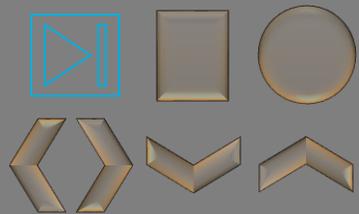




Instrucciones de Uso:

Haga click en los botones con alguno de los siguientes formatos para navegar por el emulador



Inicio Normal



Primer Inicio

Mi Personal

Seleccioná el país donde contrataste este servicio.

País

Argentina

Uruguay

Continuar



Términos y condiciones

Antes de continuar, es importante que aceptes nuestros términos y condiciones:

TERMINOS Y CONDICIONES DE AUTOGESTIÓN "Mi Personal"

1. Términos y Condiciones y su Aceptación

1.1. Los presentes términos y condiciones (en adelante los "Términos y Condiciones") regulan el uso del servicio de autogestión denominado "Mi Personal" (en adelante, "Autogestión") que TELECOM ARGENTINA S.A. (en adelante "PERSONAL") pone a disposición de sus clientes en las tiendas de Aplicaciones móviles (en adelante, la "Aplicación") y en su sitio web <https://mipersonal.personal.com.ar> (en adelante, el "Sitio Web"). Para la utilización del Servicio, es condición necesaria y excluyente, la lectura y aceptación previa y sin reservas de los presentes Términos y Condiciones.

1.2. La utilización de Autogestión le otorgará la condición de "Usuario/s" a todo cliente que realice la descarga de la Aplicación en su dispositivo móvil o ingrese al Sitio Web.



Aceptar términos y condiciones



Términos y condiciones

Antes de continuar, es importante que aceptes nuestros términos y condiciones:

simbolos, contenidos entre otros). Toda obra intelectual, marca, logotipo, diseño, arte, títulos, símbolos, know-how, u otras propiedades intelectuales en relación con la imagen, nombre, mención, voz, fonogramas u otras son pertenecientes y se prohíbe su reproducción, distribución, comercialización y cualquier otro uso no expresamente autorizado por PERSONAL.

10. Ley Aplicable y Jurisdicción

10.1. La prestación y el uso de Autogestión regulado mediante las presentes Términos y Condiciones se regirán por la ley Argentina.

10.2. Para el caso de dudas o divergencias para la aplicación de las presentes Términos y Condiciones corresponderá la jurisdicción de los Tribunales Nacionales en lo Comercial sitos en la Ciudad de Buenos Aires, con expresa renuncia a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponder.

Aceptar términos y condiciones



personal

¡Hola!

Te damos la bienvenida

Si tenés línea móvil Personal, podés ingresar
sin contraseña

Ingresar sin contraseña

Ingresar con contraseña

¿Aún no te registraste?

[Regístrame](#)

← personal

Ingresá tu email o número de línea Personal

Te enviaremos un código temporal para que ingreses a tu cuenta.

Email o número de línea Personal

usuario@mail.com

Enviar código

Recuperar usuario

← personal

¿Cuál es el código que recibiste?

Te enviamos un código de 6 dígitos por email

1 2 3 4 5 6

Ingresar

Reenviar código en 01:53

← personal

Te damos la bienvenida

Email o número de línea Personal 

usuario@mail.com 

[Recuperar usuario](#)

Contraseña

***** 

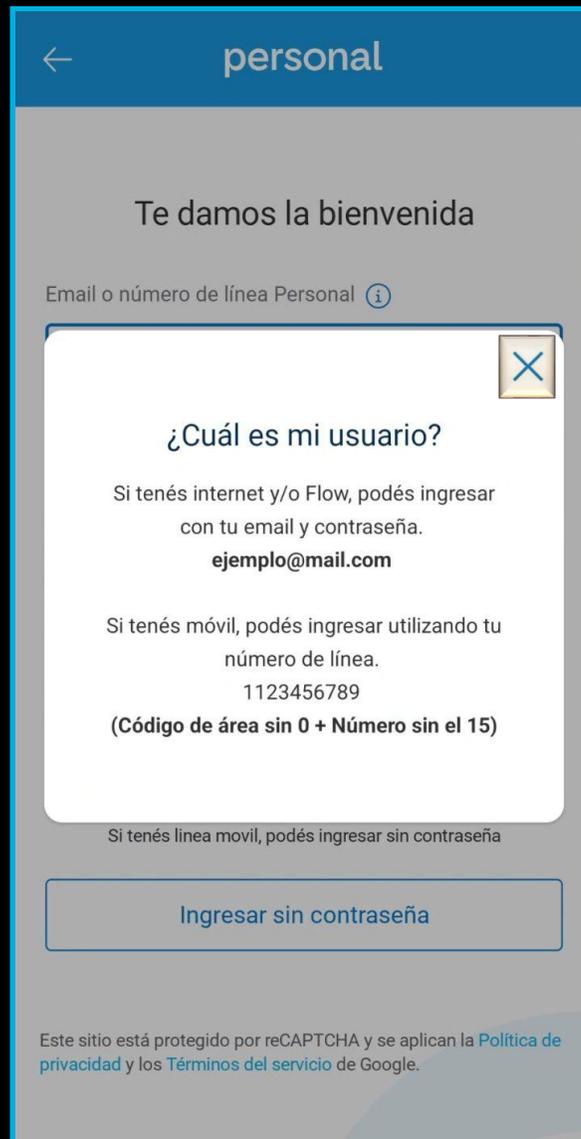
[Recuperar contraseña](#)

Ingresar con contraseña

Si tenés línea móvil, podés ingresar sin contraseña

Ingresar sin contraseña

Este sitio está protegido por reCAPTCHA y se aplican la [Política de privacidad](#) y los [Términos del servicio](#) de Google.



Guía de uso



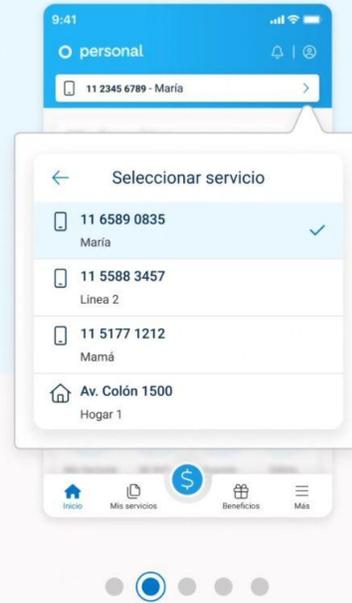
Todo lo que necesitás, en un mismo lugar

Descubrí **Mi Personal** y gestioná tus servicios de la forma más simple.

Omitir

Siguiente

Guía de uso



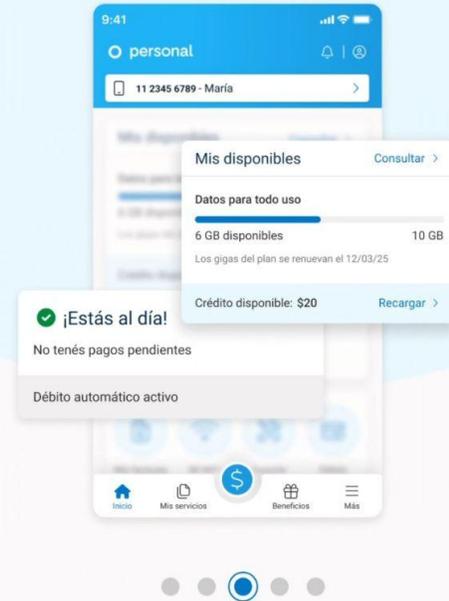
Elegí qué servicio gestionar

Encontrá todos tus servicios en un mismo lugar y seleccioná el que necesites gestionar.

Omitir

Siguiente

Guía de uso



Encontrá rápido la información importante

Revisá tus disponibles y consumos, consultá el estado de tus pagos, ¡y mucho más!

Omitir

Siguiente

Guía de uso



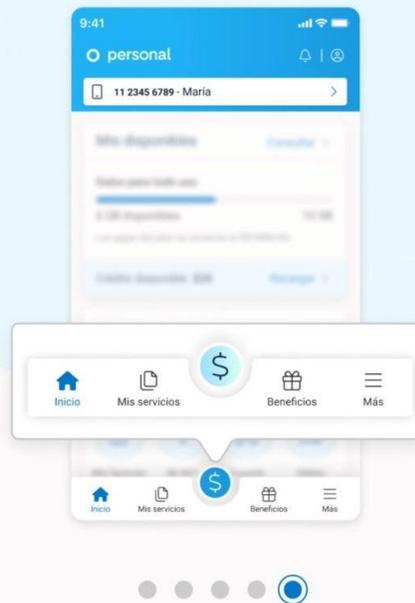
Resolvé tus gestiones en menos tiempo

Accedé de forma rápida las secciones que usás con más frecuencia.

Omitir

Siguiente

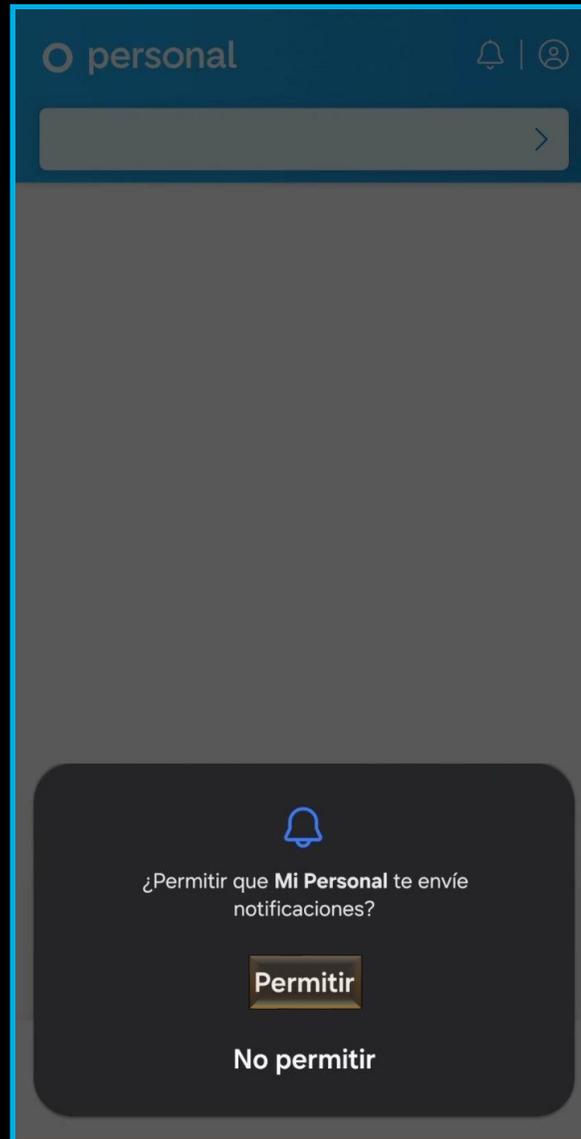
Guía de uso

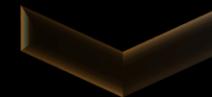
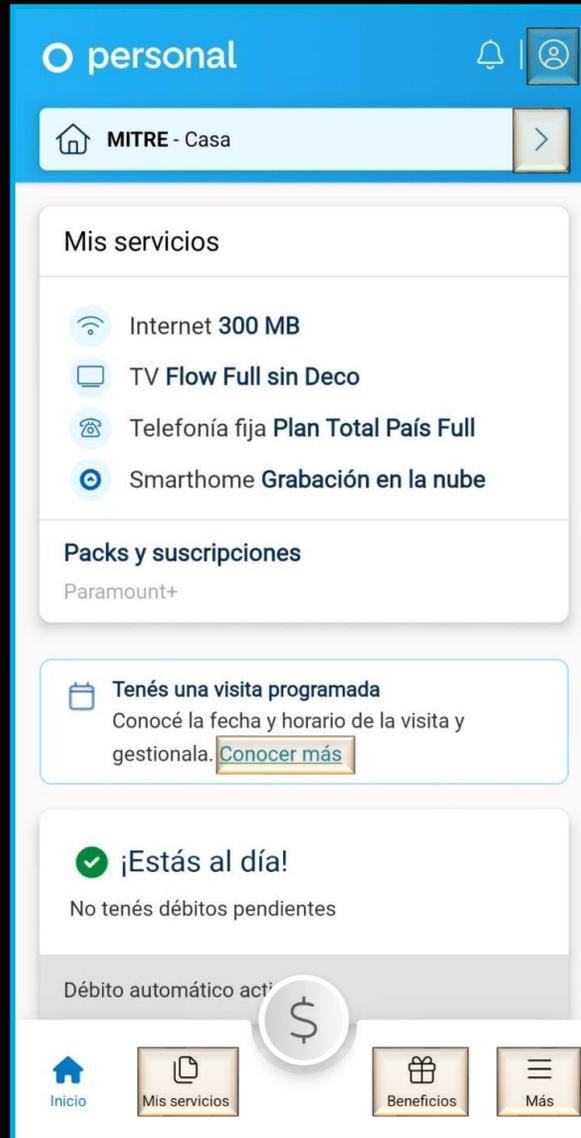


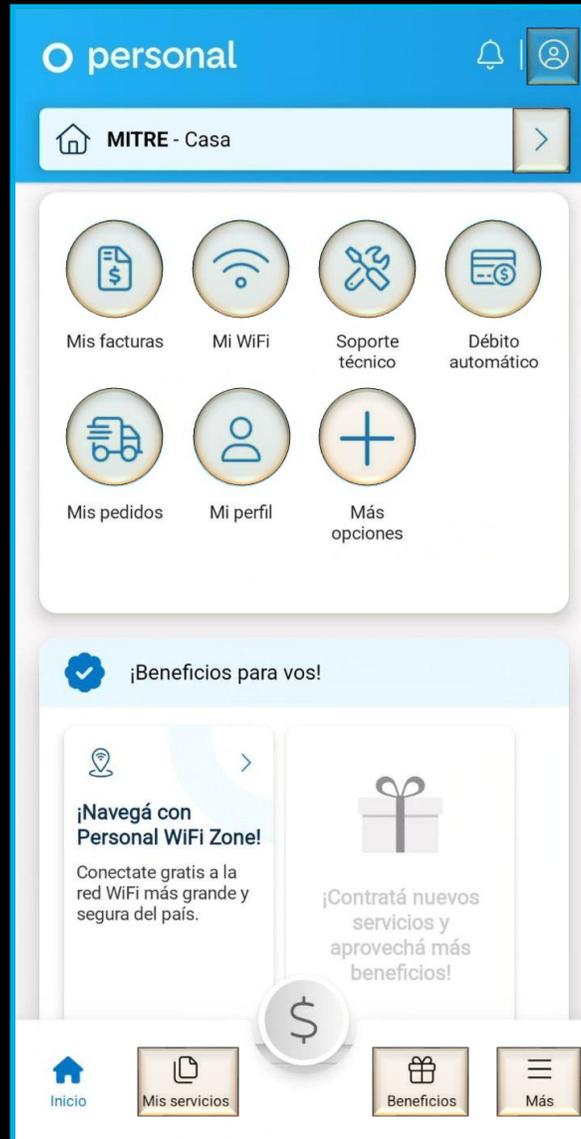
Tené el control de tu cuenta

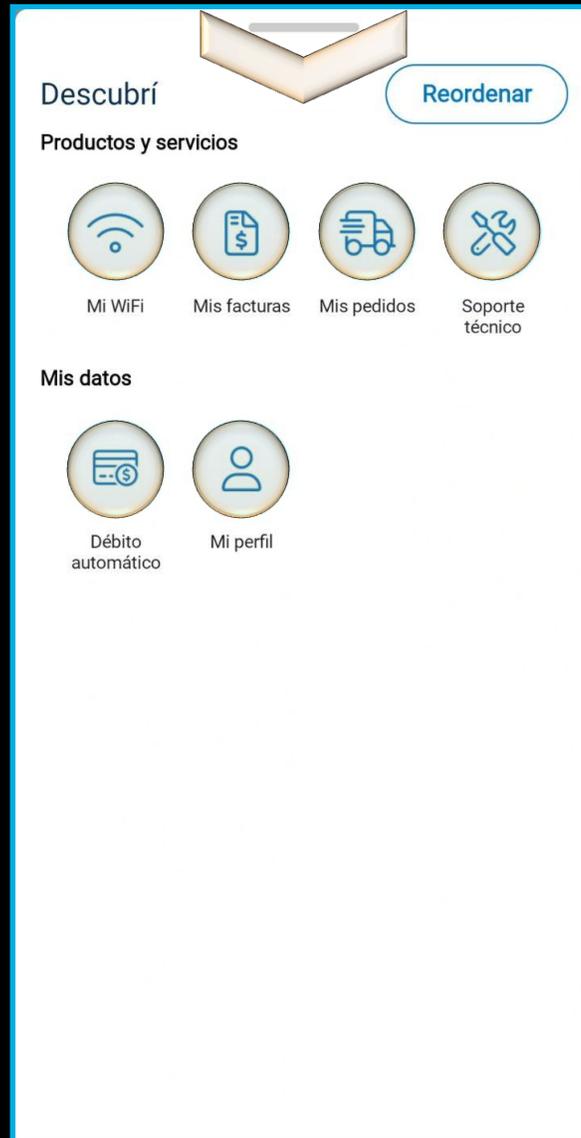
Resolvé lo que necesitás de forma simple desde la barra de navegación.

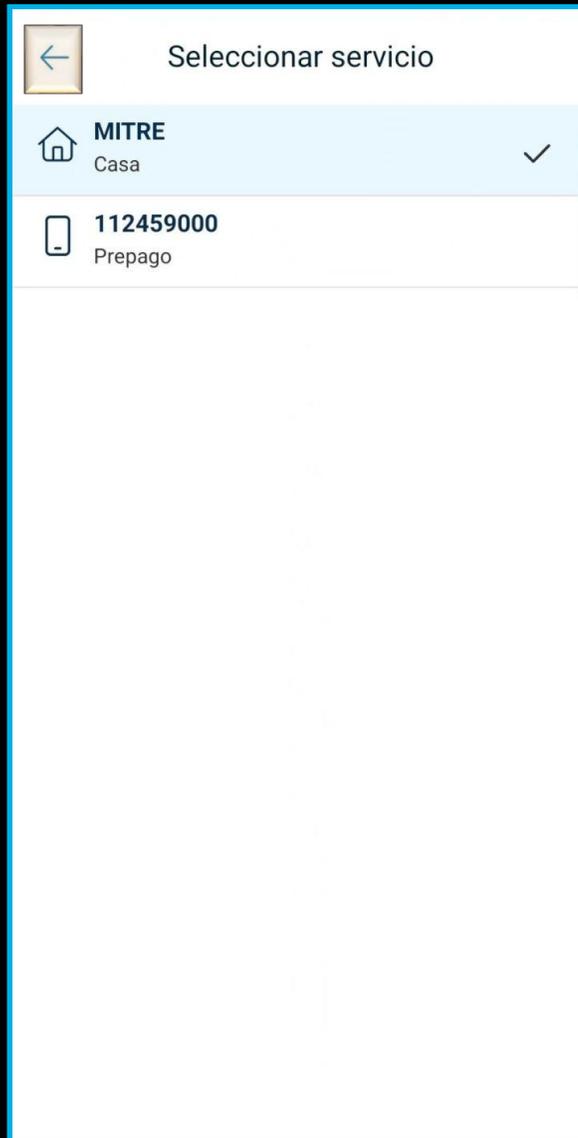
¡Listo!











Mis pedidos

9:41

Mis pedidos

Pedido 340234512

Despachado
Podés consultar más detalles del envío desde el sitio web de Andreani.

Registrado
Ya hemos empacado tu pedido para darselo al proveedor a cargo del envío.

En curso
Tu pedido pronto estará listo para que lo retire el proveedor a cargo del envío.

Despachado
Andreani ya tiene tu pedido y lo llevará al domicilio de entrega.

Entregado

Envío a cargo de Andreani Finalizado

Con el código de seguimiento #3600231397970 (D) consultá más detalles del envío desde la página del proveedor.

Productos en el pedido

Omitir Siguiete



Tus pedidos de Tienda Personal

Accedé al seguimiento de envío y otros detalles de tus compras hechas en Tienda Personal o por el canal telefónico.

Mis pedidos

9:41 Mis pedidos

En curso Finalizados

En curso

Tu pedido del 20 de agosto

Se lo daremos al proveedor a cargo del envío cuando esté listo.

En curso Finalizados

Finalizado

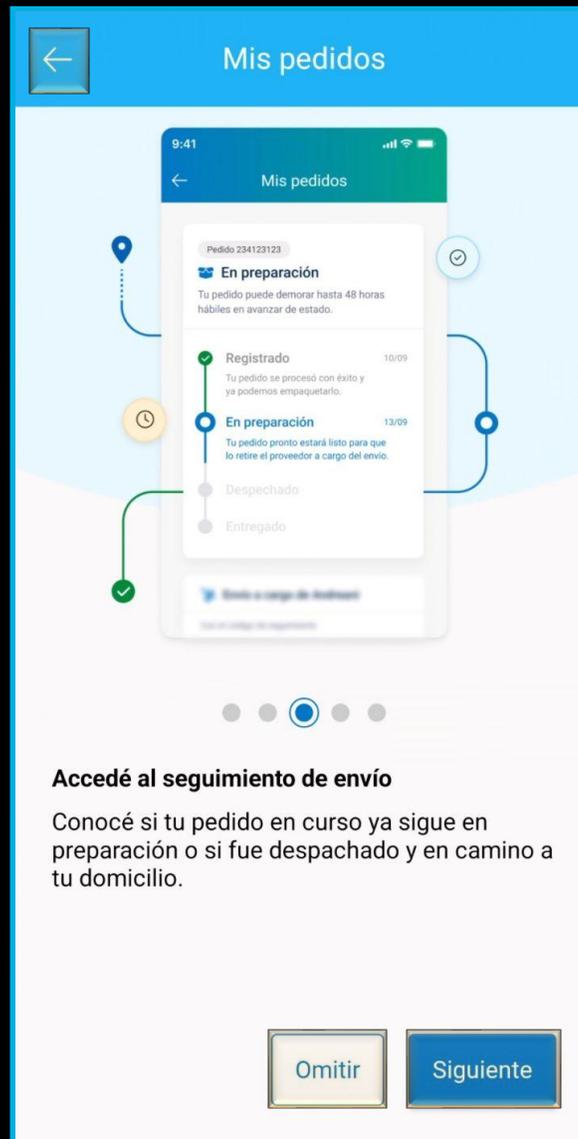
Tu pedido del 10 de agosto

Accedé para conocer más detalles.

