

Preguntas Frecuentes de Cheddar Up

Si no encuentra la Información que está buscando, si tiene otras preguntas o si necesita ayuda:

- Comuníquese con Soporte de Cheddar Up a friendlysupport@cheddarup.com
- Programe un Chat en Vivo de lunes a viernes de 9 am a 5 pm:
<https://my.cheddarup.com/contact>

¿Qué es Cheddar Up?

Cheddar Up es una herramienta de pagos y de seguimiento digital que ayudará a su tropa o comunidad a recaudar dinero fácilmente online para actividades o eventos de Girl Scout. A través de nuestra asociación con Cheddar Up, la cuenta bancaria de su tropa o comunidad estarán vinculadas con su cuenta Cheddar Up para rápidamente poder aceptar pagos online para gastos como uniformes, suministros, insignias, actividades, salidas, campamentos o inscripción a eventos.

¿Por qué debería utilizar Cheddar Up?

Cheddar Up simplifica la recaudación de los organizadores. Su conjunto de herramientas de pago y seguimiento ayudan a los voluntarios a optimizar la tarea de recaudar fondos y recoger formularios de inscripción de varias personas. Cheddar Up lleva un seguimiento de los pagos, proporciona informes y guarda los formularios de inscripción electrónicamente – todo estará fácilmente accesible en su laptop o en la aplicación Cheddar Up. Para más información sobre cómo Cheddar Up difiere de otras plataformas de pago populares, por favor, haga clic [aquí](#).

¿Cuánto le costará a mi tropa o comunidad utilizar Cheddar Up?

Realizar recaudaciones en Cheddar Up siempre es gratis. No hay tarifas por apertura/tarifas ocultas ni gastos de desembolso. Las tropas de GSSJC y la comunidad tendrán acceso libre a todas las funciones de los planes Pro y Team de Cheddar Up.

¿Cuánto les costará a mis padres utilizar Cheddar Up?

Los pagadores (padres u otras personas que realicen pagos online a la tropa o a la comunidad) pagan una práctica tarifa por transacción de \$0,59 por operación para pagos con tarjeta de crédito más el 3,5% por el procesamiento de la tarjeta de crédito. Los pagadores que pagan con cheques electrónicos (eChecks) pagan solo la práctica tarifa por transacción de \$0,59. Como opción sin costo, puede aceptar y llegar un seguimiento de pagos en efectivo/cheques realizados offline dentro de la sección “Collection Settings”, que les permitiría a los padres registrarse/acceder/seleccionar elementos a través de la página “My Collections”, pero después le pagará offline en efectivo o cheque.

¿GSSJC recibe algo de las tarifas u otro pago por aceptar u ofrecer Cheddar Up a las tropas y a la comunidad?

No – GSSJC no recibe ninguna compensación ni beneficios financieros de ningún tipo por ofrecer Cheddar Up. GSSJC está trabajando con Cheddar Up para ofrecer este servicio y hacer que recaudar pagos sea más fácil tanto para los líderes como para los padres. Desarrollando esta relación, hemos podido ofrecer funcionalidades de primera calidad en la plataforma Cheddar Up sin costo para las tropas y la comunidad y además

armar plantillas personalizadas y recursos de recaudación que harán que Cheddar Up sea aún más fácil para el uso de nuestros líderes. La activación de su cuenta y el uso de Cheddar Up es absolutamente opcional para las tropas y los líderes.

¿Qué debo hacer para comenzar a utilizar Cheddar Up?

Comience creando su cuenta Cheddar Up GRATUITA. Solo siga las instrucciones que reciba en su e-mail de Bienvenida de Cheddar Up. ¿No recibió el e-mail de Bienvenida? Comuníquese con Soporte de Cheddar Up a friendlysupport@cheddarup.com. **Asegúrese de solo crear su cuenta utilizando el enlace de este e-mail de Bienvenida, ya que le dará acceso a otros beneficios (¡planes de suscripciones mensuales!) y herramientas especiales específicas para GSSJC.** Una vez que haya terminado de configurar su cuenta estará listo para ponerse manos a la obra y configurar sus recaudaciones.

¿Qué información personal debo proporcionar para abrir mi cuenta en Cheddar Up?

Cuando haga clic en el enlace de su e-mail de Bienvenida, deberá proporcionar su nombre y apellido legales, e-mail, fecha de nacimiento, últimos 4 dígitos de su número de Seguro Social y su número de teléfono. También deberá confirmar o proporcionar la información de la cuenta bancaria de su tropa o comunidad. Todas las cuentas de Cheddar Up deberán vincularse a la cuenta bancaria oficial de su tropa o comunidad. Su información personal no se guarda en Cheddar Up y no será utilizada para propósitos impositivos. Todas las recaudaciones realizadas con su cuenta se registran con el código de impuestos de GSSJC. Su información se utiliza únicamente para verificar su identidad y protegerlo contra fraude, por lo tanto es importante ingresar información exacta.

