



## How to file a MetroCard claim

You can complete this form, but know that many claims can be filed online. Visit [new.mta.info/farehelp](http://new.mta.info/farehelp).

If you file a claim by mail, please remember to enclose your original MetroCard Vending Machine receipt or Select Bus Service (SBS) MetroCard Fare Collector paper ticket along with your MetroCard. Reduced-Fare MetroCard customers are not required to mail their card unless the card is damaged. Please keep copies for yourself.

### Unlimited Ride MetroCard Customers

To receive credit for time remaining on your card, please complete this form and mail it to us.

**Your envelope must be postmarked no later than one day after the problem occurs. Cards that are damaged should be returned.**

### MetroCard Vending Machine Customers

Charges for most credit and debit transactions are reversed within ten (10) business days. If corrections are not made to your incorrectly charged account by then, please file a claim. If a machine failed to add value to your card, you will need to mail us your MetroCard. Reduced-Fare MetroCard customers are not required to mail their card unless the card is damaged.

### For your records

Please make a copy of your completed claim form and any enclosures.

### We're here to help

Call 511 (in New York State only) or 718-330-1234 between 10 AM and 6 PM daily to speak to us.

The cardholder assumes the risk of loss until the MetroCard, MetroCard Vending Machine Receipt or Select Bus Service (SBS) Receipt is received by the MetroCard Customer Claims Center. Mail all correspondence to: 130 Livingston Street, Brooklyn, NY 11201-9625.

Section 1 must be completed.

Please use ink and print clearly.

**1. Legal Name:**  Mr.  Mrs.  Ms.

First

Last

Street Address

Apt

City

State Zip Code -

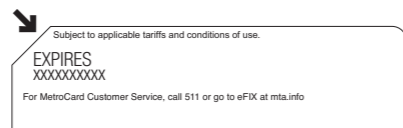
Country

-  -   
Day Phone

-  -   
Evening Phone

10-digit MetroCard serial number

(first set of numbers in upper left-hand corner on back of card under the word EXPIRES)



Please continue by providing answers in the applicable section(s). Please use this space for any additional details.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- Go to section 5 for a MetroCard Vending Machine claim.
- Go to section 6 for a Select Bus Service machine claim.
- Otherwise, complete sections 2, 3 and 4.

**2. MetroCard Enclosed** (check all that apply)

Pay-Per-Ride (Regular)  Single Ride Ticket  
 Reduced Fare

Unlimited Ride

7-Day  30-Day  
 7-Day Express Bus Plus

Balance remaining \$  .

Date last used: <sub>m</sub> / <sub>d</sub> / <sub>y</sub>

Time last used:  :   am  pm

**3. Where MetroCard was Purchased** (check one)

Station (name) \_\_\_\_\_  
Booth number   
(upper left corner of booth)

Neighborhood store \_\_\_\_\_  
Store address \_\_\_\_\_

MetroCard Vending Machine (MVM)

Receipt enclosed  Did not get one

MetroCard Bus  MetroCard Van

Other \_\_\_\_\_

Date purchased: <sub>m</sub> / <sub>d</sub> / <sub>y</sub>

Time purchased:  :   am  pm

**4. Description of the Problem** (check one)

"See Agent/Invalid Card" turnstile or farebox message

Damaged MetroCard

MetroCard purchase/refill problem

Card expired

Free transfer problem

Extra fare(s) deducted

Lost or stolen

Incident date: <sub>m</sub> / <sub>d</sub> / <sub>y</sub>

Incident time:  :   am  pm

**5. MetroCard Vending Machine Only**

Specify machine number

EBT  Debit  Amex  Discover  MC  VISA

Provide only **first six** and **last four** digits on your debit or credit card:

X X X X X X   
← first six last four →

Reference # on receipt:

Incident date: <sub>m</sub> / <sub>d</sub> / <sub>y</sub>

Incident time:  :   am  pm

If cash was used:

Coins inserted:  \$.05  \$.10  \$.25  \$1.00

Bills inserted:  \$1  \$5  \$10  \$20  \$50

Total amount of claim \$  .

Please remember to include your original machine receipt.

**6. Select Bus Service Only**

Where did problem occur?

Select Bus Service Route/Bus Stop/Cross Street:

\_\_\_\_\_

MetroCard Fare Collector

Specify Machine ID#:

Incident date: <sub>m</sub> / <sub>d</sub> / <sub>y</sub>

Incident time:  :   am  pm

Payment Type: (check one)

MetroCard  Single Ride Ticket

Reduced-Fare MetroCard

Description of the Problem: (Check One)

Card was captured/not returned

Extra fare charged  Transfer problem

Other \_\_\_\_\_

Please remember to include your original machine receipt.

Spanish

**Lamentamos que haya tenido un problema con MetroCard. Estamos dispuestos a resolverlo.**

• Para clientes de tarifas justas (Fair Fares): Marque directamente al 311.

• Para clientes de EasyPay (tarifa completa o reducida) llame al 877-323-7433.

