



¡Lo mantiene en movimiento!

Manual del Cliente de Bay Area FasTrak®



EN ESTA GUÍA

Sección	Página
Bienvenido	1
Cómo empezar	2
Información sobre FasTrak	5
FasTrak en los puentes	5
FasTrak en los carriles rápidos de peaje	6
Otros lugares que aceptan FasTrak	8
Información sobre viajes compartidos	9
Políticas de las cuentas	12
Información sobre infracciones de peaje	18
Acuerdo de Licencia y Política de Privacidad	20

San Francisco-Oakland Bay Bridge



Bienvenido

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

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

También puede visitar nuestro sitio web seguro para administrar su cuenta de FasTrak. Entre otras funciones, usted 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 a su cuenta y reportar dispositivos electrónicos de peaje 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 proporcionada por usted 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. También puede encontrar la versión integral de nuestra Política de Privacidad en www.bayareafastrak.org.

Cómo empezar

Abra una cuenta

Abra una cuenta ya sea ordenando un dispositivo electrónico de peaje por Internet o registrando un dispositivo electrónico de peaje que adquirió en una tienda.

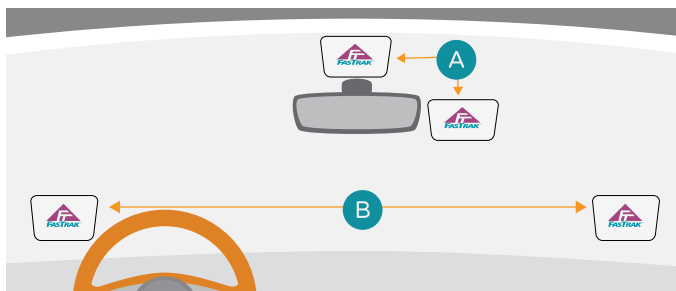
Instale el dispositivo electrónico de peaje

Instale su dispositivo electrónico de peaje 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 permita que se seque.
2. Retire la cinta plástica del reverso de las tiras de instalación de Velcro del dispositivo electrónico de peaje.
3. Instale el dispositivo electrónico de peaje horizontalmente en el parabrisas tal como se muestra en la ilustración.
4. Ejercer presión firmemente sobre el dispositivo contra el vidrio del parabrisas.

Benicia-Martinez Bridge





**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, horizontalmente, 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 electrónico de peaje podría no funcionar si no está instalado correctamente.

(Nota: Algunos modelos específicos de vehículos podrían requerir un dispositivo electrónico de peaje instalado externamente en la placa o matrícula. Visite www.bayareafastrak.org o llame al Centro de Servicio al Cliente de Bay Area FasTrak al 1-877-BAY-TOLL (1-877-229-8655) para obtener información adicional.)

Úselo

Puede utilizar su dispositivo electrónico de peaje en cualquier lugar en donde vea el logotipo de FasTrak. Lo puede usar en los ocho puentes del Área de la Bahía de San Francisco sin tener que detenerse en la caseta de pago de peaje, también puede aprovechar los carriles rápidos de peaje del norte y sur de California, y evitar la fila para pagar la tarifa de estacionamiento en el Aeropuerto Internacional de San Francisco.



Puentes de peaje del Área de la Bahía de San Francisco

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

Carriles rápidos de peaje del Área de la Bahía de San Francisco

SR-237 Express Lanes
 I-580 Express Lanes
 I-680 South Express Lanes
 I-680 Contra Costa Express Lanes
 (Próximamente en la primavera de 2017)

Estacionamientos

Aeropuerto Internacional de San Francisco (SFO)

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, eliminando la necesidad de detenerse en la caseta de pago de peaje. FasTrak también les permite a los conductores que viajan solos pagar por hacer uso de los carriles rápidos de peaje del Área de la Bahía de San Francisco. El sistema de cobro del peaje tiene tres componentes: un dispositivo electrónico de peaje, el cual debe colocarse en el interior del vehículo; equipo electrónico, el cual se encarga de detectar el dispositivo electrónico de peaje en la caseta de pago de peaje y en los portales de los carriles rápidos de peaje, y deducir automáticamente el peaje correspondiente de su cuenta prepagada, y cámaras de video para identificar a quienes evaden el pago del peaje.

FasTrak en los puentes

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

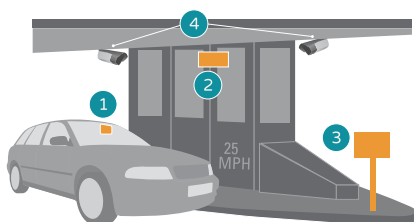
A medida que conduce a través de la caseta de pago de peaje del puente, el indicador de información del conductor, ubicado justo después de pasar la ventanilla de pago de la caseta de pago de peaje, le indicará el status de su cuenta y usted escuchará que su dispositivo electrónico de peaje emite un sonido.

- Si su cuenta de FasTrak es válida y tiene el saldo suficiente, se exhibirá “VALID FASTRAK” (FasTrak válido).
- Si su cuenta tiene un saldo bajo, se exhibirá “ACCOUNT LOW” (cuenta baja) o “LOW BALANCE” (saldo bajo).
- Si por cualquier motivo su cuenta de FasTrak no es válida, se exhibirá “CALL FASTRAK” (llame a FasTrak) o “PAY TOLL” (pague el peaje).

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

TODAS las casetas de pago de peaje de los ocho puentes aceptan FasTrak. Todos los carriles del Golden Gate Bridge han sido designados para uso exclusivo de FasTrak en todo momento. Los otros siete puentes tienen al menos un carril “FasTrak only” (sólo FasTrak) para uso exclusivo de FasTrak en funcionamiento a toda hora.

Casetas de pago de peaje de puentes



1. Dispositivo electrónico de peaje de FasTrak
2. La antena detecta el dispositivo electrónico de peaje
3. El indicador exhibe el status de su cuenta de FasTrak
4. Una cámara lee el número de placa o matrícula en caso de que no se detecte un dispositivo electrónico de peaje

FasTrak en los carriles rápidos de peaje

¿Qué es un dispositivo electrónico de peaje FasTrak® Flex?

FasTrak Flex es un dispositivo electrónico de peaje especial requerido para vehículos compartidos, motociclistas y vehículos de baja emisión contaminante que reúnen los requisitos para que viajen sin tener que pagar el peaje en los carriles rápidos de peaje I-580 Express Lanes. El dispositivo electrónico de peaje FasTrak Flex es práctico, pero no es indispensable para viajar sin pagar peaje en los carriles rápidos de peaje SR-237 y I-680 Express Lanes. Los dispositivos electrónicos de peaje FasTrak Flex funcionan igual que cualquier otro dispositivo electrónico de peaje de FasTrak en los puentes y en otros lugares que acepten FasTrak. Para obtener información adicional sobre el dispositivo electrónico de peaje FasTrak Flex y los carriles rápidos de peaje, visite www.bayareafastrak.org.



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

Si usted cuenta con un dispositivo electrónico de peaje de FasTrak, el sistema de peaje lo detecta cuando pasa por debajo del portal de un carril rápido de peaje y automáticamente deduce el monto del peaje de su saldo prepagado. Si usted tiene un dispositivo electrónico de peaje FasTrak Flex, el sistema de peaje detecta la posición del dispositivo y deducirá el monto correspondiente a los peajes.

¿El dispositivo electrónico de peaje emite un sonido cuando circulo en un carril rápido de peaje?

Dependiendo de la ubicación del carril rápido de peaje, el dispositivo electrónico de peaje podría emitir un sonido o no hacerlo. Sólo se le cargará la cantidad del peaje correspondiente a su recorrido sin importar cuantas veces su dispositivo electrónico de peaje emita un sonido.

¿Dónde puedo obtener información adicional sobre cómo usar FasTrak en los carriles rápidos de peaje?

Si desea obtener más información sobre cómo viajar sin tener que pagar peaje en los carriles rápidos de peaje, sobre los dispositivos electrónicos de peaje requeridos y sobre los horarios de operación, visite www.bayareafastrak.org.





Golden Gate Bridge

Otros lugares que aceptan FasTrak

¿Puedo usar FasTrak para pagar en los estacionamientos de los aeropuertos del Área de la Bahía de San Francisco?

