



Facturación del pagador de Brightwheel

preguntas frecuentes

Si su programa utiliza la facturación de Brightwheel, este recurso le ayudará a responder algunas preguntas frecuentes. Preguntas que abarcan desde cómo empezar hasta cómo mantener su cuenta, así como situaciones únicas que pueda encontrar.

Pagos

► ¿Cómo configuro los pagos en línea?

Es rápido y fácil configurar la opción de realizar pagos en línea a su programa. [Agregue una cuenta bancaria o tarjeta de crédito](#), ¡y estará listo para [realizar pagos](#)!

► ¿Cómo configuro y administro el pago automático?

Habilitar el pago automático es una excelente solución para garantizar que la matrícula se pague a tiempo, siempre.

El pago automático de facturación funciona de forma muy similar a otros sistemas de pago automatizados y cobrará al método de pago predeterminado el saldo total adeudado en la fecha de vencimiento de cada factura o estado de cuenta. Es importante tener en cuenta que puede haber varios métodos de pago registrados, pero el pago automático siempre se activará utilizando el método de pago predeterminado.

Algunos programas optan por habilitar el pago automático obligatorio y otros no. Si el pago automático no es obligatorio, los padres y los pagadores pueden administrar esta configuración fácilmente desde la web o la aplicación. Obtenga más información consultando nuestro recurso [Administrar pago automático](#).

► ¿Cuándo/dónde se envían los recibos?

Los recibos se envían al correo electrónico registrado una vez que el pago se procesa correctamente. Para los pagos realizados con tarjeta de crédito, esto debería ocurrir con bastante rapidez. Para los pagos realizados mediante transferencia bancaria directa, como ACH si se encuentra en EE.UU., o débitos preautorizados (PAD) si se encuentra en Canadá, esto podría demorar entre 5 y 7 días hábiles después de realizar el pago.

Si necesita ver un historial completo de todos los pagos realizados en un período de tiempo determinado, puede obtener un informe de [resumen de pagos](#) para el rango de fechas deseado. También puede [ver e imprimir las facturas](#) que desee según sea necesario.



Pagos (cont.)

▶ ¿Cómo accedo a la información que necesito para fines de impuestos/reembolsos?

Los pagadores pueden acceder a los informes financieros para impuestos o reembolsos desde su cuenta Brightwheel imprimiendo facturas o estados de cuenta individuales o [exportando el resumen de pagos](#).

- Las facturas o estados incluirán: EIN, detalles del cargo y fechas de servicio.
- La exportación del historial de pagos incluirá: método de pago, importe, fecha, estado, nombre del pagador, importe aplicado a la(s) factura(s), números de factura, cargos y cualquier fecha de servicio añadida por el proveedor.

▶ ¿Puedo detener o revertir un pago?

Lamentablemente, no. Si realizó un pago que actualmente se encuentra en estado "Pendiente/Procesando", ni Brightwheel ni el programa al que le pagó pueden cancelar/detener el cargo pendiente. Para que su programa pueda realizar alguna acción con respecto al pago, este debe reflejar el estado "Pagado".

Recomendamos trabajar directamente con su programa para obtener reembolsos cuando sea posible. Es importante tener en cuenta que Brightwheel no es responsable de ningún cargo por sobregiro debido a pagos procesados.

Obtenga más información revisando nuestro recurso [Cómo evitar desacuerdos de pago](#) y los [Términos de pago del programa de matrícula](#) que hacen referencia a nuestras políticas de cobro de matrícula y cuotas.

▶ ¿Cuáles son mis tarifas de servicio?

Las tarifas de servicio en los pagos en línea respaldan la infraestructura de transacciones segura, eficiente y confiable de Brightwheel, las operaciones de soporte y las aplicaciones técnicas. Si un programa así lo decide, estas tarifas pueden transferirse a los pagadores y aparecerán en las facturas de prepago, en la **pantalla Realizar un pago** y en los recibos posteriores al pago.