• Si pierde o le roban su MetroCard de tarifa reducida, llame al 511 (diga "Translator" [Traductor]) o visite [new.mta.info/farehelp](http://new.mta.info/farehelp) y utilice la herramienta "Google Translate" en la parte inferior de la página. Las tarjetas dañadas se deben enviar por correo utilizando este formulario de reclamo.

• Si pierde o le roban su MetroCard ilimitada por 30 días o su Express Bus Plus de 7 días comprada en una máquina expendedora con tarjeta de crédito o débito y cuenta con protección de saldo llamando al 511 o al 718-330-1234. Diga "Translator".

**Para los demás clientes**

• La mayoría de los reclamos se pueden presentar en línea en: [new.mta.info/farehelp](http://new.mta.info/farehelp). Utilice la herramienta "Google Translate" en la parte inferior de la página.

• También, puede llenar este formulario y enviarlo por correo en el sobre con franqueo pagado que se le proporcionó.

Si presenta un reclamo por correo, recuerde adjuntar el recibo original de la máquina expendedora de MetroCard o el boleto de la máquina de cobro de MetroCard Select Bus Service junto con su MetroCard. Los clientes de MetroCard de tarifa reducida no están obligados a enviar su tarjeta a menos que la tarjeta esté dañada. Conserve las copias.

**Para clientes de MetroCard con viajes ilimitados**

Para recibir crédito por el tiempo restante en su tarjeta, complete este formulario y envíenoslo por correo. **Se debe matasellar su sobre a más tardar un día después de que ocurra el problema. Las tarjetas dañadas deben devolverse.**

**Para clientes de la máquina expendedora MetroCard**

Los cargos por la mayoría de las transacciones de crédito y débito se revierten en un plazo de 10 días hábiles. Si para entonces no se han realizado las correcciones en su cuenta de la que se cobró de manera incorrecta, presente un reclamo. Si una máquina no pudo recargar su tarjeta, deberá enviarnos su MetroCard por correo. Los clientes de MetroCard de tarifa reducida no están obligados a enviar su tarjeta a menos que la tarjeta esté dañada.

**Para sus registros**

Haga una copia de su formulario de reclamo cuando lo llene y de todos los documentos adjuntos.

**Estamos aquí para ayudar**

Llame al 511 (solo en el estado de Nueva York) o comuníquese con nosotros al 718-330-1234 entre las 10 a. m. y las 6 p. m. todos los días. Diga "Translator".

El titular de la tarjeta asume el riesgo de pérdida hasta que el Centro de Reclamos del Cliente de MetroCard reciba el recibo de la máquina expendedora de MetroCard o el de Select Bus Service (SBS). Enviar por correo a: 130 Livingston Street, Brooklyn, NY 11201-9625.

Chinese

**很抱歉您的 MetroCard 出现问题。我们希望解决此问题。**

• 公平票价客户：请直接致电 311。

• EasyPay 客户（全价或减价票）请致电 877-323-7433。

• 如果您的减价 MetroCard 遗失或被盗，请致电 511（说 "Translator"）或前往 [new.mta.info/farehelp](http://new.mta.info/farehelp)，使用位于页面底部的 "Google 翻译" 工具。卡片如有损坏，请务必将其邮寄给我们；请使用此申请单。

• 如果您使用信用卡或借记卡在自动贩售机上购买的 30 天不限次或 7 天快速巴士 Plus MetroCard 遗失或被盗，请致电 511 或 718-330-1234 防止卡内余额被盗。说 "Translator"。

**所有其他客户**

• 您可通过 [new.mta.info/farehelp](http://new.mta.info/farehelp) 在线提交多项申请。使用位于页面底部的 "Google 翻译" 工具。

• 您也可以使用此表单，并通过所提供的邮资已付信封邮寄。

如果您以邮寄方式提交申请，请务必随附您的 MetroCard 自动贩售机凭单原件，或 Select Bus Service（精选巴士服务）MetroCard 售票机纸质车票，并连同您的 MetroCard 一同邮寄。除非卡片损坏，否则减价 MetroCard 客户无需邮寄卡片。请自行保存副本。

**不限次 MetroCard 客户**

为获得卡上剩余次数结余，请填写此表单并邮寄给我们。**请务必在发现问题后不迟于一天内将您的信件寄出。损坏卡片应退还。**

**MetroCard 自动贩售机客户**

大多数信用卡和借记卡的交易划款将于 10 个工作日内予以撤销。在此期限内，如错误划款账户未进行更正，请提交一份申请。如果您的卡片无法通过贩售机充值，您需要将您的 MetroCard 邮寄给我们。除非卡片损坏，否则减价 MetroCard 客户无需邮寄卡片。

**保留记录**

请将填妥的申请表及附件复印一份，留做记录。

**我们可随时为您提供帮助**

请于每天上午 10 点至下午 6 点致电 511（仅限纽约州）或 718-330-1234 联络我们。说 "Translator"。

在 MetroCard 客户理赔中心收到 MetroCard、MetroCard 自动贩售机凭单或精品巴士服务 (SBS) 凭单之前，卡片遗失风险由持卡人承担。邮寄或通讯地址：130 Livingston Street, Brooklyn, NY 11201-9625。