CONEXIÓN REGIONAL
DE TRANSPORTE (RTC)

Tarjeta de identificación de descuento Clipper®

- Primeros pasos con Clipper
- Cómo utilizar su tarjeta
- Características de accesibilidad
- Cómo reemplazar o renovar su tarjeta
- Consejos importantes

CLIPPER®

CLIPPER

Este folleto explica cómo utilizar su tarjeta Clipper de la Conexión Regional de Transporte (RTC) para pagar tarifas de transporte, y cómo reemplazar y renovar su tarjeta. También describe las características de accesibilidad y ofrece consejos importantes.

Contáctenos

¿Necesita ayuda o tiene una pregunta? Comuníquese con nosotros.

Teléfono:	877.878.8883
Fax:	925.686.8221
TTY/TDD:	711 or 800.735.2929 (y escriba “Clipper”)
Sitio web:	clippercard.com
Correo electrónico:	custserv@clippercard.com
Correo postal:	P.O. Box 318 Concord, CA 94522-0318
Síganos:	 Bay Area Clipper

Su tarjeta Clipper de RTC

¡Dos tarjetas en una!

- **Es una tarjeta de identificación** que prueba su elegibilidad para tarifas con descuento en el transporte público.
- **Es una tarjeta Clipper** que puede utilizar para pagar tarifas con descuento en el transporte público dentro del Área de la Bahía.

Clipper ofrece otros beneficios:

- Gestiona sus pases de descuento mensuales, tarifas en efectivo con descuento y trasbordos.
- Si pierde o le roban su tarjeta, su saldo está protegido.
- Le ofrece muchas maneras cómodas de agregar pases, boletos o valor en efectivo en su tarjeta.

CÓMO COMENZAR A UTILIZAR CLIPPER

1. Cree una cuenta en línea (opcional).

Una cuenta en línea facilita la gestión de su tarjeta Clipper. También le permite configurar la recarga automática (Autoload) para recargas automáticas desde su tarjeta de crédito o cuenta bancaria. Para configurar una cuenta en línea por primera vez, llame a Servicio al Cliente de Clipper.

2. Agregue valor a su tarjeta.

Puede agregar cualquier combinación de valor en su tarjeta Clipper, incluidos los pases mensuales, boletos con descuento y valor en efectivo. Por ejemplo, si desea pagar su tarifa en las estaciones de Muni con un pase de viaje ilimitado, pero también desea viajar en BART, puede agregar un pase Muni y también valor en efectivo para viajar en BART. Si siempre paga en efectivo cuando usa el transporte público, puede simplemente agregar valor en efectivo. Para obtener información sobre los pases, comuníquese con su agencia local de transporte público llamando al 511.

Puede agregar valor a su tarjeta:

- **Personalmente**
  - Con un minorista de Clipper (como Walgreens)
  - En una máquina expendedora de boletos de una agencia de transporte público (las máquinas de BART solo agregan valor en efectivo; otras máquinas pueden agregar pases y valor en efectivo)
  - En un Centro de Servicio al Cliente de Clipper o en una oficina expendedora de boletos de una agencia local de transporte público
    - Encuentre una lista de los lugares cercanos en clippercard.com/retail, o llame al Servicio al Cliente de Clipper.
    - Generalmente puede pagar con tarjeta de crédito o de débito, o en efectivo.
- **En línea, visitando clippercard.com**

Llamando al Servicio al Cliente de Clipper

- Si agrega valor en efectivo por teléfono o en línea, calcule hasta cinco días para que su valor esté disponible.

Al configurar la recarga automática

- Si agrega valor a su tarjeta personalmente o por teléfono, especifique si desea un pase y/o valor en efectivo.
- Visite clippercard.com/value para informarse sobre cuándo estará disponible el valor que se agregue en línea o por teléfono.