Omitir Siguiete

Conocé el estado de tus pedidos

Descubrí rápidamente si tus pedidos están en curso o ya finalizaron.

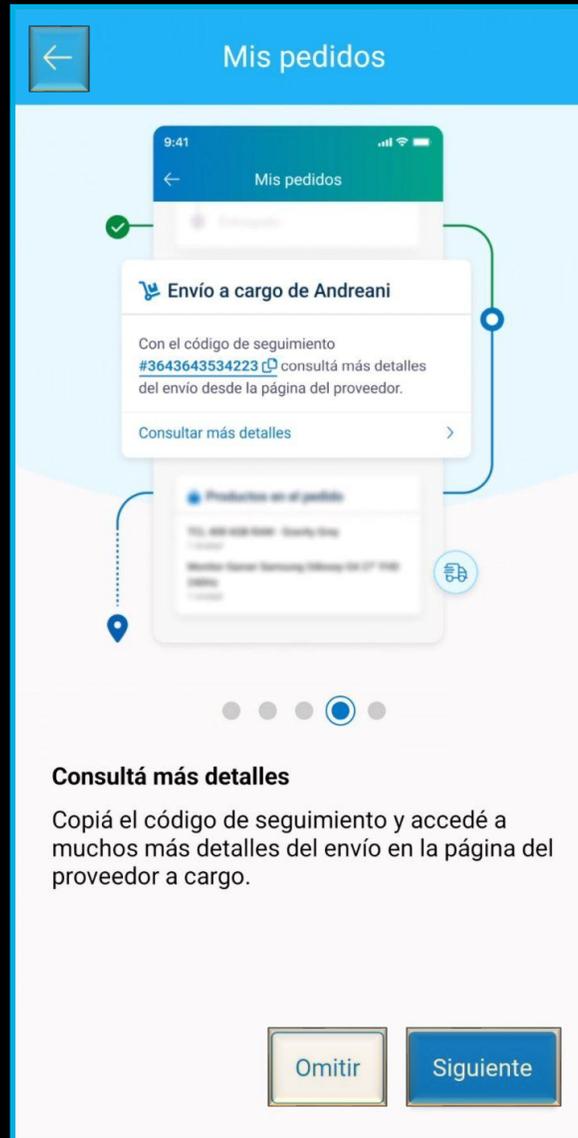


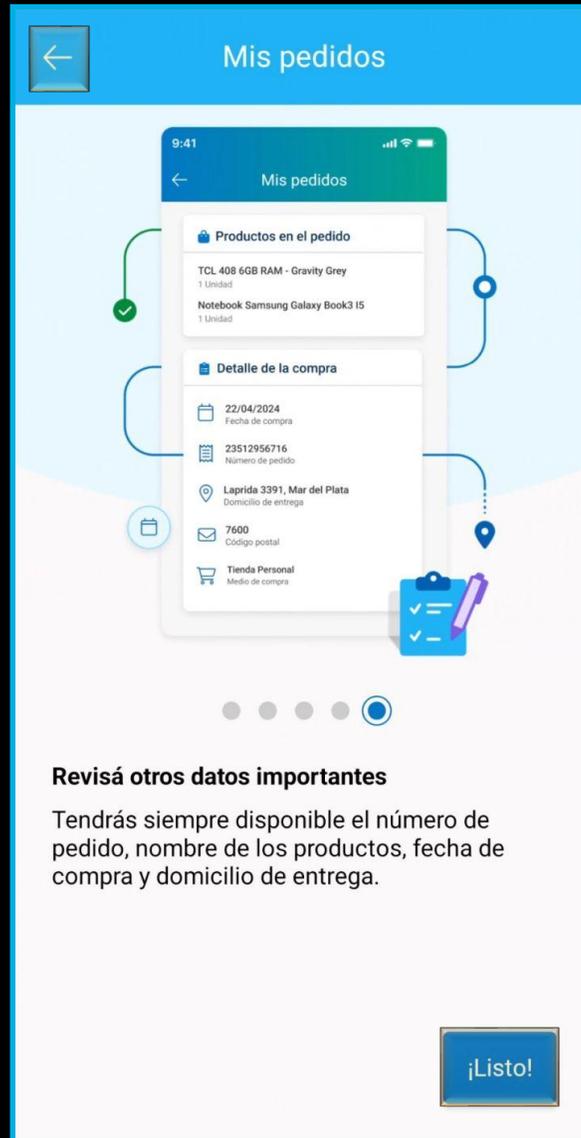
The screenshot displays a mobile application interface for tracking orders. At the top, a blue header contains a back arrow and the text "Mis pedidos". Below this, a white card shows a progress indicator for "Pedido 234123123". The progress is visualized as a vertical line with circular markers. The current status is "En preparación" (13/09), which is highlighted with a blue circle. Previous status "Registrado" (10/09) is marked with a green checkmark. Subsequent statuses "Despachado" and "Entregado" are shown in grey. A location pin icon is on the left, and a checkmark icon is on the right. Below the card, there are five dots, with the second one from the left being active. At the bottom, there are two buttons: "Omitir" (grey) and "Siguiete" (blue).

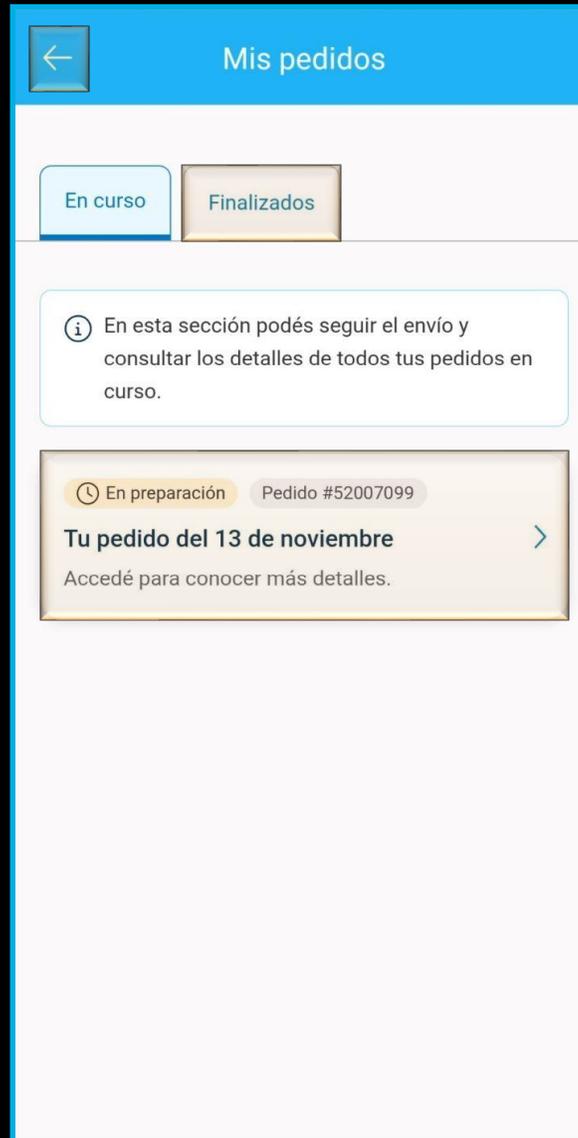
Accedé al seguimiento de envío

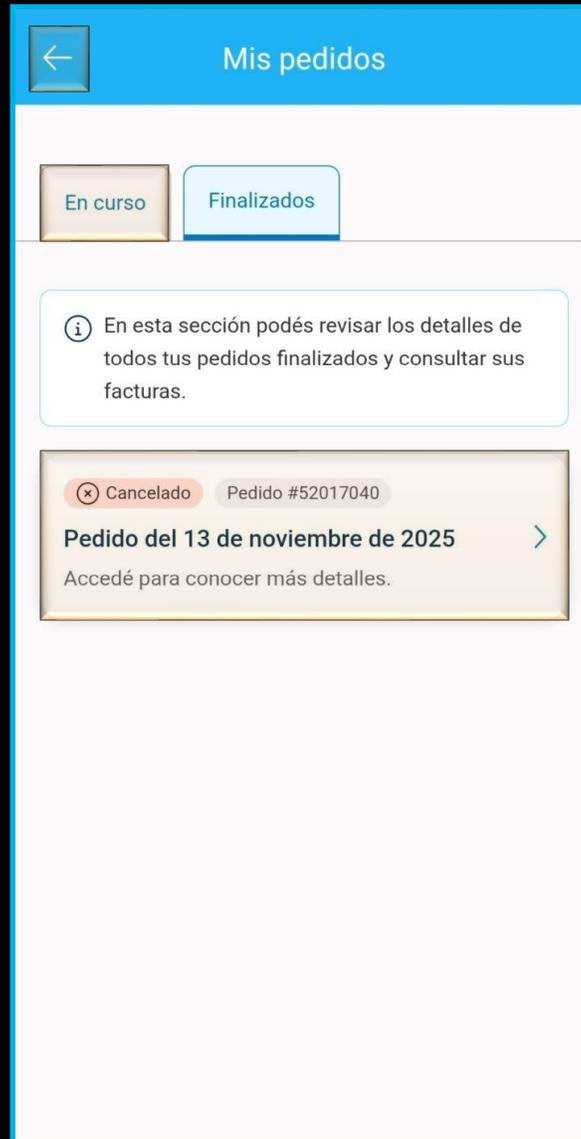
Conocé si tu pedido en curso ya sigue en preparación o si fue despachado y en camino a tu domicilio.

Omitir Siguiete









← Seguimiento de pedido

Pedido #52007099 

En preparación

Tu pedido pronto estará listo para ser retirado por el correo a cargo del envío.

En preparación
13 nov, 10:05 h Estamos preparando tu pedido para que el correo lo retire.

En camino

Entregado

Ocultar detalle 

 Información de entrega

 Domicilio de entrega
MITRE

 Código postal
1818

 Código de seguimiento
En breve vas a tener novedades

[Consultar más en el sitio del correo](#)





← Seguimiento de pedido

Entregado
Ocultar detalle ^

 Información de entrega

 Domicilio de entrega
MITRE

 Código postal
1818

 Código de seguimiento
En breve vas a tener novedades

Consultar más en el sitio del correo >

 Consultá tu pedido ^

Modem
1 unidad

Extensor WiFi Personal
1 unidad

← Seguimiento de pedido

Pedido #52017040 

 **Cancelado**

Si pagaste con tarjeta de crédito o débito, te vamos a devolver el dinero al mismo método de pago que usaste. El plazo de devolución dependerá de tu banco.

 **Cancelado**
13 nov, 10:17 h Tu pedido fue cancelado.

[Ocultar detalle ^](#)

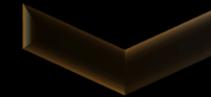
 **Información de entrega**

 Domicilio de entrega
MITRE

 Código postal
1818

 Código de seguimiento
En breve vas a tener novedades

[Consultar más en el sitio del correo >](#)





 Seguimiento de pedido

 **Cancelado**
13 nov, 10:17 h Tu pedido fue cancelado.

[Ocultar detalle ^](#)

 **Información de entrega**

 Domicilio de entrega
MITRE

 Código postal
1818

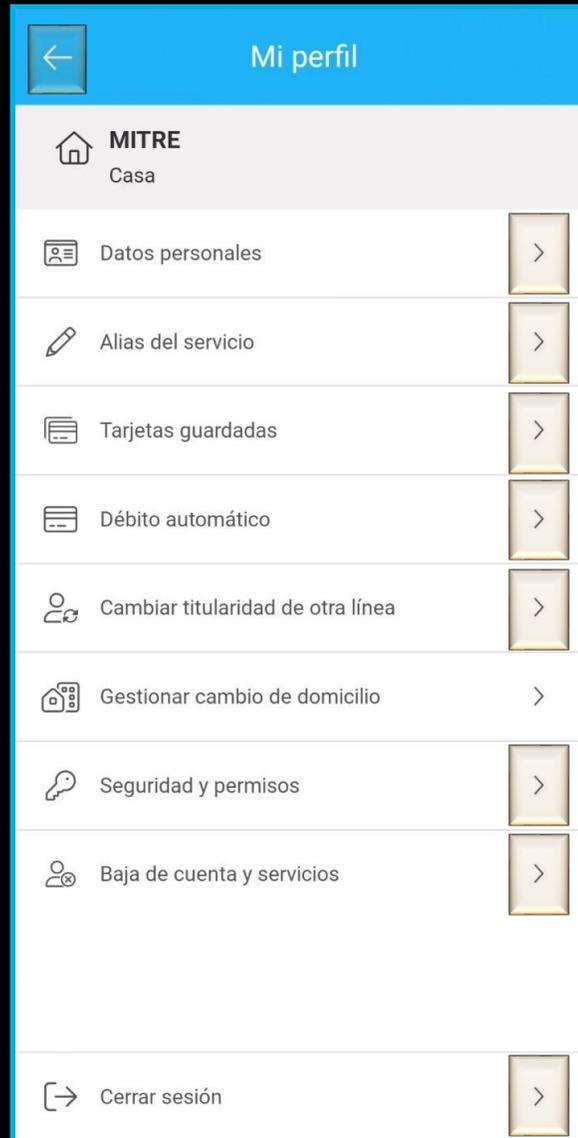
 Código de seguimiento
En breve vas a tener novedades

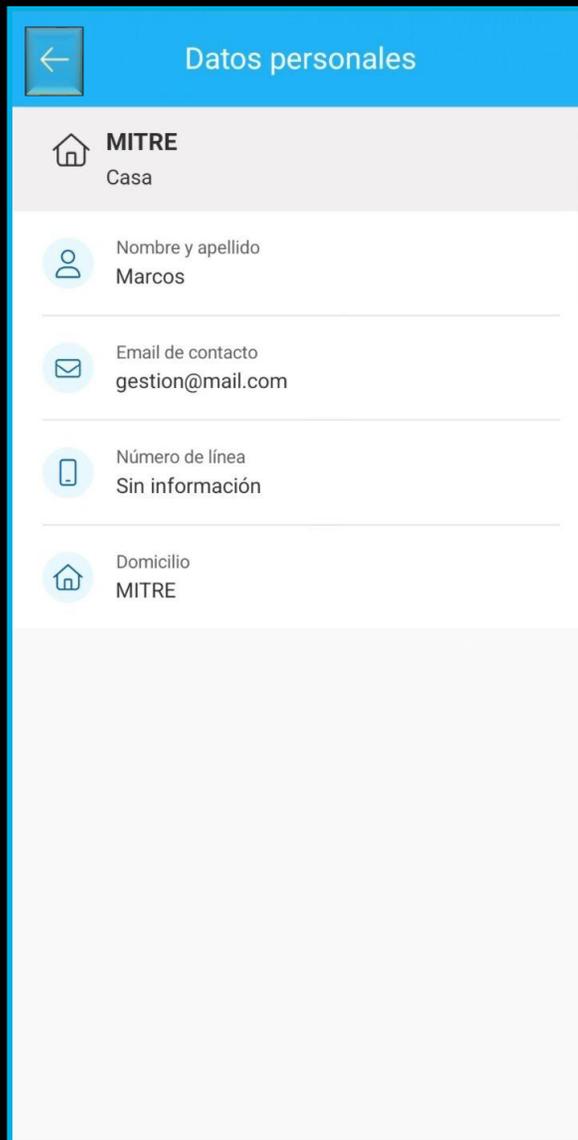
[Consultar más en el sitio del correo >](#)

 **Consultá tu pedido** ^

Modem
1 unidad

Extensor WiFi Personal
1 unidad







Baja de cuenta y servicios



¿Querés dar de baja tu
cuenta?

Para hacerlo, primero necesitás **dar de baja todos tus servicios** y devolver los equipos prestados (decodificador y/o módem).

Solicitar baja



← Alias del servicio

 MITRE
Casa

Elegí un alias para este servicio

 Los alias sirven para que puedas reconocer fácilmente tus servicios. Solo se muestran en la app y su versión web.

Alias *

Casa 

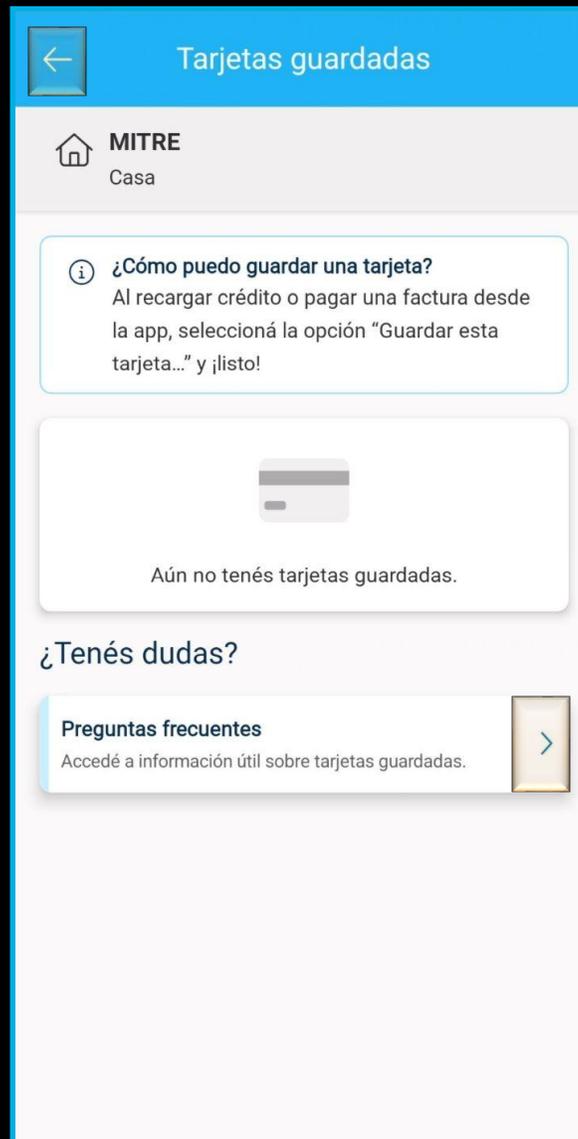
 Ingresá al menos 3 letras o números, sin caracteres especiales

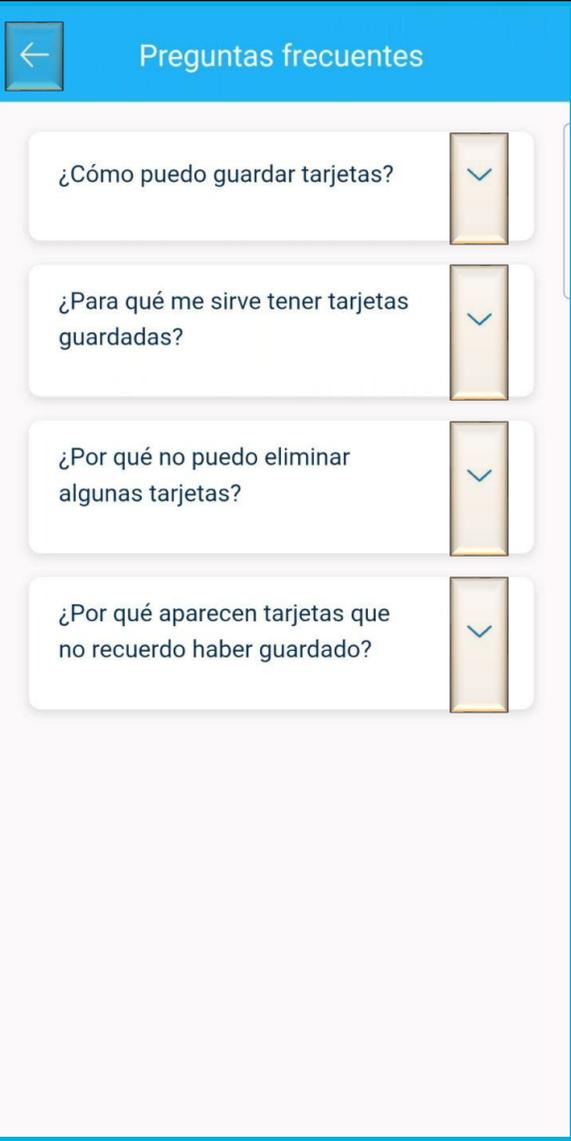
Vista previa

 MITRE - Casa

Guardar

Cancelar





← Preguntas frecuentes

¿Cómo puedo guardar tarjetas? 

