

Manual del Usuario

SUN PASS[®]

PROGRAMA DE PEAJE PREPAGADO



1-888-TOLL-FLA
www.SunPass.com

Revisado en
noviembre de 2008

Bienvenido a SunPass 1

Transpondedor portátil con “luces y sonidos” de SunPass . . . 5

Preguntas frecuentes 6

Estacionamiento en el aeropuerto SunPass Plus 6

Acuerdo para clientes 8

Información de la cuenta

Primero, active su Cuenta Prepagada y luego escriba sus números de SunPass aquí. Esta información es necesaria cuando acceda a su cuenta en el sitio web o cuando hable con un representante de servicio de atención al cliente.

Cuenta N.º _____

PIN N.º _____

Nombre del Usuario _____

Contraseña _____

En SunPass.com puede revisar el saldo de su cuenta fácilmente las 24 horas del día, 7 días a la semana, recargar su Transpondedor, actualizar la información de la cuenta y ver las transacciones de su cuenta.

Bienvenido a SunPass®

Felicitaciones por comprar un Transpondedor SunPass. Pronto estará conduciendo en carriles únicamente para SunPass y los peajes serán deducidos automáticamente de su Cuenta Prepagada. No habrá necesidad de parar, ni pasar la frustración de demorarse en los carriles de pago en efectivo. Tampoco será necesario buscar la cantidad exacta de dinero o tener que esperar el cambio.

Los clientes SunPass Mini son elegibles para recibir \$4.99 en créditos para peajes

Al activar su Cuenta Prepagada, los clientes de SunPass Mini tendrán un crédito único de \$4.99 en créditos para peajes no reembolsables en su saldo inicial.

Cómo activar SunPass

Su SunPass no tiene fondos ni funcionará a menos que establezca una cuenta de peaje prepagada con un mínimo de \$10.00. Para activarla, visite www.SunPass.com, o llame al 1-888-TOLL-FLA y tenga a mano la siguiente información.

1. Número de identificación (ubicado en la unidad).
2. El número de su licencia de conducir.
3. **SunPass Mini** – El número de la placa del vehículo que manejará cuando use su Mini.
SunPass Portátil – Los números de las placas de los vehículos que posiblemente conducirá cuando use el Transpondedor portátil con las ventosas.
4. Una tarjeta de crédito/débito válida.



Sitio web – www.SunPass.com.



Teléfono – Llame a SunPass
1-888-TOLL-FLA (865-5352),
De lunes a viernes, de 7 a.m. a 7 p.m.



Por correo – Si prefiere transferir fondos a su Cuenta Prepagada con un cheque o giro postal, comuníquese con SunPass y proporcione la información de la cuenta requerida. Le daremos un número de cuenta. Escríbalo en su cheque y en la tarjeta amarilla que se encuentra dentro del paquete. Su Transpondedor SunPass se activará después de las 6 a. m., siete días hábiles a partir de la fecha en que haya enviado por correo su cheque y tarjeta amarilla de activación. Pague su cheque a nombre de FDOT.

Envíelo por correo a:
SunPass
Florida Department of Transportation
P.O. Box 880029
Boca Raton, FL 33488-0029

¿Cuándo puedo comenzar a usar mi SunPass?


Abra su Cuenta Prepagada en SunPass.com o por teléfono con una tarjeta de crédito antes del mediodía y, en circunstancias normales, su Transpondedor se activará después de las 4 p. m., cuando conduzca por un carril de SunPass. Hágalo después del mediodía y el Transpondedor se activará normalmente después de las 6 a. m., al día siguiente. SunPass hará todo lo posible para asegurarse de tramitar la transacción de manera oportuna.


Excepción – Si conduce por las carreteras de peaje Miami-Dade Expressway, E-Pass o LeeWay, su Transpondedor se activará después de las 6 a. m. de la mañana siguiente, independientemente de la activación mediante el sitio web o por teléfono.


Opciones de recarga


En el momento de la inscripción tendrá que seleccionar un método para recargar su Cuenta Prepagada. Lo puede cambiar en cualquier momento.

Easy Pay *SunPass® Pago Fácil* – La mayoría de los clientes de SunPass prefieren tener una preocupación menos y eligen la recarga automática de Pago Fácil. Esto vincula su Cuenta Prepagada con una tarjeta de crédito. Cuando el saldo en la cuenta es menos de \$5.00 o llega a un monto de su elección, se recarga automáticamente hasta el saldo que usted haya determinado con anterioridad.

 *En nuestro sitio web* – Puede revisar el saldo de su cuenta en SunPass.com y recargar su Cuenta Prepagada con una tarjeta de crédito.

