



Immunotec[®]
la ciencia de vivir mejor

Guía electrónica de Hyperwallet y Spendback para el Consultor Immunotec

Hyperwallet Immunotec Fuente: Copyright © 2019 Hyperwallet

Todos los derechos reservados

Tabla de contenido

1.1	Bienvenido a Immunotec Pay	3
1.2	Guía de inicio	3
1.3	Razones del porque su nuevo Immunotec Pay es una excelente opción.....	3
1.4	Configuración de cuenta	3
1.5	Centro de Atención al cliente de Hyperwallet	4
1.6	El tablero de control de su Hyperwallet Pay Portal	5
1.7	Función Spendback	6
1.7.1	Beneficios de la función de Spendback	6
1.7.2	Verificación de su saldo	7
1.7.3	Verificación de sus transacciones con la función de Spendback	7
1.8	Cumplimiento y Seguridad	8
1.9	Preguntas frecuentes de su cuenta de Immunotec Hyperwallet.....	8
1.9.1	¿Cómo puedo registrarme o activar mi cuenta?.....	8
1.9.2	Información de como retirar fondos	9
1.9.3	Realizar el seguimiento de su pago/transferencia	10
1.9.4	Manejo de la Cuenta.....	11
1.9.5	Servicio de Atención al Cliente	12
1.9.6	Tarjeta Prepagada Immunotec Pay	12
1.9.7	Cómo utilizar mi tarjeta prepagada Immunotec	14
1.9.8	Preguntas acerca de la función de SpendBack	17

1.1 Bienvenido a Immunotec Pay

Nuestra aplicación de Hyperwallet Immunotec Pay ha sido creada y diseñada para brindarle un método de pago rápido, conveniente y confiable. Ahora puede recibir su pago gracias a una multitud de herramientas de autoservicio, un acceso más fácil y con varios métodos de transferencia de pago automatizados.

1.2 Guía de inicio

1.3 Razones del porque su nuevo Immunotec Pay es una excelente opción

- a. Tiene acceso completo a la web y a dispositivos móviles que son completamente operativos y al que podrá acceder desde cualquier dispositivo.
- b. Excelentes capacidades de autoconfiguración que le darán un control absoluto sobre sus preferencias de pago.
- c. Cuenta con un tablero de control intuitivo que le permitirá navegar con facilidad y así poder tener acceso inmediato a ver sus fondos disponibles.
- d. La barra de acción dinámica le proporciona un acceso rápido y eficaz a importantes funciones del sistema.
- e. Un historial de transacciones perfectamente claro va a simplificar la gestión de sus fondos.
- f. Nuestras aplicaciones para Apple y Android le permitirán acceder al sistema en cualquier momento y desde cualquier lugar.
- g. Un interfaz multilingüe garantiza que no haya problemas de entendimiento ni de traducción.
- h. La disponibilidad de nuestro servicio de atención al cliente multilingüe a través de correo electrónico o por teléfono.
- i. Recibirá notificaciones por correo electrónico y/o en el propio portal que le mantendrán informado en todo momento.
- j. Un acceso a sus fondos que será seguro y al alcance de su mano, ¡cuándo y dónde lo necesite!

Aproveche ya mismo los beneficios de Immunotec Pay y reciba los pagos de una manera segura y eficaz

1.4 Configuración de cuenta

Todas las cuentas de Immunotec Pay se configurarán automáticamente cuando el Consultor reciba un pago de comisiones. Para ser elegible, se requiere un saldo mínimo. Para obtener más información, consulte el Servicio al cliente en su país de residencia. Una vez que se crea la cuenta, puede seguir estos sencillos pasos para activar su cuenta Immunotec Pay:

1. Recibirá un correo electrónico de activación con un enlace
2. En su correo electrónico abra un mensaje con el título "*Bienvenido {Su nombre} a Immunotec Pay.*" Por favor haga clic en el botón de "*Activar mi cuenta.*"

Siga los pasos que aparecen en el correo electrónico para acceder a su cuenta Immunotec Pay y al mismo tiempo completar su registro.

¿Cómo puedo cambiar la información de mi perfil?

Para cambiar la información de su perfil:


1. Haga clic en **Ajustes** en el menú.
2. Haga clic en **Perfil**.
3. Realice los cambios de su información que desee.
4. Haga clic en **Guardar**.


Si no ha podido actualizar su información, por favor contactar directamente a servicio al cliente de Immunotec.

¿Cómo puedo tener acceso a mi cuenta Immunotec Pay?



1.5 Centro de Atención al cliente de Hyperwallet

 **Ayuda de correo electrónico:** Puede contactarnos por correo electrónico a support@immunotec.hyperwallet.com. Por favor incluya su ID de Consultor, su nombre y el correo electrónico que usó cuando se registró en Immunotec.

