

AZ FARE IVR Spanish Script

WELCOME MESSAGE

(800) You have reached the Arizona Courts Pay By Phone Service. Use of this service requires a touch-tone phone. If you are calling from a touch-tone telephone, press 1 now for English. Para Español, oprima el número dos.

[If no response, the caller will hear the following message]

(811) I am waiting for your response. (564) If you are calling from a touch-tone telephone, press 1 now for English. Para Español, oprima el numero dos.

[The caller will have a total of three opportunities to respond, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call.]

(810) You have exceeded the response time allowed. (510) Thank you for calling, goodbye.

[If an invalid choice is entered, the caller will hear the following message]

(808) You have made an invalid choice. (564) If you are calling from a touch-tone telephone, press 1 now for English. Para Espanol, oprima el numero dos.

[The caller will have a total of three opportunities to key a valid choice, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call.]

(809) You have exceeded the number of attempts allowed. (510) Thank you for calling, goodbye.

[If option 1 is pressed; proceed to the Main Menu script]

[If option 2 is pressed; proceed to the FARE IVR Spanish script]

AZ FARE IVR Spanish Script

MAIN MENU

(800) [Se ha comunicado usted con el servicio de pago por teléfono de los tribunales de Arizona.](#)

(501) [Para poder hacer un pago por teléfono, debe usted saber el número del aviso o del plan de pagos. Los pagos se pueden efectuar con Visa o MasterCard. Para pagar según el número de aviso, oprima el número uno. Para pagar según el número del plan de pagos, oprima el número dos.](#)

[If no response, the caller will hear the following message]

(811) [Seguimos a la espera de su respuesta.](#) (563) [Para pagar según el número de aviso, por favor oprima el número uno ahora. Para pagar según el número del plan de pagos, por favor oprima el número dos ahora.](#)

[The caller will have a total of three opportunities to respond, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call]

(810) [Ha tardado usted más tiempo en responder de lo que el sistema permite.](#) (510) [Gracias por su llamada. Adiós.](#)

[If an invalid choice is entered, the caller will hear the following message]

(808) [Opción no es válida.](#) (563) [Para pagar según el número de aviso, por favor oprima el número uno ahora. Para pagar según el número del plan de pagos, por favor oprima el número dos ahora.](#)

[The caller will have a total of three opportunities to key a valid choice, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call]

(809) [Usted ha sobrepasado el número de veces que se permite hacer el intento.](#) (510) [Gracias por su llamada. Adiós.](#)

[If option 1 on the Main Menu is pressed; proceed to the Notice Number Script]

[If option 2 on the Main Menu is pressed; proceed to Installment Plan Payment script (Note: The following message is now being played because Installment Plan Payment script is not currently implemented.)]

(536) [No es imposible extraer la información del plan de pagos a plazos. Por favor, comuníquese con el tribunal.](#) (510) [Gracias por su llamada. Adiós.](#)

AZ FARE IVR Spanish Script

NOTICE NUMBER SCRIPT

[Response if option 1 from (501) the Main Menu is pressed]

(502) Usted ha seleccionado el pago según el número del aviso. Este número se halla en el cuadro en la parte superior derecha del aviso. Por favor, oprima todos los números impresos del aviso que se hallan en este cuadro en la parte superior derecha y después oprima el signo de número.

[If no response, or the pound sign is not entered after the notice number, the caller will hear the following message]

(811) Seguimos a la espera de su respuesta. (545) Por favor, oprima todos los números impresos del aviso que se hallan en este cuadro en la parte superior derecha y después el signo de número.

[The caller will have a total of three opportunities to respond, or to enter the pound sign after the entry of a notice number, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call]

(810) Ha tardado usted más tiempo en responder de lo que el sistema permite. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

[Response if the notice number entered is invalid]

(503) El número que usted ha marcado no es válido. Por favor, oprima los números de nuevo. Por favor, oprima todos los números impresos del aviso que se hallan en este cuadro en la parte superior derecha y después el signo de número.

[The caller will have a total of three opportunities to key a valid notice number followed by the pound sign, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call]

(809) Usted ha sobrepasado el número de veces que se permite hacer el intento. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

[If the notice number entered is valid, the caller will be prompted to confirm.]

(251) Usted marcó <number entered>. (252) Si esto está correcto, marque uno. Si esto está incorrecto, marque dos.

AZ FARE IVR Spanish Script

[If no response, the caller will hear the following message]

(811) Seguimos a la espera de su respuesta. (252) Si esto esta correcto, marque uno. Si esto esta incorrecto, marque dos.

[The caller will have a total of three opportunities to respond, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call]

(810) Ha tardado usted más tiempo en responder de lo que el sistema permite. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

[If an invalid choice is entered, the caller will hear the following message]

(808) Opción no es válida. (252) Si esto esta correcto, marque uno. Si esto esta incorrecto, marque dos.

[The caller will have a total of three opportunities to key a valid choice, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call]

(809) Usted ha sobrepasado el número de veces que se permite hacer el intento. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

[If option 1 is pressed the caller hears the following message (IVR does a host inquiry on the notice number entered)]

(505) Por favor espere mientras extraemos su información.

[If option 2 is pressed, the caller hears the following message]

(502) Usted ha seleccionado el pago según el número del aviso. Este número se halla en el cuadro en la parte superior derecha del aviso. Por favor, oprima todos los números impresos del aviso que se hallan en este cuadro en la parte superior derecha y después oprima el signo de número.

[If option 2 is chosen a total of three times, the caller will hear the following and the IVR will terminate the call]

(809) Usted ha sobrepasado el número de veces que se permite hacer el intento. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

[Response if the host inquiry cannot find the notice number entered on the system]

AZ FARE IVR Spanish Script

(506) No es imposible extraer su información. Por favor, comuníquese con el tribunal. Si quiere usted marcar otro número de aviso o el número del plan de pagos, oprima el número uno.

[If no response, the caller will hear the following message]

(811) Seguimos a la espera de su respuesta. (506) No es imposible extraer su información. Por favor, comuníquese con el tribunal. Si quiere usted marcar otro número de aviso o el número del plan de pagos, oprima el número uno.

[The caller will have a total of three opportunities to respond, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call]

(810) Ha tardado usted más tiempo en responder de lo que el sistema permite. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

[If an invalid choice is entered, the caller will hear the following message]

(808) Opción no es válida. (506) No es imposible extraer su información. Por favor, comuníquese con el tribunal. Si quiere usted marcar otro número de aviso o el número del plan de pagos, oprima el número uno.

[The caller will have a total of three opportunities to key a valid choice, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call]

(809) Usted ha sobrepasado el número de veces que se permite hacer el intento. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

[If 1 is pressed, the caller is returned to the Main Menu]

[If the notice number entered is located on the system and eligible for payment proceed to the appropriate Disposition Script.]

[Response if the host inquiry determines that the case related to the notice number entered is no longer eligible for payment or is recalled. For example, the appearance date has passed and the case has not been disposed.]

(508) No es posible hacer pagos en esta causa en estos momentos. Por favor comuníquese con el tribunal para mayor información. Si quiere usted marcar otro

AZ FARE IVR Spanish Script

número de aviso o el número del plan de pagos, oprima el número uno.

[If no response, the caller will hear the following message]

(811) Seguimos a la espera de su respuesta. (508) No es posible hacer pagos en esta causa en estos momentos. Por favor comuníquese con el tribunal para mayor información. Si quiere usted marcar otro número de aviso o el número del plan de pagos, oprima el número uno.