Para conocer las políticas de tarifas específicas, comuníquese con su programa. Brightwheel ofrece una amplia variedad de funciones y opciones, y en última instancia, cada proveedor debe determinar sus propias políticas y procedimientos.



Reembolsos y créditos

▶ ¿Cómo puedo solicitar/obtener un reembolso?

Si necesita un reembolso, comuníquese directamente con su programa al respecto. Brightwheel no está autorizado a realizar cambios en ninguna cuenta. Su programa es responsable de crear y administrar todas las transacciones (incluidos cargos, reembolsos, cargos por pagos atrasados, créditos y pagos fuera de línea) y podrá ayudarlo.

▶ ¿Cuánto tiempo tardará un reembolso en regresar a mi cuenta?

Los reembolsos en línea pueden tardar de **5 a 10 días hábiles** en procesarse en su método de pago en línea (tarjeta de crédito/débito en línea o cuenta bancaria).

Entendemos lo importante que es recibir su reembolso lo antes posible. Dentro del sector de servicios financieros, el tiempo estándar para que un reembolso se procese por completo es de 5 a 10 días hábiles. Los diferentes bancos y comerciantes tienen diferentes políticas y tiempos de procesamiento en torno a los reembolsos. Esto es algo que sucede en segundo plano entre nuestro procesador de pagos y la cuenta bancaria o tarjeta de crédito del pagador.

Si no ve el reembolso después de 10 días hábiles, infórmenos y con gusto investigaremos más a fondo.

▶ ¿Los reembolsos incluyen cargos por servicio?

No, los cargos por servicio asociados con un pago exitoso no son reembolsables.

▶ ¿Se puede devolver un crédito a mi cuenta bancaria?

Aunque los administradores tienen la opción de reembolsar el monto del crédito, un crédito en la cuenta no emite automáticamente un reembolso. Para recibir un reembolso, este deberá ser iniciado por un administrador de su programa. Tenga en cuenta que su programa es responsable de crear y administrar todas las transacciones (*incluidos cargos, créditos y reembolsos*) y podrá ayudarlo.

Le recomendamos que se comunique directamente con su programa con respecto a esto. Brightwheel no está autorizado a realizar cambios en ninguna cuenta. Su programa es responsable de crear y administrar todas las transacciones (incluidos cargos, reembolsos, cargos por pagos atrasados, créditos y pagos fuera de línea) y podrá ayudarlo.



Solución de problemas

► ¿Por qué recibo errores al intentar agregar mi método de pago FSA/HSA?

Las cuentas FSA/HSA/Cuidado de Dependientes son opciones potenciales que se pueden agregar a la cuenta Brightwheel de un padre para realizar pagos a un programa. Es importante tener en cuenta que cada programa puede elegir qué tipo de pagos desea aceptar (transferencias bancarias directas y tarjetas de crédito/débito, o solo transferencias bancarias directas), y estas configuraciones pueden limitar la forma en que se pueden utilizar ciertas cuentas FSA/HSA/Cuidado de Dependientes.

Debido a la naturaleza de los proveedores de FSA y sus regulaciones o requisitos específicos, puede haber otros factores que limiten su capacidad para usar este método de pago. Si tiene la opción de agregar su cuenta FSA/HSA pero tiene problemas para hacerlo, siga nuestros [pasos de solución de problemas](#) para que podamos intentar ayudarlo más.

► ¿Por qué me sigue cobrando un programa al que mi hijo ya no asiste?

Entendemos lo frustrante que puede ser recibir facturas de un programa en el que su hijo ya no está inscrito o de un programa que ha cerrado. Le recomendamos encarecidamente que se ponga en contacto directamente con su antiguo programa en caso de cualquier cargo inesperado. Dado que su antiguo programa es responsable de crear y gestionar todas las transacciones, será el mejor recurso para ayudarlo a resolver este asunto.

► Mi pago falló. ¿Qué debo hacer?