(Autoload)

- Tenga siempre valor en efectivo cuando lo necesite. Si configura la recarga automática (Autoload), el saldo de su tarjeta se repondrá cada vez que su saldo en efectivo sea inferior a $10 dólares, o su pase o boleto venza.

CÓMO UTILIZAR SU TARJETA PARA PAGAR TARIFAS

1. Ubique el lector de tarjetas Clipper.

- En la parte interior de la puerta de un autobús o tranvía
- En las puertas de control de acceso de Muni o BART
- En la plataforma de Caltrain, SMART o VTA
- En la terminal del ferry

En un tranvía, el conductor lleva un lector de tarjetas portátil.

2. Sostenga su tarjeta de forma plana contra el logotipo de Clipper.

Clipper automáticamente verifica que el pase sea válido. Si no tiene un pase en su tarjeta, se deducirá la tarifa con descuento del valor en efectivo de su tarjeta y se aplicará el descuento de trasbordo correspondiente, si lo hay. Esto es lo que puede esperar cuando pasa su tarjeta:

- **En autobuses, trenes ligeros, ferries, Caltrain y SMART:** El lector de tarjetas emitirá un pitido y mostrará una luz verde y "OK" cuando usted haya pasado su tarjeta correctamente y pueda subir. Una luz amarilla significa que su saldo es

bajo. Aún puede subir a bordo, pero agregue valor antes de su próximo viaje. Una luz roja y tres pitidos significan que no tiene suficiente valor en su tarjeta y que debe agregar valor o pagar en efectivo.

- **En estaciones de BART:** Las puertas se abren y la pantalla dice "OK" para indicar que ha pasado la tarjeta correctamente y puede ingresar al área pagada. Si las puertas emiten un pitido o no se abren, posiblemente haya pasado la tarjeta demasiado rápido o no tenga suficiente valor en su tarjeta. Inténtelo nuevamente o agregue valor en una máquina expendedora de boletos si tiene el saldo demasiado bajo. Asegúrese de pasar la tarjeta en una puerta de control de acceso incluso si toma un elevador para acceder a la plataforma.

- **En las estaciones de Muni:** Cuando usa las puertas de control de acceso de tarifa regular, el lector de tarjetas emite un pitido y muestra una flecha verde y el mensaje "Please enter" ("Por favor ingrese"). Las puertas se abren para indicar que ha pasado su tarjeta correctamente. Si no puede pasar la tarjeta y pagar

la tarifa, las puertas emiten tres pitidos y muestran el mensaje “See Agent” (“Ver al Agente”) con una “X” roja. Las puertas accesibles junto a la casilla del agente de la estación se abren en cuanto detectan una persona, pero usted debe igualmente pasar la tarjeta por la puerta de control de acceso para pagar su tarifa, y los oficiales inspectores podrían pedirle revisar su tarjeta Clipper para asegurarse de que haya pagado. Cuando ingresa a la estación por un ascensor, debe salir de él en el nivel de la explanada y pasar su tarjeta por una puerta de control de acceso o por un lector de tarjetas adyacente a los ascensores de la explanada.

3. Pase la tarjeta otra vez si necesita hacerlo al final del viaje.

Si usa su tarjeta en sistemas de transporte público que cobran por la distancia que usted viaja—BART, Caltrain, Golden Gate Transit, San Francisco Bay Ferry, SMART y Sonoma County Transit—necesitará pasar su tarjeta al comenzar el viaje y otra vez al final de su viaje. Esto asegura que Clipper solo le cobre la distancia correcta que usted viajó.

Para obtener más información sobre el funcionamiento de Clipper en el servicio de transporte público, visite **clippercard.com.**

Consulte su saldo.

- Mire en la pantalla del lector de tarjetas cuando pase su tarjeta.
- Pase su tarjeta por una máquina expendedora de boletos o insértela en una máquina para agregar valor de Clipper.
- Inicie sesión en su cuenta en clippercard.com.
- Llame al Servicio al Cliente de Clipper a los números que aparecen al dorso de su tarjeta.
- Pregunte en una oficina expendedora de boletos de una agencia de transporte público o en el Centro de Servicio al Cliente de Clipper.

