

EUROLIVE / MYKOCAM

F.A.Q

Independent Models

04/08

Summary

SU CUENTA.....	1
Mi cuenta todavía no está valida, por qué?.....	1
La información xDELx fue añadida a mi usuario, por qué ?.....	2
Mi cuenta fue suspendida, cómo la puedo reactivar?.....	3
Quisiera modificar mi dirección o algunas fotos.....	3
LOS PAGOS.....	3
Tarjeta epassporte? Qué es eso?.....	3
J'ai reçu ma carte EPP, que dois-je faire ?.....	4
Pagos mensuales menos de 2000 €.....	4
Pagos mensuales más de 2000 €, formas de pagos.....	4
El calendario de los pagos.....	5
Tarifas, tipos de cambio.....	6
He ganado 300 euros, pero sólo pude retirar 290 euros.....	7
Quisiera cancelar mi cuenta, que pasará con mis pagos ?.....	7
THE BACK CHARGES.....	7
Que son las tarifas al revés?.....	8
El titular de la garantía del 10% “charge back”.....	8
La oposición del cliente.....	8
EL CAM2CAM Y EL SONIDO.....	9
MISCELLANEA.....	9
Como reconocer un administrador/ moderador.....	9
Cómo ponerse en contacto con el administrador, los moderadores o el soporte.....	10

1. SU CUENTA

- Mi cuenta todavía no está valida, por qué?

Eso puede pasar por causa de varios aspectos :

Usted no observa las mínimas peticiones para tener una cuenta valida.

- Usted no ha descargado un mínimo de 3 fotos.
- Usted no ha ingresado su documento de identidad (o el documento de su compañero -ra, si se trata de una pareja)
- Usted no ha rellenado su perfil (descripción, secretos, gustos)
- Usted ya tiene una cuenta en nuestro sitio.

Lo primero que tiene que hacer es verificar la tabla actual de su interfaz :

Situación de su cuenta (el período de validación: 24h/48h)	
✓	La foto principal
✓	3 fotos, mínimo una del rostro - [Agregar fotos]
✗	Modelo 1 documento de identidad - [Agregar un documento de identidad]
✗	Modelo 2 documento de identidad - [Agregar un documento de identidad]
✓	Perfil: Mi descripción - [Rellene ese perfil]
✓	Perfil: Mi gustos - [Rellene sus gustos]
✗ Usted no puede trabajar en el show	
Leyenda ✗ Incompleta ✓ OK ● Espera por la validación del administrador	

Usted puede fijarse en el ejemplo encima de esto y ver que faltan dos documentos de identidad (por la cuenta de una pareja)

Si hay un cruz roja, su cuenta no puede ser validada, por lo tanto, es inútil contactarnos, usted irá dirigido a FAQ.

Si no hay una cruz roja, tenga paciencia, un administrador va a validar su cuenta en 48 horas (excepto al weekend)

- La información xDELx fue añadida a mi usuario, por qué ?

Eso significa que su cuenta fue suprimida por un administrador por una de estas causas:

- Usted ya tiene una cuenta en nuestro sitio y, por lo tanto, no puede registrar otra cuenta (también, si usted ha trabajado por un estudio con el cual nosotros tenemos acuerdos o si usted ya ha tenido una cuenta como modelo independiente y ha recibido el dinero)
- Usted es menor de edad, tiene menos de 18 años.
- No le autorizamos para trabajar con nosotros (en general, usted no se ha fijado en las reglas y

nosotros ya no queremos trabajar con usted).

De todos modos, usted puede pedir más informaciones por el vínculo “Solicitud Soporte”.

- Mi cuenta fue suspendida, cómo la puedo reactivar?

Una cuenta nunca será suspendida sin razón.

En general, una cuenta está suspendida por causa de no obedecer/ no observar algunas reglas. La cuenta será suprimida hasta que usted nos pregunte el porqué. Nosotros no le vamos a decir las razones, usted debe fijarse y darse cuenta de que se trata.

En todos los casos, le aconsejamos que lea la Guía de sanciones disponible en su interfaz antes de abrir el caht pr primera vez.

No olvide que, aunque nosotros somos flexibles, nuestra paciencia tiene límites y su cuenta puede ser suprimida sin aviso anterior.

