

Reglamento de uso Tarjeta bip!

El presente reglamento corresponde al estatuto aplicable a los usuarios de la denominada tarjeta bip! por el sólo hecho de utilizarla como medio de acceso de los servicios de transporte que son proveídos por los concesionarios de vías de Transantiago y Metro.

De acuerdo al Contrato entre el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones de Chile en adelante (“MTT”) y Administrador Financiero de Transantiago S.A. (en adelante “AFT”) celebrado con fecha 28 de julio del año 2005, en adelante el Contrato AFT/MTT, el AFT se encuentra mandatado por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones para efectuar la administración y comercialización de la Tarjeta bip!, en tal virtud, el AFT sólo es responsable del funcionamiento de las tarjetas y de su aplicación de transporte no teniendo ninguna injerencia respecto de otras materias, especialmente la fijación de las tarifas, las cuales son establecidas exclusivamente por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.


¿Qué es ?

Es la nueva forma de pago* para Buses y Metro.

Desde el punto de vista tecnológico se trata de una tarjeta que contiene un chip integrado capaz de almacenar hasta \$25.500 en cuotas de transporte y que te permitirá usarla como forma de pago* en los buses y en el Metro por cada viaje que realice descontando el monto equivalente a la tarifa pagada. Este chip y la antena integrados a la tarjeta permiten entregar un medio de acceso sin contacto altamente eficiente, confiable y fácil de usar.

Tipos de


De acuerdo a lo establecido en el Contrato AFT/MTT, estos son los únicos tipos de bip! que serán operativos para el plan Transantiago.

-  Al portador, es aquella que puedes comprar en la red de Centros bip! y Boleterías de Metro y que te permite cargar cuantas veces quieras en cualquiera de los puntos de carga de la red. Esta tarjeta tendrá un precio que variará anualmente de acuerdo a lo señalado en la cláusula 50 del Contrato AFT/MTT.

El precio de este tipo de tarjeta bip! será informado a los usuarios a través de la red de puntos de venta de la tarjeta bip! y será publicado en la página web www.tarjetabip.cl




Tarjeta bip! Al portador

-  Personalizada, es aquella que puedes conseguir en los Centros bip!, con Centro de Atención al Usuario, la cual tendrá tu nombre y fotografía y tiene beneficios extras a los de una al portador, como por ejemplo, la posibilidad de bloquearla por robo o extravío y recuperar las cuotas de transporte contenidas en la tarjeta extraviada. También suscribir convenios de pago con los medios de pago asociados y otros beneficios. Esta tarjeta tendrá un precio que variará anualmente de acuerdo a lo señalado en la cláusula 51 del Contrato AFT/MTT.

El precio de este tipo de tarjeta bip! será informado a los usuarios a través de la red de puntos de venta de la tarjeta bip! y será publicado en la página web www.tarjetabip.cl



Tarjeta bip! Personalizada

-  Bancarias, son tarjetas que tienen otros usos además del uso como forma de pago* de bus y metro y estarán identificadas con alguno de estos logos. Estas tarjetas son entregadas por los Bancos a sus clientes sin existir la posibilidad de adquirirlas en los Centros bip! o Metro.



Logo bip! en Tarjetas Bancarias

TNE o Pase Escolar

Para los estudiantes de educación básica, media y superior existe la Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE) la que es entregada por el Ministerio de Educación, a través de Junaeb. Para mayor información visita www.junaeb.cl.

Pase Escolar bip!



TNE Educación Superior



TNE Educación Básica y Media



A los usuarios que poseen tarjeta Multivía

Como un beneficio especial para los actuales usuarios de la tarjeta Multivía, a partir del día 1° de enero de 2007, el AFT aceptará la utilización en buses y metro de esta tarjeta aplicándole las condiciones, reglas y normativa aplicable a la tarjeta bip!.

¿Cómo se usa?

- La tarjeta bip! en cualquiera de sus tipos podrás usarla como forma de pago* en los buses del sistema Transantiago y Metro.
- Para usarla como forma de pago* debes acercarla a cualquiera de sus dos caras al validador ubicado en los torniquetes de Metro y en el acceso de los buses donde el validador estará debidamente señalado.
- En el visor del validador podrás ver el valor del viaje descontado y el saldo que tiene tu tarjeta para futuros viajes.

¿Cómo se carga?