[The caller will have a total of three opportunities to respond, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call]

(810) Ha tardado usted más tiempo en responder de lo que el sistema permite. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

[If an invalid choice is entered, the caller will hear the following message]

(808) Opción no es válida. (508) No es posible hacer pagos en esta causa en estos momentos. Por favor comuníquese con el tribunal para mayor información. Si quiere usted marcar otro número de aviso o el número del plan de pagos, oprima el número uno.

[The caller will have a total of three opportunities to key a valid choice, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call]

(809) Usted ha sobrepasado el número de veces que se permite hacer el intento. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

[If 1 is pressed, the caller is returned to the Main Menu]

[Response if the host inquiry determines that the case related to the notice number entered is sealed.]

(506) No es imposible extraer su información. Por favor, comuníquese con el tribunal. Si quiere usted marcar otro número de aviso o el número del plan de pagos, oprima el número uno.

[If no response, the caller will hear the following message]

(811) Seguimos a la espera de su respuesta. (506) No es imposible extraer su información. Por favor, comuníquese con el tribunal. Si quiere usted

AZ FARE IVR Spanish Script

[marcar otro número de aviso o el número del plan de pagos, oprima el número uno.](#)

[The caller will have a total of three opportunities to respond, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call]

(810) [Ha tardado usted más tiempo en responder de lo que el sistema permite.](#) (510) [Gracias por su llamada. Adiós.](#)

[If an invalid choice is entered, the caller will hear the following message]

(808) [Opción no es válida.](#) (506) [No es imposible extraer su información. Por favor, comuníquese con el tribunal. Si quiere usted marcar otro número de aviso o el número del plan de pagos, oprima el número uno.](#)

[The caller will have a total of three opportunities to key a valid choice, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call]

(809) [Usted ha sobrepasado el número de veces que se permite hacer el intento.](#) (510) [Gracias por su llamada. Adiós.](#)

[If 1 is pressed, the caller is returned to the Main Menu]

[Response if the host inquiry determines that the system is not available]

(509) [Lamentamos que el sistema no está funcionando en estos momentos. Por favor, vuelva a llamar más adelante.](#)

[If a chargeback letter number (i.e. a generic number used for all chargebacks) is entered, proceed to the Chargeback Notice script.]

AZ FARE IVR Spanish Script

CHARGEBACK NOTICE SCRIPT

[The system detects a standard chargeback number and responds as follows]

(507) El número de aviso que ha marcado indica que usted está disputando un pago de la tarjeta de crédito. Por favor, oprima el ocho para hablar con un representante de servicio al cliente.

[If no response, the caller will hear the following message]

(811) Seguimos a la espera de su respuesta. (507) El número de aviso que ha marcado indica que usted está disputando un pago de la tarjeta de crédito. Por favor, oprima el ocho para hablar con un representante de servicio al cliente.

[The caller will have a total of three opportunities to respond, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call]

(810) Ha tardado usted más tiempo en responder de lo que el sistema permite. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

[If an invalid choice is entered, the caller will hear the following message]

(808) Opción no es válida. (507) El número de aviso que ha marcado indica que usted está disputando un pago de la tarjeta de crédito. Por favor, oprima el ocho para hablar con un representante de servicio al cliente.

[The caller will have a total of three opportunities to key a valid choice, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call]

(809) Usted ha sobrepasado el número de veces que se permite hacer el intento. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

[If 8 is pressed, the caller is transferred to a Customer Service Representative.]

(561) Por favor, espera línea y lo pasaremos con un representante de servicio al cliente. (5801) Este llamada puede ser gravada para el proposito de trenameinto.

[If 8 is pressed and the office is closed, the caller will be prompted to call back during regular business hours.]

(511) Lamentamos que la oficina está cerrada a esta hora. Si usted desea hablar con un representante de servicio al cliente, por favor llámenos de lunes a viernes

AZ FARE IVR Spanish Script

entre las ocho y media de la mañana y las cinco de la tarde, hora de Arizona, salvo los días feriados. Gracias.

[If 8 is pressed and the office is closed for a holiday, the caller will be prompted to call back during regular business hours.]

(805) Lamentamos que la oficina esta cerrada por los dias feriados. Si usted desea hablar con un representante de servicio al cliente, por favor llámenos de lunes a viernes entre las ocho y media de la mañana y las cinco de la tarde, hora de Arizona, salvo los días feriados. Gracias.

AZ FARE IVR Spanish Script

CASE TYPE SELECTION

(The IVR does a host inquiry on the balance of the case related to the notice number entered)

[If the host inquiry determines that the balance is zero, the caller will hear the following]

(512) En estos momentos no figura ninguna cantidad a pagar en esta causa. Si el aviso que recibió usted indica que debe comparecer por alguna acusación, entonces usted debe presentarse ante el tribunal como se le indica. (555) Para repetir esta informacion (260) marque uno. (556) Para regresar al menu principal (268) marque nueve. (557) Gracias por usar el servicio de pago por telefono de los Tribunales de Arizona.

[If no response, the caller will hear the following message]

(811) Seguimos a la espera de su respuesta. (555) Para repetir esta informacion (260) marque uno. (556) Para regresar al menu principal (268) marque nueve. (557) Gracias por usar el servicio de pago por telefono de los Tribunales de Arizona.

[The caller will have a total of three opportunities to respond, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call]

(810) Ha tardado usted más tiempo en responder de lo que el sistema permite. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

[If an invalid choice is entered, the caller will hear the following message]

(808) Opción no es válida. (555) Para repetir esta informacion (260) marque uno. (556) Para regresar al menu principal (268) marque nueve. (557) Gracias por usar el servicio de pago por telefono de los Tribunales de Arizona.

[The caller will have a total of three opportunities to key a valid choice, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call]

(809) Usted ha sobrepasado el número de veces que se permite hacer el intento. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

[If 1 is pressed, the entire message is repeated]

(512) En estos momentos no figura ninguna cantidad a pagar en esta causa. Si el aviso que recibió usted indica que debe comparecer por alguna acusación, entonces usted debe presentarse ante el tribunal como se le indica. (555) Para

AZ FARE IVR Spanish Script

repetir esta informacion (260) marque uno. (556) Para regresar al menu principal (268) marque nueve. (557) Gracias por usar el servicio de pago por telefono de los Tribunales de Arizona.

[If 9 is pressed, proceed to the Main Menu Script]

AZ FARE IVR Spanish Script

PRE-DISPOSITION

[If the host inquiry determines that the balance is greater than zero and is in a pre-disposition status, the caller receives the option to pay the total amount due or to pay by the individual charge. Up to 24 charges plus the fee can be paid in a single payment transaction.]

(513) El importe que actualmente se debe en este caso es <\$>. Este es el importe total que se debe incluidas las cuotas obligatorias del tribunal. (514) Cuando usted efectúa el pago de uno o más cargos, por la presente se declara responsable de los cargos civiles, deposita la cantidad de la fianza en las acusaciones penales, y consiente a la sentencia que le impone las multas que figuran y la confiscación de la fianza que depositó como pago de su deuda monetaria. (515) Si desea pagar el importe completo, por favor oprima el número uno. Si desea pagar un cargo individual, por favor, oprima el número dos.

[If no response, the caller will hear the following message]

(811) Seguimos a la espera de su respuesta. (515) Si desea pagar el importe completo, por favor oprima el número uno. Si desea pagar un cargo individual, por favor, oprima el número dos.

[The caller will have a total of three opportunities to respond, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call]

(810) Ha tardado usted más tiempo en responder de lo que el sistema permite. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

[If an invalid choice is entered, the caller will hear the following message]

(808) Opción no es válida. (515) Si desea pagar el importe completo, por favor oprima el número uno. Si desea pagar un cargo individual, por favor, oprima el número dos.

