

CIDNET

How to Pay for Phone Calls

CIDNET Data – How Everything Works

This facility has updated the inmate telephone system and is now integrated into CIDNET. The biggest difference between the old phone system and CIDNET is that all calls are payed for with data instead of a per minute fee. Data is sold for \$0.30 per Megabyte. When you talk on the phone, CIDNET tracks and deducts however much data is used for the call. One (1) minute of talk time uses approximately 0.65 Megabytes of data, with an average cost of \$0.18.

How You Purchase Data

To make phone calls, you must first purchase data. To do so, log in to the wall mounted touch screen kiosk. Click on the “Data” menu item and submit a request to purchase data. Jail staff will then manually approve your request to purchase data if you have the funds.

How The People You Call Purchase Data

CIDNET offers a public website (CIDNET Customer Portal) where the people you want to talk to can create an account and purchase data for \$0.30 per Megabyte. Tell them to search “CIDNET” from any web-browser. Once they have data, they will have the option to transfer some or all their data from their customer account, to your inmate account. This is important to note, because when you make phone calls, CIDNET is designed to first check your data balance. If you have data on your inmate account, CIDNET will deduct your data to pay for the phone call. If you do not have any data, CIDNET will deduct data from the person you are talking to.

If you do not have data on your inmate account, and you call someone who has not gone to the public website (CIDNET Customer Portal) and created an account and purchased data, the call will not go through. The person you called will hear an automated message telling them how to create an account at the CIDNET Customer Portal. Once they create their account and purchase data, they will be able to receive your calls.



FRIENDS & FAMILY GUIDE

How To Reach Your Incarcerated
Loved One From Home



Powered By Encartele

With CIDNET, you and your inmate can talk with video visits, messages, and phone calls. To use these services, you must create an account and buy data. Your data balance will be consumed when you talk with your inmate.

Create a CIDNET Account

1. Go to customer.cidnet.net/ in your browser.

2. Click the [Register](#) button.
3. Type in your [Email](#), [Time Zone](#) and [First & Last Name](#).
4. Click the [Create Account](#) button.
5. Read the [Terms of Use](#), then click [Agree](#).
6. Login to your email and open the CIDNET email.
7. In the email, click the [Complete Your Verification](#) link.
8. Choose a [Security PIN](#) and a [Password](#).
9. Click the [Sign In](#) button.

Complete Your Account

1. After logging in, click the [Menu](#) (☰) in the top corner.

2. Click the [Account](#) button.

3. Click the [General Information](#) button.

General Information

4. Fill out the fields with your personal information. Officers use this information to verify your identity. Without providing this information, you won't be approved to contact your inmate.
5. Click the [Save](#) button to save your information.
6. Click the [Phone Numbers](#) button.

Phone Numbers

7. Click the [Add Phone Number](#) button.
8. Type in the [Phone Number](#) you want to add.
9. Type in a [Description](#) (ex: "Jane's Cellphone").
10. Mark as [Primary](#) if this is the phone number that Customer Service should call to reach you.
11. Click [Verification Type](#) to choose either:
 - [Text](#) (CIDNET send your code by SMS)
 - [Call](#) (CIDNET reads your code to you)
12. Wait for CIDNET to text or call your phone. The text or call will contain your verification code.
13. Write down your code if you can't remember it.
14. Type in your [Verification Code](#), then click [Submit](#).
15. Click the [Back](#) (<) arrow button.
16. Click the [Photo ID](#) button.

Photo ID

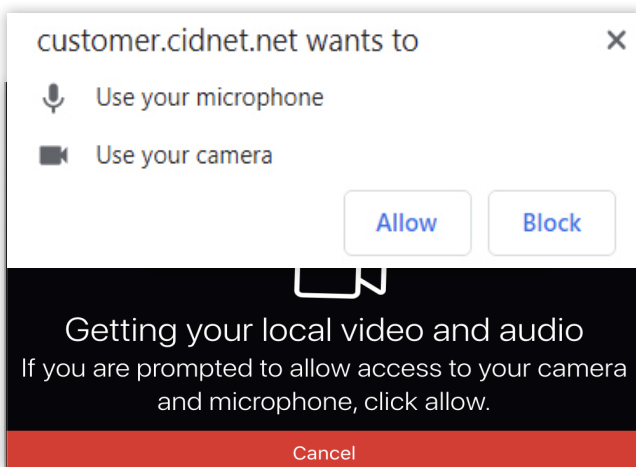
17. Click the [Upload New](#) button.
18. Click the [Browse](#) button.
19. Choose an image of your government-issued ID.

