



# **TxTag User Guide**

*Guía del Usuario*

*Para español, vea la página 6*

## **Safety Comes First**

- Please obey posted speed limits
- Never back up or make sudden lane changes at a toll plaza
- Do not get out of your vehicle at a toll plaza
- Stay alert and pay attention to roadway signs

Terms and conditions pertaining to the use of your TxTag are included separately in this packet. (See TxTag License and Use Agreement.)

## Using Your TxTag

Read the step-by-step instructions in this kit to install your tag. Keep your TxTag installed in your vehicle and make sure your license plate information is up to date on your TxTag account to avoid billing errors.

You may use your TxTag on toll roads throughout Texas. Look for the TxTag logo or these signs and symbols:



At this time, your TxTag will not work on international bridges and may not be used to pay for parking at airports or garages.

### Express Lanes

Drivers in express lanes pay their tolls without stopping. Devices above the toll lanes read the microchip inside your toll tag and deduct the toll from your prepaid account. Drivers without a toll tag receive a bill in the mail and are charged higher toll rates. Express lanes do not have toll booths, coin machines, or toll lane lights.



### Keeping Track of Your TxTag Account Balance

You'll need to monitor your account to make sure you have enough money to cover the cost of your tolls. You can check your TxTag account balance and transactions online or by phone.

## **AutoPay is the easiest way to keep money in your account.**

With AutoPay, your credit or debit card is charged automatically when your TxTag account drops to a preset low balance amount. The low balance amount will depend on the number of tags on your account. There is no fee for this secure and convenient service. You can sign up for AutoPay by accessing your account online and providing your credit or debit card information or by calling the TxTag Customer Service Center.



As an AutoPay customer, it is important that you keep us informed of any change to the card associated with your account. This will ensure your account stays current and sufficient funds are available to pay your tolls.

## **If you do not sign up for AutoPay, you will need to manually add money to your account when it gets low.**

Customers who choose to add money to their account manually will be charged for the cost of their TxTag sticker.

### **By Credit Card**

- Log in to your account online
- Call 1-888-468-9824
- Visit the TxTag Customer Service Center

### **With Cash**

- Visit the TxTag Customer Service Center

### **With Check or Money Order**

- Visit the TxTag Customer Service Center in Austin
- Mail a check or money order to TxTag, P.O. Box 650749, Dallas, TX 75265-0749. Make payable to "TxTag CSC" and be sure to include your TxTag account number on the check or money order. You can find the number on your statement or in your welcome letter. Please allow five to seven working days for posting the funds to your account. Do not send cash in the mail.

**Privacy Policy** Account information will not be disclosed to third parties without your consent except as permitted by law and the policies of the Texas Department of Transportation.

**Security** We safeguard your credit card information by maintaining compliance with the Payment Card Industry Data Security Standard.

## Frequently Asked Questions

If you have a question that is not listed here, visit our website or contact the TxTag Customer Service Center at 1-888-468-9824.

### **I have a TxTag. Why did I get a bill?**

Your TxTag may not have been detected and your license plate does not match an existing account. Contact the TxTag Customer Service Center so we can move your tolls to your TxTag account and update your information, including your license plate number. You could also receive a bill if there is not enough money in your TxTag account to cover the toll charges.

If you get a toll bill from another toll agency, you will need to resolve payment directly with that agency. You can avoid the inconvenience and ensure you pay the lowest toll rates across the state by installing a TxTag in all vehicles and by keeping the license plate number for each vehicle on your account up to date.

### **Why am I being charged a violation fee?**

A violation fee will be added to your toll if a bill is not paid on time. Also, on some toll roads, you will receive a violation notice—instead of a bill—if you did not have enough money in your TxTag account to cover the cost of your tolls or if your tag was not read and the license plate on file for your tag does not match the license plate on your vehicle. To resolve a violation or discuss a bill, call the TxTag Customer Service Center immediately.



