeds, artist/song images and informations) . When this happens - we don't transmit any data about you or your usage to these 3rd parties except where explicitly stated. Please check these 3rd parties (where applicable) for their additional privacy policies. Advertising Banner Privacy Policy This app may display advertisements on various places in the application. This system may use and transmit basic regional/language information about you to the advertising banner system in order to provide you with relevant ads. In some cases, we may have agreements with sponsors and we may hide advertisements in that situation. Eventhough the advertisement may get hidden in that situation, we may provide similar informations to sponsors or 3rd parties. 3rd Party Content Privacy Policy This app may display live web pages or images from 3rd party sources and in these cases you should read the privacy policies displayed by these websites. We use Google Image Search for some of the images related to now playing info. Contact us If you have any questions regarding privacy while using the Application, or have questions about our practices,

Terminos y condiciones

Términos y condiciones básicas generales para la prestación de servicios de ALTOMARKETING LLC y sus Productos/websites :

- Paneldecliente.com
- ServicioStreaming.com
- Altomarketing.com
- Mejoramostuweb.net
- Radionube.online
- Suenalive.com
- FullStreaming.ar

1) Los Servicios prestados por Altomarketing LLC

- a) Altomarketing LLC se compromete a proveer al contratante, en adelante “Cliente”, los servicios adquiridos en el proceso de compra en la dirección web Altomarketing LLC.com.
- b) Altomarketing LLC utilizará todos los medios a su alcance para proveer al Cliente de los Servicios de la más alta calidad. Los servicios de Altomarketing LLC poseen un [acuerdo de nivel de servicio](#).
- c) Altomarketing LLC realizará sus máximos esfuerzos para proveer al Cliente de los Servicios conforme la Política de Cumplimiento y Lealtad al Cliente, y no será responsable por atrasos en la provisión, o situaciones producidas por causas de fuerza mayor o que están fuera de su control.
- d) Los servicios de web hosting y servicios electrónicos relacionados solo pueden ser usados para fines legales y lícitos bajo las leyes aplicables según la Política de Uso Aceptable.
- e) Altomarketing LLC no será responsable en caso de problemas de conectividad, infraestructura o accesibilidad de proveedores externos necesarios para la prestación de sus servicios.

2) Obligaciones del Cliente

- a) Utilizar los Servicios de acuerdo a las reglamentaciones y leyes vigentes según disponibles en la Política de Uso Aceptable. En caso de que los Servicios sean utilizados por terceros, será exclusiva responsabilidad del Cliente especificar que dichos Servicios deben ser utilizados con fines legales y cumpliendo la Política de Uso Aceptable.
- b) Efectuar los ajustes de sus contenidos y sus aplicaciones para cumplir con este contrato y con toda otra instrucción que Altomarketing LLC especifique respecto del uso de sus recursos y de sus servicios. Es responsabilidad del Cliente de mover, mudar o migrar sitios web y contenidos en general.
- c) Mantener indemne a Altomarketing LLC ante cualquier situación administrativa, legal o penal propia del Cliente o de terceros contra el Cliente. Cualquier costo derivado de la misma, será facturado en concepto de gastos administrativos al Cliente. El incumplimiento del pago de la

factura de gastos administrativos, facultará a Altomarketing LLC a proceder a la baja inmediata de todos los servicios prestados.

d) Ajustar sus procesos administrativos y comerciales para cumplir con los términos y condiciones del servicio.

3) Plazo y condiciones contractuales

a) El Plazo mínimo de la prestación de servicio será seleccionado en el proceso de compra, en todos los casos, con renovación automática al terminar el período por un período de igual duración. Si el cliente necesitara de un cambio de período de facturación, deberá [avisar a Altomarketing LLC vía ticket](#) hasta 5 días antes de su próxima renovación. Planes de alojamiento web compartido no soportan el pago mensual, limitándose al pago semestral o anual. Si durante el período contractual el cliente necesitara de cambiar su plan de servicio (upgrade o downgrade), Altomarketing LLC calculará el dinero no consumido para que pueda el cliente aprovecharlo en el pago de la diferencia por su nuevo plan; si la diferencia resultara en un saldo a favor del cliente, este quedará a disposición para consumir en futuras renovaciones o nuevas compras.