Sí. Puede utilizar FasTrak en las entradas/salidas designadas de los estacionamientos de algunos aeropuertos. Su cuenta de FasTrak debe usar una tarjeta de crédito para recargar su cuenta a fin de poder pagar el estacionamiento del aeropuerto con su dispositivo electrónico de peaje. Las cuotas de estacionamiento de \$10.00 o menos serán deducidas del saldo prepagado de su cuenta, mientras que las cuotas de estacionamiento de más de \$10.00 se cargarán directamente a la tarjeta de crédito que FasTrak tiene en sus archivos. Para enterarse de cuáles son los aeropuertos participantes y obtener información adicional, visite www.bayareafastrak.org.

San Mateo-Hayward Bridge



¿Funciona mi dispositivo electrónico de peaje de FasTrak en otros servicios de peaje de California?

Sí. Se puede usar FasTrak en varias carreteras de peaje del sur de California en los condados de Orange y Riverside (carriles rápidos de peaje 91 Express Lanes y los caminos de peaje San Joaquin Hills, Foothill y Eastern Toll Roads), en el condado de San Diego (Interstate 15 y South Bay Expressway), y Los Angeles (carriles Metro Express Lanes en I-10 y I-110). Usted es responsable de familiarizarse con las tarifas y las reglas de cada uno de los servicios de peaje que utilice. Las leyes estatales garantizan que todos los servicios de peaje de California tengan tecnología compatible con FasTrak.

Los clientes de FasTrak deben abrir su cuenta de los servicios 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 otro lugar.

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 electrónico de peaje, ¿se le aplicará un cargo a mi cuenta?

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 www.bayareafastrak.org.

Golden Gate Bridge:

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 el carril para vehículos compartidos y pagar utilizando un dispositivo electrónico de peaje de FasTrak válido para poder

recibir el descuento en la tarifa de peaje. Si un dispositivo electrónico de peaje de FasTrak válido no está presente en el vehículo, no se hará ningún descuento en el peaje, incluso si el vehículo cumple todos los demás requisitos de los descuentos en viajes compartidos.

Los demás puentes:

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 el carril designado para vehículos compartidos y pagar con FasTrak para reunir los requisitos del descuento en la tarifa de peaje. Si no se detecta un dispositivo electrónico de peaje de FasTrak válido en el carril para vehículos compartidos (incluso si se cumplen los requisitos de número de pasajeros de un vehículo compartido), se le enviará un aviso de infracción al propietario registrado del vehículo. El no pagar el peaje establecido de un puente 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.

Carriles rápidos de peaje del Área de la Bahía de San Francisco:

No. Los vehículos compartidos, furgonetas compartidas, autobuses de transporte, vehículos de baja emisión contaminante que reúnan los requisitos y las motocicletas pueden usar los carriles rápidos de peaje del Área de la Bahía de San Francisco gratis, pero las reglas relacionadas con los dispositivos

Carquinez Bridge



electrónicos de peaje varían según el lugar. Usted es responsable de familiarizarse con las reglas del carril rápido de peaje específico antes de utilizarlo.

En los carriles rápidos de peaje I-580 Express Lanes, los vehículos que reúnan los requisitos requieren un dispositivo electrónico de peaje FasTrak Flex. Antes de iniciar su recorrido, el interruptor debe ser ajustado al número de personas que viajan en el vehículo. Si hay 2 personas en el vehículo, coloque el interruptor del dispositivo en la posición “2”. Las motocicletas, vehículos de baja emisión contaminante que reúnan los requisitos, las furgonetas compartidas y los vehículos con 3 o más personas deben ajustar el interruptor del dispositivo a la posición “3+”.



En los carriles rápidos de peaje SR-237 Express Lanes y I-680 Express Lanes, no se requiere que los vehículos que reúnan los requisitos tengan un dispositivo electrónico de peaje de FasTrak para viajar sin pagar peaje. Si usted tiene un dispositivo electrónico de peaje de FasTrak, colóquelo en la bolsa metálica de Mylar proporcionada por FasTrak para que no se le cobre ese recorrido específico. Es importante cerciorarse de que después de un viaje en vehículo compartido usted vuelva a instalar correctamente su dispositivo electrónico de peaje en el parabrisas. Si tiene un dispositivo electrónico de peaje FasTrak Flex, puede dejarlo en el parabrisas y ajustar el interruptor a fin de identificar a su vehículo para viajar sin tener que pagar.

Políticas de las cuentas

¿Soy yo el propietario del dispositivo electrónico de peaje de FasTrak?

No. El dispositivo electrónico de peaje es un préstamo que el Centro de Servicio al Cliente de FasTrak le hace a usted. Si su cuenta de FasTrak fue abierta utilizando una tarjeta de crédito, no es necesario hacer un depósito por los primeros tres (3) dispositivos electrónicos de peaje, pero se aplica un depósito de \$20 por cada dispositivo electrónico de peaje adicional a tres. En lo que respecta a cuentas de pago en efectivo o con cheque, se aplica un depósito de \$20 por cada dispositivo electrónico de peaje. Cuando solicite el cierre de su cuenta, tiene 15 días para devolver sus dispositivos electrónicos de peaje a fin de recibir el reembolso de los depósitos. No se otorgarán créditos ni reembolsos adicionales si los dispositivos electrónicos de peaje son devueltos después del cierre de la cuenta o si los dispositivos no funcionan.

¿Cuáles son mis responsabilidades como usuario de FasTrak?

Usted es responsable de mantener un saldo mínimo en su cuenta, tal como se describe en el Acuerdo de Licencia, el cual también puede encontrar en Internet visitando www.bayareafastrak.org; de instalar el dispositivo electrónico de peaje de la manera descrita en este Manual del Cliente; de reportar todo dispositivo electrónico de peaje extraviado o robado, y de 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.

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

Saldo mínimo prepago requerido: Se cargará 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 cual se alcanza cuando el saldo de su cuenta de FasTrak sea igual al pago promedio de peaje durante dos semanas (basándose en los últimos 90 días de uso), o \$15, la cantidad que sea mayor.

La cantidad que se le carga a su tarjeta de crédito, o la **cantidad de recarga**, será igual al pago promedio de peaje durante un mes (basándose en los últimos 90 días de uso), o \$25, la cantidad que sea mayor.

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

Saldo mínimo prepago requerido: Un saldo inicial prepago de \$50 por dispositivo electrónico de peaje deberá ser pagado al abrir una cuenta de FasTrak.

Cómo se mantiene el saldo en su cuenta de

FasTrak: Usted es responsable de depositar peajes prepagos en su cuenta de FasTrak cuando se exhiba “Account Low” (cuenta baja) o “Low Balance” (saldo bajo) en el indicador de información del conductor ubicado junto a la caseta de pago de peaje de los puentes.

Debe recargar el saldo de su cuenta de FasTrak a fin de mantener un saldo positivo para realizar pagos prepagos del peaje. Usted alcanza su **límite de recarga** cuando el saldo de su cuenta de FasTrak sea igual al pago promedio de peaje durante dos semanas (basándose en los últimos 90 días de uso), o \$30, la cantidad que sea mayor.

La cantidad de pago requerida, o la **cantidad de recarga**, será igual al pago promedio de peaje durante un mes (basándose en los últimos 90 días de uso), o \$40, la cantidad que sea mayor.

¿Cuándo se ajustan mi límite de recarga y la cantidad de recarga?

El límite de recarga de su cuenta de FasTrak (sin importar si la abrió utilizando una tarjeta de crédito, efectivo o cheque) y la cantidad de recarga serán evaluados 35 días después de la fecha de apertura de la cuenta y cada 90 días posteriormente. Será reajustado, 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 de FasTrak con tarjetas de ATM o 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 por correo electrónico o postal, el cual desglosa sus pagos de peaje en los puentes y el saldo de su cuenta. 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 www.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 Servicio 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 violación del requisito de pagar el peaje establecido. Las infracciones podrían resultar en que usted sea responsable de pagar costosas 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 electrónicos de peaje serán confiscados. Para que su cuenta vuelva a tener un saldo positivo, en una sola ocasión puede realizar un pago inmediato por Internet en www.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 una de varias formas:

- Visite www.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 Servicio al Cliente.
- Comuníquese por teléfono al Centro de Servicio al Cliente. Cuando se ponga en contacto con el Centro de Servicio al Cliente, sírvase proporcionar su número de cuenta o número de dispositivo electrónico de peaje de FasTrak. (El número de dispositivo electrónico de peaje se encuentra ubicado en una etiqueta adherida que contiene el código de barras del dispositivo electrónico de peaje.)