### **Can I use my TxTag in more than one vehicle?**

No. Since your TxTag sticker must be permanently mounted on your windshield, it can only be used in one vehicle and should not be moved between vehicles. If you have more than one vehicle in your family or household, you can order additional TxTags and manage them on one account. If you are signed up for AutoPay, you will not be charged a fee for additional tags.

### **How do I update my TxTag account information? What if I change license plates?**

You may update your address, phone numbers, vehicles, and license plate information online or by phone.

### **What should I do if my tag is lost, stolen, or damaged?**

Call the TxTag Customer Service Center right away. Until you notify us, you are liable for any tolls, fees, and charges on your account. Please note that there will be a charge to replace lost or stolen tags if you are not signed up for AutoPay.

### **How do I check my account balance?**

You may check your account balance online or by calling the TxTag Customer Service Center.

### **Can I have more than one vehicle on an account?**

Yes. You can manage multiple vehicles on a single TxTag account. This includes both motorcycle and sticker tags. If you need more than five tags on one account, you will need to set up a commercial account.

### **What if I sell my vehicle?**

Remove the TxTag from the sold vehicle and update your account online or call the TxTag Customer Service Center right away to deactivate your TxTag so your account is not linked to a vehicle you no longer own. Even though your vehicle has been sold, you are liable for toll charges until the title is transferred to the new owner or until you submit a motor vehicle transfer notification to the Texas Department of Motor Vehicles.

### **What if I buy a new vehicle?**

If you purchase a new vehicle, you will need to call the TxTag Customer Service Center to request a replacement TxTag and to update your account. You should not move your TxTag sticker from your old vehicle to your new one, as removing your tag would damage the microchip in the sticker.

### **Can motorcycles use TxTag stickers?**

Motorcycles use a different type of TxTag than those used on cars and trucks. If you have a motorcycle, contact the TxTag Customer Service Center to request a motorcycle tag. The charge for a motorcycle tag includes a refundable deposit.

### **Can I use my TxTag if I'm pulling a trailer with my vehicle?**

Yes. Sensors in the road will detect the trailer, and your account will be charged the applicable toll rate for a vehicle with trailer.

## **How do I add vehicles to my TxTag account?**

You can add vehicles to an existing account and request more tags from the TxTag Customer Service Center online, by phone, or by mail. Be sure to have your TxTag account number available. You must call if you need to combine separate accounts into one account. Remember, you must have a TxTag for each vehicle on your account.

## **Will you send me a monthly statement?**

You may request free emailed monthly statements. Monthly statements for TxTag customers are also available by mail for a fee (see TxTag License and Use Agreement).

## **What happens if my TxTag account balance goes negative?**

If you have a TxTag account that goes negative, you will pay the higher Pay By Mail toll rates until you replenish your account. You will keep the same account number and all tolls will be posted to that account.

## **Someone else was driving my vehicle at the time of the violation. Do I have to pay?**

Yes. Under Texas law, the owner of the vehicle is responsible for any toll violations, regardless of who was driving at the time.

## **Can I dispute a toll violation?**

The registered owner of the vehicle is responsible for payment of all tolls and violation fees. There are three exemptions to this responsibility, which must be submitted in writing before the violation can be resolved: 1) the vehicle was sold or transferred to another party before the violation occurred, 2) the vehicle was leased or rented, or 3) the vehicle was reported stolen before the violation occurred.

## **La seguridad es lo más importante**

- Por favor obedezca los límites de velocidad indicados
- Nunca conduzca en reversa ni cambie de carril de repente en las casetas de cuota
- No se baje de su vehículo en las casetas de cuota
- Manténgase alerta y présteles atención a las señalizaciones en la calzada

Los términos y condiciones relacionados con el uso de su TxTag se incluyen aparte en este paquete. (Consulte el Contrato de uso y licencia de TxTag.)



## Cómo usar su TxTag

Lea las instrucciones paso a paso que se incluyen en este paquete para instalar su transmisor. Para evitar errores de facturación, siempre mantenga su TxTag instalado en su vehículo y asegúrese de que la información de su placa esté actualizada en su cuenta de TxTag.