[The caller will have a total of three opportunities to key a valid choice, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call]

(809) Usted ha sobrepasado el número de veces que se permite hacer el intento. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

[If 1 is pressed, proceed to the Credit Card Payment script]

[If 2 is pressed, the caller will hear the following related to the individual charges.]

AZ FARE IVR Spanish Script

(516) También puede usted pagar por cargo individual. El número de referencia del cargo aparece en el cuadro que se halla en el centro del aviso. Solamente los cargos que comportan una deuda monetaria se pueden pagar por teléfono. Si fuera necesario, es posible pagar hasta veinticuatro cargos de una vez.

(517) Si la causa de usted tiene varias infracciones, es posible que se haga referencia a más cargos aquí de los que aparecen en el aviso.

(518) Una vez que se ha seleccionado un cargo para efectuar el pago, las cuotas obligatorias que cobra el tribunal se incluirán en el pago total que usted debe.

[The IVR will repeat the following message for each charge. Each case can have multiple citations on the case, each with multiple charges. Charges will be listed in order by citation number. Charges will be referenced using a prefix corresponding to the sequence of the citation appended to the actual count number. For example,

Case M-1041-TR-1071531 has two citations:

M-1041-TR-345 with counts 01, 02, 03 and 04, and

M-1041-TR-678 with counts 01 and 02.

IVR will read Charge 1-01 through 1-04 for the first citation and Charge 2-01 through 2-02 for the second citation.]

(519) ¿Quiere usted pagar <Charge Reference # 1-1234> (520) por una cantidad de <dollar amount>? (521) Si esto es lo que quiere, oprima el número uno. Si no quiere, oprima el número dos.

[All charges will be presented before the IVR will provide a total amount to be paid]

[If no response, the caller will hear the following message]

(811) Seguimos a la espera de su respuesta. (521) Si esto es lo que quiere, oprima el número uno. Si no quiere, oprima el número dos.

[The caller will have a total of three opportunities to respond, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call]

(810) Ha tardado usted más tiempo en responder de lo que el sistema permite. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

AZ FARE IVR Spanish Script

[If an invalid choice is entered, the caller will hear the following message]

(808) Opción no es válida. (521) Si esto es lo que quiere, oprima el número uno. Si no quiere, oprima el número dos.

[The caller will have a total of three opportunities to key a valid choice, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call]

(809) Usted ha sobrepasado el número de veces que se permite hacer el intento. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

[After all charges are reviewed, the IVR will accumulate the amount due for all the selected charges. The total amount to be paid by credit card will include any unpaid court fees. If the court fee is \$0.00, messages (901) and (903) will be skipped]

(522) La cantidad total por los cargos que usted ha seleccionado para pagar es de <\$>. (901) La cantidad completa que se debe en concepto de cuotas judiciales es de <\$>. (902) La cantidad completa a ser procesada para el pago es de <\$>. (903) Esta cantidad incluye las cuotas judiciales obligatorias. (550) Para pagar esta cantidad total, oprima el número uno. Para seleccionar de nuevo la lista de los cargos individuales, oprima el número dos. Para concluir esta llamada, oprima el tres.

[If no response, the caller will hear the following message]

(811) Seguimos a la espera de su respuesta. (550) Para pagar esta cantidad total, oprima el número uno. Para seleccionar de nuevo la lista de los cargos individuales, oprima el número dos. Para concluir esta llamada, oprima el tres.

[The caller will have a total of three opportunities to respond, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call]

(810) Ha tardado usted más tiempo en responder de lo que el sistema permite. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

[If an invalid choice is entered, the caller will hear the following message]

AZ FARE IVR Spanish Script

(808) Opción no es válida. (550) Para pagar esta cantidad total, oprima el número uno. Para seleccionar de nuevo la lista de los cargos individuales, oprima el número dos. Para concluir esta llamada, oprima el tres.

[The caller will have a total of three opportunities to key a valid choice, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call]

(809) Usted ha sobrepasado el número de veces que se permite hacer el intento. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

[If 1 is pressed, proceed to the Credit Card Payment script.]

[If 2 is pressed, the caller will hear the following message again.]

(518) Una vez que se ha seleccionado un cargo para efectuar el pago, las cuotas obligatorias que cobra el tribunal se incluirán en el pago total que usted debe.

(519) ¿Quiere usted pagar <Charge Reference # 1-1234> (520) por una cantidad de <dollar amount>? (521) Si esto es lo que quiere, oprima el número uno. Si no quiere, oprima el número dos.

[If 3 is pressed, the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call.]

(510) Gracias por su llamada. Adiós.

AZ FARE IVR Spanish Script

POST-DISPOSITION

[If the host inquiry determines that the record found on the database is a post-disposition case, is not on a payment plan; and the balance is or less than or equal to \$20 minimum payment requirement, the caller will hear the following]

(526) El saldo actual a pagar es de <\$>. (579) Si usted quiere pagar el saldo completo, oprima el número uno. Si no desea hacer un pago en estos momentos, oprima el number tres.

[If no response, the caller will hear the following message]

(811) Seguimos a la espera de su respuesta. (579) Si usted quiere pagar el saldo completo, oprima el número uno. Si no desea hacer un pago en estos momentos, oprima el number tres.

[The caller will have a total of three opportunities to respond, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call]

(810) Ha tardado usted más tiempo en responder de lo que el sistema permite. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

[If an invalid choice is entered, the caller will hear the following message]

(808) Opción no es válida. (579) Si usted quiere pagar el saldo completo, oprima el número uno. Si no desea hacer un pago en estos momentos, oprima el number tres.

[The caller will have a total of three opportunities to key a valid choice, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call]

(809) Usted ha sobrepasado el número de veces que se permite hacer el intento. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

[If 1 is pressed, proceed to the Credit Card Payment script]

[If 3 is pressed, the caller will hear the following, and the IVR will terminate the call]

(510) Gracias por su llamada. Adiós.

[If the host inquiry determines that the balance is greater than the \$20.00 minimum payment requirement, the caller will hear the following]

AZ FARE IVR Spanish Script

(526) El saldo actual a pagar es de <\$>. (527) Si usted quiere pagar el saldo completo, oprima el número uno. Si desea pagar menos del saldo completo, oprima el número dos. Si no desea hacer un pago en estos momentos, oprima el número tres.

[If no response, the caller will hear the following message]

(811) Seguimos a la espera de su respuesta. (527) Si usted quiere pagar el saldo completo, oprima el número uno. Si desea pagar menos del saldo completo, oprima el número dos. Si no desea hacer un pago en estos momentos, oprima el número tres.

[The caller will have a total of three opportunities to respond, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call]

(810) Ha tardado usted más tiempo en responder de lo que el sistema permite. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

[If an invalid choice is entered, the caller will hear the following message]

(808) Opción no es válida. (527) Si usted quiere pagar el saldo completo, oprima el número uno. Si desea pagar menos del saldo completo, oprima el número dos. Si no desea hacer un pago en estos momentos, oprima el número tres.

[The caller will have a total of three opportunities to key a valid choice, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call]

(809) Usted ha sobrepasado el número de veces que se permite hacer el intento. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

[If 1 is pressed, proceed to the Credit Card Payment script]

[If 2 is pressed, the caller will hear the following.]

(528) Por favor, marque la cantidad que desea usted pagar en dólares y centavos. Por ejemplo, para pagar cien dólares, oprima uno-cero-cero-cero-cero y después el signo de número.