 **Por Teléfono:** Nuestros representantes de atención al cliente de Hyperwallet se encuentran disponibles para ayudarle:

En inglés: de lunes a viernes de 08:00 a 20:00, sábados & domingos: de 08:00 a 17:00

En español: de lunes a domingo de 08:00 a 17:00*

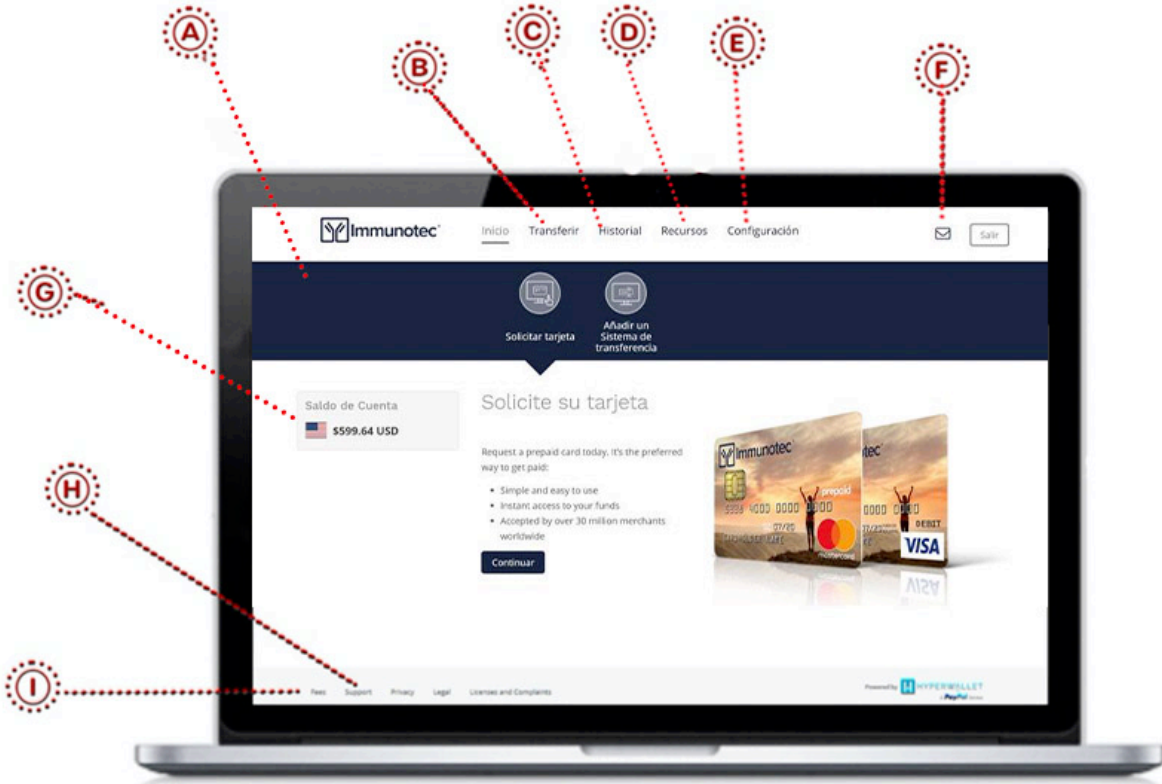
En francés y chino mandarín: de lunes a viernes de 08:00 a 17:00*

- **USA/Canadá:** 1-877-546-8220
- **México:** 55-71-00-0796
- **El resto del mundo:** 1-604-638-6657

** Les informamos que todos los horarios indicados son en horario del Pacífico.

1.6

El tablero de control de su Hyperwallet Pay Portal



- A. Barra de Acciones:** Esta barra dinámica se autocompleta con funciones importantes en base al uso que haga de su Pay Portal. Le proporcionará un acceso sencillo y rápido con un solo clic a funciones clave del Pay Portal. Aparecerá un indicador rojo siempre que algo necesite de su atención inmediata.
- B. Transferir:** Transfiera con facilidad y rápidamente sus fondos disponibles desde su Pay Portal haciendo uso del sistema de pagos / transferencias que prefiera.
- C. Historial:** Control y seguimiento de sus transacciones — pagos recibidos, transferencias realizadas, y comisiones pagadas — desde que inició su actividad a través del Pay Portal.
- D. Recursos:** Haga clic aquí para descubrir consejos importantes, información relevante en materia de seguridad, y muchos más recursos que han sido creados y diseñados para mejorar su experiencia del Pay Portal.
- E. Configuración:** Es en este apartado donde podrá actualizar sus datos personales, cambiar su contraseña, y modificar un cierto número de preferencias de su Pay Portal (como por ej. el idioma, su franja horaria, etc.).
- F. Notificaciones:** Para acceder a sus notificaciones, simplemente haga clic sobre el icono del sobre. Las notificaciones le permitirán mantenerse

informado de anuncios especiales relacionados con el servicio, así como de cualquier nueva actualización o mejora en su cuenta del Pay Portal.