Link With Your Inmate

1. After logging in, click the [Menu](#) (≡) in the top corner.
2. Click the [Add Inmate](#) button.
3. Select the [State](#) where your inmate is being held.
4. Select the [Facility](#) where your inmate is being held.
5. Search for your inmate by [Name](#), then select them.
6. Select the [Relationship](#) for you and your inmate.
7. Click [Complete](#) to submit your request to the facility.
8. NOTE: The correctional facility decides whether to approve or decline your Link Request. CIDNET has no control over whether you were approved or denied. Contact the facility for more information.

Wait to be Approved

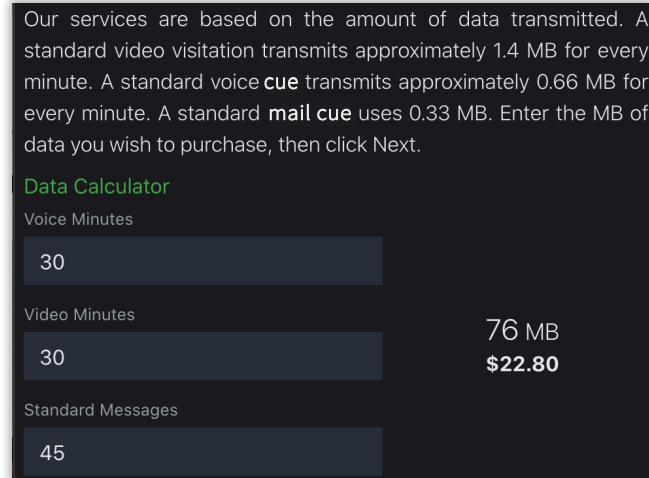
1. Facility Staff need time to process your link request. While you wait, you can test your device for video visitation compatibility.
2. After logging in, click the [Menu](#) (≡) in the top corner.
3. Click the [Audio/Video Test](#) button.
4. If your browser prompts you to give CIDNET Camera and Microphone permissions, click the [Allow](#) button.



5. Point your device's camera at your face. You should see yourself on-screen. If you do, click the [Looks Good](#) button.

Purchase Data (MB)

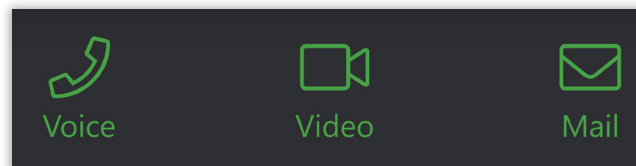
1. After logging in, click the [Menu](#) (≡) in the top corner.
2. Click the [Add Data](#) button.
3. Use the [Data Calculator](#) to determine how many MB (Data) you want to buy. Choose how many [Megabytes to Purchase](#), then click [Next](#). Your Data balance can be used for video visits, mail cueing, and / or voice cues.



4. Enter your [Payment Details](#).
5. Read the [Terms of Use](#) and check the boxes at the bottom, then click [I Agree](#).
6. Click [Submit](#) when you are ready to purchase your data.

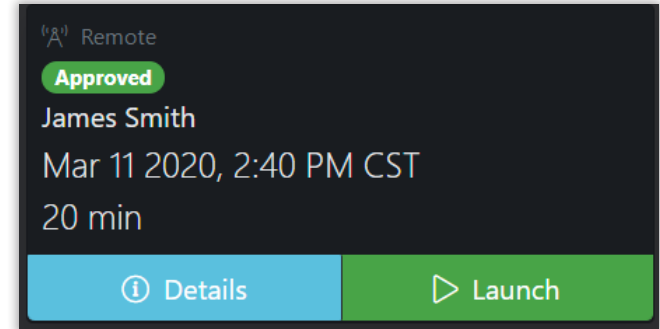
Inmate Communication

- Not every correctional facility allows inmates and contacts to video cue, mail cue, or voice cue with CIDNET. After you've linked with your inmate, you can view what communication services they have access to.



