



Información General – Preguntas Frecuentes

Blackbaud - Smart Tuition ofrece servicios de gestión de matrícula para las escuelas. Los servicios para padres incluyen acceso a cuentas en línea, facturación de matrículas y cuotas, procesamiento de pagos y atención al cliente.

¿A quién debo contactar si tengo preguntas sobre mi factura?

Nuestro Centro de Contacto para Padres está disponible para ayudarle al (888) 868-8828. Usted puede acceder a su cuenta para consultar saldo y realizar pagos en línea las 24 horas del día. Nuestro equipo del Centro de Contacto para Padres es capaz de:

- Proporcionarle a usted el saldo e información de su cuenta
- Realizar un pago o actualizar su información de pagos
- Revisar su historial de pagos
- Actualizar su información personal y de contacto
- Proporcionar o cambiar su nombre de usuario y contraseña en línea
- Atender asuntos con respecto a su cuenta

¿Qué puedo hacer una vez que haya entrado en mi cuenta en línea de Smart Tuition?

En nuestro sitio web para padres usted puede hacer lo siguiente:

- Realizar pagos
- Revisar el historial de pagos
- Cambiar o editar la información de pagos
- Actualizar su información personal
- Ver e imprimir facturas (si no se debita de forma automática)
- Ver un desglose detallado de la matrícula, cuotas y descuentos facturados a su cuenta

¿Qué tarjetas de crédito aceptan Smart Tuition?

Dependiendo de su estado y de la política escolar, Smart puede aceptar tarjetas de crédito y débito VISA™, MasterCard™, American Express™ y Discover™. Tenga en cuenta que puede haber un cargo por el uso de su tarjeta de crédito o débito. Usted puede utilizar su tarjeta de crédito para realizar pagos mensuales recurrentes. El monedero virtual VISA Checkout™ también está disponible.

¿Puedo pagar con cheque?

Si usted desea utilizar su cuenta de corriente para pagar, puede hacerlo enviando un cheque, realizando un pago único en línea, llamando a un pago por teléfono o configurando pagos mensuales automáticos directamente desde su cuenta corriente o de ahorros. Si usted está enviando un cheque por correo, envíelo a la sede de Smart Tuition en PO BOX 11731, Newark, NJ 07101-4731 O a la sede de Smart Tuition en PO BOX 54228, Los Ángeles, CA 90054-0228. Recuerde incluir su ID Familiar de Smart.

¿Puedo pagar utilizando el servicio de pago de facturas en línea de mi banco?

Sí, usted puede utilizar el servicio de pago de facturas en línea de su banco para enviar pagos a Smart Tuition. **Por favor tenga en cuenta:** los pagos en línea podrían no transferir los fondos electrónicamente a Smart Tuition; en su lugar, su banco puede enviarnos un cheque impreso. Le recomendamos que

configure su pago de factura en línea para que ocurra al menos de 7 a 10 días antes de su fecha de vencimiento para asegurar que el cheque sea recibido y procesado en su fecha de vencimiento programada.

¿Por qué mi monto mensual es diferente cada mes?

Su total adeudado puede cambiarse de mes a mes debido a las cuotas, los descuentos y los ajustes que han sido realizados por su escuela.

¿Qué pasa si pienso que una cantidad en mi factura es incorrecta?

Si no está de acuerdo con cualquiera de los montos de su factura, puede comunicarse con nuestro Centro de Contacto para Padres. Nos pondremos en contacto con la escuela en su nombre para aclarar la cantidad adeudada. Smart Tuition no está autorizado a modificar el monto de la matrícula adeudada o a arreglar planes de pago alternativos sin la aprobación de su escuela.

Mi matrícula se vence en dos días. ¿Cuál es la forma más rápida de realizar un pago?

Smart Tuition ofrece dos opciones de pago inmediato incluyendo:

- Pago en línea a través de <https://parent.smarttuition.com>
- Pago por teléfono llamando al (888) 868-8828

Nota: Los pagos realizados por teléfono y por Internet se contabilizan el mismo día en que se reciben.

¿Cuál es la política de pago atrasado de mi escuela?

Los pagos se deben realizar en o antes de la fecha de vencimiento. No hay período de gracia. Si su pago no se efectúa en su fecha de vencimiento o si tiene un saldo pendiente, puede aplicarse una Tarifa de Servicio de Seguimiento. Smart Tuition le recordará su próximo pago para ayudarle a pagar a tiempo. También le informaremos cuando se haya atrasado con un pago para ayudarle a evitar cargos futuros.

¿Hay cargos bancarios asociados con pagos que no sean exitosos?

Se aplicará un cargo de \$30 a su cuenta por cualquier pago fallido procesado a través de débito automático, teléfono, internet o pagos de cheques. Su banco también puede imponer cargos adicionales.

¿Cómo puedo configurar nueva información bancaria para pagar automáticamente cada mes?

Los cambios en la información bancaria DEBEN hacerse al menos tres días hábiles antes de su próximo pago programado. Usted puede actualizar su información bancaria o de tarjeta de crédito/débito recurrente accediendo a su cuenta en parent.smarttuition.com o puede llamarnos directamente al (888) 868-8828.

¿Hay alguna manera de actualizar mi nombre de usuario y contraseña?

Usted puede actualizar su contraseña directamente desde su cuenta de Smart Tuition en parent.smarttuition.com. O puede llamarnos al (888) 868-8828 y un representante podrá actualizar su nombre de usuario y contraseña.

Si usted tiene alguna pregunta o inquietud, póngase en contacto con nosotros en info@smarttuition.com.

¡Gracias por ser un cliente de Smart Tuition!