

## Preguntas frecuentes

**P: ¿CÓMO PUEDO CONFIGURAR Y HACER UN DEPÓSITO EN UNA CUENTA ADVANCEPAY?**

R: Puede elegir entre diversas opciones: (1) Visitenos en Internet en [www.connectnetwork.com](http://www.connectnetwork.com), (2) Instale la aplicación móvil ConnectNetwork (Android o iOS) en su dispositivo móvil, (3) Llame al 800-483-8314 para usar el sistema automático o hablar con un agente en vivo, (4) Use un quiosco instalado por GTL (en los lugares en los que están disponibles), (5) Haga un depósito en su Western Union local, (6) Envíe por correo un cheque o giro postal a la orden de GTL AdvancePay y envíelo a:

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

**P: ¿PUEDO UTILIZAR UNA TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO PARA HACER UN DEPÓSITO?**

R: Sí, GTL acepta tarjetas de crédito, tarjetas de débito y tarjetas prepagas Visa® y MasterCard®.

**P: ¿CUÁNTO TIEMPO LLEVA PARA QUE LOS DEPÓSITOS APAREZCAN EN UNA CUENTA?**

R: Cuando haga un depósito con su tarjeta de crédito o débito, el depósito aparecerá en su cuenta casi inmediatamente.

**P: ¿CÓMO PUEDO OBTENER EL SALDO DE MI CUENTA PREPAGA?**

R: Puede obtener su saldo llamando a nuestro sistema automático al teléfono 800-483-8314, registrándose por Internet a través de ConnectNetwork en [connectnetwork.com](http://connectnetwork.com), o instalando la aplicación ConnectNetwork en su dispositivo móvil.

**P: ¿LAS TARIFAS DE LLAMADAS ADVANCEPAY SON MÁS CARAS?**

R: Por lo general, las tarifas AdvancePay son iguales o inferiores a las llamadas por cobrar convencionales, pero, en última instancia, todas las tarifas se rigen por el contrato del centro correccional.

**P: ¿RECIBIRÉ UN RESUMEN MENSUAL?**

R: Los estados de uso de su cuenta AdvancePay están disponibles por Internet en [www.connectnetwork.com](http://www.connectnetwork.com) y son sin costo para usted.

**P: ¿RECIBIRÉ UN REEMBOLSO DE LOS FONDOS NO UTILIZADOS CUANDO UN PRESIDARIO ES LIBERADO?**

R: Se pueden solicitar reembolsos para titulares de cuentas verificados a través de nuestros representantes de servicio al cliente. Llame al 877-650-4249 para obtener información adicional.

**P: DESPUÉS DE ESTABLECER UNA CUENTA ADVANCEPAY, ¿PUEDO VOLVER A OTRAS FORMAS DE FACTURACIÓN?**

R: No. Una vez que un número de teléfono fue configurado como una cuenta AdvancePay, no están disponibles otras formas de facturación. Sin embargo, siempre dispondrá de la opción de elegir AdvancePay OneCall para aceptar y pagar una única llamada sin crear una cuenta AdvancePay.

**P: ¿PUEDO MANEJAR MIS CUENTAS POR INTERNET?**

R: Sí. Puede registrarse por Internet a través de ConnectNetwork en [www.connectnetwork.com](http://www.connectnetwork.com) o puede descargar la aplicación ConnectNetwork en su dispositivo móvil.

**P: ¿CÓMO PUEDO RECIBIR UNA NOTIFICACIÓN CUANDO EL SALDO DE MI CUENTA ADVANCEPAY ES BAJO?**

R: La Alerta de Saldo Bajo AdvancePay de GTL es un programa de alertas de suscripción a tarifas estándar diseñado para informarle que debe agregar fondos a su cuenta. El sistema enviará un mensaje de texto SMS cada vez que su cuenta cumple con una condición de saldo bajo. Para inscribirse, envíe el mensaje de texto ADVANCE a 91613. Pueden corresponder tarifas de mensajes y datos. Para consultar la descripción de los términos de uso de las alertas por texto o para obtener información adicional, visite [www.connectnetwork.com](http://www.connectnetwork.com).

**P: ¿PUEDO CONVERTIR MIS PAGOS EN AUTOMÁTICOS?**

R: Puede elegir la opción de recarga automática cuando hace un depósito a través del sistema automático llamando al 800-483-8314 o con su cuenta por Internet en [connectnetwork.com](http://connectnetwork.com). Cuando el sistema se lo indique, acepte la opción de almacenar su número de tarjeta de crédito y configurar depósitos automáticos en su cuenta.

**P: ¿QUÉ SUCEDE SI MI NÚMERO ESTÁ BLOQUEADO PARA RECIBIR LLAMADAS DE TELÉFONO DE PRESIDARIOS?**

R: Si tiene alguna pregunta sobre números bloqueados o problemas de facturación, llame a Servicio al Cliente de GTL al teléfono 877-650-4249.

