

Conexión de Transporte  
Regional (RTC)

# Tarjeta de ID con descuento de Clipper®

Cómo comenzar a utilizar Clipper

Cómo utilizar su tarjeta

Características de accesibilidad

Cómo reponer o renovar su tarjeta

Consejos importantes



# Estamos aquí para ayudarle

## **TELÉFONO**

877.878.8883

## **FAX**

925.686.8221

## **TTY/TTD**

711 o 800.735.2929  
(y escriba "Clipper")

## **SITIO WEB**

[clippercard.com](http://clippercard.com)

## **CORREO ELECTRÓNICO**

[custserv@clippercard.com](mailto:custserv@clippercard.com)

## **CORREO POSTAL**

P.O. Box 318  
Concord, CA 94522-0318

## **SÍGANOS**



Clipper del Área de la Bahía



# Su tarjeta RTC Clipper

**Úsela para demostrar que usted es elegible** para tarifas con descuento al momento de pagar con efectivo en el transporte público del Área de la Bahía.

**Úsela como una tarjeta Clipper** para pagar de manera convencional las tarifas con descuento en el transporte público del Área de la Bahía.

## **Clipper ofrece otros beneficios:**

- Descuentos automáticos al usar los pases o valor en efectivo
- Muchas maneras cómodas de agregar pases, valor en efectivo (aceptado por todas las agencias de transporte público) o cualquier combinación a su tarjeta
- Protección de saldo de tarjeta si su tarjeta se pierde o se daña
- Acceso en línea a la cuenta, a cualquier hora



## **Cómo comenzar a utilizar Clipper**

### **1. Cree una cuenta en línea (opcional).**

Una cuenta en línea facilita administrar su tarjeta Clipper. Para crear una cuenta en línea por primera vez, llame a Servicio al Cliente de Clipper.

## **2. Agregar valor a su tarjeta.**

Puede agregar valor en efectivo (aceptado por todas las agencias de transporte público), pases o cualquier combinación en su tarjeta Clipper.

### **Aquí le presentamos las formas de agregar valor:**

- Visite [clippercard.com](http://clippercard.com) o llame al Servicio al Cliente de Clipper al 877.878.8883 (TDD/TTY 711 o 800.735.2929).
  - Es posible que deba esperar 2 o más días antes de que pueda comenzar a hacer uso del valor en su tarjeta.
- Si agrega valor en persona, puede comenzar a utilizarlo de inmediato:
  - Acuda a una tienda de conveniencia participante, como Walgreens o Whole Foods Market.
  - Utilice máquinas de autoservicio en BART (solo valor en efectivo), Muni, Golden Gate Ferry, SMART o VTA.

- Visite una ubicación con personal de servicio, como la oficina de boletos de la agencia de transporte público, o un Centro de Servicio al Cliente de Clipper.

Puede consultar una lista o mapa de todas las ubicaciones con personal de servicio en [clippercard.com/retail](http://clippercard.com/retail).

## ¡CONSEJO PARA SU TARJETA CLIPPER!

También puede elegir la opción de Autocarga, de manera que Clipper recargue automáticamente su tarjeta cuando su valor en efectivo esté por debajo de los \$10 dólares, o cuando expire la vigencia de su pase. Visite [clippercard.com/autoload](http://clippercard.com/autoload) o llame al Servicio al Cliente de Clipper para obtener más información.



# Cómo utilizar Clipper para pagar sus tarifas

## 1. Localice el lector de la tarjeta Clipper.

- Dentro de la puerta de un autobús o tranvía de Muni
  - En el teleférico, el cobrador lleva un lector de tarjetas portátil.
- En las puertas de pago de Muni o BART
- En la terminal del barco de transbordo
- En el andén de Caltrain, SMART o VTA

### ¡CONSEJO PARA SU TARJETA CLIPPER!

Caltrain tiene tonos de ubicación para ayudar a encontrar los lectores de tarjetas en las estaciones de tren. Los lectores emiten un sonido de bip cada 15 segundos. Los bips de ubicación tienen un nivel más bajo de decibles que el tono de bip que indica si una persona pasó su tarjeta por el lector de tarjetas Clipper para entrar o salir.

