



¡LO MANTIENE
EN MOVIMIENTO!

Manual del Cliente
de FasTrak® del Área
de la Bahía



EN ESTA GUÍA

Bienvenido	1
Cómo empezar	1
Información sobre FasTrak	4
FasTrak en los puentes	5
FasTrak en los carriles exprés	6
Otros lugares que aceptan FasTrak	8
Información sobre viajes compartidos	10
Políticas de las cuentas	12
Información sobre infracciones de peaje	18
Términos y condiciones	19





San Francisco-Oakland Bay Bridge

BIENVENIDO

¡Bienvenido a FasTrak®! Sus recorridos ahora serán más fáciles con el sistema electrónico de cobro de peaje (ETC, por sus siglas en inglés) del Área de la Bahía. La tecnología de FasTrak es fácil de usar y le permite pagar los peajes de los puentes y hacer uso de los carriles exprés con facilidad y comodidad.

Al abrir una cuenta de FasTrak, usted está de acuerdo en cumplir con los términos y condiciones estipulados en el Acuerdo de Licencia de FasTrak, el cual también está a sus órdenes por Internet en bayareafastrak.org. Antes de utilizar su dispositivo, dedique unos minutos a leer este manual del cliente a fin de familiarizarse con FasTrak, con las políticas de las cuentas y las infracciones de peaje. Puede encontrar información adicional en nuestro sitio web.

También puede visitar este sitio web seguro para administrar su cuenta de FasTrak. Podrá actualizar la información de la cuenta (por ejemplo, dirección, número telefónico, número y fecha de vencimiento de su tarjeta de crédito, número de placa o matrícula, etc.), efectuar pagos y reportar dispositivos extraviados o robados.

FasTrak respeta su privacidad y reconoce su deseo de recibir la protección apropiada de toda la información personal que comparta con nosotros. La información personal que nos facilite y todos los datos desarrollados como sub-productos de su uso de FasTrak no serán divulgados a terceros excepto como se describe en nuestra Política de Privacidad o a menos que esté permitido por la ley. Asimismo, puede encontrar la versión completa de nuestra Política de Privacidad en bayareafastrak.org/privacy.

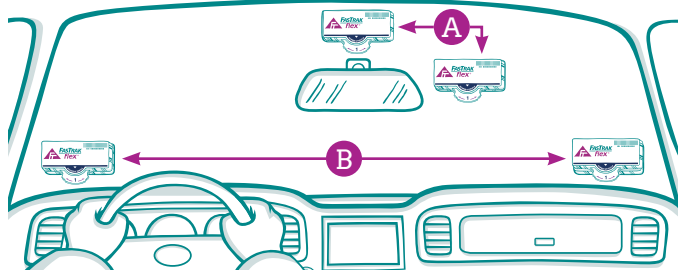
CÓMO EMPEZAR

Si adquirió su dispositivo FasTrak en una tienda, cuenta con siete (7) días hábiles para registrar el dispositivo en una nueva cuenta de FasTrak o agregarlo a una cuenta de FasTrak actual. Puede hacer esto en Internet en bayareafastrak.org/register o llamando al 877-229-8655.

Instale el dispositivo

Instale el dispositivo en el interior del parabrisas de su vehículo.

1. Limpie el área en donde lo va a colocar en la parte interior del parabrisas con alcohol isopropílico y deje que se seque.
2. Retire la cinta plástica del reverso de las tiras de instalación de Velcro™ del dispositivo.
3. Coloque el dispositivo de manera horizontal en el parabrisas tal como se muestra en la ilustración.
4. Presione firmemente sobre el dispositivo contra el vidrio del parabrisas.



A- Posición de instalación preferida (detrás del espejo): Coloque el dispositivo al menos a una distancia de 2" (5 cm) del borde superior del parabrisas, de manera horizontal, en el centro detrás del espejo.

B- Posición de instalación alternativa (lado inferior izquierdo o derecho): Coloque el dispositivo al menos a una distancia de 2" (5 cm) del borde del costado del parabrisas y 2" (5 cm) de la parte inferior del parabrisas.

El dispositivo podría no funcionar si no está instalado correctamente.

Úselo

Puede utilizar su dispositivo en cualquier lugar en donde vea el logotipo de FasTrak.