 *Por teléfono* – Otra opción es comunicarse con el centro de servicio de atención al cliente de SunPass cada vez que tenga un saldo bajo y pagar con tarjeta de crédito. Puede hacer esto durante las 24 horas del día y 7 días a la semana por medio de nuestro sistema telefónico automatizado o con un representante de atención al cliente durante las horas hábiles normales de SunPass.

 *En persona* – Haga un depósito en persona utilizando efectivo, cheque o giro postal y una boleta de depósito SunPass (la cual proporcionaremos si lo solicita) en cualquier sucursal del Wachovia Bank de Florida. Otras ubicaciones de recarga son el centro de servicio de atención al cliente de SunPass ubicado en Glades Road y la carretera de peaje en Boca Raton; Garcon Point Bridge, Milton y Mid-Bay Bridge, Niceville. Visite nuestro sitio web para informarse sobre el horario de atención.

 *Por correo* – Envíe por correo un cheque o giro postal junto con una boleta de depósito SunPass.

Asegúrese de escribir el número de su cuenta o del Transpondedor en el cheque.

¡En el futuro, visite SunPass.com para conocer otras opciones para la recarga!

Sistema de cumplimiento

El incumplimiento del pago de peaje es una infracción del estatuto 316.1001 de Florida, que puede ocasionar la emisión de una citación de tráfico uniforme. Esto puede significar una multa de hasta \$100, o más, además de las costas judiciales y el peaje original. SunPass cuenta con un sistema contra infracciones que registra las placas de los conductores cuando no pagan el peaje requerido. Si su Cuenta Prepagada no tiene suficiente saldo para pagar el peaje, debe usar los carriles de cobro en efectivo hasta que recargue su cuenta. Cuando pague en efectivo, asegúrese de desactivar su Transpondedor SunPass Portátil. Otra manera importante de evitar infracciones es instalar su Transpondedor adecuadamente. Si tiene un SunPass Mini, asegúrese de obtener un recibo de peaje. *Ver la página 4.*

En caso de pérdida o robo del Transpondedor

Para su protección, llame inmediatamente a nuestro centro de servicio de atención al cliente de SunPass para dar parte de la pérdida o robo de un Transpondedor, o Transpondedores, ya que usted será responsable de todos los cargos hasta que presente el informe. Se le reembolsará cualquier saldo remanente en su Cuenta Prepagada o le será acreditado en la próxima cuenta que abra cuando compre otro Transpondedor.

No Para Usar en Parabrisas de Motocicletas.

El transmisor SunPass Mini solamente trabajará en parabrisas de automóviles. No están diseñados para los parabrisas de motocicletas.

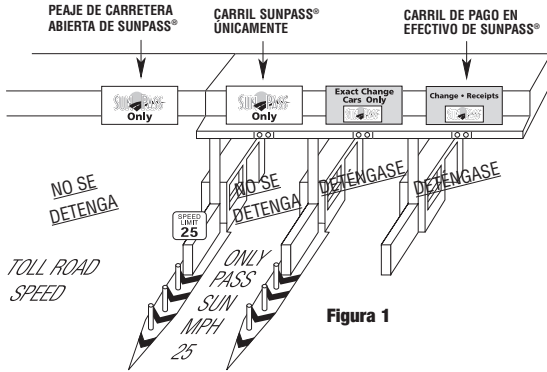


Figura 1

Carriles designados de SunPass®

Existen tres tipos de carriles SunPass: ver la figura 1 anterior:

1. Peaje de Carretera Abierta es para el uso exclusivo de los clientes SunPass. Un pórtico aéreo le permite viajar a velocidades de carretera mientras el peaje se debita de su Cuenta Prepagada.
2. El carril “SunPass® Únicamente” es para uso exclusivo de los clientes de SunPass. Espere a que se levanten las barreras y avance con precaución. La velocidad indicada es de 25 millas por hora.
3. El carril “Cambio exacto” es solo para automóviles (vehículos de dos ejes). No se permiten camiones ni remolques (3 ejes o más) en este carril. Antes de avanzar, debe esperar a que la luz cambie a verde y la barrera se levante.
4. Todos los clientes pueden usar el carril “Cambio/Recibos” con un pequeño logotipo de SunPass. Antes de avanzar, debe esperar a que la barrera se levante.

Descuentos de peajes

Los clientes de SunPass pagan menos que los clientes que pagan en efectivo en la mayoría de las casetas de cobro de peaje. Para obtener información actualizada sobre descuentos adicionales, visite nuestro sitio web, www.SunPass.com.

¿Dónde puede utilizar SunPass®?

