Responsabilidades del pasajero

- Hacer la reserva en los períodos correspondientes.
- Estar listo cuando llegue el conductor al lugar de recogida.
- Llamar al número de reserva si el conductor no llega en el período de recogida de 30 minutos.
- Llamar para cancelar un viaje programado por lo menos una (1) hora antes de recogerlo para que no se considere como ausencia.
- Pagar la tarifa correcta en efectivo o con el cupón aprobado.
- Reemplazar las tarjetas TAP perdidas o robadas llamando a TAP y pagando el costo de $5.
- Saber cuándo vence su suscripción a Dial-A-Ride.
- Usar cinturón de seguridad en todo momento.
- Mantener todos los dispositivos de movilidad de acuerdo con las especificaciones del fabricante.
- Dial-A-Ride es un programa de viajes compartidos. Sea amable con los demás pasajeros.
- No distraer al conductor.
- Mantener normas de higiene aceptables.
- No comer, beber ni fumar a bordo.
- No viajar bajo los efectos del alcohol o de drogas ilegales.
- No ensuciar el vehículo.
- No operar ni alterar ningún equipo mientras está a bordo. No operar un elevador hidráulico ni tratar de quitar las trabas de la silla de ruedas.

Responsabilidades del conductor

Solo cuando no afecte la seguridad de los pasajeros, los conductores de Dial-A-Ride podrán hacer lo siguiente:

- Ayudar a cargar y descargar de un vehículo y de la vereda o de otra área de espera segura en un radio de 15 pies. Por ejemplo, empujar sillas de ruedas cuando las circunstancias lo requieran o lo permitan.
- Sujetar dispositivos de movilidad, tanques de aire u otros equipos para discapacitados.
- Ayudar a sujetar no más de una carga o el equivalente de dos (2) bolsas de compras (a criterio del conductor).

Los conductores NO podrán hacer lo siguiente:

- Entrar a la residencia de un pasajero o a otros edificios.
- Prestar ninguna asistencia de cuidado personal a los pasajeros, por ejemplo, ayudarlos a vestirse.
- Levantar o transportar pasajeros.
- Subir o bajar peldaños con pasajeros de sillas de ruedas.
- Aceptar propinas o atenciones.
- Dar cambio a los pasajeros.

Comentarios e inquietudes

Como cliente valioso, AVTA espera recibir sus comentarios. Si desea manifestar sus comentarios o inquietudes, comuníquese con nosotros por las siguientes vías:

- Llame al **661-945-9445**
- Envíe correo electrónico a **customerservice@avta.com**
- Visítenos en nuestra oficina: 42210 6th Street West, Lancaster, CA 93534

La Autoridad de Tránsito de Antelope Valley (AVTA) es un líder reconocido que brinda transporte público excelente a aquellos que viven, visitan o trabajan en las comunidades que atendemos. Valoramos a nuestros clientes con necesidades especiales por su edad o su discapacidad y mejoramos la movilidad con servicios seguros y confiables. El cuidado es nuestra prioridad.

