

# Manual para cajeros



Versión 2.1 – 03/18

## GLOSARIO

**Retiro:** Transacción en la cual un cliente busca transferir sus dólares de AirTM a alguna cartera electrónica, una cuenta de banco o tarjeta de regalo.

**Depósito:** Transacción en la cual un cliente busca cambiar fondos en alguna cartera electrónica o cuenta de banco por dinero en la nube de AirTM.

**Escrow:** Servicio de AirTM que guarda temporalmente los fondos del cajero (en un depósito) o del cliente (en un retiro) mientras la contraparte completa el pago correspondiente. Esto con el fin de que no haya ningún tipo de complicación durante el proceso.

**Exchange:** Página de internet en donde se compra y vende Bitcoin. En todos los países en donde se compra y vende Bitcoin existe un Exchange local. Por ejemplo: bitso.com para México o localbitcoin.com para Venezuela.

**Criptomoneda:** Una criptomoneda, criptodivisa o criptoactivo es un medio digital de intercambio. La primera criptomoneda que empezó a operar fue el bitcoin en 2009 y, desde entonces, han aparecido muchas otras con diferentes características y protocolos como Litecoin, Ethereum, Ripple, Dogecoin.

## ***¿Para qué es este manual?***

En este manual encontrarás todo lo que necesitas saber para operar como cajero AirTM y los pasos a seguir en cualquier situación que puedas experimentar.

## ***¿Qué es AirTM?***

AirTM es tu cartera de dólares en la nube. No importa dónde vivas, con AirTM puedes hacer depósitos y retiros con tu moneda local u otros métodos de transferencia electrónica. También puedes intercambiar pagos en dólares instantáneamente y sin costo con cualquier persona en cualquier parte del mundo.

## ***¿Cómo funciona AirTM?***

En AirTM hay dos tipos de transacciones: retiros y depósitos. Para que se puedan completar estas transacciones siempre es necesario un cajero y un cliente.

El papel del **cliente** es solicitar una transacción y el del **cajero** es siempre estar pendiente de las solicitudes enviadas por los cliente y ayudarlos a completarlas. Cualquier operación en AirTM consta de cuatro pasos: Solicitud, Aceptación, Transferencia, y Confirmación.

Cuando un cliente solicita un depósito o un retiro, el cajero recibe un e-mail. Estos se envían a todos los cajeros que cumplan con los requisitos necesarios (utilizar cartera electrónica compatible con la del cliente, tener el monto necesario para realizar la transacción, y tener buena calificación). Debido a que más de un cajero recibe la notificación, debes tener tu dashboard abierto y ser rápido para aceptar las transacciones.

## ***¿Cómo aseguramos tu dinero?***

AirTM es seguro porque mantiene las reservas de dinero distribuidas entre distintos exchanges de criptomonedas y cuentas bancarias aseguradas por la FDIC (Federal Deposit Insurance Corporation).

## ***¿Qué es ser un Cajero en AirTM?***

Un Cajero es un usuario de AirTM que facilita a los clientes AirTM el intercambio de saldo de alguna cuenta bancaria o cartera electrónica (PayPal, Alipay, Tenpay, Neteller y Payoneer, etc), por dólares en la nube y viceversa a cambio de una comisión.

## ***¿Qué requisitos necesito cumplir para ser Cajero en AirTM?***

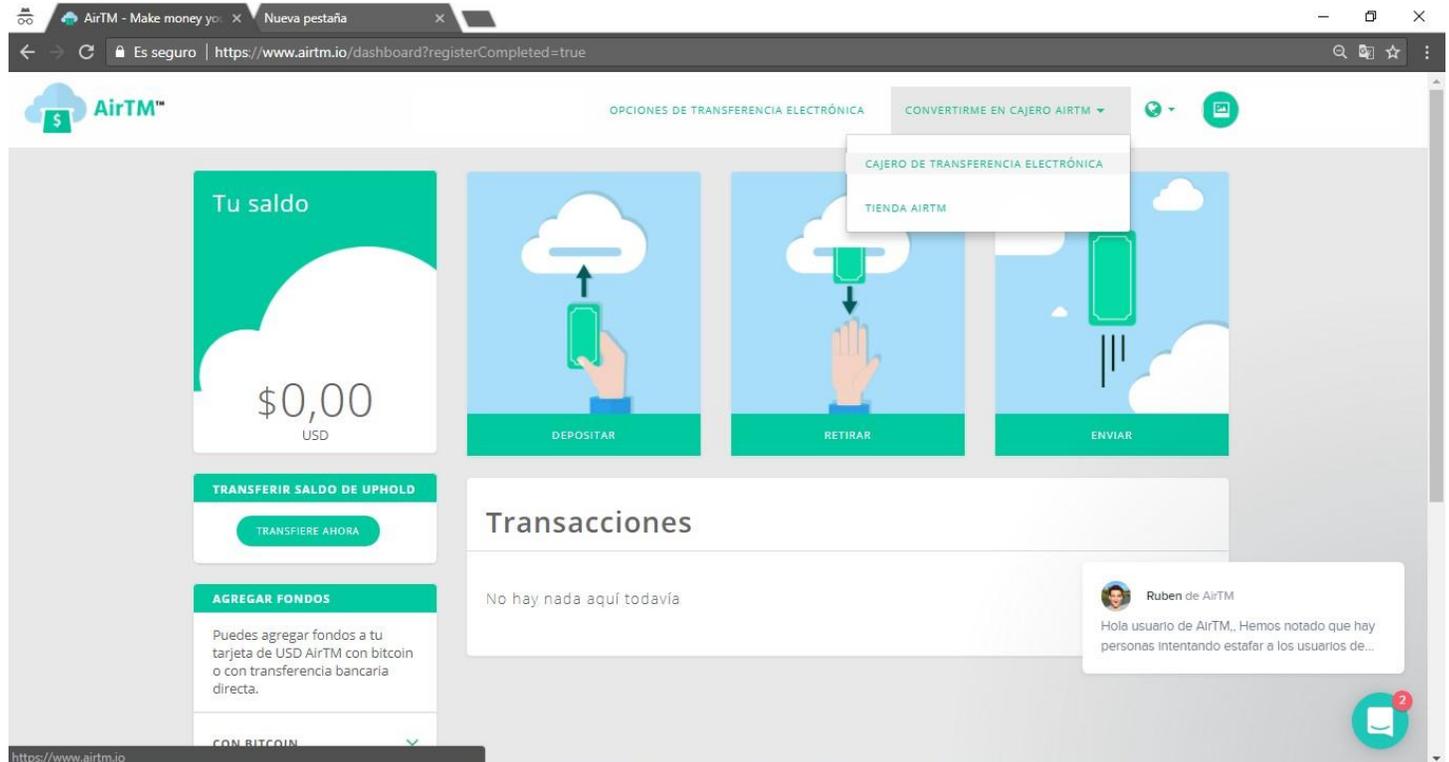
Para ser Cajero AirTM necesitas tener una buena reputación como cliente, también necesitas tener por lo menos (1) cuenta en algún procesador de pago con los que trabaja AirTM y necesitas haber completado 20 operaciones como cliente exitosamente.