Puentes de peaje del Área de la Bahía

Antioch
Benicia-Martinez
Carquinez
Dumbarton
Golden Gate
Richmond-San Rafael
San Mateo-Hayward
San Francisco-Oakland

Carriles exprés del Área de la Bahía

Carriles exprés 101
San Mateo
Carriles exprés 101/
SR-85 Santa Clara
Carriles exprés de la
Interestatal 580
Carriles exprés de la
Interestatal 680
Contra Costa
Carriles exprés de la
Interestatal 680 Sunol
Carriles exprés de la
Interestatal 880
Carriles exprés de la
Ruta Estatal 237

INFORMACIÓN SOBRE FASTRAK

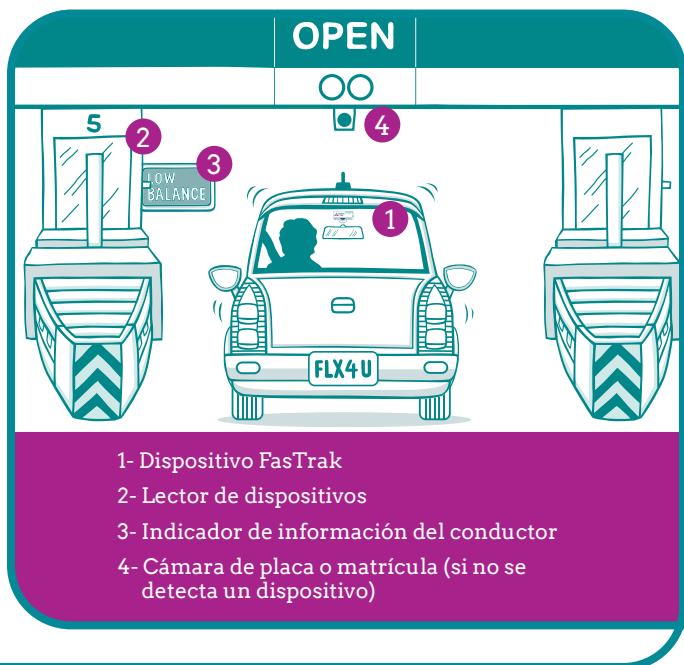
¿Qué es FasTrak?

FasTrak es un sistema electrónico de cobro del peaje (ETC, por sus siglas en inglés) que le permite pagar anticipadamente los peajes de los puentes. FasTrak también le permite a los conductores pagar por hacer uso de los carriles exprés del Área de la Bahía.

El sistema tiene tres componentes:

- Un dispositivo, el cual debe colocarse en el interior del vehículo.
- Equipo electrónico, el cual se encarga de detectar el dispositivo desde la caseta de pago de peaje y en los portales de los carriles exprés, y deduce automáticamente el peaje correspondiente de su cuenta prepagada.
- Cámaras de alta velocidad con el objetivo de capturar una imagen de la placa o matrícula de los vehículos.

Caseta de pago de peaje de los puentes



FASTRAK EN LOS PUENTES

¿Qué sucede cuando yo paso con mi vehículo por la caseta de pago de peaje de un puente?

A medida que conduce a través de la caseta de pago de peaje del puente, el indicador de información del conductor, ubicado justo después de pasar la ventanilla de pago de la caseta, le indicará el status de su cuenta.

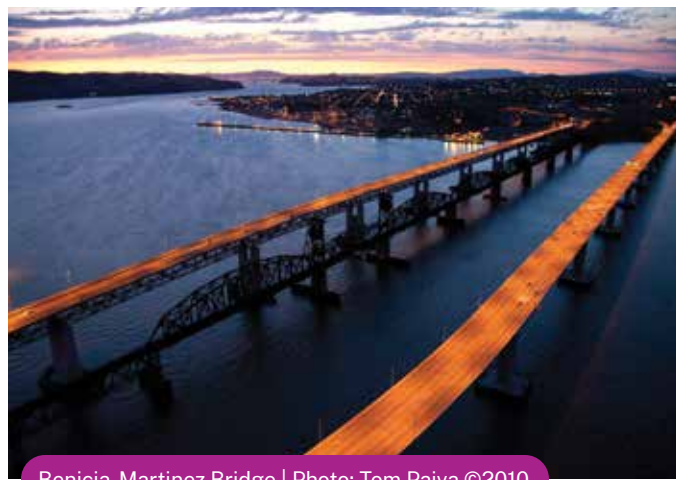
Si su cuenta de FasTrak es válida y tiene el saldo suficiente, aparecerá el siguiente mensaje: "VALID FASTRAK" (FasTrak válido).