CARACTERÍSTICAS DE ACCESIBILIDAD

Para usuarios con discapacidades visuales:

- **Ayuda auditiva:** Las máquinas expendedoras de boletos de agencias de transporte público y las máquinas para agregar valor de Clipper están diseñadas con botones de audio y enchufes para auriculares. El botón de audio se encuentra en el lado izquierdo de la máquina. Presione el botón para escuchar las instrucciones grabadas.
- **Braille:** Los botones de la máquina tienen etiquetas en Braille. Para las instrucciones de la pantalla táctil puede utilizar la función de audio descrita anteriormente.
- **Lectores de pantalla:** Clippercard.com está diseñado para funcionar con el software de los lectores de pantalla.
- **Materiales en formato alternativo:** Descargue este folleto en formato de letra grande o como un PDF de lectura en clippercard.com/rtc. También puede llamar al Servicio al Cliente de Clipper o escribir a custserv@clippercard.com para

solicitar este folleto en formato de letra grande o como PDF de lectura.

Para usuarios con discapacidades auditivas:

- **Servicio de Transmisión de California:** Llame al 711 o 800.735.2929 con aparatos TTY/TDD y escriba “Clipper.”

CÓMO REEMPLAZAR SU TARJETA CLIPPER

Si pierde o le roban su tarjeta:

1. Llame al Servicio al Cliente de Clipper para reportar que la perdió o se la robaron. Clipper bloqueará la tarjeta perdida para que nadie más pueda utilizarla.
2. Llame o visite una agencia de transporte público para pedir una solicitud de tarjeta perdida o descargue la solicitud en transit.511.org/rtc.
3. Llene la solicitud.
4. Presente la solicitud personalmente en una oficina de la agencia de transporte público o envíela por correo a la dirección que se indica en el formulario.
   - Incluya la tarifa de reemplazo de $5 dólares.
   - Calcule de 7 a 10 días para su procesamiento.

¡Conserve su valor!
Si solicita una tarjeta de reemplazo, Clipper transferirá a su tarjeta nueva su saldo y todos los pases no usados, e incluso las instrucciones de recarga automática (Autoload).

Si su tarjeta se daña:

1. Llame o visite una agencia de transporte público para pedir una solicitud de tarjeta de reemplazo, o descargue una solicitud en transit.511.org/rtc.
2. Llene la solicitud.
3. Presente la solicitud personalmente en una oficina de la agencia de transporte público o envíela por correo a la dirección que se indica en el formulario.
   - Incluya la tarifa de reemplazo de $5 dólares.
   - Calcule de 7 a 10 días para su procesamiento.

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

Si su tarjeta resulta defectuosa:

Si considera que su tarjeta está defectuosa y desea reemplazarla sin pagar una tarifa, debe llevarla a una agencia local de transporte público. No se cobrará el reemplazo si es evidente que la tarjeta está defectuosa.

CÓMO RENOVAR SU TARJETA

Debería recibir un recordatorio de renovación 60 días antes de que su tarjeta venza.

- Si en su tarjeta tiene una “P” (la cual indica discapacidad permanente), llene una solicitud de renovación y envíela al Certificador Médico junto con un cheque u orden por $3 dólares. Si no recibe una solicitud de renovación, llame a su agencia local de transporte público al 511 para solicitar una.
- Si usted no tiene una “P” en su tarjeta, debe renovarla personalmente en su agencia local de transporte público.
- Calcule de 15 a 21 días hábiles para recibir su tarjeta por correo.

Transferencia de valor y configuración de recarga automática (Autoload):

- Si su antigua tarjeta tiene un saldo de valor en efectivo al vencer, llame al Servicio al Cliente de Clipper después de que reciba su tarjeta nueva, con el fin de solicitar que se transfieran los fondos.