[If no response, or the pound sign is not entered, the caller will hear the following message]

(811) Seguimos a la espera de su respuesta. (528) Por favor, marque la

AZ FARE IVR Spanish Script

cantidad que desea usted pagar en dólares y centavos. Por ejemplo, para pagar cien dólares, oprima uno-cero-cero-cero-cero y después el signo de número.

[The caller will have a total of three opportunities to respond, or to enter the pound sign, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call]

(810) Ha tardado usted más tiempo en responder de lo que el sistema permite. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

[If the amount entered is greater than or equal to the \$20.00 minimum amount required but less than the balance due, the caller will hear the following]

(529) Usted marco <amount entered>. (252) Si esto esta correcto, marque uno. Si esto esta incorrecto, marque dos.

[If no response, the caller will hear the following message]

(811) Seguimos a la espera de su respuesta. (252) Si esto esta correcto, marque uno. Si esto esta incorrecto, marque dos.

[The caller will have a total of three opportunities to respond, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call]

(810) Ha tardado usted más tiempo en responder de lo que el sistema permite. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

[If an invalid choice is entered, the caller will hear the following message]

(808) Opción no es válida. (252) Si esto esta correcto, marque uno. Si esto esta incorrecto, marque dos.

[The caller will have a total of three opportunities to key a valid choice, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call]

(809) Usted ha sobrepasado el número de veces que se permite hacer el intento. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

AZ FARE IVR Spanish Script

[If 1 is pressed, proceed to the Credit Card Payment script]

[If 2 is pressed, the caller will hear the following.]

(528) Por favor, marque la cantidad que desea usted pagar en dólares y centavos. Por ejemplo, para pagar cien dólares, oprima uno-cero-cero-cero-cero y después el signo de número.

[If option 2 is chosen a total of three times, the caller will hear the following]

(809) Usted ha sobrepasado el número de veces que se permite hacer el intento. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

[If the amount entered is more than the balance due, the caller will hear the following]

(529) Usted marco <amount entered>. (551) Lo lamentamos, pero la cantidad que usted ha puesto es mayor al saldo que se debe por este aviso. Si aún desea efectuar un pago, por favor, oprima el número uno. Si no, oprima el dos. Si desea usted hablar con un representante de servicio al cliente, oprima el seis.

[If no response, the caller will hear the following message]

(811) Seguimos a la espera de su respuesta. (551) Lo lamentamos, pero la cantidad que usted ha puesto es mayor al saldo que se debe por este aviso. Si aún desea efectuar un pago, por favor, oprima el número uno. Si no, oprima el dos. Si desea usted hablar con un representante de servicio al cliente, oprima el seis.

[The caller will have a total of three opportunities to respond, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call]

(810) Ha tardado usted más tiempo en responder de lo que el sistema permite. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

[If an invalid choice is entered, the caller will hear the following message]

(808) Opción no es válida. (551) Lo lamentamos, pero la cantidad

AZ FARE IVR Spanish Script

que usted ha puesto es mayor al saldo que se debe por este aviso. Si aún desea efectuar un pago, por favor, oprima el número uno. Si no, oprima el dos. Si desea usted hablar con un representante de servicio al cliente, oprima el seis.

[The caller will have a total of three opportunities to key a valid choice, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call]

(809) Usted ha sobrepasado el número de veces que se permite hacer el intento. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

[If 1 is pressed, the caller will hear the following again]

(528) Por favor, marque la cantidad que desea usted pagar en dólares y centavos. Por ejemplo, para pagar cien dólares, oprima uno-cero-cero-cero-cero y después el signo de número.

[If 2 is pressed, the IVR will terminate the call, and the caller will hear the following]

(510) Gracias por su llamada. Adiós.

[If 6 is pressed, the caller is transferred to a Customer Service Representative]

(561) Por favor, espera línea y lo pasaremos con un representante de servicio al cliente. (5801) Este llamada puede ser gravada para el proposito de trenameinto.

[If 6 is pressed and the office is closed, the caller will be prompted to call back during regular business hours.]

(511) Lamentamos que la oficina está cerrada a esta hora. Si usted desea hablar con un representante de servicio al cliente, por favor llámenos de lunes a viernes entre las ocho y media de la mañana y las cinco de la tarde, hora de Arizona, salvo los días feriados. Gracias.

[If 6 is pressed and the office is closed for a holiday, the caller will be prompted to call back during regular business hours.]

AZ FARE IVR Spanish Script

(805) Lamentamos que la oficina esta cerrada por los dias feriados. Si usted desea hablar con un representante de servicio al cliente, por favor llámenos de lunes a viernes entre las ocho y media de la mañana y las cinco de la tarde, hora de Arizona, salvo los días feriados. Gracias.

[If the amount entered is less than the \$20.00 minimum amount required, the caller will hear the following]

(529) Usted marqo <amount entered>. (531) Lo lamentamos, pero el pago mínimo que se acepta es de veinte dólares. Si todavía desea hacer usted un pago, por favor, oprima el número uno. Si no, oprima el número dos. Si desea usted hablar con un representante de servicio al cliente, oprima el número seis.

[If no response, the caller will hear the following message]

(811) Seguimos a la espera de su respuesta. (531) Lo lamentamos, pero el pago mínimo que se acepta es de veinte dólares. Si todavía desea hacer usted un pago, por favor, oprima el número uno. Si no, oprima el número dos. Si desea usted hablar con un representante de servicio al cliente, oprima el número seis.

[The caller will have a total of three opportunities to respond, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call]

(810) Ha tardado usted más tiempo en responder de lo que el sistema permite. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

[If an invalid choice is entered, the caller will hear the following message]

(808) Opción no es válida. (531) Lo lamentamos, pero el pago mínimo que se acepta es de veinte dólares. Si todavía desea hacer usted un pago, por favor, oprima el número uno. Si no, oprima el número dos. Si desea usted hablar con un representante de servicio al cliente, oprima el número seis.

[The caller will have a total of three opportunities to respond, or to enter the pound sign, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call]

AZ FARE IVR Spanish Script

(809) Usted ha sobrepasado el número de veces que se permite hacer el intento. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

[If 1 is pressed, the caller will hear the following again - no limit]

(528) Por favor, marque la cantidad que desea usted pagar en dólares y centavos. Por ejemplo, para pagar cien dólares, oprima uno-cero-cero-cero-cero y después el signo de número.

[If 2 is pressed, the IVR will terminate the call, and the caller will hear the following]

(510) Gracias por su llamada. Adiós.

[If 6 is pressed, the caller is transferred to a Customer Service Representative]

(561) Por favor, espera linea y lo pasaremos con un representante de servicio al cliente. (5801) Este llamada puede ser gravada para el proposito de trenameinto.

[If 6 is pressed and the office is closed, the caller will be prompted to call back during regular business hours.]

(511) Lamentamos que la oficina está cerrada a esta hora. Si usted desea hablar con un representante de servicio al cliente, por favor llámenos de lunes a viernes entre las ocho y media de la mañana y las cinco de la tarde, hora de Arizona, salvo los días feriados. Gracias.

[If 6 is pressed and the office is closed for a holiday, the caller will be prompted to call back during regular business hours.]

(805) Lamentamos que la oficina esta cerrada por los dias feriados. Si usted desea hablar con un representante de servicio al cliente, por favor llámenos de lunes a viernes entre las ocho y media de la mañana y las cinco de la tarde, hora de Arizona, salvo los días feriados. Gracias.

