

# preguntas frecuentes

# controle su cuenta por internet

## ¿Cómo averiguo el saldo de mi cuenta prepagada?

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

## ¿Qué pasa si el preso es liberado? ¿Se me devolverá el dinero restante en mi cuenta?

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. Si GTL no recibe ninguna comunicación del titular de la cuenta después de 180 días de la publicación de la notificación de inactividad, la cuenta será cerrada y no calificará para un reembolso.**

## ¿Qué tarjetas de crédito aceptan?

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

## ¿Qué pasa si el preso cuelga antes de que termine de hacer el pago con mi tarjeta de crédito para establecer la cuenta prepagada?

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®.

## ¿Puedo controlar mi cuenta electrónicamente?

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

## ¿En cuánto tiempo podré ver los depósitos hechos a mi cuenta?

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

## ¿Qué pasa si no tengo una tarjeta de crédito o de débito?

Si no tiene una tarjeta de crédito o de débito, puede enviar el pago por correo o tal vez le convenga tener una tarjeta de débito prepagada. La tarjeta de débito prepagada solo le permite utilizar el dinero que pone en la tarjeta y para obtenerla no le revisan su crédito. Para obtener una tarjeta de débito sin el pago de un arancel por pedirla o por el servicio, visite [www.connectnetwork.com](http://www.connectnetwork.com) y solicite su tarjeta. Usted podrá usar esta tarjeta en cualquier lugar donde acepten una tarjeta de débito de Mastercard, así como en OffenderConnect.com y el sistema automatizado de pago telefónico.

## ¿Qué necesito para usar OffenderConnect.com?

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.offenderconnect.com](http://www.offenderconnect.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.

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



Departamento de Servicios AdvancePay®  
PO Box 911722  
Denver, CO 80291-1722  
1-866-607-6006

AP\_CA\_DOC\_SPANISH\_11'12 7000122

© 2012 Global Tel\*Link, Corp. Todos los derechos reservados.



# ADVANCEPAY®

Un Servicio de GTL® para  
familiares de presos

Los clientes de AdvancePay® ahora pueden usar



[www.offenderconnect.com](http://www.offenderconnect.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:

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.

\*Disponible a principios de 2013.

## ¿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:**  
251-473-2802

**Horario de atención**  
Lunes a viernes de 7:00 a.m. - 11:00 p.m.  
(Hora del Centro)

Sábados y domingos de 8:00 a.m. - 7:00 p.m.  
(Hora del Centro)

**Dirección:**  
AdvancePay® Service Department  
PO Box 911722  
Denver, Colorado 80291-1722

**Búscanos en la red:**  
[www.offenderconnect.com](http://www.offenderconnect.com)

La manera más fácil de abrir una cuenta AdvancePay® es a través de [www.offenderconnect.com](http://www.offenderconnect.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**.

## ¿Cómo evitar que su llamada sea desconectada?

Consejos útiles para evitar que la llamada de los reclusos/presos sea desconectada:

- 1 No trate de hacer una llamada de tres personas
- 2 No intente transferir una llamada
- 3 No ponga al recluso en espera
- 4 No use o conteste "llamadas en espera"
- 5 No oprima los números del aparato telefónico durante la llamada (ya sea del teléfono del recluso/preso o del teléfono al que se ha llamado)
- 6 No interrumpa la llamada por un período de tiempo, aun las pausas cortas pueden desconectar su llamada

Una vez que su número ha sido bloqueado, solo el dueño de la línea telefónica podrá desbloquearlo llamando al:

**1-866-607-6006**



Aviso: Todos los pagos AdvancePay® están sujetos a los impuestos y cargos por servicio correspondientes. Las especificaciones pueden cambiar sin notificación previa. Esta publicación puede ser duplicada y distribuida a los presos/reclusos y a sus familiares y amigos.