- G. **Saldo de Cuenta:** Esta aplicación le proporciona una vista rápida de los fondos de los que dispone para ser transferidos.
- H. **Apoyo:** Si tiene alguna pregunta sobre alguna función o una característica de su Pay Portal – Cuando hace clic en el icono de Asistencia/soporte les proporcionará respuestas a las preguntas más frecuentes, así como instrucciones claras para llamar o enviar un correo electrónico.
- I. **Costos:** esta es la sección donde podrá consultar los costos asociados a su cuenta de Pay Portal.

1.7 Función Spendback

Una nueva opción de pago ubicada en nuestra sección de Pago de Back Office de Immunotec. Permitirá a nuestros Consultores usar sus ganancias de comisiones para pagar pedidos como:

- a. Un pedido regular
- b. Pedido de envío automático

En este momento, Spendback solo está disponible para consultores que residen en Canadá, Irlanda, México, Reino Unido, España y Estados Unidos.

Aquí en Immunotec nos encanta que nuestros consultores ahorren tiempo y dinero. Spendback es una nueva función especial que ayudara a acelerar las transacciones de sus pedidos.

Los beneficios de Hyperwallet y Spendback son herramientas destinadas a ayudar a los Consultores a hacer crecer su negocio Immunotec al ofrecer una funcionalidad en línea que fácil de usar.

⇒ **Recuerde que la función de Spendback solo está disponible cuando se encuentra en el carrito de compras de Immunotec.**

1.7.1 Beneficios de la función de Spendback

1. **Sin demoras:** No hay demora en la utilización de sus fondos de Hyperwallet a través de la función de Spendback. Tan pronto como sus pagos de comisiones se depositen en su cuenta de Hyperwallet, estarán disponibles para usar en el carrito de compras de Immunotec a través del método de pago Spendback.
2. **No hay límites y en dónde usarlo:** Si su cuenta de billetera electrónica Hyperwallet está en una moneda diferente a la del carrito de compras en el que realiza su pedido, aparecerá una línea de cambio de divisas en los detalles del historial de transacciones en su portal de pagos de Immunotec. Esto mostrará el monto cobrado en la moneda del carrito de compras versus el pago y débito de su cuenta en la moneda Hyperwallet.

3. **Seguro:** Hyperwallet autoriza todas las compras de la función de Spendback en tiempo real siempre y cuando haya disponibilidad de fondos para garantizar su satisfacción y seguridad en sus transacciones.

4. **Conveniente y fácil de usar:**

- a. En cualquier país que paga comisiones a través de Hyperwallet, un Consultor ahora tendrá la opción de pago de Hyperwallet Spendback para usar como pago de un pedido.
- b. Una vez que realice un pedido y esté listo para completar el pago. Encontrará la función de Spendback ubicada en la sección Pago al finalizar la compra junto con el saldo de su cuenta. Simplemente seleccione Spendback como método de pago y complete su pedido.

1.7.2 Verificación de su saldo

Durante el proceso de pago **y** al ver la opción Spendback para el pago, un Consultor también podrá ver los fondos disponibles en su cuenta para ver si hay fondos adecuados en la cuenta de billetera electrónica Hyperwallet para pagar el pedido de Immunotec.

1.7.3 Verificación de sus transacciones con la función de Spendback

Ingrese a su página web de Hyperwallet: <https://immunotec.hyperwallet.com>. Después de ingresar a esta página, prosiga con los siguientes pasos:

1. Ir a la sección llamada "Historia" en la barra de navegación principal
2. A continuación, en la sección detallada del historial de su cuenta, vea en la sección llamada Descripción todas sus transacciones de devolución de gastos listadas como "**Pago a Immunotec**" con el monto correspondiente de su pedido.

Transaction History

Portal

From: 10/23/2019 00:00:00 EST Currency: All

To: 11/23/2019 00:00:00 Transaction Type: All

Search Download

First -- Previous Next -- Last Displaying items 1 - 3 of 3 Rows: 10

Date	Description	Debit	Credit
Oct 29 2019	Payment to Immunotec - Worldwide - Demo	\$19.28 USD	
Oct 25 2019	Payment to Immunotec - Worldwide - Demo	\$21.13 USD	
Oct 24 2019	Payment from Immunotec Inc.		\$500.00 USD

First -- Previous Next -- Last Displaying items 1 - 3 of 3

1.8 Cumplimiento y Seguridad

El cumplimiento normativo y la seguridad tienen una importancia fundamental para Immunotec, y nuestro objetivo es cumplir con obligaciones y superar los estándares de la industria tanto como nos sea posible.

Immunotec debe cumplir con diversas normas para ayudar a los gobiernos a combatir el financiamiento del terrorismo y las actividades de lavado de dinero. Para tales fines, debemos obtener, verificar y registrar información que identifica a cada persona que abre, modifica o mantiene una cuenta de Pay Portal. Es posible que deba proveer información personal (como el número de Seguridad Social, el pasaporte, la licencia de conducir o el documento nacional de identidad) o documentación comercial (como la información personal de un representante comercial específico) para usar Pay Portal. Esta información se maneja con extremo cuidado.

1.9 Preguntas frecuentes de su cuenta de Immunotec Hyperwallet

1.9.1 ¿Cómo puedo registrarme o activar mi cuenta?