¿Quién puede abrir y gestionar una Cuenta de Cheddar Up?

El Titular de una Cuenta es la persona que abre y gestiona la cuenta en Cheddar Up. Los Titulares de Cuenta deben ser miembros voluntarios adultos registrados en GSSJC que además sean firmantes en la cuenta bancaria de la tropa o de la comunidad. Los Titulares de Cuenta deben asignar a otros miembros voluntarios de GSSJC asociados a su tropa o comunidad como Gerentes para organizar y gestionar recaudaciones en Cheddar Up.

¿Qué ocurre si tenemos más de un adulto que deba acceder a nuestra cuenta Cheddar Up?

Una vez que haya coordinado quién completará la apertura de cuenta y que su cuenta esté completa, podrá ingresar a la configuración en "My Account" y agregar a un Gerente. Agregar un Gerente le permitirá agregar otros miembros voluntarios de GSSJC que necesiten acceso a su cuenta Cheddar Up. Se le enviará una invitación por e-mail indicándole que cree su cuenta. Cuando lo haga, tendrá acceso a la cuenta de su tropa. Después, en "My Account", podrá configurar los permisos para cada Gerente que agregue, permitiéndole decidir a qué recaudaciones deberían tener acceso, si pueden crear recaudaciones, etc.

Los gerentes nunca tendrán acceso a extracciones/transferencias de fondos. Únicamente el Titular primario de la Cuenta podrá realizar extracciones/transferencias de la cuenta.

¿Cuántas personas pueden estar en una cuenta de Cheddar Up como gerentes?

Cada cuenta puede tener un solo Titular de Cuenta. Sin embargo, podrá asignar una cantidad de Gerentes ilimitada.

¿Cheddar Up funciona en algún dispositivo o buscador de Internet?

Sí, Cheddar Up debería funcionar en todos los dispositivos, que incluyen todos los dispositivos con iOS y Android y la mayoría de los buscadores. Recomendamos utilizar Chrome, Firefox o Safari. Internet Explorer tiende a tener problemas con el software moderno.

¿Debería descargar la aplicación Cheddar Up para usar en mi teléfono móvil?

Si es el Titular de la Cuenta, lo mejor será que descargue la aplicación para gestionar sus recaudaciones desde cualquier lugar. Las aplicaciones están disponibles tanto en productos con iOS como con Android. No es necesario que quienes pagan descarguen la aplicación para acceder y pagar las recaudaciones. Podrá compartir sus recaudaciones por e-mail/proporcionando un link a su recaudación. Las páginas de pagos se adaptan a Internet y proporcionan una fácil experiencia para pagar tanto por la web como por el teléfono móvil.

¿Cómo comparto mi página de recaudaciones después de crearla?

Desde la página “My Collections”, puede hacer clic en su recaudación. Después, simplemente haga clic en “Share” en la barra superior gris. Allí verá su URL única de su recaudación. Puede copiar este enlace y comenzar a compartirlo con sus padres y otros potenciales pagadores utilizando todos sus canales de comunicación – e-mail, mensajes de texto, Facebook... o incluso un papel impreso o un formulario de inscripción a un evento. También puede utilizar nuestra función “invite”, que le permite ingresar (o copiar y pegar) emails de sus padre, para que Cheddar Up pueda enviarles una invitación amistosa para que puedan ver la recaudación.

¿Podemos programar en Cheddar Up una fecha límite para aceptar pagos para un evento?

Sí – puede configurar plazos en sus recaudaciones, que le permiten designar una fecha y hora de inicio y de finalización. Encontrará esta función en la sección “Settings” cuando arme o edite su recaudación.

¿Puedo compartir un enlace que indique todas las cobranzas activas de mi tropa?

Sí. Si tiene varias recaudaciones en Cheddar Up, ¡“Collections Home Page” es lo que necesita! Le permite compartir UN enlace que indica todas las recaudaciones activas de su tropa. Observe esta [Collections Home Page de ejemplo](#). Ahora las familias de su tropa Girl Scout siempre sabrán dónde encontrar las últimas opciones de pago. Ya no será necesario buscar el enlace correcto o confundirse con contraseñas. Está todo en un solo lugar y al alcance de su mano. Mire este [video corto](#) para verlo en acción.

Algunos de los fondos que recaudé continúan pendientes. ¿Cuánto tiempo toma procesar los pagos?