- Quisiera modificar mi dirección o algunas fotos

Es importante actualizar su cuenta para que optimice sus resultados (por ejemplo, usted ha cambiado el color de su pelo de rubio a castaño)

Usted tiene que mandar una “solicitud soporte” por su interfaz, indicando los puntos que quiere modificar.

Por las fotos, indique, por favor, los números de las fotos y las modificaciones que quiere hacer.

Usted tiene la posibilidad de modificar los secretos, la descripción y sus gustos, pero tiene que pasar por el administrador para que los validen de nuevo.

2. LOS PAGOS

- Tarjeta epassporte? Qué es eso?

Esta tarjeta le permite sacar dinero en efectivo. El limite para sacar dinero en un cajero con la tarjeta es de 300€ por día. No la utilice por internet o por un comerciante.

Si ya tiene una tarjeta epassporte, díganos, por favor, el USERID de la tarjeta lo más pronto posible. Nosotros no podemos hacer nada con el número de su tarjeta.

Si no posee esa tarjeta, cuando usted supere 100 €, al principio del mes les mandaremos una tarjeta ePassporte, una tarjeta Visa Electron que les ofrecemos.

Por ejemplo: usted superó 100 € el 17 de enero, su tarjeta será ordenada al principio de febrero y usted la va a recibir dentro de 4 semanas. Es inútil contactarnos antes, todo es automático.

Atención: La tarjeta está automáticamente enviada por la dirección mencionada en su interfaz cuando se ha inscrito en nuestro sitio. Si está incompleta o incorrecta, díganos, por favor, la dirección correcta antes del primer día de la próxima mes, si no, usted tiene que pagar por la segunda tarjeta.

- *J'ai reçu ma carte EPP, que dois-je faire ?*

Merci de lire la FAQ Epassporte disponible sur votre interface modèle.

Une fois votre carte activée, merci d'envoyer par une requête support, votre UserID Epassporte.

- Pagos mensuales menos de 2000 €

Los pagos menos de 2000€ se hacen exclusivamente por la tarjeta epassporte, siempre que usted tenga más de 100€.

Si usted tenga menos de 100€, sus comisiones se suman al mes siguiente y aparecerán en sus estadísticas del mes siguiente.

No es posible pedir una transferencia bancaria, si usted tiene menos de 2000€

- Pagos mensuales más de 2000 €, formas de pagos

Si el importe de sus comisiones es superior a 2000 Euros y si prefiere recibir una transferencia bancaria, gracias por contactarnos antes del fin del mes.

Si sus comisiones son superiores a 2000 Euros, de todos modos, nosotros pedimos automáticamente una tarjeta epassporte para usted.

If quiere recibir los pagos por transferencia bancaria, gracias por comunicarnos:

- El nombre de su banca
- La dirección completa de su banca (calle, el código postal, ciudad, país)
- Nombre y apellidos del administrador de la cuenta
- El código IBAN de su cuenta (si usted vive en Europa, de lo contrario, el número de su cuenta)
- El código BIC/SWIFT de su banca

Por las formas de pagos por transferencia bancaria, usted debe mandarnos, el 1 de cada mes, una factura con sus comisiones

- El calendario de los pagos

Los pagos por tarjeta epassporte o por transferencia bancaria se hacen el 10 de cada mes, por la noche, por lo tanto, es inútil intentar sacar sus comisiones antes de las 11:00 de la mañana.

Los fines de la semana se excluyen, en este caso, los pagos se hacen el próximo lunes, por la mañana.

Si los pagos están retrasados por razones técnicas, le informemos automáticamente el 10 del mes, indicando la nueva fecha. Eso pasa rara vez, pasó sólo una vez en 2 años, con una demora de 4 días.

DIGANOS, POR FAVOR, SI HA RECIBIDO SUS PAGOS. Si no le comunicamos nada, eso No vamos a responder a ningún tipo de solicitud si todo funciona normal.

¡Antes del 11 es perfectamente normal, porque nosotros le pagamos el 10, POR LA NOCHE!
(22H/23H GMT+1DST).

Usted tiene informaciones en su interfaz con respecto a los pagos.

Validar: Sus pagos han sido validados y usted recibirá los pagos dentro de unos días.

