



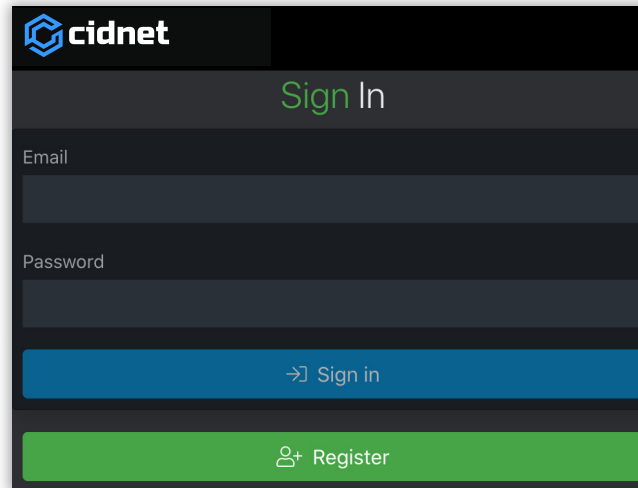
FRIENDS & FAMILY GUIDE

How To Reach Your Incarcerated Loved One From Home

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

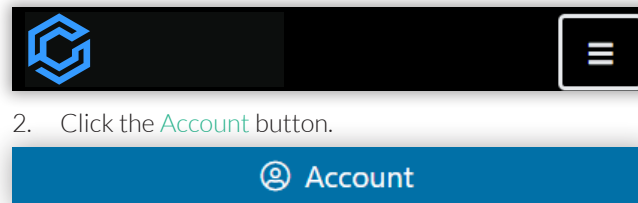
1. Go to customer.cidnet.net/ in your browser.



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. NOTE: Email may go into your junk or spam box.
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

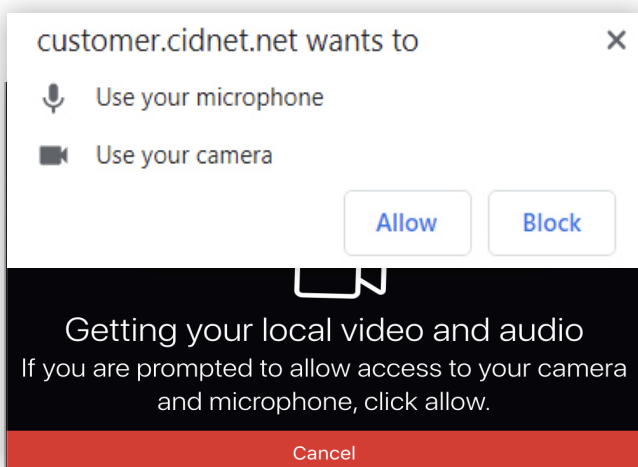
17. Click the [Upload New](#) button.
18. Click the [Browse](#) button.
19. Choose an image of your government-issued ID.
20. If your browser prompts you to give Cidnet Camera and Photo permissions, click the [Allow](#) button.

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, messaging, and / or phone calls.

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.

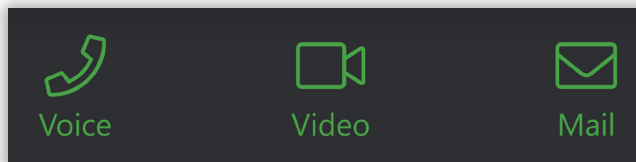
Data Calculator

Voice Minutes	30	
Video Minutes	30	76 MB
Standard Messages	45	\$22.80

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.

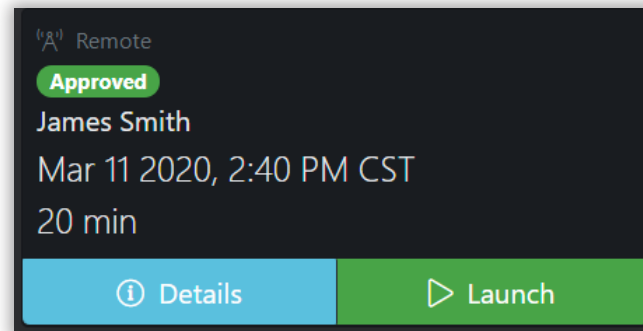
Inmate Communication

- Not every correctional facility allows inmates and contacts to video visit, message, or call 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 call you. If you purchased data, you can accept the call. If you haven't, you can't accept the call.
- You can send/read messages by clicking the [Mail](#) button.