Los clientes del SunPass Mini Sticker y SunPass Portátil pueden usar sus transmisores para pagar peajes en la Florida dondequiera que aparezca el logotipo de SunPass, E-Pass o LeeWay.

95 Express – Las personas que viven en el sur de la Florida y viajan entre Fort Lauderdale y Miami en la I-95 pueden usar sus SunPass Mini Sticker y SunPass Portátil para pagar los peajes del 95 Express.

Estacionamiento en el aeropuerto – Ver la página 6 o visite el sitio web de SunPass para obtener información más actualizada sobre el estacionamiento en el aeropuerto con SunPass Plus.

Responsabilidad del titular de la cuenta

Como cliente SunPass, sus responsabilidades incluyen, entre otras:

1. Instalar adecuadamente el Transpondedor. Ver la página 4.
2. Mantener un saldo suficiente de la Cuenta Prepagada. Si no tiene suficientes fondos en la Cuenta Prepagada, es posible que cometa una infracción y que se cierre su cuenta.
3. Mantener actualizada la información de su cuenta. (Número de la placa, dirección, información sobre la tarjeta de crédito).

Cómo evitar pagar doble peaje

Mini Sticker (pegatina) – Cuando paga un peaje en efectivo y la Mini está instalada en el parabrisas de su vehículo, es posible que se le haga un cargo duplicado. SunPass no acreditará su cuenta por la actividad duplicada, salvo que presente recibos de efectivo válidos a SunPass dentro de los 90 días de la fecha de la transacción original. El monto del crédito será según la tarifa de peaje de SunPass.

Portátil – Si su Transpondedor no tiene suficiente saldo para pagar el peaje, debe usar los carriles de cobro en efectivo hasta que recargue su cuenta. Cuando pague en efectivo, coloque el Transpondedor en el estuche plateado protector de radiofrecuencia (“RF”) que se proporcionó en el momento de la compra o extraiga la batería del Transpondedor. SunPass no acreditará su cuenta por la actividad duplicada, salvo que presente recibos de efectivo válidos a SunPass dentro de los 90 días de la fecha de la transacción original. El monto del crédito será según la tarifa de peaje de SunPass.

Cómo instalar su Transpondedor

Coloque el Transpondedor a la derecha o izquierda del espejo retrovisor. Si el parabrisas tiene una franja de protección solar, instale el Transpondedor por lo menos 2 pulgadas debajo de la franja. Ver la página 5, “Posibles problemas con el parabrisas”.

Garantías del Transpondedor

El Transpondedor portátil SunPass tiene una garantía de dos años (sin incluir baterías ni ventosas) a partir de la fecha de la compra.

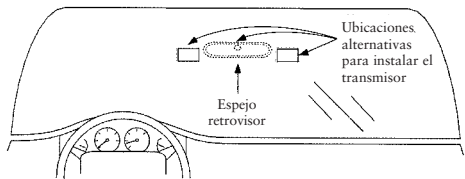
El soporte externo del SunPass también tiene una garantía de dos años a partir de la fecha de la compra.

La SunPass Mini Sticker (pegatina) tiene una garantía del fabricante de 45 días por defectos y mal funcionamiento, a partir de la fecha de la compra.

Cómo reemplazar la batería del SunPass® Portátil

El Transpondedor portátil SunPass utiliza una batería CR-2032. Se deberá reemplazar cuando el Transpondedor indique que la batería está baja, según se demuestra en la página 5. La CR-2032 es una batería estándar disponible en la mayoría de las tiendas minoristas. Asegúrese que el lado positivo (+) de la batería quede frente a usted cuando la coloque dentro del Transpondedor.

La SunPass Mini Sticker (pegatina) no contiene una batería, solamente un microchip pequeño.



SunPass Mini Sticker (pegatina): Debe permanecer instalada en el parabrisas o no funcionará, ya que el parabrisas actúa como una antena. Una vez que se coloca la Mini, no se debe quitar del parabrisas porque se destruiría en el proceso.

SunPass Portátil: Sostener el Transpondedor en la mano frecuentemente causa comunicación inconsistente entre el Transpondedor y el lector del carril, lo que puede ocasionar infracciones, citaciones de tráfico uniformes y multas en exceso de \$100.00.

Posibles problemas con el parabrisas

Algunos parabrisas de vehículos contienen óxido metálico, que puede reflejar señales de radiofrecuencia (RF) y hacer que su SunPass no funcione o lo haga de manera intermitente. Una manera de determinar si su vehículo tiene un parabrisas con óxido metálico es visitar nuestro sitio web www.SunPass.com para revisar una lista de vehículos con posibles parabrisas de

óxido metálico y los vehículos que requerirán de un Transpondedor exterior instalado en la placa frontal del vehículo.