- En todos los Centros bip!, Puntos bip! y boleterías del Metro, busca el logo. Para encontrar el lugar de carga más cercano ingresa a la página web www.tarjetabip.cl o consulta en el teléfono 600 730 00 73.
- Además puedes cargar tu tarjeta en forma remota, infórmate de las últimas novedades en www.tarjetabip.cl o consulta en el teléfono 600 730 00 73.
- La tarjeta bip! se carga con cuotas de transporte que se compran en cualquiera de los puntos de nuestra red comercial. Una cuota de transporte (1CT) equivale a un peso (\$1).
- Podrás cargar en los Centros bip!, Puntos bip! y Boleterías de Metro montos desde un mínimo, comunicado continuamente por el AFT en su sitio web www.tarjetabip.cl o en los referidos puntos de venta, hasta completar un saldo máximo de \$25.500 en cuotas de transporte para usar exclusivamente como forma de pago* de los servicios de transporte del Transantiago. En el, el AFT comunicará continuamente el valor mínimo de carga.
- Asimismo, podrás cargar tu tarjeta, sin un monto mínimo en cuotas de transporte, sólo en las cajas especialmente habilitadas en los Centros bip!.
- No es necesario usar toda la carga de la tarjeta para volver a cargarla.

Recomendaciones

- Prefiere los horarios de menor congestión para cargar tu bip!.
- Cuando viajes revisa tu saldo.
- Carga siempre antes de viajar en bus o Metro, así evitarás quedar sin carga justo cuando vas a usarla como forma de pago*.

Cuidados de los que eres responsable

- Evita doblar, rayar, perforar, cortar, o exponer a calor intenso la tarjeta bip!

- Evita también la presión excesiva sobre la tarjeta, la exposición a elementos químicos corrosivos o aplicación de laminados metálicos.
- Manténla siempre en un lugar seguro, así lograrás extender la vida útil de la bip! y te evitarás molestias.

Servicios y Beneficios

Bloqueos y Desbloques

- Sólo si tienes la tarjeta personalizada podrás bloquearla en caso de robo o pérdida. De esta forma podrás recuperar el saldo que tenías en la bip! robada o extraviada.
- Para bloquear tu tarjeta podrás acceder a www.tarjetabip.cl o al 600 730 00 73 donde podrás hacer un bloqueo temporal. Para el bloqueo definitivo debes acercarte a algunos de nuestros Centros bip! dentro de las próximas 48 horas después del bloqueo temporal efectivo. Una vez solicitado el bloqueo, el AFT dispone de 24 horas para distribuir la lista negra de bloqueo a los validadores del sistema, no siendo los usos de la tarjeta durante esas 24 horas responsabilidad del AFT.

Precio del Bloqueo:

- El Bloqueo de la tarjeta tendrá un precio que variará anualmente de acuerdo a lo señalado en la cláusula 51 del Contrato AFT/MTT.
- El precio de Bloqueo será informado a los usuarios en los centros de atención en donde lo puedes realizar y será publicado en la página web www.tarjetabip.cl

Traspaso de saldo:

- En caso de bloqueo de bip! personalizada: El traspaso de saldo ocurrirá 72 horas después de la solicitud de bloqueo. El saldo a traspasar en caso de bloqueo será el que se encuentre registrado en el AFT luego de un día hábil después de la solicitud de bloqueo, éste será asignado a la tarjeta que indiques y estará disponible en cualquier Tótem bip! para activarlo en la nueva tarjeta asignada.
- En caso de falla en la tarjeta Personalizada: El traspaso de saldo ocurrirá 72 horas después de la solicitud de recambio de tarjeta. El saldo a traspasar en este caso será el que se encuentre registrado en el AFT luego de un día hábil después de la solicitud de recambio y estará disponible en cualquier Tótem bip! para activarlo en la nueva tarjeta entregada.
- Si tienes una tarjeta bip! al portador podrás solicitar el traspaso de saldo en caso de falla de la tarjeta, y el traspaso de saldo ocurrirá 72 horas después de la solicitud de reemplazo de la tarjeta. El saldo a traspasar será el que se encuentre registrado en el AFT luego de un día hábil después de la solicitud y estará disponible en cualquier Tótem bip! para activarlo en la nueva tarjeta entregada.

- Si tienes una tarjeta bip! Bancaria los traspasos serán solicitados al AFT por el emisor de la tarjeta. Dichos traspasos de saldo podrán ser originados por extravío o robo de la tarjeta, o por falla de la tarjeta no atribuible al usuario. En el caso de extravío o robo de tarjeta, el traspaso de saldo se realizará 72 horas después de que la institución emisora de la tarjeta Bancaria solicite el traspaso de saldo. En caso de falla de tarjeta no atribuible al usuario, éste renunciará a los derechos indicados en la cláusula 21 punto 2 del Contrato AFT/MTT, autorizando a que el traspaso de las CT de la tarjeta con falla a un nuevo medio de acceso se realice en un plazo máximo de 72 horas una vez efectuada la solicitud por el emisor de la tarjeta al AFT. Sin embargo, si el usuario requiere traspasar las cuotas de transporte a una tarjeta bip! al portador AFT podrá efectuar dicho traspaso en un plazo máximo de 72 horas al igual que en el caso de traspasarlo a una tarjeta Bancaria.