## 2. Registre su tarjeta sosteniéndola de forma plana contra el logotipo de Clipper del lector.

El logotipo de Clipper está debajo de la pantalla del lector de tarjetas, y también está indicado por líneas levantadas. Cuando pase su tarjeta, Clipper automáticamente revisa si es un pase válido. Si usted no tiene un pase, Clipper calculará el costo de su viaje, incluyendo los descuentos y transbordos, y deducirá la tarifa del valor en efectivo de su tarjeta. Esto es lo que debe esperar al pasar su tarjeta:

- **En los autobuses, tranvías, barcos de transbordo, Caltrain y SMART:** El lector de tarjetas hará un sonido de bip y mostrará una luz verde cuando usted haya pagado de manera correcta su viaje. Dos bips y una luz amarilla significan que su saldo es menor a \$2 dólares. Usted puede abordar, pero necesitará agregar más valor antes de su siguiente viaje. Tres bips y una luz roja significan que su tarjeta fue rechazada. Intente de nuevo o utilice otro método de pago.



- **En las estaciones de BART:**

Si sostiene su tarjeta en el lector durante un segundo, escuchará un bip largo y la pantalla dirá “OK” para indicar que usted pasó de manera correcta su tarjeta y que puede ingresar al área de pago. Si escucha un bip corto seguido de un bip largo, su saldo es bajo, pero aún puede ingresar a la estación. Al salir, escuchará dos bips cortos. Las puertas harán un sonido de bip tres veces o no abrirán cuando su tarjeta sea rechazada, sin importar cuánto tiempo sostenga su tarjeta en el lector. Intente de nuevo o pida ayuda a un agente de la estación. Asegúrese de pasar la tarjeta en una puerta de pago, incluso si tomará un elevador para acceder a la plataforma.

- **En las estaciones de Muni:**

Al utilizar las puertas de pago regulares, el lector hará un bip, y la pantalla mostrará una flecha verde. Si usted no puede pasar su tarjeta y pagar su tarifa, las puertas harán tres sonidos de bip y mostrarán el mensaje “See Agent” (“Buscar agente”), junto con una “X” roja. Las puertas accesibles al lado de la

cabina del agente de estación se abren tan pronto como detectan a alguien, pero aún así usted debe pasar su tarjeta en la puerta para pagar su tarifa, ya que los oficiales que comprueban los pagos podrían pedirle revisar su tarjeta Clipper para asegurarse de que usted ha pagado. Al ingresar a la estación por el elevador, usted debe salir por el elevador en el vestíbulo y pasar su tarjeta por una puerta de pago o por un lector de tarjetas de los que están al lado de los elevadores del vestíbulo.

### **3. Si es necesario, al final de su viaje vuelva a pasar su tarjeta.**

Cuando viaja por sistemas de transporte público que le cobran por la distancia que recorre—BART, Caltrain, Golden Gate Transit, Marin Transit, San Francisco Bay Ferry, SMART y Sonoma County Transit—usted tendrá que pasar su tarjeta por el lector nuevamente al final de su viaje.

Para saber más sobre cómo funciona Clipper para su servicio de transporte público, visite [clippercard.com](http://clippercard.com).

## Consulte su saldo.

- Observe la pantalla del lector de tarjetas cuando pase su tarjeta.
- Visite la agencia de transporte público y las máquinas de autoservicio de Clipper, que están equipadas con audio.
- Inicie sesión con su cuenta de clippercard.com.
- Llame al Servicio al Cliente de Clipper a los números que aparecen en la parte de atrás de su tarjeta.
- Pregunte en la oficina de boletos de la agencia de transporte público, o en el Centro de Servicio al Cliente de Clipper.



## Características de accesibilidad

### Para usuarios con discapacidades visuales:

- **Asistencia de audio:** Las máquinas de autoservicio de Clipper y de la agencia de transporte público tienen botones de audio y entradas para audífonos.

