



Uso de su Go Card: guía paso a paso

Esta guía le muestra cómo utilizar su Go Card para añadir fondos a su Clipper Card, a su cuenta FasTrak y a otros servicios de transporte.

Contenido

Preguntas sobre la tarjeta prepagada	1
Cómo agregar fondos de la Go Card a su Clipper Card	3
Uso de su Go Card con su cuenta FasTrak.....	6
Uso de su Go Card con paratransito.....	7

Preguntas sobre la tarjeta prepagada

Los fondos para el Programa Go Card se distribuyen a través de la tarjeta prepagada Mastercard Akimbo Now. Puede elegir entre dos opciones:

- Tarjeta virtual prepaga: se entrega al instante por correo electrónico. Utilícela en línea o añádala a su monedero móvil para realizar compras en persona.
- Tarjeta física prepagada: se envía por correo estándar USPS. Puede tardar hasta 10 días laborales en llegar.

¿Cuándo recibiré mi tarjeta?

- Tarjeta virtual: se envía a su correo electrónico poco después de la aprobación.
- Tarjeta física: el procesamiento tarda entre 1 y 2 días laborales. Una vez enviada, espere de 7 a 10 días laborales para la entrega.

Si no ha recibido su tarjeta después de este plazo, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de Usio.

Problemas de pérdida, daños o transacciones

Si su tarjeta se pierde, se daña, es rechazada o tiene problemas con la transacción (como cargos no autorizados, disputas o devoluciones), póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de Usio.

Esté preparado para proporcionar la siguiente información:



1. Nombre completo
2. Dirección postal
3. Nombre del programa
4. Correo electrónico que utiliza para la cuenta de su Go Card

Servicio de atención al cliente de Usio

- Correo electrónico: cs@akimbocard.com
- Teléfono: (855) 449-2273
- Chat en vivo: inicie sesión en su cuenta de Akimbo → esquina inferior derecha → botón azul "HELP" (Ayuda).
- Atención bilingüe en vivo: de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. hora del Este (Eastern Time, ET) (excepto días festivos)
- Sistema automatizado (24/7): active su tarjeta, consulte saldos, revise transacciones y actualice el PIN.

Cómo agregar su Go Card a su billetera móvil

Tarjeta física

1. Si elige una tarjeta física, deberá registrarla manualmente en el [portal Akimbo](#)
2. Active la compatibilidad con la billetera móvil para su tarjeta en el portal Akimbo.

Tarjeta virtual

1. Busque un correo electrónico con el incentivo de Akimbo
2. Registre su cuenta y active su tarjeta

Para obtener información adicional sobre el proceso de reclamación, visite los siguientes enlaces:

[Tarjeta virtual prepagada](#)

[Tarjeta física prepagada](#)



Cómo agregar fondos de la Go Card a su Clipper Card

La Go Card puede usarse para comprar una nueva Clipper Card o recargar una existente.

Puede usar su Go Card para agregar dinero o ciertos pases a su Clipper Card. Una vez agregados los fondos, su descuento Clipper START, para personas mayores u otro descuento se aplicará automáticamente cuando acerque su Clipper Card al lector del transporte.

Su Clipper Card puede usarse para opciones de micromovilidad, incluidas BayWheels y SamTrans Ride Plus.

Información importante

1. La Go Card física no tiene pagos sin contacto. Solo puede usarse donde las tarjetas se deslizan o se ingresan manualmente. No podrá usarla directamente en los lectores de pago por contacto de Clipper.
2. Si su teléfono celular admite pagos sin contacto, puede agregar la Go Card virtual a su billetera móvil y acercar su teléfono a los lectores Clipper.

Para obtener más información sobre las Clipper Cards, visite

<https://www.clippercard.com/index>

Dónde comprar o recargar una Clipper Card

Con su Go Card, tiene cuatro opciones para comprar o recargar una Clipper Card:

1. Máquina de autoservicio de boletos
2. Oficina de servicio al cliente de tránsito o Clipper
3. Llamar al servicio de atención al cliente de Clipper
4. Recargar en línea a través del sitio web de Clipper

Clipper Cards con descuento

Si ya tiene una Clipper Card con descuento como Clipper START, para personas mayores u otros descuentos elegibles:

- Puede agregar “valor en efectivo” a su Clipper Card usando su Go Card.
- Cuando viaje, Clipper aplicará automáticamente su tarifa con descuento.
- Debe acercar su Clipper Card al lector para recibir el descuento.