Pagado: Le hemos pagado sus ganancias en su tarjeta o hemos hecho la transferencia bancaria.

Aplazado: Aplazado al mes siguiente (porque usted tiene menos de 100 Euros)

NOTA: La información "Validar" o "Pagado" puede demorar un par de días, pero usted puede sacar

su dinero a las 11:00, por la mañana

LAS DEMORAS DE SUS PAGOS :

- Epassporte: Inmediatamente, en cuanto le pagamos en su tarjeta, usted podrá sacar sus comisiones.
- Transferencia bancaria: Según el emplazamiento de su banca, usted debe esperar de 5 a 8 días para cobrar su dinero.

- Tarifas, tipos de cambio

Estamos felices por ofrecerle su primer tarjeta de US\$35.

La renovación de su tarjeta está automática y pasa cada 2 años y se hace directamente por el servicio Epassporte siempre que la balanza de su tarjeta es de mínimo US\$35, si no, el servicio Epassporte espera que usted le pida una tarjeta nueva.

Si usted pierda su tarjeta o si nos envía una dirección incompleta, el servicio epassporte le mandará una tarjeta nueva por la cual usted debe pagar \$US35 de sus futuros comisiones

Cada vez usted haga una transacción con su tarjeta, la banca Epassporte le cobra \$US3 (aprox. 2€), por lo tanto le aconsejamos que retire una cantidad de dinero más grande y que no retire muchas cantidades pequeñas de dinero.

Si su tarjeta epassporte es americana, la cuenta está administrada por los Estados Unidos, o sea usted tiene \$US (dólares americanos).

De todos modos, no se preocupe, nosotros le convertimos los \$US a euros. Por eso utilizamos el cambio único y oficial de la Banca Europea Central. (European Central Bank - ECB). El cambio que elegimos es el cambio que existe el 1 del mes.

Es inútil contactarnos para decirnos que el cambio de su banca local está diferente, porque no es lo oficial.

Cuando utilice su tarjeta para sacar dinero, usted va a utilizar la moneda local (euros en Francia, dólares canadiense en Canadá, dólares americanos en los Estados Unidos, etc.) La banca Epassporte va a hacer la conversión para usted, va a convertir los \$US, al cambio de hecho del US Federal Bank en la día que usted retire el dinero.

- He ganado 300 euros, pero sólo pude retirar 290 euros

Como le habíamos dicho encima de eso, su tarjeta utilice \$US, y usted la utilice para sacar donero en su moneda, por lo tanto su balanza cotidiana cambia según el valor de su moneda local del día respectivo.

He aquí un ejemplo de lo que puede pasar :

You ha ganado 300 euros. La tarifa del cambio en el día de los pagos: 1€ = US\$1,481

Nosotros le pagamos US\$444,30 (300x1,481) en su tarjeta.

Una semana después, usted saca 300 euros y la operación fracasa.

La tarifa del cambio puede ser, por ejemplo: 1€=\$US1,582

Así, su balanza en euros: 280 euros (444,30/1,582).

Entonces, usted no puede sacar más de 280 euros !

De todos modos, lo contrario puede pasar también!

Imaginemos que la tarifa del cambio es: 1€=\$US1,383

Su balanza en euros: 321 euros (444,30/1,383).

Así, usted retira más de lo que he ganado!

No olvide la commision \$US3! Si usted ha ganado 300 euros, usted no puede sacar más de 297 euros.

- Quisiera cancelar mi cuenta, que pasará con mis pagos ?

La regal del minimo de 100€ está válida todavía.

Si usted decide cancelar una cuenta y sus comisiones no superan 100€, ellos van a colocar su cuenta en archive, en el caso que usted decida continuar su actividad ulterior.

Si sus comisiones superan 100€, ellos le van a pagar la cantidad de dinero que ha ganado.

3. THE BACK CHARGES

- Que son las tarifas al revés?

Los clientes pagan por sus fichas con una tarjeta bancaria. En algunos países, como Francia, los clientes tienen la posibilidad hacer una oposición durante los 6 meses, y eso puede pasar en cualquier momento.

Cuando un cliente haga esto, nosotros le retiramos sus comisiones, las comisiones que usted ha ganado por ese cliente que ahora rechaza la transacción.

