

## PREGUNTAS FRECUENTES

### ¿Por qué se desconectó mi llamada?

Nuestro sistema telefónico tiene ciertas protecciones internas para los testigos y el personal legal para ayudar a evitar llamadas no deseadas. Si usted hace cualquiera de las cosas siguientes durante su llamada, la llamada puede ser desconectada.

#### NO

- Transfiera o ponga la llamada en espera
- Utilice el servicio de llamada en espera o conteste una llamada en espera
- Pulse números adicionales en el teclado de marcación por tonos
- Pare la conversación por ningún periodo de tiempo (un período de silencio puede causar la llamada se desconecte)
- Trate de hacer ningún tipo de llamada de tres vías (o llamada tripartita)

### ¿Por qué están bloqueadas las llamadas a mi número de teléfono?

Las llamadas a su(s) número de teléfono desde una cárcel pueden estar restringidas por muchas razones. Estas son algunas de ellas:

**Restricción de llamadas por cobrar** - Su compañía telefónica local puede restringir las llamadas por cobrar. Llame a su compañía telefónica local para que esta restricción sea eliminada. Una vez que esta restricción se haya eliminado, puede tomar hasta 72 horas para que usted pueda recibir una llamada por cobrar.

**Nuevo número de teléfono** - Si usted tiene un nuevo número de teléfono, se le podría poner una restricción a su línea telefónica. Sólo tiene que darnos la fecha en que recibió su nuevo número telefónico de parte de su compañía telefónica local y Securus puede eliminar la restricción.

**Usted ha excedido su límite de gastos** - Si usted ha excedido el límite de gastos de su cuenta con Securus, las llamadas a su línea telefónica podrían ser bloqueadas. Si usted cree que este es el caso, por favor llámenos al 1-800-844-6591.

# SECURUS Technologies™

#### CONTACTO

800-844-6591

**PAGOS**  
Securus Correctional Billing Services  
PO Box 650757  
Dallas, TX 75265-0757

**CORRESPONDENCIA**  
Securus Correctional Billing Services  
PO Box 1109  
Addison, TX 75001

Para más información:  
[SecurusTech.net](http://SecurusTech.net)

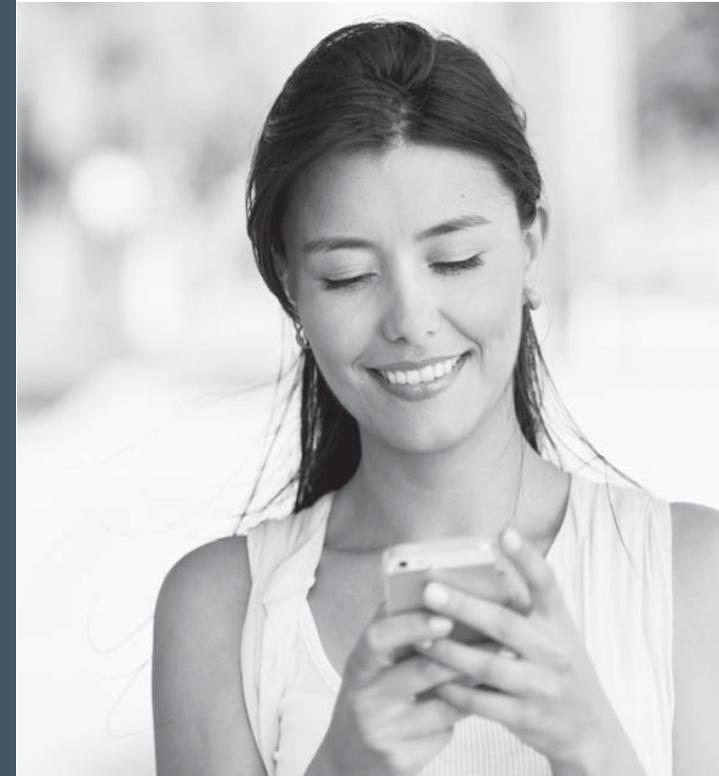


©2015 Securus Technologies, Inc.