También se puede colocar frente a su vehículo utilizando anteojos de sol polarizados. Si el parabrisas del vehículo se ve de color morado, es posible que contenga óxido metálico.

Transpondedor portátil con “luces y sonidos” de SunPass®

Cuando pase por un carril de peaje de SunPass, su Transpondedor SunPass Portátil proporcionará información a través de luces y sonidos (tonos audibles). El cuadro que aparece a continuación

explica las diferentes combinaciones de luces y sonidos.

La SunPass Mini Sticker (pegatina) no emite sonidos y no tiene luces.

Si la luz es...	Y el tono es...	Significa...
Verde prolongado	Alto	Peaje pagado.
No hay luz	Alto, bajo, alto, bajo	Peaje pagado, tiene un saldo bajo.
No hay luz	Bajo, bajo, bajo	Esto significa una de las siguientes tres situaciones: 1. Su Transpondedor no es válido. 2. Sus baterías están bajas. 3. No se pagó el peaje y tiene fondos insuficientes en su cuenta. Deshabilite el Transpondedor y pague en efectivo en todas las estaciones de peaje hasta que arregle su cuenta. Llame al 1-888-865-5352.
Verde intermitente	Alto, alto	Su cuenta se ha recargado, el peaje fue pagado.

Para clientes de SunPass Plus con derecho a estacionamiento en el aeropuerto

¿Desea disfrutar de la velocidad, comodidad y el privilegio de pagar el estacionamiento del aeropuerto con su Transpondedor? Conviértase en cliente de SunPass Plus. Todo lo que necesita hacer es inscribirse en la recarga automática de SunPass® Pago Fácil y tener una Cuenta Prepagada vinculada a su tarjeta de crédito/débito.

A continuación le mostramos el funcionamiento del estacionamiento del aeropuerto de SunPass Plus. Cuando está por ingresar al estacionamiento cubierto del aeropuerto internacional de Orlando, busque el logotipo de SunPass Plus. Se leerá su Transpondedor en la entrada, se levantará la barrera y se registrará electrónicamente la hora en la que ingresó. Cuando se retire, conduzca hacia la salida de SunPass Plus. Se leerá su Transpondedor, el cargo del estacionamiento se calculará instan-

táneamente, se cargará a su cuenta SunPass o tarjeta de crédito/débito y se levantará la barrera. Si tenemos su dirección de correo electrónico, se enviará inmediatamente un recibo de estacionamiento. El cargo de estacionamiento también aparecerá en su estado de movimientos de la cuenta.

Actualmente, el estacionamiento SunPass Plus está disponible en el aeropuerto internacional de Orlando y en Park, Bark & Fly, un estacionamiento cercano al aeropuerto. En el futuro será disponible para los aeropuertos de Tampa, Fort Lauderdale, Miami y Palm Beach.



Solo los clientes de SunPass Plus reúnen los requisitos para utilizar el estacionamiento en el aeropuerto

Preguntas frecuentes

¿Cómo accedo a mi cuenta en internet?

Visite www.SunPass.com y haga clic en “Ingreso a su cuenta”. Introduzca su número de cuenta y PIN o identificación de Usuario y contraseña para obtener acceso a su perfil personal. Puede revisar el saldo de su cuenta, recargar, comprar Transpondedores adicionales, actualizar la información de la cuenta y mucho más.

¿Qué sucede si me olvido de mi número de cuenta y PIN?

Comuníquese con el servicio de atención al cliente de SunPass llamando al 1-888-865-5352. Por razones de seguridad, un

representante le hará varias preguntas con el propósito de identificación antes de proporcionarle su número de cuenta y pedirle un nuevo número PIN. No se brindará esta información a través del sitio web o mensaje de correo de SunPass.

¿Qué debo hacer si cambio de vehículo, placa, tarjetas de crédito o dirección?

Es su responsabilidad actualizar la información de su cuenta de SunPass, especialmente si cambia de dirección, vehículo, placa o tarjeta de crédito. Visite www.SunPass.com o llámenos.

¿Puedo usar el Transpondedor en más de un vehículo?

No, no es posible con la SunPass Mini Sticker (pegatina). La Mini debe estar permanentemente adherida al parabrisas de un solo vehículo. En el caso del SunPass Portátil, puede usarlo en múltiples vehículos que tienen el mismo número de ejes siempre que el número de placa y el vehículo estén incluidos en la información de su cuenta.

¿Existe un cargo por reemplazo de Transpondedor debido a pérdida, robo o accidente?

