



El portal familiar TITAN es un sistema en línea seguro que permite a los padres:

- Realizar pagos en línea para la cuenta de comida de sus niños en la cafetería
- Monitorear a distancia la cuenta de sus niños
- Establecer pagos automáticos recurrentes
- Establecer correos electrónicos de alerta cuando tenga un balance bajo
- Hacer solicitud en línea para comida gratis o de precio reducido

## Como empiezo? Empezar es tan fácil como 1, 2, 3.



### 1. Registrarse

Registrarse en **family.titank12.com** pulsar en **Registrarte hoy!**



### 2. Confirmar Correo Electrónico

Confirmar correo electrónico haciendo clic en el enlace enviado a su dirección de correo electrónico.



### 3. Ingresar

Ahora podrá ingresar a su cuenta en **family.titank12.com** utilizando su correo electrónico y contraseña.

## Acabo de registrarme y cuando trato de ingresar dice "correo de electrónico o contraseña incorrecta"?

Su cuenta no sera activada hasta que usted verifique su contraseña, Chequee su correo electrónico para el enlace de verificación.

## Que pasa si olvido mi nombre o contraseña?

En la pagina de inicio, hacer clic en **Olvido su contraseña?** Ingrese su correo electrónico y haga clic en **Restablecer** contraseña. Usted recibirá un correo electrónico con una contraseña temporal. Una vez iniciada la sesión con la contraseña temporal se le pedirá crear una nueva contraseña.

## Cuando me conecto no veo la cuenta de mi niño?

Usted tendrá que añadir a su niño a su cuenta TITAN, Clic en **+ Enlace de Estudiantes** y complete la información para añadir a su niño. Usted tendrá que realizar este proceso por cada niño que desee añadir.

## Y si tengo varios niños en escuelas diferentes?

Usted puede añadir tantos niños como sea necesario, siempre y cuando asistan a un distrito escolar utilizando Soluciones Escolares TITAN para sus cuentas de cafetería. Pagos para cada niño son realizados separadamente.

.....

En contacto con nosotros hoy para más información sobre TITAN soluciones escolares.

844 467 4700 x2

support@titank12.com

www.titank12.com

.....

### Como añado dinero/realizo un pago en la cuenta de mi niño?

Usted puede continuar enviando dinero a la escuela con su niño o puede añadir dinero en línea. Una vez que usted haya añadido a su niño a nuestra cuenta TITAN, usted añadirá dinero haciendo clic en **+Agregar Dinero a la Cuenta de Comidas**. Usted podrá escoger entre **Solo un Pago en la Cuenta** o **Nuevos Pagos Recurrentes**.

Si usted selecciona **Solo un Pago en la Cuenta**, los fondos serán disponibles inmediatamente en la cuenta de su niño tan pronto como la transacción sea completada.

Si usted selecciona, **Nuevos Pagos Recurrentes**, usted estará estableciendo pagos futuros y estos fondos no serán disponibles inmediatamente en la cuenta de su niño.

### Puedo establecer pagos recurrentes?

Si. Clic en **+ Agregar Dinero a la Cuenta de Comidas**. Clic en **Nuevos Pagos Recurrentes**, Ingrese el **Cantidad del Pago** para cada niño, **Frecuencia, Día, Fecha de Inicio, Dirección de Facturación, Métodos de Pago**, y **Guarde**.

### Como puedo cancelar o cambiar mi pago recurrente?

Bajo **Pagos Recurrentes**, Clic en el lápiz a la izquierda de el nombre de su niño. Usted puede cambiar la información y **Guarde** o **Borrar** el pago.

### Realice un pago en línea, Cuanto tiempo pasara antes de que los fondos sean disponibles en la cuenta de mis niños?

Si usted selecciono **Solo un Pago en la Cuenta**, los fondos serán disponibles inmediatamente en la cuenta de cafetería de su niño, tan pronto como la transacción de pago es terminada. Si usted selecciono **Nuevos Pagos Recurrentes**, los fondos serán disponibles al día siguiente de cuando el pago esta programado para ser debitado. Por ejemplo, si el pago esta programado para cada Lunes, los fondos serán disponibles el Martes en la mañana.

### Hay que pagar o hay algún cargo por servicio para hacer pagos en línea?

Un cargo por procesamiento puede ser cobrado por cada transacción de pago en línea. Por ejemplo, si usted realiza un pago por \$20 y el cargo por procesamiento es \$2.60, el total a ser debitado a su tarjeta de crédito es \$22.60. Los fondos disponibles para su niño serán \$20. El monto por el cargo de procesamiento sera mostrado antes de procesar su transacción.

En contacto con nosotros hoy para más información sobre TITAN soluciones escolares.

844 467 4700 x2

support@titank12.com

www.titank12.com

### Que tarjeta de crédito/método de pago puedo utilizar?

Los métodos de pagos disponibles por el distrito escolar de su niño aparecen bajo la sección de **Métodos de Pago**, bajo **+ Nuevo Método de Pago**.