Pases mensuales

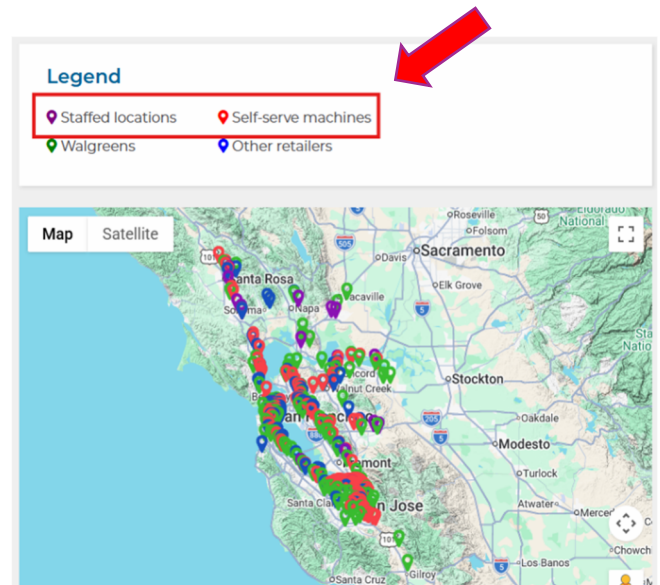
- Cualquier pase mensual de transporte debe seleccionarse al momento de la recarga.
- Una vez que el dinero se agregue como valor en efectivo, no podrá cambiarse a un pase mensual.

Opción 1: máquina de autoservicio de boletos

En qué parte: BART, Caltrain y otras estaciones (para más ubicaciones:

<https://www.clippercard.com/locations>)

1. Diríjase a una máquina expendedora de boletos y seleccione "Clipper" o "Add value to Clipper Card" (Recargar tarjeta Clipper).
2. Acerque su Clipper Card al lector.
3. Elija una opción:
 - Valor en efectivo (pago por uso), o
 - Pase mensual (si está disponible para ese sistema de transporte).
4. Seleccione el monto o pase.
5. Pague con su Go Card.



Opción 2: en una oficina de atención al cliente de tránsito o Clipper

En qué parte: SamTrans, Caltrain, BART y otras estaciones (para más ubicaciones:

<https://www.clippercard.com/locations>)

1. En el condado de San Mateo, diríjase al mostrador de servicio de SamTrans/Caltrain.
2. Solicite agregar dinero o un pase mensual a su Clipper Card.
3. Pague con su Go Card.

Opción 3: llame al servicio de atención al cliente de Clipper (877-878-8883)

Un agente del servicio de atención al cliente de Clipper puede ayudarlo a agregar valor en efectivo o a adquirir un pase mensual. Están disponibles los días laborales (de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.) y los sábados (de 9:00 a. m. a 1:00 p. m.)

1. Llame al 877-878-8883.
2. Elija el idioma preferido.



3. Diga "I need to reload my Clipper Card" (Necesito recargar mi Clipper Card).
4. Ingrese el número de su Clipper Card.
5. Proporcione el número de su Go Card.

Opción 4: recarga en línea

1. Cree una cuenta Clipper [en línea](#).
2. Agregue su Go Card como método de pago.
3. Configure la recarga automática para que se agreguen fondos automáticamente cuando su saldo sea bajo.



Uso de su Go Card con su cuenta FasTrak

Cómo agregar fondos para pagar peajes en carriles exprés

Puede usar su Go Card para agregar dinero a su cuenta FasTrak. Estos fondos pueden utilizarse para pagar los peajes del carril exprés cuando circule por ellos.

Antes de empezar

- Debe tener una cuenta FasTrak activa.
- Su vehículo debe estar correctamente registrado en FasTrak (matrícula y, si corresponde, transpondedor FasTrak Flex).
- Los fondos agregados desde la Go Card solo se usan para peajes y cargos relacionados.

Para obtener más información sobre FasTrak, visite <https://www.bayareafastrak.org/>

Opción 1: recarga en línea

1. Inicie sesión en su cuenta FasTrak en línea.
2. Vaya a "Payment Methods" (Métodos de pago) o "Add Funds" (Agregar fondos).
3. Agregue el número de su Go Card como método de pago.
4. Realice un pago único o establezca una reposición automática. Confirme su pago.

Opción 2: llame al servicio de atención al cliente de FasTrak

1. Llame al servicio de atención al cliente de FasTrak (877-229-8655).
2. Solicite agregar fondos a su cuenta.
3. Indique su tarjeta Go como forma de pago.
4. Confirme el monto agregado.