**P: ¿QUÉ ES ADVANCEPAY ONECALL?**

R: Con AdvancePay OneCall (APOC), usted puede elegir aceptar y pagar una única llamada sin necesidad de configurar ni agregar fondos a una cuenta prepaga AdvancePay. Corresponderán las tarifas de teléfono prepagas estándar de AdvancePay. Es posible que corresponda un cargo por transacción por las llamadas APOC. A los clientes sin una cuenta de teléfono prepaga AdvancePay o sin fondos suficientes en su cuenta se les ofrecerá la opción de APOC para hacer llamadas de presidiarios.



# AdvancePay®

SISTEMA PREPAGO GTL PARA FAMILIAS DE PRESIDARIOS

La manera más rápida y segura de hacer pagos previos a cuentas para llamadas de presidiarios

LOS CLIENTES ADVANCEPAY AHORA PUEDEN UTILIZAR

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





## SISTEMA PREPAGO GTL PARA FAMILIAS DE PRESIDIARIOS

### Un servicio para parientes y amigos

Los miembros de la familia y amigos de presidiarios tienen la opción de configurar cuentas para llamadas prepagas mediante el uso de tarjetas de crédito o débito, depósitos de efectivo en Western Union, cheques o giros postales. Las llamadas que de otra manera pueden estar bloqueadas ahora se llevan a cabo a través del programa AdvancePay de GTL.

### ¿Cómo funciona?

AdvancePay es un servicio de llamadas por cobrar prepagas que permite hacer llamadas desde un presidiario en un centro correccional a su número de teléfono sin las restricciones de la facturación estándar. Cuando un presidiario intenta marcar un número que no se puede facturar, AdvancePay le ofrecerá la opción de configurar una cuenta prepaga a la persona que recibe la llamada. Después de que se establece la cuenta prepaga, se pueden hacer llamadas por cobrar al número de teléfono hasta el monto prepago en la cuenta. Cuando se terminan los fondos, el sistema informará al titular de la cuenta que debe agregar más fondos.

Para una gestión de cuenta más completa, puede hacer depósitos y acceder a su saldo en [connectnetwork.com](http://connectnetwork.com).

### Nunca pierda una llamada

Los titulares de cuentas AdvancePay pueden estar seguros de que son los únicos que pueden manejar sus cuentas, asegurándose de que recibirán sus llamadas importantes. Nuestros sistemas automáticos se comunican con los titulares de las cuentas cuando es necesario agregar fondos adicionales. Para facilitar las transacciones de depósitos futuras, es posible almacenar de forma segura los números de tarjetas de crédito y débito. También se encuentra disponible la opción de agregar fondos a cuentas con una tarjeta de crédito o débito almacenada cuando los fondos estén cerca de agotarse.

### ¿Tiene alguna pregunta?

El Departamento de Servicios de AdvancePay está disponible para responder a todas las preguntas relacionadas con facturación:

#### SERVICIO AL CLIENTE

877-650-4249

#### NÚMERO DE FAX

251-473-2802

#### SISTEMA AUTOMÁTICO

800-483-8314

#### SITIO WEB

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

#### CORREO ELECTRÓNICO

[support@connectnetwork.com](mailto:support@connectnetwork.com)

#### APLICACIÓN

Descargue la aplicación ConnectNetwork de la tienda Google Play o de la tienda Apple.

#### DIRECCIÓN POSTAL

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

La manera más fácil de establecer y manejar una cuenta AdvancePay es por Internet en [www.connectnetwork.com](http://www.connectnetwork.com). Puede crear una cuenta de teléfono, hacer depósitos y consultar saldos a través del sitio web de ConnectNetwork.

Los clientes pueden utilizar además el sistema de teléfono automático de GTL para crear una cuenta y hacer depósitos con una tarjeta de crédito. El sistema es completamente automático y se puede acceder al mismo llamando al 800-483-8314.







De forma adicional, es posible crear cuentas y hacer depósitos a través de la aplicación ConnectNetwork para su dispositivo móvil, visitando un local de Western Union, o enviando por correo cheques o giros postales a la orden de GTL AdvancePay a la dirección anterior.

Pueden corresponder cargos por transacciones a los depósitos.

#### GESTIÓN Y PAGOS A CUENTAS POR INTERNET

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

## Cómo evitar una desconexión

-  NO intente una llamada de tres personas
-  NO intente transferir la llamada
-  NO ponga en espera al presidiario
-  NO utilice ni responda "llamadas en espera"
-  NO pulse números en el teclado durante la llamada (tanto en el teléfono del presidiario como en el teléfono de la persona que recibe la llamada)
-  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:

800-483-8314

### AVISO

El pago de AdvancePay puede estar sujeto a 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

800-483-8314

3-17

Part Number 7000101

© 2017 Global Tel\*Link Corporation. Todos los derechos reservados.

AdvancePay es una marca registrada de Global Tel\*Link.