

Tienda y suscripción

Cómo ver lo que tiene contratado y cuánto paga, agregar módulos a su plan, cancelarlos y cambiar la tarjeta de cobro desde la Tienda.

- [Introducción a la Tienda](#)
- [Qué tengo contratado y cuánto pago](#)
- [Cómo agregar un módulo](#)
- [Cómo cancelar un módulo](#)
- [Cómo cambiar la tarjeta](#)

Introducción a la Tienda

La **Tienda** es la pantalla desde la que usted, como administrador de la clínica, gestiona su suscripción a AppDoctors. En un solo vistazo le muestra **qué tiene contratado, cuánto paga y qué más puede agregar** a su plan.

¿Para qué sirve?

Desde la Tienda usted puede:

- Ver los **módulos que ya tiene contratados**, con su precio, su periodicidad (mensual, anual o pago único), la cantidad y sus fechas.
- Consultar el monto y la fecha de su **próximo cobro**.
- **Modificar la tarjeta** con la que se le cobra la suscripción.
- Ver el **precio de cada módulo disponible** y leer qué obtiene con él antes de comprarlo.
- **Agregar** un módulo nuevo a su plan.
- **Cancelar** un módulo mensual que ya no necesite.

Cómo llegar a la Tienda

Abra el **menú lateral izquierdo** y seleccione «**Tienda**».

“ Si el sistema le muestra un aviso sobre un módulo próximo a expirar, un error en el cobro o el límite de usuarios de su clínica, la solución siempre está en esta misma pantalla.”

Partes de la pantalla

La Tienda se organiza en pestañas. La primera, «**Planes actuales**», es la pantalla principal y tiene dos secciones:

Sección	Qué muestra
---------	-------------

«Tu plan actual»	Una fila por cada módulo que tiene contratado: nombre, tipo, precio y periodicidad, cantidad, fechas y, cuando aplica, el botón « Cancelar plan ». Debajo aparece el total del « Próximo cobro » y el botón « Modificar tarjeta ».
«¿Quieres agregar algo adicional a tu suscripción?»	Una tarjeta por cada módulo disponible, con su descripción, su precio y los botones « Agregar » y « Más detalles ».

“  Captura sugerida: la pestaña «Planes actuales» completa, con al menos dos módulos contratados en «Tu plan actual», la línea «Próximo cobro» con su monto y el botón «Modificar tarjeta», y debajo la cuadrícula de módulos disponibles de «¿Quieres agregar algo adicional a tu suscripción?».

Las otras pestañas son:

Pestaña	Qué muestra
«Planes pendientes»	Módulos que compró y que todavía están por activarse, con Nombre , Precio y Fecha de inicio . Un punto azul junto al nombre de la pestaña indica que hay pendientes.
«Datos de facturación»	El NIT, el nombre y el correo electrónico que aparecerán en sus facturas. Pulse « Grabar » para guardar los cambios; se aplicarán desde su próxima factura.
«Historial de facturación»	Sus facturas anteriores, con Descripción , Fecha y Monto . Haga clic en la descripción para abrir la factura.

Si todavía no tiene nada contratado

La sección «**Tu plan actual**» muestra el mensaje «*Actualmente no cuentas con ninguna suscripción activa*» y la indicación «*Elige un módulo abajo para empezar.*» Elija un módulo en la sección de módulos disponibles y siga los pasos de [Cómo agregar un módulo](#).

“  Captura sugerida: la sección «Tu plan actual» vacía, con los textos «Actualmente no cuentas con ninguna suscripción activa» y «Elige un módulo abajo para empezar.», y la cuadrícula de módulos disponibles debajo.

Siguiente: [Qué tengo contratado y cuánto pago.](#)

Qué tengo contratado y cuánto pago

La sección «**Tu plan actual**», en la pestaña «**Planes actuales**» de la **Tienda**, lista cada módulo que su clínica tiene contratado y le dice exactamente cuánto paga por él.

Cómo leer cada fila

Cada módulo contratado ocupa una fila con esta información:

Elemento	Descripción
Icono y nombre	El módulo contratado (por ejemplo, <i>Módulo inventario</i>).
Tipo	Una etiqueta con la modalidad del módulo (por ejemplo, <i>Mensual</i>).
Precio	Lo que paga por el módulo, alineado a la derecha, seguido de su periodicidad: «/ mes », «/ año » o « pago único ».
«Cantidad: N»	Aparece solo si tiene más de una unidad del módulo (por ejemplo, varias licencias).
Fechas	Depende del tipo de módulo (vea la tabla siguiente).
«Quedan: N»	En los módulos de pago único, las unidades que aún le quedan por usar.
Botones	« Cancelar plan » en los módulos mensuales activos; « Mejorar a plus » si tiene el plan de clínica regular.