SCBS\_FF\_TFSp\_0616

# SECURUS Technologies™

## FAMILIARES Y AMIGOS



## GUÍA DE SERVICIO TELEFÓNICO

SCBS es el Departamento de Servicio al Cliente  
de Securus Technologies, Inc.

## RECIBIR LLAMADAS TELEFÓNICA

En Securus entendemos la importancia de ofrecer servicios de comunicación flexibles y fiables. Es por eso que ofrecemos una serie de opciones de cuenta convenientes para ayudarle a mantenerse en contacto con su ser querido encarcelado. Este folleto le proporciona la información necesaria para abrir y gestionar su cuenta de llamadas.

### AdvanceConnect™

Esta cuenta prepagada le permite llevar el control de sus gastos. Sólo tiene que agregar dinero a su cuenta para comenzar a recibir llamadas de su ser querido.

- Agregar varios números de teléfono a su cuenta
- Política de reembolso de 180 días
- Comisión máxima de financiación por transacción es de \$50.00
- Puede ser que se aplique una cuota mensual por administración inalámbrica de hasta \$3.99 si usted incluye teléfonos celulares en su cuenta

### Direct Bill

Esta cuenta es la más adecuada si el preso ha estado encarcelado por más de dos años, o si usted es un abogado, un agente de fianzas, trabajador social u otro negocio o agencia del gobierno. Puede ser que se requiera una verificación de crédito.

- Aceptar llamadas y cargos hasta su límite de crédito
- Recibir un estado de cuenta mensual con el desglose de la actividad y gastos

### Traditional Collect

Con esta cuenta, los cargos por llamadas aparecen en su factura telefónica local. Dependiendo de su proveedor de servicios de telefonía local, es posible que usted pueda pagar las llamadas por cobrar de presos utilizando este método. Esta cuenta está sujeta a un límite de gastos renovable de 90 días y a un cargo mensual por estado de cuenta de hasta \$2.00.

*Hasta \$3.00 tarifa de transacción puede aplicar para agregar dinero o para hacer un pago en su cuenta en línea, o hasta \$ 5.95 por teléfono (Sin tarifa de transacción para los pagos por correo). \$50.00 máximo por transacción de financiación pueden aplicar. Otros cargos e impuestos pueden aplicarse según lo aprobado por las regulaciones estatales y federales. Las cuentas están sujetas a términos y condiciones adicionales disponibles para su revisión por teléfono o en línea.*

## MANTÉNGASE CONECTADO

*Con nuestros programas de AutoPay y TextPay, Securus le ofrece la posibilidad de suscribirse a notificaciones de saldo de cuenta y/o procesamiento de pagos automáticos para asegurarse de que nunca pierda una llamada.*

### AutoPay

AutoPay financia automáticamente su cuenta AdvanceConnect con una cantidad predeterminada de su elección si su saldo cae por debajo de 10 dólares.

### TextPay

TextPay envía una notificación por mensaje de texto que le permite agregar fondos a su cuenta AdvanceConnect inmediatamente o hacer un pago a su cuenta Direct Bill directamente desde su teléfono móvil.

### It's That Easy!

¡Inscríbese en estos convenientes programas hoy mismo en [SecurusTech.net](http://SecurusTech.net).



### Otras Opciones de Pago

Dependiendo de la disponibilidad y restricciones de la cárcel, es posible que reciba una llamada desde una cárcel con la opción de qz pagar por esa sola llamada usando nuestro programa Text2Connect™ o Pay Now™.

## ¡ADMINISTRE SU CUENTA POR INTERNET!

Securus Online es nuestro portal gratuito "todo en uno" para la gestión de cuentas el cual está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana desde su smartphone, tableta o computadora personal.



Al inscribirse en Securus Online tendrá acceso instantáneo a estas excelentes funciones:

- Inscribirse en nuevos servicios
- Suscribirse a AutoPay (pago automático) o TextPay
- Mantenerse al día con notificaciones por mensaje de texto y por correo electrónico
- Agregar fondos a las cuentas prepagadas
- Hacer pagos en las cuentas de pospago
- Ver el saldo de su cuenta y su historial de llamadas
- Ver los detalles de las transacciones para agregar fondos/transacciones de pago

**Regístrate hoy mismo:**  
[SecurusTech.net](http://SecurusTech.net)