Desde la app, podés guardar tarjetas de 2 formas

- Antes de confirmar una **recarga de crédito**
- Antes de confirmar el **pago de una factura**

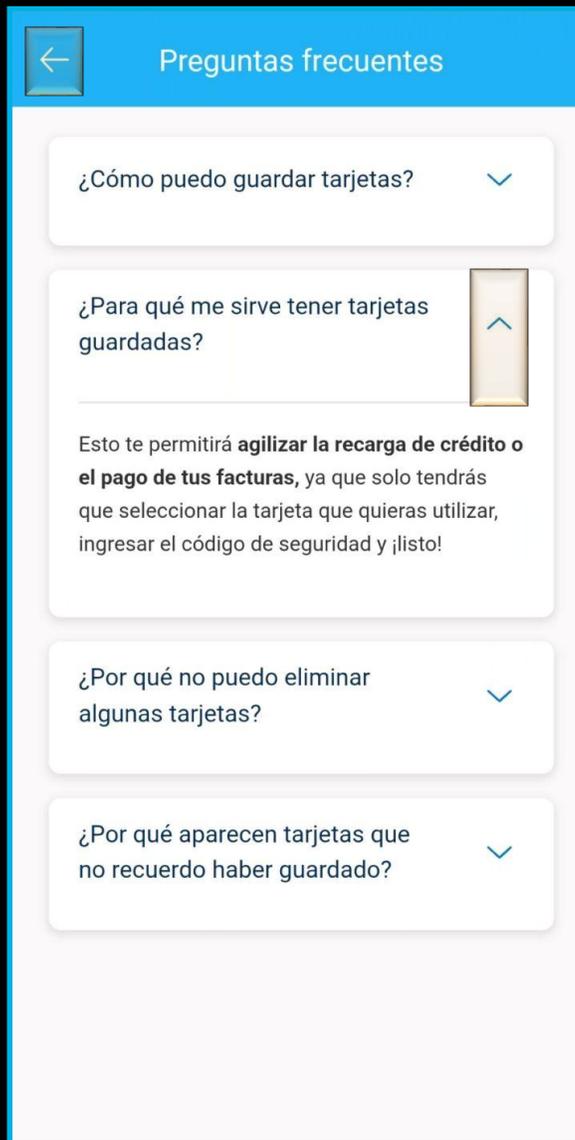
En ambos casos tenés que dejar seleccionada la opción "Guardar esta tarjeta al efectuar el pago".

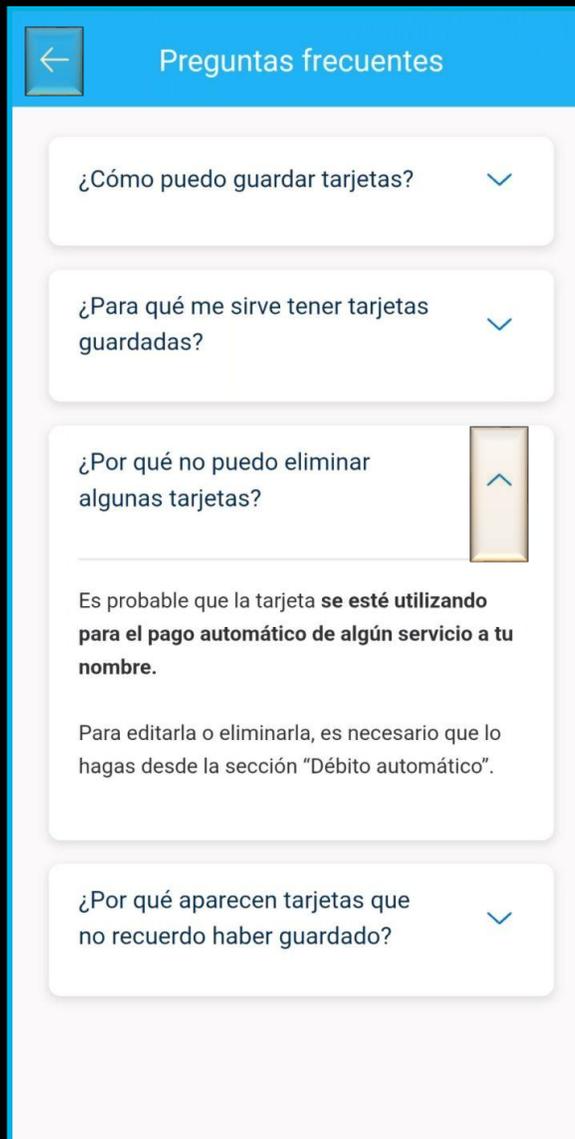
Tené en cuenta que, si adherís una tarjeta a débito automático, también quedará guardada.

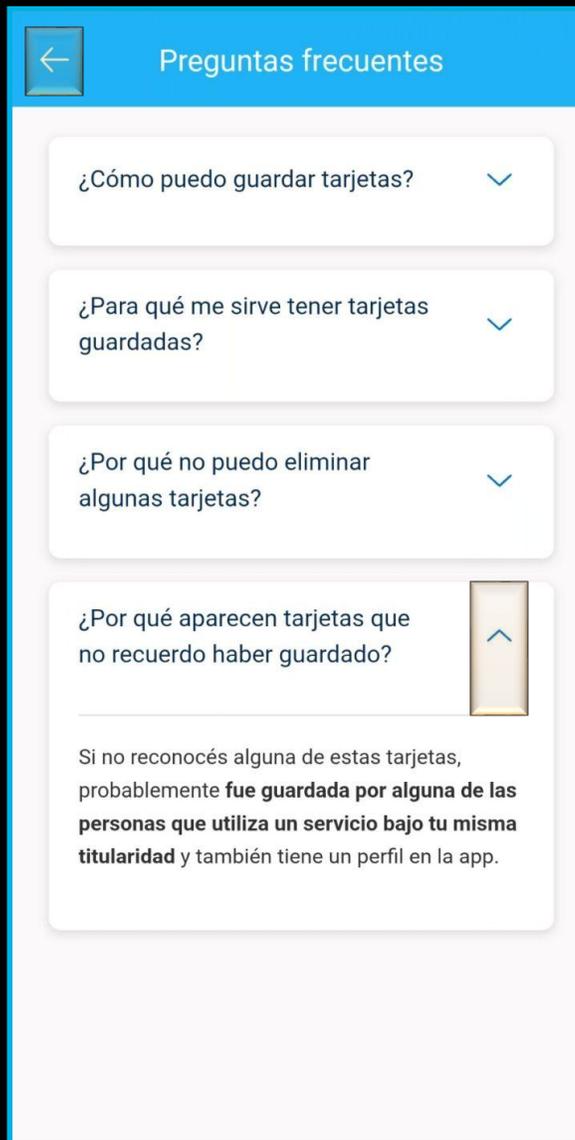
¿Para qué me sirve tener tarjetas guardadas? 

¿Por qué no puedo eliminar algunas tarjetas? 

¿Por qué aparecen tarjetas que no recuerdo haber guardado? 









Cambio de titularidad

Información general

1 de 4

Información importante para la nueva persona titular de la línea:

- Al confirmarse el cambio de titularidad del servicio, el método de pago utilizado será el de la nueva persona titular.
- Si el equipo tiene una Protección Personal, quedará a cargo de la persona que cede su línea.
- Si la persona titular de la línea realizó una compra en cuotas contra factura, o inició una financiación de deuda, con el cambio de titularidad el saldo restante deberá abonarlo quien cede su línea.
- El ciclo de facturación puede modificarse.



He leído y acepto los términos y condiciones.

Continuar



Cambio de titularidad

Ingreso de datos

2 de 4

Ingresá los datos de la línea que querés tener a tu nombre

 Solo podés cambiar la titularidad de líneas que no estén actualmente a tu nombre.

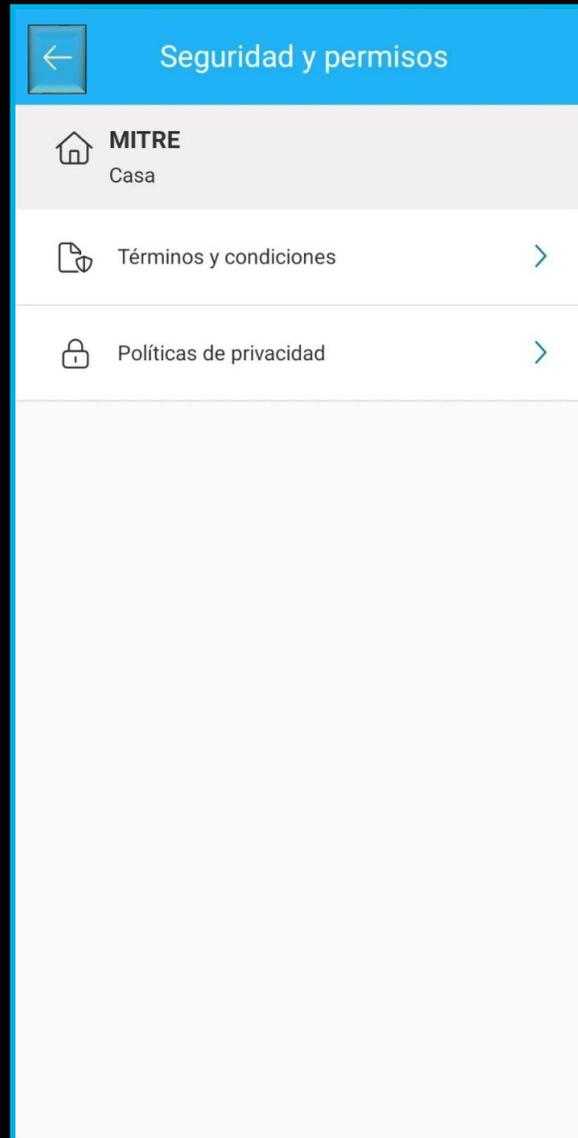
Número de la línea a transferir *

 Ingresá el código de área sin 0 y el número de línea sin 15

Documento de la actual persona titular *

 La persona titular pudo registrarse con DNI, L.C., L.E. o C.I.

Continuar





← Soporte técnico

i Información sobre la visita
Jueves 15 de enero, de 13 a 16 h, en Mitre

Reprogramar visita

- Seleccioná un día y horario para reprogramar la visita.
- Las opciones que mostramos son las únicas disponibles. Están vigentes por 90 segundos y, pasado ese tiempo, pueden modificarse.

< Jueves 1 de enero >

 Mañana 7 a 13 h	 Tarde 13 a 16 h
--	--

Confirmar

← Soporte técnico

i Información sobre la visita
Jueves 15 de enero, de 13 a 16 h, en Mitre

Reprogramar visita

- **Seleccioná un día y horario para reprogramar la visita.**
- **Las opciones que mostramos son las únicas disponibles. Están vigentes por 90 segundos y, pasado ese tiempo, pueden modificarse.**

< Viernes 2 de enero >

 Mañana 7 a 13 h	 Tarde 13 a 16 h
--	--

Confirmar



Visita reprogramada con éxito

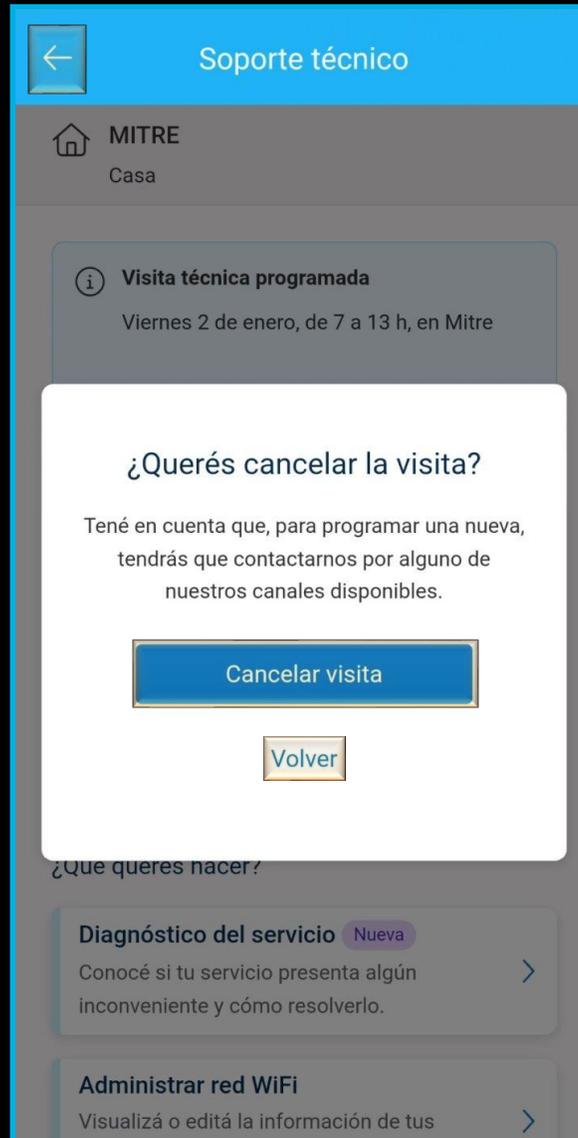
La visita quedó agendada para el **viernes 2 de enero de 7 a 13 h.**

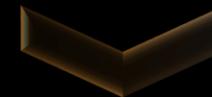
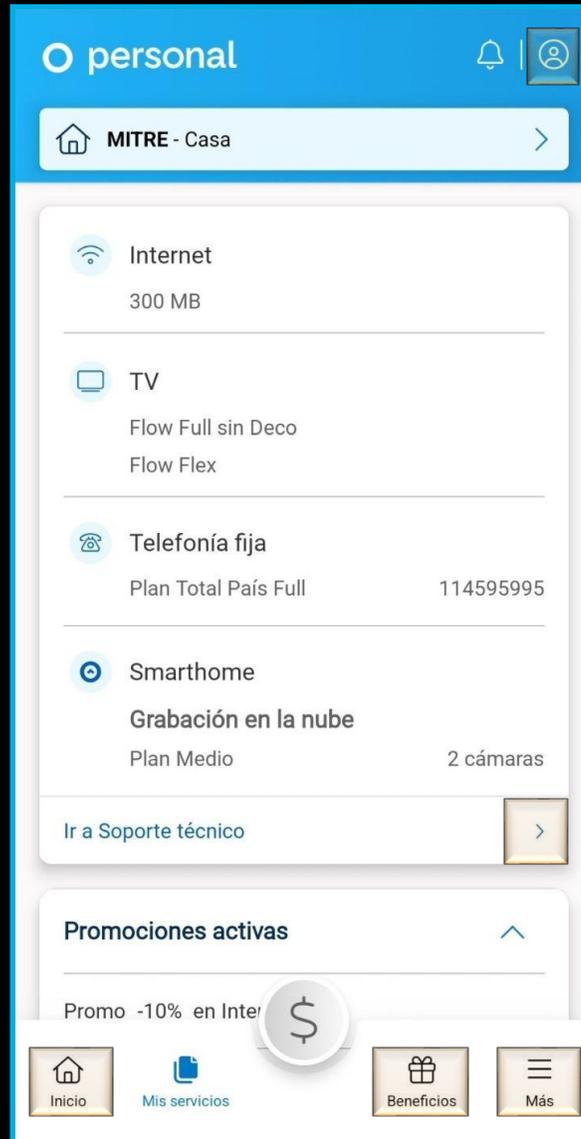
En caso de lluvia, tendrás que volver a reprogramarla.

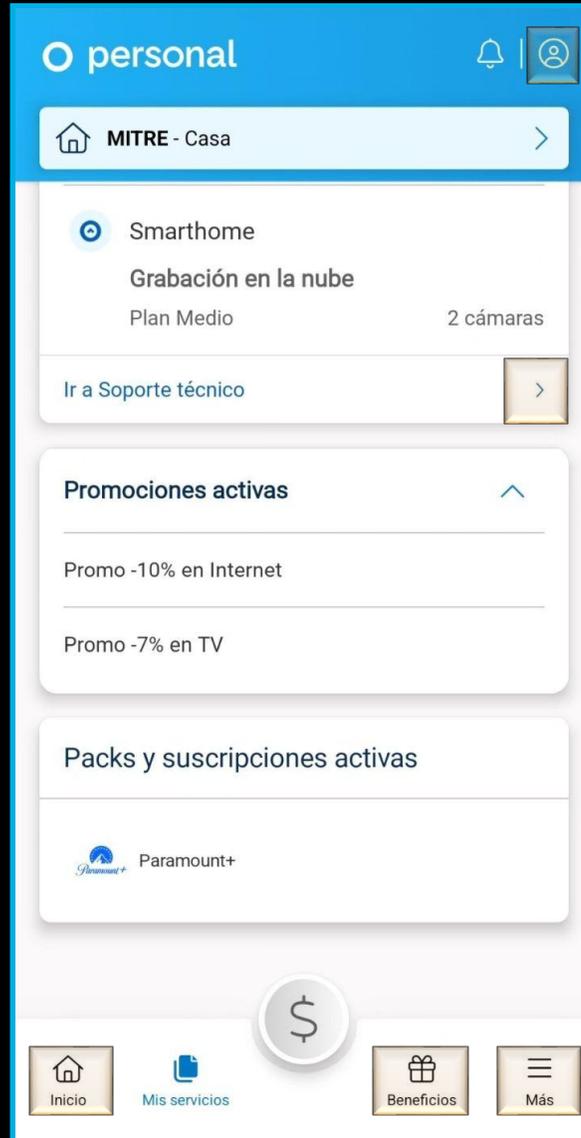
Recordá que:

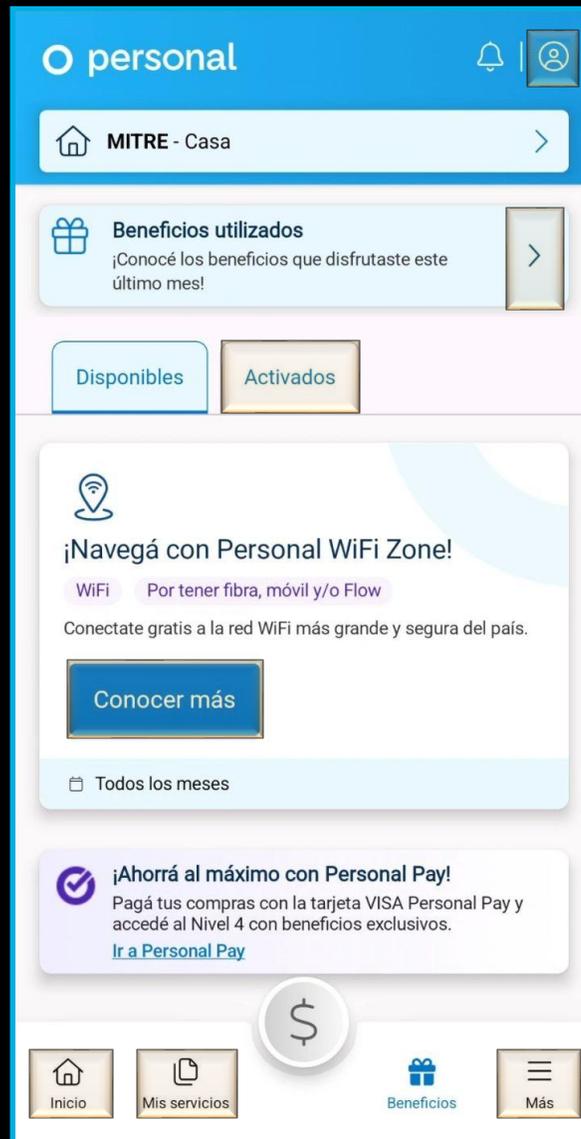
- Debe haber una persona mayor de edad en el domicilio al momento de la visita.
- Si es en un edificio, es necesario que se pueda acceder a la terraza.

Entendido









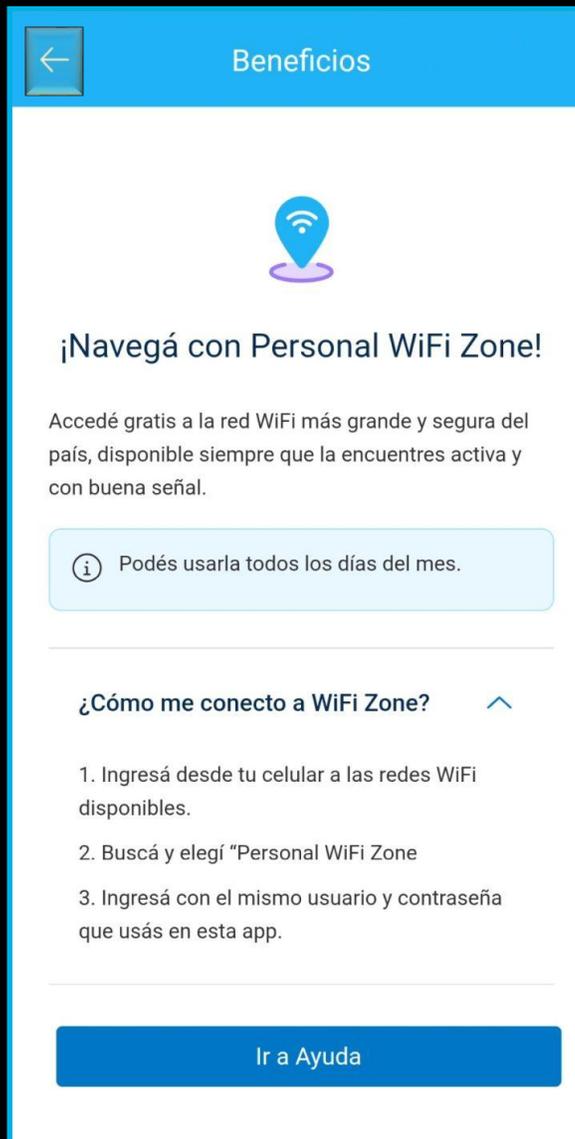


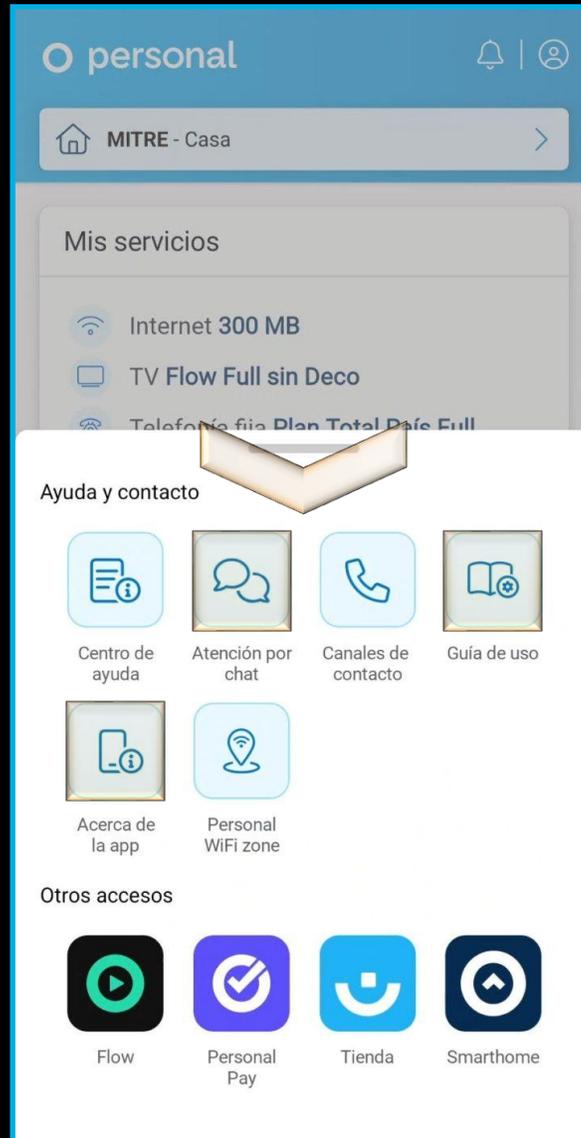
← Beneficios

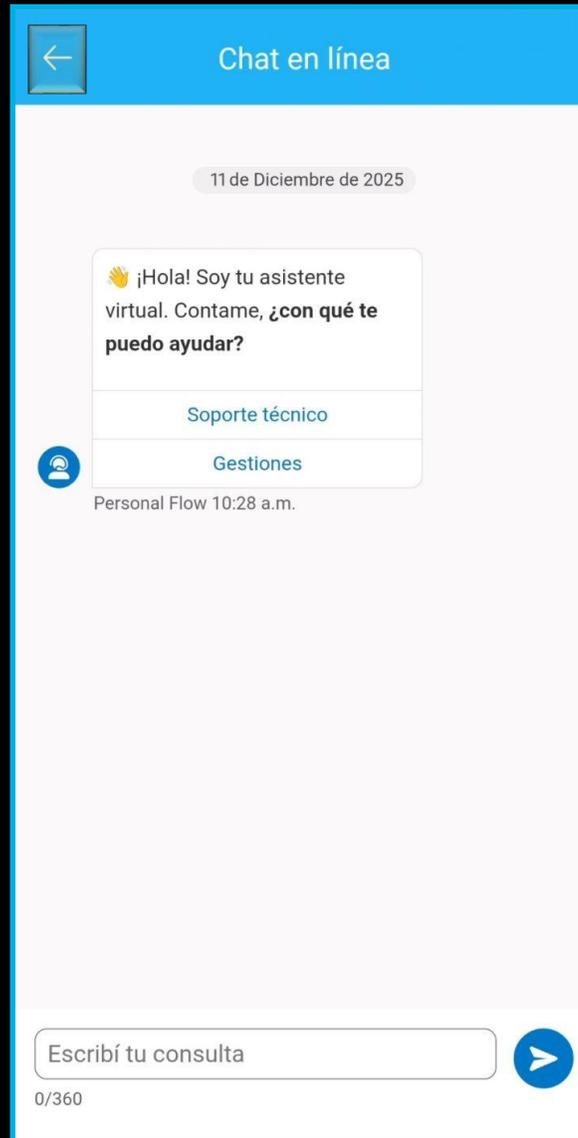
Todavía no aprovechaste ningún beneficio