Altomarketing LLC no pagará comisiones ni intereses por el crédito a favor del cliente.

b) Altomarketing LLC podrá modificar sus condiciones con un nuevo esquema de contrato a la finalización del período cubierto por el último pago realizado según corresponda, lo que deberá ser comunicado al cliente.

c) Ningún documento comercial, orden de compra, orden de venta o condiciones provistas unilateralmente por el cliente podrán anular los Términos y Condiciones, reglas y procedimientos internos de Altomarketing LLC.

4) Baja del servicio

a) El Cliente puede generar la [baja de la suscripción a su servicio](#) en cualquier momento, evitando así la renovación automática para el próximo período. Al momento de procesar su baja no deberán existir facturas impagas.

b) El pago de los servicios se realiza por anticipado y no admite ningún descuento, ni devolución del dinero en caso de que el Cliente solicite la baja con anticipación. Esta siempre será procesada al finalizar el período aún si el servicio hubiera sido utilizado.

c) Al procesar la baja del servicio, Altomarketing LLC eliminará todos los datos almacenados y las copias de seguridad sin posibilidad de recuperación posterior.

d) La cancelación del servicio por Política de Reembolso estará alcanzada por el período, tipo y plan del servicio según aplique.

Los productos pueden ser reembolsados solo si se cancelan dentro de los 30 días posteriores a la fecha de activación, únicamente por motivos de satisfacción del servicio.

El pago por la compra, renovación o transferencia de dominios, así como desarrollo de Apps y Streaming no están alcanzados por la política de reembolso de Altomarketing LLC. En planes de Hosting que incluyan registro, renovación o transferencia de dominios descontarán su valor para procesar la devolución quedando este a su disposición. La devolución del dinero se realizará por el mismo medio por el que se ha abonado

5) Pago y facturación

a) Los pagos deberán ser realizados por anticipado y hasta el vencimiento indicado en la factura. Transcurrida la fecha de vencimiento dará lugar a que el servicio pueda quedar en estado de suspensión por falta de pago y posterior eliminación definitiva de la cuenta y todos sus datos. A partir de suspendido el servicio no será posible acceder a los datos almacenados. El cliente es responsable de dar seguimiento a sus notificaciones, y agendar sus vencimientos.

Si una cuenta se encuentra suspendida por falta de pago, Altomarketing LLC no podrá aplicar ningún tipo de descuento o bonificación.

b) Si la cuenta fue dada de baja y eliminada, y el Cliente necesitará de restablecerla, Altomarketing LLC cobrará una tasa de única vez de US\$100 o el equivalente en moneda local, más impuestos, para poder cubrir los costos de restablecimiento.

c) Cualquier pago que exceda el importe de la factura será acreditado como saldo a favor para aprovechar en futuros vencimientos

d) Si el Cliente por alguna razón ejecutara un contracargo, estos constituyen falta grave, quedando a disposición de Altomarketing LLC el cierre definitivo de la cuenta del cliente y eliminación inmediata de sus servicios

e) El cliente es responsable de mantener actualizados sus datos de contacto y de facturación.

6) Garantías y Limitación de la Responsabilidad de Altomarketing LLC

a) En ningún caso Altomarketing LLC será responsable por el lucro cesante, daño emergente o cualquier otra pérdida indirecta de margen, ventas, negocios, ahorros anticipados, demoras en el alta del servicio o datos que pudiera sufrir el Cliente.

b) Si el Cliente vende espacio en el servidor a un tercero, entonces el Cliente será responsable del uso, el contenido y las acciones del tercero.

7) Transferencia del Servicio

a) Altomarketing LLC no podrá transferir el contrato ni los servicios de un Cliente a un tercero sin el consentimiento explícito por escrito del Cliente quien oficia de dueño absoluto del servicio y sus contenidos, debiendo abonar todas las facturas emitidas previo al cambio.