[If 3 is pressed, the caller will hear the following, and the IVR will terminate the call]

AZ FARE IVR Spanish Script

(510) [Gracias por su llamada. Adiós.](#)

AZ FARE IVR Spanish Script

CREDIT CARD PAYMENT SCRIPT

[If the caller has chosen to pay the current balance due or to make a partial payment on a Post-disposition case, proceed as follows]

(560) Por favor, ponga el número de su tarjeta de credito Visa o MasterCard y después oprima el signo de número.

[If no response, or the pound sign was not entered after the credit card number, the caller will hear the following message]

(811) Seguimos a la espera de su respuesta. (560) Por favor, ponga el número de su tarjeta de credito Visa o MasterCard y después oprima el signo de número.

[The caller will have a total of three opportunities to respond, then during normal office hours the caller will hear the following message, and the IVR will transfer the call to a Customer Service Representative]

(810) Ha tardado usted más tiempo en responder de lo que el sistema permite. (561) Por favor, espera la línea y lo pasaremos con un representante de servicio al cliente. (5801) Este llamada puede ser gravada para el proposito de trenameinto.

[After office hours the caller will hear the following message]

(810) Ha tardado usted más tiempo en responder de lo que el sistema permite. (511) Lamentamos que la oficina está cerrada a esta hora. Si usted desea hablar con un representante de servicio al cliente, por favor llámenos de lunes a viernes entre las ocho y media de la mañana y las cinco de la tarde, hora de Arizona, salvo los días feriados. Gracias.

[On holidays, the caller will hear the following message]

(810) Ha tardado usted más tiempo en responder de lo que el sistema permite. (805) Lamentamos que la oficina esta cerrada por los dias feriados. Si usted desea hablar con un representante de servicio al cliente, por favor llámenos de lunes a viernes entre las ocho y media de la mañana y las cinco de la tarde, hora de Arizona, salvo los días feriados. Gracias.

[IVR verifies that card number entered begins with either a 4 or 5 (i.e. is a VISA or MasterCard. If an invalid credit card is entered, the caller will hear the following message]

AZ FARE IVR Spanish Script

(552) El número de la tarjeta de crédito que usted ha marcado no es válido.

(553) Por favor, vuelva a poner el número de su tarjeta de credito Visa o MasterCard y después oprima el signo de número.

[The caller will have a total of three opportunities to respond, then during normal office hours the caller will hear the following message, and the IVR will transfer the call to a Customer Service Representative]

(809) Usted ha sobrepasado el número de veces que se permite hacer el intento. (561) Por favor, espera línea y lo pasaremos con un representante de servicio al cliente. (5801) Este llamada puede ser gravada para el proposito de trenameinto.

[After office hours the caller will hear the following message]

(809) Usted ha sobrepasado el número de veces que se permite hacer el intento. (511) Lamentamos que la oficina está cerrada a esta hora. Si usted desea hablar con un representante de servicio al cliente, por favor llámenos de lunes a viernes entre las ocho y media de la mañana y las cinco de la tarde, hora de Arizona, salvo los días feriados. Gracias.

[On holidays, the caller will hear the following message]

(809) Usted ha sobrepasado el número de veces que se permite hacer el intento. (805) Lamentamos que la oficina esta cerrada por los dias feriados. Si usted desea hablar con un representante de servicio al cliente, por favor llámenos de lunes a viernes entre las ocho y media de la mañana y las cinco de la tarde, hora de Arizona, salvo los días feriados. Gracias.

[IVR verifies that card number entered begins with either a 4 or 5 (i.e. is a VISA or MasterCard. If a valid credit card is entered, the caller will hear the following message)]

(251) Usted marqo <number entered>. (252) Si esto esta correcto, marque uno. Si esto esta incorrecto, marque dos.

[If no response, the caller will hear the following message]

(811) Seguimos a la espera de su respuesta. (252) Si esto esta correcto, marque uno. Si esto esta incorrecto, marque dos.

[The caller will have a total of three opportunities to respond, then the

AZ FARE IVR Spanish Script

caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call]

(810) Ha tardado usted más tiempo en responder de lo que el sistema permite. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

[If an invalid choice is entered, the caller will hear the following message]

(808) Opción no es válida. (252) Si esto esta correcto, marque uno. Si esto esta incorrecto, marque dos.

[The caller will have a total of three opportunities to key a valid choice, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call]

(809) Usted ha sobrepasado el número de veces que se permite hacer el intento. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

[If option 1 is pressed, the caller will be prompted to enter their credit card expiration date]

[If option 2 is pressed, the caller will get the opportunity to re-enter their Visa or MasterCard number, followed by the pound sign]

(553) Por favor, vuelva a poner el número de su tarjeta de credito Visa o MasterCard y después oprima el signo de número.

[If option 2 is chosen a total of three times, the caller will hear the following]

(809) Usted ha sobrepasado el número de veces que se permite hacer el intento. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

[After the caller confirms their credit card number, they will be prompted to enter their credit card expiration date]

(562) Por favor, ponga la fecha de vencimiento de cuatro cifras que aparece en su tarjeta de crédito. Si la fecha de vencimiento es de seis cifras, ponga solamente las del mes y del año. Si el mes de vencimiento es de una sola cifra, ponga el cero primero. Por ejemplo, si la fecha de vencimiento es enero de 2005, se pondría cero uno, cero cinco y después el signo de número. Ponga ahora la fecha de vencimiento.

[If no response, or the pound sign is not entered after the credit card expiration date, the

AZ FARE IVR Spanish Script

caller will hear the following message]

(811) Seguimos a la espera de su respuesta. (637) Por favor, oprima la fecha de vencimiento de cuatro cifras que aparece en su tarjeta de credito. Si la fecha de vencimiento es de seis cifras, oprima solamente las del mes y del ano y después el signo de número.

[The caller will have a total of three opportunities to respond, or enter the pound sign after their credit card expiration date, then the caller will hear the following message, and the IVR will transfer the call to a Customer Service Representative]

(810) Ha tardado usted más tiempo en responder de lo que el sistema permite. (561) Por favor, espera la línea y lo pasaremos con un representante de servicio al cliente. (5801) Este llamada puede ser gravada para el proposito de trenameinto.

[After office hours the caller will hear the following message]

(810) Ha tardado usted más tiempo en responder de lo que el sistema permite. (511) Lamentamos que la oficina está cerrada a esta hora. Si usted desea hablar con un representante de servicio al cliente, por favor llámenos de lunes a viernes entre las ocho y media de la mañana y las cinco de la tarde, hora de Arizona, salvo los días feriados. Gracias.

[On holidays, the caller will hear the following message]

(810) Ha tardado usted más tiempo en responder de lo que el sistema permite. (805) Lamentamos que la oficina esta cerrada por los dias feriados. Si usted desea hablar con un representante de servicio al cliente, por favor llámenos de lunes a viernes entre las ocho y media de la mañana y las cinco de la tarde, hora de Arizona, salvo los días feriados. Gracias.

[If an invalid credit card expiration date is entered, the caller will hear the following message]

(636) Ha puesto usted una fecha de vencimiento de la tarjeta de crédito que no es válida. (635) Por favor, oprima de nuevo los últimos cuatro números de su tarjeta de crédito.

[The caller will have a total of three opportunities to key a valid credit card expiration date followed by the pound sign, then the caller will hear the following message, and the IVR will transfer the call to a Customer Service Representative]

AZ FARE IVR Spanish Script

(809) Usted ha sobrepasado el número de veces que se permite hacer el intento. (561) Por favor, espera línea y lo pasaremos con un representante de servicio al cliente. (5801) Este llamada puede ser gravada para el proposito de trenameinto.