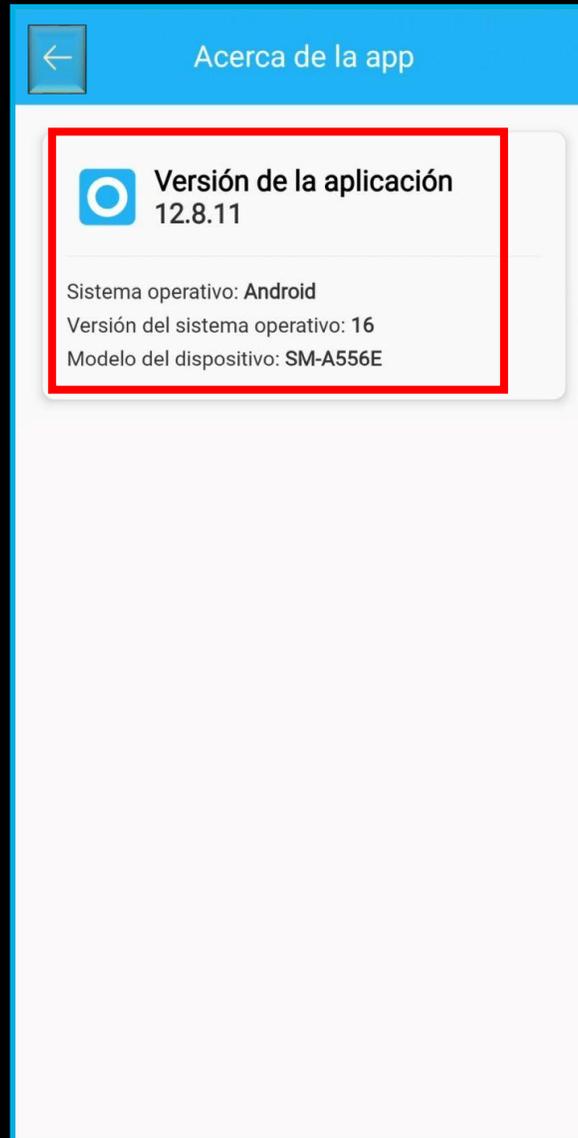
Por tener una línea convergente de Personal, accedés a beneficios exclusivos con los que vas a poder:

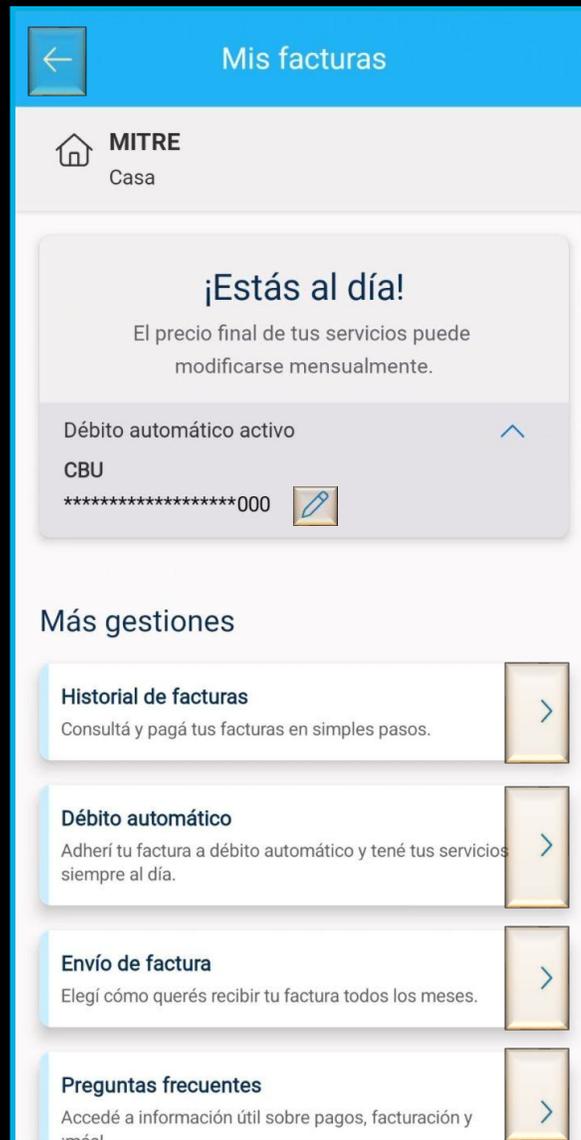
-  **Ahorrar en tu factura** unificada con el descuento de Conexión Total.
-  Acceder a **2 GB + WhatsApp gratis** para tus viajes en el exterior.
-  **Aprovechar WiFi Backup** para seguir navegando sin interrupciones.
-  **Ahorrar** con descuentos exclusivos en Tienda.
-  Navegar **durante todo el mes con Personal WiFi Zone**, la red más grande del país.













← Mis facturas

 **MITRE**
Casa

CBU
*****000 

Más gestiones

Historial de facturas 
Consultá y pagá tus facturas en simples pasos.

Débito automático 
Adherí tu factura a débito automático y tené tus servicios siempre al día.

Envío de factura 
Elegí cómo querés recibir tu factura todos los meses.

Preguntas frecuentes 
Accedé a información útil sobre pagos, facturación y ¡más!

 **¿Necesitás ayuda?**
Chateá con nuestro equipo de atención.
[Iniciar chat](#)

← Historial de facturas

MITRE
Casa

¡Estás al día!
El precio final de tus servicios puede modificarse mensualmente.

Débito automático activo ^

CBU
*****000 

Factura actual

✓ Pagada

\$36.070⁰¹ >

Período: diciembre
Vencimiento: 5 de diciembre de 2025

Facturas previas

✓ Pagada

\$36.070⁰¹ >

Período: noviembre



Historial de facturas

Factura diciembre

✓ Pagada

\$36.070⁰¹

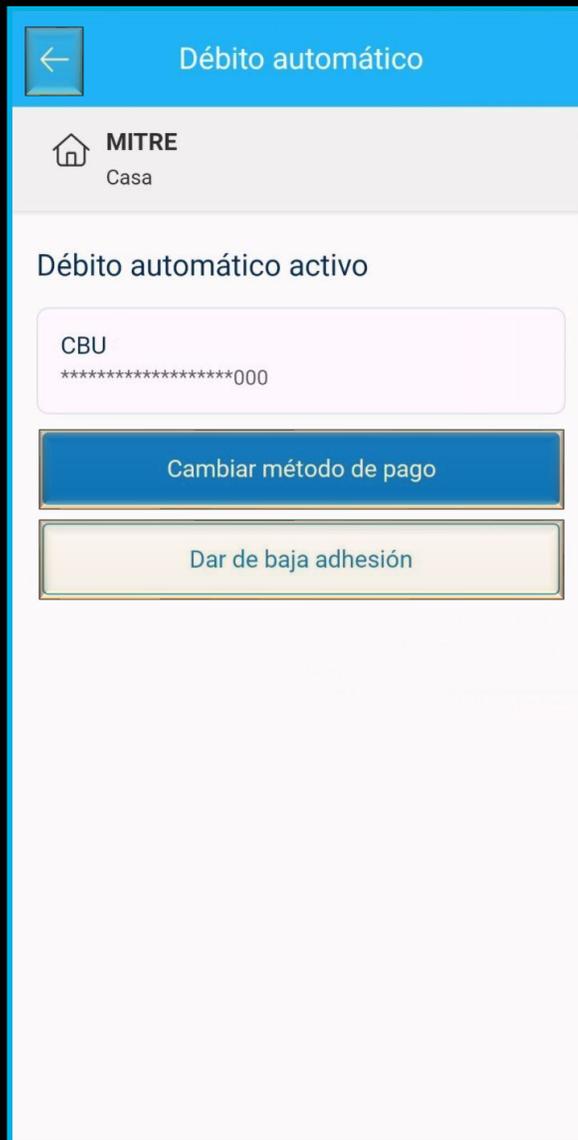
Período: diciembre

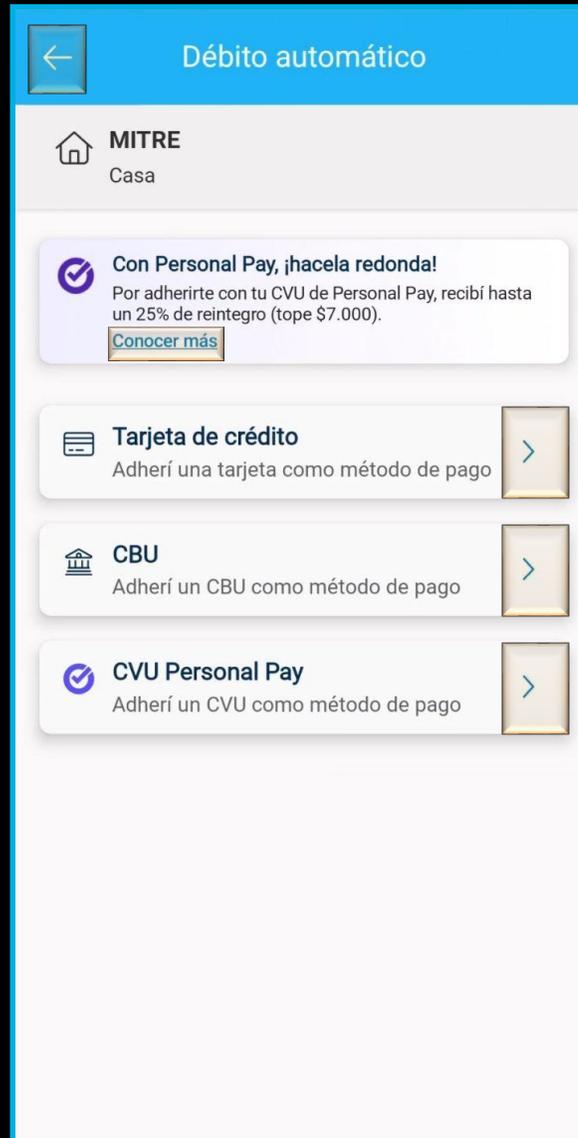
Vencimiento: 5 de diciembre de 2025

Referente de pago: 1002020219020003 

Consultar factura

[¿Cómo leer mi factura?](#)







Con Personal Pay, ¡hacela redonda!

Adherite a débito automático con tu CVU de Personal Pay y recibí hasta un 25% de reintegro (con tope de \$7.000) todos los meses.



¿Cómo me adhiero a débito automático?

- Primero, registrate o ingresá a la app de Personal Pay y copió tu CVU.
- Luego, entrá a la app Mi Personal Flow y en "Débito automático" elegí "CVU Personal Pay" y seguí los pasos para adherirte.

[Ir a Personal Pay](#)

[Conocer términos y condiciones](#)

← Tarjeta de crédito

Ingresá los datos de la tarjeta

Número de tarjeta *

Fecha de vencimiento *

Usá el formato MM/AA

Continuar

← CBU

Ingresá los datos del método de pago

Número de CBU *



ⓘ Ingresá los 22 dígitos, sin puntos ni espacios

Continuar

← CVU Personal Pay

Ingresá los datos del método de pago

Número de CVU *

ⓘ Ingresá los 22 dígitos, sin puntos ni espacios

Continuar

← Débito automático



Confirmar baja del débito automático

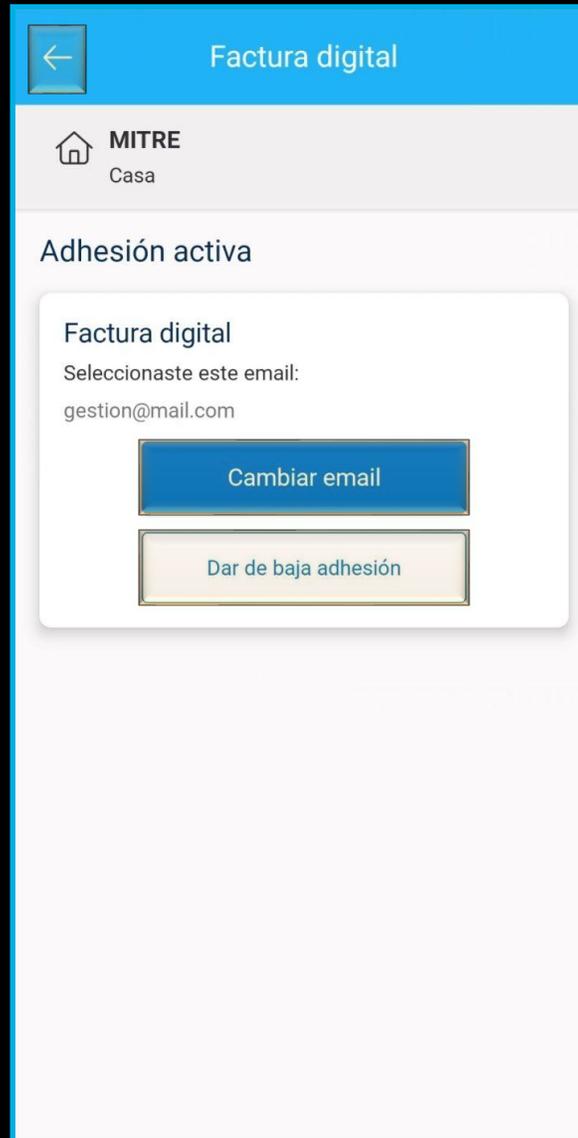
Verificá que los datos sean correctos:

- Método de pago: CBU
*****000

Confirmar

Cancelar

 Este es un pago cifrado



← Envío de factura

 MITRE
Casa

Ingresá un nuevo email

Vas a recibir la factura y otras novedades en el nuevo email que elijas.

Email *

Continuar

← Envío de factura

 MITRE
Casa

Ingresá un nuevo email

Vas a recibir la factura y otras novedades en el nuevo email que elijas.

Email *

marcos@mail.com 

Continuar

← Envío de factura

Necesitamos confirmar que el email sea válido



¿En qué consiste esta validación?

- Vas a recibir un código por email a **marcos@mail.com**
- Una vez que lo ingreses, vas a poder finalizar la gestión.

Enviar código



Envío de factura

Ingresá el código que recibiste

Tenés 5 minutos. Si se vence, podés pedir uno nuevo.

Código *

 Ingresá los 6 dígitos que recibiste en el email

Validar

[Enviar nuevo código en 23 segundos](#)



Confirmar cambio de email

Verificá que los datos sean correctos:

• Nuevo email: `marcos@mail.com`

 Tené en cuenta que, si la factura de este mes ya se emitió, vas a recibirla en el email que tenés registrado: `gestion@mail.com`

Confirmar

Cancelar



Cambio realizado con éxito

A partir de ahora, vas a recibir la factura digital todos los meses en el nuevo email que elegiste.

Si querés realizar algún cambio, podés hacerlo desde "Envío de factura".



Confirmar baja de adhesión

Verificá que los datos sean correctos:

- Adhesión a: **Factura digital**
- Vas a recibirla en: **MITRE**

 Tené en cuenta que, si la factura de este mes ya se emitió, vas a recibirla en el email que tenés registrado:
gestion@mail.com

Confirmar

Cancelar

← Preguntas frecuentes

Facturas

¿Cada cuánto se modifica el precio final de los servicios?

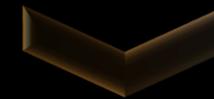
¿Qué significa tener la factura unificada?

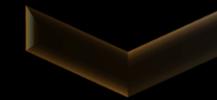
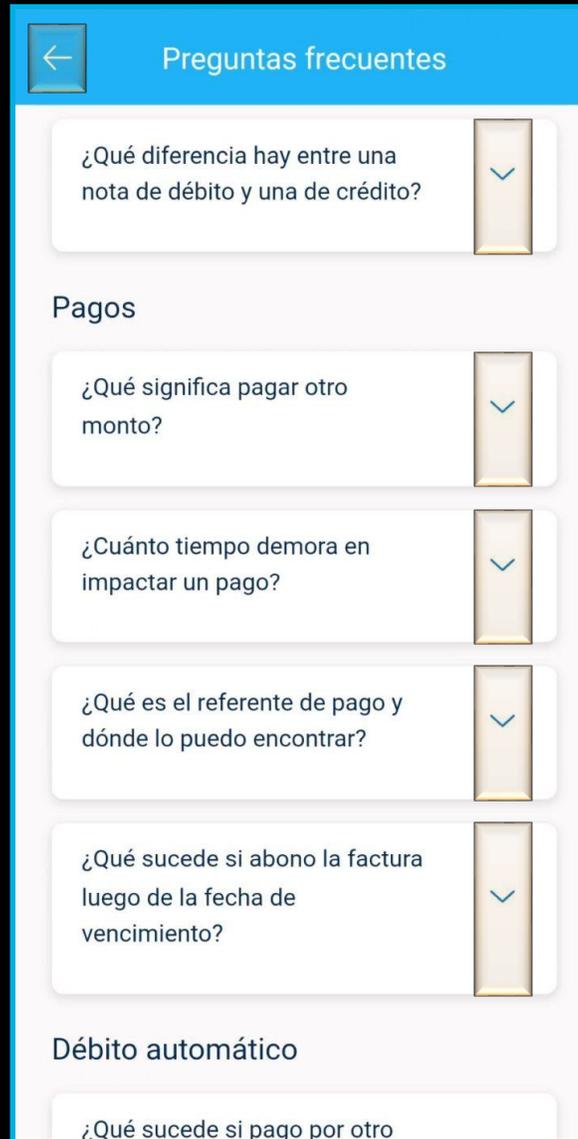
¿Cómo se aplica un descuento y/o promoción sobre el precio final de los servicios?

¿Qué es el ciclo de facturación y cómo sé cuál tengo asignado?

¿Cómo puedo consultar y descargar mi factura?

¿Dónde encuentro el vencimiento de la factura?







← Preguntas frecuentes

¿Cuánto tiempo demora en impactar un pago?

¿Qué es el referente de pago y dónde lo puedo encontrar?

¿Qué sucede si abono la factura luego de la fecha de vencimiento?

Débito automático

¿Qué sucede si pago por otro canal antes de que se realice el débito automático?

¿Cómo me adhiero a débito automático con CVU de Personal Pay?

← Preguntas frecuentes

Facturas

¿Cada cuánto se modifica el precio final de los servicios?

