



Departamento: Ventas

Nombre y apellido: Jesus

Correo electrónico: iscalmeda@gmail.com

Su pregunta: Consulta sobre recibo

Operador: Iris Navarro

10:05 **Su pregunta: Consulta sobre recibo**

10:05 **Por favor, espere. En breve, uno de nuestros operadores le atenderá.**

10:06 **Su petición es importante para nosotros. Por favor, espere y uno de nuestros operadores le atenderá en breve.**

10:06 **Su petición es importante para nosotros. Por favor, espere y uno de nuestros operadores le atenderá en breve.**

10:06 **Iris Navarro:** Buen día

10:06 **Ahora está chateando con Iris Navarro - Ventas**

10:06 **Iris Navarro:** En que puedo servirle?

10:07 **Jesus:** buenos días, desde hace ya casi una semana envíe el comprobante del pago que realizo uno de mis clientes para disponer de un servicio de host

10:07 **Jesus:** pero hasta el día de hoy no he recibido ninguna respuesta, ni positiva ni negativa de su parte

10:08 **Jesus:** el número de recibo que se cubrió fue el 371387 y fue enviado desde el correo iscalmeda@gmail.com

10:09 **Iris Navarro:** el recibo en mención ya está pagado

10:09 **Iris Navarro:** y el servicio activo

10:14 **Jesus:** estoy tratando de acceder y no me lo permite, me dice que la cuenta está suspendida

10:14 **Jesus:** y no me da acceso

10:17 **Iris Navarro:** me confirma el dominio

10:17 **Iris Navarro:** para verificar que corresponda al recibo que me menciona

10:17 **Jesus:** posgradofaderujed.mx

10:24 **Iris Navarro:** ya veo el problema

10:24 **Iris Navarro:** le explico

10:24 **Iris Navarro:** lo que pasa es que el plan de hospedaje original

10:24 **Iris Navarro:** está suspendido por falta de pago

10:24 **Iris Navarro:** desde julio

10:24 **Iris Navarro:** y el dominio también

10:24 **Iris Navarro:** por eso lo perdí

10:24 **Iris Navarro:** entonces usted lo que hizo fue una contratación nueva

10:24 **Iris Navarro:** volvió a comprar un plan de hospedaje y registro de nuevo el dominio

10:24 **Iris Navarro:** entonces se le activó un nuevo plan

10:25 **Iris Navarro:** no el anterior

10:25 **Iris Navarro:** es decir no tendrá acceso a nada de lo que tenía

10:25 **Iris Navarro:** hay que volver a realizarlo

10:25 **Iris Navarro:** eso es lo que desea?

10:25 **Iris Navarro:** o desea volver a acceder al que ya estaba hecho?

10:31 **Jesus:** si se puede reactivar el que ya estaba me parece perfecto

10:31 **Jesus:** ya que ahí está el sitio para que esté disponible de nuevo

10:31 **Iris Navarro:** si así es

10:32 **Iris Navarro:** lo que sucede es que el pago que realizo por el recibo 371387 fue contratación nueva

10:32 **Jesus:** entonces me parece perfecto hacerlo de esa manera ya que me ahorrarían mucho trabajo

10:32 **Iris Navarro:** por lo que tomo una promoción

10:32 **Iris Navarro:** y como no será una contratación nueva

10:32 **Iris Navarro:** si no una renovación

10:32 **Iris Navarro:** esa promoción no puede ser válida

10:32 **Iris Navarro:** es decir le falta realizar el pago completo de hosting y dominio

10:33 **Iris Navarro:** por ese pago solo cubriría la parte del registro del dominio

10:33 **Iris Navarro:** y una parte del hosting

10:33 **Jesus:** en ese caso, mejor lo dejamos con el nuevo servicio que se pagó

10:34 **Jesus:** ya que no creo que mi cliente esté dispuesto a pagar la diferencia

10:34 **Iris Navarro:** muy bien en caso de que tenga problemas al acceder a su nuevo panel de control

10:34 **Iris Navarro:** puede enviar un correo a soporte

10:34 **Iris Navarro:** para que le manden los accesos

10:35 **Iris Navarro:** le comento que el plan suspendido será eliminado

10:37 **Iris Navarro:** sea tan amable de confirmar si está de acuerdo

10:37 **Jesus:** estoy de acuerdo

10:42 **Iris Navarro:** muy bien permítame

10:44 **Iris Navarro:** nos solicitan autorización del titular

10:45 **Iris Navarro:** en este caso voy a pedirle sea tan amable de enviar la confirmación desde la cuenta titular a pagos@neubox.net

10:48 **Jesus:** ok, y nada más se necesita que el correo diga que está de acuerdo en los cambios que se harán en el dominio?

10:49 **Iris Navarro:** si así es

10:53 **Jesus:** ok, entonces me contactaré con la persona que está de titular

10:55 **Iris Navarro:** alguna otra cosa más en la que pueda servirle

10:56 **Jesus**: seria todo, muchas gracias

10:57 **Iris Navarro**: Para cualquier duda o aclaración quedamos a sus órdenes, que tenga un excelente día!!, le invito a calificar mi atención:

[http://neubox.com/Formulario\\_de\\_Retroalimentacion.php](http://neubox.com/Formulario_de_Retroalimentacion.php)

10:57 **Iris Navarro** ha abandonado la conversación. [Haga clic aquí para dejar un mensaje.](#)

---

Helpdesk: <http://neubox.kayako.com/>