Su organización creará su cuenta Immunotec Pay en su nombre. Una vez creada, el Consultor recibirá un correo electrónico de activación con un enlace en el que puede hacer clic para empezar el proceso de activación.

¿Cuáles son los navegadores compatibles con la página web de Hyperwallet?

- Google Chrome: Versión 46 y superiores
- Safari: Versión 8 y superiores
- Firefox: Versión 42 y superiores
- Internet Explorer: Versión 11 y superiores
- Opera: Versión 10 y superiores

1.9.2 Información de como retirar fondos

¿Cómo puedo configurar las transferencias automáticas a mi cuenta bancaria o tarjeta prepagada?

Las transferencias automáticas le permiten configurar transferencias de los fondos en su portal de pago a su cuenta bancaria o tarjeta prepagada, para que las pueda establecer una vez y despreocuparse.

Para poder establecer la Transferencia Automática, tendrá que tener una tarjeta prepagada o cuenta bancaria vinculada a su Portal de Pagos.

Para configurar la Transferencia Automática en su Portal de Pagos:

1. Haga clic en **Transferir** en el menú.
2. En **Acción** seleccione **Crear transferencia automática**.
3. Haga clic en **Confirmar**.

¿Cómo puedo actualizar las transferencias automáticas a mi cuenta bancaria?

Para actualizar las transferencias automáticas a su cuenta bancaria:

1. Haga clic en **Transferir** en el menú.
2. En **Acción** haga clic en **Actualizar Transferencia Automática** para la cuenta específica.
3. Ahora va a ver los detalles de la configuración de transferencia automática en la página de transferencia, junto con las opciones para Editar o Desactivar su transferencia automática.

¿Cómo transfiero fondos de mi Immunotec Pay a mi cuenta bancaria?

Puede transferir el saldo de su Portal de pagos a cualquier banco de su país. Para transferir el saldo de su Portal de pagos a una cuenta bancaria:

1. Haga clic en **Transferir**.
2. Si va a transferir a una cuenta nueva, seleccione **Añadir nuevo método de transferencia**.
3. Seleccione el país y la moneda de la cuenta bancaria a donde se van a enviar los fondos.
4. Seleccione el método de transferencia y haga clic en **Continuar**.
5. Introduzca la información de la cuenta necesaria. Verifique minuciosamente que su información bancaria no contiene errores, porque una información incorrecta puede provocar demoras significativas para sus transferencias.
6. Asegúrese de que toda la información es correcta y haga clic en **Confirmar**.
7. Si para realizar la transacción hace falta efectuar un cambio de moneda se mostrarán los datos del cambio de moneda.

Toma entre 1 y 3 días hábiles para que los fondos se acrediten en una cuenta bancaria en Norteamérica o Europa o hasta 5 días hábiles para otros destinos.

1.9.3 Realizar el seguimiento de su pago/transferencia

¿A qué se refieren las distintas descripciones de estatus de los pagos?

Cuando sus pagos son procesados, el procesamiento de estos atraviesa distintas etapas, estas etapas están identificadas y señaladas para indicarle el estado de sus fondos, así como cuándo puede esperar recibirlos.

¿Qué es un ID de recibo?

El ID de recibo es un registro de la transacción a la que se puede hacer referencia cuando se contacta con el servicio de atención al cliente.

¿Dónde puedo ver el número completo de mi cuenta de destino?

Podrá ver en pantalla únicamente el nombre (familiar) de la cuenta de destino. El número de la cuenta bancaria no aparece en pantalla por razones de seguridad y para su propia protección. Puede consultar todos los datos de la cuenta de destino iniciando sesión en el Portal de Pagos.

¿Por qué mi cuenta debe de ser sometida a proceso de revisión?

Como parte de nuestro programa de cumplimiento obligatorio, es posible que servicio al cliente de Hyperwallet le pida que suministre información y/o datos adicionales para que pueda continuar recibiendo sus fondos. Por razones de seguridad no le pediremos que nos suministre o que proceda a la verificación de sus datos personales por correo electrónico.

Por favor, visite su Portal de Pagos para actualizar sus datos y siga los pasos que se le indican para efectuar la verificación de sus datos personales.

Si la fecha estimada de entrega ya ha sido superada. *¿Por qué no he recibido mi pago?*

Aunque procuramos procesar todas las transacciones en lo más breve posible, los tiempos de procesamiento pueden variar de una entidad financiera a otra. Una vez que los fondos hayan salido de nuestro sistema, los tiempos de procesamiento pueden estar sujetos a variaciones dependiendo del banco beneficiario y cualquier otra entidad financiera intermediaria implicada en la transacción, así como en distintos países.

¿Por qué estoy recibiendo múltiples correos electrónicos?

Si ha ordenado distintas transferencias desde su cuenta en el Portal de Pagos, recibirá distintas notificaciones de pagos para cada una de las transferencias

¿Cómo actualizar mi cuenta bancaria como destino de pagos?