Usted puede usar su TxTag en las carreteras de cuota de todo Texas. Busque el logotipo de TxTag o estos letreros o símbolos:



Por el momento, su TxTag no se acepta en los puentes internacionales ni se puede usar para pagar el estacionamiento en los aeropuertos ni garajes.

### Carriles exprés

Los conductores en los carriles exprés pagan sus cuotas sin detenerse. Los dispositivos ubicados sobre los carriles de cuota le envían una señal al microchip dentro del transmisor y la cuota se descuenta de su cuenta prepagada. Los conductores sin un transmisor reciben una factura por correo y pagan tarifas de cuotas más altas. En estos carriles exprés no hay casetas de cuotas, tragamonedas ni luces indicadoras de carriles de cuota.



## Esté al tanto del saldo de su cuenta

Necesitará vigilar su cuenta para asegurarse de que tenga un saldo suficientemente alto como para cubrir sus cuotas. Puede revisar el saldo y las transacciones de su cuenta de TxTag en la página web o por teléfono.

### **AutoPay es la manera más sencilla de mantener fondos en su cuenta.**

Con AutoPay, cuando su cuenta de TxTag baja de cierta cantidad de saldo mínima preestablecida, se cobra automáticamente su tarjeta de crédito o de débito. La cantidad de saldo mínima dependerá de la cantidad de transmisores en su cuenta. No tiene que pagar ninguna cuota adicional por este servicio seguro

y conveniente. Para registrarse en AutoPay, acceda a su cuenta en la página web y provea la información de su tarjeta de crédito o de débito o llame al Centro de Servicio al Cliente de TxTag.

Como cliente de AutoPay, es importante que nos mantenga al tanto de cualquier cambio en la tarjeta asociada con su cuenta. Esto garantizará que su cuenta se mantenga al corriente y con suficientes fondos disponibles para pagar sus cuotas.



## **Si no se registra con AutoPay, deberá agregarle dinero a su cuenta manualmente cuando su cuenta llegue a un saldo bajo.**

A los clientes que elijan agregar dinero a su cuenta manualmente se les cobrará el costo de su TxTag.

### **Tarjeta de crédito**

- Regístrese en su cuenta en la página web
- Llame al 1-888-468-9824
- Visite el Centro de Servicio al Cliente de TxTag

### **Dinero en efectivo**

- Visite el Centro de Servicio al Cliente de TxTag

### **Cheque o giro postal**

- Visite el Centro de Servicio al Cliente de TxTag en Austin
- Envíe por correo un cheque o giro postal a TxTag, P.O. Box 650749, Dallas, TX 75265-0749. Escriba el cheque o giro postal a nombre de "TxTag CSC" y asegúrese de incluir en el cheque o giro postal su número de cuenta de TxTag. Puede encontrar el número en su estado de cuenta o en la carta de bienvenida. El pago tardará de cinco a siete días hábiles en registrarse en su cuenta. Por favor no envíe dinero en efectivo por correo.

**Política de privacidad** La información de las cuentas no se dará a conocer a terceros sin su consentimiento, excepto según lo permita la ley y las políticas del Departamento de Transporte de Texas.

**Seguridad** Cumplimos con el Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjetas de Pago para proteger la información de su tarjeta de crédito.

## Preguntas frecuentes

Si tiene una pregunta que no se encuentre aquí, visite nuestra página de Internet o llame al Centro de Servicio al Cliente de TxTag al 1-888-468-9824.

### **Tengo un TxTag. ¿Por qué me enviaron una factura?**

Es posible que no se haya detectado su TxTag, y su número de placa no coincida con una cuenta existente. Comuníquese con el Centro de Servicio al Cliente de TxTag para que podamos trasladar sus cuotas a su cuenta de TxTag y actualizar su información, incluyendo su número de placa. También puede recibir una factura si no hay suficiente dinero en su cuenta de TxTag para cubrir las cuotas.