[After office hours the caller will hear the following message]

(809) Usted ha sobrepasado el número de veces que se permite hacer el intento. (511) Lamentamos que la oficina está cerrada a esta hora. Si usted desea hablar con un representante de servicio al cliente, por favor llámenos de lunes a viernes entre las ocho y media de la mañana y las cinco de la tarde, hora de Arizona, salvo los días feriados. Gracias.

[On holidays, the caller will hear the following message]

(809) Usted ha sobrepasado el número de veces que se permite hacer el intento. (805) Lamentamos que la oficina esta cerrada por los dias feriados. Si usted desea hablar con un representante de servicio al cliente, por favor llámenos de lunes a viernes entre las ocho y media de la mañana y las cinco de la tarde, hora de Arizona, salvo los días feriados. Gracias.

[If a valid credit card expiration date is entered, the caller will hear the following message]

(251) Usted marco <number entered>. (252) Si esto esta correcto, marque uno. Si esto esta incorrecto, marque dos.

[If no response, the caller will hear the following message]

(811) Seguimos a la espera de su respuesta. (252) Si esto esta correcto, marque uno. Si esto esta incorrecto, marque dos.

[The caller will have a total of three opportunities to respond, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call]

(810) Ha tardado usted más tiempo en responder de lo que el sistema permite. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

[If an invalid choice is entered, the caller will hear the following message]

(808) Opción no es válida. (252) Si esto esta correcto, marque uno. Si

AZ FARE IVR Spanish Script

[esto esta incorrecto, marque dos.](#)

[The caller will have a total of three opportunities to key a valid choice, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call.]

(809) [Usted ha sobrepasado el número de veces que se permite hacer el intento.](#) (510) [Gracias por su llamada. Adiós.](#)

[If option 1 is pressed, the caller will be prompted to enter their zip code]

[If option 2 is pressed, the caller will get the opportunity to re-enter their credit card expiration date, followed by the pound sign]

(635) [Por favor, oprima de nuevo los últimos cuatro números de su tarjeta de crédito.](#)

[If option 2 is chosen a total of three times, the caller will hear the following]

(809) [Usted ha sobrepasado el número de veces que se permite hacer el intento.](#) (510) [Gracias por su llamada. Adiós.](#)

[After the caller confirms their credit card expiration date, they will be prompted to enter their zip code with the following]

(710) [Por favor, marque el código postal de cinco cifras de la dirección de la cuenta de la tarjeta de crédito y después el signo de número. Si se equivocó, oprima la estrella y comience de nuevo.](#)

[If no response, or the pound sign is not entered, the caller will hear the following message]

(811) [Seguimos a la espera de su respuesta.](#) (710) [Por favor, marque el código postal de cinco cifras de la dirección de la cuenta de la tarjeta de crédito y después el signo de número. Si se equivocó, oprima la estrella y comience de nuevo.](#)

[The caller will have a total of three opportunities to respond, then the caller will hear the following message, and the IVR will transfer the call to a Customer Service Representative]

(810) [Ha tardado usted más tiempo en responder de lo que el sistema permite.](#) (561) [Por favor, espera la línea y lo pasaremos con un](#)

AZ FARE IVR Spanish Script

representante de servicio al cliente. (5801) Este llamada puede ser gravada para el proposito de trenameinto.

[After office hours the caller will hear the following message]

(810) Ha tardado usted más tiempo en responder de lo que el sistema permite. (511) Lamentamos que la oficina está cerrada a esta hora. Si usted desea hablar con un representante de servicio al cliente, por favor llámenos de lunes a viernes entre las ocho y media de la mañana y las cinco de la tarde, hora de Arizona, salvo los días feriados. Gracias.

[On holidays, the caller will hear the following message]

(810) Ha tardado usted más tiempo en responder de lo que el sistema permite. (805) Lamentamos que la oficina esta cerrada por los dias feriados. Si usted desea hablar con un representante de servicio al cliente, por favor llámenos de lunes a viernes entre las ocho y media de la mañana y las cinco de la tarde, hora de Arizona, salvo los días feriados. Gracias.

[If an invalid zip code is entered, the caller will hear the following message]

(711) No ha puesto usted un código postal de cinco números. Por favor, oprima los números de nuevo. (710) Por favor, marque el código postal de cinco cifras de la dirección de la cuenta de la tarjeta de crédito y después el signo de número. Si se equivocó, oprima la estrella y comience de nuevo.

[The caller will have a total of three opportunities to key a valid zip code followed by the pound sign, then the caller will hear the following message, and the IVR will transfer the call to a Customer Service Representative]

(809) Usted ha sobrepasado el número de veces que se permite hacer el intento. (561) Por favor, espera línea y lo pasaremos con un representante de servicio al cliente. (5801) Este llamada puede ser gravada para el proposito de trenameinto.

[After office hours the caller will hear the following message]

(809) Usted ha sobrepasado el número de veces que se permite hacer el intento. (511) Lamentamos que la oficina está cerrada a esta hora. Si usted desea hablar con un representante de servicio al cliente, por favor llámenos de lunes a viernes entre las ocho y media de la mañana y las cinco de la tarde, hora de Arizona, salvo los días feriados. Gracias.

AZ FARE IVR Spanish Script

[On holidays, the caller will hear the following message]

(809) Usted ha sobrepasado el número de veces que se permite hacer el intento. (805) Lamentamos que la oficina esta cerrada por los dias feriados. Si usted desea hablar con un representante de servicio al cliente, por favor llámenos de lunes a viernes entre las ocho y media de la mañana y las cinco de la tarde, hora de Arizona, salvo los días feriados. Gracias.

[If the star key is pressed, the caller will get the opportunity to re-enter their zip code, followed by the pound sign (there is no limit to how many times the caller can use this option.)]

(710) Por favor, marque el código postal de cinco cifras de la dirección de la cuenta de la tarjeta de crédito y después el signo de número. Si se equivocó, oprima la estrella y comience de nuevo.

[If a valid zip code is entered, the caller will hear the following message]

(251) Usted marqo <number entered>. (252) Si esto esta correcto, marque uno. Si esto esta incorrecto, marque dos.

[If no response, the caller will hear the following message]

(811) Seguimos a la espera de su respuesta. (252) Si esto esta correcto, marque uno. Si esto esta incorrecto, marque dos.

[The caller will have a total of three opportunities to respond, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call]

(810) Ha tardado usted más tiempo en responder de lo que el sistema permite. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

[If an invalid choice is entered, the caller will hear the following message]

(808) Opción no es válida. (252) Si esto esta correcto, marque uno. Si esto esta incorrecto, marque dos.

[The caller will have a total of three opportunities to key a valid choice, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call.]

AZ FARE IVR Spanish Script

(809) Usted ha sobrepasado el número de veces que se permite hacer el intento. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

[If option 1 is pressed, the caller will be prompted to locate their security code]

[If option 2 is pressed, the caller will get the opportunity to re-enter their zip code, followed by the pound sign]

(710) Por favor, marque el código postal de cinco cifras de la dirección de la cuenta de la tarjeta de crédito y después el signo de número. Si se equivocó, oprima la estrella y comience de nuevo.

[If option 2 is chosen a total of three times, the caller will hear the following]

(809) Usted ha sobrepasado el número de veces que se permite hacer el intento. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

[After the caller confirms their 5-digit zip code, they will be prompted to locate their security code]

(713) Por favor, busque la clave de seguridad al dorso de la tarjeta de crédito. La clave de seguridad es un número de tres o cuatro cifras que suele hallarse en la franja de la firma. Las tarjetas VISA tienen una clave de tres cifras, y las de MasterCard tienen una clave de tres o cuatro cifras. (714) Si encontró la clave de seguridad, marque uno. (715) Si no puede ver la clave de seguridad, marque dos. (716) Si no puede hallar la clave de seguridad marque tres.

