



TOTAL LIFE CHANGES®

Presenta

# U.L.E.A.R.N

Liderazgo, Enriquecimiento, Atracción, Retención y Networking

# **LAS PREGUNTAS MAS FRECUENTES REALIZADAS A SERVICIO A CLIENTE**

# Preguntas frecuentes

## Pregunta:

**Perdí todo mi volumen transferido. ¿Cómo puedo recuperarlo?**

## Respuesta:

Un formulario web es la única forma con la que nosotros podemos completar un ajuste de carryover. Debe cumplir con estos requisitos:

- El volumen se perdió dentro de las 2 semanas posteriores a la solicitud
- Se necesita un SmartShip activo en la cuenta
- Debe estar calificado para binarios en el momento de la solicitud.
- Esto solo se puede hacer una vez cada 12 meses.

Si no se cumplen estos requisitos, se rechazará la solicitud.

# Preguntas frecuentes

## **Pregunta:**

**Mi línea descendente se colocó en la pierna equivocada. ¿Qué puedo hacer?**

## **Respuesta:**

Se puede crear un formulario web para esta solicitud siempre y cuando la cuenta que estamos moviendo no tenga más de 72 horas de haberse creado.

# Preguntas frecuentes

## **Pregunta:**

**Elegí el patrocinador incorrecto. ¿Se puede modificar?**

## **Respuesta:**

Sí, se puede... en un formulario web. Si tu cuenta tiene menos de 72 horas de haberse creado, puedes solicitar un cambio de patrocinador en un formulario web.

# Preguntas frecuentes

## **Pregunta:**

**¿Dónde está mi pedido?**

## **Respuesta:**

Para localizar su pedido completado, todo lo que necesita hacer, es llamar al servicio de atención al cliente. Podremos rastrear el pedido o ver cualquier error relacionado con el pedido.

# Preguntas frecuentes

## **Pregunta:**

**Procesar mi orden pendiente.**

## **Respuesta:**

Comuníquese con el servicio de atención al cliente o envíe un formulario web con la información de pago que utilizará (esto no se puede hacer a través de un chat en vivo).

# Preguntas frecuentes

## **Pregunta:**

**Mi pedido se retrasó y ahora no estoy activo. ¿Se puede solucionar?**

## **Respuesta:**

Todo lo que necesita hacer es llamar al servicio de atención al cliente. Siempre que no se haya publicado la semana de pago, podemos fijar la fecha de pago para usted. (Esto se puede hacer en un formulario web, pero no en un chat).

# Preguntas frecuentes

## **Pregunta:**

**¿Qué es este triángulo amarillo en mi back office?**

## **Respuesta:**

El triángulo amarillo está ahí para mostrarte lo que se reflejará en tu cuenta si no realizas tu pedido a tiempo. Esto solo se mostrará en la semana en que vence tu SmartShip si no hay PQV en tu cuenta.

# Preguntas frecuentes

## **Pregunta:**

**¿Por qué no estoy calificado para el sistema binario?**

## **Respuesta:**

Para ser elegible para operaciones binarias, necesita una LC activa en la rama derecha e izquierda. Si alguna de las ramas muestra el triángulo amarillo, su cuenta no aparecerá como elegible para operaciones binarias hasta que se realice el SmartShip.

# Preguntas frecuentes

## **Pregunta:**

**¿Cómo puedo crear un SmartShip?**

## **Respuesta:**

Los clientes preferentes pueden crear pedidos de SmartShip en la plataforma Shopify. Los Life Changers deben hacerlo a través del portal iOffice.

# Preguntas frecuentes

## **Pregunta:**

¿Cómo recupero mi comisión que ya está pagada?

## **Respuesta :**

La pestaña TLC Pay en iOffice lo llevará a su Hyperwallet para configurar los pagos. Una vez configurados, necesita un mínimo de \$12 en ganancias para que se procesen las comisiones. Si no se alcanza el mínimo, las comisiones se agregarán a sus próximas comisiones semanales de \$12 o más.



TOTAL LIFE CHANGES®

Presenta

# U.L.E.A.R.N

Liderazgo, Enriquecimiento, Atracción, Retención y Networking