

Preguntas frecuentes

Tigo POS

1. ¿Seguridad de Tigo POS e información del cliente?
! Todas las transacciones van encriptadas y viajan a través de nuestros servidores como enlace; nunca se ve ninguna información interna del cliente.
2. ¿Cuál es la capacidad de navegación para realizar transacciones?
! La capacidad mínima que debe contratar es de 1GB de navegación, sin embargo aunque agote su capacidad de navegación antes de la fecha de corte de su plan, podrá navegar a 2G y seguir realizando cuantas transacciones le sean necesarias. NOTA: El teléfono o la línea sujeta al servicio debe de contar con al menos 1 centavo de saldo para que no se bloquee. (Puede realizar recargas) si es un plan controlado.
3. ¿Cómo se realiza el cierre de caja?
! El cierre de caja, es automático por motivos de seguridad; se realiza cada 2-3 horas.
4. ¿Cuál es el porcentaje de comisión que cobran y quien lo cobra?
! Este cobro o recargo lo hace VisaNet. Si no cuenta con una afiliación, puede solicitarla. Toda nueva afiliación tiene un porcentaje general de comisión del 6%. Si ya cuenta con una afiliación, el cargo de comisión por transacción seguirá siendo igual al contratado con VisaNet.
5. ¿Me dan factura de las comisiones?
- Si. Esta se envía mensualmente como una factura electrónica por el total transaccionado al correo electrónico proporcionado por el cliente en el contrato de afiliación con VisaNet.
6. ¿En cuánto tiempo depositan el dinero de las transacciones realizadas?
! VisaNet realiza el depósito el día hábil siguiente a sus cobros, en horario de 8am a 10am.
7. ¿Se puede adquirir el servicio POS sobre una línea ya existente?
! Sí, únicamente se suma el valor del servicio Tigo POS de Q99.00 a su factura mensual en un contrato de 18 meses, convirtiendo la línea en Corporativa. (Aplica con planes de navegación iguales o mayores de 1GB)
8. ¿Se puede utilizar una afiliación de VisaNet ya existente?
! Sí, si el cliente ya cuenta con una afiliación únicamente se solicita el número de afiliación y se respeta el porcentaje de comisión que ya tiene establecido con VisaNet.
9. ¿Existe algún registro o historial de transacciones realizadas?
! Sí. Esto es posible directamente desde el App de Tigo POS, permitiéndole al cliente verificar todas las transacciones realizadas por en el punto de venta con 3 días de antigüedad. También existe un reporte más detallado para el usuario administrador, el cual puede obtenerse desde el portal WEB en donde le permite consultar todas las transacciones de todos los puntos de venta que posea, tanto en histórico como en tiempo real.
10. ¿La aplicación funciona en cualquier teléfono inteligente y con cualquier versión de software?
! Está disponible para sistemas operativos Android y IOS en la mayoría de teléfonos, para lo cual, al solicitar el servicio, se verifica la compatibilidad. Próximamente estará disponible para Windows Phone.
11. ¿Cuál es el monto de retención de IVA que me aplica VisaNet (agente retenedor)?
- Existen dos opciones:
 - i. Pequeño contribuyente. VisaNet retiene el 5% de total de las ventas.
 - ii. Régimen General. VisaNet retiene el 15% del IVA (12%)
12. ¿VisaNet me da algún documento de las retenciones realizadas?
- Sí, VisaNet mensualmente envía al correo electrónico indicado en el contrato de afiliación, la constancia de retención de impuesto.
13. ¿Me dan factura de las comisiones retenidas?
- Si. VisaNet emite factura electrónica mensualmente y es enviada al correo proporcionado con el total de comisiones del mes.
14. ¿Puedo obtener el servicio de VisaCuotas?
- Si. Esto es a criterio de VisaNet de acuerdo al giro de negocio. Este define también el número cuotas autorizadas.
15. ¿Se aceptan tarjetas Credomatic?
! No, únicamente Visa.
16. ¿Se puede depositar en cualquier banco?
! El depósito se realiza en cualquier banco del sistema a excepción de: BAC, Banco de Antigua, Multicredit, Banco Azteca, ViviBanco, CHN, Banco de Guatemala y Banco de Crédito.
17. ¿Existe un límite o mínimo de transacciones que se deba reportar mensualmente?
! No. Dado que se paga un valor mensual por el servicio; se permite realizar desde 1 a 10,000 transacciones durante el mes sin ningún inconveniente.
18. ¿Debo adquirir impresora con mi plan Tigo POS?
! Debido a que Tigo POS permite enviar el voucher por medio de un mensaje de texto, la impresora puede adquirirse opcionalmente.
19. ¿Cuánto tiempo dura la batería de la impresora?
! Es un impresora con batería de larga duración. Se estima alrededor de una semana completa de trabajo realizado un promedio de 20 transacciones diarias.
20. ¿Se puede adquirir la impresora con otro proveedor?
! Sí. El modelo de la impresora es BSPP-R200IIBK (Sistema Operativo Android) y SPP-R200IiK (Sistema Operativo IOS)
21. ¿Existe algún contacto o número de soporte para el producto?
! Sí, existe soporte por medio de nuestro contact center 2428 0099 opción 5 y en la página principal del portal web. postigobusiness.com.gt
22. ¿Tigo POS acepta tarjetas con Chip?
- Sí, Tigo POS se procesa las transacciones con tarjetas de banda magnética y Chip
23. ¿Puedo Negociar un porcentaje menor de comisión?
- Sí, es posible negociar un porcentaje diferente de comisión realizando directamente el trámite con VisaNet Guatemala en: Vía 5, 5-34 Zona 4, Centro Financiero, Torre 3 o llamando al call center de VisaNet: 2424 2828
24. ¿Es posible digitar los números de la tarjeta en la aplicación?
- No. Nuestra prioridad es la seguridad por lo que las tarjetas deben estar presentes en cada una de las transacciones realizadas por lo que no es posible digitar los números de la tarjeta.
25. ¿Cuál es número de Call Center VisaNet?
- El número de call center VisaNet es 2424 2828, a este número puedes hacer todas las consultas relacionadas con tu afiliación comisiones, retenciones, pago en cuenta conciliadora, etc.