## ***¿Qué responsabilidad tengo al ser Cajero AirTM?***

Un Cajero AirTM debe estar caracterizado por la eficiencia en la atención a los clientes. Cuando tomas una operación, **tienes la responsabilidad de procesarla** en el menor tiempo posible y bajo términos acordados. Por seguridad, el cajero puede establecer términos para aminorar riesgos (solicitud de comprobantes, aceptación de facturas, recepción de producto, captura o pantalla de método de origen del envío, entre otros) El cajero no puede negociar tiempos de pago ni precio de transacción. Si ocurre algún inconveniente, reporta la situación a [cashiersupport@airtm.io](mailto:cashiersupport@airtm.io).

## ¿Cómo me convierto en Cajero AirTM?

Para convertirte en Cajero AirTM debes realizar la solicitud desde tu tablero, seleccionas Convertirme en Cajero AirTM y luego seleccionas Cajero de transferencia electrónica.



Completa el formulario para realizar la solicitud



Luego de realizar la solicitud debes esperar que el equipo de reclutamiento de Cajeros AirTM te envíe este manual y un examen que debes completar para convertirte en Cajero AirTM. Si tu calificación es buena, AirTM te activará como cajero en cuanto la demanda de transacciones así lo requiera. El tiempo de espera para ser aceptado puede variar entre 1 y 6 meses.

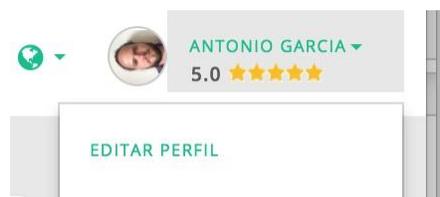
### ***¿Cuáles son las ventajas de ser Cajero en AirTM?***

Ser cajero de AirTM significa tener una fuente de ingresos adicional. Con AirTM puedes monetizar tus conocimientos acerca de Bitcoin y otros métodos de transferencia electrónica, ganando comisiones al completar transacciones de Clientes AirTM.

Las comisiones otorgadas a los cajeros AirTM, varían dependiendo del método de pago. Éstas se ajustan constantemente dependiendo de las variaciones del Mercado.

### ***Fui aceptado y activado como cajero. ¿Cómo configuro mi cuenta de Cajero?***

Inicia sesión en tu cuenta AirTM. Una vez dentro, haz clic en la esquina superior derecha donde aparece el nombre del usuario y selecciona la opción de Editar Perfil.



En el lateral izquierdo aparecen las siguientes opciones:

-  **Completar Perfil**
-  **Opciones de transferencia electrónica**
-  **Divisa**

Dentro de la opción "Completar Perfil" podrás configurar tu foto de perfil, ver tu ciudad y la denominación monetaria de tu país. Esta información no se puede alterar por razones de seguridad. **Importante: Tu foto de perfil debe ser real y profesional.**

En "Opciones de transferencia electrónica" puedes configurar los métodos de pago para tomar transacciones (carteras electrónicas, cuentas de banco nacionales).

*Debes asegurarte que todas las opciones de transferencia electrónica y cuentas bancarias estén asociadas al mismo correo y bajo el mismo nombre que utilizas en AirTM. De lo contrario, no podrán ser utilizadas.*

En la sección de "Divisa" se pueden modificar los montos mínimos y máximos de las transacciones que deseas atender. **ATENCIÓN:** Al establecer los montos presta atención en la denominación de la moneda que estás configurando, si es local o en USD. Si no estableces estos parámetros correctamente puede que no veas transacciones en tu tablero de cajero.

## DEPÓSITO

Monto mínimo(USD)

\$5,00

Monto máximo (USD)

\$270,00

## RETIRO

Monto mínimo (MXN)

\$20,00

Monto máximo (MXN)

\$270,00

\*Estos rangos son globales para todos los métodos de pago.

### Tengo un contratiempo o problema al procesar una operación ¿Qué debo hacer?

Es común que al procesar operaciones puedan presentarse diferentes situaciones con los clientes. Si tienes algún inconveniente con una operación y el cliente se comunica contigo **siempre utiliza lenguaje correcto y respetuoso en la conversación**. Aunque el cliente esté alterado o enojado, **debes mantener la calma y la cordialidad**. El equipo de mediaciones resolverá la situación.

### TABLERO

El siguiente es tu perfil de cajero, aquí podrás ver todas las operaciones pendientes por aceptar, operaciones en proceso y operaciones concluidas

The screenshot shows the cashier's dashboard with the following elements:

- 1**: Tu saldo \$1.364,93 USD
- 2**: AGREGAR FONDOS (CON BITCOIN, CON ETHEREUM, CON LITECOIN)
- 3**: Aceptar buttons on the transaction list
- 4**: Tabla de transacciones
- 5**: TU CUENTA DE CAJERO AIRTM ESTÁ EN LÍNEA (toggle on)
- 6**: LAS NOTIFICACIONES DE CORREO ESTÁN APAGADAS (toggle off)
- 7**: Descarga como hoja de cálculo

Transacción	Nombre	Monto	Método	Fecha
Retiros	jose 4.3	-Bv F 3.000.000,00 VEF + Banco Por +\$33,74 USD - airtm	Transferencia Bancaria Banco Mercantil 1 USD = 8895,23 VEF	Hace un minuto Ya fue cancelada por Juan gallero...
Retiros	Carlos 4.7	-Bv F 568.000,00 VEF + Banco Por +\$6,30 USD - airtm	Transferencia Bancaria Banco de Venezuela 1 USD = 8888,89 VEF	Hace un minuto ACEPTAR
Retiros	SANTIAGO 4.7	-Bv F 10.011.700,00 VEF + Banco Por +\$112,58 USD - airtm	Transferencia Bancaria Banco Mercantil 1 USD = 8828,85 VEF	Hace un minuto ACEPTAR
Retiros	veronica 5.0	-Bv F 1.000.000,00 VEF + Banco Por +\$11,24 USD - airtm	Transferencia Bancaria Banco Mercantil 1 USD = 8887,87 VEF	Hace 2 minutos ACEPTAR
Retiros	JESUS ENRIQUE 2.8	-Bv F 1.920.800,88 VEF + Banco Por	Transferencia Bancaria Banco de Venezuela	Hace 3 minutos ACEPTAR