- El titular de la garantía del 10% "charge back"

Nosotros le retenemos 10% de sus comisiones como garantía en el caso en la cual usted ya no trabaje con nosotros y aparece un cliente suyo que rechaza la transacción.

Cada 6 meses, nosotros le devolvemos esas ganancias.

Por ejemplo:

Los "back charges" de enero se pagan en junio.

Los de febrero en agosto, etc.....

Esta seguridad aparece en la zona «Anti- Back Charge Security» (Seguridad Anti- Back Charge).

La cantidad puede ser negativa (le retenemos de sus comisiones) o positiva (le devolvemos la garantía que le hemos retenido hace 6 meses.)

- La oposición del cliente

Cuando un cliente haga una oposición, nosotros le retenemos las comisiones que le cliente no pagó. Después usted va a ver una cantidad en la zona "Back charge".

Estas cantidades son irre recuperables y se pierdan definitivamente y le recordemos que el cliente tiene 6 meses para hacer una oposición.

Nosotros hacemos todo el posible para limitar los «back charges», como eliminar el fraude, pero no podemos impedir que el cliente haga una oposición.

It is also your responsibility to perform a perfect private session so that not to deceive the customer. También es su responsabilidad hacer una sesión privada perfecta para que el cliente no

sea engañado.

Cualquier cliente que decida hacer una oposición está prohibido para siempre por nuestro sitio y nunca se le permitirá participar en un show privado !

- **EL CAM2CAM Y EL SONIDO**

Los clientes tienen la posibilidad de activar sus webcam SOLAMENTE durante las sesiones privadas One2One y One2Many.

Los clientes que espían tu show no tienen esta posibilidad.

Si estás equipado con un micrófono, puedes activarlo durante tus sesiones privadas en One2One y One2Many.

No puedes oír a los clientes aunque están equipados con un micrófono.

ATENCIÓN: El sonido está disponible solamente para los modelos que han conseguido tener un mínimo de 3900 fichas en un mes (del 1.o a 31). Es un proceso automático. Si tu número total de fichas llega a 3900 tu sonido se activará en la noche siguiente.

Llamamos tu atención que las conversaciones vocales están controladas y moderadas. Nuestros moderadores pueden entrar en escucha para asegurarse que cumples el reglamento.

¡Pues es muy importante que comprendas que dar un número de teléfono o un correo electrónico en método vocal será sancionado MUY SEVERAMENTE (suspensión, penalidades financieras) y en todos los casos, ya no tendrías acceso definitivamente al sonido!

4. MISCELLANEA

- Como reconocer un administrador/ moderador

No sea engañado por tíos listos que se hacen pasar por administradores o moderadores y que le pide desnudarse o darle su correo electrónico o su número de teléfono .

El administrador NUNCA aparece en su lista de chat. Si uno de ellos le habla, usted podrá ver sus mensajes escritos de color rojo oscuro.

Todos otros colores les corresponden a otros miembros o clientes !

Un administrador NUNCA le va a pedir su correo, su contraseña o no va a buscar otro modo todo para hablar con usted por el "chat".

Un administrador nunca le va a contactar por MSN, YAHOO o su correo personal. Él siempre le va a hablar por su interfaz. Sus mensajes aparecen en el vínculo «Solicitud soporte».

No vacile en contactarnos para decirnos los usuarios de las personas que se hacen pasar por moderadores.

He aquí la lista con los usuarios de los moderadores que le pueda contactar (escrito de rojo oscuro):

- admin (administrador general)
- moderador (el verifica los "chats" y se encarga que las cuentas Eurolive funcionan bien)
- johan & steph (ellos verifican las salas (chats) y se encargan que las cuentas Mykocam funcionan bien)

Cómo ponerse en contacto con el administrador, los moderadores o el soporte

Usted solo puede utilizar el vínculo "Solicitud soporte" disponible en su interfaz. Es inútil contactarnos por otro correo porque usted va a recibir un mensaje que le aconseja utilizar el servicio «Solicitud soporte» y esto demorará más las cosas.

El período máximo para recibir una respuesta es 96 horas, pero lo normal es 48 horas, según las solicitudes recibidas, por eso es importante leer el FAQ para no sobrecargar el soporte con cuestiones que puede encontrar en este documento.