Antelope Valley Transit Authority

42210 6th Street West | Lancaster, CA 93534
661-945-9445
www.avta.com

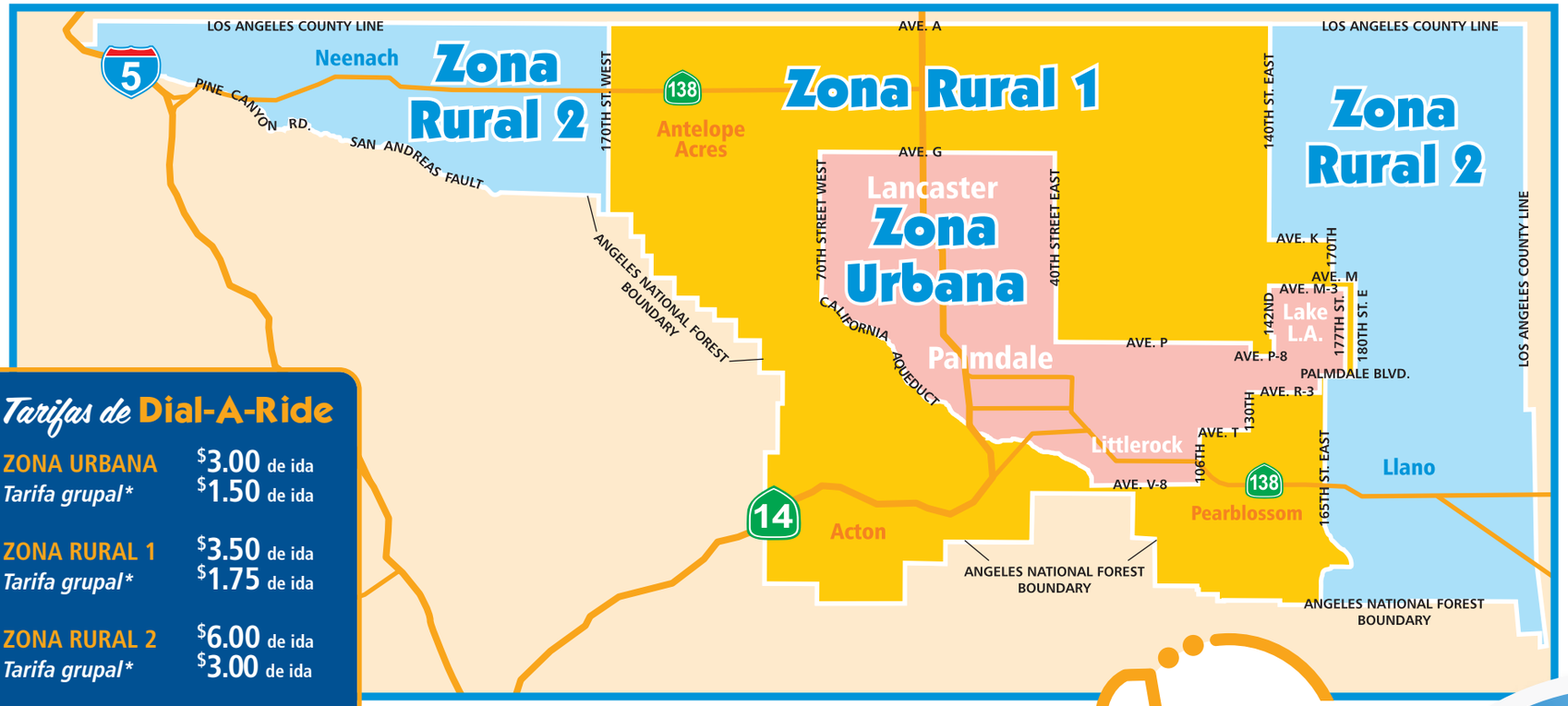
AVTA
Antelope Valley Transit Authority

PRÁCTICO | SEGURO | CONFIABLE

Servicio Dial-A-Ride de AVTA

El servicio de paratránsito Dial-A-Ride brinda servicio de transporte puerta a puerta para clientes mayores calificados o con necesidades especiales en Antelope Valley. Las personas que no pueden recorrer el sistema de rutas fijas o acercarse a la parada de autobús más cercana por su discapacidad podrán programar un viaje en Antelope Valley.

Dial-A-Ride también está disponible para el público en general que viva en las zonas rurales designadas de Antelope Valley. Dial-A-Ride puede llevarlo a donde quiera ir, ya sea a una consulta médica, de compras, a visitar amigos o a clases.



Tarifas de Dial-A-Ride

ZONA URBANA	$3.00 de ida
*Tarifa grupal**	$1.50 de ida
ZONA RURAL 1	$3.50 de ida
*Tarifa grupal**	$1.75 de ida
ZONA RURAL 2	$6.00 de ida
*Tarifa grupal**	$3.00 de ida

Debe pagar la tarifa exacta al momento de subir al vehículo. Los niños mayores de cinco años deben pagar la misma tarifa que el adulto acompañante. Los asistentes de cuidado personal podrán viajar gratis. Todas las tarifas están sujetas a cambios.