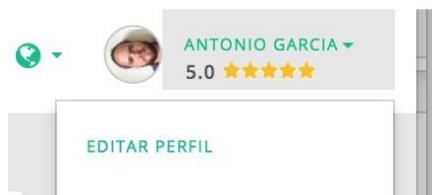
Sección	Descripción
1	Éste es tu saldo disponible en AirTM. Si no tienes suficiente saldo para cubrir el monto de una transacción y la comisión respectiva, entonces no podrás aceptar la transacción.
2	En esta área puedes fondear/agregar saldo a tu cuenta AirTM con criptomonedas. Pronto desde cuentas en EUA.
3	Aquí aparecerán todas las transacciones que están disponibles para aceptar. ¡No tardes mucho o algún cajero las tomará antes que tú!
4	Aquí puedes navegar entre transacciones disponibles, las aceptadas sin concluir y ver tu historial de transacciones concluidas.
5	Este botón debe estar activado para que puedas tomar transacciones.
6	Puedes usar este botón para exportar los datos históricos de todas las transacciones que has completado. El formato de CSV es compatible con Excel y Sheets. Esto es para ayudarte a llevar tu contabilidad interna.
7	Aquí puedes activar/desactivar las notificaciones por correo electrónico de operaciones por aceptar o en proceso.

### **Quiero operar como cajero AirTM en varios países ¿Qué debo hacer?**

Para operar como cajero AirTM solo debes tener una cuenta bancaria a tu nombre en el país donde desees operar y asociarla a tu cuenta AirTM para recibir operaciones de ese país.

#### **Sigue los siguientes pasos:**

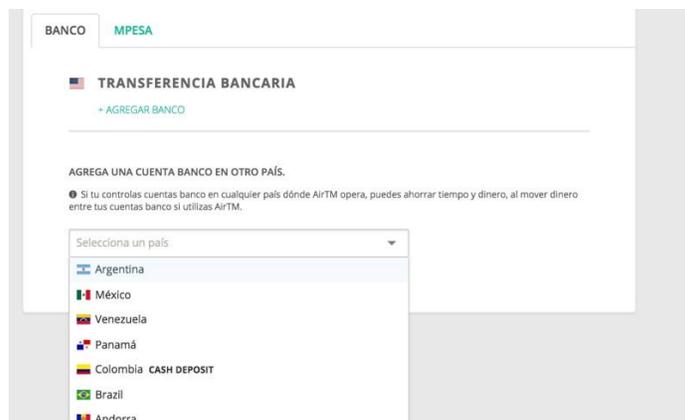
- 1- Haz clic en tu nombre en la parte superior izquierda de la pantalla y selecciona Editar Perfil.



- 2- Después haz clic sobre Opciones de transferencia electrónica.



- 3- En la pestaña **BANCO**, al final de la lista de métodos de transferencia electrónica, selecciona el país donde tienes cuenta bancaria y a continuación agrega los datos requeridos.



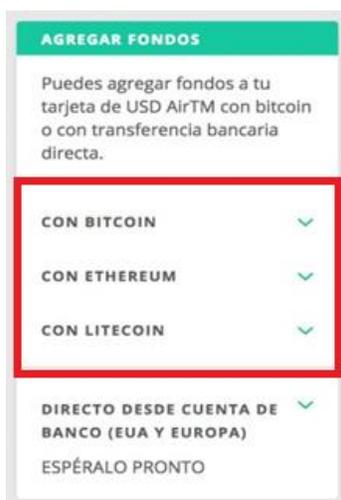
### ¿Cómo agrego saldo a mi cuenta AirTM?

Para poder tomar depósitos, necesitas tener dinero en AirTM. Para hacer esto tienes dos opciones:

- Esperar a tener suficiente saldo de los retiros que hayas aceptado.
- Agregar saldo a tu cartera de dólares con Bitcoin, Ethereum y Litecoin (**Monto mínimo aceptado 125 USD**)

Para agregar saldo a tu cartera AirTM con criptomonedas, debes:

- Ingresar a algún exchange local o entrar en localbitcoins.com (Se recomienda comprar criptomonedas al precio más bajo posible para que puedas aumentar la rentabilidad de tus operaciones).
- Comprar la cantidad de criptomonedas que requieras para tener tu saldo en dólares en AirTM.
- Ya que tengas la cantidad de criptomonedas equivalente a la cantidad de dólares que quieras ingresar a tu cuenta, debes entrar a tu Tablero y en la parte izquierda hacer clic en **AGREGAR FONDOS CON BITCOIN, ETHEREUM O LITECOIN**:



- Luego aparecerá una dirección a la cual debes enviar tus criptomonedas. Si tu dirección de criptomoneda no aparece, debes contactar a [cashiersupport@airtm.io](mailto:cashiersupport@airtm.io)



**Comisiones de depósito con criptomonedas (Pueden variar sin previo aviso)**

Criptomoneda	Mínimo de Deposito	Comisión de Deposito
Bitcoin	125USD	0.0008BTC
Ethereum	125USD	0.0027ETH
Litecoin	125USD	0.01LTC

**\*Las comisiones de Deposito pueden variar con el tiempo, no nos hacemos responsables por las comisiones que cobren los exchanges y la red blockchain.**

- Copia el código alfanumérico (el recuadro rojo de la imagen anterior) para poder utilizarlo al enviar la criptomoneda comprada hacia AirTM.
- Ingresa a dónde has comprado tus criptomonedas y haz una transferencia a la dirección que copiaste con el código alfanumérico (pegando el código), asegúrate de que la dirección a donde enviarás tus criptomonedas coincida con tu dirección de AirTM.