¿Puedo llevar mi dispositivo electrónico de peaje de un vehículo a otro?

El dispositivo electrónico de peaje instalado en el parabrisas de su vehículo puede ser llevado de un vehículo a otro siempre y cuando esté instalado correctamente en cada lugar – para obtener instrucciones de instalación del dispositivo electrónico de peaje, consulte “Cómo instalar el dispositivo electrónico de peaje” (en la parte interior de la portada). 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 Servicio al Cliente de FasTrak. Sin embargo, para evitar problemas potenciales (por ejemplo, perder el dispositivo electrónico de peaje al moverlo de un vehículo a otro), le recomendamos obtener un dispositivo electrónico de peaje adicional para cada vehículo utilizado.

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

Si el dispositivo electrónico de peaje es extraviado, robado o dañado, usted será responsable de pagar el depósito de \$20. Si fue extraviado o robado y usted notifica de inmediato al Centro de Servicio al Cliente de FasTrak, no será responsable de ningún uso no autorizado de su dispositivo electrónico de peaje después de haber realizado esta notificación. Si el dispositivo electrónico de peaje es robado y proporciona la documentación correspondiente, el depósito del dispositivo electrónico de peaje podría ser ajustado. Todo dispositivo electrónico de peaje de

Antioch Bridge



reemplazo requerirá un depósito adicional de \$20.

Si el indicador de información del conductor de las casetas de pago de peaje de los puentes exhibe “Call FasTrak” (Llame a FasTrak) o “Pay Toll” (Pague el peaje), o si el dispositivo electrónico de peaje no emite ningún sonido al pasar por la caseta de pago de peaje, esto indica que podría haber algún problema con su dispositivo electrónico de peaje o con su cuenta. Si el dispositivo electrónico de peaje está defectuoso, notifique al Centro de Servicio al Cliente de FasTrak y solicite su reemplazo. El dispositivo electrónico de peaje defectuoso deberá ser devuelto al recibir el dispositivo de reemplazo para evitar el cargo por dispositivo electrónico de peaje extraviado.

¿Cómo puedo devolver mi dispositivo electrónico de peaje y cerrar mi cuenta?

Puede solicitar el cierre de su cuenta llenando el Formulario de cierre de la cuenta **Account Closure Form** y presentándolo ante el Centro de Servicio al Cliente o ingresando a su cuenta por Internet, acudir al botón de configuración de la cuenta (**Account Settings**) y seleccionar **Close My Account** (Cerrar mi cuenta).

Devuelva sus dispositivos electrónicos de peaje en buenas condiciones de funcionamiento dentro del periodo de 15 días posterior a la solicitud de cerrar su cuenta a fin de recibir la devolución de su depósito de seguridad. Puede devolver su dispositivo electrónico de peaje en el Centro de Servicio al Cliente de Bay Area FasTrak en persona o por correo. Si envía los dispositivos electrónicos de peaje 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 electrónicos de peaje 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.



Dumbarton Bridge

¿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 en su cuenta.

Información sobre infracciones de peaje

El sistema FasTrak en los puentes y carriles rápidos de peaje del Área de la Bahía de San Francisco está diseñado incorporando 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 no pagan el peaje. El no pagar el peaje establecido de un puente 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 delincuente del peaje y la imposición de sanciones civiles. Para obtener una lista de sanciones por evasión, visite 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 Automotores de California.

Si usted es cliente de Bay Area FasTrak y su cuenta está al corriente al momento de cometer la infracción, usted recibió el aviso porque la placa o matrícula del vehículo no está registrada en su cuenta. Para pagar el peaje y evitar el pago de la multa, debe añadir el número de placa o matrícula del vehículo a su cuenta de FasTrak visitando www.bayareafastrak.org o comunicándose con el Centro de Servicio al Cliente de FasTrak.

En lo que respecta al Golden Gate Bridge, 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.

Richmond-San Rafael Bridge



SOLICITUD Y ACUERDO DE LICENCIA

Vigente a partir de 7/1/15

Por favor lea detenidamente esta Solicitud y Acuerdo de Licencia. Al abrir una cuenta de FasTrak® y utilizar el dispositivo electrónico de peaje de FasTrak® o el dispositivo electrónico de peaje FasTrak® Flex, usted conviene en los siguientes términos:

Generales: Este Acuerdo de Licencia de FasTrak® ("Acuerdo") con la Bay Area Toll Authority ("BATA") y el Golden Gate Bridge, el Distrito de Carreteras y Transporte ("Distrito"), colectivamente mencionados en esta Solicitud y Acuerdo de Licencia como "las Agencias", le permite a usted utilizar el dispositivo electrónico de peaje de FasTrak® y el dispositivo electrónico de peaje FasTrak® Flex en todos los carriles de peaje de los puentes que son propiedad del estado en el Área de la Bahía de San Francisco ("Área de la Bahía") (puentes Antioch, Benicia-Martinez, Carquinez, Dumbarton, Richmond-San Rafael, San Francisco-Oakland Bay, San Mateo-Hayward), el Golden Gate Bridge, los carriles rápidos de peaje del Área de la Bahía y los estacionamientos autorizados de FasTrak®. A menos que se especifique lo contrario, el dispositivo electrónico de peaje de FasTrak® y el dispositivo electrónico de peaje FasTrak® Flex comúnmente están denominados en este Acuerdo como dispositivos electrónicos de peaje. Este Acuerdo acompaña y forma parte de todas las Solicitudes de FasTrak®. Su presentación de una Solicitud de FasTrak® constituye su reconocimiento de este Acuerdo y su consentimiento a los términos del mismo. Este Acuerdo sólo constituye una licencia y el dispositivo electrónico de peaje continúa siendo propiedad de BATA. FasTrak® no emitirá dispositivos electrónicos de peaje a ningún solicitante hasta que todas y cada una de las infracciones del solicitante hayan sido pagadas y todos los saldos pendientes de pago de todas las demás cuentas de FasTrak® en el Área de la Bahía hayan sido liquidados.

Usted conviene en:

- Pagar todos los peajes que se carguen a su cuenta de FasTrak®.
- Instalar y usar el dispositivo electrónico de peaje de conformidad con las instrucciones que se le proporcionaron en el paquete de su dispositivo electrónico de peaje.
- Obedecer todas las leyes, reglamentos, estatutos y políticas aplicables que estén relacionadas con los puentes de peaje de propiedad estatal, el Golden Gate Bridge, los carriles rápidos de peaje del Área de la Bahía y todas las demás instalaciones de FasTrak® mientras observa los límites de velocidad indicados en todas las instalaciones de peaje de FasTrak®.
- Ajustar el interruptor de auto-declaración de su dispositivo electrónico de peaje FasTrak® Flex de conformidad con las leyes, reglamentos, estatutos y políticas aplicables antes de viajar en los carriles rápidos de peaje del Área de la Bahía.
- Examinar oportunamente su estado de cuenta y notificar al Centro de Servicio al Cliente de FasTrak® de toda pregunta relacionada con los cargos. Los cargos que no sean disputados durante el periodo de 30 días posterior a la fecha de la notificación no serán considerados como válidos.

Reporte cualquier cambio en su nombre, dirección postal, número telefónico, vehículos, números de placa o matrícula y, de ser pertinente, el número y la fecha de vencimiento de su tarjeta de crédito inmediatamente después de que usted se entere de la nueva información. (Consulte la información de contacto que se incluye más adelante). Sin embargo, cuando un número de tarjeta de crédito esté asociado a su cuenta, el Centro de Servicio al Cliente de FasTrak® intentará obtener la fecha de vencimiento actualizada por parte del contratista de procesamiento de tarjetas de crédito de BATA antes del vencimiento de la tarjeta de crédito. Si dicho intento falla, usted será notificado a la dirección que aparece en su cuenta y se le solicitará que proporcione la fecha de vencimiento actualizada. Usted sigue siendo responsable de todos los peajes cargados al vehículo de su cuenta hasta que haya notificado al Centro de Servicio al Cliente de todo cambio de propietario del vehículo.

