

Facturación	¿Dónde puedo encontrar mis datos de facturación?
Facturación	¿Qué métodos de pago se permiten?
Facturación	¿Por qué Lely utiliza el pago automatizado (adeudo directo y tarjeta de crédito) como opciones de pago?
Facturación	¿Es seguro pagar por transferencia automática o por tarjeta de crédito?
Facturación	¿Se puede pagar manualmente?
Facturación	¿Incluye el pago mensual del paquete de suscripción el uso en todas las plataformas?
Portal y perfil	¿El Lely portal estará disponible para todos los clientes de Horizon?
Portal y perfil	¿Puedo acceder a Horizon y el Lely portal desde cualquier dispositivo en línea?
Portal y perfil	¿Cómo puedo obtener los datos de inicio de sesión correctos?
Portal y perfil	Mi dirección de correo electrónico ha cambiado, pero quiero mantener mi contraseña actual. ¿Es posible en Lely portal?
Portal y perfil	He recibido un mensaje de error al iniciar sesión en el Lely portal. ¿Qué debo hacer?
Portal y perfil	A pesar de los múltiples intentos, no consigo iniciar sesión en el Lely portal. ¿Qué debo hacer?
Portal y perfil	Si he iniciado sesión en www.lelyportal.com y no realizo ninguna transacción durante un tiempo, tengo que volver a iniciar sesión. ¿Por qué?
Portal y perfil	¿Cómo puedo activar el Lely portal?
Portal y perfil	¿Cómo solicito una cuenta para el Lely portal?
Portal y perfil	¿Puedo activar Horizon en el Lely portal?
Portal y perfil	¿Qué datos se guardan en mi 'User profile' (Perfil de usuario)?
Portal y perfil	¿Puedo ir directamente al Lely portal cuando estoy trabajando con Horizon?
Portal y perfil	Si deseo cambiar a otro paquete de suscripción para Horizon, ¿puedo ver los detalles de los demás paquetes de suscripción en el Lely portal?
Portal y perfil	¿Puedo cambiar de paquete durante el periodo de prueba?
Portal y perfil	Tras el registro en el Lely portal, ¿a partir de cuándo dejará de estar disponible mi T4C?
Portal y perfil	¿Puede cualquiera en mi explotación iniciar sesión en el Lely portal?
Portal y perfil	¿Qué puedo hacer si he olvidado mi contraseña?
Portal y perfil	¿Puede otra persona activar Horizon por mí?
Portal y perfil	¿Qué tengo que hacer si sospecho que alguien ha accedido a mi portal sin mi permiso?
Portal y perfil	Ya soy un cliente de T4C, ¿qué debo esperar?
Portal y perfil	¿Con qué asistencia contaré durante la migración de T4C a Horizon?

La sección 'Invoice' (Facturas) del Lely portal muestra todas las facturas Horizon en detalle.

Aceptamos el pago domiciliado y con tarjeta de crédito como métodos de pago. El método de adeudo directo usado y admitido en Europea es IBAN o SEPA. El método admitido en Norteamérica es ACH.

Una vez que se acostumbran al cobro domiciliado, los clientes rara vez desean cambiar.

- Basándonos en las experiencias de varios sectores como las telecomunicaciones, servicios (electricidad, agua, etc.) y los proveedores de televisión, los clientes claramente prefieren la facturación automatizada a largo plazo.
- La sensación de 'perder el control' o la 'reticencia' a menudo se basa en la falta de conocimiento, o el miedo a lo desconocido.
- La reticencia de los clientes tiende a desaparecer por completo cuando se dan cuenta de que:
 - las facturas llegan regularmente y pueden encontrarse fácilmente en línea;
 - en caso de problemas, los pagos pueden ser devueltos hasta ocho semanas después, con un simple clic y
 - ya no tiene que recordar que hay que pagar todos los meses con un intervalo de dos semanas.

Lely no puede simplemente aceptar su dinero. Cuando un cliente autoriza un adeudo directo, conserva su derecho de revocarlo, por lo que puede revertir el pago. A menudo puede hacerse simplemente a través de la app de la entidad bancaria. El pago se revierte con un solo clic, y el dinero se reembolsa de inmediato a la cuenta bancaria del cliente. Sin hacer preguntas. Si Lely ha cometido un error, el cliente puede revertir el pago en cualquier momento de forma inmediata, aunque, naturalmente, preferimos que nos llame para poder resolver el problema. Para las tarjetas bancarias SEPA (zona única de pagos en euros), los clientes de cualquier entidad bancaria tienen derecho a revertir un pago transferencia automática en un plazo máximo de ocho semanas. Para ACH (Norteamérica), el plazo es de 90 días. Con un simple clic en la app del banco, se reembolsa el dinero en su cuenta. Sin hacer preguntas. Es una garantía mayor al que se tiene en el caso de pagos bancarias normales, donde solo dispone de un plazo de aviso de pago de dos semanas.

Actualmente no es posible pagar manualmente. Lely está trabajando en una solución para poder ofrecer también opciones de pago manuales en el futuro. Está previsto que esté disponible en el último trimestre de 2021.

Solo se realiza un pago al mes. Si tiene el paquete Control o Advance (Avanzado), también incluye el uso de dispositivos móviles.

Todos los clientes de Lely que utilizan el sistema de gestión de Horizon y son facturados directamente por Lely pueden utilizar www.lelyportal.com. Si aún no es usuario de Horizon o cliente de Lely, estaremos encantados de darle la bienvenida. Si es usted ganadero, póngase en contacto con su Lely Center para organizar el acceso.

Sí, puede utilizar Horizon y Lely portal (a través de un navegador de internet) desde cualquier dispositivo en línea. Solo puede utilizar Horizon en un dispositivo en línea si tiene una suscripción activa a «Control» o «Advance».