Si su cuenta de FasTrak tiene un saldo bajo, aparecerá el siguiente mensaje: "ACCOUNT LOW" (cuenta baja) o "LOW BALANCE" (saldo bajo).

Si por cualquier motivo su cuenta de FasTrak no es válida, aparecerá el siguiente mensaje: "CALL FASTRAK" (llame a FasTrak) o "PAY TOLL" (pague el peaje).

¿Qué carriles de las casetas de pago de peaje aceptan FasTrak?

TODOS los carriles de peaje de los ocho puentes aceptan FasTrak.



Benicia-Martinez Bridge | Photo: Tom Paiva ©2010

FASTRAK EN LOS CARRILES EXPRÉS

¿Qué es un dispositivo FasTrak Flex®?



FasTrak Flex tiene un interruptor de tres posiciones para indicar el número de personas que viajan en el vehículo. Los vehículos compartidos y las motocicletas deben usar un dispositivo FasTrak Flex en todos los carriles exprés del Área de la Bahía para recibir los descuentos en el peaje.

¿Qué sucede cuando paso por debajo del portal de un carril exprés?

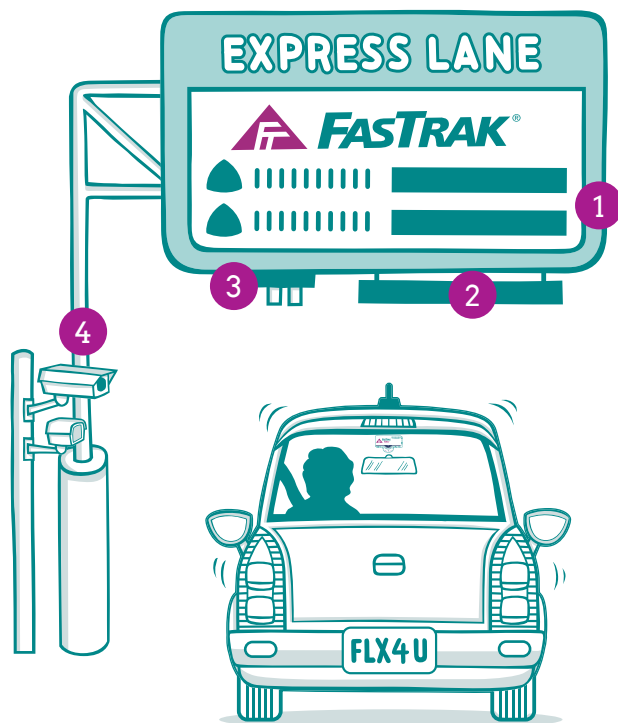
El sistema de peaje leerá su dispositivo FasTrak cuando usted pase por debajo del portal de un carril exprés y deducirá el peaje correspondiente de su saldo prepago.

¿El dispositivo emite un sonido cuando circulo en un carril exprés?

Dependiendo de la ubicación del carril exprés y el dispositivo que usted tenga, el dispositivo podría emitir un sonido o no hacerlo. Sólo se le cobrará la cantidad del peaje correspondiente a su recorrido sin importar cuantas veces su dispositivo emita un sonido.

¿Dónde puedo obtener información adicional sobre cómo usar FasTrak en los carriles exprés?

Si desea obtener más información sobre cómo viajar sin tener que pagar peaje en los carriles exprés, sobre los dispositivos requeridos, ubicaciones y sobre los horarios de operación, visite bayareafastrak.org/toll-locations.



- 1- Letrero elevado de precios
- 2- Lector de dispositivos
- 3- Señal de control de cumplimiento
- 4- Cámara de placa o matrícula (si no se detecta un dispositivo)

OTROS LUGARES QUE ACEPTAN FASTRAK

¿Funciona mi dispositivo de FasTrak en otras instalaciones de peaje de California?

Sí. Puede usar FasTrak en varios caminos con peaje del Sur de California en los condados de Orange y Riverside (Carriles Expresos de la 91 y los caminos con peaje San Joaquin Hills, Foothill e Eastern Toll Roads), el Condado de San Diego (Interestatal 15 y el South Bay Expressway) y Los Ángeles (Carriles Expresos Metro Express Lanes en la I-10 y la I-110). Es su responsabilidad conocer las tarifas y reglas de peaje de cada instalación de peajes que use. La legislación estatal garantiza que todas las instalaciones de peajes en California tengan tecnología compatible con FasTrak.