[If no response, the caller will hear the following message]

(811) Seguimos a la espera de su respuesta. (714) Si encontró la clave de seguridad, marque uno. (715) Si no puede ver la clave de seguridad, marque dos. (716) Si no puede hallar la clave de seguridad marque tres.

[The caller will have a total of three opportunities to respond, then the caller will hear the following message, and the IVR will transfer the call]

(810) Ha tardado usted más tiempo en responder de lo que el sistema permite. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

[If an invalid choice is entered, the caller will hear the following message]

AZ FARE IVR Spanish Script

(808) Opción no es válida. (714) Si encontró la clave de seguridad, marque uno.
(715) Si no puede ver la clave de seguridad, marque dos. (716) Si no puede hallar la clave de seguridad marque tres.

[The caller will have a total of three opportunities to key a valid choice, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call.]

(809) Usted ha sobrepasado el número de veces que se permite hacer el intento. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

[If 1 is pressed, the caller will be prompted to enter their security code]

(717) Por favor, marque la clave de seguridad de tres o cuatro cifras y después el signo de número. Si es necesario, puede usted oprimir la estrella y comenzar de nuevo.

[If no response, or the caller does not press the pound sign, the caller will hear the following message]

(811) Seguimos a la espera de su respuesta. (717) Por favor, marque la clave de seguridad de tres o cuatro cifras y después el signo de número. Si es necesario, puede usted oprimir la estrella y comenzar de nuevo.

[The caller will have a total of three opportunities to respond, or press the pound sign after the entry of their security code, then the caller will hear the following message, and the IVR will transfer the call to a Customer Service Representative]

(810) Ha tardado usted más tiempo en responder de lo que el sistema permite. (561) Por favor, espera la línea y lo pasaremos con un representante de servicio al cliente. (5801) Este llamada puede ser gravada para el propósito de entrenamiento.

[After office hours the caller will hear the following message]

(810) Ha tardado usted más tiempo en responder de lo que el sistema permite. (511) Lamentamos que la oficina está cerrada a esta hora. Si usted desea hablar con un representante de servicio al cliente, por favor llámenos de lunes a viernes entre las ocho y media de la mañana y las cinco de la tarde, hora de Arizona, salvo los días feriados. Gracias.

AZ FARE IVR Spanish Script

[On holidays, the caller will hear the following message]

(810) Ha tardado usted más tiempo en responder de lo que el sistema permite. (805) Lamentamos que la oficina esta cerrada por los días feriados. Si usted desea hablar con un representante de servicio al cliente, por favor llámenos de lunes a viernes entre las ocho y media de la mañana y las cinco de la tarde, hora de Arizona, salvo los días feriados. Gracias.

[If an invalid security code is entered, the caller will hear the following message]

(719) Usted no marque la clave de tres o cuarto cifras. Las tarjetas VISA tienen una clave de tres cifras, y las de MasterCard tienen una clave de tres o cuatro cifras. (717) Por favor, marque la clave de seguridad de tres o cuatro cifras y después el signo de número. Si es necesario, puede usted oprimir la estrella y comenzar de nuevo.

[The caller will have a total of three opportunities to key a valid security code followed by the pound sign, then the caller will hear the following message, and the IVR will transfer the call to a Customer Service Representative]

(809) Usted ha sobrepasado el número de veces que se permite hacer el intento. (561) Por favor, espera línea y lo pasaremos con un representante de servicio al cliente. (5801) Este llamada puede ser gravada para el proposito de trenameinto.

[After office hours the caller will hear the following message]

(809) Usted ha sobrepasado el número de veces que se permite hacer el intento. (511) Lamentamos que la oficina está cerrada a esta hora. Si usted desea hablar con un representante de servicio al cliente, por favor llámenos de lunes a viernes entre las ocho y media de la mañana y las cinco de la tarde, hora de Arizona, salvo los días feriados. Gracias.

[On holidays, the caller will hear the following message]

(809) Usted ha sobrepasado el número de veces que se permite hacer el intento. (805) Lamentamos que la oficina esta cerrada por los dias feriados. Si usted desea hablar con un representante de servicio al cliente, por favor llámenos de lunes a viernes entre las

AZ FARE IVR Spanish Script

ocho y media de la mañana y las cinco de la tarde, hora de Arizona, salvo los días feriados. Gracias.

[If a valid security code is entered, the caller will hear the following message]

(251) Usted marqo <number entered>. (252) Si esto esta correcto, marque uno. Si esto esta incorrecto, marque dos.

[If no response, the caller will hear the following message]

(811) Seguimos a la espera de su respuesta. (252) Si esto esta correcto, marque uno. Si esto esta incorrecto, marque dos.

[The caller will have a total of three opportunities to respond, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call]

(810) Ha tardado usted más tiempo en responder de lo que el sistema permite. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

[If an invalid choice is entered, the caller will hear the following message]

(808) Opción no es válida. (252) Si esto esta correcto, marque uno. Si esto esta incorrecto, marque dos.

[The caller will have a total of three opportunities to key a valid choice, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call.]

(809) Usted ha sobrepasado el número de veces que se permite hacer el intento. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

[If option 1 is pressed, the caller will hear the following message and proceed to the Payment Verification Script]

(573) Por favor, espere a que procesemos el pago y obtengamos la verificación.

[If option 2 is pressed, the caller will get the opportunity to re-enter their security code, followed by the pound sign]

AZ FARE IVR Spanish Script

(717) Por favor, marque la clave de seguridad de tres o cuatro cifras y después el signo de número. Si es necesario, puede usted oprimir la estrella y comenzar de nuevo.

[If option 2 is chosen a total of three times, the caller will hear the following]

(809) Usted ha sobrepasado el número de veces que se permite hacer el intento. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

[If the star key is pressed, the caller will get the opportunity to re-enter their security code, followed by the pound sign (there is no limit to how many times the caller can use this option).]

(717) Por favor, marque la clave de seguridad de tres o cuatro cifras y después el signo de número. Si es necesario, puede usted oprimir la estrella y comenzar de nuevo.

[If 2 is pressed, the caller will hear the following message and proceed to the Payment Verification Script]

(573) Por favor, espere a que procesemos el pago y obtengamos la verificación.

[If 3 is pressed, the caller will hear the following message and proceed to the Payment Verification Script]

(573) Por favor, espere a que procesemos el pago y obtengamos la verificación.

AZ FARE IVR Spanish Script

PAYMENT VERIFICATION

[IVR verifies the zip code and/or the security code with the credit card company]

[IVR posts the payment to eTIMS. eTIMS takes the payment information and gets a request authorization from the bank.]

[If eTIMS receives a positive acknowledgement from the bank, the caller will hear the following messages]

(574) El pago de usted ha sido procesado. Por favor, espere al número de confirmación.

(581) Por favor, tenga en cuenta que a pesar de que los requisitos monetarios los haya podido resolver de esta manera, es posible que le queden aún a usted otras obligaciones con los tribunales de Arizona. Además, si el aviso que usted recibió indica que “Debe Comparecer” entonces deberá usted presentarse ante el tribunal tal y como se le ha ordenado.

(582) Si tiene usted otras obligaciones ordenadas por el tribunal en esta causa (como evaluación, consejería o trabajo comunitario), la causa de usted no se considerará cerrada hasta que usted le presente comprobante de cumplimiento al tribunal.