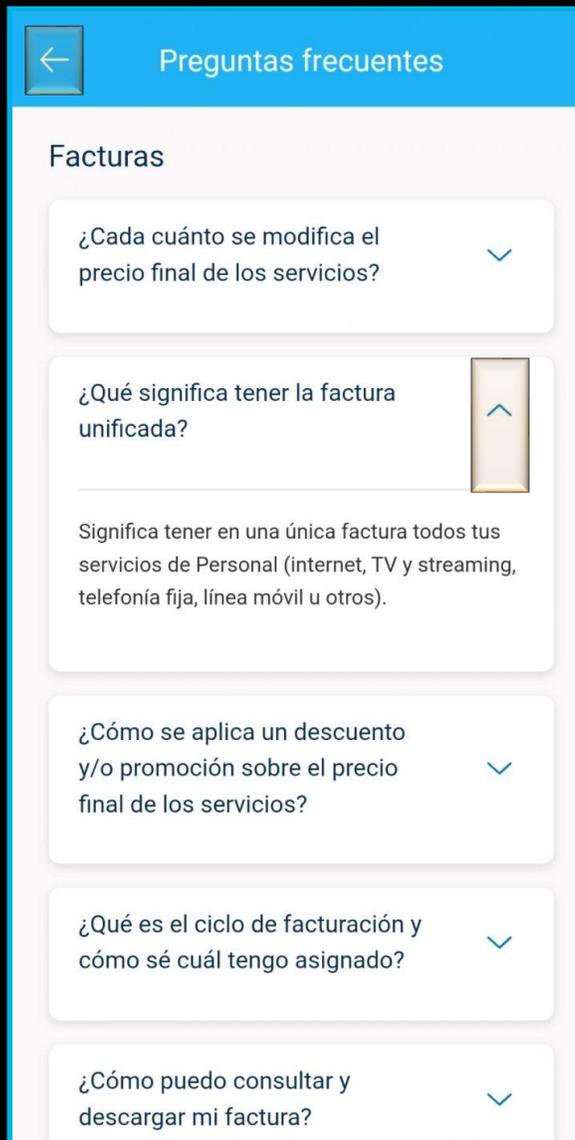
Ante la situación económica actual del país, es probable que el precio final de tus servicios **se modifique de forma mensual**.

En la segunda hoja de tu factura, en la esquina superior derecha, vas a poder encontrar el porcentaje de incremento para el próximo mes.

¿Qué significa tener la factura unificada?

¿Cómo se aplica un descuento y/o promoción sobre el precio final de los servicios?

¿Qué es el ciclo de facturación y cómo sé cuál tengo asignado?



← Preguntas frecuentes

Facturas

¿Cada cuánto se modifica el precio final de los servicios? ▾

¿Qué significa tener la factura unificada? ▾

¿Cómo se aplica un descuento y/o promoción sobre el precio final de los servicios? ▲

Existen dos opciones disponibles:

- Un **monto específico de dinero**. Por ejemplo: se descuentan \$800 del precio final de tus servicios.
- Un **porcentaje definido** por una cantidad de meses. Por ejemplo: un 25% de descuento por 6 meses. Recordá que, aunque el precio final de tus servicios aumente, el porcentaje de descuento se mantendrá fijo.

¿Qué es el ciclo de facturación y ▾

← Preguntas frecuentes

¿Qué significa tener la factura unificada? ▾

¿Cómo se aplica un descuento y/o promoción sobre el precio final de los servicios? ▾

¿Qué es el ciclo de facturación y cómo sé cuál tengo asignado? ▲

Es un período comprendido por 30 días que **marca el inicio y el cierre de tu factura**. Existen 4 ciclos de facturación distintos que se asignan al contratar algún servicio: 7, 14, 21 y 28.

Por ejemplo, si tenés un plan de línea móvil contratado, al inicio del ciclo es cuando se renuevan los gigas, SMS y minutos para usar.

Si no sabés cuál es el tuyo, podés consultarlo en la primera y segunda hoja de tu factura, en la parte superior de izquierda (dice CICLO y la fecha asignada).

← Preguntas frecuentes

¿Cómo se aplica un descuento y/o promoción sobre el precio final de los servicios? ▾

¿Qué es el ciclo de facturación y cómo sé cuál tengo asignado? ▾

¿Cómo puedo consultar y descargar mi factura? ▲

Tenés que ingresar a "Mis facturas" > "Historial de facturas" y seleccionar la que quieras consultar.

A continuación, seleccioná "Consultar factura" para abrir el documento:

- Si tenés **IOS**, presioná el ícono que está en la esquina superior derecha para compartirla o guardarla en "Archivos".
- Si tenés **Android**, presioná el ícono que está en la esquina superior derecha para descargarla en tu celular

← Preguntas frecuentes

¿Cómo se aplica un descuento y/o promoción sobre el precio final de los servicios? ▾

¿Qué es el ciclo de facturación y cómo sé cuál tengo asignado? ▾

¿Cómo puedo consultar y descargar mi factura? ▾

¿Dónde encuentro el vencimiento de la factura? ▲

Si tenés un monto pendiente de pago, vas a encontrar **la fecha límite para abonar tu servicio en "Inicio"**.

De todos modos, esta información también está en la esquina superior derecha de tu factura.

← Preguntas frecuentes

¿Qué diferencia hay entre una nota de débito y una de crédito?

Ambas son documentos emitidos por Personal y ajustan el monto a pagar:

- La **nota de crédito**, por ejemplo, se crea al realizar un reclamo por tus servicios y disminuye el monto a pagar.
- La **nota de débito**, en general, se emite para agregar cargos no facturados y aumenta el monto a pagar.

Pagos

¿Qué significa pagar otro monto?

¿Cuánto tiempo demora en impactar un pago?

¿Qué es el referente de pago y dónde lo puedo encontrar?

← Preguntas frecuentes

¿Qué diferencia hay entre una nota de débito y una de crédito? ▾

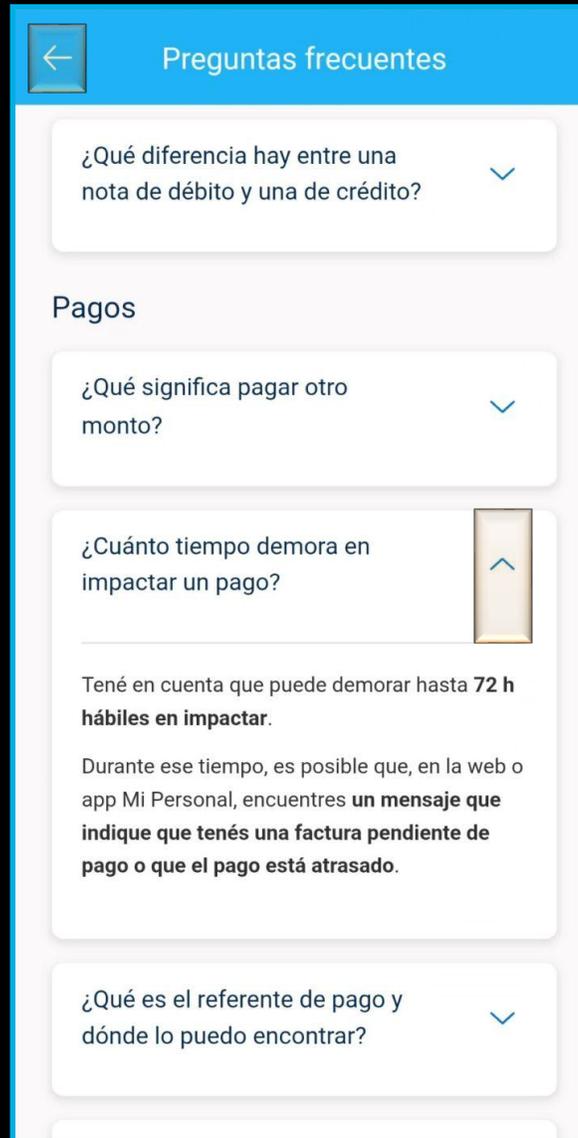
Pagos

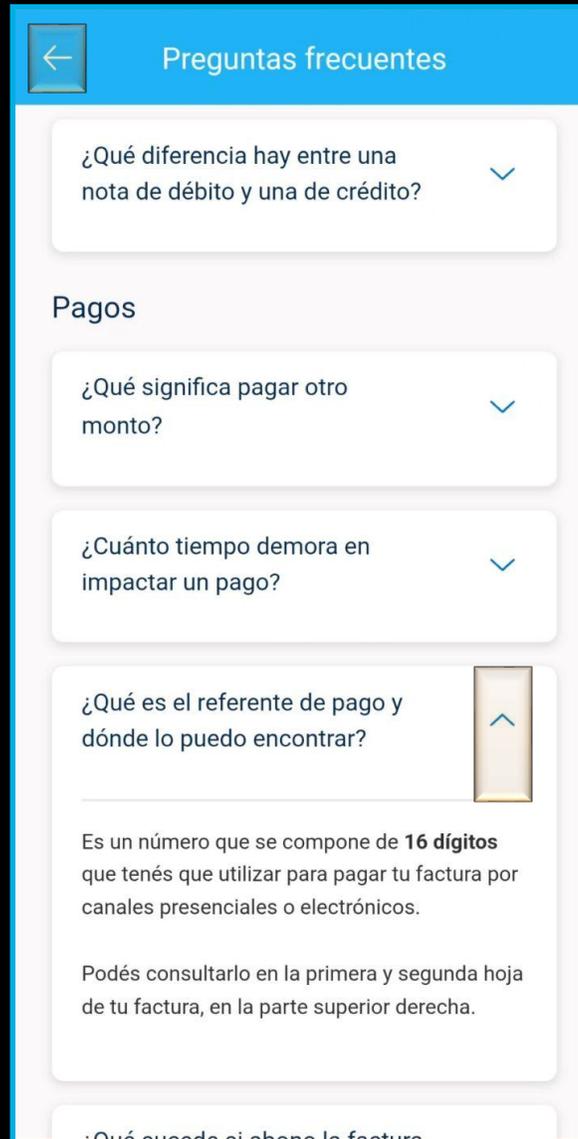
¿Qué significa pagar otro monto? ▲

Es la opción que te permite abonar **un monto menor o mayor al total que adeudás.**

- Si pagás un valor menor al total, el monto restante quedará pendiente de pago y generará intereses si no abonás el total antes de la fecha de vencimiento.
- Si pagás un valor **mayor al total**, el monto restante se descontará de tu próxima factura.

¿Cuánto tiempo demora en impactar un pago? ▾





← Preguntas frecuentes

nota de debito y una de credito.

Pagos

¿Qué significa pagar otro monto? 

¿Cuánto tiempo demora en impactar un pago? 

¿Qué es el referente de pago y dónde lo puedo encontrar? 

¿Qué sucede si abono la factura luego de la fecha de vencimiento? 

Tené en cuenta que, si abonás luego de la fecha de vencimiento, se van a **generar intereses por mora**, que aparecerán para pagar en tus próximas facturas.

← Preguntas frecuentes

¿Que es el rereente de pago y dónde lo puedo encontrar? ▾

¿Qué sucede si abono la factura luego de la fecha de vencimiento? ▾

Débito automático

¿Qué sucede si pago por otro canal antes de que se realice el débito automático? ▲

Si el débito automático está activo y abonás antes de la fecha de cobro por otro canal, **el pago quedará pendiente**. Es decir, recién impactará una vez que termine el ciclo de facturación.

¿Cómo me adhiero a débito automático con CVU de Personal Pay? ▾

← Preguntas frecuentes

¿Qué sucede si abono la factura luego de la fecha de vencimiento? ▾

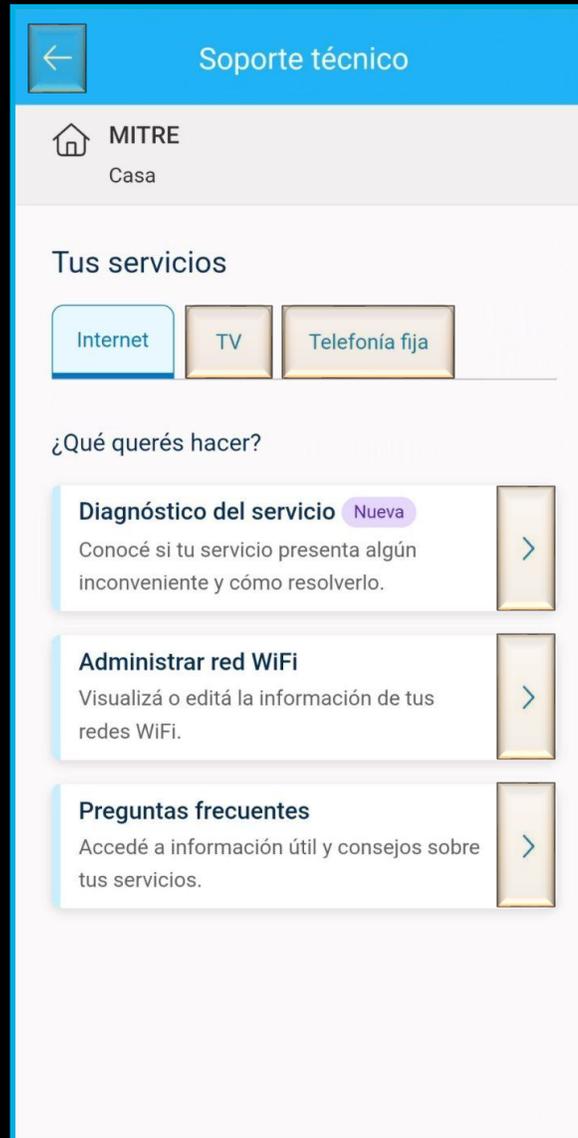
Débito automático

¿Qué sucede si pago por otro canal antes de que se realice el débito automático? ▾

¿Cómo me adhiero a débito automático con CVU de Personal Pay? ▲

Primero, te recomendamos registrarte o ingresar a la app de Personal Pay para **copiar tu CVU**.

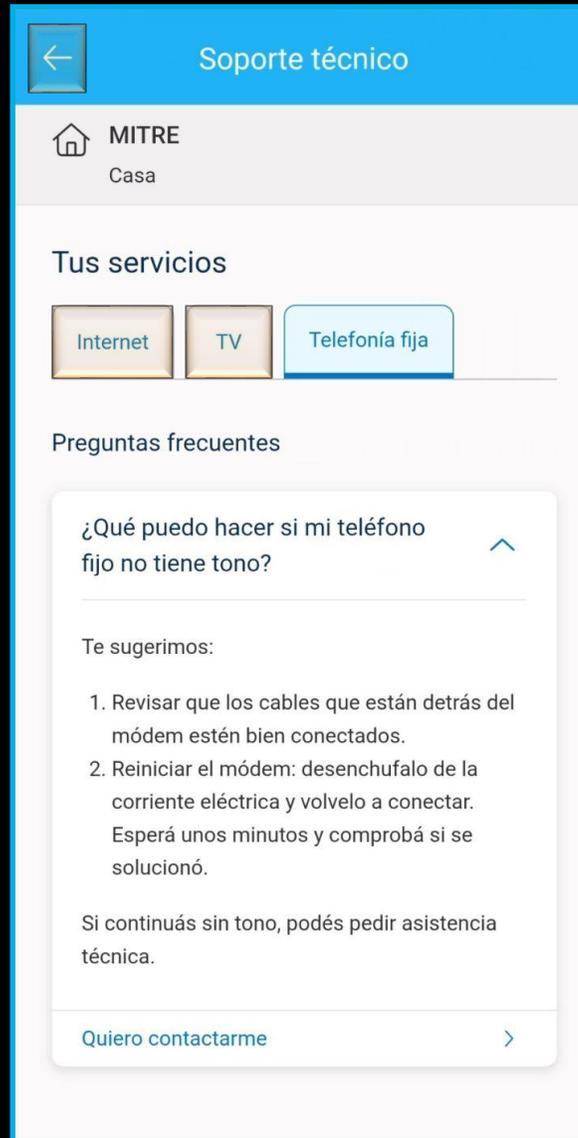
Luego, desde la web o app Mi Personal, ingresá a "Débito automático", elegí la opción "**CVU Personal Pay**" y seguí los pasos para adherirte.



Simular visita
técnica pendiente









Diagnóstico del servicio



Es importante que estés en tu domicilio

Vamos a hacer un diagnóstico de tu servicio y realizaremos pruebas que requieren que te encuentres junto al módem donde identificaste el inconveniente técnico.

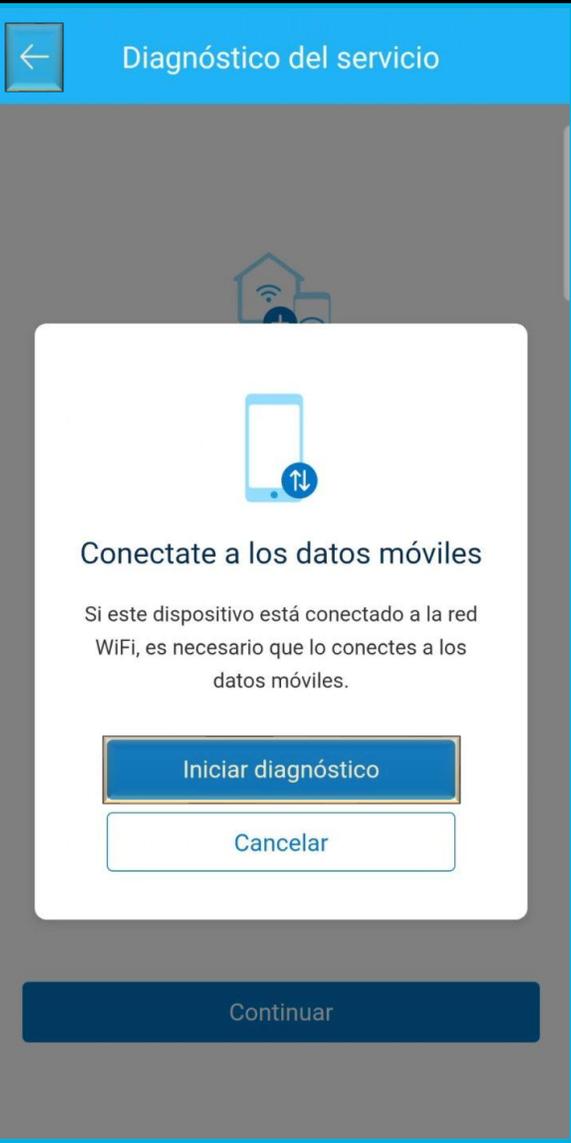
Continuar

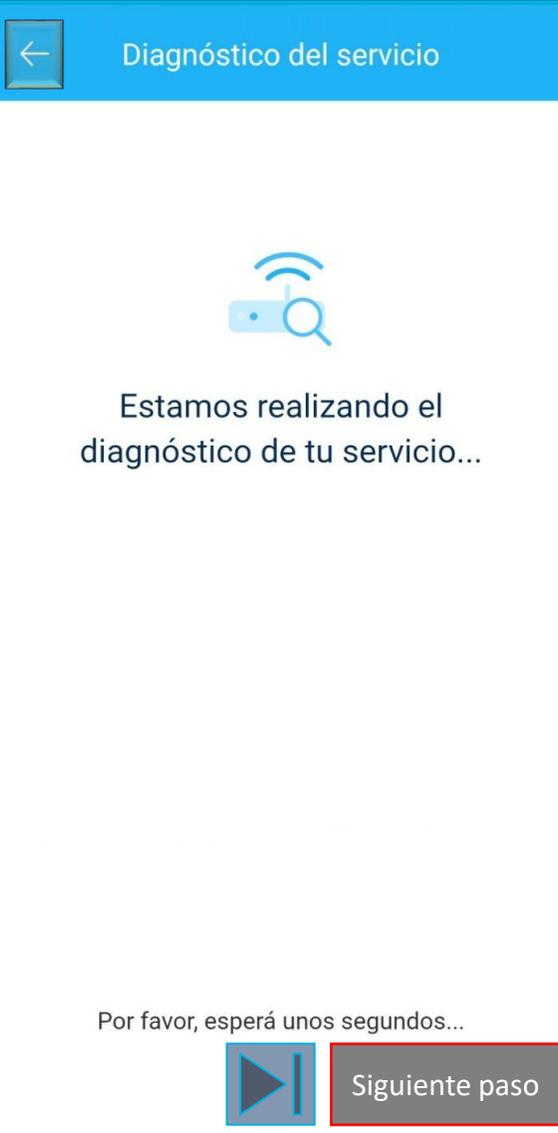


Te recomendamos tener dos dispositivos

Sugerimos avanzar el diagnóstico en **este equipo** y realizar las pruebas que te solicitaremos en **otro dispositivo**, para que el testeo sea exitoso.

Continuar





← Diagnóstico del servicio

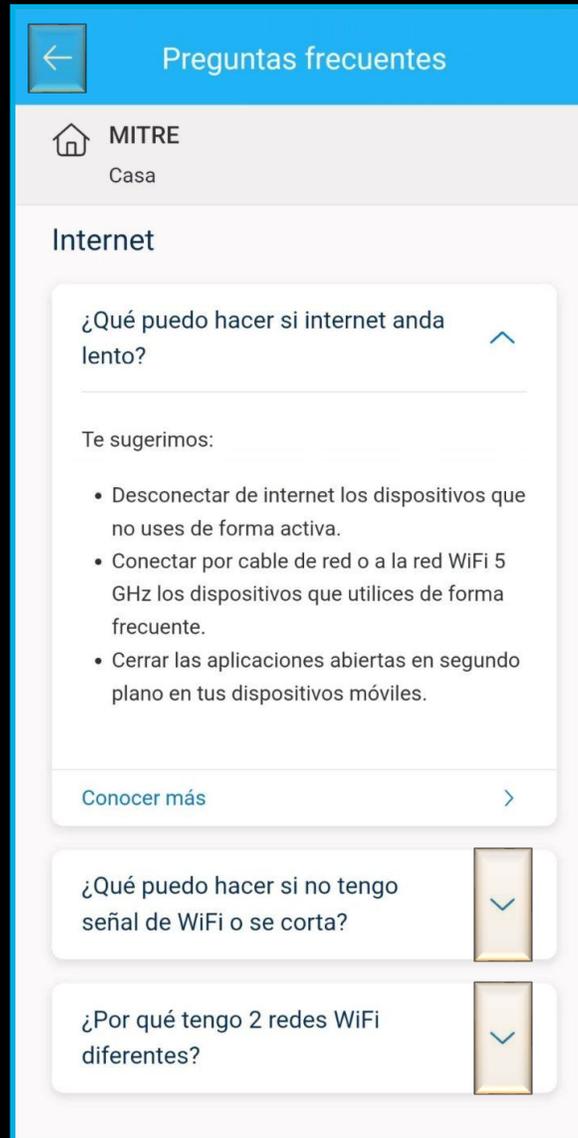
¿Qué inconveniente detectás en tu servicio?