Interoperabilidad con el Sistema FasTrak®: Su dispositivo electrónico de peaje puede ser utilizado para pagar el peaje en todas las instalaciones de peaje que porten el logotipo de FasTrak®, las cuales actualmente incluyen las carreteras SR-241, SR-133, SR-73, SR-91, I-15, I-10, I-110, SR-125, el Golden Gate Bridge, los siete puentes de peaje propiedad del estado y los carriles rápidos de peaje del Área de la Bahía. Si usted conduce a través de unas instalaciones de peaje de FasTrak® en un vehículo con su dispositivo electrónico de peaje, su dispositivo electrónico de peaje será leído por el equipo electrónico de peaje de las instalaciones y se creará un registro de su transacción. Estos peajes serán cargados a su cuenta de conformidad con las reglas, reglamentos y procedimientos de

20

estas instalaciones de FasTrak®. Usted es responsable de familiarizarse y cumplir con dichas reglas, reglamentos y procedimientos. Si utiliza su dispositivo electrónico de peaje en instalaciones de peaje de FasTrak®, usted conviene en pagar los peajes cargados por dichas instalaciones de peaje de FasTrak®, sin importar si son facturados por una de las Agencias o por cualesquiera otras instalaciones de peaje de FasTrak®. Usted conviene en que las Agencias pueden divulgarle al operador de dichas instalaciones de peaje de FasTrak® y a sus agentes toda la información contenida en esta Solicitud y Acuerdo de Licencia para los fines de trámite y cobro de peajes o multas, así como para hacer cumplir las políticas de las Agencias.

Uso del dispositivo electrónico de peaje en estacionamientos participantes: Su dispositivo electrónico de peaje también puede ser utilizado para pagar las cuotas de estacionamiento en estacionamientos que reúnan los requisitos siempre y cuando usted no se haya excluido del programa de estacionamiento y haya designado una tarjeta de crédito válida en su cuenta de FasTrak®.

Saldos mínimos de la cuenta, cuotas y cargos

Usted conviene en mantener el saldo prepagado en su cuenta de peaje tal como se describe en este Acuerdo.

- Si usted seleccionó la opción con tarjeta de crédito, a su cuenta se le cargará un saldo inicial prepagado de \$25 por dispositivo electrónico de peaje. Asimismo, usted autoriza a BATA a recargar su cuenta cargando un mínimo de \$25 o el promedio mensual de pago de peajes más alto a su tarjeta de crédito cuando el saldo de su cuenta de peaje caiga por debajo de su límite de recarga (inicialmente de \$15).
- Si usted seleccionó la opción de pago con efectivo o cheque, usted conviene en efectuar un prepagado de \$50 por dispositivo electrónico de peaje. Asimismo, usted conviene en efectuar un pago mínimo en efectivo o cheque de \$40 cada vez que el saldo de su cuenta de peaje caiga por debajo de su límite de recarga (inicialmente \$30). Usted conviene en que dicho pago será recibido por el Centro de Servicio al Cliente antes de que el saldo de su cuenta llegue a cero.
- Usted conviene en que tanto su cantidad de recarga como su límite de recarga están sujetos a cambiar en base a su promedio de pagos mensuales.
- Si usted seleccionó la opción de pago con tarjeta de crédito, a menos que usted se excluya durante el proceso de inscripción, automáticamente podrá usar su dispositivo electrónico de peaje para pagar las cuotas de estacionamiento en los estacionamientos participantes. Las cuotas de estacionamiento que sean iguales o menores de \$10 serán pagadas a partir de su saldo prepagado. Usted autoriza a BATA a efectuar cargos en su tarjeta de crédito para pagar cuotas de estacionamiento de más de \$10. Si usted selecciona la opción de pago con efectivo o cheque, usted no puede usar su dispositivo electrónico de peaje para pagar las cuotas de estacionamiento. Usted puede decidir excluirse del programa de pago del estacionamiento en cualquier momento comunicándose con el Centro de Servicio al Cliente de FasTrak® en www.bayareafastrak.org y actualizando la información de su cuenta.
- Usted conviene en que podría aplicársele a su cuenta un cargo de \$25 por cheques devueltos por su banco o institución financiera.
- Usted conviene en que BATA podría cargar una cuota por suministrar estados de cuenta adicionales. Consulte nuestro sitio web para informarse acerca de las cuotas actuales.
- Usted conviene en renunciar a todos los intereses o beneficios, de haber alguno, que pudieran acumularse sobre todo saldo prepagado o depósito por dispositivos electrónicos de peaje.

El no mantener el saldo requerido o no mantener correctamente su cuenta resultará en que las transacciones sean procesadas como infracciones sujetas al pago de cuotas, multas y sanciones, tal como lo determine la ley. Asimismo, el no mantener el saldo requerido o no mantener correctamente su cuenta podría resultar en el cierre de la misma y tener un saldo negativo en la cuenta podría resultar en acciones de cobranzas por concepto de todo saldo pendiente de pago.

Dispositivos electrónicos de peaje:

- Además de todo saldo prepagado de la cuenta, usted conviene en pagar un depósito de \$20 por cada dispositivo electrónico de peaje que se le otorgue a usted bajo licencia. BATA reembolsará el depósito sin intereses si usted devuelve el(los) dispositivo(s) electrónico(s) de peaje en buenas condiciones de funcionamiento. No se requerirá ningún depósito por los primeros tres dispositivos electrónicos de peaje emitidos a una cuenta con tarjeta de crédito. Si elige la opción de pago con tarjeta de crédito, usted conviene

en que BATA podría realizar un cargo en su tarjeta de crédito por la cantidad del(los) depósito(s) del(los) dispositivo(s) electrónico(s) de peaje por cada dispositivo electrónico de peaje que no sea devuelto en buenas condiciones de funcionamiento.

- Si un dispositivo electrónico de peaje deja de funcionar por otro motivo que no sea el abuso o el uso indebido y es devuelto al Centro de Servicio al Cliente de FasTrak®, reemplazaremos el dispositivo electrónico de peaje sin costo alguno.
- Si un dispositivo electrónico de peaje es extraviado o robado, por favor llame al Centro de Servicio al Cliente de FasTrak® inmediatamente al (877) 229-8655. Usted sigue siendo responsable del pago de los peajes cargados a su dispositivo electrónico de peaje hasta que haya notificado al Centro de Servicio al Cliente de que su dispositivo electrónico de peaje ha sido extraviado o robado. Asimismo, se le cargarán \$20 por cada dispositivo electrónico de peaje entregado a usted que haya sido robado a menos que proporcione un informe policiaco oficial.
- Si compró su dispositivo electrónico de peaje en una tienda minorista, usted conviene en que se conservará un depósito de \$20 y el saldo restante del precio de su compra estará a su disposición como peajes prepagados hasta que el dispositivo electrónico de peaje sea registrado. Al registrar el dispositivo electrónico de peaje con una tarjeta de crédito, el depósito de \$20 será aplicado al saldo de peajes prepagados. Si el registro se paga con efectivo o cheque, los \$20 se conservarán como depósito. Si no registra su dispositivo electrónico de peaje dentro de los siete (7) días siguientes a la primera vez que use su dispositivo electrónico de peaje, o si su saldo de peajes prepagados se convierte en negativo, el dispositivo electrónico de peaje dejará de ser válido o de estar activo y se confiscará el depósito de su dispositivo. El uso de un dispositivo electrónico de peaje que no es válido o no está activo resultará en que las transacciones sean procesadas como infracciones sujetas al pago de cuotas, multas y sanciones, tal como lo determine la ley.

