

## Guía del pasajero de “Ride in Kane”



“Ride in Kane” es un servicio de paratransito público compartido para personas de la tercera edad elegibles, personas con discapacidades y personas de bajos ingresos que califiquen para el servicio. El pasajero puede viajar con otras personas en cualquier momento dado. Se podrían programar otras paradas durante el viaje hacia el destino del pasajero. La longitud y la duración del viaje podrían ser más prolongadas que en los viajes directos, según el recorrido.

**Kane County División of Transportación**

**41W011 Burlington Road**

**St. Charles, Illinois 60175**

**(630) 762-2600**

---

**1. Inscripción** -A fin de participar en “Ride in Kane”, usted debe ser un pasajero inscrito. Los pasajeros son inscritos a través de patrocinadores locales. Para averiguar si usted califica para utilizar el servicio, llame a la Línea informativa de “Ride in Kane” al 630 762-2600 o visite el sitio web del programa en [www.rideinkane.org](http://www.rideinkane.org).

**2. Tarifas de viajes** – Los pasajeros pagan una tarifa de \$5.00 exactos por cada viaje realizado para las primeras 10 millas de cualquier viaje. La tarifa para más de 10 millas es de \$1.50 por cada milla adicional. El costo del viaje se calcula en el momento de la reserva.

1. Los usuarios que no utilicen ADA pueden registrarse en TripCheck <https://www.pacebus.com/tripcheck> e introducir el número de su tarjeta Ventra en su cuenta TripCheck. Una vez que su tarjeta Ventra esté vinculada al sistema Pace faring, los pasajeros tendrán la opción durante el proceso de reserva, de que las tarifas se deduzcan de su cuenta Ventra.
2. La aplicación está disponible para su descarga en la **App store** de Apple para los usuarios de iPhone y en la tienda **Google Play store** para los usuarios de Android.
3. A través del sitio web de Ventra <https://www.pacebus.com/ventra-paratransit>

***Las tarifas en efectivo están sujetas a cambios realizados por el Comité de Patrocinadores de “Ride in Kane”***

**3. Servicio** - El servicio se brinda 365 días al año, 24 horas al día, 7 días a la semana, incluidos los días feriados. El servicio es proporcionado por buses y taxis accesibles para discapacitados, según lo determinan su patrocinador local y el Centro de llamadas de Pace.

La recogida para el viaje es desde el origen hasta el destino. Los conductores no proporcionan asistencia para entrar y salir de edificios, pero harán todo lo posible para ayudar al pasajero a subir y bajar del vehículo.

#### **4. Programación de un viaje**

Después de pasar a ser un pasajero inscrito, puede programar un viaje llamando al 866-727-6842.

El pasajero debe proporcionar la siguiente información:

1. Dirección completa y exacta y número de teléfono de su origen y destino.
1. **Horarios de citas** (p. ej., al médico, dentista, peluquería, etc.) u **horario de trabajo** – calcule un lapso de 15 minutos entre el horario de llegada y el horario de la cita.
2. Descripción física del área de recogida, incluidos entrada, entrada de autos, carteles y nombres, números y letras del edificio, etc.  
*Esto es muy importante para los lugares con múltiples entradas*
3. Principales intersecciones o calles transversales más cercanas al lugar de recogida, si las conoce.
4. Si corresponde, dispositivos de asistencia para movilidad del acompañante.

---

Antes de finalizar la llamada, pídale al agente de reservas que confirme la siguiente información:

1. Hora de la recogida
2. Hora de la cita
3. Lugar de recogida – **dirección exacta – N.º de puerta, entrada**
4. Lugar de destino – **dirección exacta - N.º de puerta, entrada**
5. Instrucciones especiales para el conductor
6. Información del viaje de retorno
7. Costo del viaje (**solo efectivo y se requiere el cambio exacto**)

### **5. Asistentes de viaje y acompañantes**

La recogida para el viaje es desde el **origen hasta el destino**. Los conductores no proporcionan asistencia para entrar y salir de edificios, pero harán todo lo posible para ayudar al pasajero a subir y bajar del vehículo.

**Cuando las necesidades del pasajero vayan más allá de la responsabilidad del conductor, se requiere un asistente de viaje.** Un asistente de viaje o acompañante (p. ej., cónyuge, familiar, amigo, etc.) puede viajar sin cargo. Las necesidades de movilidad del pasajero adicional (asistente o acompañante) deben informarse al centro de llamadas al programar el viaje para garantizar que haya espacio suficiente disponible.

### **6. Reservas y tiempos de viaje**

El horario de reservas es de 6:00 a.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes y de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. los sábados y domingos. Los viajes pueden reservarse con hasta siete días de antelación. **No se garantizan las reservas realizadas el mismo día, y las mismas requieren al menos cuatro horas de antelación. Recomendamos programar los viajes con, por lo menos, un día de antelación.**

Al solicitar una hora de llegada al lugar de destino (p. ej., citas), permita que el agente de reservas recomiende la hora de recogida. Los horarios de viaje más concurridos son de 5:00 a.m. a 10:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. Reserve sus viajes en esos horarios con bastante antelación para garantizar la disponibilidad, siempre que sea posible. Planifique tiempos de viaje más largos en esos horarios. Siempre que sea posible, evite viajes discrecionales, como viajes para hacer compras o citas de rutina, durante estos horarios.

