

## Istruzioni

# FAQs Registrazione e accesso portale cliente

In questo articolo, abbiamo raccolto per te gli scenari più comuni relativi al problema di codici di invito scaduti o non più validi, e di accessi non riusciti al portale clienti.

## FAQs Inquilini & Proprietari

**Ho una mail di accesso su Google ma non riesco ad accedere al mio portale cliente.**

- La corretta ortografia del tuo indirizzo e-mail è fondamentale quando accedi al portale clienti della gestione della tua proprietà . Se hai inserito la terminazione @googlemail,.com durante la registrazione, non sarai in grado di effettuare il login successivamente con la terminazione @gmail.com.

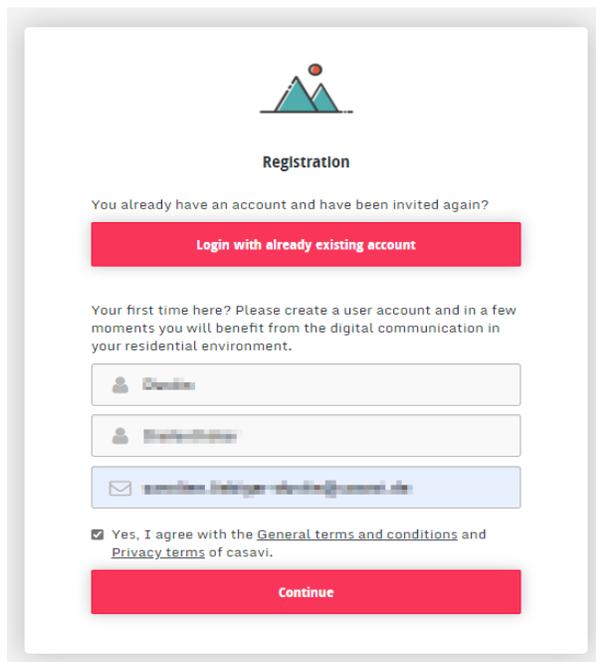
**Ho ricevuto un codice di invito ma, ma quando cerco di registrarmi, mi dice che il codice di invito è scaduto o è già stato utilizzato.**

- Se ricevi un avviso che il codice di invito è scaduto, ti preghiamo di contattare il tuo amministratore (o il collaboratore che ha inviato il codice). Un codice di invito è valido solo per un certo periodo di tempo, ma può essere riattivato per l'uso da parte dell'amministratore.
- Se vedi che il codice di invito è già stato utilizzato, significa che è stato già usato con successo durante una registrazione precedente e un account utente è stato creato con l'indirizzo email. Torna alla pagina di accesso e compila i campi di accesso di conseguenza. Se necessario, reimpostare la tua password.

Torna alla pagina di accesso e compila i campi richiesti di conseguenza. Se necessario, reimpostare la password.

Ho ricevuto un codice invito, ma quando provo a registrarmi, risulta che l'indirizzo email sia già stato registrato.

- Nella schermata di inserimento dati di seguito, accedi con un account esistente > quindi inserisci il nuovo codice invito. Aggiungi una proprietà al tuo account utente.



The screenshot shows a registration page with the following elements:

- Logo:** A stylized mountain range icon with a red dot on top.
- Title:** "Registration".
- Text:** "You already have an account and have been invited again?".
- Button:** A red button labeled "Login with already existing account".
- Text:** "Your first time here? Please create a user account and in a few moments you will benefit from the digital communication in your residential environment."
- Form Fields:** Three input fields for "Name", "Surname", and "Email". The email field contains the text "casavi@casavi.com".
- Checkbox:** A checked checkbox with the text "Yes, I agree with the [General terms and conditions](#) and [Privacy terms](#) of casavi."
- Button:** A red button labeled "Continue".

Mi sono registrato con successo utilizzando un codice di invito, ma non vedo alcuna informazione sul mio appartamento o condominio.

- In certi casi, ciò può accadere se il contratto per l'unità corrispondente non è ancora iniziato. In linea di principio, è possibile invitarti a utilizzare comunicas come inquilino o proprietario, ma potrai accedere al portale clienti corrispondente o alle unità pertinenti solo se è stato attivato un contratto attivo per l'unità. Se necessario, ti preghiamo di contattare direttamente il tuo amministratore di condominio.

## FAQs Amministratori

### Se il mio cliente non può più accedere al portale clienti, aiuta se rimuovo manualmente l'accesso al portale clienti in comunicasa?

- No! Il pulsante Rimuovi accesso al portale non cancella l'account utente creato con l'indirizzo email utilizzato, né reimposta il login per rinnovare la password.

Chiedi al tuo cliente di reimpostare la password seguendo queste istruzioni. Se seguendo le istruzioni ciò non avvenisse con successo, ti preghiamo di contattare il nostro servizio clienti.

### Ho cambiato l'indirizzo email del mio cliente in comunicasa, ma lui deve ancora accedere al portale clienti con il vecchio indirizzo email.

- L'indirizzo email di contatto è indipendente dall'indirizzo email utilizzato per accedere al portale clienti. Se il tuo cliente desidera cambiarlo, ti preghiamo di inviare a lui questo articolo per cambiare il suo indirizzo email.

### Il mio cliente improvvisamente non riesce ad accedere al portale clienti.

- Verifica che un contratto attivo sia registrato. Solo i contatti attivi legati a una proprietà hanno accesso al portale clienti.

Unset

**NOTA BENE:** Verifica l'indirizzo email con il tuo cliente per evitare errori di battitura o errori di ortografia. L'indirizzo email attuale dell'account utente collegato al contatto è visualizzato nel contatto.