

# Preguntas frecuentes

## ¿Qué dispositivos son compatibles con Pro-Tec?

Windows, Mac, Android e iOS. Haz clic en este enlace: <http://acncompass.com/idseal/> para funciones disponibles por plataforma.

## ¿Puedo cambiar mi plan después de que ya me haya inscrito?

¡Así es! Con una cuenta activa, hay tres maneras de cambiar tu plan: 1) Usar el chatbot de Luna para obtener el enlace de actualización 2) Iniciar sesión en tu Portal de Miembros y hacer clic en el botón "Actualizar" o 3) Contactar a IDSeal a través del chat.

## Tengo un problema con IDSeal Pro-Tec. ¿Cómo obtengo ayuda?

La mejor manera de encontrar respuestas rápidas a todas las preguntas es visitar el área de Soporte de IDSeal en <https://acn.idseal.com/support/>

## ¿Qué sucede al final de la suscripción de mi cliente?

Los planes de IDSeal se renuevan al final del periodo de suscripción. Los planes mensuales, trimestrales y anuales se renuevan automáticamente y extraerán fondos de la tarjeta registrada. Si el plan se cancela o se ve afectado por la falta de pago, IDSeal Pro-Tec dejará de funcionar y alertará al usuario de que la clave de licencia ya no es válida. El cliente tendría que renovar la suscripción o desinstalar el software en cada dispositivo.

## Olvidé agregar el ID de IBO o lo ingresé incorrectamente durante el registro, ¿cómo lo soluciono?

¡Muy fácil! No hay necesidad de cancelar la cuenta. Por favor, utiliza la herramienta de reclamo de cliente perdido en tu Lista de Clientes Personales. Para más información, ve a <https://www.youtube.com/watch?v=LfOf56SyVVc>

## ¿Cuándo se asignan los puntos por clientes?

Los puntos por clientes se otorgan cuando el cliente completa el proceso de autenticación.

## ¿Cuándo aparecerán y contarán las órdenes de IDSeal en la Lista de Clientes Personales (PCL)?

Las órdenes que se reciban antes de las 4 p. m., hora del este, figurarán en la PCL al siguiente día. Si el cliente completa la autenticación antes de las 4 p. m., hora del este, entonces los puntos contarán ese día.

## ¿Qué sucede con mis puntos por clientes si no se acepta el pago de un cliente después del primer mes?

Los puntos por clientes se eliminarán cuando ACN reciba notificación de IDSeal de que el cliente no renovó su suscripción. Los clientes pueden reactivar su cuenta comunicándose con IDSeal.

## ¿Hay algún periodo de espera antes de que un cliente pueda reactivar su suscripción?

No, el cliente puede reactivar su cuenta en cualquier momento.

## Si un cliente reactiva una cuenta, ¿en cuánto tiempo podré ver los puntos?

Los clientes que ya habían sido autenticados y que reactiven su cuenta antes de las 4 p. m., hora del este, figurarán en tu Lista de Clientes Personales y contarán para las calificaciones del IBO el mismo día.

# Preguntas frecuentes

**? Si tengo un nuevo cliente en un plan mensual durante un mes en que se ofrecen puntos por clientes promocionales, ¿sólo recibiré los puntos promocionales por ese mes o por la duración del contrato del cliente?**

Recibirás los puntos por clientes promocionales cada mes mientras ese cliente permanezca activo y pague su suscripción mensual.

**? Si mi nuevo cliente se inscribió en IDSeal y eligió el plan anual, ¿recibiré puntos por clientes durante 12 meses?**

¡Así es! Ésa es una de las mayores ventajas cuando suscribes clientes de IDSeal con planes anualizados. Te aseguras no sólo 12 meses de puntos por clientes, sino también ingreso residual.

**? Si mi cliente existente de IDSeal estaba en un plan mensual cuando no había promoción por puntos de cliente, eligió cambiarse a un plan anual en un mes con promoción por puntos por cliente y siguió en el plan anual al final de sus 12 meses, ¿cuántos puntos de cliente voy a recibir?**

No habrá cambios en el número de puntos si el cliente permanece en el mismo plan. Esto incluye cuando un cliente renueva su plan anual.

**? Si mi cliente se inscribió en IDSeal y eligió el plan anual, ¿cómo se pagarán las comisiones?**

Las comisiones se pagarán durante el periodo de 12 meses. El ingreso mensual sujeto a comisiones será equivalente al plan anual (menos impuestos) dividido por 12 y el ingreso sujeto a comisiones se acreditará cada mes del plan anual.

**? Si mi cliente actual de IDSeal está en un plan mensual y elige cambiarse a un plan anual, ¿cómo se asignan los puntos por clientes?**

Cuando tu cliente complete su periodo de servicio mensual actual, se le cambiará al plan anual. Recibirás los puntos por clientes por el plan anual durante el periodo de 12 meses.

**? Si mi cliente actual de IDSeal se cambia de plan, ¿cómo se determinarán los puntos?**

Los puntos se determinan con base en la fecha de la orden del cliente. Si un cliente se cambia de plan, entonces el IBO recibirá los puntos de ese plan a partir de la fecha de la orden del cliente. Por ejemplo, si un cliente comenzó en noviembre de 2019 y seleccionó el plan Platinum, el IBO recibirá 4 puntos. Si más adelante se cambia al plan Platinum Plus después de que terminara la oferta de 4 puntos, entonces el IBO seguiría recibiendo el crédito de 4 puntos.

**? ¿Cómo puedo averiguar el estado de la orden de la cuenta de mi línea descendente?**

Ponte en contacto con los Servicios de IBO y te ayudarán con gusto.