Sí. El costo de reemplazo es el mismo que el costo inicial de ese modelo de Transpondedor. SunPass acreditará cualquier saldo remanente de su Cuenta Prepagada existente en su nueva Cuenta Prepagada del Transpondedor. En caso de que usted elija no comprar otro Transpondedor, SunPass le enviará un reembolso únicamente por el saldo remanente.

¿Se compartirá con otros mi nombre y dirección?

Respetamos la privacidad de los titulares de cuenta de SunPass. No vendemos ni compartimos con terceros nuestra lista de clientes de SunPass. Además, la información de la cuenta de SunPass está exenta de ser revelada conforme a la ley de registro público de Florida, sección 338.155(6), de los Estatutos de Florida y, por lo tanto, se proporcionará información relacionada con una cuenta de SunPass únicamente cuando se requiera para cumplir con una citación u orden judicial.

Es posible que su Transpondedor sea utilizado por el FDOT u otro organismo gubernamental para recopilar información anónima sobre tránsito, viajes u otro tipo de información estadística. El FDOT no permitirá que estos datos sean usados de una manera que permita asociar la información personal que identifica al Usuario con la información

anónima obtenida, ni prestará asistencia a entidad alguna para tal propósito.

Necesito los recibos del peaje por razones de negocios.

¿Qué debo hacer?

Visite www.SunPass.com e ingrese a su cuenta. Imprima su “Estado de movimientos de la cuenta” SIN CARGO. Si se paga una cuota, mencionada en la sección de preguntas y respuestas del sitio web de SunPass, puede recibir en el correo un resumen mensual o estados de cuenta detallados. Se pueden recibir en el correo los estados con resúmenes comerciales mensuales SIN CARGO. No obstante, existe un cargo por estados comerciales mensuales detallados.

¿Qué ocurre si el Transpondedor no está en el vehículo cuando paso por un carril?

Será procesado como infractor y es posible que reciba una citación de tráfico uniforme, dependiendo de su historial de infracciones pasadas.

¿Puedo instalar el SunPass® en algún lugar que no sea el parabrisas?

No. Si SunPass no se instala exactamente según se muestra en la página 4, es posible que los equipos del carril de cobro de peaje SunPass no lo lean. Tener el Transpondedor SunPass Portátil en la mano o colocarlo en el tablero de instrumentos podría funcionar algunas veces, pero no siempre. Los Transpondedores instalados incorrectamente pueden ocasionar la falla del cobro del peaje y la emisión de posibles multas y citaciones de tráfico uniformes.

Sírvase tomar nota – Los parabrisas de algunos vehículos tienen óxido metálico, lo que podría requerir que el Transpondedor se instale en otro lugar. Ver la página 5, “Posibles problemas con el parabrisas”.

¿Cuánto tiempo lleva recargar mi cuenta?

Si viaja por la autopista de peaje, generalmente la recarga lleva hasta 24 horas. No obstante, si viaja en las carreteras de peaje y puentes MDX, E-Pass y LeeWay, es posible que las recargas demoren hasta dos días antes de que se descarguen los fondos en su cuenta. Calcule 7 días hábiles si decide enviarnos por correo un cheque y 3 días hábiles si hace un depósito en el Wachovia Bank con su boleta de depósito SunPass.

¿Qué sucede cuando remolco una lancha o un tráiler?

Cuando remolque una lancha o un tráiler, se realizarán entradas de ajuste a su Cuenta Prepagada en carriles SunPass para los ejes adicionales después de la transacción original. Si lleva ejes adicionales diariamente, necesitará una cuenta comercial.

¿Pueden devolverme mi dinero?

Sí. Si compra un Transpondedor de la versión SunPass Portátil y no está plenamente satisfecho, devuelva el Transpondedor como nuevo al lugar de compra con su recibo del precio de compra (CVS-30 días, Publix – 45 días, SunPass – 45 días). **Si compró una versión SunPass Mini Sticker (pegatina), la garantía de reembolso solamente aplica si se regresa en una condición sin uso en el paquete original sellado.**

Comuníquese con el centro de servicios de SunPass para recibir cualquier saldo remanente en su Cuenta Prepagada. **Los créditos de peaje otorgados como parte de un descuento no son reembolsables.** Las solicitudes para obtener reembolsos se pueden hacer por teléfono (1-888- TOLL-FLA), correo o fax. Los clientes deben proporcionar sus números de PIN y de la cuenta en la comunicación.

Acuerdo para clientes de SunPass®

Enero de 2009

Los clientes deberán visitar periódicamente el sitio web de SunPass, <http://www.SunPass.com>, para ver todas las actualizaciones que se hayan realizado en el Acuerdo para clientes de SunPass.