** La tarifa grupal se aplica a tres (3) o más pasajeros calificados que viajan desde el mismo origen al mismo destino y que reservan juntos. La tarifa es por persona.*

Horario de funcionamiento

De lunes a viernes	6 a.m. a 7:30 p.m.
Sábados y domingos	8 a.m. a 6 p.m.

No hay servicio los siguientes feriados:

Año Nuevo | Día de los Veteranos
Día de la Independencia | Día del Trabajo
Día de Acción de Gracias | Navidad

Elegibilidad

Los residentes de Antelope Valley (todas las zonas) menores de 65 años o que tengan una discapacidad certificada pueden usar Dial-A-Ride en cualquier momento durante el horario habitual de servicio. El servicio en la Zona rural 2 está abierto al público general, sin otro requisito de elegibilidad que la constancia de residencia.

Se deben verificar la edad y la discapacidad para usar los servicios Dial-A-Ride. Entre las formas aceptables de verificación se incluyen la tarjeta de identificación del estado de California, la carta de aprobación del SSI (Seguridad de Ingreso Suplementario), tarjeta TAP con tarifa reducida, la tarjeta de Medicare o el recibo de placa de identificación del DMV (Departamento de Vehículos Motorizados).

Información de registro

El registro en Dial-A-Ride debe hacerse personalmente en la Autoridad del Tránsito de Antelope Valley (AVTA), y todos los pasajeros deben tener una tarjeta TAP con tarifa reducida para usar el servicio. Aquellos que ya tengan la tarjeta TAP con tarifa reducida y estén precalificados para Dial-A-Ride deberán brindar información básica de contacto, por ejemplo, dirección local y número de teléfono, para ingresar al sistema Dial-A-Ride.

Aquellos que todavía no tengan la tarjeta TAP, en el proceso de registro deberán completar la solicitud de TAP y verificar la edad o la discapacidad. Estarán preaprobados en TAP los clientes con carta de aprobación del SSI actual, tarjeta de Medicare o recibo de placa de identificación del DMV. Los clientes que estén preaprobados tendrán una tarjeta de identificación temporal hasta recibir la tarjeta TAP permanente. Una vez completado el registro, recibirán la carta de bienvenida a Dial-A-Ride con el número de identificación y las instrucciones en aproximadamente 7 a 10 días hábiles. Una vez recibido su número de identificación, podrá programar los primeros viajes en Dial-A-Ride.

Todos los clientes de Dial-A-Ride deberán repetir el registro anualmente para seguir usando el servicio Dial-A-Ride. Además, para garantizar la disponibilidad adecuada para aquellos que necesiten el servicio, cualquier cliente que esté en el sistema Dial-A-Ride pero que no haya usado un viaje en los últimos 12 meses quedará desactivado del sistema y deberá volver a presentar la solicitud para usar el servicio.

Programación del viaje

Las reservas se hacen por orden de llegada. Los pasajeros están limitados a tres viajes por día.

Las reservas se podrán hacer con hasta dos días de anticipación (recomendado) o en el mismo día del viaje, según disponibilidad.

Para programar un viaje Dial-A-Ride, llame al número gratuito
855-833-8541
de lunes a domingo, de 8 a.m. a 5 p.m.

Recogida y bajada

Los pasajeros de Dial-A-Ride se recogerán en un período de 30 minutos de la hoja programada para recogerlo. El período de recogida comienza 10 minutos antes de la hora programa para recoger y se extiende hasta 20 minutos después. Por ejemplo, si la hora programada para recogerlo es las 11 a.m., el conductor podrá llegar en cualquier momento entre las 10:50 a.m. y las 11:20 a.m. El conductor esperará cinco minutos. Si el pasajero no aparece durante la espera de cinco minutos, marcará que esa persona no se presentó y partirá.

