

Primeros pasos

¡Bienvenido a siglocero!

En este documento encontrará las respuestas a las preguntas más comunes referidas a la administración y configuración de su nuevo servicio, sea webhosting, streaming o un servidor dedicado o virtual. Nuestra tarea es brindarle toda la infraestructura para que su experiencia sea plenamente satisfactoria, a través de la conectividad, el hardware, software, la seguridad y las herramientas de administración que ponemos a su alcance. Lo invitamos a familiarizarse con el panel de control de su cuenta, el sistema de soporte y estar en contacto con nosotros a través de los canales habilitados para tal fin (redes sociales, correo electrónico, teléfono). En caso de requerir asistencia, no dude en contactarnos, por más sencilla que sea su consulta.

Nuevamente, gracias por elegirnos como su proveedor de servicios de valor agregado.

Comenzando

Una vez que su servicio ha sido configurado y entregado, recibirá las instrucciones de acceso y administración por correo electrónico. Tenga en cuenta que si ha contratado un servidor dedicado o virtual, deberá tener los conocimientos suficientes sobre conexión por SSH, VPN o IMPI. De todas maneras, no se preocupe si alguno de estas herramientas no le resulta familiar, recuerde que estamos para asistirlo en todo momento.

Mi cuenta

Mi cuenta es el portal de administración para clientes. Allí encontrará todas las herramientas e información sobre sus productos y servicios contratados, como así también su facturación, pago en línea y un completo sistema de soporte, todo bajo conexión segura. El mismo fue desarrollado para que sea claro y sencillo de utilizar. Lo invitamos a recorrerlo y familiarizarse con él en

<http://micuenta.siglocero.com>

El nombre de usuario y clave para el ingreso se encuentran en el correo de alta como cliente.

Solicitando ayuda

Como lo mencionamos al principio, estamos para asistirlo en todo momento. Para tal fin, nuestro sistema de soporte se basa en la atención por prioridad, es decir, a cada solicitud se le asigna un nivel de urgencia, donde la resolución del mismo depende de la gravedad del caso. Por tal motivo, los canales de atención más rápidos son el telefónico y la asistencia en línea (chat), para luego continuar con los tickets y la documentación. Dependiendo del servicio contratado, contará con todos o algunos de los canales mencionados. Cabe aclarar que la administración del servicio contratado es de su exclusiva responsabilidad, quedando fuera del soporte cualquier consulta relacionada con programación, diseño o problemas ocasionados por mal uso de las herramientas provistas.

Recursos disponibles

En todo momento, el principal canal de atención al cliente es el portal Mi cuenta, en tanto para la solicitud de soporte todas las consultas se canalizan a través de

<http://soporte.siglocero.com>

Manejo de usuarios y claves

En la medida que utilice y administre su servicio, contará con más usuarios y claves (FTP, panel de control, SSH, correo electrónico, VPN, Mi cuenta, entre otros tantos). Todos los usuarios que cree estarán contenidos en uno o más paneles de control, dependiendo de qué tipo de usuario se trate. En la totalidad de los casos, el mantenimiento de los mismos como así también sus respectivas claves, es exclusivamente del cliente, quedando prohibida la solicitud de cambio de claves o reseteo por los canales de soporte disponibles.

Facturación y pagos

Las fechas de emisión de facturas y cupones de pagos es siempre el primer día de cada mes, independiente del periodo contratado (mensual, trimestral, semestral o anual). El vencimiento de las mismas es a los 10 (diez) días de la fecha de emisión, a partir de la cual se aplica un recargo para el pago entre esa fecha y la fecha límite de pago, que corresponde al último día del mes en que se emite la factura. Pasadas 24 horas desde la fecha límite, corresponde la baja del servicio contratado.

Medios de pago habilitados

Para tal efecto, los medios de pago habilitados son los siguientes:

Tarjeta de crédito/débito

Abone su cupón de pago automáticamente mediante tarjeta de crédito Visa, Mastercard o American Express.

PayPal

Puede abonar cualquier servicio contratado utilizando la plataforma de pagos de PayPal, ya sean pagos únicos o suscripciones.

Pago Fácil (sólo República Argentina)

Con su cupón de pago en cualquier centro Pago Fácil del país. Para mayor información llame al 0800-123-32245, o accediendo a <http://www.e-pagofacil.com>

Cobro Express (sólo República Argentina)

Con su cupón de pago en cualquier centro Cobro Express del país. Para mayor información, llame al 0800-777-2627, o accediendo a <http://www.cbroexpress.com.ar>

Pagomiscuentas.com / Banelco

Desde cualquier cajero o ventanilla de banco de la red Banelco, mediante el código PAGOMISCUENTAS que aparece en el talón del cupón de pago, o accediendo a <http://www.pagomiscuentas.com>

Depósito / transferencia bancaria

Puede realizar el pago de su servicio mediante depósito o transferencia en cualquier banco o terminal de banca electrónica, utilizando los siguientes datos:

Banco Santander Río
Cuenta Corriente en Pesos
Sucursal 396
Cuenta número 9146/0
CBU 0720396520000000914604
CUIT 20-26862760-0

Efectivo / Cheque

En nuestras oficinas sitas en:

Santa Fe 322 Piso 5 Oficina B
E3100BTH, Paraná, Entre Ríos
República Argentina
De lunes a viernes de 9 hs a 17 hs.
O llamado al (0343) 431-4743.