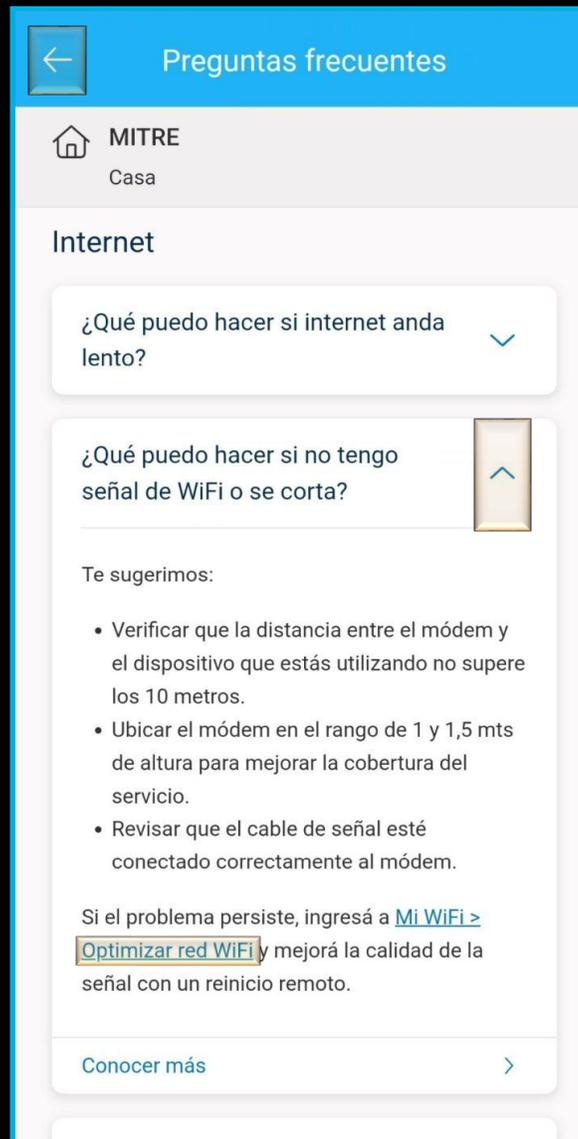
Elegí una opción para que podamos ayudarte, ya que no fue posible detectar un inconveniente en particular.

- A Internet anda lento
- B No puedo navegar
- C Internet se corta
- D WiFi presenta inconvenientes

Continuar

La app ejecuta CODI para verificar el servicio y luego según qué opción seleccione el cliente, se hará distintos chequeos para resolver la falla o derivará a un agente por WhatsApp





← Preguntas frecuentes

Internet

¿Qué puedo hacer si internet anda lento? 

¿Qué puedo hacer si no tengo señal de WiFi o se corta? 

¿Por qué tengo 2 redes WiFi diferentes? 

Esto significa que tu módem tiene la capacidad de soportar **2 bandas de frecuencia de forma simultánea**:

La red **5 o 5.8 GHz** es la banda que permite navegar a mayor velocidad, pero su alcance es más corto. Es decir, tenés que usar los dispositivos cerca del módem.

La red **2.4 GHz** es la banda más compatible con las distintas tecnologías y tiene mayor alcance. Si estás lejos del módem, es recomendable que te conectes a esta red WiFi.

[Conocer más](#) 

← Diagnóstico del servicio



Estamos realizando el diagnóstico de tu servicio...

Por favor, esperá unos segundos...



Siguiente paso





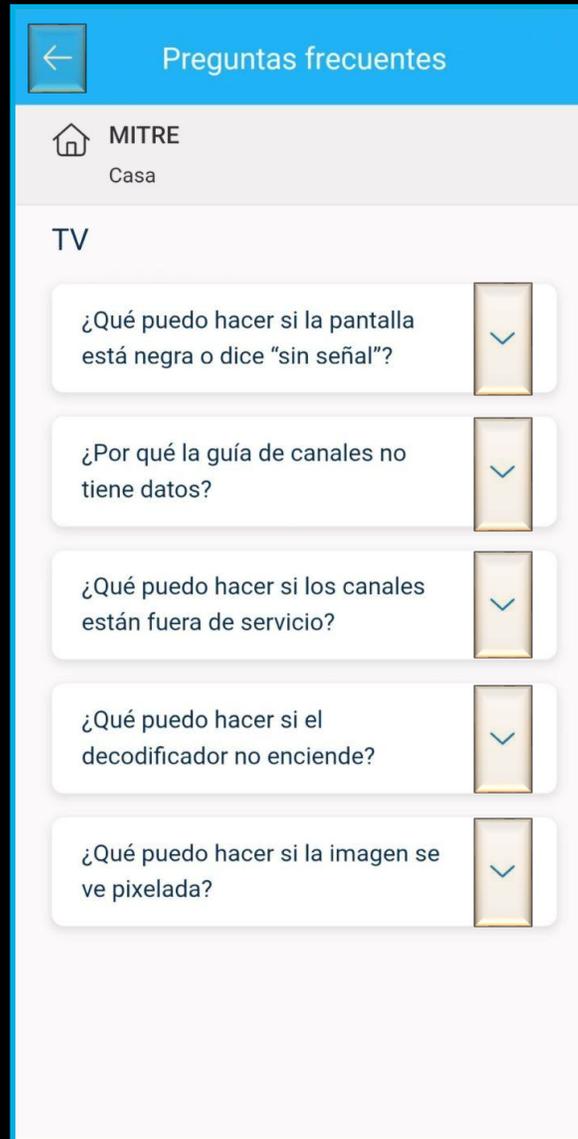
Diagnóstico del servicio

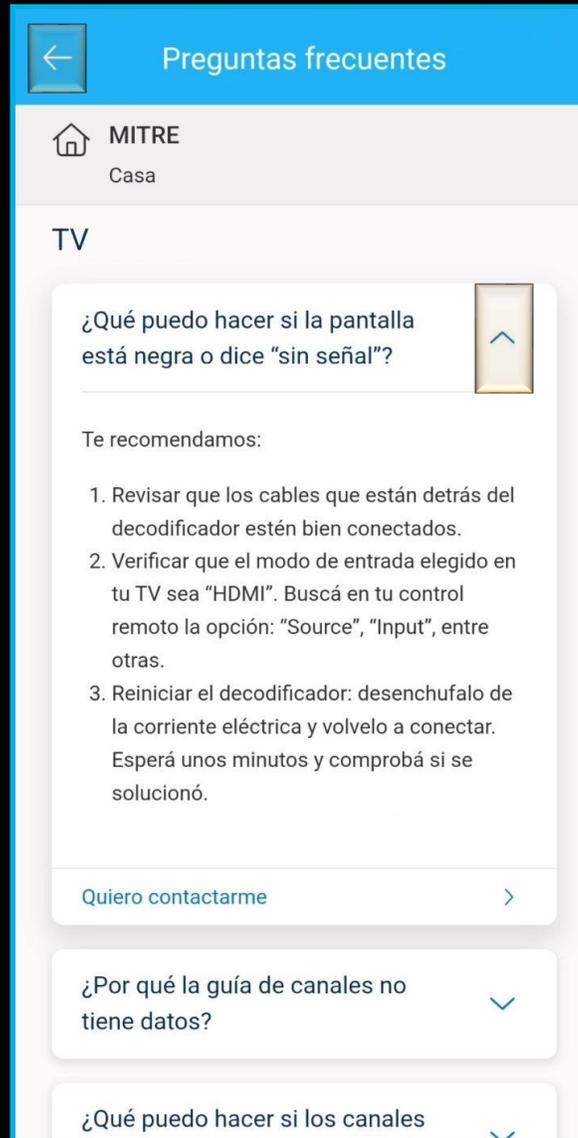


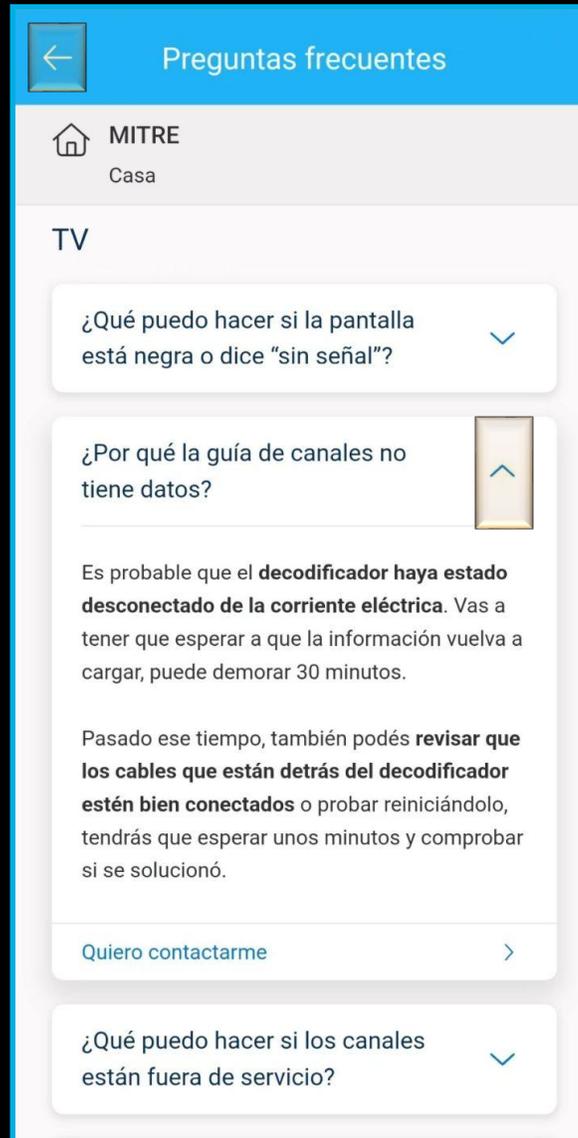
Vamos a actualizar tus datos

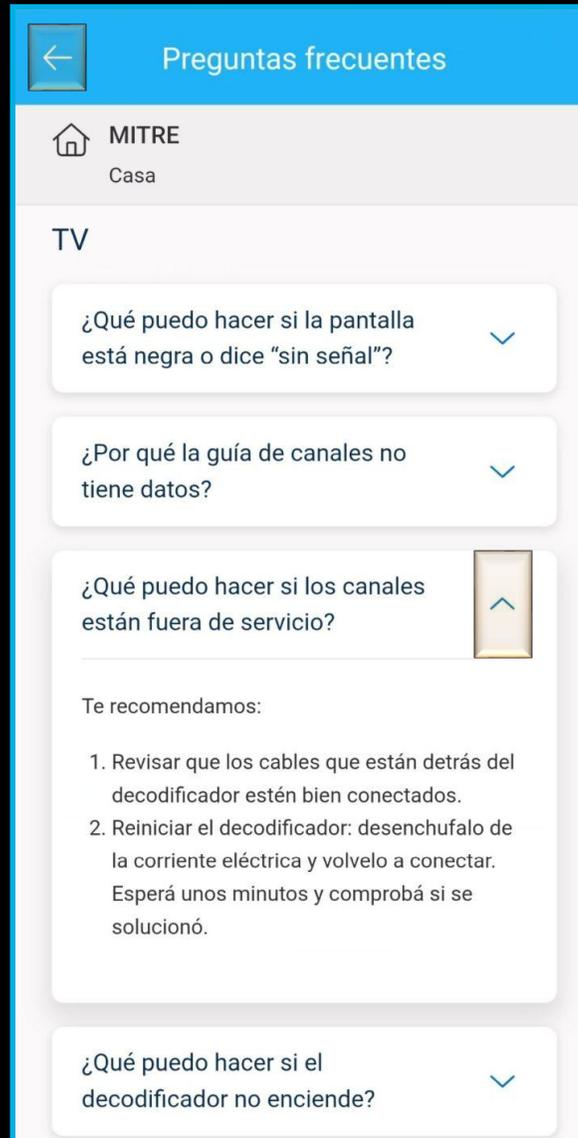
Este paso es necesario para detectar posibles inconvenientes con la app de Flow. Solo tomará unos minutos.

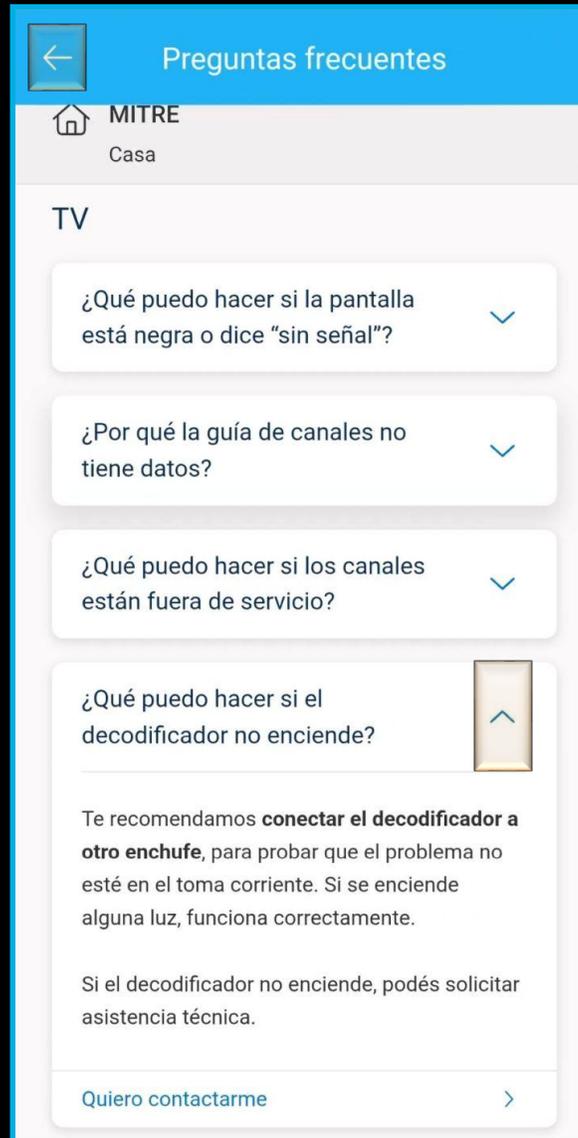
Continuar











← Preguntas frecuentes

¿Por qué la guía de canales no tiene datos? 

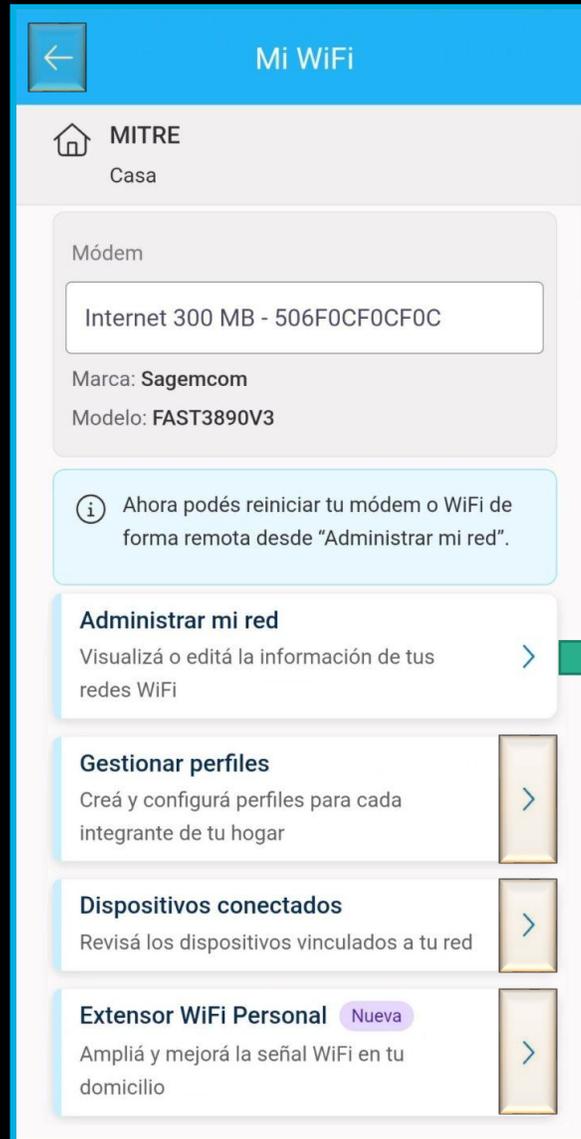
¿Qué puedo hacer si los canales están fuera de servicio? 

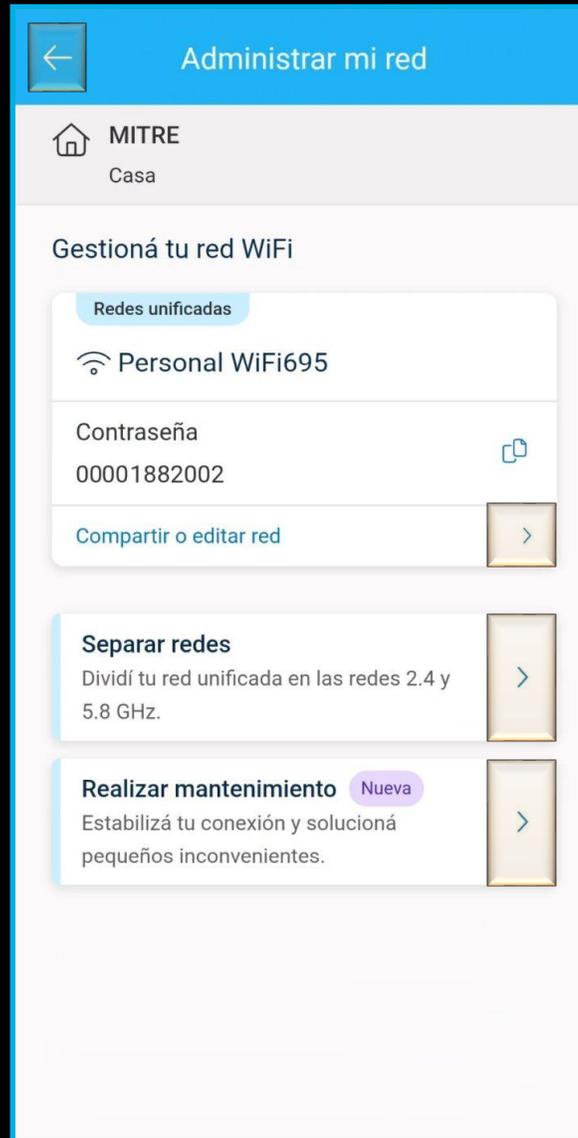
¿Qué puedo hacer si el decodificador no enciende? 

¿Qué puedo hacer si la imagen se ve pixelada? 

Te recomendamos:

1. Revisar que el cable de señal, que está en la parte posterior del decodificador, esté conectado correctamente. Para asegurarte, desenchufalo y volvelo a conectar.
2. Verificar que todos los cables estén conectados de forma correcta.
3. Reiniciar el decodificador: desenchufalo de la corriente eléctrica y volvelo a conectar. Esperá unos minutos y comprobá si se solucionó.





← Administrar mi red

Personal WiFi695

Podés escanear el código QR para conectar un dispositivo a la red WiFi de forma automática o copiar los datos y compartirlos.

Compartí tu red
Escaneá el QR para conectarte.



Nombre de la red
Personal WiFi695

Contraseña
00001882002

Editar red

← Administrar mi red

Editar red

Nombre de la red *

Contraseña *

 La contraseña debe tener un mínimo de 8 y un máximo de 32 caracteres.

 Si tu celular está conectado a WiFi, te recomendamos activar los datos móviles para no perder la conexión a internet.

Confirmar



← Administrar mi red

Separar redes

Tenés redes unificadas bajo el nombre "Personal WiFi695". Al separarlas, verás 2 redes con nombres diferentes.

