



01 / INICIE SESIÓN

Su acceso al portal

Big Peach crea su acceso. No necesita registrar una cuenta nueva.

01 Tenga listos sus datos de acceso

Use el correo y la contraseña inicial que le proporcionó Big Peach. Si no los ha recibido, contacte a soporte. Si ya inició sesión antes, use su contraseña actual.

02 Abra el portal de clientes

Visite **bigpeachturf.com/portal/sign-in** y seleccione **Customer sign-in**. En la aplicación **Big Peach Customer**, seleccione **Customer portal**.

03 Ingrese su correo y contraseña

En la página de acceso seguro, ingrese el correo de su cuenta, pulse **Next** (Siguiente) e ingrese su contraseña. Siga cualquier paso de verificación. Mantenga abierta la página si necesita revisar su correo.

04 Elija su propia contraseña al entrar por primera vez

Cuando se le solicite, cambie la contraseña inicial por una propia que cumpla las reglas indicadas. Guárdela de forma segura. Desde ese momento, use la nueva contraseña tanto en el sitio web como en la aplicación Customer.

05 Confirme su cuenta

Al regresar a Big Peach, revise su nombre y dirección de servicio. Si hay un error o su acceso no está vinculado, contacte a soporte. No cree otro acceso.

Si ya ha iniciado sesión

Siga usando su correo y contraseña actuales. La contraseña inicial es solo para el primer acceso. Si olvida su contraseña, use la opción de recuperación de la página de acceso o contacte a Big Peach.



02 / SU PRIMERA VISITA

Revise su césped y servicios

Después de entrar, confirme los datos relacionados con su cuenta.

01 Revise la pantalla principal

Confirme su nombre, propiedad, próximos servicios y avisos. Si tiene varios jardines, elija la dirección correcta antes de consultar detalles o enviar una solicitud. Si falta una propiedad o hay un error, contacte a soporte en lugar de crear otra cuenta.

02 Abra “Services” (Servicios)

Consulte los servicios próximos y las visitas completadas. Un mes o período previsto no equivale a una cita confirmada. Busque la fecha programada cuando se haya compartido. Abra una visita completada para revisar los detalles y las fotos disponibles.

03 Informe un problema con el césped

Abra **Requests** y seleccione **Report a lawn issue** o **Report an issue**. Elija la propiedad, describa lo que observa y dónde ocurre, y adjunte una foto cuando aparezca esa opción. Envíe una sola vez, espere la confirmación y consulte el estado en Requests.

Una solicitud no confirma una cita

Big Peach revisará el problema y coordinará los siguientes pasos. Pedir una visita de seguimiento no confirma por sí solo una fecha, un precio ni una visita gratis. Para una situación urgente, llame al (404) 791-8597.

04 Busque documentos y ayuda de la cuenta

Abra Documents desde el menú, si está disponible. Seleccione el documento específico y léalo antes de firmar o autorizar algo. En el sitio web, abra **More > Account settings** para editar su nombre o teléfono y pulse **Save contact details**. Los cambios de correo o propiedad requieren revisión; use el formulario de corrección o contacte a soporte.

Revise: nombre correcto • propiedad correcta • servicios esperados • confirmación de solicitud



03 / FACTURACIÓN Y PAGOS

Revise la factura antes de pagar

Pague desde su cuenta después de confirmar la factura y el importe.

01 Abra “Billing” (Facturación)

Revise **Open bills** en el sitio web o **Statements** en la aplicación. Confirme la descripción, el saldo y la fecha de vencimiento. El calendario de tratamientos y el plan de pagos automáticos son distintos; revise la facturación por separado.

02 Elija la factura que desea pagar

Seleccione **Pay securely**. Una factura vencida puede mostrar **Retry payment securely**. Si no se puede verificar el saldo o los pagos aún no están habilitados, contacte a Big Peach. Un saldo no disponible no significa que no deba nada.

03 Complete el formulario de pago seguro

Authorize.net aloja el formulario de pago. Revise el importe e ingrese allí los datos solicitados. Envíe una sola vez y espere el resultado. Nunca envíe por correo o mensaje los datos completos de su tarjeta o cuenta bancaria.

04 Regrese a Billing y revise el resultado

Conserve la confirmación o referencia del formulario. Regrese a Billing y actualice después del procesamiento. Si el pago pudo haberse completado pero el resultado no está claro, consulte a soporte antes de pagar otra vez. El portal muestra las facturas pendientes actuales; solicite a soporte los recibos anteriores.

05 Revise métodos de pago y planes recurrentes

En **Payment methods**, use **Add a payment method** o **Update payment method** cuando aparezcan. Revise **Recurring plans** en el sitio web o **Automatic payments** en la aplicación. Guardar una tarjeta no confirma un plan de pagos recurrentes.

¿Ya usa pagos automáticos?

Revise el plan y la información del próximo pago antes de pagar por separado. Si el plan no aparece o parece incorrecto, pida a Big Peach que lo verifique. Iniciar sesión no activa automáticamente los pagos automáticos.



04 / SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Si necesita ayuda

Use el mensaje de la pantalla para elegir el siguiente paso. Evite cuentas duplicadas.

Faltan datos de acceso o se rechaza la contraseña

Pida a Big Peach que confirme su acceso y correo. Después del primer cambio, use su propia contraseña. Use la recuperación si está disponible; nunca envíe su contraseña a soporte.

No llega el correo de verificación

Revise la dirección y las carpetas Spam, Correo no deseado, Promociones y Otros. Espere unos minutos antes de pedir otro código; use solo el más reciente.

Código vencido o rechazado

Pida otro código mediante la opción de la pantalla. Mantenga abierta la página original e ingrese allí el código más reciente.

Correo no vinculado a una cuenta activa

Su acceso puede existir, pero Big Peach debe confirmar su asociación con la cuenta de servicio. Envíe a soporte su nombre, dirección de servicio y correo utilizado. No cree otra cuenta.

Solicitud vencida, pantalla vacía o un bucle

Cierre las pestañas de acceso antiguas. Empiece de nuevo en bigpeachturf.com/portal/sign-in, no desde un enlace guardado de Microsoft. Si continúa, pruebe un navegador actualizado y contacte a soporte.

Propiedad incorrecta, servicios faltantes o saldo no disponible

No pague facturas de una cuenta desconocida ni vuelva a crear la propiedad. Pida a Big Peach que revise los datos y asociaciones.

Contacte a Big Peach

support@bigpeachlandscaping.com

(404) 791-8597 o (770) 685-4403

Incluya: nombre, dirección de servicio, correo de la cuenta, error exacto, hora aproximada y si usó el sitio web o la aplicación. Adjunte una captura ocultando datos sensibles.

No incluya: contraseñas, códigos de verificación ni datos completos de pago.