- **Braille:** Los botones de las máquinas de autoservicio están etiquetadas en Braille. Para obtener instrucciones sobre la pantalla táctil, puede usar la función de audio que se describió anteriormente.
- **Lectores de pantalla:** Clippercard.com es un sitio diseñado para funcionar con software de lectura de pantalla.
- **Materiales con formatos alternativos:** Descargue este folleto en formato de letras grandes o como un PDF de lectura, en [clippercard.com/rtc](http://clippercard.com/rtc). También puede comunicarse con la Oficina de Información Pública de la Comisión Metropolitana de Transporte al 415.778.6757 o por correo electrónico a [clipper@bayareametro.gov](mailto:clipper@bayareametro.gov).

## **Para los usuarios con discapacidades auditivas o trastornos del habla:**

### **California Relay Service:**

Marque 711 u 800.735.2929 para comunicarse con el Servicio California Relay (CRS) y pida que lo comuniquen con el Centro de Servicio al Cliente de Clipper al 877.878.8883.



## Cómo reemplazar su tarjeta Clipper

### Si su tarjeta se pierde o es robada:

1. Llame al Servicio al Cliente de Clipper para reportar una tarjeta perdida o robada. Clipper bloqueará su tarjeta para que nadie más pueda utilizarla.
2. Llame o visite la agencia de transporte público participante para pedir una solicitud de tarjeta de reemplazo. Encuentre una lista de agencias de transporte público participantes o descargue la solicitud en [www.511.org/rtc](http://www.511.org/rtc).
3. Llene la solicitud.
4. Presente la solicitud en persona en la oficina de una agencia de transporte participante o por correo a la dirección en el formulario.
  - Incluya la cuota de reposición de \$5.
  - Calcule de 7 a 10 días para procesar.

## Si su tarjeta se daña:

1. Llame o visite la agencia de transporte público participante para pedir una solicitud de tarjeta de reemplazo. Encuentre una lista de agencias de transporte público participantes o descargue la solicitud en [www.511.org/rtc](http://www.511.org/rtc).
2. Llene la solicitud.
3. Presente la solicitud en persona en la oficina de una agencia de transporte o por correo a la dirección en el formulario.
4. Incluya la cuota de reposición de \$5.
5. Calcule de 7 a 10 días para procesar.

Lleve su tarjeta dañada para seguir viajando y pagando la tarifa en efectivo con descuento hasta que reciba su tarjeta de reemplazo.

### ¡CONSEJO PARA SU TARJETA CLIPPER!

Si solicita una tarjeta de reemplazo para una tarjeta dañada, robada o perdida, Clipper transferirá su saldo, todo pase vigente, e incluso sus instrucciones de Autocarga a su nueva tarjeta.

## **Si su tarjeta está defectuosa:**

Si cree que su tarjeta está defectuosa y desea reemplazarla sin pagar una tarifa, debe llevarla a una agencia local de transporte público. La cuota de reposición no se aplicará si la tarjeta está obviamente defectuosa.



## **Cómo renovar su tarjeta**

### **Usted debe recibir un recordatorio de renovación 60 días antes de que se venza su tarjeta.**

- Si usted tiene una “P” (que indica la incapacidad permanente) en su tarjeta, llene una solicitud de renovación y envíela por correo al certificador médico junto con un cheque o giro postal por \$3. Si usted no recibe una solicitud de renovación, llame a su agencia local de transporte al 511 para pedirla.

- Si no tiene una “P” en su tarjeta, debe renovar en persona en la agencia local de transporte.
- Debe esperar entre 15 y 21 días hábiles para recibir su tarjeta por correo.

## **Transferir valor y configurar la Autocarga:**

- Si su tarjeta vieja tiene un saldo de valor en efectivo cuando se vence, llame a Servicio al Cliente de Clipper después de recibir su tarjeta nueva para pedir que se transfieran los fondos.
- Si tenía configurada la Autocarga en su tarjeta, deberá configurarla otra vez en su nueva tarjeta.