Red 2.4 Ghz

Nombre: Personal WiFi695
Contraseña: 00441882002

Red 5.8 Ghz

Nombre: Personal WiFi695
Contraseña: 00441882002

 Al finalizar, tus dispositivos se desconectarán. Deberás reconectarlos a la red WiFi para seguir navegando.
[Conocer más](#)

Quiero separar mis redes



Administrar mi red

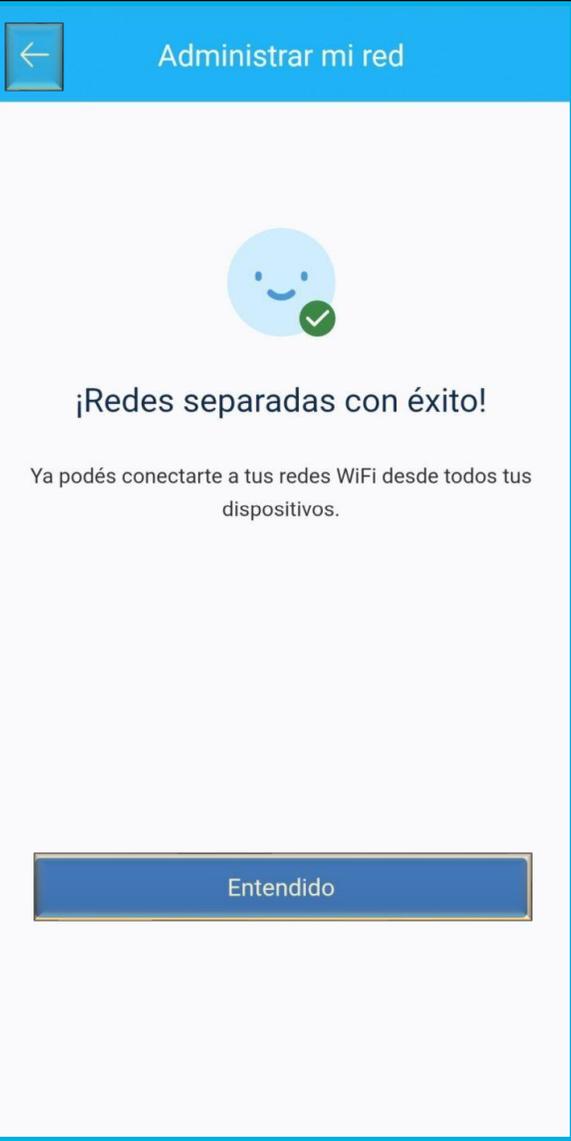


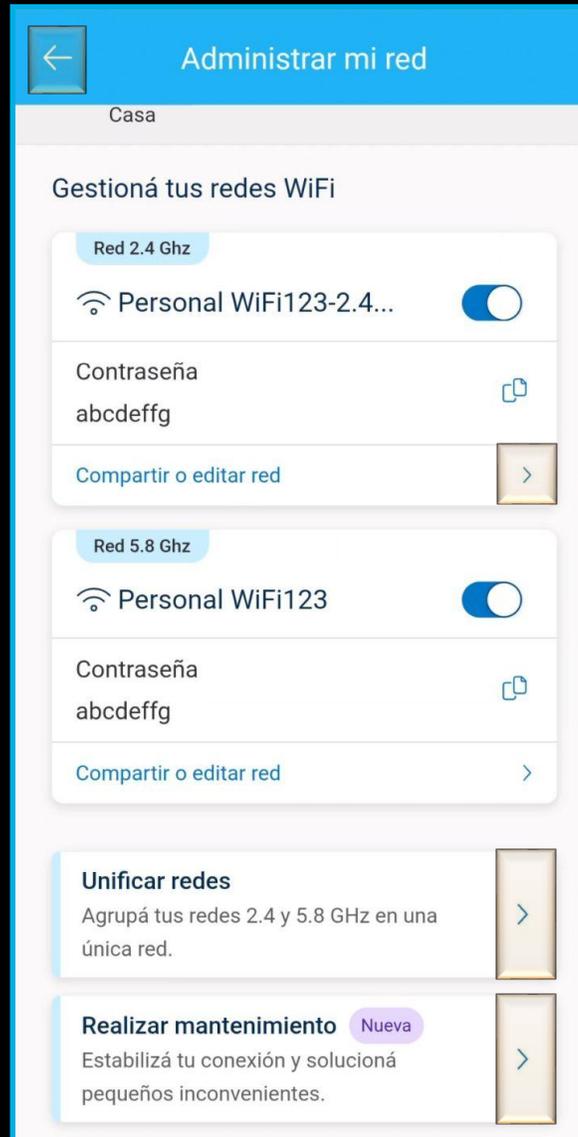
Estamos separando tus
redes...

Esto puede demorar unos minutos...



Siguiente paso





← Administrar mi red

Personal WiFi123-2.4Ghz

Podés escanear el código QR para conectar un dispositivo a la red WiFi de forma automática o copiar los datos y compartirlos.

Compartí tu red
Escaneá el QR para conectarte.



Nombre de la red
Personal WiFi123-2.4Ghz

Contraseña
abcdeffg

Editar red

← Administrar mi red

Unificar redes

Al unificar tus redes **2.4 y 5.8**, tus dispositivos se conectarán siempre a la que tenga mejor señal.

-  **Cambio automático de red**
Tus dispositivos se ajustarán solos.
-  **Sin costo adicional**
No se aplicarán cargos en tu plan.
-  **Fácil implementación**
Configurá tu unificación en un solo paso.

 Al finalizar, tus dispositivos se desconectarán. Deberás reconectarlos a la red WiFi para seguir navegando.

Quiero unificar mis redes

← Administrar mi red

Unificar redes

Elegí un nombre y contraseña para la red unificada.

Nombre de la red *

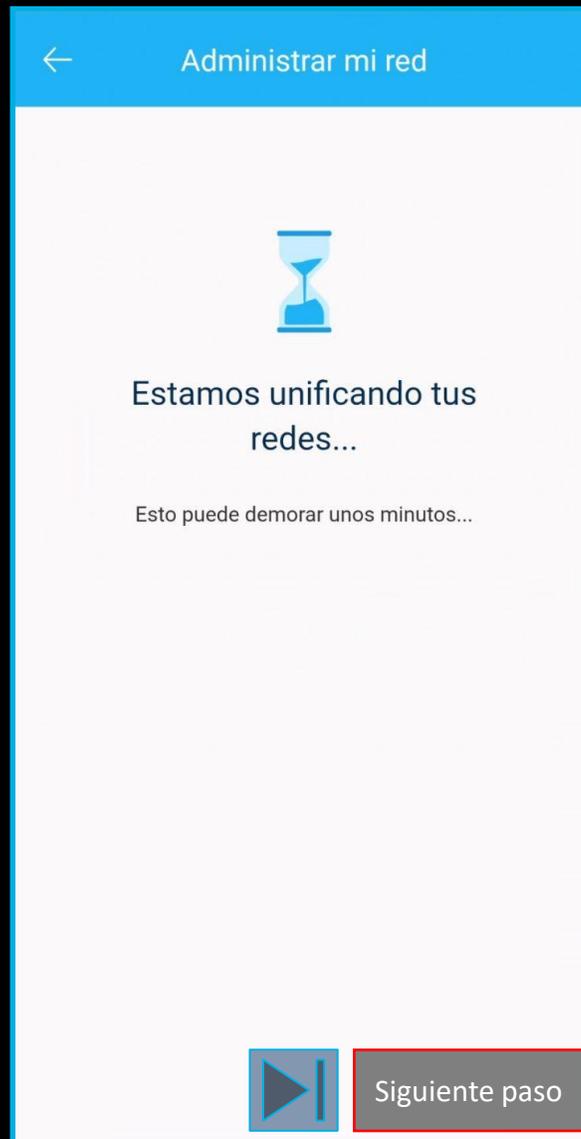
Contraseña *

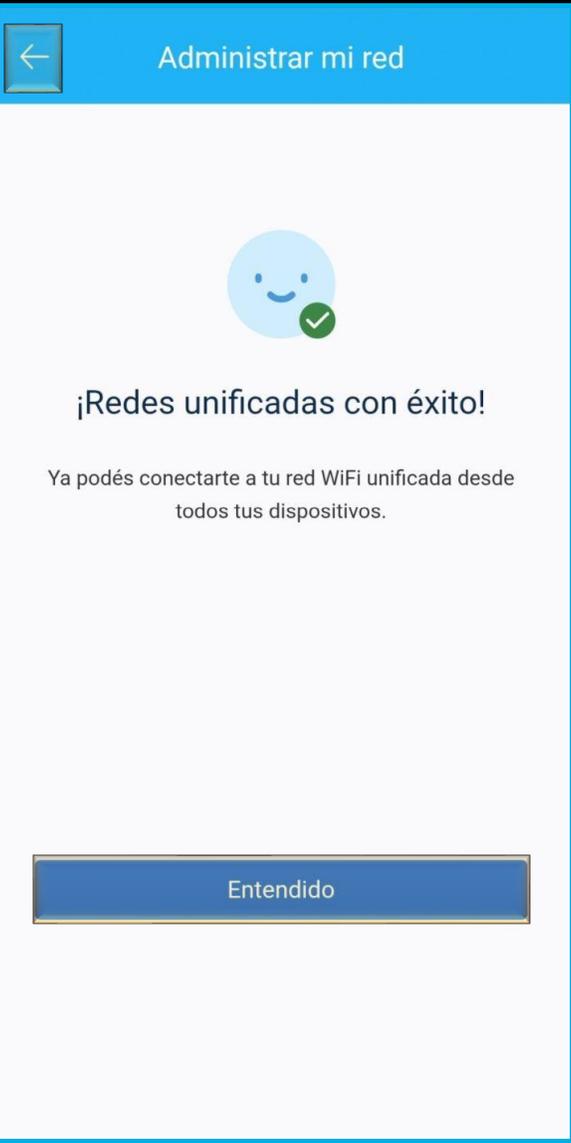
ⓘ La contraseña debe tener un mínimo de 8 y un máximo de 32 caracteres.

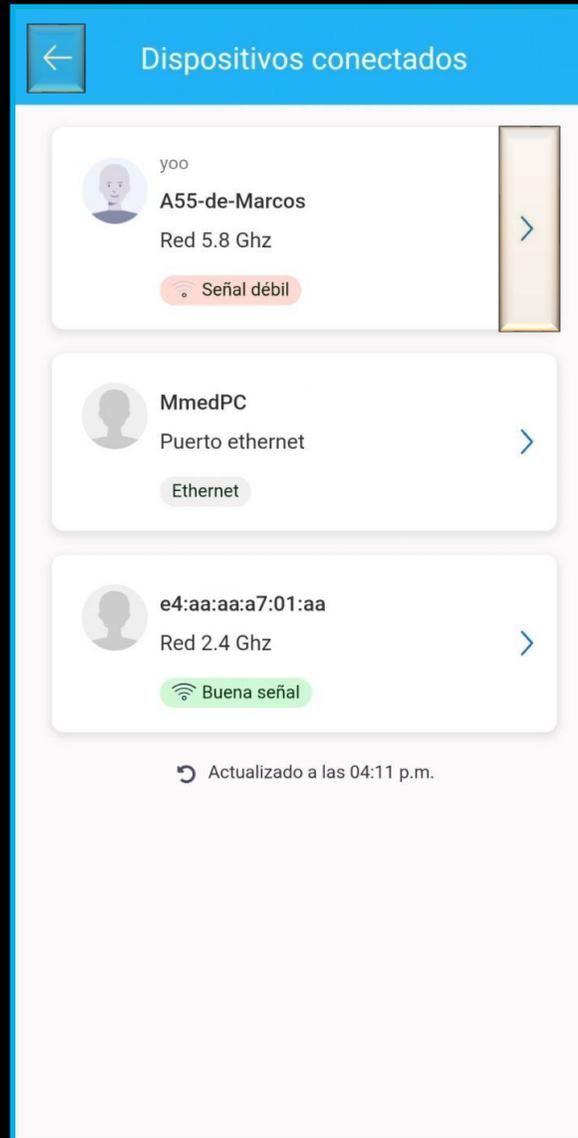
Confirmar contraseña *

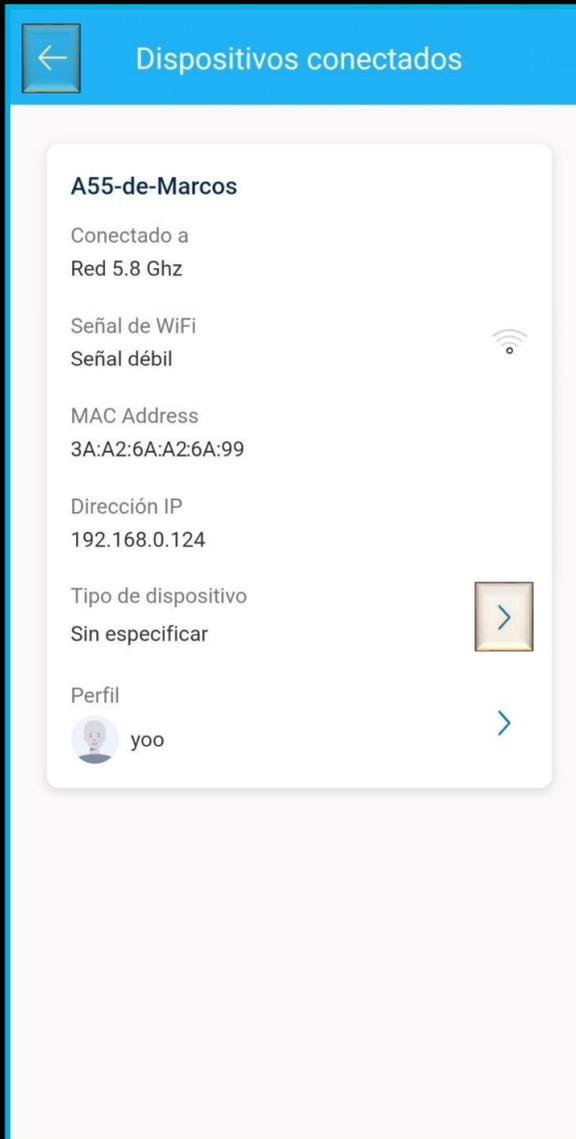
ⓘ Si tu celular está conectado a WiFi, te recomendamos activar los datos móviles para no perder la conexión a internet.

Confirmar









← Dispositivos conectados

Tipo de dispositivo

Podés elegir una categoría para identificar el dispositivo

 Sin especificar	 Smartphone	 Notebook
 TV	 PC Escritorio	 Tablet

Ver más

Aceptar

← Dispositivos conectados

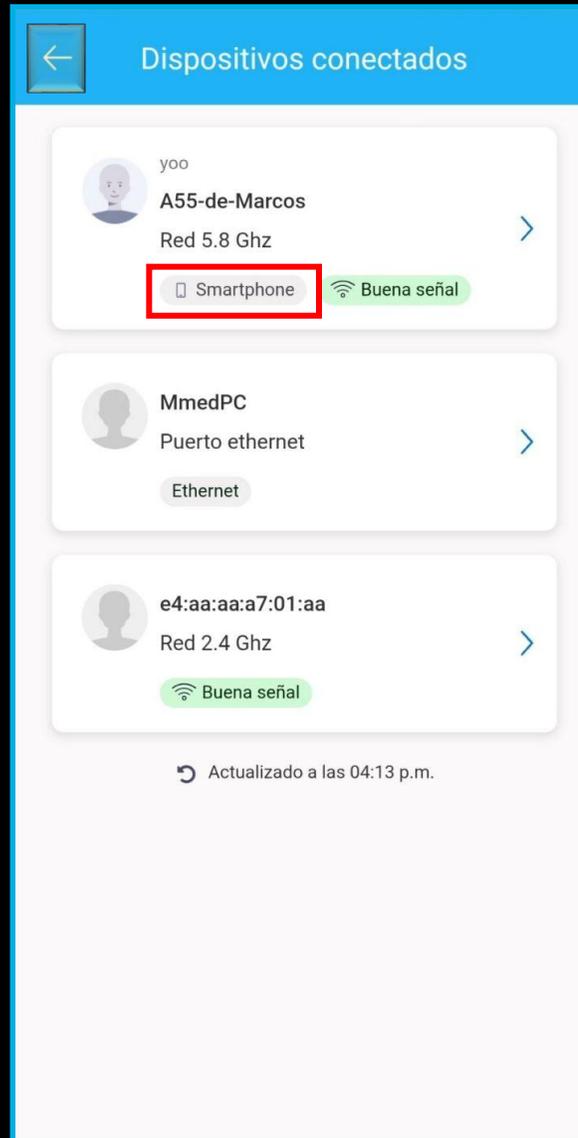
Tipo de dispositivo

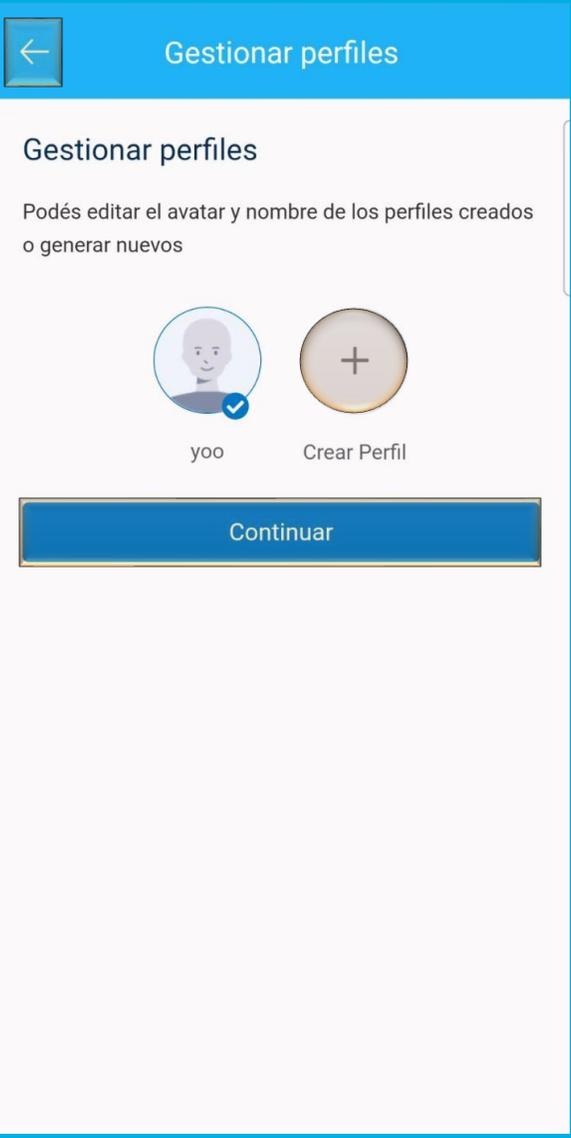
Podés elegir una categoría para identificar el dispositivo

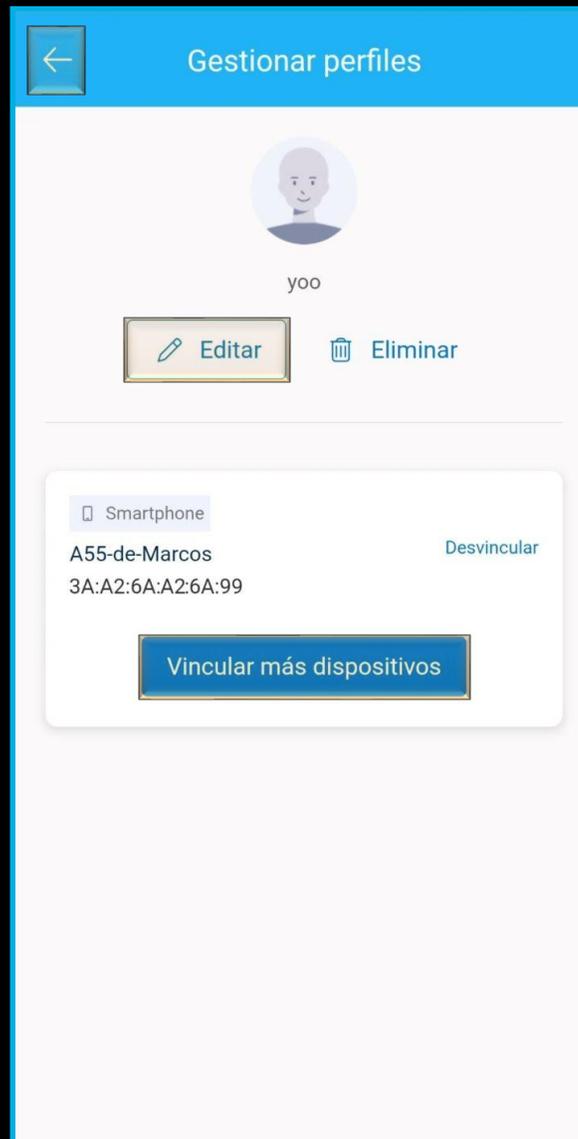
 Sin especificar	 Smartphone	 Notebook
 TV	 PC Escritorio	 Tablet

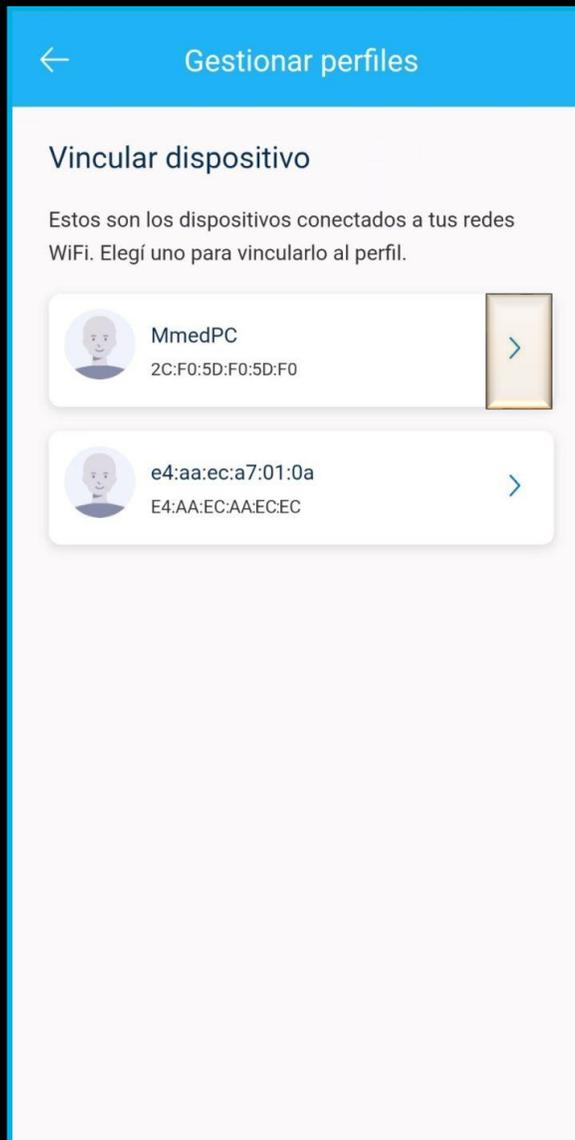
Ver más

Aceptar









← Gestionar perfiles


yoo

[✎ Editar](#) [🗑 Eliminar](#)

Smartphone

A55-de-Marcos [Desvincular](#)
3A:A2:6A:A2:6A:99

Sin especificar

MmedPC [Desvincular](#)
2C:F0:5D:F0:5D:F0

[Vincular más dispositivos](#)

Dispositivo vinculado

← Gestionar perfiles

Editar perfil

Modificá el nombre o avatar del perfil.

Nombre

Podés utilizar letras, números, signos de puntuacion y espacios.

Avatar

[Mostrar todos](#) ▾

Guardar cambios

← Gestionar perfiles

Crear perfil

Elegí un nombre y seleccioná un avatar para configurar el perfil.