“  Captura sugerida: primer plano de una fila de «Tu plan actual» de un módulo mensual activo, donde se vean el icono, el nombre, la etiqueta de tipo, el texto «Desde el ...», el precio con «/ mes» a la derecha y el botón «Cancelar plan».

Qué fechas se muestran

Tipo de módulo	Qué verá
----------------	----------

Mensual activo	«Desde el ...» con la fecha de inicio del servicio.
Anual	El periodo del servicio: fecha de inicio – fecha de vencimiento.
Mensual cancelado	El periodo en que estuvo activo: fecha de inicio – fecha de vencimiento.
Pago único	Las unidades restantes («Quedan: N») en lugar de fechas.

Etiquetas de estado

Etiqueta	Significado
«Cancelado» (roja)	El módulo fue cancelado. La fila se muestra atenuada.
«Atrasado» (amarilla)	El módulo sigue activo pero su fecha de vencimiento ya pasó. Revise su tarjeta: vea Cómo cambiar la tarjeta .

“  Captura sugerida: una fila de un módulo cancelado (atenuada, con la etiqueta roja «Cancelado» y el periodo inicio – vencimiento) y, si es posible en la misma imagen, una fila de un módulo anual con su periodo y el precio «/ año».

Cuánto pagará en el próximo cobro

Si tiene al menos un módulo **mensual** activo, debajo de la lista aparece la línea «**Próximo cobro**» con:

- la **fecha** del próximo cobro («el ...»), y
- el **monto total** que se le cobrará ese día, a la derecha.

Junto al monto está el botón «**Modificar tarjeta**» para cambiar la tarjeta de cobro (vea [Cómo cambiar la tarjeta](#)).

“  Captura sugerida: primer plano de la línea «Próximo cobro» con la fecha («el ...»), el monto total en grande y el botón «Modificar tarjeta».

☐ La línea «**Próximo cobro**» no aparece si solo tiene módulos anuales o de pago único, porque no hay un cobro mensual recurrente pendiente.

Planes pendientes

Si compró un módulo que todavía no está activo, no aparecerá en «**Tu plan actual**» sino en la pestaña «**Planes pendientes**», con su **Nombre**, **Precio** y **Fecha de inicio**. Un **punto azul** junto al nombre de la pestaña le avisa que tiene elementos pendientes.

Sus facturas

En la pestaña «**Historial de facturación**» puede consultar lo que se le ha cobrado: **Descripción**, **Fecha** y **Monto** de cada factura. Haga clic en la descripción para abrir la factura en una pestaña nueva.

Anterior: [Introducción a la Tienda](#) · **Siguiente:** [Cómo agregar un módulo](#)

Cómo agregar un módulo

Los módulos que puede sumar a su plan aparecen en la sección «¿Quieres agregar algo adicional a tu suscripción?», debajo de «Tu plan actual», en la pestaña «Planes actuales» de la **Tienda**.

Paso 1: Revise los módulos disponibles

Cada módulo se muestra en una tarjeta con:

Elemento	Descripción
Icono y nombre	El módulo que puede agregar.
Descripción	Un resumen de lo que hace el módulo.
Precio	El precio y su periodicidad: «/ mes», «/ año» o « pago único ».
«Agregar»	Inicia la compra del módulo.
«Más detalles»	Abre una ventana con más información del módulo.

“  Captura sugerida: la cuadrícula de «¿Quieres agregar algo adicional a tu suscripción?» con tres o cuatro tarjetas de módulos, donde se vean el icono, el nombre, la descripción, el precio con «/ mes» y los botones «Agregar» y «Más detalles».

Precios que verá

- **Mensual:** por ejemplo, \$49.99 / mes.
- **Anual:** si su plan de clínica es anual, los módulos que tienen precio anual se muestran con «/ año».
- **Pago único:** se paga una sola vez, por ejemplo \$39.99 pago único.
- **Por uso** (paquetes de facturas electrónicas o de mensajes): el precio aparece como «desde» un precio unitario «**p/factura**» o «**p/mensaje**». Es el precio por unidad del paquete más grande; mientras más unidades compre, menor es el precio unitario.

☐ Captura sugerida: la tarjeta de un módulo por uso (paquete de facturas o de mensajes) donde se lea el precio «desde \$... p/factura» o «desde \$... p/mensaje».

Paso 2 (opcional): Vea los detalles del módulo

1. En la tarjeta del módulo, pulse **«Más detalles»**.
2. Se abre una ventana con el nombre del módulo y la sección **«Qué obtienes con este módulo»**, que explica sus beneficios. Si el módulo tiene un video de presentación, este aparece arriba del texto.
3. Al pie de la ventana verá el **precio** del módulo.
4. Pulse **«Agregar»** para comprarlo en ese momento, o **«Cerrar»** para volver a la Tienda.

