

Solución de problema de inicio de sesión

Si experimenta algún problema al intentar iniciar sesión en su cuenta de dōTERRA, puede seguir las siguientes instrucciones.

Solución general del problema

- Intente usar un navegador de internet diferente, por lo que el sitio web de dōTERRA es más compatible al usar Google Chrome.
- **Limpiar el historial de su navegador de caché y cookies**, que son datos almacenados para ayudar la función del sitio web, pero cuando estos datos están desactualizados podrían impedir el funcionamiento correcto del sitio web. Para limpiar el historial haga clic en enlace de su navegador y después de limpiar el historial intente iniciar sesión.
 - [Apple Safari®](#), [Google Chrome™](#), [Microsoft Edge™](#), [Mozilla Firefox™](#).
- **Puede intentar como Modo Incógnito/Privado en su navegador para iniciar sesión.** En el siguiente enlace haga clic para ver las ["Instrucciones para Navegar de Modo Incógnito/Privado"](#).

Solución de problema de contraseña

- Asegurarse de haber ingresado correctamente su usuario y contraseña, para esto no debe haber agregado espacio ante y después de su ID y contraseña, puede ver si su contraseña fue agregada correctamente al hacer clic en el icono del ojo "Mostrar".
 - Si usted olvida la información para iniciar sesión puede seguir las instrucciones de este enlace ["Olvido su Información para Iniciar Sesión"](#)

The image displays two versions of the dōTERRA login page. Both pages have the title 'Inicie la sesión' and the subtitle 'Correo electrónico o número de identificación de dōTERRA'. The first input field is for the email or ID, with the placeholder text 'Ingrese su correo electrónico o número'. The second input field is for the password, with the placeholder text 'Ingrese su clave'. Below the password field, there is a radio button for 'Recuerden mi información' and a link for '¿Se olvidó de la clave?'. At the bottom, there are two buttons: 'Acceso' and 'Inscribase hoy'.

In the left screenshot, a red box highlights the 'Mostrar' icon (an eye) next to the password field. In the right screenshot, a red box highlights the '¿Se olvidó de la clave?' link.

- **Solicitar restablecer contraseña a través de su correo electrónico**, para esto haga clic en el botón "¿Se olvidó de la clave?" y coloque su ID o correo electrónico donde le indique en la página web. Esto le enviará un correo electrónico en pocos minutos para restablecer la contraseña.
 - **Revisar en el buzón no deseado o buzón de basura de su correo electrónico**, en algunas ocasiones el correo para restablecer su contraseña es filtrada en el buzón no deseado por error.
- Si usted continúa teniendo problema para iniciar sesión, puede contactar al Servicio al cliente.