Los clientes de FasTrak deben abrir su cuenta de las instalaciones de peaje que usen principalmente. A los clientes se les podría cobrar un cargo de mantenimiento si se determina que la mayoría de su actividad de peaje se lleva a cabo en otras instalaciones.

¿SABÍA USTED...?

Descuento para usuario frecuente en varios puentes

Los usuarios de FasTrak que crucen dos puentes estatales al mismo día durante horas pico reciben un descuento en el segundo peaje (\$1.50 en el peaje total o \$0.75 por vehículos compartidos).*

*Sólo los vehículos de dos ejes reúnen los requisitos. No incluye el Puente Golden Gate. Debe utilizar el mismo dispositivo o la misma placa o matrícula del vehículo para ambos peajes. Debe pagar los peajes con una cuenta de FasTrak del Área de la Bahía. Hay un máximo de dos descuentos por día por dispositivo o vehículo.

Manténgase en el carril: el peaje sigue siendo el mismo

Si sale brevemente y luego vuelve a entrar en un carril exprés, FasTrak le cobrará un solo peaje como si hubiese viajado continuamente en el carril. Es poco probable que entrar y salir constantemente del carril exprés reduzca su peaje.



Richmond-San Rafael Bridge | Photo: Tom Paiva ©2010

INFORMACIÓN SOBRE VIAJES COMPARTIDOS

Si me encuentro en un vehículo compartido que reúne los requisitos y viajo en un carril para vehículos compartidos con mi dispositivo, ¿se le aplicará un cargo a mi cuenta?

Puentes del Área de la Bahía

Sí. A los vehículos compartidos que reúnan los requisitos se les cobrará un peaje con descuento durante horarios de viajes compartidos. Los vehículos compartidos deberán usar los carriles designados para vehículos compartidos y pagar con FasTrak para poder recibir el descuento en la tarifa de peaje. Si no se detecta un dispositivo FasTrak válido en el vehículo, no se hará ningún descuento en el peaje — incluso si el vehículo cumple con todos los demás requisitos de los descuento en viajes compartidos.

Carriles exprés del Área de la Bahía

Los dispositivos FasTrak Flex deben ajustarse para coincidir con el número de personas que hay en el vehículo (las motocicletas y los vehículos de 2 plazas que transporten a 2 personas deben colocar el interruptor en la posición 3+).

Si utiliza un dispositivo FasTrak sin interruptor, se le cobrará la tarifa de peaje completa incluso si el vehículo cumple con todos los demás requisitos de los descuento en viajes compartidos.



1
CONDUCTOR SOLO



2
DOS PERSONAS



TRES O MÁS PERSONAS

3+



MOTOCICLETAS



DOS PERSONAS EN UN VEHÍCULO DE DOS PLAZAS

Para obtener información sobre los viajes compartidos (por ejemplo, tarifas de peaje en vehículos compartidos, definiciones de vehículos compartidos, horarios de viajes compartidos, etc.), visite bayareafastrak.org/carpool.

POLÍTICAS DE LAS CUENTAS

¿Soy yo el propietario del dispositivo FasTrak?

No. El dispositivo es un préstamo que el Centro de Atención al Cliente de FasTrak le hace a usted. Las cuentas de FasTrak abiertas con una tarjeta de crédito no requieren un depósito por los tres primeros dispositivos, pero será necesario que proporcione un depósito de \$5 por cada dispositivo adicional. Las cuentas abiertas con efectivo, cheque o giro postal requieren un depósito de \$5 por cada dispositivo. Una vez que solicite que se cierre su cuenta, tiene 10 días para devolver su(s) dispositivo(s) para que se le reembolse(n) su(s) depósito(s). No se otorgarán créditos ni reembolsos adicionales si los dispositivos son devueltos después del cierre de la cuenta o si los dispositivos no funcionan.

¿Cuáles son mis responsabilidades como usuario de FasTrak?

