

MY.CLICKTEL.COM

# My ClickTel — Guía rápida

Sus facturas, servicios y soporte en un solo lugar.

## 1 Iniciar sesión

- 1 Vaya a my.clicktel.com.
- 2 Ingrese su usuario (normalmente su correo electrónico) y su contraseña, y seleccione Sign in (Iniciar sesión).
- 3 ¿Olvidó su contraseña? Seleccione "Forgot password?", ingrese su usuario o correo y siga el enlace que le enviamos. El enlace funciona una sola vez y vence en 1 hora.

### IMPORTANTE

- Por su seguridad, la sesión se cierra tras 20 minutos sin actividad.
- Después de varios intentos con contraseña incorrecta, el inicio de sesión se pausa 15 minutos. Use "Forgot password?" en lugar de adivinar.

## 2 Su resumen

La primera página muestra el monto a pagar, si el pago automático está activo, sus solicitudes de soporte abiertas, sus servicios y sus facturas recientes. Use el menú superior (o la barra inferior en su teléfono) para ir a Overview (Resumen), Services (Servicios), Billing (Facturación), Quotes (Cotizaciones), Support (Soporte) y Account (Cuenta).

### 3 Pagar una factura

- 1 Seleccione Pay now (Pagar) en la página de Resumen, o vaya a Billing y seleccione Pay junto a una factura.
- 2 Elija una de sus tarjetas guardadas.
- 3 Seleccione Pay para confirmar. Su tarjeta se cobra una sola vez, de inmediato, y la factura aparece como Paid (Pagada).

#### IMPORTANTE

- ¿Aún no tiene una tarjeta guardada? Primero seleccione Add a card (Agregar tarjeta); vea la siguiente sección.
- Su recibo está en Billing > Payment history > Receipt.

### 4 Agregar una tarjeta y activar el pago automático

- 1 Vaya a Billing > Payment methods & autopay y seleccione Add a card.
- 2 Se abrirá nuestra página segura de Stripe. Ingrese su tarjeta y guárdela.
- 3 De vuelta en My ClickTel, la tarjeta aparece en su lista en menos de un minuto (actualice la página si es necesario).
- 4 Active el interruptor Autopay para esa tarjeta y seleccione Save. Puede fijar un límite mensual opcional.

#### IMPORTANTE

- Con el pago automático activo, su factura se cobra automáticamente en la fecha de vencimiento.
- Para eliminar una tarjeta seleccione Remove y luego Yes, remove card.
- El número de tarjeta se ingresa solo en la página segura de Stripe; nunca pasa por My ClickTel.

### 5 Facturas y recibos

- 1 Vaya a Billing.
- 2 Invoices (Facturas): abra una factura para ver el detalle o seleccione PDF para descargarla.
- 3 Payment history (Historial de pagos): vea cada pago y descargue el recibo.

## 6 Cotizaciones: aceptar o pedir cambios

Cuando le enviamos una oferta, aparece en Quotes (Cotizaciones). Un número en el menú Quotes y un aviso en su Resumen indican cuántas cotizaciones esperan su respuesta.

- 1 Vaya a Quotes y seleccione Review & respond (Revisar y responder) en la cotización.
- 2 Revise los artículos y el total. Seleccione Download PDF si desea una copia.
- 3 Para aceptarla: marque "I accept this quote" (Acepto esta cotización), agregue una nota si desea (por ejemplo, los mejores días para la instalación) y seleccione Accept quote.
- 4 Para cambiarla: escriba lo que desea cambiar en "Want something different?" y seleccione Ask for changes (Pedir cambios).

### IMPORTANTE

- Al aceptar no se cobra nada. Confirmamos con usted, programamos el trabajo y los cargos aparecen en su próxima factura.
- Después de responder, la cotización muestra "Accepted — being confirmed" (Aceptada, en confirmación) o "Changes requested" (Cambios solicitados), con un enlace para seguir la conversación con nuestro equipo.
- Si pidió cambios, le enviaremos una cotización actualizada.

## 7 Sus servicios y cambios de plan

- 1 Vaya a Services para ver cada plan, su velocidad, precio mensual y dirección de servicio.
- 2 Abra un servicio para ver su consumo de datos del período de facturación actual.
- 3 Para mejorar o cambiar de plan, elija el nuevo plan y seleccione Request plan change.

### IMPORTANTE

- Nada cambia de inmediato: nuestro equipo revisa la solicitud y le confirma la fecha por correo.
- Puede cancelar una solicitud pendiente en la misma página.
- Si conocemos una interrupción en su servicio, verá un aviso en la parte superior de la página del servicio.

## 8 Obtener soporte

- 1 Vaya a Support y seleccione New request (Nueva solicitud).
- 2 Escriba un asunto breve y describa el problema: cuándo empezó, qué dispositivo y qué luces se ven en su equipo.
- 3 Adjunte fotos o archivos si ayuda (hasta 3 archivos de 5 MB) y seleccione Send request.
- 4 Respondemos en la misma conversación y por correo. Abra la solicitud para leer las respuestas o contestar.

### IMPORTANTE

- ¿Sin internet ahora mismo? Reinicie su router (desconéctelo 30 segundos). Si sigue sin servicio después de 5 minutos, llámenos: las interrupciones se resuelven más rápido por teléfono.

## 9 Su cuenta

- 1 Vaya a Account para ver sus datos de contacto y dirección de servicio.
- 2 Seleccione Edit para actualizar su teléfono o la dirección a la que se envían sus facturas.
- 3 Para cambiar su contraseña, ingrese la contraseña actual y la nueva dos veces, y seleccione Update password.

### IMPORTANTE

- La contraseña debe tener al menos 12 caracteres, con una mayúscula, una minúscula y un símbolo (por ejemplo ! ? # o @).
- Su correo electrónico también es su usuario. Para cambiarlo, envíenos una solicitud de soporte.

## 10 Su seguridad

### IMPORTANTE

- ClickTel nunca le pedirá su contraseña ni el número completo de su tarjeta por teléfono, mensaje de texto o correo.
- Antes de iniciar sesión, verifique que la barra de direcciones muestre my.clicktel.com.
- En una computadora compartida, seleccione Sign out (Cerrar sesión) al terminar.

¿Necesita ayuda? Llame al (954) 923-9511 o escriba a [support@clicktel.com](mailto:support@clicktel.com).