

Facturación del Pagador

Preguntas Frecuentes

Si su programa elige utilizar Brightwheel Billing, este recurso es una ventanilla única para todas las preguntas comunes. Estas preguntas van desde cómo empezar hasta cómo mantener su cuenta y escenarios únicos que puede encontrar.

Estas preguntas frecuentes y sus respuestas son específicas del programa que utiliza nuestra versión de facturación más reciente, la Versión 3 (v3). Si es padre/pagador y no está seguro de qué versión está usando el programa, consulte nuestra [¿En qué versión de facturación estoy?](#) recurso para obtener información antes de continuar.

1. ¿Cómo configuro pagos en línea?

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

2. ¿Cómo configuro y administro el pago automático?

Habilitar el pago automático es una excelente solución para garantizar que la matrícula se pague a tiempo, en todo momento. El pago automático de facturación funciona de manera 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 estas configuraciones fácilmente desde la web o la aplicación. Obtenga más información consultando nuestro recurso [Administrar pago automático](#).

3. ¿Cuándo y 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 un método ACH, esto podría tardar 5-7 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 resumido de pagos](#) para el rango de fechas deseado. También puede [ver e imprimir las facturas](#) que desee según sea necesario.

4. ¿Cómo accedo a la información que necesito para fines de impuestos/reembolso?

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

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

5. ¿Puedo detener/revertir un pago?

Lamentablemente no. Si realizó un pago que actualmente se encuentra en estado "Pendiente/Procesando", ni Brightwheel ni el programa que pagó pueden cancelar/detener el cargo pendiente. Para que su programa tome alguna medida sobre el pago, debe reflejar un estado de "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 o procesamiento debido a pagos procesados. Obtenga más información revisando nuestro recurso [Cómo evitar desacuerdos en los pagos](#) y los [Términos de pago del programa de matrícula](#) que hacen referencia a nuestras políticas de cobro de matrículas y tarifas.

6. ¿Cuáles son mis tarifas de procesamiento?

Nuestro procesador de pagos, Stripe, cobra tarifas de procesamiento por cada pago/transacción individual en línea. Los programas tienen la opción de transferir a los padres cualquier tarifa de procesamiento asociada con los pagos en línea. Si su programa ha habilitado esta configuración, será visible en cualquier factura de prepago que reciba, al hacer clic en el botón Realizar un pago en su cuenta y al recibir el recibo de pospago por correo electrónico. Brightwheel no puede renunciar a las tarifas de procesamiento. El pago anticipado en la cuenta de un estudiante no cambiará ni impedirá que se cobren tarifas de procesamiento, ya que las tarifas se refieren a la transacción individual, no al saldo de un estudiante de Brightwheel.

¡Recomendamos comunicarse directamente con su proveedor para obtener más información sobre sus políticas de tarifas de procesamiento! Brightwheel no tiene control sobre esto; es una determinación hecha de forma independiente por su proveedor. Brightwheel ofrece una amplia variedad de funciones y opciones y, en última instancia, depende de cada proveedor determinar sus propias políticas y procedimientos.

7. ¿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.

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

Los reembolsos en línea pueden tardar entre 5 y 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 de la industria 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 y/o tarjeta de crédito del pagador. Si no ve el reembolso después de 10 días hábiles, háganoslo saber y estaremos encantados de investigar más a fondo.

9. ¿Los reembolsos incluyen los gastos de procesamiento?

Los programas tienen la opción de transferir o no las tarifas de procesamiento a los pagadores. En última instancia, Brightwheel no tiene control sobre esto porque es una determinación que toman los proveedores de forma independiente. Brightwheel ofrece una amplia variedad de funciones y opciones y, en última instancia, depende de cada proveedor determinar sus propias políticas y procedimientos. Lamentablemente, no podemos devolver las tarifas de procesamiento asociadas con pagos exitosos, ya que estas tarifas van directamente a nuestro procesador de pagos. Comuníquese directamente con su programa para determinar si tienen alguna opción para ayudarlo más en este escenario.

10. ¿Se puede devolver un crédito de cuenta a mi cuenta bancaria?

Aunque los administradores tienen la opción de reembolsar el monto del crédito, un crédito en la cuenta no genera un reembolso automáticamente. 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 aún más.

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.

11. ¿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. (ACH y tarjetas de crédito/débito o ACH únicamente), y estas configuraciones pueden limitar cómo 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 utilizar 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.

12. ¿Por qué todavía me cobran por 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 ya cerró. Recomendamos encarecidamente que se comunique directamente con su programa anterior en relación con cualquier cargo inesperado. Dado que su antiguo programa es responsable de crear y administrar todas las transacciones, será el mejor recurso para ayudarlo a resolver este asunto.