Cancelación: Las Agencias pueden cancelar este Acuerdo en cualquier momento y por cualquier motivo. Si las Agencias solicitan cancelar este Acuerdo, o si usted solicita que se cancele, usted debe devolver al Centro de Servicio al Cliente de FasTrak® todos los dispositivos electrónicos de peaje emitidos. Después de haber realizado la cancelación y devuelto todos los dispositivos electrónicos de peaje, el saldo de peajes de su cuenta y el(los) depósitos de su(s) dispositivo(s) electrónico(s) de peaje (si fueron pagados anticipadamente) le serán reembolsados a usted dentro de los siguientes treinta (30) días sin intereses por medio de un cheque o crédito en su tarjeta de crédito, menos toda cantidad que usted les deba a las Agencias, a las Instalaciones de los carriles rápidos de peaje del Área de la Bahía u otras instalaciones de peaje o estacionamientos de FasTrak®. Después de la cancelación, usted sigue siendo responsable de los pagos debidos de conformidad con lo dispuesto en este Acuerdo. Si el saldo de su cuenta de peajes es insuficiente para cubrir los cargos pendientes de pago, usted seguirá siendo responsable de pagar dichas cantidades. Si dichos cargos pendientes de pago no son liquidados oportunamente, usted podría ser responsable de pagar cargos de servicio, multas o sanciones adicionales, de conformidad con las leyes aplicables, y usted podría estar sujeto a acciones de cobranzas de todo saldo pendiente de pago.

Modificaciones: Las Agencias se reservan el derecho de modificar los términos de este Acuerdo y de estas políticas en cualquier momento proporcionando una notificación por escrito en el sitio web de FasTrak® en www.bayareafastrak.org. Se considerará que usted recibió dicha notificación treinta (30) días después de la publicación de la notificación en el sitio web de FasTrak®. Usted conviene en todas las modificaciones al usar su dispositivo electrónico de peaje después de esa fecha.

Liberación e indemnización: A través de la presente usted libera a las Agencias y sus directivos, comisionarios, funcionarios, empleados y agentes de toda pérdida, daño o lesión, conocida o desconocida, que surja o de alguna manera esté relacionada con el uso o el rendimiento del(los) dispositivo(s) electrónico(s) de peaje emitidos a usted. Usted conviene en que ni las Agencias ni sus directivos, funcionarios, empleados o agentes incurrirán en ninguna obligación o responsabilidad por dicha pérdida, daño o lesión. Su único y exclusivo recurso en contra de las Agencias será el reemplazo de todo dispositivo electrónico de peaje defectuoso. Usted conviene en indemnizar, proteger y liberar a las Agencias y sus directivos, comisionarios, funcionarios, empleados y agentes de toda responsabilidad por cualquier pérdida, daño o lesión a personas o bienes que surjan o estén relacionados con el uso del(los) dispositivo(s) electrónico(s) de peaje emitidos a usted.

El incumplimiento de cualquier porción de este Acuerdo podría resultar en que sus transacciones sean procesadas como infracciones de conformidad con la Sección 40250

y sigs. del Código de Vehículos de California y cualquier otra ley aplicable. Si ocurre alguna infracción, usted estará sujeto al pago de todas las cuotas, multas y sanciones, y las infracciones que no hayan sido pagadas podrían ser enviadas a cobranzas o resultar en que el DMV retenga el registro de su vehículo, tal como lo dictamina la ley. BATA y el Distrito se reservan el derecho de debitar su cuenta por infracciones que no hayan sido pagadas, incluyendo sanciones y multas.

Aviso sobre información personal: El uso de la información personalmente identificable por parte de las Agencias está descrito en la Política de Privacidad disponible en www.bayareafastrak.org y es consistente con las leyes federales y estatales que rigen los derechos de un individuo a la privacidad. Su divulgación de información personalmente identificable relacionada con este programa es voluntaria. El no proporcionar la información solicitada podría resultar en demoras en la tramitación de su solicitud de inscripción o en el suministro de información actualizada de su cuenta. La información personalmente identificable proporcionada por usted y toda información desarrollada como subproducto de su uso del programa de recolección electrónica de peajes no se pondrá a la disposición de terceros excepto tal y como se describe en nuestra Política de Privacidad. Usted conserva el derecho de inspeccionar toda la información personalmente identificable relacionada con su cuenta. Toda consulta o solicitud de información, de conformidad con las disposiciones anteriores, deberá estar dirigida por escrito al Centro de Servicio al Cliente de FasTrak®, junto con su nombre, dirección y número de cuenta.

Ley rectora: Este Acuerdo será interpretado de conformidad con las leyes del Estado de California. Si se determina que algún término de este Acuerdo no es válido, dicha falta de validez no afectará la validez de los términos restantes.

Comunicaciones: Sírvase dirigir todas las consultas y notificaciones a:

FasTrak® Customer Service Center
P.O. Box 26926
San Francisco, CA 94126
Teléfono: 1-877-BAY-TOLL (1-877-229-8655)
Fuera de California: 1-415-486-8655
Fax: 1-415-956-1663
TDD/TTY: 1-415-486-2492
Sitio web: www.bayareafastrak.org

POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE FASTRAK®

La fecha de inicio de vigencia de esta Política de Privacidad es el 15 de diciembre de 2010. Última actualización el 23 de mayo de 2016

PANORAMA GENERAL

La Bay Area Toll Authority (BATA) está comprometida con garantizar la seguridad y privacidad de su clientela. Específicamente: (1) BATA no proporcionará información personalmente identificable ("PII" por sus siglas en inglés) de cuentas de placa o matrícula, o de un solo pago único de FasTrak® (colectivamente mencionadas en el presente como "Cuentas"), o, en lo que respecta al Golden Gate Bridge, obtenida como resultado del uso de facturas post-pagadas de peaje en base a la placa o matrícula por parte de un cliente para pagar sus peajes ("Facturas") a cualquier tercero sin el consentimiento expreso del cliente, excepto tal y como se describe en esta Política de Privacidad; (2) dicha PII nunca será suministrada a publicistas para su uso; y (3) BATA conservará la PII del cliente en un entorno seguro.

Esta Política de Privacidad tiene el objetivo de permitir el conocimiento de la manera en que BATA maneja la PII recolectada a través del programa de cuenta de placa o matrícula, o de un solo pago único de FasTrak®, o como resultado del uso de Facturas por parte del cliente. Entre otras cosas, esta política explica los tipos de información recabada a partir de los clientes; los terceros a quienes BATA podría divulgarles la información; y el proceso a través del que los clientes son notificados acerca de las modificaciones sustanciales a esta Política.

El contratista de BATA, Xerox State and Local Solutions, Inc. ("Xerox"), opera el Centro de Servicio al Cliente ("CSC") de FasTrak® en representación de BATA. BATA supervisa a Xerox. Los términos y condiciones de FasTrak® www.bayareafastrak.org/en/images/ApplicationandLicenseAgreement.pdf, los términos y condiciones de la cuenta de placa

o matrícula www.bayareafastrak.org/en/images/LP_LicenseAgreement.pdf y los términos y condiciones de la cuenta de un solo pago único www.bayareafastrak.org/en/images/One-TimePaymentAgreement.pdf notifican a los clientes que al inscribirse en la cuenta de FasTrak®, la cuenta de placa o matrícula o la cuenta de un solo pago único, y al utilizar el sistema, el cliente le permite a BATA, a su contratista, Xerox, y otros terceros mencionados en el presente, procesar la PII de conformidad con las disposiciones estipuladas en esos documentos y en esta Política de Privacidad.

DEFINICIONES

Se aplican las siguientes definiciones:

Información personalmente identificable (PII): La PII identifica o describe a una persona o puede estar vinculada directamente con un individuo específico. Algunos ejemplos de PII incluyen, entre otros: el nombre de una persona, su dirección postal, su nombre comercial, su información alterna de contacto, su dirección de correo electrónico, su número de fax, el(los) número(s) de su(s) dispositivo(s) electrónico(s) de peaje, el(los) número(s) de su(s) Cuenta(s), el(los) números de su(s) placa(s) o matrícula(s) y registro(s) estatal(es), la(s) marca(s), modelo(s) y año(s) de su(s) vehículo(s), su(s) número(s) telefónico(s), lo(s) número(s) de su(s) tarjeta(s) de crédito, su(s) clave(s) de seguridad y fecha(s) de vencimiento, y la información sobre sus patrones de viaje.

