Qué hacer si no hemos podido cobrar tu renovación

Renovaciones · https://help.ikosadvanced.com/doc/cobro-renovacion-rechazado-ikos-account/

Qué hacer si no hemos podido cobrar tu renovación



A veces el banco rechaza el cobro de la renovación: una tarjeta caducada, un límite superado o un rechazo puntual. No te preocupes, te avisamos y tienes tiempo para solucionarlo en un minuto. ¡Vamos a verlo!

1. Revisa el aviso

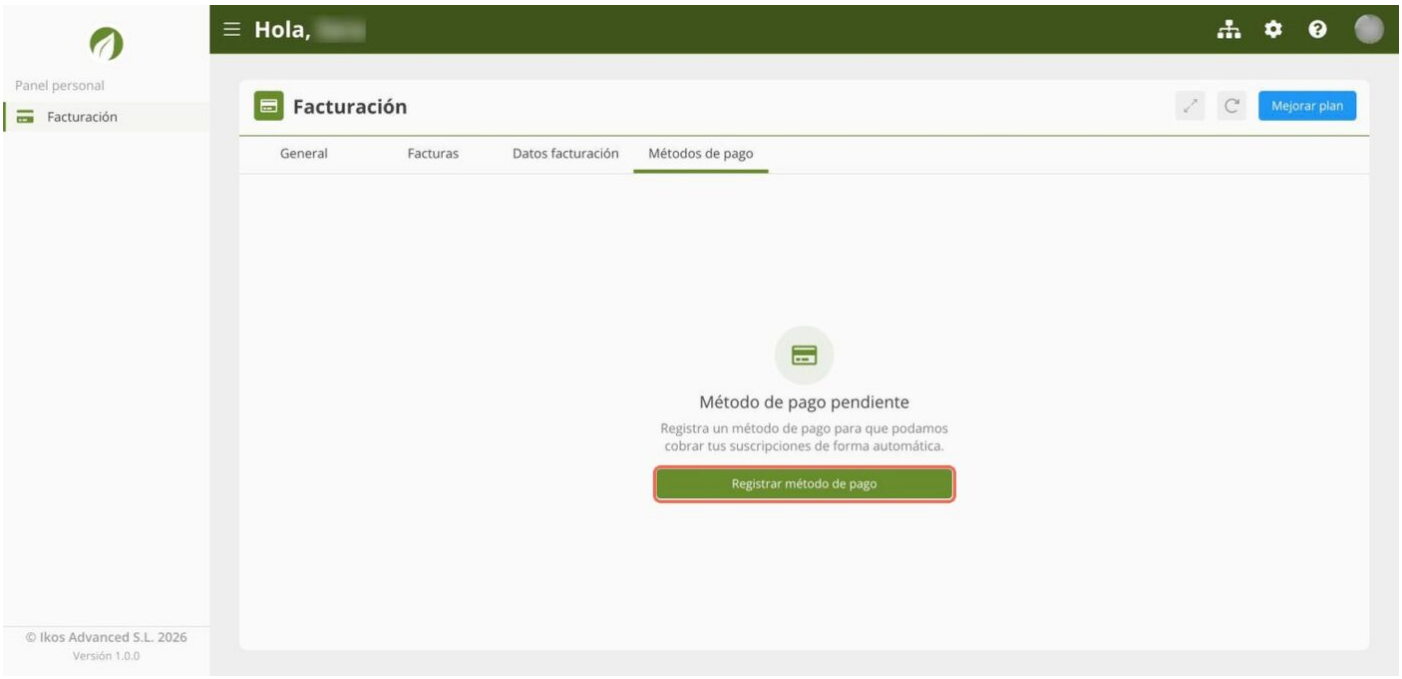
- En Ikos Account verás el aviso **«La renovación necesita tu atención»**. En la app también te avisaremos en **Inicio**.
- Abre el detalle de tu plan para ver el motivo:
- **«Tu tarjeta ha sido rechazada»**: tienes que actualizar tu método de pago.
- **«No tienes ningún método de pago»**: tienes que añadir uno.
- **«Tu banco ha rechazado el cobro de forma temporal»**: lo volveremos a intentar en la fecha que te indicamos. Si quieres, puedes actualizar tu método de pago antes.
- Fíjate también en la fecha límite: si no se cobra antes, la suscripción se dará de baja ese día.

Facturación >> General >> Detalle

2. Actualiza o añade tu método de pago

- Abre la pestaña **«Métodos de pago»**.
- Pulsa **«Actualizar método de pago»** o **«Añadir método de pago»** e introduce los datos en la pasarela segura de pago.
- Si tu banco te pide confirmar el pago, sigue los pasos que te muestre.

Facturación >> Métodos de pago



3. Paga la renovación

- Si te aparece el botón **«Pagar ahora»**, púlsalo para pagar la renovación en ese momento.
- En cuanto se cobre, tu plan sigue activo y verás la nueva fecha de renovación.
- Si ves «Estamos cobrando tu renovación», espera unos minutos antes de volver a intentarlo.

4. ¿Tu acceso está bloqueado?

- Si ves el aviso **«Tu acceso está bloqueado. Contacta con soporte»**, escríbenos desde el soporte de Ikos Account y lo revisamos contigo.

Recuerda: para que tus próximas renovaciones se cobren solas, mantén tu método de pago al día