Las tarjetas de crédito se aprueban o rechazan inmediatamente al terminar la compra y después toma entre 1 y 2 días hábiles para que el dinero esté disponible para retirarlo. Los pagos por cheque electrónico (eCheck) pueden tomar hasta 5 días hábiles para que se procesen completamente (las transferencias bancarias electrónicas son una forma de pago más lenta). Una vez procesados todos los fondos, estarán disponibles para ser retirados/transferidos a su tropa/cuenta bancaria SU.

¿Cómo manejo los pagos en efectivo o en cheque?

Cheddar Up tiene una función opcional que le permite agregar un método de pago en efectivo/cheque a su pantalla de finalización de compra. Ésta podría ser una buena opción si cree que algunos padres de su tropa aún prefieren pagar offline. Puede activar esta función al crear su recaudación en el paso “Settings”. Hay un botón que incluso le permite proporcionar instrucciones sobre dónde y cuándo los padres deberían entregar el cheque. Después podrá documentar personalmente cuando haya recibido su pago, además de recoger su inscripción o información y formularios online a través de Cheddar Up.

¿Cómo recibo mi dinero?

Cuando las personas le pagan, Cheddar Up mantiene sus fondos seguros y a salvo hasta que esté listo para transferir el dinero a la cuenta bancaria de su tropa o comunidad. Para retirar fondos, simplemente haga clic en el cartel naranja del dólar que se encuentra en el panel de navegación superior de Cheddar Up o haga clic en “Withdraw” en la vista Manage de su recaudación. Sus fondos llegarán a la cuenta bancaria de su tropa dentro de 1 a 3 días hábiles.

¿Cómo aparecerán las transacciones de Cheddar Up en los resúmenes bancarios o tarjetas de crédito?

Cheddar Up mostrará los 22 primeros caracteres del *Título de su Recaudación* como descriptor en los resúmenes bancarios o de tarjetas de crédito. No incluirá ningún número ni caracteres especiales que formen parte de su título. Puede observar un ejemplo de lo que verán sus pagadores en la sección “Settings” de su recaudación. Además, en “Settings”, tendrá la opción de personalizar lo que aparece en los resúmenes de las tarjetas de crédito para que sea otra cosa y no el título de la recaudación.

¿Mi tropa o comunidad tienen que volver a registrarse en Cheddar Up en cada año de membresía? No es necesario volver a registrarse en Cheddar Up. Su cuenta permanecerá activa año tras año, excepto que la cancele. Además tendrá la opción de transferirla a un nuevo Titular de Cuenta si fuera necesario.

¿Qué hace mi tropa o comunidad si hay un cambio de liderazgo?

Si necesita cambiar el Titular de la Cuenta de Cheddar Up, utilice el enlace "Transfer Account" de la página del perfil de My Account. Soporte de Cheddar Up solicitará información sobre el Nuevo Titular de Cuenta propuesto y podrá hacer que se cambie el titular dentro de 1 a 3 días hábiles.

¿Cómo cancelamos nuestra cuenta de Cheddar Up?

Puede encontrar un enlace para cancelar su cuenta en My Account → Profile. Allí, encontrará un enlace "cancel account" al lado de "Account Details".

¿Qué ocurre si nuestra tropa se disuelve pero hay pagos pendientes en nuestra cuenta de Cheddar Up?

En este caso, podrá mantener la cuenta activa hasta que se hayan liquidado todos los pagos y se pueda retirar el dinero a la cuenta bancaria de la tropa. Una vez liquidados los fondos, podrá cancelar la cuenta desde "My Account". O si tiene un nuevo líder en la tropa, también tiene la opción de transferir la titularidad de la cuenta al nuevo líder comunicándose con Soporte de Cheddar Up en friendlysupport@cheddarup.com

¿Qué ocurre si un beneficiario disputa un pago?

Si alguien disputa un pago a través de su empresa de tarjeta de crédito vinculada a su recaudación y esta disputa no se resuelve, Cheddar Up le cobrará al recaudador una tarifa de servicio de \$15.

¿Qué ocurre si necesito emitirle un reintegro a un beneficiario?

Los recaudadores pueden realizarles a sus beneficiarios los reintegros que crean convenientes, una vez que hayan sido liquidados los fondos y ya no estén pendientes. Podrá tomar hasta 10 días hasta que los reintegros se vean reflejados en el resumen bancario o tarjeta de crédito del beneficiario. Cheddar Up podrá negarse a actuar ante un reintegro o demorar la ejecución de un reintegro si no hay suficientes fondos en el saldo del recaudador en Cheddar Up para cubrir el reintegro. Si no hay suficientes fondos en la cuenta de Cheddar Up (por ejemplo, si ya transfirió los fondos de Cheddar Up a la cuenta de su tropa), deberá pagar el reintegro directamente al beneficiario con un cheque de su cuenta bancaria offline.