8) Terminación del Contrato por parte de ALTOMARKETING LLC

a) Altomarketing LLC podrá dar por terminado el presente contrato en cualquier momento sin necesidad de notificar al Cliente si el Cliente incumple cualquiera de sus obligaciones bajo el presente contrato.

9) Notificaciones

a) El contacto formal entre Altomarketing LLC y el Cliente se realizará por medio de [tickets](#) desde el [área del Cliente](#), dando como válido únicamente este como medio de contacto para consultas y reclamos. Al generar un ticket se asignará automáticamente un código único alfanumérico para seguimiento.

b) Altomarketing LLC enviará notificaciones al cliente por email al actualizar su ticket, avisos relacionados con la facturación y pagos, reportes, avisos, y otras notificaciones en general.

10) Uptime

a) Altomarketing LLC garantiza un funcionamiento constante del servicio, con un Uptime estipulado del 99,89%. Si este porcentaje de Uptime fuera reducido, el cliente podrá solicitar una bonificación de acuerdo al tiempo sin funcionamiento según Acuerdo de Nivel de Servicio.

11) Backups

a) Altomarketing LLC realiza backups propios de sus sistemas de infraestructura de web hosting y pondrá a disposición del cliente copias de seguridad de su sitio como cortesía, sin embargo el Cliente es responsable del backup de sus datos y control de sus copias de seguridad.

b) Altomarketing LLC no será responsable por pérdidas de datos causadas por interrupciones que provengan de una caída de la conectividad de la red, falla en los equipos, desastres naturales o error humano.

12) Registro de Dominios, delegaciones y certificados SSL.

a) Altomarketing LLC actúa como intermediario en la registración de dominios de Internet entre el Cliente y entidades registrantes.

b) Altomarketing LLC no se hace responsable por demoras en registros de dominios y transferencias de DNS o PERSONA RESPONSABLE, causadas por terceros o por el Cliente que adquiere nuestros servicios.

c) Si el dominio fue registrado por el cliente en otro proveedor, el Cliente es el responsable de delegar su dominio para poder utilizar los servicios de Altomarketing LLC. Si el dominio adquirido se encuentra delegado a servidores de DNS ajenos a Altomarketing LLC, Altomarketing LLC no será responsable del funcionamiento o soporte técnico de dicho dominio.

d) Altomarketing LLC mantendrá registrado y disponible el dominio por el período adquirido o por el período en el cual se renovó. Los dominios no admiten devolución. Si el dominio registrado se encontrara bonificado por haber sido contratado junto con un plan de hosting, si se produjere una cancelación anticipada del plan de alojamiento web, Altomarketing LLC facturará el costo de registración del dominio.

e) El Cliente es el único responsable de su dominio y se compromete a no infringir leyes ni derechos de marca, autor o patentes aun cuando sus datos de whois no se encuentren públicos de forma directa, quitando toda responsabilidad a Altomarketing LLC ante cualquier intercambio o accionar legal, por tal, Altomarketing LLC estará facultado a proveer los datos del cliente ante la autoridad que lo requiera.

f) En caso de dominios cuya información pública mencionen a Altomarketing LLC, Altomarketing LLC se reserva el derecho de transferir la titularidad del dominio al Cliente, despublicarlo de Internet, o darlo de baja antes del plazo contractual si considerara que el dominio en cuestión infringe leyes, derechos de marca, o considera que se está utilizando de manera indebida.

g) Pese a que Altomarketing LLC enviará notificaciones al email titular registrado cuando se aproxime el vencimiento, el Cliente es responsable de agendar la fecha de caducidad para [acceder a su área de Cliente a renovarlo](#) antes de dicha fecha.

h) Los certificados SSL gratuitos incluidos en los servicios de hosting son provistos mediante los respectivos proveedores de dichos paneles de control y no son responsabilidad de Altomarketing

LLC. La generación y renovación de los certificados estará sujeta a los términos y condiciones y SLA de sus respectivos proveedores y puede no ser inmediata. El usuario siempre puede optar por utilizar su propio certificado SSL adquirido por un tercero.