Una vez que se haya configurado una cuenta beneficiaria para una transferencia que está siendo procesada, no puede ser modificada. Sin embargo, usted puede actualizar la cuenta beneficiaria para futuras transferencias. Para actualizar la información y los datos relacionados con su método de pagos:

1. Iniciar sesión en el Portal de Pagos.
2. Haga clic en **Transferir** en el menú.
3. En **Acción**, haga clic en **Actualizar** para el método de pagos seleccionado.
4. Actualizar la Información.
5. Haga clic en **Confirmar**.

La cantidad de mi transferencia es diferente a lo previsto, ¿por qué?

Cuando se inicia el procesamiento de un pago, el importe a transferir será deducido de su saldo disponible en el Portal de Pagos, junto con los gastos y comisiones de aplicación (si resultan aplicables). En el caso de transferencias electrónicas, el banco beneficiario puede imponer gastos y comisiones de procesamiento, que serán deducidos de su saldo.

1.9.4 Manejo de la Cuenta

¿Cómo puedo acceder a mi cuenta Immunotec Pay desde mi dispositivo móvil?

Los usuarios de iPhone y Android pueden descargar la aplicación móvil de iTunes y Google Play. Opcionalmente, los teléfonos inteligentes pueden ir a <https://immunotec.hyperwallet.com> en su navegador móvil para acceder su cuenta. Puede usar el sitio web o la aplicación móvil para:

- Consultar el saldo de cuenta
- Ver el historial de transacciones o de la tarjeta Hyperwallet
- Transferir a cuentas bancarias previamente guardadas
- Cargar fondos a su tarjeta prepagada

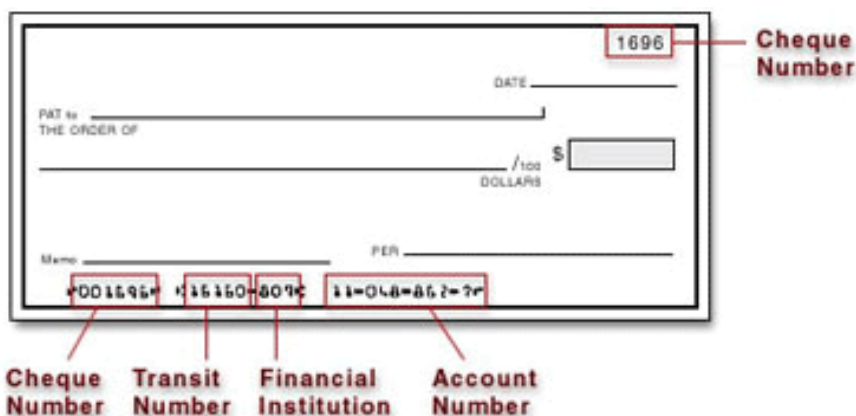
Nota: El uso del sitio móvil está sujeto a las tarifas normales de datos que cobra su proveedor de servicio móvil. El proveedor de su Tarjeta Prepagada no se hace responsable por estos cargos.

¿Cómo puedo verificar que mi información bancaria sea la correcta?

El mejor modo de confirmar que ha introducido correctamente sus datos bancarios es comparar los datos introducidos con los que aparecen en la parte inferior de sus cheques.

En Canadá y Estados Unidos: Los datos de su cuenta bancaria deberían aparecer en pantalla como aparecen en el ejemplo de los cheques que se muestran a continuación:

Cuentas en Canadá:



Cuentas en EE. UU.:

Diagrama de un cheque con los siguientes campos:

- DATE _____
- PAY to _____
- THE ORDER OF _____
- _____ /100 \$ _____
- DOLLARS
- Name _____ PER _____
- 3 222 4469 (Routing Number)
- 2468 2490 (Account Number)
- 0013 (Check Number)

Routing Number

Account Number

Check Number

Para todos los demás países, por favor compruebe sus datos con los de un extracto de su cuenta bancaria o consulte con su entidad financiera para confirmar la exactitud de sus datos bancarios.

¿Cómo puedo cambiar la contraseña de mi cuenta?

Para cambiar su contraseña:

1. **Inicie sesión** en su cuenta.
2. Haga clic en **Configuración**.
3. Haga clic en **Contraseña**.
4. Introduzca su **contraseña existente**.
5. Introduzca su **nueva contraseña**.
6. **Vuelva a introducir** su nueva contraseña.
7. Haga clic en **Actualizar** contraseña.

Nota: Las contraseñas deben tener 6-15 caracteres y no pueden ser reutilizadas.

¿Cómo puedo actualizar la información de mi cuenta bancaria?

Para actualizar la información de su cuenta bancaria:

1. Haga clic en **Transferir** en el menú.
2. En **Acción** seleccione **Actualizar** para la cuenta bancaria seleccionada.
3. Actualice la información necesaria.
4. Haga clic en **Confirmar**.

1.9.5 Servicio de Atención al Cliente

¿Cómo contacto al servicio de atención al cliente?

Para información completa y actualizada por favor inicie sesión en su cuenta para enviarnos un email.

