

# 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 1-800-483-8314.

## ¿Recibiré un estado de cuenta mensual?

Los estados de cuenta mensuales no son enviados por correo. Si lo solicita, se le proporcionará el listado de sus llamadas. Así como con todas las llamadas por cobrar, le sugerimos a nuestros clientes que mantengan una lista de las llamadas aceptadas para verificación.

## ¿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®. Para recibir el reembolso, el titular de la cuenta debe solicitarlo por escrito ya sea por correo o por fax. 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 hayan estado inactivas por más de 90 días serán canceladas y los fondos que resten se perderán y no serán reembolsados.\*** Se considera que una cuenta ha estado inactiva si no se han aceptado llamadas a dicho número de teléfono, ni se han hecho pagos a la cuenta por más de 90 días consecutivos. **Cuando se cierra la cuenta y se hace un reembolso, se le puede cobrar una tarifa por el trámite que se deducirá del saldo de la cuenta.\***

## ¿Qué tarjetas de crédito aceptan?

Aceptamos Visa® y MasterCard® (incluyendo las tarjetas de débito y del banco) para establecer su cuenta prepagada.

## Una vez que haya usado los \$25.00 o \$50.00 prepagados, ¿puedo cancelar mi cuenta y hacer que me cobren las llamadas de cobro revertido a través de mi compañía de teléfono local?

Una vez que un número telefónico ha sido establecido en la cuenta AdvancePay®, los clientes no pueden cambiar a otra forma de pago.

## ¿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®.

## ¿Son más caras las llamadas por cobrar si mi número de teléfono tiene una cuenta prepagada establecida?

No, las llamadas a través de nuestro Servicio AdvancePay® tienen el mismo precio que las llamadas por cobrar regulares. Sin embargo, con AdvancePay® los clientes pueden monitorear y manejar sus propias cuentas a través del Sistema Automatizado de AdvancePay®.

\* Puede variar en cada estado.

## ¿Puedo manejar mis cuentas por Internet?

Sí, ahora los clientes de AdvancePay® pueden manejar sus cuentas por Internet a través de [www.offenderconnect.com](http://www.offenderconnect.com). El sitio web le permite hacer pagos, consultar saldos, manejar números de teléfono en su cuenta y mucho más.

## ¿Puedo hacer un depósito en una cuenta de la tienda (commissary) o fiduciaria por Internet?

Si su centro permite los pagos a las cuentas de la tienda o fiduciarias a través del servicio OffenderConnect, dicha opción estará disponible para usted por Internet.

## ¿Cuánto tiempo lleva para que los pagos aparezcan en una cuenta?

Los pagos que se hacen a través del sitio web de OffenderConnect son acreditados con rapidez. Los pagos a cuentas de teléfono pueden acreditarse en apenas 5 minutos. Los pagos a cuentas de la tienda/fiduciarias se acreditan con rapidez, pero están sujetos a las normas de pagos del centro y pueden demorar uno o dos días hábiles para su acreditación, dependiendo de su centro.

## ¿Puedo utilizar una tarjeta de crédito o débito para hacer un pago?

Sí, puede utilizar su tarjeta de crédito o débito MasterCard® o Visa® para hacer un pago por Internet.

## ¿Qué debo hacer si no cuento con una tarjeta de crédito ni débito?

Si no tiene una tarjeta de crédito ni de débito, puede enviar por correo un pago o puede tomar en cuenta la opción de una tarjeta de débito prepaga. Las tarjetas de débito prepagas le permiten gastar únicamente el dinero que usted pone en la misma y no requieren una verificación de crédito.

## ¿Qué necesito para utilizar OffenderConnect.com?

El uso del sitio web OffenderConnect es sencillo. Para inscribirse, todo lo que necesita es una dirección de correo electrónica válida y una computadora con acceso a Internet. Visite [www.offenderconnect.com](http://www.offenderconnect.com) para inscribirse en una cuenta, siga el proceso de registro y haga clic en el mensaje de correo electrónico que le envía el sistema. Una vez que ha completado dicho proceso, podrá iniciar sesión en el sitio y manejar su cuenta.

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



Departamento de Servicios AdvancePay®  
PO Box 911722  
Denver, CO 80291-1722  
1-866-230-7761

SPANISH\_3'13 7000101

© 2013 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)

### 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.

Se instará a los clientes a que llamen a nuestro sistema automatizado al 1- 800- 483- 8314 para abrir una cuenta AdvancePay.

### 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.

### ¿Preguntas?

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

**Servicio al cliente:**  
1-866-230-7761

**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 p.m.  
(Hora del Centro)

**Dirección:**  
AdvancePay Service Dept.  
PO Box 911722  
Denver, Colorado 80291-1722

**Búscanos en la red:**  
[www.GTL.net](http://www.GTL.net)

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 hacerlo usando el sistema telefónico automatizado de GTL pagando \$25.00-\$50.00 con una tarjeta de crédito (le pueden cobrar un arancel por el trámite).

El sistema está totalmente automatizado y puede acceder al mismo llamando al 1-800-483-8314.

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.

## ¿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, sólo el dueño de la línea telefónica podrá desbloquearlo llamando al:

1-866-230-7761



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.