☐ Captura sugerida: la ventana «Más detalles» de un módulo sin video, con el nombre del módulo arriba, la sección «Qué obtienes con este módulo» con el texto de beneficios, el precio abajo a la izquierda y los botones «Cerrar» y «Agregar».

Paso 3: Pulse «Agregar»

Pulse **«Agregar»**, ya sea en la tarjeta del módulo o dentro de la ventana **«Más detalles»**. La Tienda abre el asistente de compra, que lo guía en cuatro pasos:

Paso	Qué hace
«Configurar producto»	En «Configura tu suscripción» elige cómo quiere pagar el módulo: «Pago recurrente mensual» o «Pago anual» (algunos módulos solo se ofrecen con pago anual). En los paquetes por uso o de pago único, elige en cambio la cantidad (facturas, mensajes o licencias).
«Revisar pedido»	En «Revisa tu pedido» compara su plan actual con su nuevo plan y ve cómo cambia su total facturado. Puede quitar un producto con «Eliminar» .
«Datos de facturación»	Revisa el NIT, el nombre y el correo electrónico de la factura.

Paso	Qué hace
«Confirmar»	Revisa los « Productos agregados » y pulsa « Pagar » para completar la compra en la ventana de pago.

“ □ Captura sugerida: el primer paso del asistente («Configurar producto») justo después de pulsar «Agregar», con el título «Configura tu suscripción», las opciones «Pago recurrente mensual» y «Pago anual», y los botones «Regresar a planes», «Agregar paquete y regresar a planes» y «Agregar paquete y continuar».

En el primer paso de un módulo mensual o anual puede:

- pulsar «**Agregar paquete y continuar**» para seguir con la compra, o
- pulsar «**Agregar paquete y regresar a planes**» para volver a la Tienda y sumar otro módulo a la misma compra antes de pagar.

En los paquetes por uso o de pago único, elija la cantidad y pulse «**Continuar**». En cualquier paso, para salir sin comprar, pulse «**Regresar a planes**».

“ △ Revise con calma el paso «**Revisar pedido**»: los cambios a su suscripción se activan de inmediato y se reflejan en su siguiente factura.

Cuando el pago se completa, vuelve a la Tienda y el nuevo módulo aparece en «**Tu plan actual**» (o en «**Planes pendientes**», si todavía no se ha activado).

Mejorar a Clínica plus

Si tiene el plan de clínica regular, su fila en «**Tu plan actual**» muestra el botón «**Mejorar a plus**». Al pulsarlo se abre el mismo asistente, con un primer paso «**Bienvenido**» que describe los beneficios de Clínica plus, y los pasos «**Revisar upgrade**» y «**Confirmar upgrade**».

Anterior: [Qué tengo contratado y cuánto pago](#) · **Siguiente:** [Cómo cancelar un módulo](#)

Cómo cancelar un módulo

Puede cancelar cualquier módulo **mensual** activo desde la sección «**Tu plan actual**» de la **Tienda**.

“ i Los módulos **anuales** y los de **pago único** no tienen botón de cancelar: los anuales siguen activos hasta su fecha de vencimiento y los de pago único ya están pagados. Si no desea renovar un módulo anual, basta con dejarlo vencer.

Paso 1: Pulse «Cancelar plan»

- 1. Abra la **Tienda** desde el menú lateral izquierdo.
- 2. En «**Tu plan actual**», busque la fila del módulo que desea cancelar.
- 3. Pulse «**Cancelar plan**», a la derecha de la fila.

“  Captura sugerida: una fila de un módulo mensual activo en «Tu plan actual», con el botón «Cancelar plan» resaltado o señalado.

Paso 2: Cuéntenos por qué

Aparece la pantalla «**!No te vayas!**», que le pregunta «¿Qué le hace falta a ... para que sea de tu satisfacción?». Escriba en el cuadro de texto el motivo de la cancelación y elija una opción:

Botón	Qué hace
«Me quedo»	Vuelve a la Tienda sin cambiar nada.
«Esperaré una respuesta»	Envía su comentario al equipo de soporte, que se pondrá en contacto con usted para buscar una solución. El módulo no se cancela. Verá el aviso «Hemos sido notificados de tu problema y haremos lo posible por encontrar una solución y contactarte.»
«Quiero darme de baja»	Continúa con la cancelación (paso 3).

☐ Captura sugerida: la pantalla «!No te vayas!» con la pregunta «¿Qué le hace falta a ... para que sea de tu satisfacción?», el cuadro de texto con un motivo escrito y los botones «Me quedo», «Esperaré una respuesta» y «Quiero darme de baja».

Paso 3: Confirme la baja

Lo que ve a continuación depende de si el módulo es su **única** suscripción mensual activa o si tiene otras.

Si es su única suscripción mensual

Aparece la pantalla «**Nos sentimos tristes**». Le recuerda que **seguirá teniendo acceso a todos los datos** que registró en AppDoctors.