- Una vez que hayas completado la transferencia, los fondos tardarán entre 50 y 70 minutos en llegar a tu cuenta. A veces los fondos pueden tardar más debido a retrasos en la red de criptomonedas. Si el tiempo excede las 24 horas contacta a [cashiersupport@airtm.io](mailto:cashiersupport@airtm.io) para que el equipo revise tu cuenta.
- Para calcular cuánto dinero será acreditado a tu cuenta AirTM después de enviar tus criptomonedas debes seguir estos pasos:
  - 1- Ingresa a [bitfinex.com](https://bitfinex.com) para visualizar el precio actual de tu criptomoneda enviada.
  - 2- Resta la comisión de depósito a la cantidad de criptomoneda que enviaste. Por ejemplo enviaste 0.10BTC- 0.0008BTC (Comisión de Depósito) =0.0992BTC.
  - 3- Multiplica la cantidad de BTC resultantes de la operación anterior por el precio actual de tu criptomoneda, por ejemplo, 0.0992BTCX10.000USD/BTC= 992USD (Esto será acreditado en tu cuenta AirTM cuando tu operación tenga las confirmaciones necesarias de la red).

### Confirmaciones necesarias en la red blockchain para la acreditación de tus fondos:

Bitcoin: 3 Ethereum: 25 Litecoin: 6

## RETIROS Y DEPÓSITOS

### Retiros

#### Para completar un retiro, sigue los pasos a continuación:

- Aceptar la transacción desde tudashboard.
- Hacer una transferencia por el método y monto establecido al cliente en el menor tiempo posible. Los datos aparecerán en tu pantalla. Presta atención que el titular de la cuenta bancaria (nombre de usuario, nombre de cuenta bancaria) o electrónica (Correo AirTM igual a correo en cuenta electrónica) coincida con el usuario AirTM. Por seguridad no transfieras cuando los datos no coincidan y repórtalo a [fraudes@airtm.io](mailto:fraudes@airtm.io) como cuenta sospechosa.



- Luego, hacer clic en el botón "**transferencia enviada**" utilizando como referencia el número de transacción en el método de pago utilizado. Recuerda no mencionar AirTM o Compra/Venta de Dólares en ningún concepto de pago de ninguna plataforma.

- Cuando el cliente confirma haber recibido la transferencia del cajero, los dólares guardados al inicio de la transacción en el Escrow\*\*, se liberan inmediatamente a tu cuenta AirTM.

\*\*Escrow: es un servicio de AirTM que guarda temporalmente los fondos del cajero (en un depósito) o del cliente (en un retiro) mientras la contraparte completa el pago correspondiente. Esto con el fin de que no haya ningún tipo de complicación durante el proceso. Cuando tomas un retiro se guarda utilizando el escrow la cantidad de dinero por la cual el cliente solicitó la operación de retiro, si envías los fondos correspondientes a tu cliente AirTM y este no confirma la operación, pasa a mediación en donde se completará la transacción a favor de quien corresponda.

*Accepté un retiro, realicé la transferencia y mi cliente solicitó cancelar la operación. ¿Qué debo hacer?*



Debes seleccionar **DECLINAR** y la operación pasará a Mediación.

Espera el contacto de parte del equipo de mediaciones, quienes te solicitarán información sobre tu transferencia.

Mediaciones es responsable de recolectar información de ambas partes de la transacción y resolver a favor o en contra del solicitante. Recuerda estar pendiente de tu correo para que tus mediaciones se resuelvan lo más pronto posible. **Si excedes 24 horas en responder, serás sancionado.**

### **Depósitos**

*Para completar un depósito sigue los pasos a continuación:*

- Aceptar la transacción desde su Dashboard.



- Después de haber aceptado el depósito se debitarán de tu cuenta AirTM los dólares especificados en la transacción y se guardarán en el Escrow. El cliente recibirá la información de tu cuenta correspondiente al método de pago correspondiente a la transacción (cuenta bancaria, correo de Paypal, etc).
- El usuario recibirá la notificación de que aceptaste su transacción, éste debe hacer una transferencia a la cuenta correspondiente por la cantidad acordada.
- Al confirmar haber recibido el pago de tu cliente, los dólares guardados en el Escrow se liberan inmediatamente a la cuenta AirTM del cliente.

### Cambio de correo

Si solicitas el cambio de tu correo principal asociado a tu perfil AirTM, perderás el estatus de Cajero, la calificación y el historial de transacciones completadas. Para volver a activarte como cajero debes escribir a [cashiersupport@airtm.io](mailto:cashiersupport@airtm.io) solicitando la activación.

### Mediación automática por exceder límite de tiempo

Cuando la confirmación de la recepción o transferencia de fondos (por cliente o cajero), de una transacción en AirTM **no es concretada** dentro del límite de tiempo establecido por la plataforma, la transacción es enviada a mediación automáticamente.

Si el cajero cancela la transacción y el cliente no ha notificado pago, pasadas 6 horas los fondos son devueltos automáticamente al cajero. **IMPORTANTE:** Si el cliente envía comprobante de pago luego de cancelada la operación se debe realizar el reembolso en la cuenta bancaria o electrónica que haya sido objeto de la operación.

**De no realizar el reembolso en 24 horas serás sancionado.**



En la siguiente tabla se muestran los tiempos con los que cuentan los cajeros para confirmar que han transferido o recibido los fondos de una transacción.

Acción	Tiempo (Entre 8 am del lunes y viernes 4pm)						Tiempo (Entre viernes 4 pm y lunes 8 am)					
	Transferencia bancaria	Paypal	Payoneer	Neteller	Alipay	Tenpay	Transferencia bancaria	Paypal	Payoneer	Neteller	Alipay	Tenpay
Depósito	Tiempo que tiene el cliente para depositarle al cajero después de que acepte la transacción	2 días	1 día				3 días	1 día				
	Tiempo que tiene el cajero en confirmar el depósito después de que el cliente confirma	2 días	1 día				4 días	1 día				
Retiro	Tiempo que tiene el cajero en transferir al cliente después de aceptar retiro	12 horas					12 horas					
	Tiempo que tiene el cliente para confirmar la recepción de transferencia	2 días	1 día				4 días	1 día				

### ¿Qué hace el equipo de mediación en estos casos?

Primero que nada, el equipo de AirTM, identifica el origen de la mediación. Se revisa si los fondos fueron recibidos, si hubo algún error de datos bancarios, si el cliente no supo concretar la operación, entre otros factores.

El proceso consta de dos partes. Primero, se envía un mensaje al cliente y al cajero pidiendo la confirmación de envío o recepción de los fondos, si al cabo de unas horas no hay respuesta, se procede a verificar la información de la transacción tomando la información del cajero e informando si se completó o se canceló la transacción al cliente.