### Al entrar mi forma de pago, pregunta por "Descripción", que debo colocar?

Este es un espacio de forma libre y puede nombrarlo cualquier cosa, Por ejemplo, usted puede nombrarlo **Tarjeta de crédito del hogar** o **Tarjeta de crédito Chase**.

### Al entrar mi dirección de facturación, pregunta por "Descripción", que debo colocar?

Este es un espacio de forma libre y puede nombrarlo cualquier cosa, Por ejemplo, usted puede nombrarlo **Hogar** u **Oficina**.

### Estoy tratando de introducir la información de mi tarjeta de crédito y dice "Tarjeta Invalida", Que estoy haciendo incorrectamente?

1. Chequee que el numero de tarjeta de crédito es correcto.
2. Asegure que el tipo de tarjeta de crédito que usted esta introduciendo es aceptado, Por ejemplo, American Express o Discover pueden no ser aceptados.

### Estoy tratando de realizar un pago pero el botón de "enviar" esta en gris y no puedo continuar?

El sistema no lo dejara continuar si alguno de los requerimientos faltan, Chequee que ha completado lo siguiente:

1. Monto de pago por cada niño
2. Dirección de facturación
3. Información de tarjeta de crédito

### Puedo recibir notificaciones cuando el balance de la cuenta de mi niño este bajo?

Si, El sistema esta diseñado para enviar un correo electrónico recordatorio cuando el balance baja de \$5.00. Usted puede cambiar el recordatorio de pago haciendo clic en **+ Recordatorio de Pago Cambio**.

### Como puedo ver la actividad en la cuenta de mi niño?

Si usted hace clic en **Historia**, usted puede ver la **Cuenta Historial de Pagos** e **Compras Anteriores del Estudiante**.

.....

En contacto con nosotros hoy para más información sobre TITAN soluciones escolares.

844 467 4700 x2

support@titank12.com

www.titank12.com

.....

### Que pasa con el dinero en la cuenta de mi niño al final del año escolar?

El balance en la cuenta se mueve con su niño de grado a grado y de escuela a escuela ( en el mismo distrito escolar).

### Como puedo remover a un niño de mi cuenta TITAN?

Haga clic en **Editar** en la esquina superior derecha de la cuenta de su niño y haga clic en **Un-Link Estudiante**.

### Como puedo estar seguro que mi información esta a salvo?

TITAN esta protegido por 256 bit SSL cifrado entre todos los navegadores y nuestro centro de datos centralizado.

### Por que aparece un cargo "Pendiente" en mi cuenta bancaria después de que mi tarjeta fue rechazada?

Es una practica común en la industria bancaria retener el monto de la transacción de pagos en linea. El cargo puede aparecer temporalmente en su estado bancario, pero el cargo sera automáticamente removido en aproximadamente 1–8 días bancarios. Si usted tiene alguna pregunta en referencia a estos cargos, por favor contacte su compañía de tarjeta de crédito directamente.

### Como puedo aplicar por comidas gratis o de costo reducido en linea?

Usted puede aplicar de dos formas:



#### 1. Aplicar

Puede ir a **family.titank12.com** hacer clic en **Solicitar Comidas Hoy** y completar el proceso.

.....



#### 2. Ingresar

O, si usted esta ya registrado para una cuenta TITAN y la ha ingresado, usted puede hacer clic en **Solicitud de Comidas Escolares** y **+ Nueva soliccitud para Comidas Escolares**.

.....

En contacto con nosotros hoy para más información sobre TITAN soluciones escolares.

844 467 4700 x2

support@titank12.com

www.titank12.com

.....

### Como puedo averiguar el estado de mi solicitud por comidas gratis/precio reducido?

El distrito le notificara en un plazo de 10 días escolares, ya sea por correo electrónico o carta, Si usted no ha recibido noticias, por favor contacte el departamento de nutrición del distrito escolar de su niño directamente. TITAN soluciones escolares no puede proporcionarle esta información.

### Como puedo actualizar mi dirección de correo electrónico y contraseña?

En la esquina superior derecha, haga clic en su nombre, y después clic en **Perfil**.

- Para cambiar su dirección de correo electrónico, reemplace el existente y haga clic en **Guarde**.
- Para renovar su contraseña, haga clic en **Seguridad**, ingrese **Nueva Contraseña**, **Confirmar Contraseña** y **Cambriar Contraseña**.

### Cuando debo contactar el departamento de nutrición del distrito escolar de mi niño?

- Si usted desea un reembolso
- Para transferir fondos de un niño a otro
- Para compartir saldos con otro niño
- Usted tiene preguntas acerca de el servicio de comidas de su niño o de la actividad en su cuenta
- Le gustaría restringir a su niño de comprar ciertos artículos
- Le gustaría saber el estado de su aplicación para comidas gratis o de precio reducido
- Tiene preguntas en referencia a la cuenta de cafetería de su niño