13) Web hosting compartido y Cloud Hosting

a) El Cliente acepta no perjudicar a Altomarketing LLC, ni su reputación, ni sus sistemas, ni a otros Clientes de la plataforma. Algunos de los servicios provistos por Altomarketing LLC son en plataforma compartida, y esto significa que un Cliente no puede sobrecargar el uso de los servidores con el fin de no afectar el normal funcionamiento de la plataforma.

b) Si un Cliente sobrecargara los servidores y causara problemas de rendimiento en la plataforma, Altomarketing LLC podrá suspender de manera momentánea el servicio sin previo aviso y, de continuar el problema, el Cliente necesitará cambiar a un plan más apropiado a las necesidades de su sitio web. c) Hosting Ilimitado: aplican restricciones. Nuestros planes de hosting compartido son ideales para alojar la mayoría de los sitios web personales o pequeñas empresas y no limitamos el espacio y la transferencia mensual. Si el consumo de los recursos presentara riesgo para la estabilidad es posible que debas actualizarte a Cloud VPS o Servidor Dedicado.

c) El constructor web es una herramienta incluida como cortesía en los planes de Web Hosting y Cloud Hosting, proporcionado a través de software de terceros. Este servicio se brinda de manera desatendida y el Cliente es el único responsable de crear, mantener, y hacer copias de seguridad de su página web. Altomarketing LLC no podrá intervenir, ayudar o asesorar en cuanto a diseño del sitio web; y limitará su responsabilidad y soporte únicamente a asegurarle al Cliente la disponibilidad de la herramienta en caso que este no pueda acceder a utilizarla. El sitio web creado con el constructor web es compatible con el servicio de hosting adquirido en el cual se ofrece, y no se garantiza su correcto funcionamiento en otros proveedores o sistemas de terceros.

d) En todos los servicios de web hosting de Altomarketing LLC aplica la Política de Uso Aceptable.

14) Hosting Reseller

a) Altomarketing LLC brindará a los usuarios de Hosting Reseller el servicio exclusivo para su libre reventa, siendo el usuario el único responsable del mantenimiento, control, creación y eliminación de las cuentas de alojamiento creadas dentro del plan, o de gestionar la baja o modificaciones de su plan completo.

b) El Cliente es responsable de los actos y consultas de sus propios clientes.

c) Altomarketing LLC no podrá atender consultas en forma directa a usuarios del Cliente debiéndose contactar directamente el titular registrado con Altomarketing LLC.

d) En Hosting Reseller aplican las mismas políticas de uso aceptable que en Web hosting compartido, y aplica la [Política de Uso Aceptable](#).

e) Marca Blanca: En las subcuentas de cPanel (excepto la cuenta principal del servicio) se permite personalizar el logo y se otorgan servidores DNS anónimos para utilizar. En las subcuentas por defecto no se incluye ninguna herramienta, anuncio o texto que mencione a Altomarketing LLC, aunque si se crean planes personalizados el usuario reseller puede agregarlos bajo su propia voluntad.

15) Servicio de correo incluido

- a) En todos los servicios de hosting que incluyan servicio de correo electrónico, este es proporcionado por Altomarketing LLC como un servicio de cortesía incluido sin representar una prioridad para la prestación del servicio de web hosting. Si el servicio fuera crítico para el Cliente y/o su organización, entonces Altomarketing LLC recomendará un proveedor de correo electrónico profesional de terceros para integrar a su plan de hosting en Altomarketing LLC.
- b) El Cliente podrá utilizar sus cuentas de email para usar como medio de contacto. Aplican restricciones para evitar el abuso.
- c) Está prohibido el envío de correo automatizado, masivo, no solicitado (SPAM) y/o con contenido malicioso o fraudulento en cualquiera de los servicios ofrecidos por Altomarketing LLC.
- d) El acceso oficial al servicio de correo electrónico de cortesía prestado por Altomarketing LLC es [Webmail](#)
- e) En todos los servicios de correo incluido de Altomarketing LLC aplica la Política de Uso Aceptable.