Información sobre los patrones de viaje: El número de dispositivo electrónico de peaje o el número de placa o matrícula de la cuenta de placa o matrícula o de la cuenta de un solo pago único de un cliente de FasTrak®, lo que sea pertinente, es recolectado, además del número de ejes del vehículo, a medida que él o ella viaja a través de una caseta de peaje con el fin de registrar la transacción y calcular el monto del peaje. El número de dispositivo electrónico de peaje, o el número de placa o matrícula, en combinación con la ubicación de la caseta de peaje y la fecha y hora del día constituyen la información sobre los patrones de viaje de un cliente. Entre aquellos clientes que usan Facturas para realizar su pago, la información sobre los patrones de viaje es recabada de la misma forma en que se recaba en las cuentas de placa o matrícula o en las cuentas de un solo pago único. En lo que respecta a los viajes en los carriles rápidos de peaje del Área de la Bahía de San Francisco, la información sobre los patrones de viaje consiste en el número de dispositivo electrónico de peaje o el número de placa o matrícula (para clientes con cuentas de placa o matrícula o de un solo pago único) de un cliente de FasTrak®, como sea pertinente, junto con la fecha, hora y ubicación, los cuales son recolectados en los puntos de entrada y salida de un carril rápido de peaje. Para los clientes de FasTrak® que participan en el Programa de Estacionamiento del Aeropuerto Internacional de San Francisco (SFO), las fechas y horas en las que el cliente entra y sale del estacionamiento de SFO a través de un carril de entrada y salida equipados con FasTrak® así como el estacionamiento específico utilizado también constituyen la información sobre los patrones de viaje.

Datos colectivos o información colectiva: Los datos o información colectivos son la información estadística que se deriva de los datos colectivos relacionados con un grupo o categoría de personas de la que se ha eliminado la PII. Los datos colectivos reflejan las características de un grupo grande de personas anónimas. BATA podría utilizar datos colectivos y proporcionarles datos colectivos a otros en asuntos tales como generar informes estadísticos para fines de administración de operaciones de programas para Cuentas y Facturas.

Cuenta de FasTrak®: La cuenta de FasTrak® es una cuenta que utiliza dispositivos electrónicos de peaje para pagar los peajes. Dichas cuentas se establecen antes de los recorridos y tienen un saldo prepagado con tarjeta de crédito, cheque o efectivo. Al pasar por la caseta de peaje, conducir en un carril rápido de peaje como conductor solo o salir del estacionamiento de SFO, el peaje se deduce del saldo prepagado.

Cuenta de placa o matrícula: Las cuentas de placa o matrícula son cuentas en las que los peajes son pagados en base al número de placa o matrícula del vehículo. Dichas cuentas se establecen antes de los recorridos y están respaldadas por una tarjeta de crédito válida o por un saldo prepagado con cheque o efectivo. Al pasar por la caseta de peaje o conducir en un carril rápido de peaje como conductor solo, el peaje se carga a la tarjeta de crédito o se deduce del saldo prepagado.

Cuenta de un solo pago único: Las cuentas de un solo pago único son similares a las cuentas de placa o matrícula, pero tienen una duración limitada y requieren el pago mínimo de un recorrido de peaje.

Cuenta o Cuentas: Se refiere colectivamente a las cuentas de FasTrak®, de placa o matrícula y de un solo pago único.

Facturas de peaje post-pagado por placa o matrícula ("Facturas"): En lo que respecta a los usuarios que no desean abrir anticipadamente una cuenta de FasTrak®, de placa o matrícula o de un solo pago único, se le enviará al propietario registrado del vehículo una factura de peaje. Las Facturas sólo se utilizan como mecanismo de pago de peajes en el Golden Gate Bridge.

Carriles rápidos de peaje del Área de la Bahía: Los carriles rápidos de peaje del Área de la Bahía están compuestos por la carretera I-680 con rumbo al sur de Pleasanton a Milpitas, la carretera I-580 entre Dublin y Livermore, ambos operados por la Alameda County Transportation Commission ("ACTC"), y la carretera SR-237 entre Milpitas y San José, operado por la Santa Clara Valley Transportation Authority ("VTA"). Cada uno de los carriles rápidos de peaje del Área de la Bahía se denomina en forma individual como "carril rápido de peaje".

Conductor solo: Cliente de FasTrak® que hace uso de los carriles rápidos de peaje del Área de la Bahía y no indica a través del uso apropiado del transmisor que cumple los requisitos de cantidad de pasajeros para no pagar el peaje por ser considerado un vehículo compartido.

Recolección de información personalmente identificable: BATA recaba la PII, incluyendo alguna o toda la siguiente información durante el proceso de registro de la Cuenta: nombre, nombre comercial, dirección(es) postal(es), dirección de correo electrónico, número(s) telefónico(s), número de fax, firma (electrónica e impresa), número(s) de placa o matrícula y estado(s) de registro, marca(s), modelo(s) y año(s) del(los) vehículo(s), número(s) de tarjeta(s) de crédito, fecha(s) de vencimiento y clave(s) de seguridad. Después del registro y de que un dispositivo electrónico de peaje de FasTrak® haya sido asignado a un cliente o una cuenta de placa o matrícula o cuenta de un solo pago único haya sido vinculada a un número de placa o matrícula, el número de dispositivo electrónico de peaje o de placa o matrícula, lo que sea pertinente, y la Información sobre los patrones de viaje son recolectados a medida que un cliente pasa por una caseta de peaje o el portal de entrada o salida de un carril rápido de peaje, si se trata de un conductor solo, para registrar la transacción. Si un cliente utiliza Facturas para pagar (sólo Golden Gate Bridge), el número de placa o matrícula y la Información sobre los patrones de viaje de ese cliente son recolectados a medida que él o ella pasa por una caseta de peaje para registrar la transacción. BATA obtiene la identidad del propietario registrado del vehículo y la dirección con el fin de enviarle por correo una factura para cobrar el peaje correspondiente. En lo que respecta a los clientes que participan en el Programa de Estacionamiento de SFO, BATA recolecta la Información sobre los patrones de viaje cuando el cliente entra y sale del estacionamiento de SFO a través de un carril de entrada y salida equipado con FasTrak®.

Cómo usa BATA la información personalmente identificable: BATA utiliza la PII proporcionada con el propósito de tramitar eficaz y eficientemente las inscripciones, administrar las cuentas, cobrar los pagos, responder preguntas, enviarles mensajes de correo electrónico con información actualizada sobre la Cuenta y las Facturas a los clientes, proporcionar información relacionada con los cambios importantes en esta Política de Privacidad, y para comunicarse con los clientes.

BATA también puede obtener información sobre un cliente a partir de otras fuentes, tales como el Departamento de Vehículos Automotores de California ("DMV"), a fin de cobrar las cantidades pendientes de pago o enviarle una factura a un cliente que pague los peajes a través de Facturas. Asimismo, cuando el número de una tarjeta de crédito esté asociado a la cuenta de FasTrak® de un cliente, BATA, a través de su CSC contratista, intentará actualizar la fecha de vencimiento antes de que la tarjeta de crédito se venza obteniendo dicha información por parte del contratista de trámite de tarjetas de crédito de BATA. En cuanto al cruce del Golden Gate Bridge, BATA obtiene la información sobre los patrones de viaje de un cliente a partir del Golden Gate Bridge Highway and Transportation District (GGBHTD). En lo que respecta al uso de los carriles rápidos de peaje I-580 Express Lanes, BATA obtiene la información sobre los patrones de viaje de un cliente a partir de ACTC y VTA para los carriles rápidos de peaje del Área de la Bahía que operan estas agencias. Asimismo, si usted participa en el Programa de Estacionamiento de SFO, BATA obtiene las fechas y las horas en las que el cliente entra y sale del estacionamiento de SFO a través del carril de entrada y salida equipado con FasTrak® así como el estacionamiento específico utilizado en SFO.

La PII solo se utiliza de la manera descrita en esta Política de Privacidad.

Terceros a quienes BATA podría divulgarles información personalmente identificable:

BATA podría divulgarle la PII a GGBHTD, ACTC y VTA con el fin de administrar FasTrak® y otras operaciones de cobro electrónico de peajes (por ej., cuentas de placa o matrícula, cuentas de un solo pago único y Facturas). BATA también podría divulgarle la PII a otras agencias de peaje dentro del Estado de California con el fin de administrar las operaciones de FasTrak®. Si usted participa en el Programa de Estacionamiento de SFO para pagar las cuotas de estacionamiento, BATA divulgará su número de dispositivo electrónico de peaje de FasTrak® con el fin de operar el Programa de Estacionamiento en SFO. Asimismo, BATA podría divulgarle la PII a SFO en la medida en que sea necesario hacerlo para resolver disputas de los clientes.

