

## Preguntas frecuentes

**P: ¿CÓMO AVERIGUO EL SALDO DE MI CUENTA PREPAGADA?**

R: Si usted abrió una cuenta en ConnectNetwork.com puede controlar su cuenta por Internet, o puede llamar al sistema automatizado AdvancePay de GTL al 1-866-607-6006.

**P: ¿QUÉ PASA SI EL PRESO ES LIBERADO? ¿SE ME DEVOLVERÁ EL DINERO RESTANTE EN MI CUENTA?**

R: Comuníquese con el Departamento de Servicio AdvancePay de GTL y pulse "0" para hablar con un representante de GTL para solicitar un reembolso. GTL tratará de procesar los reembolsos en 30 días o a más tardar a los 60 días y solamente después de que haya verificado la viabilidad del método de pago utilizado. Las cuentas que están inactivas durante 90 días recibirán una notificación de inactividad a través de correspondencia por escrito o un mensaje de salida automatizado. El titular de la cuenta podrá solicitar un reembolso por todo saldo de fondos no utilizado.

**P: ¿QUÉ TARJETAS DE CRÉDITO ACEPTAN?**

R: Aceptamos Visa®, MasterCard® y Discover® (incluyendo tarjetas de débito y del banco) para establecer una cuenta prepagada.

**P: ¿QUÉ PASA SI EL PRESO CUELGA ANTES DE QUE TERMINE DE HACER EL PAGO CON MI TARJETA DE CRÉDITO PARA ESTABLECER LA CUENTA PREPAGADA?**

R: Si el preso cuelga, el proceso para establecer su cuenta continuará hasta que la autorización de su tarjeta de crédito sea procesada. Para asegurarse, el cliente deberá comunicarse con el Departamento de Servicio AdvancePay de GTL.

**P: ¿PUEDO CONTROLAR MI CUENTA ELECTRÓNICAMENTE?**

R: Sí, los clientes de AdvancePay ahora pueden controlar sus cuentas por Internet en [www.connectnetwork.com](http://www.connectnetwork.com). El sitio Web le permite hacer pagos, ver el historial de detalles de llamadas, ver saldos y mucho más.

**P: ¿EN CUÁNTO TIEMPO PODRÉ VER LOS DEPÓSITOS HECHOS A MI CUENTA?**

R: Los pagos hechos a través de ConnectNetwork se acreditan a su cuenta rápidamente. Los pagos a cuentas telefónicas pueden acreditarse en apenas 5 minutos.

**P: ¿QUÉ PASA SI NO TENGO UNA TARJETA DE CRÉDITO O DE DÉBITO?**

R: Puede enviar los depósitos a través de USPS o Western Union, o puede comprar una tarjeta de débito prepaga en diversos minoristas locales que se puede utilizar en los sistemas automáticos de GTL. Las tarjetas prepagas con un logotipo de tarjeta de Visa, MasterCard o Discover por lo general son compatibles.

**P: ¿QUÉ NECESITO PARA USAR CONNECTNETWORK.COM?**

R: Usted puede usar este sitio Web fácilmente. Para inscribirse, lo único que necesita es una dirección de correo electrónico válida y una computadora que tenga acceso a Internet. Visite [www.connectnetwork.com](http://www.connectnetwork.com) para abrir una cuenta, siga las instrucciones para el trámite y haga clic en el correo electrónico que le envía el sistema. Asegúrese de seleccionar el Departamento de Correcciones y Rehabilitación de California (CDCR, por sus siglas en inglés) cuando seleccione el centro durante la configuración. Una vez que haya completado este proceso, podrá iniciar sesión en el sitio y controlar su cuenta.



# AdvancePay®

SISTEMA PREPAGO GTL PARA FAMILIAS DE PRESIDARIOS

La manera más rápida y más segura de hacer pagos previos a cuentas de llamadas, de la tienda y fiduciarias de presidiarios

LOS CLIENTES ADVANCEPAY AHORA PUEDEN UTILIZAR

[www.connectnetwork.com](http://www.connectnetwork.com)





## GTL SERVICIO PARA FAMILIARES DE PRESOS

### Un servicio para familiares y amigos

Ahora los familiares y amigos de los presos tendrán la opción de establecer una cuenta de llamadas prepagadas utilizando tarjetas de crédito, cheques, giros postales o Western Union. Las llamadas que de otro modo serían bloqueadas, ahora son posibles a través del programa AdvancePay de GTL.