Sus responsabilidades son:

- Mantener un saldo mínimo en su cuenta, tal como se describe en el Acuerdo de Licencia, el cual también puede encontrar en Internet visitando bayareafastrak.org/forms.
- Instalar el dispositivo de la manera descrita en este Manual del Cliente.
- Reportar todo dispositivo extraviado o robado.
- Actualizar la dirección, información de la tarjeta de crédito y la información del vehículo en su cuenta de FasTrak si llegara a ocurrir algún cambio.



Carquinez Bridge | Photo: Tom Paiva ©2010

¿Cuáles son las políticas básicas de las cuentas de FasTrak abiertas utilizando una tarjeta de crédito?

Saldo mínimo prepago requerido: Se cobrará un saldo prepago inicial de \$25 a su tarjeta de crédito.

Cómo se mantiene el saldo en su cuenta de FasTrak: Se harán cargos automáticos a su tarjeta de crédito para depositar fondos adicionales en su cuenta de FasTrak cuando el saldo caiga en o por debajo del límite de recarga. El límite de recarga se alcanza cuando el saldo de su cuenta de FasTrak sea igual al pago promedio de peaje durante dos semanas (basándose en los 90 días anteriores de uso) o \$15, la cantidad que sea mayor.

La cantidad cargada a su tarjeta de crédito (es decir, su cantidad de recarga) será equivalente a un mes de uso promedio (basándose en los 90 días anteriores de uso) o a \$25, la cantidad que sea mayor.

¿Cuáles son las políticas básicas de las cuentas de FasTrak abiertas utilizando efectivo, cheque o giro postal?

Saldo mínimo prepago requerido: Un saldo prepago inicial de \$25 por dispositivo deberá ser pagado al abrir una cuenta de FasTrak.

Cómo se mantiene el saldo en su cuenta de FasTrak: Usted es responsable de añadir más dinero al saldo prepago de su cuenta de FasTrak cuando el mensaje "ACCOUNT LOW" (cuenta baja) o "LOW BALANCE" (saldo bajo) aparezca en el indicador de información del conductor ubicado en la caseta de pago de peaje.

El saldo de su cuenta de FasTrak tiene dos partes:

La cantidad de recarga es equivalente al gasto promedio de un mes en peajes (basado en los 90 días anteriores) o a \$25, la cantidad que sea mayor. Esta es la cantidad que tiene que añadir a su cuenta cuando el saldo llega al límite de recarga.

El límite de recarga es equivalente aproximadamente a dos semanas de peajes (la mitad de la cantidad de recarga) o \$15, la cantidad que sea mayor. Cuando el saldo de su cuenta de FasTrak llega al saldo mínimo de recarga, debe añadir más dinero a su cuenta de FasTrak.



Dumbarton Bridge | Photo: Tom Paiva ©2010

¿Cuándo son ajustados mi límite de recarga y cantidad de recarga?

El límite de recarga y la cantidad de recarga de su cuenta de FasTrak (sin importar si la abrió utilizando una tarjeta de crédito, efectivo o giro postal) serán evaluados 35 días después de la fecha de apertura de la cuenta y cada 90 días posteriormente. Será reajustada, de ser necesario, a fin de que refleje los patrones de uso en ese momento. En su estado de cuenta se le notificará cuando su cantidad de recarga haya sido ajustada (ya sea que haya aumentado o disminuido). Las cantidades de recarga pueden variar y los periodos de recarga no siempre son constantes. Por este motivo, no recomendamos abrir cuentas con cheque en cajeros automáticos ATM ni con tarjetas de débito.

¿Cómo puedo monitorear la actividad de mi cuenta de FasTrak?

El Sistema de FasTrak monitorea sus pagos de peaje y el saldo de su cuenta. Puede recibir un estado de cuenta trimestral con el detalle de su uso y el saldo de la cuenta por correo electrónico o por correo postal. Puede solicitar que se le envíen por correo postal estados de cuenta mensuales mediante el pago de una cuota. También puede acceder a su actividad de pago de peajes por Internet en bayareafastrak.org.

Asimismo, el indicador de información del conductor de las casetas de pago de peaje de los puentes exhibe mensajes sobre su cuenta. Si el indicador está en blanco o exhibe "CALL FASTRAK" (llame a FasTrak) o "PAY TOLL" (pague el peaje), comuníquese con el Centro de Atención al Cliente de FasTrak a fin de resolver el problema con su cuenta.

¿Qué pasa si mi cuenta de FasTrak tiene un saldo negativo?

