

IMPORTANTE - Guia de Soporte para Clientes IPTV

IMPORTANTE - Gua de Soporte para Clientes IPTV

Estimado revendedor,

Sabemos que en ocasiones un cliente puede tener problemas al usar el servicio IPTV.

Por eso, te compartimos un protocolo claro y prctico para que puedas dar soporte efectivo segn cada caso:

CASO 1: Cliente NUEVO que no logra ingresar (ej. prueba gratuita)

Sigue estos pasos uno por uno. Si no funciona, pasa al siguiente:

1 Verifica los datos ingresados

Pide captura de pantalla y revisa bien username, password y la URL.

Errores comunes: letras mayculas, caracteres mal colocados o espacios invisibles.

2 Confirma que la URL comienza con "http"

Muchas veces se copia como "https" y eso impide el ingreso.

Debe comenzar exactamente con http://

3 Evita caracteres especiales

Si el usuario o contrasea contiene "", tildes u otros smbolos raros, reemplzalos.

Algunas apps no los aceptan.

4 Verifica que use una app compatible

Las apps universales siempre piden URL.

Las apps propias de otras marcas no funcionarn con tu servicio.

Asegrate de que use la correcta.

CASO 2: Cliente que antes funcionaba y dej de funcionar

Primero: descarta que sea un problema general del servidor.

Puedes ingresar t?

Otros clientes tambin tienen problema?

El proveedor inform algo en sus canales oficiales?

Si no es algo general, entonces es un problema en el entorno del cliente (app, dispositivo o red).

Sigue estos pasos:

1 Reinicia modem y dispositivo

Pide que los apague y desconecte de la electricidad.

Esto limpia la cach del sistema y muchas veces soluciona.

2 Prueba con otra red de Internet

Por ejemplo: red mvil o WIFI de otro lugar.

Si funciona, el problema est en la red local (posible bloqueo).

Solucin: el cliente debe pedir a su proveedor de Internet que desbloquee el DNS.

Si no aceptan, deber usar una VPN.

3 Reinstala la app o cambia de dispositivo

Si no es un problema de red, podra ser de app o equipo.

Prueba otra app IPTV o haz la prueba en otro dispositivo.

Y revisa que todo est actualizado.

Recuerda:

Tu perfil como revendedor incluye brindar soporte bsico a tus clientes.

Sigue esta gua y logrars resolver la mayora de los casos fcilmente.

Para dudas adicionales, contctanos.