Si el conductor llega antes de que empiece el período de recogida, esperará hasta cinco minutos pasados este período antes de partir. ***Debe estar preparado para subir al vehículo por lo menos 10 minutos antes de la hora programada para recogerlo.***

Subida con dispositivos de movilidad

Todos los vehículos están equipados con rampas que cumplen las especificaciones ADA. Se puede subir a los vehículos dispositivos de movilidad como sillas de ruedas y scooters de tres ruedas de hasta 40" por 30", con un peso total de 600 libras, incluido el pasajero. No se podrán transportar los dispositivos de movilidad que superen estos requisitos.

- Si necesita una rampa de pasajeros para subir al vehículo, el conductor lo ayudará. Todos los conductores están entrenados para operar estas rampas.
- Para su seguridad, verifique que la silla de ruedas u otros dispositivos de movilidad se mantengan correctamente según las especificaciones del fabricante.
- Todas las sillas de ruedas eléctricas deberán estar APAGADAS durante la carga, la descarga y el transporte.

Transporte de equipos para soporte vital

Puede llevar un respirador, oxígeno portátil u otro equipo para soporte vital, siempre que no infrinja leyes o reglamentaciones del transporte público.

Asistentes de cuidado personal

Un asistente de cuidado personal (PCA) es una persona calificada que brinda asistencia en el cuidado personal a un pasajero elegible. En el momento de la certificación, se determinará si usted es elegible para que lo acompañe un PCA cuando use Dial-A-Ride. La AVTA emitirá una tarjeta PCA, que deberá presentar al conductor al subir con el PCA. Los asistentes de cuidado personal viajan gratis, pero usted es responsable de notificar a la AVTA que un PCA viajará con usted, en el momento de programar el viaje.

Acompañantes

Los pasajeros de Dial-A-Ride podrán sumar a su viaje hasta dos (2) acompañantes que pagan tarifa, según el espacio disponible. Los acompañantes deberán pagar la misma tarifa en efectivo y deberán estar programados con la misma reserva que el pasajero certificado. Los niños que viajan como acompañantes también deberán pagar la tarifa completa.

Los asistentes adultos que viajan con pasajeros niños discapacitados y elegibles se consideran asistentes de cuidado personal y pueden viajar gratis. Los niños certificados de Dial-A-Ride deben pagar la tarifa completa. Los niños certificados de más de 14 años podrán viajar sin acompañante adulto solo si pueden usar el transporte público en forma independiente.

Los niños de menos de 6 años o que pesen menos de 60 libras deberán viajar s en un asiento de seguridad para niños, aprobado en el país, provisto por un adulto acompañante.

Animales de servicio

Los pasajeros podrán viajar con un animal de servicio, definido como perro guía, perro señalizador u otro animal entrenado para trabajar o realizar tareas para personas con discapacidades. Notifique a la AVTA si viajará con un animal de servicio al reservar su viaje. En ningún momento, se podrán transportar mascotas o animales de servicio. También se incluyen animales que no son de servicio transportados en jaulas.

Paquetes

Los pasajeros podrán llevar hasta dos (2) bolsas de compras o paquetes de tamaño similar a bordo del vehículo. Los conductores podrán ayudar a colocar los paquetes en el vehículo (a su criterio). Los conductores no podrán transportar paquetes hasta la puerta. Para seguridad de todos los pasajeros, no podrá transportar explosivos, ácidos, líquidos inflamables ni otros materiales peligrosos.

Política de cancelaciones o de ausencia

Si necesita cancelar un viaje programado, llame al número gratuito **855-833-8541** por lo menos una (1) hora antes de la hora programada para recogerlo.

Se considerará que está ausente si reserva un viaje pero no está esperando el vehículo a los cinco minutos de la llegada o si llama para cancelar un viaje con menos de una hora de anticipación a la hora programada para recogerlo. Se cancelará todo viaje posterior el mismo día, a menos que nos avise.

Si tiene tres (3) o más ausencias en un mes, se procederá a la suspensión progresiva de sus privilegios de Dial-A-Ride.

- **1.ra falta:** 30 días de suspensión
- **2.da falta:** 6 meses de suspensión
- **3.ra falta:** 1 año de suspensión