(583) Si debido a esta causa a usted le suspendieron el privilegio de conducción automovilística, y la deuda ha sido completamente pagada, deberá usted ahora ir al tribunal a obtener la documentación correspondiente para que se retire la orden de limitación relacionada con esta causa.

(578) Por favor, apunte y conserve el siguiente número de confirmación: <confirmation number> (575) repetimos: <repeat confirmation number>.

[If eTIMS determines that the person on the case is on TTEAP hold and the payment causes a release from the hold, eTIMS sends a release transaction to MVD. The caller will hear the following message]

(547) Ha cumplido usted con todas las obligaciones monetarias y otras ordenadas por el tribunal. Ahora podrá usted ir a registrar su vehículo a la División de Vehículos de Motor de Arizona.

[If eTIMS determines that the person on the case is on TTEAP hold but the payment does not cause a release from the hold, the caller will hear the following message]

(549) Usted no ha cumplido todas las obligaciones impuestas por el tribunal. No

AZ FARE IVR Spanish Script

podrá usted registrar su vehículo hasta que haya cumplido con todas las obligaciones impuestas por el tribunal.

[At the end of each message above, the caller will hear the following final message]

(555) Para repetir esta informacion (260) marque uno. (556) Para regresar al menu principal (268) marque nueve. (557) Gracias por usar el servicio de pago por telefono de los Tribunales de Arizona.

[If no response, the caller will hear the following message]

(811) Seguimos a la espera de su respuesta. (555) Para repetir esta informacion (260) marque uno. (556) Para regresar al menu principal (268) marque nueve. (557) Gracias por usar el servicio de pago por telefono de los Tribunales de Arizona.

[The caller will have a total of three opportunities to respond, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call]

(810) Ha tardado usted más tiempo en responder de lo que el sistema permite. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

[If an invalid choice is entered, the caller will hear the following message]

(808) Opción no es válida. (555) Para repetir esta informacionm (260) marque uno. (556) Para regresar al menu principal(268) marque nueve. (557) Gracias por usar el servicio de pago por telefono de los Tribunales de Arizona.

[The caller will have a total of three opportunities to key a valid choice, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call]

(809) Usted ha sobrepasado el número de veces que se permite hacer el intento. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

[If 1 is pressed, the information along with the confirmation number will be repeated]

(581) Por favor, tenga en cuenta que a pesar de que los requisitos monetarios los haya podido resolver de esta manera, es posible que le queden aún a usted otras obligaciones con los tribunales de Arizona. Además, si el aviso que usted recibió indica que “Debe Comparecer” entonces deberá usted presentarse ante el tribunal tal y como se le ha ordenado.

AZ FARE IVR Spanish Script

(582) Si tiene usted otras obligaciones ordenadas por el tribunal en esta causa (como evaluación, consejería o trabajo comunitario), la causa de usted no se considerará cerrada hasta que usted le presente comprobante de cumplimiento al tribunal.

(583) Si debido a esta causa a usted le suspendieron el privilegio de conducción automovilística, y la deuda ha sido completamente pagada, deberá usted ahora ir al tribunal a obtener la documentación correspondiente para que se retire la orden de limitación relacionada con esta causa.

(578) Por favor, apunte y conserve el siguiente número de confirmación: <confirmation number> (575) repetimos: <repeat confirmation number>.

[If eTIMS determines that the person on the case is on TTEAP hold and the payment causes a release from the hold, eTIMS sends a release transaction to MVD. The caller will hear the following message]

(547) Ha cumplido usted con todas las obligaciones monetarias y otras ordenadas por el tribunal. Ahora podrá usted ir a registrar su vehículo a la División de Vehículos de Motor de Arizona.

[If eTIMS determines that the person on the case is on TTEAP hold but the payment does not cause a release from the hold, the caller will hear the following message]

(549) Usted no ha cumplido todas las obligaciones impuestas por el tribunal. No podrá usted registrar su vehículo hasta que haya cumplido con todas las obligaciones impuestas por el tribunal.

[At the end of each message above, the caller will hear the following final message]

(555) Para repetir esta informacion (260) marque uno. (556) Para regresar al menu principal (268) marque nueve. (557) Gracias por usar el servicio de pago por telefono de los Tribunales de Arizona.

[If 9 is pressed, proceed to the Main Menu script message 501]

[If eTIMS receives a reject acknowledgement from the bank, the caller will hear the following message]

(576) Lamentamos que el pago con la tarjeta de crédito ha sido rechazado. (577) Si

AZ FARE IVR Spanish Script

quiere usar usted una tarjeta diferente, oprima el número uno. Para concluir esta llamada, oprima el número dos. Si desea usted hablar con un representante de servicio al cliente, oprima el número seis.

[If no response, the caller will hear the following message]

(811) Seguimos a la espera de su respuesta. (577) Si quiere usar usted una tarjeta diferente, oprima el número uno. Para concluir esta llamada, oprima el número dos. Si desea usted hablar con un representante de servicio al cliente, oprima el número seis.

[The caller will have a total of three opportunities to respond, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call]

(810) Ha tardado usted más tiempo en responder de lo que el sistema permite. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

[If an invalid choice is entered, the caller will hear the following message]

(808) Opción no es válida. (577) Si quiere usar usted una tarjeta diferente, oprima el número uno. Para concluir esta llamada, oprima el número dos. Si desea usted hablar con un representante de servicio al cliente, oprima el número seis.

[The caller will have a total of three opportunities to key a valid choice, then the caller will hear the following message, and the IVR will terminate the call]

(809) Usted ha sobrepasado el número de veces que se permite hacer el intento. (510) Gracias por su llamada. Adiós.

[If 1 is pressed, the caller will hear the following message and proceed to the beginning of the Post-Disposition Script]

(505) Por favor espere mientras extraemos su información.

[If 2 is pressed, the caller will hear the following message and the IVR will terminate the call]

(510) Gracias por su llamada. Adiós.

[If 6 is pressed, the caller is transferred to a Customer Service Representative]

(561) Por favor, espera la línea y lo pasaremos con un representante de servicio al cliente. (5801) Este llamada puede ser gravada para el propósito de entrenamiento.

AZ FARE IVR Spanish Script

[If all Customer Service Representatives are busy, the caller will hear the following message]

(5802) Todos los representantes se encuentran ocupados, asistiendo otros clients. Por favor espera la linea para eseguede representante disponible.

[If all Customer Service Representatives continue to be busy, the caller will hear the following message]

(5803) Su llamada esta muy importante. Por favor continua la linea. Uno de nuestros representantes estaran con usted en una asistente.

[If 6 is pressed and the office is closed, the caller will be prompted to call back during office hours.]

(511) Lamentamos que la oficina está cerrada a esta hora. Si usted desea hablar con un representante de servicio al cliente, por favor llámenos de lunes a viernes entre las ocho y media de la mañana y las cinco de la tarde, hora de Arizona, salvo los días feriados. Gracias.

[If 6 is pressed and the office is closed for a holiday, the caller will be prompted to call back during office hours.]

(805) Lamentamos que la oficina esta cerrada por los dias feriados. Si usted desea hablar con un representante de servicio al cliente, por favor llámenos de lunes a viernes entre las ocho y media de la mañana y las cinco de la tarde, hora de Arizona, salvo los días feriados. Gracias.

[If system is down for payments, the caller will hear the following message and the IVR will terminate the call.]

(580) Lamentamos que debido a problemas técnicos no podemos procesar pagos con tarjeta de crédito en estos momentos. Si el pago de usted se vence hoy, por favor, comuníquese con el tribunal. Gracias por su llamada. Adiós. (510) Gracias por su llamada. Adiós.