16) Cloud VPS y Servidores Dedicados

- a) La responsabilidad en el manejo y administración (Management) del servicio contratado se fijará al momento del alta sin lugar a cambios posteriores en la política de administración. [Ver límites y alcances](#).
- b) Altomarketing LLC utiliza redes, sistemas, licencias, procedimientos propios y privados para ofrecer el servicio adicional de gestión de servidores con las limitaciones que ello implica.
- c) La cobertura técnica en servicios administrados por el Cliente o su personal técnico solo aplica sobre la conectividad, suministro eléctrico, reinicios y garantizar la accesibilidad a su consola de gestión de sistema operativo.
- d) Por cuestiones de seguridad, normativa y buenas prácticas para el tratamiento de la información no está permitido el ingreso o conexión de dispositivos periféricos para almacenamiento, backup o transmisión de datos.
- e) La programación de tareas de mantenimiento por migración o actualización de recursos de hardware o software estará limitada al [horario de Soporte Técnico Especializado](#), programando día, ventana horaria y tiempo aproximado de afectación del servicio.

17) Housing de servidores provistos por el cliente

- a) Altomarketing LLC ofrecerá espacio en sus centros de datos para colocalizar los servidores provistos por el cliente, conforme características contratadas.
- b) El Cliente libera de toda responsabilidad a Altomarketing LLC sobre el equipo provisto.
- c) Toda actividad desarrollada a nivel software (sistema operativo, seguridad, aplicaciones, etc) dentro de los equipos ingresados, será de exclusiva responsabilidad del Cliente. Altomarketing LLC no podrá administrar un servidor del cliente bajo la modalidad de Housing.
- d) La reposición de piezas defectuosas del servidor son a cargo del cliente debiendo coordinar el retiro del servidor y reingresando luego de reparado. El retiro e ingreso de equipamiento requiere coordinación previa de 24 horas hábiles, y Altomarketing LLC asignará un turno según agenda técnica para la tarea.
- e) El Cliente no podrá dejar piezas en custodia a Altomarketing LLC para utilizarlas en el futuro.
- f) No se ofrece acceso físico a los centros de datos contratados por Altomarketing LLC.

18) Contenido

- a) El Cliente es el único responsable de su contenido bajo cualquiera de los servicios prestado, y aplica la Política de Uso Aceptable a cualquier servicio contratado, gestionado o no por Altomarketing LLC.

19) Confidencialidad

a) Ver [Política de Privacidad](#).

20) Programa de Afiliados

a) El Programa de Afiliados premia al Cliente con una comisión basada en un porcentaje de las facturas recurrentes abonadas por los clientes referidos que contraten servicios en Altomarketing LLC. Los detalles del programa así como todas las instrucciones para su uso se encuentran a disposición en Centro de Ayuda [\(+\)](#).

b) El Cliente podrá retirar sus comisiones a una cuenta bancaria de su misma titularidad, o como crédito a favor en su cuenta de Altomarketing LLC para pagar sus próximos consumos. Si el Cliente escogiera retirar sus comisiones a su propia cuenta bancaria, Altomarketing LLC solicitará una factura por el importe retirado para iniciar la gestión. El importe sin impuestos o retenciones de la factura deberá corresponder con el retirado mediante el sistema de registro de comisiones. Aplican montos mínimos para iniciar una solicitud de retiro de comisiones. Límite de una solicitud por mes calendario. El Cliente debe verificar su identidad para poder realizar retiros de sus comisiones acumuladas.

c) El plazo de acreditación promedio en cuenta bancaria es de 7 a 10 días corridos desde aprobada la solicitud de retiro. Sujeto a plazos bancarios y reglamentaciones vigentes.

d) Todas las comisiones recibidas serán contabilizadas para la moneda correspondiente al país de origen del Cliente.

e) Altomarketing LLC se reserva el derecho de actualizar los detalles del programa de afiliados, porcentajes de comisiones, montos mínimos, plazos de maduración y vencimiento de comisiones sin previo aviso.