Adicionalmente, BATA contrata proveedores de servicios externos con el fin de operar FasTrak® y otros programas de cobro electrónico de peajes mencionados anteriormente, tales como la administración de Cuentas, recolectando los ingresos pendientes de pago y proporcionando establecimientos remotos a los que pueden acudir los clientes de FasTrak®, de cuentas de placa o matrícula, de cuentas de un solo pago único y de Facturas a fin de pagar sus peajes en efectivo. El CSC contratista, Xerox, el cual podría tener que divulgar PII a los subcontratistas para permitir el procesamiento de servicios de tarjeta de crédito y de envío postal, constituye uno de esos proveedores de servicios. A estos contratistas sólo se les proporciona la PII que necesitan para suministrar sus servicios. BATA requiere que los proveedores de servicios conserven la confidencialidad de la información y la utilicen sólo cuando sea necesario para llevar a cabo sus responsabilidades impuestas por FasTrak® y otros programas de cobro electrónico de peajes mencionados en esta Política de Privacidad.

Además de a estas entidades, la PII no podrá ser divulgada a ningún otro tercero sin el consentimiento expreso del cliente, excepto como sea requerido para cumplir las leyes y procesos legales seguidos en BATA.

Retención de la información personalmente identificable: BATA, a través de su CSC contratista, Xerox, sólo podrá almacenar la PII de un cliente que sea necesaria para llevar a cabo las funciones de la cuenta, tal como facturación, liquidación de la cuenta o actividades de cumplimiento. Toda la demás información deberá ser desechada a más tardar cuatro años y seis meses después de la fecha de cierre del ciclo de facturación y la factura haya sido pagada, incluyendo la resolución de todas las infracciones de peaje, de ser pertinente. BATA, a través de su CSC contratista, Xerox, deseará toda la información de las cuentas, incluyendo la PII, a más tardar cuatro años y seis meses después de la fecha de cierre o cancelación de la cuenta y todas las cantidades pendientes de pago hayan sido pagadas, incluyendo la resolución de todas las infracciones de peaje, de ser pertinente.

Seguridad de la información personalmente identificable: BATA está comprometida con la seguridad de la PII del cliente. BATA, junto con su CSC contratista, Xerox, almacena la PII proporcionada por los clientes en servidores computacionales que se encuentran ubicados en instalaciones seguras y controladas. Los servidores están diseñados con software, equipo y medidas de seguridad física implementados para evitar el acceso no autorizado. El acceso a la PII está controlado a través de las siguientes medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas. Por obligación contractual, los terceros a quienes BATA les divulgue la PII también están obligados a implementar las medidas de seguridad adecuadas para preservar la confidencialidad de dicha información.

Administrativas:

- El acceso a la PII está limitado a únicamente algunos empleados de operaciones y técnicos para fines limitados autorizados basados en sus responsabilidades laborales específicas.
- Se requiere impartir capacitación sobre privacidad y seguridad a los empleados que tienen acceso a la PII en cuanto sean contratados. Asimismo, se requiere que dichos empleados participen en sesiones periódicas de capacitación actualizada.

Físicas:

- El acceso físico a los servidores internos de BATA está limitado al personal técnico autorizado.
- El acceso al centro de datos del personal técnico autorizado está limitado a través de medidas de autenticación con fotografías/contraseñas y otros protocolos de seguridad.

Técnicas:

- Los perímetros de la red de FasTrak® están protegidos por firewalls.
- Las bases de datos de FasTrak® están implementadas con el fin de garantizar que la PII

- esté segregada de la información colectiva.
- El almacenamiento de la PII está encriptado.
- Las conexiones electrónicas de ingreso y salida del sitio web de FasTrak® están encriptadas.
- Se realizan auditorías internas y externas del perímetro y de la seguridad de los códigos del software.
- El uso de las bases de datos por parte de los empleados está monitoreado, y se mantienen registros del acceso a la PII.
- Las comunicaciones electrónicas que contienen PII son transmitidas a través de canales encriptados.

Además de las políticas y procedimientos de BATA que implementan la seguridad de la PII, el cliente también debe tomar medidas tales como salvaguardar sus contraseñas, números de identificación personal (PIN) y otra información de autenticación que pudiera ser utilizada para acceder a las Cuentas. Los clientes no deben divulgar la información de autenticación a ningún tercero y deben notificar a BATA de cualquier uso no autorizado de las contraseñas. BATA no puede proteger la PII divulgada por los clientes ni la PII que los clientes le solicitan a BATA que divulgue. Asimismo, existe el riesgo de que terceros no autorizados puedan desarrollar actividades ilícitas por medios tales como el hacking del sistema de seguridad de BATA o el sistema de seguridad del CSC contratista, Xerox, o mediante la interceptación de transmisiones de información personal a través de Internet. BATA no es responsable de ninguna información obtenida de una forma no autorizada.

Por favor tenga presente que el CSC contratista, Xerox, nunca les pedirá a los clientes que proporcionen o confirmen ningún tipo de información relacionada con las Cuentas, tal como el número de tarjeta de crédito, el número de dispositivo electrónico de peaje u otra PII a través de correo electrónico, a menos que el cliente haya ingresado al sitio web seguro para clientes de FasTrak®. Si un cliente en cualquier momento tiene alguna duda de la autenticidad de un mensaje de correo electrónico relacionado con las Cuentas, el cliente deberá abrir una nueva ventana del navegador, escribir www.bayareafastrak.org, hacer clic en "My Account" (Mi cuenta), ingresar a su cuenta y luego llevar a cabo la actividad solicitada.

Acceso y controles de la cuenta: La creación de una cuenta de FasTrak®, una cuenta de placa o matrícula o una cuenta de un solo pago único es a discreción exclusiva del cliente. La información de la cuenta consiste en PII tal como el nombre, nombre comercial, dirección(es) de correo postal, dirección de correo electrónico, número(s) telefónico(s), número de fax, firma, número(s) de placa o matrícula y estado(s) de registro, marca(s), modelo(s) y año(s) del(los) vehículo(s) y número(s) de tarjeta(s) de crédito, fecha(s) de vencimiento y clave(s) de seguridad. Los formularios de creación de la cuenta indican la información que es opcional.

Los clientes pueden examinar y actualizar la PII en cualquier momento. Los clientes pueden modificar cualquier información requerida en la cuenta (con excepción del nombre), así como modificar, añadir o borrar cualquier información adicional de la cuenta ingresando a su cuenta o llamando al CSC a fin de modificar el perfil de la cuenta. Los clientes de la cuenta también pueden actualizar su PII enviando electrónicamente un formulario de comentarios que pueden encontrar en la página "Contact Us" (Comuníquese con nosotros) de www.bayareafastrak.org o llamando al CSC al (877) BAY-TOLL o 1-877-229-8655. La PII también puede ser examinada y modificada por Internet tal como se discute más adelante en "Actualización de la información personalmente identificable".

Los clientes pueden cerrar su cuenta en cualquier momento presentando un formulario de cierre de la cuenta debidamente llenado (www.bayareafastrak.org/en/images/account_closure.pdf). Toda la información de la cuenta será borrada a más tardar 4 años y 6 meses después de que la cuenta haya sido cerrada o cancelada y todas las cantidades de los saldos pendientes de pago hayan sido liquidadas, incluyendo la resolución de todas las infracciones de peaje, de ser pertinente.

Datos colectivos: BATA puede combinar la PII proporcionada por los clientes en un formato no identificable junto con otra información a fin de crear datos colectivos que pueden ser divulgados a terceros. BATA utiliza los datos colectivos para cosas como mejorar el programa FasTrak® y otros programas de cobro electrónico de peajes mencionados en esta Política de Privacidad y para la comercialización de dichos programas. Los datos colectivos no contienen ninguna información que podría ser utilizada para comunicarse o identificar a los clientes individuales o sus cuentas. Por ejemplo, BATA puede informar a terceros en relación con el número de cuentas de FasTrak® dentro de un Código Postal particular. BATA les exige a los terceros a quienes les divulga información colectiva que convengan en que no intentarán crear información personalmente

identificable como, por ejemplo, combinarla con otras bases de datos.