Viaje de Emergencia

Todas las tarjetas bip! en cualquiera de sus formatos, cuentan con un beneficio denominado “**Viaje de Emergencia**” por el cual, dentro del horario de vigencia de este beneficio, podrás realizar un único viaje integrado a cuenta de tu próxima carga en caso que la tarjeta presente saldo insuficiente.

Advertencia:

En caso que algún trasbordo o validación se realice fuera del horario de vigencia del Viaje de Emergencia, el usuario previamente deberá recargar la tarjeta para poder continuar su viaje.

Al realizar la siguiente carga se te descontarán las cuotas de transporte utilizadas. El beneficio del viaje de emergencia se activa a contar de la 2da carga de la tarjeta.

- El horario en que el Viaje de emergencia puede utilizarse es el siguiente:

	Lunes a Domingo (incluso festivos)
Buses *	21:00 PM a 09:00 AM

* No incluye a Metro.

Reclamos y Sugerencias

Los usuarios de la bip! podrán efectuar sus reclamos y sugerencias a través de los siguientes canales:

- **Sitio Web:** a través de la página web www.tarjetabip.cl podrás solicitar atención a clientes y enviar sugerencias on line. En el caso de reclamos relativos con la **carga** de la tarjeta bip!, se deberá ratificar en cualquiera de nuestros Centros de Atención a Usuarios, ubicados en algunos Centros bip!. En el caso de reclamos relativos con **usos** de la tarjeta bip!, no es necesario ratificarlos en forma presencial. Basta con registrar el reclamo en nuestro sitio web.

Una vez registrada la solicitud de atención a clientes o sugerencias, el AFT en caso de ser necesario, tiene un plazo de 5 días para contestar la atención y dejar dicha respuesta

disponible para tu consulta en cualquiera de los canales que el AFT provee. Para el caso de sugerencias, el AFT no tiene la obligación de generar respuesta alguna al usuario.

- **Call Center:** A través del número telefónico 600 730 00 73 se puede registrar reclamos, quejas y sugerencias telefónicamente. . En el caso de reclamos relativos con la **carga** de la tarjeta bip!, se deberá ratificar en cualquiera de nuestros Centros de Atención a Usuarios, ubicados en algunos Centros bip!. En el caso de reclamos relativos con **usos** de la tarjeta bip!, no es necesario ratificarlos en forma presencial. Basta con registrar el reclamo en nuestro call center.





Una vez hecho esto AFT tiene un plazo de 5 días para contestar el reclamo y dejar dicha respuesta disponible para consulta del usuario en cualquiera de los canales que AFT provee. Para el caso de denuncias y sugerencias, el AFT no tiene la obligación de generar respuesta alguna al usuario.





- **Centro de atención a Usuarios:** Son 10 oficinas ubicadas en Centros bip!, en donde puedes registrar reclamos, quejas y sugerencias. AFT tiene un plazo de 5 días para contestar el reclamo y dejar dicha respuesta disponible para consulta del usuario en cualquiera de los canales que el AFT provee. Para el caso de sugerencias, AFT no tiene la obligación de generar respuesta alguna al usuario.

Encuentra las ubicaciones de los Centros de Atención a Usuarios en nuestro sitio web www.tarjetabip.cl.

Con cualquier tipo de tarjeta bip! puedes conocer los movimientos de hasta los últimos 90 días accediendo a www.tarjetabip.cl o bien en cualquiera de nuestros Centros bip!.

Responsabilidades de usuarios y emisor de la Tarjeta bip!

- El portador es responsable del cuidado, resguardo y adecuado uso de la .
- Administrador Financiero de Transantiago S.A. no responderá por daños en las tarjetas producto del mal uso.
- En caso de pérdida, extravío, robo o hurto de la  personalizada, deberás dar aviso inmediato al AFT, en los centros de atención a Usuarios, ubicados en algunos Centros bip!, en la página web www.tarjetabip.cl o en el 600 730 00 73. Los bloqueos realizados en la página web www.tarjetabip.cl y en el 600 730 00 73 son temporales, por ello deberás ratificarlos en los Centros de Atención a Usuarios, ubicados en algunos Centros bip! en un plazo no superior a 2 días, cumplido dicho plazo el bloqueo temporal efectuado quedará sin efecto. En casos de bloqueos, la responsabilidad del usuario de la  personalizada durará las 24 horas siguientes al aviso de pérdida, extravío, robo o hurto. Si se trata de una tarjeta Bancaria, que además tiene funciones financieras, (crédito, débito u otra) el bloqueo se realizará cuando el usuario avise al emisor bancario.
- En el caso de las  personalizadas, serán de uso exclusivo del titular de dicha tarjeta.

