Preguntas frecuentes sobre la renovación de tu plan

Renovaciones · https://help.ikosadvanced.com/doc/faq-renovacion-plan-ikos-account/

Aquí tienes las dudas más habituales sobre la renovación de tu plan de Ikos. La renovación se gestiona en Ikos Account, con el mismo usuario y contraseña de la app.

Cuándo y cómo se cobra

¿Cuándo se renueva mi plan?
El día en que termina tu plan cobramos la renovación en el método de pago que tengas guardado. Intentamos el cobro 3 días antes, 1 día antes y el mismo día de fin.

Más detalle en Cómo se renueva mi plan de Ikos.

¿Puedo pagar la renovación por adelantado?
Sí, desde Ikos Account. Tu plan queda renovado y el nuevo periodo empieza cuando termina el actual: no pierdes ningún día.

¿Cómo puedo pagar?
Con tarjeta o con domiciliación bancaria (SEPA), guardadas en Ikos Account › Facturación › Métodos de pago. El pago por transferencia no está disponible.

¿Qué pasa si el cobro falla?
Volvemos a intentarlo 2 y 5 días después de la fecha de fin y te avisamos para que revises tu método de pago. Si pagas, tu nuevo periodo cuenta desde tu fecha de fin.

Más detalle en Qué hacer si no hemos podido cobrar tu renovación .

¿Necesito pedir la factura?
No. La factura de la renovación se emite sola y la tienes en Ikos Account › Facturación › Facturas.

Si tu plan ha vencido o pediste la baja

Mi plan ha caducado. ¿Puedo renovarlo?
Sí, cuando quieras, desde Ikos Account. Mientras esté caducado no tendrás acceso. Al pagar, tu nuevo periodo de 12 meses cuenta desde el día del pago.

Pedí la baja. ¿Puedo volver?

Sí. Paga la renovación en Ikos Account y tu plan se reactiva.

Si venías del sistema anterior

Tenía un plan del sistema anterior. ¿Cómo lo renuevo?

La primera vez lo renuevas tú en Ikos Account con el botón Renovar, o desde la app con Ir a Accounts. A partir de ahí, las renovaciones se cobran solas.

Paso a paso en Cómo renovar si tu suscripción es del sistema anterior .

¿Qué plan tendré al renovar?

Pasas al plan IKOS Cloud Plan XS (XS Int si estás fuera de España), con tus complementos. Ikos Account te calcula el precio automáticamente y mantienes tus condiciones.

¿Desde qué fecha cuenta mi nuevo plan?

Si renuevas antes de tu fecha de fin, 12 meses desde tu fecha de fin. Si ya había vencido, 12 meses desde el día en que pagas.

Tenía semanas de cortesía. ¿Se mantienen?

Sí: si renuevas dentro de tus semanas de cortesía, tu plan se renueva hasta 12 meses después de tu fecha de fin.

¿Necesitas ayuda?

Abre un ticket en la app, llámanos al +34 950 50 51 50 (de lunes a viernes, de 8:00 a 16:00) o escríbenos a support@ikosadvanced.com.