Las cuentas con saldo negativo no son válidas. Toda transacción registrada en una cuenta con saldo negativo constituye una infracción del requisito de pagar el peaje establecido. Las infracciones podrían resultar en que usted sea responsable de pagar multas y cargos especificados en la Sección 40250 del Código de Vehículos de California. Las cuentas con saldo negativo serán cerradas después de 90 días y los depósitos de los dispositivos serán confiscados. Para que su cuenta vuelva a tener un saldo positivo, en una sola ocasión puede realizar un pago inmediato por Internet en bayareafastrak.org.

¿Cómo puedo actualizar la información de mi cuenta de FasTrak?

Puede actualizar la información de su cuenta (por ejemplo, su dirección postal, sus números telefónicos diurnos y nocturnos, la información del vehículo) a través de cualquiera de las siguientes formas:

- Visite bayareafastrak.org, ingrese a su cuenta, vaya a Account Settings (Configuración de su cuenta) y modifique la información que necesite ser actualizada.
- Descargue un Formulario de actualización de la cuenta (Account Update Form) y envíelo por correo postal o por fax al Centro de Atención al Cliente.
- Comuníquese por teléfono al Centro de Atención al Cliente. Cuando se ponga en contacto con el Centro de Atención al Cliente, por favor proporcione su número de cuenta o número de dispositivo de FasTrak. El número de dispositivo se encuentra ubicado en una etiqueta adherida que contiene el código de barras del dispositivo.



Antioch Bridge

¿Qué debo hacer si mi dispositivo es extraviado, robado, dañado o está defectuoso?

Si el dispositivo es extraviado, robado o dañado, usted será responsable de pagar la cantidad del depósito de \$5. Si fue extraviado o robado y usted notifica de inmediato al Centro de Atención al Cliente de FasTrak, no será responsable de ningún uso no autorizado de su dispositivo después de haber realizado esta notificación. Si proporciona la documentación correspondiente indicando que el dispositivo fue robado, el depósito del dispositivo podría ser ajustado. Todo dispositivo de reemplazo requerirá un depósito adicional de \$5.

Si el indicador de información del conductor de las casetas de pago de peaje de los puentes está en blanco o exhibe "CALL FASTRAK" (llame a FasTrak) o "PAY TOLL" (pague el peaje), podría haber algún problema con su dispositivo o con su cuenta. Si el dispositivo está defectuoso, notifique al Centro de Atención al Cliente de FasTrak y solicite su reemplazo. Debe devolver el dispositivo defectuoso al recibir el dispositivo de reemplazo para evitar el cargo por dispositivo extraviado.

¿Puedo llevar mi dispositivo de un vehículo a otro?

Los dispositivos FasTrak estándar y FasTrak Flex instalados en el parabrisas de su vehículo pueden ser llevados de un vehículo a otro siempre y cuando estén instalados correctamente en cada lugar (para obtener instrucciones de instalación del dispositivo, consulte "Instale el dispositivo" en la página 2). Solicitamos que la información de los vehículos, incluyendo los números de placa o matrícula de todos los vehículos que serán utilizados, estén en nuestros archivos del Centro de Atención al Cliente de FasTrak. Sin embargo, para evitar problemas potenciales (por ejemplo, perder el dispositivo al moverlo de un vehículo a otro), le recomendamos que cada vehículo tenga su propio dispositivo.

¿Cómo puedo devolver mi dispositivo y cerrar mi cuenta?

Puede solicitar el cierre de su cuenta llenando el Formulario de cierre de la cuenta y presentándolo ante el Centro de Atención al Cliente o ingresando a su cuenta por Internet, acudir a la pestaña de configuración de la cuenta (Account Settings) y seleccionar Close My Account (cerrar mi cuenta).

Devuelva sus dispositivos en buenas condiciones de funcionamiento dentro del periodo de 10 días posterior a la solicitud de cerrar su cuenta a fin de recibir la devolución de su depósito de seguridad. Puede devolver su dispositivo en el Centro de Atención al Cliente de FasTrak en persona o por correo. Si envía los dispositivos por correo, le recomendamos utilizar correo certificado o registrado para garantizar la entrega. También tiene la opción de depositar en un buzón de correo los dispositivos tal cual sin necesidad de pagar porte postal.