Si usted no tiene intención de renovar su tarjeta RTC Clipper y su tarjeta vencida tiene un saldo de valor en efectivo, llame a Servicio al Cliente de Clipper para pedir un reembolso.



## **¡Quizá no necesite una tarjeta RTC Clipper!**

Si usted es una persona mayor de 65 años o más y NO viaja con un ayudante:

- Debe solicitar una tarjeta Clipper para Adultos Mayores, la cual ofrece los mismos descuentos que una tarjeta RTC Clipper.
- Puede solicitar su tarjeta Clipper para Adultos Mayores por correo, correo electrónico o fax, y pedir que le envíen su tarjeta por correo. Puede obtener una tarjeta Clipper para Adultos Mayores en el sitio, solicitándola en persona en una oficina de boletos de la agencia de transporte público o en el Centro de Servicio al Cliente de Clipper.
- Visite [clippercard.com/discounts](http://clippercard.com/discounts) para obtener información sobre cómo solicitarla, o cómo llamar al Servicio al Cliente de Clipper.
- Si tiene un saldo de valor en efectivo en su tarjeta RTC Clipper, llame al Servicio al Cliente de Clipper después de recibir su tarjeta Clipper para Adultos Mayores y solicite una transferencia del saldo.

## ¡CONSEJOS PARA SU TARJETA CLIPPER!

- No perforo un agujero en su tarjeta. Un agujero ocasionará que la tarjeta deje de funcionar.
- Los servicios de paratransito no aceptan las tarjetas RTC Clipper para el pago de tarifas.
- Pásela al final de su viaje cuando utilice:
  - BART
  - Caltrain
  - Golden Gate Transit
  - Marin Transit
  - San Francisco Bay Ferry
  - SMART
  - Sonoma County Transit

Estas agencias hacen el cargo de las tarifas con base en la distancia que usted viaja. Si olvida pasar su tarjeta al final de su viaje, el sistema le hará el cargo con la tarifa del total de la distancia.

Visite [clippercard.com](http://clippercard.com) para saber más sobre cómo funciona Clipper para su servicio de transporte público.

# Tenga la guía rápida de Clipper RTC a mano junto con su tarjeta.



CORTAR.....

Tarjeta RTC n.º:

Concord, CA 94522-0318  
P.O. Box 318

Correo postal:

Correo electrónico: [custserv@clippercard.com](mailto:custserv@clippercard.com)

Sitio web: [clippercard.com](http://clippercard.com)

711 o 800.735.2929  
(y escriba "Clipper")

TTY/TDD:

925.686.8221

Fax:

877.878.8883

Teléfono:

**Información de contacto de Clipper**

PLEGAR.....

## Guía rápida de la tarjeta RTC Clipper

### Cómo cargar su tarjeta

- Personalmente en un minorista de Clipper, una oficina o máquina expendedora de boletos de una agencia de transporte o en el Centro de Servicio al Cliente de Clipper
- Llame al Servicio al Cliente de Clipper al 877.878.8883
- En línea, visitando [clippercard.com](http://clippercard.com)
- Configure Autocarga



## Su tarjeta de transporte público del Área de la Bahía

[clippercard.com](http://clippercard.com) | 877.878.8883  
TTY/TDD: 711 o 800.735.2929



Clipper del Área de la Bahía

-----CORTAR



### Cómo utilizar su tarjeta

1. Busque un lector de tarjetas Clipper y sostenga su tarjeta de manera plana contra el logotipo de Clipper.
2. Espere a que escuche los pitidos o se abran las puertas y luego continúe.
3. Pase su tarjeta por el lector otra vez cuando llegue a su destino, según sea necesario.

-----PLEGAR



### Ubicaciones de los lectores de tarjetas

- Dentro de la puerta de un autobús o tranvía
- En las puertas de pago de Muni o BART
- En un andén de Caltrain, SMART o VTA
- En una terminal de barco de transbordo