- If you receive a call from (888) 984-1903, there is an inmate trying to initiate a voice cue with you. If you purchased data, you can accept the cue. If you haven't, you can't accept the cue.

- You can send/read mail cues by clicking the [Mail](#) button.
- You can schedule video cues by clicking [Video](#) and then [New Schedule](#). [Onsite](#) cues require you to visit the facility, while [Remote](#) cues can be joined from anywhere as long as your WiFi connection is strong enough.
- Schedules you submit must be approved by facility staff.
- To join a [Remote](#) cue, you need to login to CIDNET and click the [Launch](#) button when your cue is scheduled to begin. The [Launch](#) button will appear automatically, though you may need to click [Refresh](#).



- Video cues, mail cues, and voice cues are recorded and monitored. Staff may revoke your ability to communicate if you violate facility guidelines.
- If you want to sell your data back to CIDNET, click the [Support](#) button and open a [New Request](#) with [I would like to sell back my unused data](#) as your request.

Getting Support

If you can log in to your [Public Portal](#) account, go to the [Dashboard](#) and click the [Support](#) button. This is the fastest way to get your request process.

If you can't log in to your [Public Portal](#) account, go to <https://cidnet.net/friends-and-family-portal/> and fill out the [Customer Contact Form](#) at the bottom.



888-984-1903



Con CIDNET, tú y tu recluso pueden hablar con video visitas y llamadas telefónicas. Para usar estos servicios, debes crear una cuenta y comprar datos. Tu balance de datos será consumido cuando hables con tu recluso.

Crea una cuenta CIDNET

1. Visita customer.cidnet.net/ en tu navegador.

2. Has clic en el botón de Register.
3. Introduce tu Correo Electrónico, Zona Horaria y tu Nombre y Apellido.
4. Has clic en el botón de Create Account.
5. Lee los Términos de Uso, luego has clic en Agree.
6. Ingresa a tu correo electrónico y abre el mensaje de CIDNET.
7. En el mensaje, has clic en vínculo para Complete Your Verification.
8. Escoge un Pin de Seguridad y Contraseña.
9. Has clic en el botón de Sign In.

Completa tu cuenta

1. Después de ingresar, has clic en el Menú (☰) en la esquina superior.

2. Has clic en el botón de Account,

3. Has clic en el botón de General Information.

General Information

4. Llena los campos con tu información personal. Los oficiales usarán esta información para verificar tu identidad. Si no provees esta información, no serás aprobado para el contacto con tu recluso.
5. Has clic en Save para guardar tu información.
6. Has clic en el botón de Phone Numbers,

Phone Numbers

7. Has clic en Add Phone Number.
8. Introduce el Número Telefónico que quieres añadir.
9. Introduce una Descripción (p. ej: "Celular de Jane").
10. Marca este como Primary si este el número que el Servicio al cliente debe llamar para comunicarse contigo.
11. Has clic en Verification Type para escoger entre:
 - Texto (CIDNET te mandará un mensaje por SMS)
 - Llamada (CIDNET te leerá tu código)
12. Espera a que CIDNET envíe el texto o te llame por teléfono. El texto o llamada contendrán tu código de verificación.
13. Escribe tu código si no puedes recordarlo.
14. Introduce tu Código de Verificación, luego has clic en Submit.
15. Has clic en el botón de flecha Hacia Atrás (<).
16. Has clic en el botón de Photo ID.

Photo ID

17. Has clic en el botón de Upload New.
18. Has clic en el botón de Browse.
19. Escoge una imagen con tu ID emitido por el gobierno.

GUÍA PARA FAMILIA Y AMIGOS

Como Llegar a tu Ser Querido
Encarcelado desde Casa



Potenciado por Encartele

Conectate con tu recluso

1. Después de ingresar, has clic en el Menú (≡) en la esquina superior.
2. Has clic en el botón de Add Inmate.
3. Selecciona el Estado donde tu recluso está retenido.
4. Selecciona la Instalación en la que tu recluso está retenido.
5. Busca a tu recluso por Nombre, después selecciónalo.
6. Selecciona la Relación entre el recluso y tú.
7. Has clic en Complete para enviar tu petición a la instalación.
8. NOTA: La instalación correccional decide si aprueba o rechaza tu Petición de Conexión. CIDNET no tiene control en cuanto si es aprobado o rechazado. Contacta la instalación para más información.