1.9.6 Tarjeta Prepagada Immunotec Pay

¿Cómo puedo ver el acuerdo del titular de la tarjeta?

Por favor refiérase al Acuerdo del titular de la tarjeta accediendo a su portal de pagos en línea y haga clic en el botón de Legal para acceder a una copia digital del acuerdo del titular de la tarjeta.

Solicitar y Activar la Tarjeta Prepagada

¿Cómo puedo obtener una tarjeta prepagada?

Si la tarjeta prepagada está disponible en su país, usted verá un ícono de Solicitud de Tarjeta al lado izquierdo en su Portal de Pagos. Presione el ícono, asegúrese de que la información esté completa y correcta, y envíe su solicitud. Si existe un cargo por la activación según el acuerdo del titular de la tarjeta, éste se debitará del saldo de su portal de pagos.

Para solicitar su Tarjeta: Cuando usted abre una Cuenta de Tarjeta, se le solicitará su nombre, domicilio, fecha de nacimiento, y otra información que permita identificarlo. Podríamos también solicitar su licencia de conducir u otros documentos que lo identifiquen en cualquier momento.

¿Cuánto tiempo tarda en llegar mi tarjeta una vez que la haya solicitado?

Dependiendo de su lugar de residencia, por favor vea los siguientes plazos de entrega para recibir su tarjeta prepagada después de que su solicitud haya sido aprobada:

USA, Canadá y Europa: hasta 15 días hábiles

Otros países: hasta 6 semanas

Correo rápido: hasta 3 semanas

¿Qué debo hacer si la tarjeta no es recibida dentro del plazo normal de entrega?

Si usted no recibe su tarjeta en los plazos señalados, por favor contacte al Servicio de Atención al Cliente de Hyperwallet al 1-877-546-8220 para solicitar información de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm Hora del Pacífico (US) (11am-8pm Hora del Este).

¿Cuáles son los beneficios de usar la tarjeta prepagada?

- Puede cargar su tarjeta instantáneamente utilizando los pagos de sus comisiones.
- Realizar compras en todo lugar donde se aceptan tarjetas de débito Visa - en tiendas, en línea o por teléfono.
- Retiro de efectivo en más de 1 millón de cajeros automáticos (ATM) mundialmente
- Consultar el saldo de su tarjeta y estado de cuenta en línea o desde su teléfono móvil.

¿Necesito activar esta tarjeta? ¿Cómo?

- Una vez que usted haya recibido su tarjeta en el correo, puede activarla llamando al número de teléfono que aparece en el reverso de dicha tarjeta y siguiendo las instrucciones para la activación.
- También puede activarla en línea en su cuenta de www.immunotec.hyperwallet.com. Por favor inicie su sesión, presione en el ícono de Activar Tarjeta, y siga las instrucciones en pantalla. Por favor tenga en cuenta que usted no podrá utilizar su tarjeta prepagada hasta que no la haya activado y aceptado el contrato del titular de la tarjeta.

**Por favor tenga en cuenta que las llamadas de larga distancia pueden estar*

sujetas a tarifas de llamadas internacionales cobradas por su proveedor de teléfono.

¿Cuántas tarjetas pueden estar asociadas a un Portal de Pagos?

Cada portal de pagos puede tener un titular de tarjeta primario.

¿La tarjeta puede estar a nombre de mi negocio?

La tarjeta prepagada puede ser emitida únicamente a nombre de individuos.

¿Cómo obtengo el NIP de mi tarjeta?

Durante el proceso de activación, se le solicitará que escoja un número de identificación personal NIP.

1.9.7 Cómo utilizar mi tarjeta prepagada Immunotec

¿Cómo puedo transferir fondos a la tarjeta?

Una vez que usted haya activado su tarjeta, podrá transferir los fondos del balance de su cuenta Immunotec hacia la tarjeta prepagada presionando en "**Mi Tarjeta Prepagada**" en el menú de su Portal de Pagos. Luego seleccione "**Cargar Tarjeta Prepagada**" y escriba la cantidad que desea transferir a la tarjeta. Los fondos transferidos de esta manera estarán disponibles inmediatamente.

¿Dónde puedo utilizar la tarjeta?

Dependiendo del tipo de tarjeta que tenga, el consultor podrá usarla para realizar compras en cualquier establecimiento que acepte ese tipo de tarjetas, incluyendo en línea (excepto en los establecimientos de apuestas).

Por favor observe que algunos establecimientos como estaciones de servicio o agencias de alquiler de automóviles pueden tener la política de no aceptar tarjetas prepagadas. Esta es una política específica de cada establecimiento.

¿Cómo puedo obtener el balance de mi tarjeta?

Hay cuatro maneras de verificar su saldo:

- Inicie sesión en su portal de pagos y allí podrá ver el saldo de su tarjeta prepagada.
- Si usa su teléfono móvil, puede conectarse a su portal de pagos en www.immunotec.hyperwallet.com/smart. ¡También puede descargar la aplicación para teléfonos móviles desde la tienda de iTunes o Google Play!
- Puede llamar al número que se encuentra en el reverso de su tarjeta.
- Puede consultar en un cajero automático (ATM).