Cookies: El sitio web de FasTrak® (www.bayareafastrak.org) almacena “cookies” en los sistemas computacionales de los usuarios del sitio web. Las cookies son pequeños elementos de datos que un sitio web puede almacenar en el sistema de un usuario. Las cookies utilizadas por el sitio web de FasTrak® le facilitan al cliente utilizar el sitio web de FasTrak® (por ej., recordando los nombres y contraseñas de ingreso hasta que una sesión haya concluido). El sitio web de FasTrak® no requiere que los usuarios del sitio web acepten estas cookies. Asimismo, el sitio web de FasTrak® no almacena cookies de terceros en los sistemas computacionales de los usuarios del sitio web.

Una vez que usted sale del sitio web de FasTrak®, la política de privacidad de otros sitios web que usted visite o a los que se vincule a partir del sitio web de FasTrak®, también deberá ser examinada a fin de comprender la manera en que estos sitios web externos utilizan cookies y la manera en que es utilizada la información que es recolectada a través del uso de cookies en estos sitios web.

BATA nunca entablará intencionalmente relaciones comerciales con una compañía o proveedor que use programas espía ni malware. BATA no comercializa información detallada recolectada a partir de sesiones en la web que pueden ser vinculadas directamente a información personal. Asimismo, BATA no les proporciona a los clientes software descargable que recaba o utiliza ningún tipo de PII.

Sitios web vinculados externamente: El sitio web de FasTrak® contiene enlaces a sitios web de terceros operados por entidades que están afiliadas a FasTrak®. Estos enlaces en la web pueden estar incluidos en el contenido, o colocados junto a los nombres o logotipos de las otras entidades. BATA no les divulga PII a estos sitios web de terceros.

ADVERTENCIA: Una vez que usted ingresa a sitios web externos (ya sea a través de un servicio o enlace en el contenido), BATA no es responsable de las prácticas de privacidad de dichos otros sitios web. Por favor consulte todas las políticas de privacidad de los sitios web externos que usted visite a partir de enlaces en el sitio web de FasTrak® antes de usar o proporcionar información en esos otros sitios web.

Actualización de la información personalmente identificable: Puede examinar y modificar la PII en Internet en www.bayareafastrak.org/vector/account/home/accountLogin.do. El sitio web de FasTrak® utiliza funciones que poseen la capacidad de recabar y almacenar información auto-reportada. Estas funciones les permiten a los clientes modificar, actualizar o consultar la información previamente suministrada acudiendo a la función pertinente, ingresando y realizando los cambios deseados. Además de este método, los clientes de cuentas de FasTrak® y cuentas de placa o matrícula que no se han registrado por Internet pueden actualizar su PII electrónicamente enviando el formulario de comentarios que se encuentra en la barra “Contact Us” (Comuníquese con nosotros) del sitio de FasTrak® al CSC o llamando por teléfono al CSC al (877) BAY-TOLL o 1-877-229-8655.

Toda queja o problema relacionado con la actualización de la información personal debe ser enviado mediante un formulario de comentarios. El CSC de FasTrak® resolverá el problema o turnará la queja al miembro del personal de BATA correspondiente a fin de que proporcione una respuesta o resolución. BATA se esfuerza por responder todas las solicitudes de información dentro de un periodo de 48 horas, pero no siempre podría ser posible hacerlo.

Si no recibe una resolución adecuada, sírvase comunicar con el Funcionario de Privacidad de BATA a:

Bay Area Toll Authority

Attn: Privacy Officer

375 Beale Street, San Francisco, CA 94105

O por correo electrónico: privacyofficer@mtc.ca.gov

O llame al: (415) 778-6700

Cambios en esta Política de Privacidad

Modificaciones sustanciales — BATA informará a los clientes si se realizan cambios sustanciales en esta Política de Privacidad, en particular, cambios que amplían los usos permitidos o divulgaciones de PII permitidas por la versión anterior de la Política de Privacidad. Si BATA efectúa cambios sustanciales en esta Política de Privacidad, BATA notificará a sus clientes mediante la publicación de un aviso evidente en el sitio web de FasTrak® indicando que se han realizado modificaciones sustanciales.

Modificaciones irrelevantes — BATA también podría realizar cambios irrelevantes a su Política de Privacidad, tales como los que no afectan los usos permitidos o las divulgaciones de PII. En estos casos, BATA no necesariamente tiene que publicar un aviso especial en el sitio web de FasTrak®.

Si BATA decide realizar algún cambio en esta Política de Privacidad, sustancial o irrelevante, BATA publicará la política modificada en el sitio web de FasTrak®, junto con la fecha de cualquier enmienda.

BATA se reserva el derecho de modificar esta Política de Privacidad en cualquier momento, de manera que los clientes frecuentemente deben examinar la política.

Cuando BATA modifica la Política de Privacidad, la fecha de la “última actualización” indicada en la parte superior de la Política de Privacidad reflejará la fecha del último cambio. Invitamos a todos los clientes a examinar esta Política de Privacidad periódicamente a fin de permanecer informados sobre la manera en que BATA protege la seguridad de la PII recolectada por los programas de FasTrak®, cuenta de placa o matrícula, cuenta de un solo pago único o de Facturas. El uso continuo de las Cuentas o, en lo que respecta al Golden Gate Bridge, el uso de Facturas para pagar los peajes, significa que el cliente está de acuerdo con esta Política de Privacidad y de toda actualización.

Mensajes de correo electrónico enviados a BATA: Esta Política de Privacidad sólo se aplica a la PII que usted envía al CSC, la PII que usted le proporciona al CSC en relación con la creación y mantenimiento de una cuenta de FasTrak®, una cuenta de placa o matrícula o una cuenta de un solo pago único, o la PII que BATA obtiene en relación con el uso de facturas para pagar los peajes de los clientes que usan el Golden Gate Bridge. Esta Política de Privacidad no se aplica a otro contenido basado en la web ni a información personal que es transmitida directamente a BATA. Por favor no envíe PII directamente a BATA en un mensaje de correo electrónico si desea conservar la confidencialidad del contenido o de la información.

Información de contacto: BATA agradece sus comentarios sobre esta Política de Privacidad. Asimismo, si tiene alguna pregunta o duda sobre este documento, sírvase comunicar con el Funcionario de Privacidad de BATA a la dirección de correo electrónico o al número telefónico indicado anteriormente.

Historial de modificaciones de la Política de Privacidad

- 3 de marzo de 2004 Creación de la Política de Privacidad
- 28 de julio de 2004 Modificaciones en la Política de Privacidad
- 25 de mayo de 2005 Modificaciones en la Política de Privacidad
- 24 de septiembre de 2008 Modificaciones en la Política de Privacidad
- 15 de diciembre de 2010 Modificaciones en la Política de Privacidad
- 6 de enero de 2011 Modificaciones en la Política de Privacidad
- 23 de enero de 2013 Modificaciones con respecto a las cuentas de placa o matrícula, cuentas de un solo pago único y uso de facturas post-pagadas de peaje en base a la placa o matrícula, actualización del nombre del CSC contratista, y llevar a cabo otras aclaraciones
- 21 de mayo de 2014 Modificaciones para atender la obtención de información actualizada sobre fechas de vencimiento de tarjetas de crédito a partir del contratista de tramitación de tarjetas de crédito de BATA para cuentas de FasTrak®, borrar otros usos de la información del dispositivo electrónico de peaje de la cuenta de FasTrak® con respecto al servicio de tiempos de conducción de 511 debido a que este uso ya no existe, y llevar a cabo otras aclaraciones
- 29 de septiembre de 2014 Modificaciones con respecto al Programa de Estacionamiento de SFO
- 23 de mayo de 2016 Modificaciones con respecto a los carriles rápidos de peaje del Área de la Bahía y llevar a cabo otras aclaraciones.

Para referencia rápida:

Número de cuenta de FasTrak _____

Número de dispositivo
electrónico de peaje de FasTrak _____



Centro de Servicio al Cliente de Bay Area FasTrak

**1-877-BAY-TOLL
(1-877-229-8655)**

**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



**Sociedad entre
la Bay Area Toll Authority y
el Golden Gate Bridge Highway
and Transportation District**