Todos los fondos restantes en su cuenta serán reembolsados dentro del periodo de 30 días posterior a la fecha de su solicitud de cierre de su cuenta.

¿Permanecerá activa mi cuenta de FasTrak si soy un usuario poco frecuente o de temporada?

Su cuenta permanecerá activa, siempre y cuando su cuenta tenga alguna actividad durante un periodo de 36 meses. Si su cuenta no registra ninguna actividad durante un periodo de 36 meses o más, será notificado a fin de que 1) solicite mantener abierta su cuenta, o 2) solicite cerrar su cuenta. Si no toma ninguna medida o solicita el cierre de su cuenta, se le reembolsará el saldo restante que haya en su cuenta.



Golden Gate Bridge

INFORMACIÓN SOBRE INFRACCIONES DE PEAJE

El sistema de cobro de peajes de los puentes del Área de la Bahía y los carriles exprés está diseñado con equipo para la detección de infracciones. En cada carril de peaje se ha instalado una cámara de alta velocidad con el objetivo de capturar una imagen de la placa o matrícula de los vehículos que circulan por el carril sin un dispositivo FasTrak.

En los ocho puentes de peaje del Área de la Bahía, no pagar el peaje del puente resultará en la emisión de una factura de peaje únicamente por la cantidad del peaje. La falta de pago de la factura de peaje para la fecha límite de pago resultará en la emisión de un primer aviso de evasión del peaje.

En los carriles exprés del Área de la Bahía, los vehículos que circulan sin una cuenta de FasTrak recibirán un primer aviso de evasión del peaje.

El no pagar el peaje establecido de un puente o carril exprés constituye una violación de los estatutos de evasión de peajes, de conformidad con la Sección 23302 y sigs. del Código de Vehículos de California y de la Sección 30843 del Código de Calles y Caminos. De conformidad con la Sección 40250 del Código de Vehículos de California, las infracciones de evasión del peaje serán aplicadas a través de la emisión de avisos de evasión del peaje, de evasión morosa del peaje y la imposición de sanciones civiles. Para obtener una lista de sanciones por evasión del peaje, visite [bayareafastrak.org](https://www.bayareafastrak.org).

La falta de respuesta al primer aviso de evasión del peaje resultará en un segundo aviso. La falta de respuesta al segundo aviso resultará en sanciones y cargos adicionales, así como en el envío de la cantidad debida a una agencia de cobranzas y/o en la retención del registro de su vehículo por parte del Departamento de Vehículos Motorizados de California.

Si usted es cliente de FasTrak del Área de la Bahía y su cuenta está al corriente al momento de cometer la infracción, recibió el aviso porque la placa o matrícula



San Mateo-Hayward Bridge

del vehículo no está registrada en su cuenta. Para pagar la cantidad del peaje y evitar el pago de la multa, debe añadir el número de placa o matrícula del vehículo a su cuenta de FasTrak visitando [bayareafastrak.org](https://www.bayareafastrak.org) o comunicándose con el Centro de Atención al Cliente de FasTrak.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los términos y condiciones de las cuentas de FasTrak se encuentran en <https://www.bayareafastrak.org/en/common/docs/ApplicationandLicenseAgreement.pdf>.

La Política de Privacidad de FasTrak se encuentra en [bayareafastrak.org/privacy](https://www.bayareafastrak.org/privacy).

Para circular por los carriles exprés de la I-680 en el Condado de Contra Costa y los carriles exprés de la I-880, también se aplica la Política de Privacidad de la Autoridad de Financiamiento de Infraestructura del Área de la Bahía (BAIFA, por sus siglas en inglés). La Política de Privacidad de BAIFA se encuentra en <https://511.org/sites/default/files/pdfs/BAIFAPrivacyPolicy.pdf>.

Para solicitar copias impresas de cualquiera de estos documentos, por favor póngase en contacto con el Centro de Atención al Cliente de FasTrak al 877-229-8655.

Para consulta rápida:

Número de cuenta de FasTrak _____

Número de dispositivo FasTrak _____



**Centro de Atención al Cliente
(Customer Service Center)**

**877-BAY-TOLL
(877-229-8655)**

**Desde fuera de los Estados Unidos:
(+1) 415-486-8655**



Envíe la correspondencia a:
P.O. Box 26926
San Francisco, CA 94126

Visítenos en:
375 Beale Street
San Francisco, CA 94105

www.bayareafastrak.org