### ¿Cómo funciona?

AdvancePay les permite a los presos llamar a su número de teléfono sin las restricciones del servicio de facturación regular. Cuando un preso intenta llamar a un número no fracturable, AdvancePay le dará a la persona a quien se desea llamar la opción de establecer una cuenta prepagada. Una vez que la cuenta esté establecida, se podrán recibir llamadas por cobrar a dicho número por un monto equivalente a la cantidad prepagada. Una vez que la cantidad se haya usado, el sistema le indicará al usuario que necesita añadir fondos en la cuenta.

### Beneficios: seguridad, rapidez, sencillez

Los cargos de llamadas por cobrar no serán excesivos. Cuando los fondos en su cuenta estén a punto de acabarse, el sistema automatizado se comunicará con usted para ofrecerle la opción de añadir dinero en su cuenta AdvancePay. Todas las transacciones ocurren al momento. Cuando el preso/recluso llama a número prepagado, el costo de la llamada es deducido de su cuenta AdvancePay en cuanto termina la llamada.

### ¿Preguntas?

El Departamento de Servicio AdvancePay está disponible para responder sus preguntas relacionadas a los cargos por servicio:

**NÚMERO GRATUITO**  
1-866-607-6006

**NÚMERO DE FAX**  
1-251-473-2802

**HORARIO DE ATENCIÓN**  
Lunes a viernes  
7am a 11pm, hora del Centro  
Sábados y domingos  
8am a 7pm, hora del Centro

**DIRECCIÓN POSTAL**  
AdvancePay Service Dept.  
PO Box 911722  
Denver, CO 80291-1722

**SITIO WEB**  
[www.connectnetwork.com](http://www.connectnetwork.com)

La manera más fácil de abrir una cuenta AdvancePay es a través de [www.connectnetwork.com](http://www.connectnetwork.com). Usted puede abrir una cuenta, hacer los pagos y controlar el saldo. Los clientes también pueden crear una cuenta usando el sistema telefónico automatizado de GTL con un pago mínimo de \$5.00 con una tarjeta de crédito (le pueden cobrar un arancel por el trámite).







Además de nuestro sistema telefónico automatizado y de nuestro sitio Web, puede abrir una cuenta prepagada y hacer los pagos correspondientes a través del departamento de servicio al cliente AdvancePay, de Western Union o enviando un cheque o giro postal.

El sistema está totalmente automatizado y puede acceder al mismo llamando al 1-866-607-6006.

**GESTIÓN Y PAGOS A CUENTAS POR INTERNET**  
[www.connectnetwork.com](http://www.connectnetwork.com)

## Cómo evitar una desconexión

### INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE LLAMADAS DESDE CENTROS CORRECCIONALES

-  NO intente una llamada de tres personas
-  NO intente transferir la llamada
-  NO ponga en espera al infractor
-  NO utilice ni responda "llamadas en espera"
-  NO pulse números en el teclado durante la llamada (tanto en los teléfonos de infractores como en los teléfonos de las personas a las que llama)
-  NO deje de hablar en ningún momento, ya que aun una breve pausa puede causar una desconexión

### NÚMEROS BLOQUEADOS

Una vez que se bloqueó un número, únicamente la persona a cuyo nombre está registrado el número puede desbloquear el mismo llamando a:

1-866-607-6006

### AVISO

Los pagos AdvancePay pueden estar sujetos a impuestos y cargos. Las especificaciones están sujetas a cambio sin aviso. Esta publicación puede ser copiada y distribuida a presidiarios, parientes y amigos.



[www.gtl.com](http://www.gtl.com)

**AdvancePay Service Dept.**  
**PO Box 911722**  
**Denver, CO 80291-1722**  
**1-866-607-6006**

Part Number 7000122

© 2015 Global Tel\*Link Corporation. Todos los derechos reservados.  
AdvancePay es una marca registrada de Global Tel\*Link.