Esperar a ser aprobado

1. El Personal de la Instalación necesita tiempo para procesar tu petición de conexión. Mientras esperas, puedes probar tu dispositivo para compatibilidad de video visitas.
2. Después de ingresar, has clic en el Menú (≡) en la esquina superior.
3. Has clic en el botón de Audio/Video Test.
4. Si tu navegador te pide darle permisos de Cámara y Micrófono a CIDNET, has clic en el botón de Allow.

customer.cidnet.net wants to

Use your microphone

Use your camera

Allow

Block

Getting your local video and audio

If you are prompted to allow access to your camera and microphone, click allow.

Cancel

5. Apunta la cámara de tu dispositivo a tu cara. Deberías poder verte a ti mismo en la pantalla. Si es así, has clic en el botón de Looks Good.

Compra datos (MB)

1. Después de ingresar, has clic en el Menú (≡) en la esquina superior.
2. Has clic en el botón de Add Data.
3. Usa la Data Calculator para determinar cuántos MB (Datos) querrás comprar. Escoge la cantidad de Megabytes a Comprar, después has clic en Next. Tu balance de datos puede ser usado para video visitas, mensajes y/o llamadas telefónicas

Our services are based on the amount of data transmitted. A standard video visitation transmits approximately 1.4 MB for every minute. A standard voice call transmits approximately 0.66 MB for every minute. A standard message uses 0.33 MB. Enter the MB of data you wish to purchase, then click Next.

Data Calculator

Voice Minutes

30

Video Minutes

30

76 MB
\$22.80

Standard Messages

45

4. Introduce tu Información de Pago.
5. Lee los Términos de Uso y marca las casillas en la parte inferior, después has clic en I Agree.
6. Has clic en Submit cuando estés listo para comprar datos.

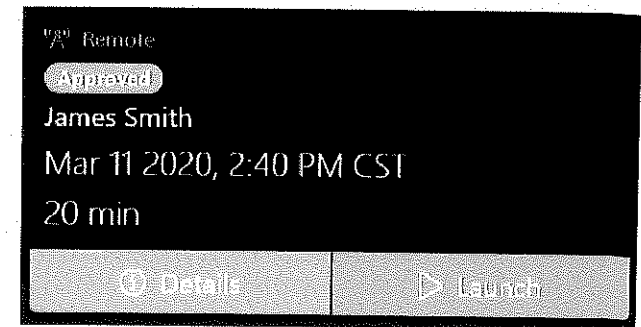
Comunicación con reclusos

- No toda instalación correccional permite a reclusos y contactos participar en video visitas, mensajes o llamadas con CIDNET. Después de haberte conectado con tu recluso, podrás ver las opciones de comunicación a los que tienen acceso.



- Si recibes una llamada del (888) 984-1903, hay un recluso tratando de llamarte. Si compraste datos, puedes aceptar la llamada. Si no lo has hecho, no podrás aceptar la llamada.

- Puedes enviar/leer mensajes al hacer clic en el botón de Mail.
- Puedes programar video visitas al hacer clic en Video y después New Schedule. Las Visitas en Sitio (Onsite) requieren que visites la instalación, mientras que las Visitas Remotas (Remote) pueden realizarse donde sea mientras tengas una buena conexión WiFi.
- Las Programaciones que propongamos deberán ser aprobados por el personal de la instalación.
- Para unirse a una Sesión Remota, necesitaras ingresar a CIDNET y hacer clic en el botón de Launch cuando tu sesión está programada para empezar. El botón de Launch aparecerá automáticamente, aunque talvez necesites hacer clic en Refresh.



- Las video visitas, mensajea, y llamadas telefónicas son grabadas y monitoreadas. El personal podrá revocar tu habilidad de comunicarte si violas las reglas de la instalación.
- Si quieres vender tus datos de vuelta a CIDNET, has clic en el botón de Support y abre una New Request con I would like to sell back my unused data como tu petición.

Obtener soporte

Si puedes ingresar a tu cuenta de Portal Público, ve a tu Tabla y has clic en el botón de Support. Este es la manera más rápida de procesar tu petición.

Si no puedes ingresar a tu cuenta de Portal Público, ingresa a <http://portal.cidnet.net/> y llena el Customer Contact Form al fondo.

 CIDNET