¿Cuánto tiempo toma en actualizarse el historial de mi tarjeta con las transacciones?

El historial de su portal de pagos y las transacciones se actualizarán unos momentos después de que el procesador de pagos reciba la información de la transacción. Por favor observe que no todos los establecimientos envían las transacciones para ser procesadas inmediatamente, de tal manera que algunas transacciones no estarán disponibles de inmediato.

¿Puedo usar la tarjeta para hacer retiros en efectivo de un cajero automático (ATM)? ¿Qué símbolos debo buscar en los cajeros?

Usted puede usar su tarjeta prepagada para retirar dinero en efectivo de cualquier cajero automático que tenga el símbolo de aceptación que aparece en su tarjeta. Por favor refiérase al acuerdo del titular de la tarjeta para ver los límites de retiros y las tarifas.

¿Puedo usar mi tarjeta prepagada fuera del país?

Sí, usted puede usar su tarjeta internacionalmente. Si usted realiza una compra o un retiro en efectivo en una divisa distinta a la de su tarjeta, el emisor de la tarjeta puede aplicar una tarifa de conversión de moneda del 3% del total de la transacción.

¿Puedo transferir fondos a mi tarjeta y/o ver las transacciones en la aplicación para dispositivos móviles?

Usted puede cargar su tarjeta y ver su balance y transacciones desde la aplicación en su dispositivo móvil.

¿Cuál es el máximo balance que puedo tener en mi tarjeta?

El balance máximo se determina dependiendo del tipo de tarjeta que tenga. Por favor refiérase al acuerdo del titular de la tarjeta para verificar cuál es el balance máximo.

¿A qué límites está sujeta mi tarjeta?

Su tarjeta prepagada está sujeta a límites de transacciones definidos en su acuerdo del titular de la tarjeta bajo la sección de "*Fees and Limits Schedule*."

Problemas con su tarjeta prepagada

¿Qué hago si olvido mi PIN o clave personal?

Si olvidó su NIP (Número de Identificación Personal), usted puede restablecerlo mediante la opción **Restablecer NIP** que se encuentra en su portal de pagos en línea.

1. Ingrese a su Portal de Pagos.
2. Presione **Administre su Tarjeta**.
3. Seleccione **Acción** su Tarjeta.
4. Presione **Restablecer NIP**.

¿Qué debo hacer en caso de pérdida o robo de la tarjeta?

Si pierde o le roban su tarjeta, por favor llame inmediatamente al servicio al cliente de Hyperwallet, a cualquier hora del día y cualquier día de la semana. Nuestros agentes podrán asistirlo para cancelar la tarjeta y solicitar una nueva.

¿Qué hago si no reconozco a un establecimiento que aparece en mi historial de transacciones?

Algunos establecimientos pueden facturar con un nombre distinto al nombre con el que operan o pueden facturar desde otro estado distinto a donde usted realizó su compra. Si usted aún tiene dudas acerca de una transacción, por favor contacte al establecimiento directamente.

¿Qué es una disputa de una tarjeta prepagada?

Si usted cree que una transacción ha sido incluida en su cuenta por error, usted puede enviar una solicitud de disputa dentro de los 60 días desde la fecha que aparece la transacción en su estado de cuenta o recibo.

¿Qué pasa después de que envíe una disputa?

Después de confirmar su disputa, es posible que necesitemos contactar al establecimiento y su banco sobre dicha transacción. En algunos casos tendremos que contactarlo a usted por correo para que nos proporcione más información. Los reclamos son procesados de acuerdo con los procedimientos de errores de cuentas que son gobernados por la ley federal y están descritos en su acuerdo del titular de la tarjeta.

¿Qué debo hacer antes de enviar una disputa?

Frecuentemente una corta llamada al establecimiento puede responder sus preguntas y ayudar a resolver su reclamo fácilmente. Sin embargo, si aún no se resuelve, usted puede enviar su disputa.

¿Cómo envío una disputa?

Descargue el formulario de disputa desde aquí según su tipo de tarjeta prepagada.

[All Trans Financial Services Visa Tarjeta Prepagada](#)

[Bancorp Visa Tarjeta Prepagada](#)

[Metabank Visa/Mastercard Tarjeta Prepagada](#)

[Transact Payments Limited Prepagada MasterCard](#)

[Valitor hf. Visa Tarjeta Prepagada](#)

Los reclamos están sujetos a tiempos límites que varían entre 30 y 120 días después de la fecha que aparecen en su historial de transacciones.

¿Cuánto tiempo demora el reembolso de una transacción no autorizada?

Aproximadamente 45-60 días.

¿Qué debo saber sobre el uso de mi tarjeta prepagada en las gasolineras, hoteles y otros comercios?