Nombre

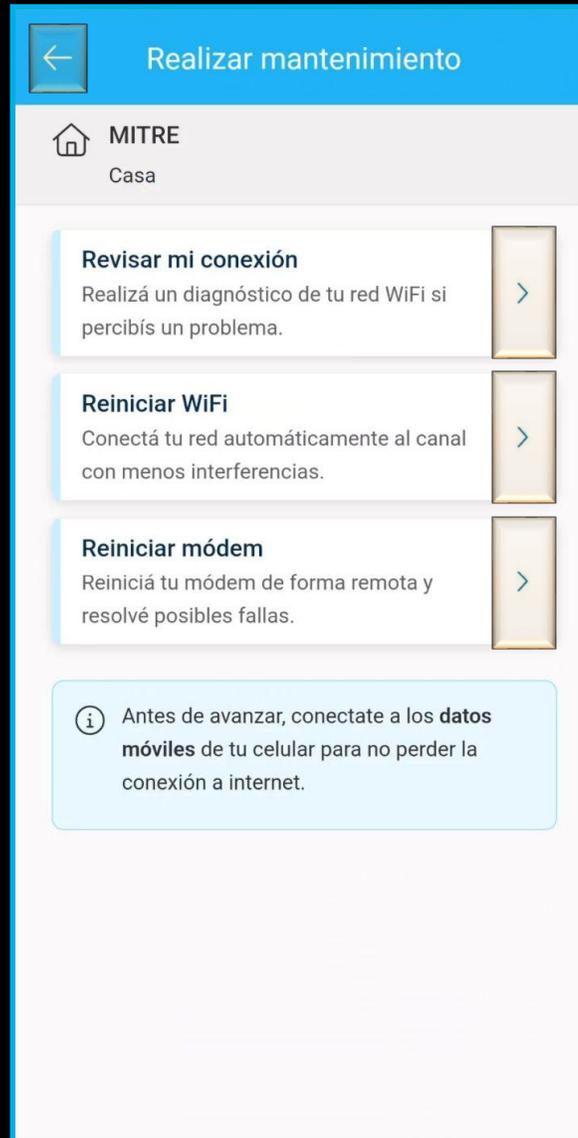
Podés utilizar letras, números, signos de puntuacion y espacios.

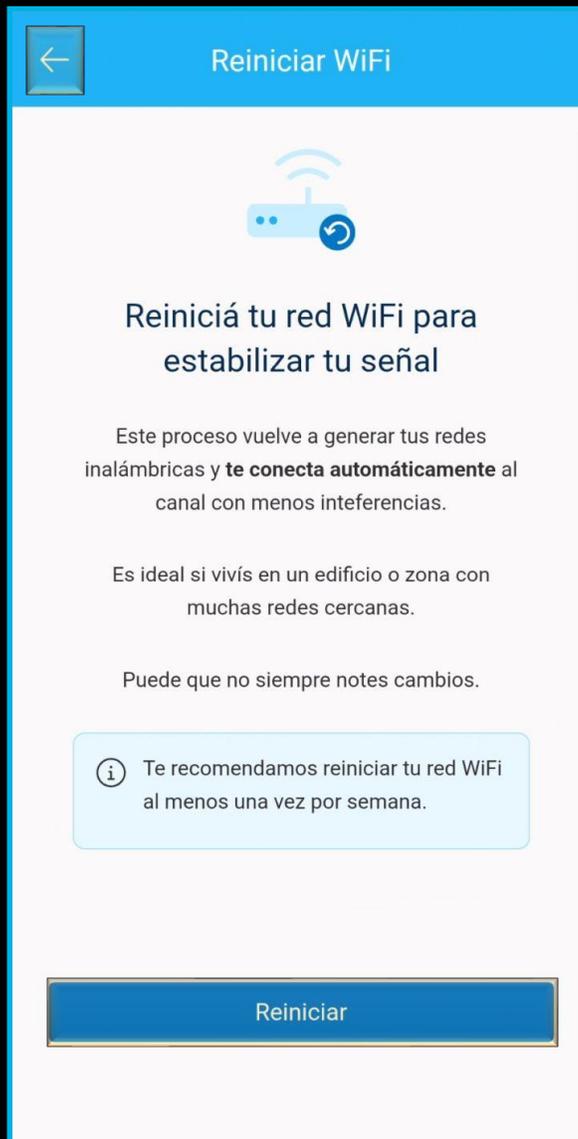
Avatar

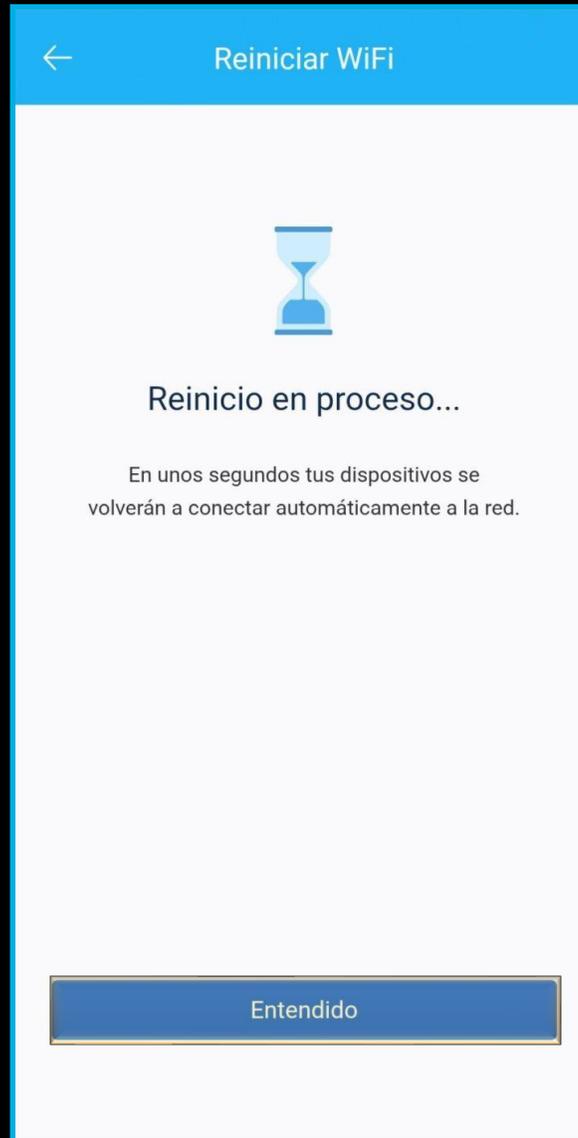


[Mostrar todos](#) ▾

Crear perfil







← Reiniciar módem



Reiniciá tu módem a distancia

Vamos a reiniciar tu módem de forma remota para restablecer la conexión y resolver posibles fallas temporales.

Este proceso puede mejorar el rendimiento de tu internet, pero puede que no siempre notes cambios.

 Te recomendamos reiniciar tu módem al menos una vez por semana.

Reiniciar



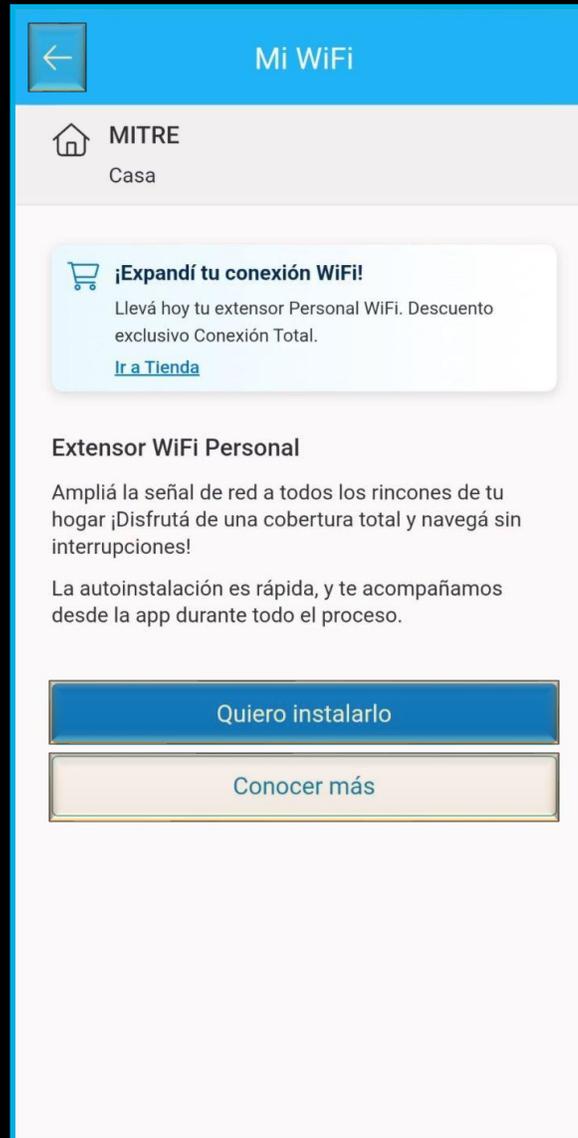
Reiniciar módem



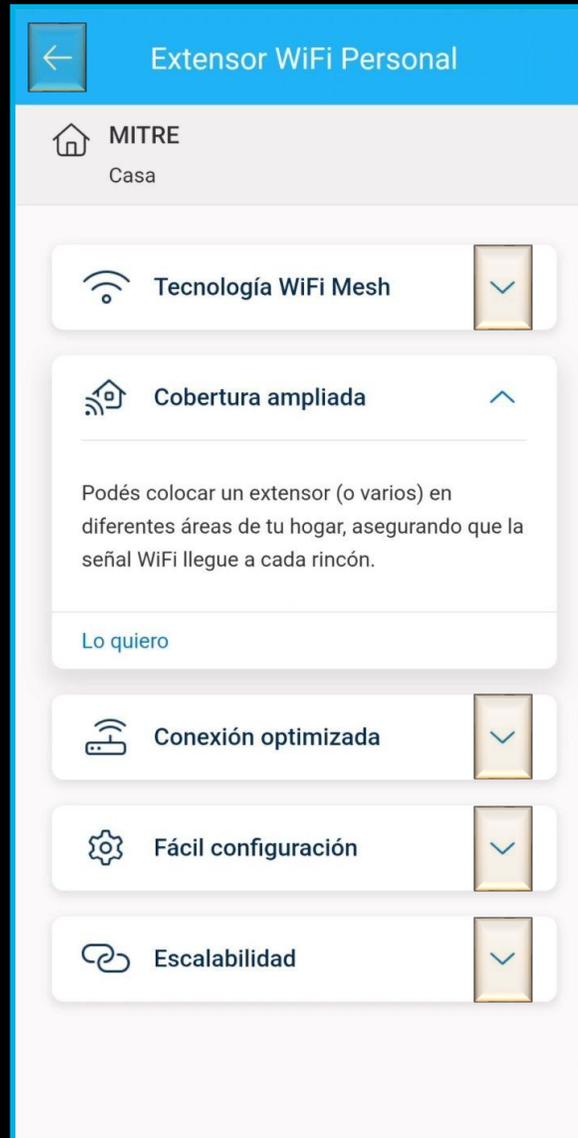
Reinicio en proceso...

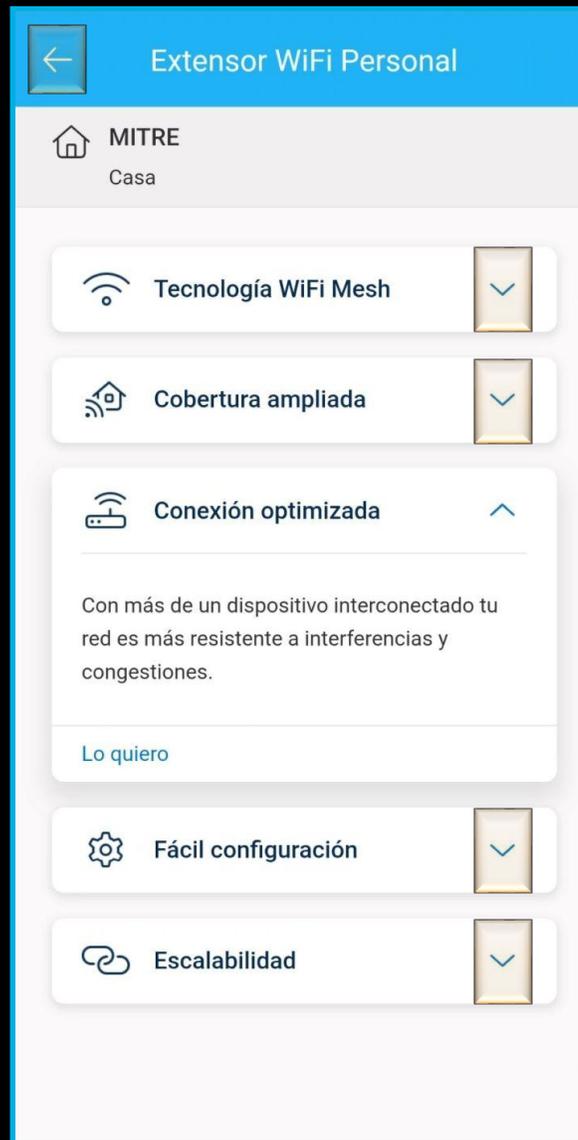
En unos minutos tus dispositivos se volverán a conectar automáticamente a la red.

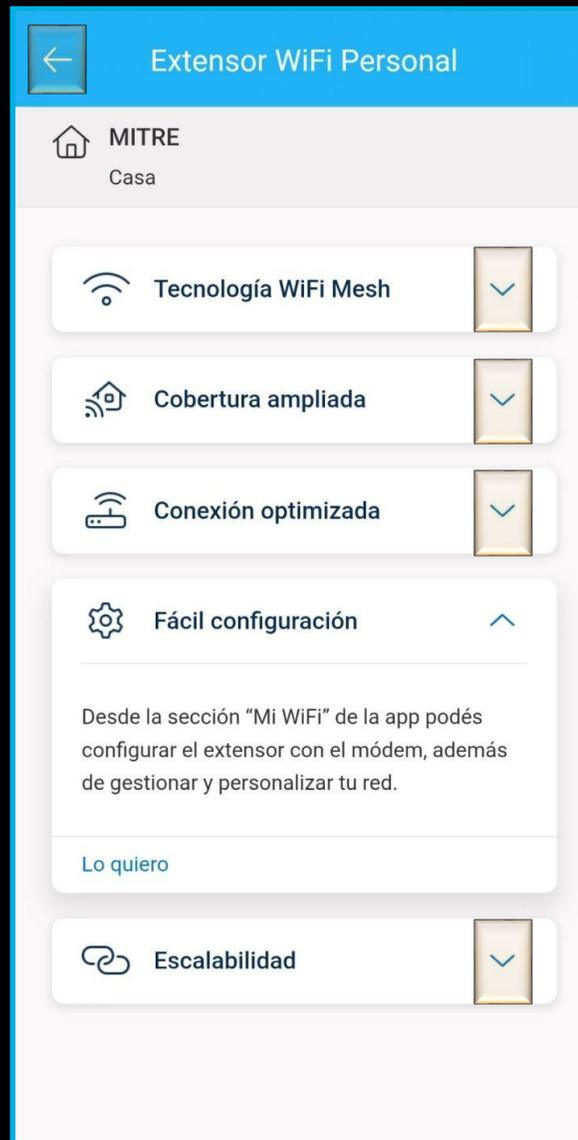
Entendido

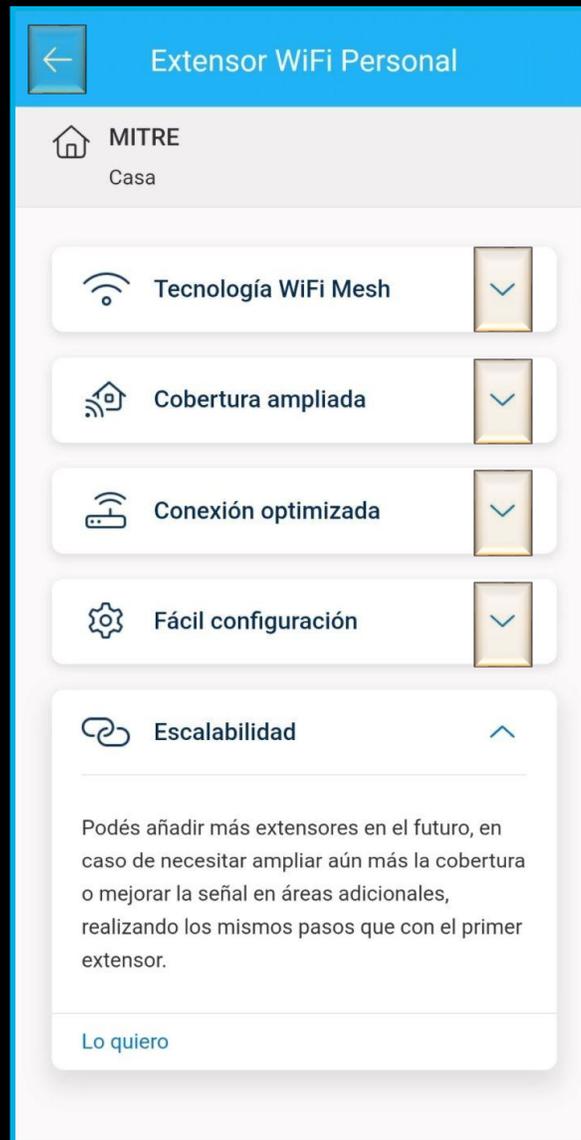


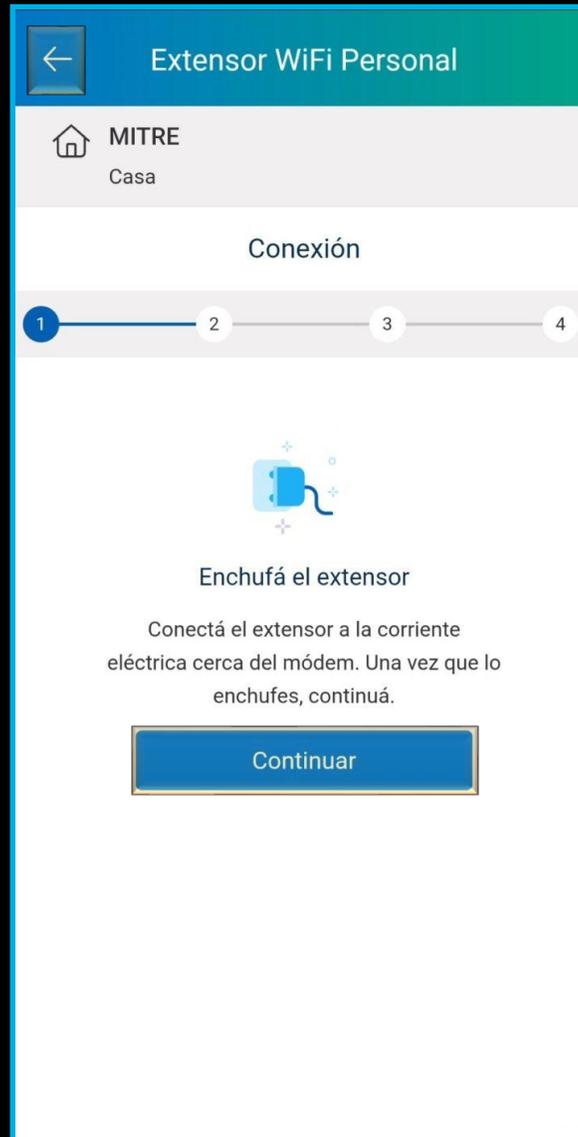








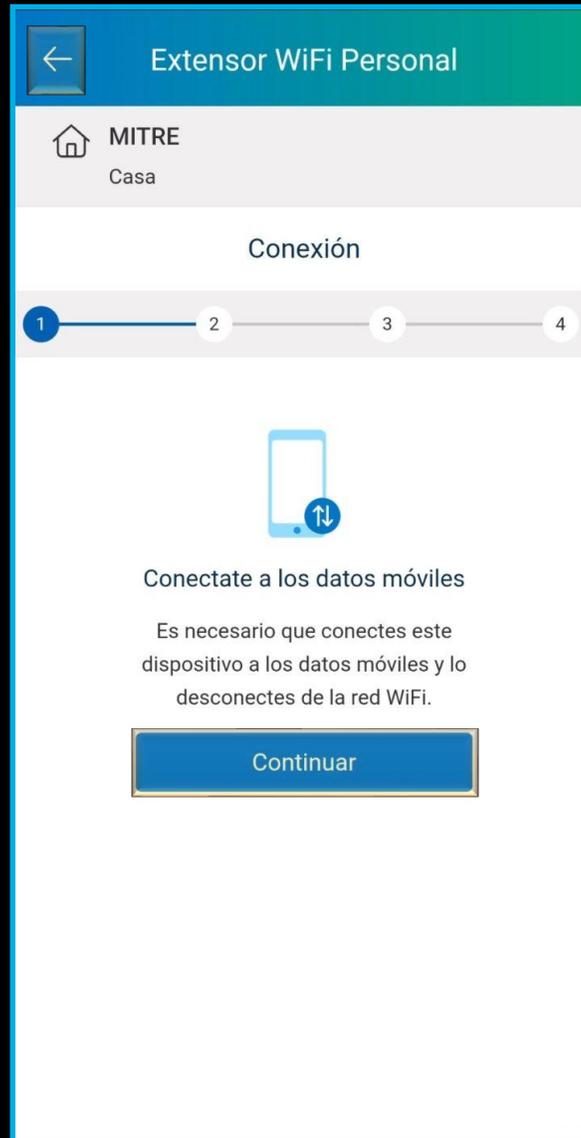




Durante estos pasos, se hacen verificaciones sobre el módem. Ante algunos de estos errores:



Realizar reinicio del Modem + Reset extensor y volver a intentar la configuración



← Extensor WiFi Personal

Conexión

1 2 3 4

Cambia tu red y contraseña

Es necesario elegir un nuevo nombre para tu red y una nueva contraseña.

Tené en cuenta que luego deberás aplicar este cambio a todos los dispositivos conectados a tu red WiFi.

Nombre de la red *

Contraseña *

ⓘ La contraseña debe tener un mínimo de 8 y un máximo de 32 caracteres.

Confirmar contraseña *

Confirmar cambio