21) Soporte Técnico, plazos de respuesta / SLA

a) Las incidencias de la prestación del servicio se informan continuamente en <https://status.Altomarketing LLC.com>. Ver [horarios de soporte técnico](#).

b) El Cliente comprende que los [tickets](#) son el medio de contacto oficial con Soporte Técnico. Medios de complementarios de contacto tendrán como fin la orientación del Cliente y su disponibilidad podría estar limitada. Soporte telefónico no está disponible para los servicios prestados por Altomarketing LLC.

c) Altomarketing LLC no se responsabiliza ante problemas de acceso a los tickets del Cliente o [cuenta Altomarketing LLC](#) por causas de fuerza mayor.

Cualquier modificación en estos términos será realizada cuando Altomarketing LLC considere que es apropiado y es responsabilidad del Cliente asegurarse el conocimiento de tales cambios.

Dirección: 651 n Broad St, Suite 206, city Middletown , Zip 19709 , New Castle Delaware

Honramos el periodo de factura

Cuando usted paga una factura, **incluye términos, condiciones y promociones vigentes.**

Honramos lo pactado durante el periodo de contratacion hasta el momento de la finalización del contrato (periodo pagado)

Ejemplo: Si el *10 de enero* usted compra un **paquete promocional** semestral que incluye = Un sitio web + una app android + 1 streaming de radio . Esto quiere decir que Usted tiene derecho *durante 6 meses*, a todo lo que incluye el paquete que ha pagado.

Una vez finalizado el periodo contratado, el servicio podrían pasar 3 cosas

1. Si no brindamos mas el servicio, podría darse de baja (es raro pero puede pasar y avisamos antes)
2. Renovarse exactamente igual
3. o Renovarse con algunas diferencias, ya sea diferente valor, diferentes condiciones, etc.
En este caso lo detallamos en la factura

La generación de la nueva factura en donde se detallan las nuevas condiciones, es el contrato nuevo el cual honramos durante el periodo que usted lo contratare.

Dicho de otra manera, si encuentra una buena promoción o un buen precio, y contrata el servicio mensual, es posible que al mes siguiente el precio pueda variar, por lo que sugerimos contratar el servicio anual o bianualmente, para aprovechar al máximo las promociones vigentes.

Soporte

Niveles de Soporte Técnico

Elija el plan que mejor se adapte a sus necesidades

Comparativa de Planes

Soporte Standard

Acceso: Ilimitado

Canales:

AI
Tutoriales
Manuales
Consultas por Ticket
Chat Online

Tiempo de Respuesta: 8 horas laborables

Soporte Profesional

Acceso: Ilimitado

Canales:

Incluye Soporte Standard más:
Soporte Remoto
Cursos

Tiempo de Respuesta: 2 horas laborables

Soporte FULL

Acceso: Ilimitado

Canales:

Incluye Soporte Profesional más:

WhatsApp

Telegram

Ticket

Videotutoriales

Tiempo de Respuesta: 15 minutos

¿Cómo accedo a mi servicio?

Explicacion en Video

Explicación en paso a paso

Cada servicio tiene un MANUAL y claves de acceso.

1- Primero debe acceder a su Panel de Cliente

Usando las credenciales que recibió por correo y/o whatsapp.

Una vez dentro, vaya a la sección "Mis Servicios". Allí es donde verá el servicio que nos ha comprado (si mas adelante adquiere mas servicios, también se verán todos ahí mismo).

www.Paneldecliente.com ? Mis servicios ? Manuales

2- Localice su Servicio y presione GESTIONAR

Cada servicio tiene su panel de gestión específico. Selecciona el servicio que compraste para acceder a gestionarlo.

[screenshot-customer.altomarketing.com-2025.06.12-15_07_26.png](#)

y Dentro de cada servicio ...

