

GTL® INTERNATIONAL ADVANCEPAY®

International AdvancePay es un servicio de llamadas por cobrar prepagas para clientes que viven fuera de los Estados Unidos que desean hablar con presidiarios en centros correccionales ubicados en los Estados Unidos. Este programa permite a los amigos y parientes de los presidiarios establecer una cuenta AdvancePay visitando www.connectnetwork.com o a través de Western Union en más de 150 países y territorios para permitirles recibir llamadas de presidiarios alojados en centros que permiten llamadas internacionales. Comuníquese con nuestro Departamento Internacional de Servicio al Cliente enviando un mensaje de correo electrónico a AdvancePayInternational@gtl.net para verificar si su centro permite las llamadas internacionales antes de crear una cuenta International AdvancePay.

¿Cómo establezco una cuenta utilizando www.offenderconnect.com?

Una de las maneras más fáciles de establecer una cuenta AdvancePay es utilizar www.connectnetwork.com y seguir las simples instrucciones por Internet. Se pueden hacer pagos las 24 horas del día, 7 días a la semana, mediante el uso de una tarjeta de crédito o débito MasterCard® o Visa®.

¿Cómo establezco una cuenta utilizando Western Union?

Los clientes deben ubicar un agente Western Union y completar un formulario azul con su información personal o proporcionar la información requerida al agente. **No se pueden hacer pagos a través del sitio web de Western Union. Los clientes deben proporcionar la siguiente información:**

Para las personas que llaman que están en América del Norte:

Nombre de la compañía a la que se pagará: GLOBAL TEL LINK INTL

Código de la compañía: AdvancePay

Estado: AL

Monto a pagar: El monto que el cliente desea aplicar a su cuenta AdvancePay

Número de cuenta: El número de teléfono completo de 10 cifras del cliente, que incluye el código de área de 3 cifras y el número de teléfono de 7 cifras***

Para las personas que llaman internacionalmente que no están en América del Norte:

Nombre de la compañía a la que se pagará: GLOBAL TEL LINK INTL

Código de la compañía: AdvancePay

Estado: AL

Monto a pagar: El monto que el cliente desea aplicar a su cuenta de teléfono

Número de cuenta: Incluya 011, el código de país, el código de ciudad y el número de teléfono completo

Los presidiarios sólo podrán utilizar estos fondos para llamar al número de teléfono específico que el cliente ha utilizado para establecer su cuenta prepaga. Las transferencias de dinero demoran aproximadamente 24 horas en ser aplicadas a una cuenta, después de la cual el titular de la cuenta puede recibir llamadas de presidiarios.

¿Cómo pueden los clientes encontrar el agente de Western Union más cercano?

Los clientes pueden visitar www.payment-solutions.com y hacer clic en la opción "Quick Pay" (Pago rápido) en el medio de la pantalla y seguir las instrucciones. Los clientes pueden además llamar a su servicio de información local y preguntar sobre la ubicación del agente de Western Union en su ciudad.

***Los clientes con un prefijo de código de área en su número de teléfono, por ejemplo Canadá, Puerto Rico, las Islas Vírgenes de los Estados Unidos, deben visitar www.westernunion.com y hacer clic en "Find Agent Location" (Encontrar ubicación de agente) en la parte superior de la pantalla y seguir las instrucciones o llamar al 1-800-325-6000 y pulsar 2.

¿Existen cargos?

Sí. Western Union cobra entre \$10 y \$15 USD por transacción dependiendo del país de origen de la misma.

¿Qué debo hacer si el titular de la cuenta configura una cuenta con el número de teléfono equivocado?

Los clientes que necesitan ayuda con sus cuentas deben comunicarse con el Servicio al Cliente de GTL por correo electrónico a AdvancePayInternational@gtl.net. GTL puede además proporcionar nuestro documento de "Preguntas frecuentes", tablas de tarifas y una lista de países en los que los clientes pueden comunicarse con el Servicio al Cliente de GTL a través del teléfono (además de instrucciones para marcar) a través de una solicitud por correo electrónico a AdvancePayInternational@gtl.net.

El Servicio al Cliente por teléfono también está disponible desde ciertos países al número 1-888-216-7423. Debido a que los protocolos de marcado varían dependiendo del país, los clientes deben consultar a su compañía local de teléfonos o solicitar información sobre el protocolo de marcado enviando un mensaje de correo electrónico al servicio al cliente de GTL a AdvancePayInternational@gtl.net. El Servicio al Cliente está disponible en inglés y español.

¿Pueden los presidiarios hacer llamadas a otras personas utilizando su cuenta?

No. Los presidiarios pueden llamar únicamente al número de teléfono que está asociado con la cuenta.

¿Cualquiera puede configurar una cuenta?

Por lo general, sí. Sin embargo, el centro correccional se reserva el derecho de bloquear/restringir números específicos y pueden existir limitaciones en la duración de las llamadas. Además, todas las llamadas están sujetas a monitoreo y grabación.

¿Puedo obtener un reembolso de un saldo no utilizado?

Sí. Las solicitudes de reembolsos son procesadas por Servicio al Cliente. Los reembolsos serán enviados a través de Western Union Quick Cash a las ubicaciones participantes de agentes de Western Union y están sujetas al tipo de cambio. Todo reembolso no retirado de un agente de Western Union en un plazo de 30 días pasará a GTL. Las solicitudes de reembolsos también están sujetas a los cargos de transacciones de Western Union. Cuando el saldo de una cuenta es menor que el cargo de transacción de Western Union, la solicitud de reembolso no será procesada.

¿Puede vencer mi cuenta?

No.