Si recibe una factura de cuotas de otra agencia de cuotas, tendrá que resolver el pago directamente con esa agencia. Puede evitar la inconveniencia y asegurarse de pagar la tarifa más baja en todo el estado instalando un TxTag en todos los vehículos y manteniendo actualizado el número de placa de cada vehículo en su cuenta.

### **¿Por qué me están cobrando una cantidad adicional por infracción?**

Se añadirá una cuota por infracción a su saldo si no paga la factura a tiempo. Además, en ciertas carreteras de cuota, podría recibir un aviso de infracción de cuota (en vez de una factura) si en su cuenta de TxTag no había suficiente dinero para cubrir sus cuotas o si no se pudo leer su transmisor y el número de placa que tenemos en nuestros expedientes no coincide con el número de placa de su vehículo. Para solventar una infracción de cuota o hablar sobre la factura, llame inmediatamente al Centro de Servicio al Cliente de TxTag.

### **¿Puedo usar mi transmisor TxTag en más de un vehículo?**

No. Debido a que el TxTag se debe instalar permanentemente en el parabrisas, sólo puede usarse en un vehículo y no puede pasarse de un vehículo a otro. Si en su hogar hay más de un vehículo, puede solicitar TxTags adicionales y administrarlos todos por medio de una sola cuenta. Si está registrado en AutoPay no se le cobrará una cuota por transmisores adicionales.

### **¿Cómo puedo actualizar la información de mi cuenta de TxTag? ¿Qué pasa si cambio de número de placa?**

Puede actualizar por Internet o por teléfono la información de su dirección, número de teléfono, vehículos y número de placa.

## **¿Qué debo hacer si se pierde, me roban o se daña mi transmisor?**

Llame al Centro de Servicio al Cliente de TxTag inmediatamente. Hasta que nos notifique, usted es responsable de cualquier cuota, tarifa o cobro en su cuenta. Por favor tome en cuenta que habrá una tarifa para reemplazar los transmisores perdidos o robados si usted no está registrado en AutoPay.

## **¿Cómo puedo revisar el saldo de mi cuenta?**

Puede revisar el saldo de su cuenta por medio de la página web o llamando al Centro de Servicio al Cliente de TxTag.

## **¿Puedo tener más de un vehículo en una cuenta?**

Sí. Usted puede administrar varios vehículos en una sola cuenta de TxTag. Esto incluye tanto las motocicletas como otros tipos de transmisores. Si necesita más de cinco transmisores en una sola cuenta, tendrá que establecer una cuenta comercial.

## **¿Qué pasa si vendo mi vehículo?**

Quítele el TxTag al vehículo vendido y llame al centro de Servicio al Cliente de TxTag inmediatamente para desactivar el TxTag y para que no se asocie su cuenta con un vehículo que ya no le pertenece. Aunque haya vendido el vehículo, usted seguirá siendo responsable de las cuotas hasta que se transfiera el título al nuevo dueño o hasta que usted le envíe una notificación de transferencia de vehículo al Departamento de Vehículos Motorizados de Texas.



## **¿Qué sucede si me compro un vehículo nuevo?**

Si se compra un vehículo nuevo, necesitará llamar al Centro de Servicio al Cliente de TxTag para solicitar un TxTag de reemplazo y actualizar su cuenta. No debe pasar el TxTag de su vehículo viejo al nuevo, ya que al remover el transmisor se puede dañar el microchip que contiene.

## **¿Pueden las motocicletas usar transmisores TxTag?**

Las motocicletas usan otro tipo de TxTag que los que usan los automóviles y camiones. Si tiene una motocicleta, por favor comuníquese con el Centro de Servicio al Cliente de TxTag para solicitar un transmisor para motocicleta. La tarifa para los transmisores para motocicletas incluye un depósito reembolsable.

## **¿Puedo usar mi TxTag si estoy transportando un remolque con mi vehículo?**

Sí. Los sensores de la carretera detectarán el remolque, y se le cobrará a su cuenta la tarifa de cuota que aplica para los vehículos con remolques.