Cuando una transacción entra en mediación, debes estar atento a tu correo electrónico, en espera de las instrucciones a seguir, éstas serán proporcionadas por el equipo de mediaciones de AirTM. Las mediaciones se resuelven aproximadamente en 24 horas. **Si no respondes la notificación de mediaciones pasadas 24 horas desde el envío de ésta, serás sancionado.**

### Slack

Es una aplicación para comunicarse con equipos de trabajo, en AirTM tenemos una comunidad de Cajeros en Slack para mantener una comunicación constante, compartir ideas, tips, sugerencias, etc. Para solicitar tu ingreso a esta comunidad debes escribir a [cashiersupport@airtm.io](mailto:cashiersupport@airtm.io).

Página de registro:

<https://slack.com/signin>

### Sign in to your workspace

Enter your workspace's Slack URL.

.slack.com

[Continue →](#)

Don't know your workspace URL? [Find your workspace](#)

Need to get your group started on Slack? [Create a new workspace](#)

## Chat Cliente-Cajero

Cuando tomes una operación en AirTM tendrás como herramienta un chat en tiempo real con tu cliente para mantener comunicación constante. Las conversaciones serán almacenadas en nuestra data y su contenido será monitoreado para mantener la calidad de servicio y atención.

Payment Instructions

**WAIT** FOR A BS F 3,000,000.00 VEF **E-TRANSFER** FROM YOUR CASHIER TO YOUR NATIONAL BANK TRANSFER ACCOUNT

If your bank is different from the other party's bank, the transfer can take up to 2 business days to be reflected in your account (does not include weekends nor holidays).

The other party has until 18:57 - 7th Mar (America/Caracas) to confirm the e-transfer.

If the transfer is not confirmed in time by the other party, this transaction will go into mediation.

E-TRANSFER RECEIVED.
REQUEST CANCELLATION

Transaction Details

Hola!