- You can schedule video visits by clicking [Video](#) and then [New Schedule](#). [Onsite](#) visits require you to visit the facility, while [Remote](#) visits 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](#) session, you need to login to Cidnet and click the [Launch](#) button when your session is scheduled to begin. The [Launch](#) button will appear automatically, though you may need to click [Refresh](#).



- Video visits, messages, and phone calls 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 [cidnet.net](#) and fill out the [Customer Contact Form](#) at the bottom of the page or call 888-984-1903 and leave a voicemail for the next available specialist to assist you.



Earn Cidnet Data By Joining CidSpace

CidSpace is a social engagement portal designed for people who have been impacted by incarceration.

We consistently run contests that reward users with free Cidnet Data, just for engaging and sharing their thoughts.

[Join by downloading the app or visit us at \[cidspace.com\]\(#\)](#)





GUÍA PARA FAMILIA Y AMIGOS

Como Llegar a tu Ser Querido Encarcelado desde Casa

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. NOTA: El correo electrónico puede ir a su bandeja de correo basura o correo no deseado.
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 usaran 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 mandara 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](#).
17. Has clic en el botón de [Upload New](#).

Photo ID

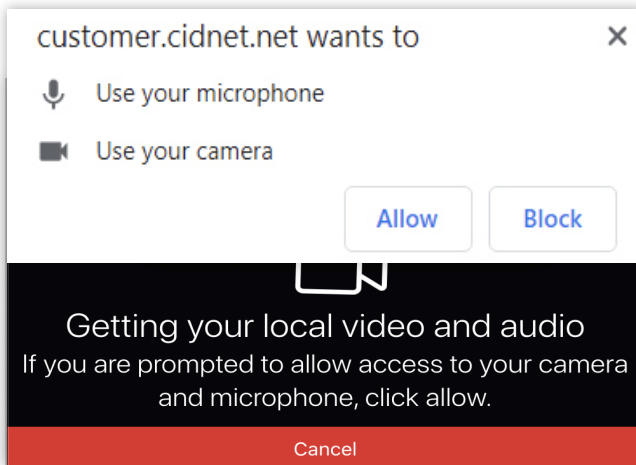
18. Has clic en el botón de [Browse](#).
19. Escoge una imagen con tu ID emitido por el gobierno.
20. Si tu navegador te pide darle permisos de Cámara y Micrófono a Cidnet, has clic en el botón de [Allow](#).

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**.



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 cues, cue de correo y/o cue de voz.

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 cue transmits approximately 0.66 MB for every minute. A standard mail cue uses 0.33 MB. Enter the MB of data you wish to purchase, then click Next.

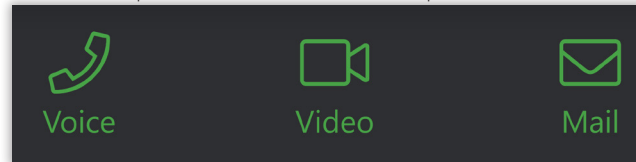
Data Calculator

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.

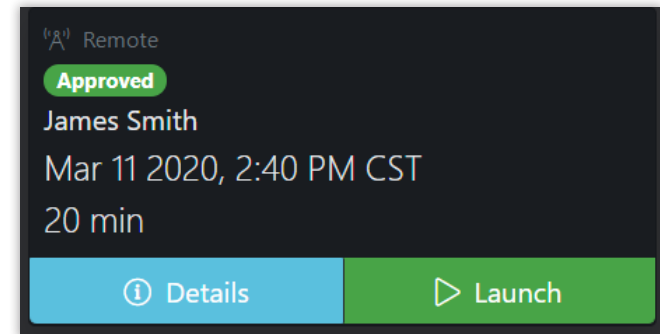
Comunicación con reclusos

- No toda instalación correccional permite a reclusos y contactos participar en video cues, cue de correo, o cue de voz 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 iniciar una cue de voz contigo. Si compraste datos, puedes aceptar la cue de voz. Si no lo has hecho, no podrás aceptar la cue de voz.

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



- Las video cues, cues de correo, y cues de voz 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 Publico**, ve a tu **Tablero** y has clic en el botón de **Support**. Esta es la manera más rápida de procesar tu petición.

Si no puede iniciar sesión en su cuenta del **Public Portal**, vaya a <https://cidnet.net/> y complete el formulario de **Customer Contact Form** en la parte inferior de la página o llame al **888-984-1903** y deje un mensaje de voz para que el próximo especialista disponible lo ayude.

