

**1. ¿Qué es Recarga Automática +Móvil (online)?**

El servicio de Recarga Automática +Móvil ([www.etopuonline.com/+movil](http://www.etopuonline.com/+movil)) permite a clientes Prepago +Móvil realizar recargas de tiempo aire desde Internet, sin la necesidad de introducir un número PIN como el que viene en las tarjetas más móvil.

**2. ¿Que necesito para hacer una recarga utilizando el servicio de Recarga Automática +Móvil (online)?**

Para realizar una recarga a través de Recarga Automática (online) necesitas:

- Registrarte en el servicio.
- El numero de teléfono del prepago +Móvil que deseas recargar.
- Una tarjeta de crédito o una cuenta verificada de PayPal.

**3. ¿Debo registrarme en línea para poder recargar mi prepago?****Respuesta:**

Si, por motivos de seguridad se requiere que todos los usuarios se registren en el servicio para poder utilizarlo.

**4. ¿Por que necesito tener una cuenta de correo electrónico para registrarme?****Respuesta:**

Necesita tener un correo electrónico para su registro por los siguientes motivos:

- Para recibir el link y código de activación necesarios para terminar el proceso de registro.
- Casos de contraseña olvidada, podrá solicitarla y será enviada a la dirección de correo registrada
- Respuestas de casos de soporte o consultas realizadas.

**5. ¿Me registre satisfactoriamente y no puedo iniciar sesión?****Respuesta:**

Después de registrarse, debe ingresar al correo electrónico registrado donde debe haber recibido un correo de bienvenida y su código de activación. Es necesario que active su cuenta para poder iniciar sesión de lo contrario permanecerá bloqueado. El proceso de activación de cuenta solamente se realiza una vez.

**6. ¿A quien puedo contactar si tengo algún problema de soporte o reclamo?****Respuesta:**

Usted debe seleccionar la opción "Soporte" en la barra superior de la pagina web de Recarga automática +Móvil, llenar y enviar el formulario.

**7. ¿Cuanto es la cantidad mínima y máxima con que puedo recargar mi prepago?****Respuesta:**

Dependiendo de l tipo de recarga realizada:

- Recargas locales la cantidad minima es de US\$2.00 y el máximo es de USD\$40.00
- Recargas Roaming la cantidad minima es de US\$20.00 y el máximo es de USD\$40.00

Nota: solamente esta permitido realizar un máximo de 10 transacciones por mes.

**8. ¿Cómo puedo reconocer, en mi estado de cuenta, los cargos de recarga automática hechos a mi tarjeta de crédito o cuenta de pay pal?****Respuesta:**

Si usted realizó una transacción a través del servicio Recarga Automática aparecerá en su estado de cuenta con la siguiente descripción "MOREMAGIC 617-244-1598 MA".

Nota: MoreMagic Solutions Inc es el proveedor del servicio de Recarga Automática +Móvil.

**9. ¿Como puedo configurar una recarga recurrente?****Respuesta:**

Para asegurarnos que su método de pago es valido, se requiere que usted realice la configuración de su recarga recurrente en conjunto con una recarga local.

- Ir a las secciones "Recarga Local" y llene la información solicitada,
- Seleccione la casilla de programación de carga recurrente, se le desplegara un cuadro solicitando la información para programar la recarga recurrente.
- Presione continuar y siga el proceso de recarga regular.

Nota: La recarga recurrente se programará si la recarga local se lleva acabo correctamente.

**10. ¿Cuántos cargos recurrentes puedo programar?****Respuesta:**

Usted puede programar un máximo de 5 recargas recurrentes. Para un numero de teléfono determinado, solamente puede tener una recarga recurrente activa. Usted puede programar recargas recurrentes adicionales a diferentes números.

## **11. ¿Puedo cancelar o modificar una recarga recurrente programada?**

### **Respuesta:**

Si, siempre y cuando la recarga recurrente que desee modificar o cancelar este en estatus activo. Ir a la sección de carga recurrente, seleccionar la recarga que desee cancelar o modificar, inmediatamente aparecerán los detalles de programación los cuales podrán ser modificados.

## **12. ¿Qué información específica de recarga recurrente puede ser modificada?**

### **Respuesta:**

La información que puede ser modificada es:

- En cargos recurrentes a tarjetas de crédito, se podrá modificar la cantidad a recargar y se puede actualizar la fecha de expiración de la tarjeta y dirección de facturación. Cuando se actualice la información de su tarjeta de crédito, usted debe agregar todos los campos requeridos, no solamente los que esta modificando.
- En cargos recurrentes a cuentas PayPal, se podrá modificar hasta un 20% de la cantidad de recarga en un intervalo de 180 días después de programar la recarga recurrente y no se permiten cambios hasta después de 3 días de la próxima fecha de facturación prevista

## **13. ¿Cómo puedo guardar la información de mi tarjeta de crédito para no tener que escribirlos cada vez que voy a realizar una recarga?**

### **Respuesta:**

Por seguridad, no es recomendable almacenar la información de su tarjeta de crédito, pero si desea facilitarse este proceso, podría crear una cuenta de PayPal certificada.