07/03/18 10:57 ✓

hola

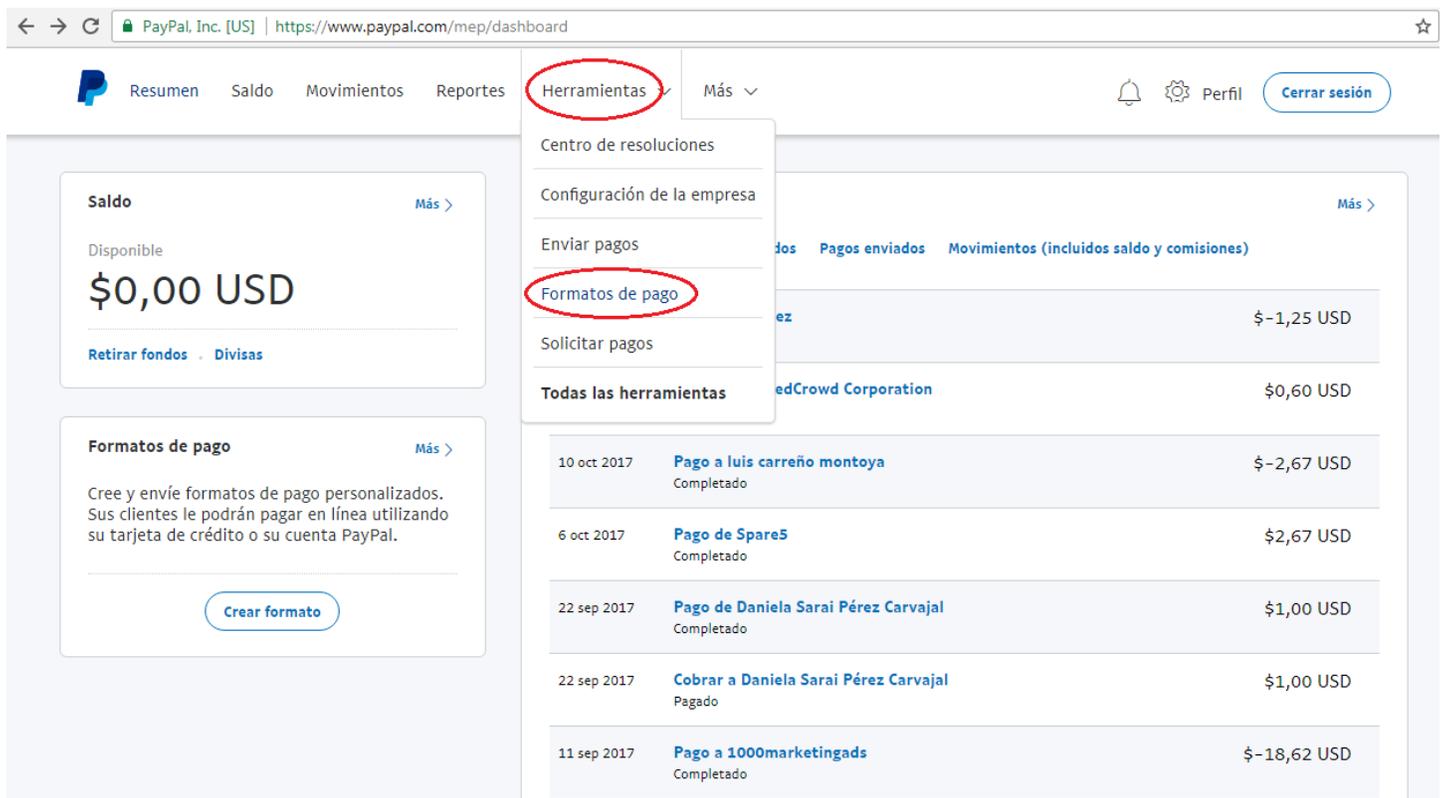
07/03/18 10:58

# MANUAL DE TRANSACCIONES PAYPAL

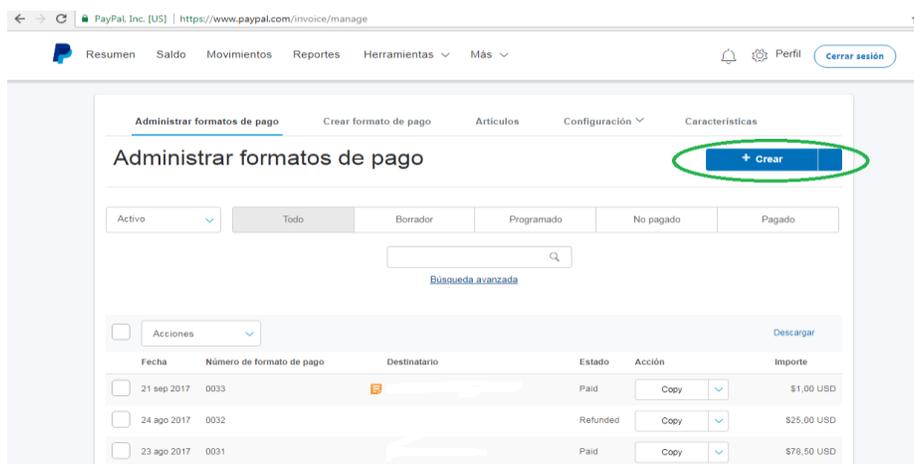
## Procedimiento con Factura

Si vas a tomar transacciones con Paypal dentro de AirTM es importante hacerte saber que se corre riesgo de que el usuario genere un contra cargo. Es por esto por lo que las comisiones de transacciones de Paypal por AirTM son altas, ya que debes poder cubrir cualquier imprevisto. Para disminuir el riesgo en una operación Paypal debes crear una factura realizando los siguientes pasos:

- Ingresa a tu cuenta Paypal
- Selecciona Herramientas
- Selecciona Formatos de pagos



- Selecciona Administrar formatos de pago



**Logotipo (opcional)**

**En este apartado debes indicar el número de Referencia de la operación en AirTM. Atención, sólo coloca el ID y no menciones AirTM en esta parte.**

**Correo electrónico del cliente que solicita el depósito Paypal en AirTM.**

**Título descriptivo del servicio otorgado (Indica "asesoría para compras")**

**Cantidad en dólares solicitada por el cliente en la plataforma**

Resumen Saldo Movimientos Reportes Herramientas Más Perfil Cerrar sesión

### Crear formato de pago

Vista previa Enviar Guardar como borrador

Mis plantillas Por cantidad (predeterminado)

Número de formato de pago 0001

Fecha del Ref

06/03/2018

Ej.: número de pedido

Al recibir el formato

Fecha de vencimiento

Enviar a: Correo electrónico o nombre + Enviar a varios clientes

Cc: Direcciones de correo electrónico

Personalizar Cantidad Agregar o eliminar detalles USD - Dólar estadounidense

Descripción	Cantidad	Precio	Impuesto	Importe
Nombre del artículo	1	0,00	Sin impuesto	\$0,00
Ingrese una descripción detallada (opcional)				

Desliza un poco la página hacia abajo y visualizarás esta sección:

Formato de pago x

https://www.paypal.com/invoice/

Resumen Saldo Movimientos Reportes Herramientas Más Perfil Cerrar sesión

### Crear formato de pago

Vista previa Enviar Guardar como borrador

	Subtotal	\$50,00
Descuento	0 %	\$0,00
Envío		\$0,00
	<b>Total</b>	<b>\$50,00 USD</b>

Permitir pago parcial.  Permitir que el cliente agregue una propina

**Nota para el destinatario**

On -Nombre del negocio particular- we thank you for your purchase. Orders are delivered at the same moment that the payment is made.

To make another purchase, please contact -correo-

3561

**Términos y condiciones**

Please read our terms and conditions for Paypal payments.

Sending payment to the account of -nombre del negocio particular- (correo electrónico), you are accepting the purchase of a digital service, which will be delivered via email

2231

Adjuntar archivos

+ Agregar nota personal

Es responsabilidad del usuario crear un formato de pago que cumple con las leyes y regulaciones locales, que incluyen, sin limitarse a, la aplicación de las tarifas de IVA correctas.

Vista previa Enviar Guardar como borrador

En "Nota para el destinatario" sugerimos indicar:

### *Versión en Inglés*

*On behalf of -Nombre del negocio particular- we thank you for your purchase. Orders are delivered at the same moment that the payment is made.*

*To make another purchase, please contact -correo electrónico-*

### **En Términos y Condiciones:**

*Please read our terms and conditions for Paypal payments.*

*By sending payments to the –nombre del negocio particular- you accept and declare that the funds used to make the payment through Paypal are of legal provenance.*

*Sending payment to the account of -nombre del negocio particular- (correo electrónico), you are accepting the purchase of a digital service, which will be delivered via email and this constitutes for my particular business a valid proof of delivery. Proof that is valid for the parties involved (customer and seller) and Paypal and not limiting to terms of use in legal or legal aspects.*

*-Nombre del negocio particular- give Services that may be, but are not limited to:*

*Website design and logos, advisory services for Android or iOS, digital services, value-added digital products or other application, software, publication, article of any computer branch.*

*Those services are not refundable upon delivery, and once you made this payment you accept that you are satisfied with it.*

*You agree that –nombre del negocio particular- is exempt from claims here or any other site, after performing the delivery of the service that is being acquired, delivery that is made to you, via email.*

### *Versión en Español*

*Por favor lea nuestros términos y condiciones para pagos en Paypal.*

*Al enviar pagos a la cuenta de –nombre del negocio o particular- Usted acepta y declara que los fondos utilizados para la realización del pago a través de Paypal son de procedencia lícita.*

*Al enviar pagos a la cuenta de -nombre del negocio particular- (correo electrónico), usted acepta la compra de un servicio digital, que será entregado vía correo y ello constituye para mi negocio particular una prueba válida de entrega. Prueba que es válida para las partes interesadas (cliente y vendedor) y Paypal, y no limitante a términos de utilización en aspectos legales o jurídicos.*

*-Nombre del negocio o particular- otorga servicios que pueden ser sin limitarse:*

*Diseño web y logotipos, servicios de asesoría para Android o iOS, servicios digitales, productos digitales de valor agregado o otra aplicación, software, publicación o artículo de cualquier rama informática.*

*Esos servicios no son reembolsables luego de su entrega y una vez que usted realiza el pago, usted acepta que está satisfecho con el mismo.*

*Usted acepta que –nombre del negocio o particular- queda exento de reclamaciones por esta u otra vía, luego de realizar la entrega del servicio que se está adquiriendo, entrega que se le hace a usted, a través de correo electrónico.*

**En nombre del negocio o particular puedes utilizar tu nombre o el nombre de tu empresa si tienes una.**

### **Enviar factura**

Luego de crear la factura en Paypal selecciona "**Enviar**". Se enviará la factura al cliente para que la pague.