13. ¿Mi pago falló. ¿Qué tengo que hacer?

Si un pago falla, se notifica tanto al pagador como al programa. Si su institución financiera proporciona un motivo del pago fallido, ese motivo se incluirá en la notificación que reciba. Si no hay un motivo o si no está de acuerdo con el motivo, comuníquese 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 intentar 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 pago automático en la fecha de vencimiento de la próxima factura publicada en su cuenta.

14. ¿Cómo puedo agregar otro pagador o actualizar el pagador principal en la cuenta de facturación de mi hijo?

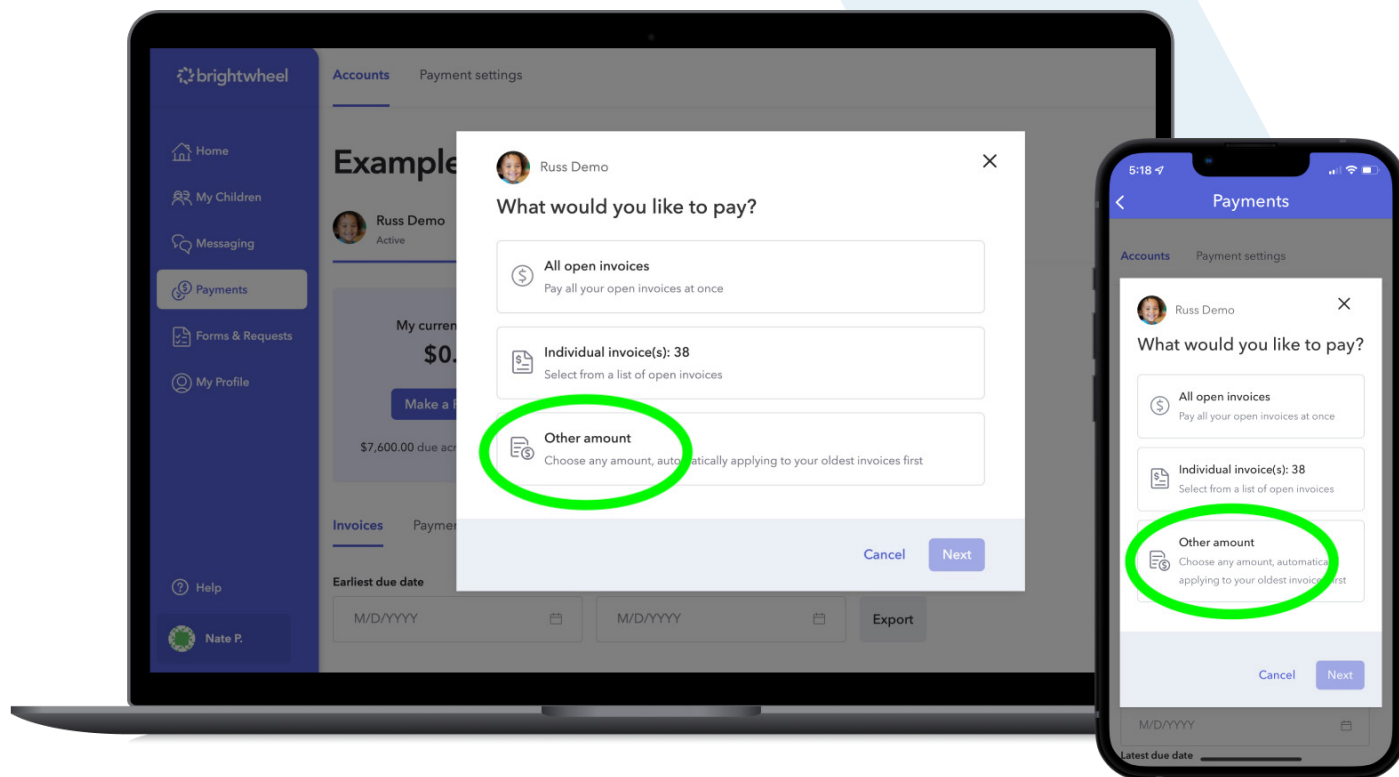
Si desea agregar otro pagador a la cuenta de facturación de su hijo o si desea actualizar el pagador principal, comuníquese con un administrador de su programa para obtener ayuda. Sólo los administradores pueden gestionar pagadores, pagadores y pagadores principales, ¡y ellos podrán ayudarlo!

15. ¿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 [Configuración y métodos de pago](#) para obtener más información.

16. ¿Cómo ajusto el monto del pago?

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



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

Le recomendamos que se comunique directamente con su programa con respecto a esto porque 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 ningún cambio 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!