



Mobile Refund Request

For SMART eTickets Mobile Ticket Purchases Only

SMART Train Refund Policy

SMART fares are non-refundable. However, in certain extenuating circumstances, customers may request a refund review.

For fares purchased through the SMART eTickets app, please complete and submit the form below. Note: Refunds may take up to 30 days to receive a response and a replacement ticket may be issued in place of a refund.

For fares purchased using Clipper, the Clipper customer service team must be contacted directly at: 877-878-8883 for determination. SMART does not offer refunds on the 31-Day Pass.

Instructions

1. Fill out this form completely. Incomplete requests will not be processed.
2. Attach all fare documentation, including any additional fares purchased because of an error, along with the corresponding receipts.
3. Email, fax, or mail the completed form within 10 days from the date of purchase.

Customer Information

Name: _____ Name on Card (if different): _____

Address: _____

City, State, Zip Code: _____

Email: _____ Daytime Phone (with area code): _____

Fare Type Information

Please describe the reason for your refund request:

Ticket Amount: _____ Fare/Ticket Type: _____

From Station: _____ To Station: _____

Date & time of Activation or Purchase: _____

Payment Information

☐ American Express ☐ Discover ☐ MasterCard ☐ Visa

Last 4 digits of card: _____ Expiration: _____

To submit a reimbursement request, email, fax, or mail your completed form to:
5401 Old Redwood Hwy, Suite 200, Petaluma, CA 94954 | P: 707-794-3330 | F: 707-794-3037 |
customerservice@sonomamarintrain.org



Solicitud de reembolso móvil

Solo para compras de boletos móviles SMART eTickets

Política de reembolso de SMART Train

Las tarifas de SMART no son reembolsables. Sin embargo, en ciertas circunstancias excepcionales, los clientes pueden solicitar una revisión del reembolso.

Para tarifas compradas a través de la aplicación SMART eTickets, complete el siguiente formulario. *Nota: Los reembolsos pueden tardar hasta 30 días en recibir una respuesta y puede emitirse un boleto de reemplazo en lugar de un reembolso.

Para tarifas compradas utilizando Clipper, el equipo de servicio al cliente de Clipper debe ser contactado directamente al: 877-878-8883 para su determinación. SMART no ofrece reembolsos en el pase de 31 días.

Instrucciones

1. Complete este formulario en su totalidad. No se procesarán las solicitudes incompletas.
2. Adjunte toda la documentación de la tarifa, incluidas las tarifas adicionales adquiridas por error, junto con los recibos correspondientes.
3. Envíe por correo electrónico, fax o correo postal el formulario completo dentro de los 10 días a partir de la fecha de compra.

Información del cliente

Nombre: _____ Nombre en la tarjeta (si es diferente): _____

Dirección: _____

Ciudad, Estado, Código Postal: _____

Correo electrónico: _____ Número de teléfono: _____

Información sobre el tipo de tarifa

Por favor describa el motivo de su solicitud de reembolso:

Monto del boleto: _____ Tipo de tarifa o boleto: _____

Estación de salida: _____ Estación de destino: _____

Fecha y hora de activación o compra: _____

Información de pago

☐ American Express ☐ Discover ☐ MasterCard ☐ Visa

Últimos 4 dígitos del número de tarjeta: _____ Fecha de vencimiento de la tarjeta: _____

Para enviar una solicitud de reembolso, envíe su formulario completo por correo electrónico, fax, o correo postal a:

5401 Old Redwood Hwy, Suite 200, Petaluma, CA 94954 | P: 707-794-3330 | F: 707-794-3037 |

customerservice@sonomamarintrain.org