## Recomendaciones de Seguridad

Para completar las operaciones Paypal de una manera segura te recomendamos siempre verificar estos requisitos en la operación:

La cuenta Paypal del cliente debe estar verificada

El nombre en Paypal debe coincidir con el nombre en AirTM

El correo en Paypal debe coincidir con el indicado en AirTM

Escribe un correo electrónico al cliente indicándole que por favor seleccione "confirmar recepción" en Paypal.

Debes ser tú quien envié la factura de pago en los Depósitos Paypal

Si alguno de estos requisitos no es cumplido en la operación debes cancelarla y reportarla a [cashiersupport@airtm.io](mailto:cashiersupport@airtm.io)

### ***Mi cliente pago sin esperar la factura con un correo diferente al indicado en AirTM. ¿Qué debo hacer?***

-Cancelas la operación y reportas la situación al departamento de soporte a través de [cashiersupport@airtm.io](mailto:cashiersupport@airtm.io) con el ID de la operación y los comprobantes de pago.

### ***Mi cliente pago sin esperar la factura. ¿Qué debo hacer?***

-Cancelas la operación y reportas la situación al departamento de soporte a través de [cashiersupport@airtm.io](mailto:cashiersupport@airtm.io) con el ID de la operación y los comprobantes de pago.

## Procedimiento con Paypal.me

Al seguir este proceso, se reducirán las probabilidades de tener un contracargo y en caso de que suceda, se tendrán las pruebas suficientes para argumentar la disputa.

**Crear link de PayPal.Me.** Ingresar a [www.paypal.me](http://www.paypal.me) y hacer click en el botón "Crear link de PayPal.Me". El proceso es intuitivo y sencillo. Tu link de PayPal.Me lo utilizarás para solicitar pagos de ahora en adelante así que es importante que lo hagas.

Ahora sí, al aceptar una transacción PayPal:

### **Paso 1. Vía e-mail, pedirle al usuario su nombre completo.**

*Email Plantilla:*

ASUNTO: (nombre del usuario) ID Transacción: xxxxxxxxxxxxxxxx

Hola. Es un placer atenderte. ¿Me podrías indicar tu nombre completo para hacerte el envío del correo con la información para que realices tu pago?

### **Paso 2 (una vez recibido el nombre) . Enviar el siguiente texto al correo del cliente que solicitó la operación y asegurar que la respuesta venga de esta misma dirección de correo.**

*Email Plantilla:*

ASUNTO: (nombre del usuario) ID Transacción: xxxxxxxxxxxxxxxx

"Estimado Cliente.

Gracias por usar AirTM. Para continuar con la operación, usted debe entrar a mi link de pago (incluir link personal de Paypal.me) y realizar el pago a través del botón de **PayPal colocando en la nota de manera obligatoria "Servicios de Asesoría en Finanzas y Economía Digital y (numero de factura)"** y colocando el monto de (monto de operación) el cual vas pagar mediante la siguiente cuenta Paypal (correo electrónico de cliente asociado a cuenta

AirTM).

Al estar de acuerdo con realizar el pago de la Factura (**numero de factura**) debes responder por esta vía la imagen del pago como soporte y confirmar textualmente la recepción del servicio prestado **por (nombre del cajero), (correo del cajero)**, de la siguiente manera:

"YO, (**nombre completo del usuario**), PROPIETARIO DE LA CUENTA PAYPAL (**correo del usuario**), ACEPTO Y ENTIENDO LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE ESTE SERVICIO Y ACEPTO QUE ESTE PAGO CORRESPONDE ESTRICTAMENTE A HONORARIOS POR SERVICIOS EN LÍNEA, QUE YA ME HAN SIDO PRESTADOS Y BAJO NINGÚN CONCEPTO SERÁN MOTIVO DE REINTEGRO, DEVOLUCIÓN O RECLAMACIÓN. DECLINO CUALQUIER POSIBILIDAD DE ABRIR UNA DISPUTA ANTE EL VENDEDOR (**nombre del cajero**), (**correo del cajero**)."

Terminos y Condiciones:

1.- Al enviar pagos a la cuenta de (**nombre del cajero**), (**correo del cajero**), usted acepta y declara que los fondos utilizados para la realización del pago a través de Paypal son de procedencia lícita.

2.- Al enviar pagos a la cuenta de (**nombre del cajero**), (**correo del cajero**), usted acepta la compra de un servicio intangible".

3.- Por ser un servicio intangible no requiere ser enviado a través de ningún tipo de empresa de entrega y esto será válido para las partes implicadas (cliente y vendedor) y Paypal, y no limitante a términos de utilización en aspectos legales o jurídicos.

4. (**Nombre del cajero**), (**correo del cajero**) otorga servicios que pueden ser y no se limitan a:

\* Servicios digitales.

\* Diseño web y logotipos, Asesoría Profesional en tecnología de Información, Blockchain, Trading Forex, Finanzas y Economía Digital.

\* Esos servicios no son reembolsables luego de su entrega y una vez que usted realiza el pago, usted acepta que está satisfecho con el mismo.

\* Usted acepta que (**Nombre del cajero**), (**correo del cajero**) queda exenta de reclamaciones por esta u otra vía."

\*NOTA: Todo lo que está en verde es información que deberá ser agregada por cada cajero y en cada transacción.

**Paso 3. El cliente debe responder con ese párrafo. Si el cliente cumple con todo el proceso de forma adecuada y tú ya recibiste los fondos en PayPal, ir a AirTM y hacer click en "Transferencia Recibida".**

\*Si el cliente NO está dispuesto a cumplir con todos estos requerimientos, siéntete libre de cancelar la operación e indicar la razón en AirTM.

**Paso 4. Cerrar la operación en PayPal**

a) Ir a PayPal, entrar a la operación y hacer clic en "Ver los detalles en la versión anterior de la cuenta" (Ver imagen en siguiente página)

Resumen Movimientos Enviar y solicitar Cartera Comprar Ayuda

Asociar cuenta bancaria o tarjeta

Herramientas de venta  
Preferencias del vendedor

Información útil  
Actualizar a una cuenta Empresas  
Resolver un problema en nuestro Centro de Resoluciones  
Ver cuánto puede enviar con PayPal

Enviado a  
Luigi Villalonga Carrero  
Av. 150, Pinar del Río, San Juan de los Rios  
Carrero  
Comisión  
Total

Economía Digital y numero de factura  
BPVVAP39A5V442K

Detalles  
Enviado por Luigi Villalonga \$7,00  
Carrero  
Comisión -\$0,68  
Total \$6,32

Reembolsar este pago

Ver los detalles en la versión anterior de la cuenta

Protección al Vendedor  
Reúne los requisitos

Reúne los requisitos si...  
Realice el envío a la dirección que aparece en esta página.  
Guarde su información de seguimiento o envío.