## **¿Cómo añado vehículos a mi cuenta de TxTag?**

Usted puede añadirle vehículos a una cuenta existente y solicitar más transmisores en el Centro de Servicio al Cliente de TxTag a través de la página web, por teléfono o por correo. Asegúrese de tener a la mano el número de cuenta de TxTag. Tendrá que llamar si necesita combinar varias cuentas separadas en una sola cuenta. Recuerde, tiene que tener un TxTag para cada vehículo en su cuenta.

## **¿Me mandarán un estado de cuenta mensual?**

Usted puede solicitar que le enviemos gratis un estado de cuenta mensual a su dirección de correo electrónico. Por una tarifa adicional, los clientes de TxTag también pueden recibir los estados de cuenta mensuales por correo postal (consulte el Contrato de uso y licencia de TxTag).

## **¿Qué sucede si el saldo de mi cuenta de TxTag queda en negativo?**

Si tiene una cuenta de TxTag que queda en negativo, pagará la tarifa más alta de cuota de Pago por Correo hasta que deposite fondos en su cuenta. Usted continuará teniendo el mismo número de cuenta y todas las cuotas serán añadidas a esa cuenta.

## **Otra persona estaba conduciendo en el momento de la infracción. ¿Tengo que pagarla?**

Sí. De acuerdo con las leyes de Texas, el dueño del vehículo es responsable de todas las infracciones por cuotas, sin importar quién estaba conduciendo el vehículo en ese momento.

## **¿Puedo disputar una infracción de cuota?**

El propietario registrado del vehículo es responsable del pago de todas las cuotas y las infracciones. Existen tres exenciones a esta responsabilidad, pero antes de que se pueda resolver la infracción se debe enviar por escrito prueba de que: 1) el vehículo se vendió o transfirió a otra persona antes de que sucediera la infracción, 2) el vehículo era alquilado, o 3) el vehículo se reportó robado antes de que sucediera la infracción.



## Follow the instructions in this kit to install the TxTag on your windshield.

**DO** permanently stick the TxTag to your windshield glass.

**DO** install only one electronic toll tag in your vehicle.

**DON'T** hold up your TxTag with your hand, wave it, or attach it to the sun visor.

**DON'T** install TxTag next to another type of toll tag, or you could be charged twice.

**DON'T** install TxTag sideways or upside down.

**TxTag will not work on some vehicles.** Non-factory tinting, special metallic treatment, or the defrost/heating element in some windshields can affect TxTag's performance. If you experience problems with your TxTag, call the TxTag Customer Service Center. You may need a special toll tag that goes on your front license plate.

**Need help?** See the short TxTag installation video at [www.TxTag.org](http://www.TxTag.org) or call the TxTag Customer Service Center at 1-888-468-9824.

## Siga las instrucciones en este paquete para instalar el TxTag en su parabrisas.

**SÍ** pegue el TxTag permanentemente en el vidrio del parabrisas.

**SÍ** instale sólo un transmisor de pago electrónico en su vehículo.

**NO** sostenga el TxTag con la mano, no lo mueva de un lado a otro ni lo coloque en el visor.

**NO** instale el TxTag junto a otro tipo de transmisor de pago, pues podrían cobrarle dos veces.

**NO** instale el TxTag de lado o invertido.

**El TxTag no funciona en algunos vehículos.** El polarizado que no es de fábrica, los tratamientos metálicos especiales, la calefacción o el desempañador de algunos parabrisas pueden afectar el funcionamiento del TxTag. Si se le presentan problemas con el TxTag, llame al Centro de Servicio al Cliente de TxTag. Podría necesitar un transmisor de pago especial que se instala en la placa delantera.

**¿Necesita ayuda?** Vea el vídeo corto de instalación del TxTag en [www.TxTag.org](http://www.TxTag.org) o llame al Centro de Servicio al Cliente al 1-888-468-9824.