Cada servicio tiene **su panel de gestión específico**. Selecciona el servicio que compraste para acceder a gestionarlo.

En dicho panel de gestión encontrarás tus datos de acceso y claves (usuario, contraseña, datos del servidor) justo debajo de la descripción del servicio.

Te servirán para poder vincular programas de PC, soporte técnico, entre muchas más cosas.

Como ver el MANUAL DE USO

Dentro de Cada servicio, Allí contará con toda la información necesaria para conocer las características y como funciona cada uno de nuestros servicios.

Para tener acceso a dicho manual, solo debe ingresar a:

Demoras en activarse los servicios

Activación Instantánea de **Servicios.**

En este caso una vez que ingresa el pago, el servicio queda **ACTIVO** y puede USARLO accediendo a su manual

La activación de los servicios que figuran aquí tiene una demora **máxima de 2 minutos** una vez acreditado el pago, ellos son:

- Hosting
- Constructor Web
- Streaming de AUDIO - RADIOSTREAMING
- Streaming de VIDEO - VIDEOSTREAMING
- Registro de dominios internacionales - [Requisito, sus datos actualizados aquí](#)

Activación Manual de **Productos**

- **Expresados en días hábiles**

Los productos tienen una demora en tiempo **que comienza desde** que los requisitos necesarios están cumplidos.

- **Paquetes Revendedor** o Reseller: 24 a 48 horas
- **Paginas Web** Específicas
 - **Simplenews** : 2 días - *requisito dominio activo y delegado*
 - **Portal Noticioso**: 3 días - *requisito dominio activo y delegado*
 - **Diario wp** > 4 días
- **SALAS DE CHAT** : 2 dias hábiles

- **APPS para MOVILES.**

- APP de Audio Streaming

- **Android :**

- Pwa = Van con cada web, apenas este la web , estara online

- APP Android hacer la app = 3 dias (*ya se puede difundir y usar a los 3 dias*)

- APP GOOGLE PLAYSTORE, que aprueben la misma = 1 a 3 semanas (*depende de google no de nosotros*)

- **Iphone :**

- APP iphone MODERNA = 30 días

- ALEXA = 60 dias

-

- Desarrollo de **Locuciones personalizadas** : 5 a 7 días - *requisito tener textos escritos y confirmados en el ticket*
-

Realización de **Productos a medida**

Algunos productos como Diseño Web autoadministrable, Tiendas , Ecommerce, y tienen otros tiempos a medida

Generalmente demoramos de 10 a 15 días cuando tenemos toda la información necesaria para poder comenzar con el desarrollo.

Demoras en los **tickets**

Los tickets tienen un plazo maximo de resolucion de 48 horas habiles, desde el momento de la ultima respuesta en el ticket.

Muchas Gracias !

Demoras en Atención

Comercial y Ventas a no clientes:

Tenemos diferentes canales de atención, dependiendo el canal y el volumen de consultas podrían variar pero generalmente cuando nos contactar por Chat, la demora no supera los 10 minutos en horario hábil.

Tickets

Cuando usted nos contacta enviando un correo electrónico, chat, o usando los formularios de contacto, todo se transforma en un ticket para que pueda hacer un seguimiento online de su consulta, responder mediante la pagina web y ver todo el historial de comunicación con nuestra

empresa.

Desde los tickets también podrá confirmar si el correo que envió con su consulta se transformó en un ticket. Una vez que nuestro staff lo responda, podrá verlo en su sistema de ticket aunque también enviará una copia a su casilla de correo con la respuesta.

Los tickets si son de consultas tienen una demora promedio de 1 a 3 horas hábiles en ser contestados, si son otros problemas depende del problema es la demora en responder, depende de cada caso.

Cual es su SLA o Server Level Agreement (acuerdo de niveles de servicio)

Vea <https://manual.altomarketing.com/books/generales/page/sla-service-level-agreement>

Como pedir nueva funcionalidad

[create issue.gif](#)