- Administrador Financiero de Transantiago S.A. no se hace responsable por el uso de cualquier  no bloqueada aunque sea personalizada.
- Para la TNE puedes obtener mayor información en la página web www.600mineduc.cl, <http://www.pases.mineduc.cl> o <http://www.junaeb.cl>.
- En caso que una  presente fallas no atribuibles al usuario y estando dentro del período de garantía legal de 3 meses desde la adquisición de la , el Administrador Financiero de Transantiago S.A. se obliga a reemplazar la tarjeta fallada por una nueva y sólo con las cargas que reporte el chip de la tarjeta fallada y el Sistema Central.
- El AFT no se encuentra obligado según la legislación vigente y de acuerdo al Contrato AFT/MTT a reembolsar el valor de las cuotas de transporte ya cargadas en cada una de las tarjetas bip!, cuando por cualquier motivo el usuario solicite la devolución de estas.
- La vigencia de la  es indefinida en tanto se utilice o se cargue al menos una vez durante un período de un año, en caso contrario, habiendo transcurrido dicho período, las cuotas de transportes serán suspendidas hasta que la tarjeta bip! registre una nueva carga dentro del año siguiente. Si habiendo transcurrido 2 años desde el último movimiento de la tarjeta bip! ésta no presenta usos o cargas las cuotas quedarán irrevocablemente vencidas, no existiendo la posibilidad de solicitar la transferencia del saldo a otra tarjeta o el reembolso de dichas cuotas de transporte.
- De acuerdo al Contrato AFT/MTT, el AFT se encuentra mandatado por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones para efectuar la administración y comercialización de la tarjeta bip!, en tal virtud, el AFT solo es responsable del funcionamiento de las tarjetas y de su aplicación de transporte no teniendo ninguna injerencia respecto de otras materias, especialmente la fijación de las tarifas, las cuales son establecidas exclusivamente por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
- El Administrador Financiero de Transantiago S.A. es el único emisor autorizado del medio de acceso denominado tarjeta bip!.
- El Administrador Financiero de Transantiago S.A. no es, de forma alguna, responsable de la prestación de servicios de transporte.
- Ni el Administrador Financiero de Transantiago S.A. ni ninguna otra institución con la cual llegue a un acuerdo comercial para incorporar la aplicación de transportes en sus soportes pueden ser considerados como intermediarios de servicios de transporte.
- La información asociada a cada tarjeta bip! y su utilización es de uso exclusivo de Administrador Financiero de Transantiago S.A. y en ningún caso de uso público para el portador de ella, incluso en los casos en que éstas están personalizadas.
- El presente Reglamento de uso establece un conjunto de derechos y obligaciones entre el AFT como mandatario y los usuarios cuyo objeto es regular el uso y funcionamiento de las

tarjetas bip! que haya obtenido el usuario y las condiciones de funcionamiento, cobro y pago de dicha tarjeta.

- Los usuarios declaran expresa y formalmente su voluntad de hacer aplicables las presentes condiciones generales al funcionamiento de la tarjeta bip!
- Los tipos o clases de tarjeta bip! no son establecidos por el AFT, por lo tanto, las características y tarifas de cada una de ellas son fijadas única y exclusivamente por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
- En caso de fuerza mayor u orden emanada de autoridad competente, que impida o restrinja la implantación y/o operatividad de chips (medios de acceso) en las tarjetas, el AFT podrá dejar sin efecto los medios de acceso insertos en las tarjetas, sin necesidad de declaración arbitral o judicial alguna, sin derecho a indemnización alguna para el usuario.
- La tarjeta bip! es la forma de pago* en los servicios de transporte que son proveídos por los concesionarios de Transantiago y de Metro.
- Las presentes condiciones podrán ser modificadas por Administrador Financiero de Transantiago S.A. en el futuro, informando al público con la debida anticipación.
- El presente reglamento de uso se regirá supletoriamente por lo establecido en las Bases de Licitación respectivas, sin que el usuario pueda alegar desconocimiento o falta de aceptación de todas o algunas de ellas.
- La adquisición de la tarjeta bip! por parte de un usuario implica el conocimiento y aceptación de todas las condiciones contenidas en la presente normativa y en las condiciones de utilización de cada uno de los tipos de tarjeta, las que se encuentran protocolizadas en la notaría de Santiago de don Raúl Iván Perry Pefaur.

* Se deja expresa constancia que la tarjeta bip! corresponde al medio de acceso o forma de pago* para utilizar buses y Metro de Transantiago. Para su utilización el usuario debe haberla cargado con cuotas de transporte adquiridas en la red de comercialización.