Cuando pase su tarjeta prepagada en el surtidor de una gasolinera, a menudo la estación de servicio le aplicará una retención (autorización) de hasta \$125 USD (o su equivalente) en su tarjeta antes de llenar el tanque. La cantidad real adquirida será procesada en la tarjeta posteriormente, pero la retención inicial puede durar hasta 8 días antes de ser liberada, menos la cantidad de gasolina que fue comprada. Durante el tiempo que la retención esté en efecto, **los fondos retenidos no estarán disponibles para utilizarlos.**

Para evitar esta espera, le recomendamos entrar en la estación de servicio para especificar la cantidad de gasolina que desea comprar con antelación para que sólo esa cantidad se tome de su tarjeta.

Algunos otros comerciantes pueden tener prácticas similares e incluso tiempos más largos de retención. Estos incluyen hoteles y líneas de cruceros (hasta 30 días), agencias de alquiler de vehículos (hasta 60 días) y servicios financieros (hasta 10 días). En algunos casos, por solicitud el comerciante puede liberar la pre-autorización antes del máximo tiempo permitido.

1.9.8 Preguntas acerca de la función de Spendback

1. ¿Cómo uso la función de Hyperwallet Spendback?

Durante el proceso de pago en cualquier mercado que pague comisiones a través de Hyperwallet, un Consultor ahora habrá enumerado la opción de pago de Hyperwallet Spendback para usar como pago de un pedido.

2. ¿Cómo sabré el saldo de fondos en mi cuenta de Hyperwallet para usar en una compra de Spendback cuando esté en el carrito de compras de Immunotec?

Durante el proceso de pago al ver la opción Spendback para el pago, un consultor también podrá ver los fondos disponibles en su cuenta y ver si tiene fondos adecuados en su cuenta de billetera electrónica Hyperwallet para pagar su pedido de Immunotec.

3. ¿Qué tipo de pagos puedo usar la función de Hyperwallet Spendback?

La devolución de gastos será una opción de pago disponible para todos los flujos de pago existentes en el centro de negocios: orden regular y orden de envío automático.

4. ¿Cómo sabré el saldo de mi cuenta Hyperwallet para utilizarlo en una compra Spendback cuando me encuentre en el carrito de compras de la página centro de negocios de Immunotec?

Durante el proceso de compra, al ver la opción de Spendback para realizar el pago, el usuario también podrá ver el saldo de su cuenta Hyperwallet para determinar si tiene el saldo suficiente para pagar su pedido de Immunotec.

5. ¿Quién puede utilizar el Sistema Hyperwallet Spendback?

Todos los Consultores que utilizan el sistema de pago de comisiones con Hyperwallet tienen derecho a utilizar el Sistema Hyperwallet Spendback para pagar sus órdenes que ya están en el carrito de compras en el centro de negocios de Immunotec. Actualmente Hyperwallet Spendback está disponible únicamente en los mercados de México, Canadá, Estados Unidos, Reino Unido, Irlanda y España.

6. ¿Dónde puedo usar el sistema Hyperwallet Spendback para comprar productos?

Spendback es un sistema de compras que sólo se puede utilizar en el carrito de compras que está localizado en el Centro de Negocios de Immunotec.

7. ¿Qué tipo de pagos puedo hacer con el Hyperwallet Spendback?

Spendback es una opción de pago disponible para pedidos personales o de AutoEnvío en el Centro de Negocios de Immunotec. Por lo tanto, cualquier Consultor registrado podrá pagar sus pedidos regulares, así como los pedidos de AutoEnvío utilizando la función de Spendback.

8. ¿Hay alguna consideración especial cuando se utiliza Spendback para órdenes de AutoEnvío?

Cuando se utilice Spendback para pagar los pedidos de AutoEnvío, cada mes el Consultor se debe asegurar de tener suficientes fondos para pagar el pedido. De lo contrario, la orden será declinada.

9. ¿Cómo podré ver las transacciones de Spendback registradas en mi portal de pago Immunotec?

Después de iniciar sesión en el portal de pago de Immunotec, vaya a la sección "Historial" en la barra de navegación superior, podrá ver en la sección del historial de su cuenta todas las transacciones de Spendback como "Pago a Immunotec" junto con la cantidad respectiva de cada pedido.

10. ¿Cuánto tiempo después de que mis comisiones sean depositadas en mi cuenta de Hyperwallet puedo utilizar el saldo para pagar con Spendback?

Tan pronto como los pagos de comisiones se depositen en la cuenta de Hyperwallet del Consultor, estos estarán disponibles para que se utilice en el carrito de compras de Immunotec a través del método de pago Spendback.

11. ¿Qué pasa si mi cuenta de Hyperwallet está en cierto tipo de moneda, pero estoy usando la función de Spendback para comprar productos Immunotec con una moneda diferente?

Sólo podrás utilizar la función de Spendback en la moneda del carrito de compras de tu cuenta de Hyperwallet. Esto significa que si tu cuenta de Hyperwallet está en pesos mexicanos sólo podrás usar Spendback cuando quieras pagar un pedido del carrito de compras de México y en pesos mexicanos.