- Si en su tarjeta tiene configurada la recarga automática (Autoload), será necesario que la configure otra vez en la tarjeta nueva.

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

¡Posiblemente no necesite una tarjeta Clipper de RTC!

Si usted tiene 65 años de edad o más y NO viaja con un asistente:

- No renueve su tarjeta Clipper de RTC. En cambio, solicite una tarjeta Clipper para adulto mayor. Obtiene los mismos descuentos que con una tarjeta Clipper de RTC pero la tarjeta para adulto mayor es gratis y no necesita renovarla nunca.
- Puede solicitar una tarjeta Clipper para adulto mayor por correo postal, correo electrónico o fax, y pedir que se la envíen por correo postal. Puede obtener una tarjeta Clipper para adulto mayor personalmente en una oficina

expendedora de boletos de una agencia de transporte público o en el Centro de Servicio al Cliente de Clipper.

- Visite clippercard.com/discounts para obtener información sobre cómo solicitarla, o bien llame al Servicio al Cliente de Clipper.

- Si en su tarjeta Clipper RTC queda un saldo de valor en efectivo, llame al Servicio al Cliente de Clipper después de que reciba su tarjeta Clipper para adulto mayor y solicite que se transfieran los fondos a su tarjeta nueva.

CONSEJOS IMPORTANTES PARA SU TARJETA

- **No perfore** su tarjeta. Un agujero hará que la tarjeta deje de funcionar.
- **Los servicios de paratránsito** no aceptan tarjetas Clipper de RTC para el pago de tarifas.
- **Pase la tarjeta otra vez al final del viaje** cuando use:
  - BART
  - Caltrain
  - Golden Gate Transit
  - Marin Transit
  - San Francisco Bay Ferry
  - SMART
  - Sonoma County Transit

Estas agencias cobran sus tarifas según la distancia que usted viaje. Si olvida pasar la tarjeta otra vez al final del viaje, el sistema le cobrará la tarifa de la distancia del recorrido completo.

Visite clippercard.com para obtener más información sobre el funcionamiento de Clipper en el servicio de transporte público.

¡Siempre tenga la guía rápida de Clipper RTC a mano junto con su tarjeta!

CLIPPER

CORTAR

Tarjeta de RTC#: _____

INFORMACIÓN DE CONTACTO DE CLIPPER

Teléfono: 877.878.8883

Fax: 925.686.8221

TTY/TDD: 711 or 800.735.2929
(y escriba "Clipper")

Sitio web: clippercard.com

Correo electrónico: customerservice@clippercard.com

Correo postal: P.O. Box 318
Concord, CA 94520-0318

PLEGAR

GUÍA RÁPIDA DE LA TARJETA CLIPPER DE RTC

CÓMO AGREGAR PASES Y VALOR A SU TARJETA

- Personalmente con un minorista de Clipper, una oficina o máquina expendedora de boletos de una agencia de transporte público 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
- Al configurar la recarga automática (Autoload)

CLIPPER

Clipper es la tarjeta de transporte todo-en-una que es aceptada en la mayoría de los sistemas de transporte público del Área de la Bahía.

clippercard.com | 877.878.8883

TTY/TDD: 711 o 800.735.2929

Síganos:

Bay Area Clipper

CORTAR

CÓMO UTILIZAR SU TARJETA

1. Busque un lector de tarjeta Clipper y sostenga su tarjeta de forma plana contra el logotipo Clipper.
2. Espere un pitido o hasta que las puertas de control de acceso se abran, y avance.
3. Pase su tarjeta otra vez en su destino si es necesario.

PLEGAR

UBICACIÓN DE LECTORES DE TARJETA

- En la parte interior de la puerta de un autobús o tranvía
- En las puertas de control de acceso de Muni o BART
- En una plataforma de Caltrain, SMART o VTA
- En una terminal del ferry

PUB: 06/17
PD: 07/17

CLIPPER