Para iniciar sesión en www.lelyportal.com, necesita su número de cliente y un código personal de registro. Recibirá esta información de su Lely Center. Para nuevos clientes: para iniciar sesión en Horizon, debe crear datos de inicio de sesión específicos para Horizon. Para clientes actuales: para iniciar sesión en Horizon, puede utilizar sus datos de inicio de sesión actuales para T4C.

Sí, es posible. Puede cambiar su dirección de correo electrónico y otros datos personales en www.lelyportal.com.

Si recibe un mensaje de error durante el inicio de sesión, es posible que haya introducido por error una combinación de nombre de usuario/contraseña incorrecta (o quizás se deba a un error al escribir, o al uso incorrecto de mayúsculas y minúsculas). Se le pedirá que vuelva a iniciar sesión. Si el mensaje de error persiste, póngase en contacto con su Lely Center.

Si el sistema no reconoce la combinación de nombre de usuario/contraseña que ha introducido, recibirá un mensaje de error. Se le pedirá que vuelva a iniciar sesión. Si aún así no consigue acceder, contacte con su Lely Center.

Por razones de seguridad. Volverá a la pantalla de inicio de sesión, donde podrá volver a iniciar sesión.

Para activar el Lely portal, necesita un número de cliente y un código personal de registro. Los recibirá de su Lely Center.

Su Lely Center le facilitará todos los detalles para activar su Lely portal, tanto si es usted un cliente nuevo o un cliente actual que desea migrar a Horizon. Si necesita sus datos de activación por otro motivo (por ejemplo, si los ha perdido), su Lely Center puede solicitar nuevos códigos de activación a Lely.

No. Lely portal es su entorno personal, donde puede gestionar sus preferencias y los detalles del pago.

Necesitamos una serie de datos personales (como el nombre, la dirección y los detalles del pago) para poder procesar su pedido correctamente. Puede ver estos datos y actualizarlos con el botón 'User profile' (Perfil de usuario). Le aseguramos que sus datos personales y los detalles del pago están en buenas manos. Lely cumple estrictamente todas las directrices de privacidad y seguridad.

No, no es posible. Lely portal es una aplicación completamente diferente, con otros datos de inicio de sesión.

Horizon está disponible en dos paquetes distintos: Control y Advance. Para los actuales clientes de Lely, temporalmente también ofrecemos un paquete inicial (Basic) (Básico), que incluye prestaciones limitadas. Puede comparar las funcionalidades de los distintos paquetes en <https://communications.lely.com/horizon> y decidir cuál es la mejor opción para usted.

Sí, es posible. Puede hacerlo en el Lely portal.

Durante el periodo de prueba gratuita, puede utilizar Horizon a la vez que T4C, para ayudarle a que la transición sea más fluida. Al final del periodo de prueba gratuita, se desinstalará T4C y podrá seguir en Horizon con la suscripción elegida. Naturalmente, también le enviaremos un correo electrónico un par de semanas antes de que finalice su periodo gratuita, para que pueda prepararse para la fecha final.

No. Solo los suscriptores que hayan completado y verificado sus cuentas pueden iniciar sesión en el Lely portal. Naturalmente, más de una persona en la explotación puede acceder al software propio de Horizon si así lo desea.

Para obtener una nueva contraseña, haga clic en el botón «He olvidado la contraseña». Aparecerá una pantalla en la que podrá introducir su dirección de correo electrónico. Asegúrese de indicar la dirección de correo electrónico con la que inicia sesión (en el campo «Nombre de usuario»). Lely también usará esa dirección de correo electrónico para comunicarse con usted. Una vez haya enviado una solicitud de nueva contraseña, esta se le remitirá a su dirección de correo electrónico. Podrá entonces iniciar sesión con la contraseña recibida. Por razones de seguridad, le rogamos cambie esta contraseña inmediatamente y guarde la nueva contraseña en lugar seguro.

No, eso no es posible. El Lely portal es su entorno personal, donde puede gestionar sus preferencias y los detalles del pago. Esto es algo que debe realizar usted.

Póngase en contacto con su Lely Center inmediatamente.

Junto con su Lely Center, le ayudaremos a migrar a Horizon. Dependiendo de su situación personal, prepararemos una migración paso a paso. Nos pondremos en contacto con usted antes del fin de 2021.

A fin de facilitar una transición sin problemas para empezar a trabajar con la nueva interfaz y las funcionalidades de Horizon, hemos desarrollado varios módulos de formación en línea en nuestra «Farmers Academy». Puede acceder a estos servicios mediante un banner situado en la parte superior de su T4C. Por ejemplo, puede explorar las nuevas posibilidades de toma de decisiones o la forma en que se le presentarán las rutinas orientadas a tareas. En los Lely Centers cuentan con numerosos especialistas que le ayudarán durante el proceso de migración.

La información incluida en esta publicación se ofrece para uso meramente informativo y no constituye una oferta de venta. Puede que algunos productos no estén disponibles en ciertos países y que difieran de los que aparecen en las ilustraciones. No se permite la copia ni publicación de parte alguna de esta publicación de forma impresa, fotocopia, micropelícula, ni por ningún otro proceso sin el permiso previo y por escrito de Lely Holding B.V. Pese a que el contenido de esta publicación ha sido compilado con el mayor cuidado posible, Lely no podrá asumir responsabilidad alguna por daños que pudieran causarse por errores u omisiones en esta publicación.

Para obtener más información sobre el derecho de uso exclusivo, consulte nuestro aviso de marca registrada en www.lely.com.

Copyright © 2021 Lely Holding B.V. Reservados todos los derechos.