Si un pago falla, se notifica tanto al pagador como al programa. Si su institución financiera proporciona un motivo para el pago fallido, ese motivo se incluirá en la notificación que reciba. Si no hay un motivo o si no está de acuerdo con la razón, póngase en contacto con su institución financiera para obtener más información.

Si está inscrito en el [pago automático](#), es importante tener en cuenta que **el pago automático no intentará volver a realizar el pago**. En su lugar, puede [realizar un pago](#) manualmente para compensar el pago fallido. Si no realiza un pago posterior, cualquier saldo vencido se activará mediante el pago automático en la fecha de vencimiento de la próxima factura que se publique en su cuenta.



Ediciones y ajustes

► ¿Cómo puedo agregar otro pagador o actualizar el pagador principal en la cuenta de facturación de mi hijo/a?

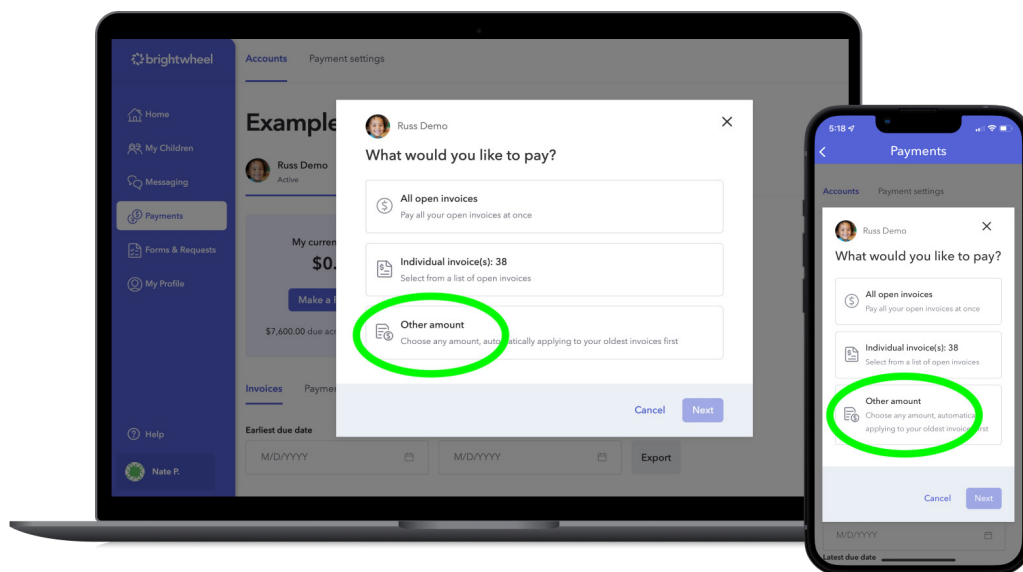
Si desea agregar otro pagador a la cuenta de facturación de su hijo/a o actualizar el pagador principal, comuníquese con un administrador de su programa para obtener ayuda. Solo los administradores pueden administrar pagadores y pagadores principales, y podrán ayudarlo.

► ¿Cómo cambio mi información de facturación?

Si desea actualizar, eliminar o agregar métodos de pago en una cuenta, puede hacerlo fácilmente desde la cuenta del pagador. Visite [Métodos de pago y configuración](#) para obtener más información.

► ¿Cómo ajusto el monto del pago?

Los pagadores pueden realizar pagos de otro monto en cuentas de estudiantes individuales seleccionando el nombre del estudiante en **Pagos**, luego eligiendo Realizar un **pago** y seleccionando **Otro monto**, ingresando un monto personalizado.



► ¿Cómo transfiero un crédito del perfil de un niño a otro?

Le recomendamos que se comunique directamente con su programa con respecto a esto, ya que solo los administradores pueden transferir pagos de un hermano a otro. Brightwheel es una herramienta que las escuelas utilizan para administrar toda su propia facturación y no está autorizada a realizar cambios en ninguna cuenta. Su programa crea y administra todas las transacciones (incluidos cargos, reembolsos, cargos por pagos atrasados, créditos y pagos fuera de línea) y podrá ayudarlo.