Rastree su envío  
No Shipment Tracking  
21 de febrero de 2018, marcado como enviado  
Estado: COMPLETED

Imprimir especificaciones de embalaje

Editar información de seguimiento

Id. de transacción  
9C89984413829529

b) Ir a la parte inferior de la pantalla y hacer clic en "Editar información de seguimiento".

Cantidad total: \$7,00 USD  
 Importe de la comisión: -\$0,68 USD  
 Importe neto: \$6,32 USD  
[Hacer un reembolso ?](#)  
 Tiene hasta 180 días para reembolsar el pago.

---

Fecha: 21/02/2018  
 Hora: 11:18:55 PST  
 Estado: Completado

---

Asunto: Luigi Villalonga Carrero le acaba de enviar \$7,00 USD con PayPal  
 Tome nota: Servicios de Asesoría en Finanzas y Economía Digital y numero de factura BPVVAP39A5V442K  
 Tipo de pago: Instantáneo

---

Número de seguimiento: No Shipment Tracking ?  
 Transportista: Ninguna  
 Estado del pedido: Pedido procesado (21/02/2018)

---

Envío:  
[Imprimir especificaciones de empaque](#) [Editar información de seguimiento](#) ?

c) Seleccionar la opción "Pedido procesado" en Estado del pedido, tildar el cuadro que dice "Información de seguimiento no requerida" y hacer clic en "Enviar".

[< Volver a los detalles de la transacción](#)

## Actualizar la información de seguimiento.

Ingrese la información de seguimiento para que su cliente pueda rastrear el estado del pedido.

Estado del pedido  
Pedido procesado

Información de seguimiento no requerida

Número de seguimiento

UPS

**Enviar**

Cancelar

Paso 5. Fin. Operación Finalizada.

### Sugerencias Generales

- Asegurarse que el pago en PayPal sea efectuado con el mismo mail registrado en AirTM (exactamente igual). Revisarlo cuidadosamente ya que muchas veces los malos actores cambian un caracter para confundir.
- No tomar operaciones de montos muy grandes.
- No pedir documentos oficiales (cédula, pasaporte) a usuarios. No son necesarios.

El equipo de AirTM quiere agradecer públicamente a los cajeros José Fernando, Luis Ramirez, Lee Sambrano y Joaquín Moreira por compartir esta valiosa información para proporcionarle mayor seguridad a todos los cajeros AirTM.

**Siguiendo estas medidas de seguridad tendrás menos riesgo de tener algún percance con tu operación Paypal.**

## Políticas y reglamento

- **Revisa dos veces que la información que entregas a AirTM es correcta.** Tu nombre debe ser igual al nombre de las cuentas de banco o métodos de transferencia electrónica que uses con AirTM, para facilitar depósitos y retiros de clientes. Cuentas bancarias donde el titular no coincida con el usuario AirTM, serán suspendidas.
- **Utiliza una imagen de perfil real y profesional.** Tu imagen es la imagen de AirTM. Cuídala por favor.
- **Establece máximos y mínimos para depósitos y retiros,** con los que te sientas cómodo y puedas cumplir.
- **Verifica que tienes suficientes fondos** en tu cuenta de banco local o método de transferencia electrónica antes de aceptar una solicitud de retiro. Recuerda que cada transacción aceptada es un compromiso y afectas la imagen de AirTM al cancelar.
- Cuando hagas transferencias bancarias o con otro método de transferencia electrónica, **verifica que el monto es correcto. AirTM no se hará responsable ni sancionará clientes por errores cometidos por cajeros. CUIDADO CON CEROS DE MÁS.**
- **No hagas transacciones** con clientes que **usan cuentas de terceros.** Repórtalos a [fraudes@airtm.io](mailto:fraudes@airtm.io) Si recibes fondos de un tercero, **cancela la operación y reembolsa el dinero** vía el banco o el método de pago que recibiste.
- **Ejecuta las transacciones con agilidad y precisión.** Este es el secreto para tener una excelente calificación. Una gran calificación te traerá más clientes, lo que significa más negocio.
- Para los depósitos (**Tarjetas de regalo Amazon**), **es recomendable tener la membresía de Amazon Prime**, debido a que, si se presenta algún inconveniente con una Amazon Gift Card, tener respaldo de Amazon y proteger tu cuenta.
- **No uses cuenta diferente a tu correo AirTM** para completar transacciones por métodos de carteras electrónicas. Los cajeros no pueden operar con cuentas de terceros, si operas con cuentas de terceros serás sancionado con la suspensión de tu cuenta de Cajero AirTM.
- **Procura cancelar lo menos posible.** Las cuentas con altas tasas de cancelaciones serán desactivadas.

## Legalidad

- En AirTM, los cajeros son responsables por aceptar solo los montos que consideren que pueden manejar de manera que cumpla con los límites establecidos de sus métodos de pago (bancos, carteras electrónicas, etc.)
- Los cajeros no deben pagar transacciones por partes, deben tener el saldo requerido por el cliente al momento de aceptar la transacción.
- Los cajeros son responsables de declarar ingresos y pagar impuestos correspondientes a la actividad que realiza y cumplir con las regulaciones de su país. Recomendamos buscar asesoría local experta en el área.
- AirTM no se hace responsable de ningún incumplimiento de ley local y/o términos y condiciones de carteras digitales no respetadas por parte de cualquier cajero.
- Está terminantemente prohibido y acarreará medidas legales, tomar represalias contra clientes AirTM, por incidentes ocurridos en el proceso de las transacciones.

-  Está terminantemente prohibido ofrecer transacciones directas entre clientes y/o cajeros. Será motivo de suspensión definitiva de la plataforma.
-  La base de datos de clientes AirTM es confidencial y NO debe ser usada para ningún propósito fuera de la plataforma AirTM.

AirTM se reserva el derecho de sancionar, inhabilitar o suspender cuentas que no cumplan con parámetros que AirTM considere como buenas prácticas de seguridad o servicio.

*“Nunca dudes que un pequeño grupo de personas comprometidas pueda cambiar el mundo. De hecho, es lo único que lo ha logrado”.*

**Margaret Meade.**