1. Pulse «**Confirmar la baja**» para cancelar, o «**Me quedo**» para volver sin cambios.
2. El sistema le confirma: «*Tu suscripción a este módulo ha sido cancelada*» y lo regresa a la Tienda.

☐ Captura sugerida: la pantalla «Nos sentimos tristes» con el texto sobre el acceso a los datos y los botones «Me quedo» y «Confirmar la baja».

Si tiene otras suscripciones mensuales

Aparece la pantalla «**Queremos seguir sirviendote**», con:

- la lista «**Tus otros servicios**» (**Suscripción, Precio, Status** y **Tipo** de cada uno), y
- el recuadro «**Monto de suscripción mensual**», que compara «*Tu precio actual es: ...*» con «*Tu nuevo precio será: ...*», es decir, lo que pagará al mes una vez cancelado el módulo.

⚠ Por seguridad, el proveedor de cobros exige volver a ingresar su tarjeta cada vez que cambia su suscripción recurrente. Si desea conservar sus otros módulos, tenga a mano su tarjeta de crédito.

Elija una opción:

Botón	Qué hace
«Confirmar la baja»	Cancela solo este módulo. Se abre la ventana de pago para que ingrese de nuevo su tarjeta; sus otros módulos siguen activos al nuevo precio. Al terminar verá « <i>Tu suscripción a este módulo ha sido cancelada</i> ».
«Dar de baja a todo»	Cancela todas sus suscripciones activas con AppDoctors.
«Me quedo»	Vuelve a la Tienda sin cambiar nada.

“  Captura sugerida: la pantalla «Queremos seguir sirviendote» con el aviso sobre la tarjeta, la lista «Tus otros servicios», el recuadro «Monto de suscripción mensual» con el precio actual y el nuevo, y los botones «Me quedo», «Confirmar la baja» y «Dar de baja a todo».

Después de cancelar

De vuelta en la Tienda, el módulo cancelado sigue apareciendo en «**Tu plan actual**», atenuado y con la etiqueta «**Cancelado**», junto al periodo en que estuvo activo. El total del «**Próximo cobro**» se actualiza sin ese módulo.

“  Captura sugerida: «Tu plan actual» después de cancelar un módulo, con la fila cancelada atenuada y su etiqueta roja «Cancelado», y la línea «Próximo cobro» con el monto ya actualizado.

Anterior: [Cómo agregar un módulo](#) · **Siguiente:** [Cómo cambiar la tarjeta](#)

Cómo cambiar la tarjeta

Sus módulos mensuales se cobran automáticamente a una tarjeta de crédito o débito. Puede cambiar esa tarjeta en cualquier momento desde la **Tienda**, por ejemplo si la tarjeta venció, si se rechazó un cobro o si prefiere usar otra.

“ Si el sistema le avisa que *hubo un error en el cobro*, cambiar la tarjeta es la forma de resolverlo.

Pasos

1. Abra la **Tienda** desde el menú lateral izquierdo.
2. En la sección «**Tu plan actual**», ubique la línea «**Próximo cobro**», debajo de la lista de módulos.
3. Pulse «**Modificar tarjeta**», junto al monto del próximo cobro.
4. Mientras se prepara la ventana de pago, el botón muestra «*Preparando pago...*».
5. En la ventana de pago que se abre, ingrese los datos de su nueva tarjeta y confírmelos.
6. Al terminar verá el mensaje «*Tarjeta actualizada correctamente.*» y la Tienda se recarga.

“ *Captura sugerida: la línea «Próximo cobro» con el botón «Modificar tarjeta» señalado.*

“ *Captura sugerida: la ventana de pago abierta después de pulsar «Modificar tarjeta», con el formulario para ingresar la nueva tarjeta.*

“ **i** Si cierra la ventana de pago sin completar el proceso, su tarjeta anterior se mantiene y no se hace ningún cambio.

¿No ve el botón «Modificar tarjeta»?

El botón solo aparece cuando:

- tiene al menos un módulo **mensual** activo (sin él no se muestra la línea «**Próximo cobro**»), y
- su plan de clínica **no es anual**.

Los planes anuales no se cobran de forma recurrente mes a mes: al vencer el año se le pedirán de nuevo sus datos de pago para renovar el servicio.

Si algo falla

Mensaje	Qué hacer
«No se pudo generar el enlace de pago. Intente nuevamente.»	Espere unos segundos y pulse « Modificar tarjeta » otra vez.
«Error al conectar con el sistema de pago. Intente nuevamente.»	Revise su conexión a internet y vuelva a intentarlo.
«Error abriendo el sistema de pago. Intente nuevamente.»	Recargue la página y vuelva a intentarlo.

Anterior: [Cómo cancelar un módulo](#)