Opción 3: visite un centro de servicio de atención al cliente de FasTrak

1. Diríjase a una ubicación de servicio al cliente de FasTrak. El centro de servicio de atención al cliente de SamTrans/Caltrain ofrece este servicio. Puede encontrar otras ubicaciones en bayareafastrak.org/en/toll-locations/retailmap.html
2. Solicite agregar fondos a su cuenta FasTrak.
Pague con su Go Card.



Uso de su Go Card con paratransito

Cómo agregar fondos de la Go Card para Redi-Wheels y RediCoast

Puede usar su Go Card para paratransito a través de la aplicación móvil de SamTrans y el formulario de pedido de boletos.

Antes de empezar

- Debe solicitar el servicio de paratransito antes de viajar. Llame al [650-366-4856](tel:650-366-4856) o acceda al formulario [aquí](#).
- Si recibe Ingreso Suplementario del Seguro Social, Asistencia General o Medi-Cal, puede ser elegible para Lifeline, el programa de tarifa reducida. Llame al 650-508-6241 ext. 7 para realizar la solicitud. Debe ser residente del condado de San Mateo.
- Los viajes deben programarse con al menos un día de antelación.

Para obtener más información sobre paratransito visite

<https://www.samtrans.com/accessibility/paratransit>

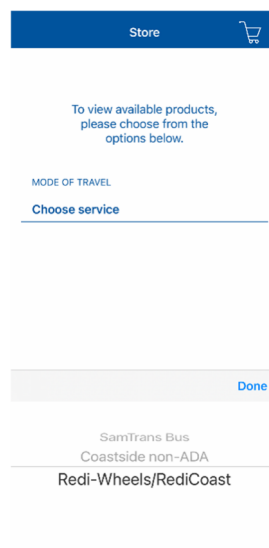
Guía del usuario de paratransito: <https://www.samtrans.com/media/18512>

Para obtener más información sobre la compra de boletos, visite

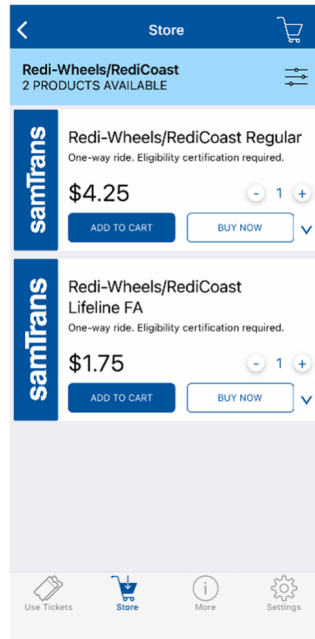
<https://www.samtrans.com/fares/how-buy>.

Opción 1: recarga en la aplicación móvil SamTrans

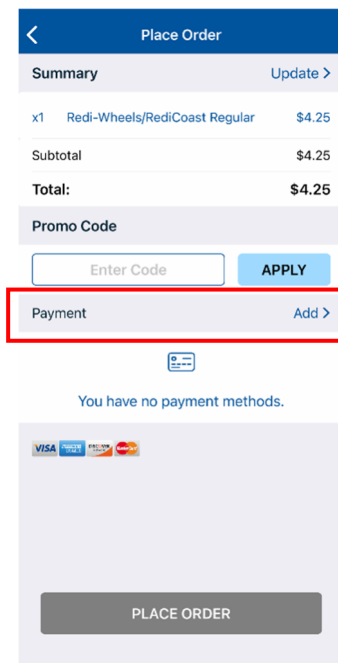
1. Descargue la [aplicación móvil SamTrans](#)
2. Seleccione Redi-Wheels/RediCoast como modo de viaje



3. Seleccione la opción de boletos que más le convenga



4. Haga clic en "Add >" (Añadir) para añadir el método de pago





5. Complete la información de la tarjeta con los datos de su Go Card o escanee su Go Card.

< Add Card Save

Scan your card

or

Card Number

02/26

MM/YY CVV

Billing Street Address

Zip/Postal

Optional Nickname

Opción 2: completar el formulario de pedido de boletos

1. Descargue el formulario desde <https://www.samtrans.com/media/5406/download>
2. Complete el formulario con su información.
3. Seleccione la opción de boletos que más le convenga
4. Marque la tarjeta de crédito como forma de pago
5. Agregue su Go Card como información de pago.
6. Envíe el formulario por correo o fax (según se indica en el formulario).

Opción 3: visite la taquilla de boletos tránsito

1. Lleve su Go Card a la taquilla de boletos en 1250 San Carlos Ave., San Carlos.
 - a. Haga clic [aquí](#) para conocer el horario
2. Los agentes de servicio al cliente de SamTrans le ayudarán a comprar boletos con su Go Card.