### **7. Negociación de una hora de recogida**

Puede haber casos en los que no sea posible reservar la hora de recogida solicitada. En esos casos, el agente de reservas negociará una hora de recogida que puede ser hasta 1 hora antes o 1 hora después de la hora solicitada. Si el pasajero no acepta la hora de recogida negociada, se considera que el viaje ha sido “recusado por el pasajero”.

### **8. Citas y viajes de regreso**

Es muy importante que informe al agente de reservas si usted tiene una hora marcada para una cita. Calcule un lapso de 30 minutos antes de la hora de la cita. Por ejemplo, si su día de trabajo comienza a las 8:30 a.m., dígame al agente de reservas que su cita es a las 8:00 a.m. Para los viajes de regreso, calcule por lo menos 30 minutos después de la finalización de la cita. Por ejemplo, si su día de trabajo finaliza a las 6:00 p.m., pida que lo(a) recojan a las 6:30 o más tarde.

---

## 9. Recogida

El conductor dispone de una ventana de 30 minutos para la recogida. Por ejemplo, si su hora programada es 8:30 a.m., el conductor tiene hasta las 9:00 a.m. para recogerlo(a). A las 9:01 a.m., se considera que el conductor está "atrasado". A partir de ese momento, confirme el estado del viaje llamando al 866-727-6842.

El conductor debe esperar 5 minutos a partir de la hora programada para recogerlo(a). Si usted no se presenta en el plazo de 5 minutos, se considera que el pasajero no se presentó para el viaje ("no show"), y es posible que deba pagar una multa de \$10.00. Un patrocinador puede suspender o revocar permanentemente los privilegios de viaje de pasajeros que pierdan demasiados viajes. Con frecuencia, se programa la recogida de más de un pasajero en el mismo lugar. Antes de subir al vehículo, confirme el nombre del pasajero con el conductor.

**TripCheck** de Pace Paratransit ayuda a los pasajeros a realizar un seguimiento de sus viajes en paratransito. El portal **TripCheck** le permite ver la información del viaje, cancelar viajes y optar por recibir y no recibir alertas por correo electrónico, mensajes de texto y llamadas telefónicas. Visite <https://www.pacebus.com/tripcheck> para obtener más información y registrarse.

## 10. Recogidas tarde

Si su viaje está más de 30 minutos atrasado, primero llame al Centro de llamadas al 866-727-6842 para verificar el estado de su viaje. Llame a la **Línea de varados de Pace 1-800-606-1282** en el caso de demoras superiores a la ventana normal indicada por su agente de reservas. Esta línea es atendida por personal de Pace.

## 11. Cancelación de un viaje

Para cancelar un viaje, llame al 866-727-6842. Si necesita cancelar un viaje, **llame lo antes posible**. Al cancelar un viaje, recuerde cancelar también el viaje de regreso. Un viaje cancelado con menos de 2 horas de antelación se considera una "cancelación tardía", y el pasajero puede tener que pagar una multa de \$10.00. Un patrocinador puede suspender o revocar permanentemente los privilegios de viaje de pasajeros que pierdan demasiados viajes debido a cancelaciones tardías.

## 12. Cambio de la hora o el lugar de recogida/destino

Si desea cambiar la hora o el lugar de recogida o destino de su viaje programado, debe hacerlo 4 horas antes de su hora de recogida llamando al centro de llamadas al 1-866-727-6842. Se desaconsejan los cambios de viaje el mismo día y es posible que no se adapten.

## 13. Emergencias

En caso de emergencia, el conductor detiene el vehículo y marca 911. El conductor no proporciona asistencia médica.

## 14. Viajes por suscripción

Si se requiere un viaje al mismo lugar dos días o más por semana durante un periodo prolongado, el pasajero puede solicitar una "suscripción". Los viajes por suscripción eliminan la necesidad de llamar al agente de reservas para reservar viajes cada semana, excepto para el caso de ajustes y cancelaciones ocasionales de viajes. La misma política de cancelación se aplica para todos los viajes. Para solicitar viajes por suscripción, comuníquese con su patrocinador.

---

---

***No todos los patrocinadores permiten inscripciones para suscripción.***

### **15. Viajes grupales**

Los viajes grupales son cuando 3 o más pasajeros van y vuelven del mismo lugar. Los pasajeros grupales reciben un descuento en la tarifa. Recomendamos encarecidamente programar viajes grupales siempre que sea posible. Por favor, comuníquese con su patrocinador para obtener más información. No se aceptan tarifas prepagas.

### **16. Comentarios/Quejas/Elogios**

Se espera de todos nuestros proveedores de transporte seguridad, cortesía y puntualidad, ya sea un bus, una van o un taxi. Por favor, llame a los representantes de Garantía de calidad de Pace al **1-800-6061282 Option 2** para presentar comentarios, quejas y/o elogios relativos a “Ride in Kane”.

Esté preparado(a) para describir la naturaleza del incidente, junto con la fecha y la hora aproximada, de la manera más detallada posible. Comuníquese con nosotros inmediatamente después del incidente para obtener el informe más preciso y una respuesta más rápida. Algunos patrocinadores tienen formularios de queja para los pasajeros; pídale un formulario a su patrocinador.

### **Etiqueta del pasajero**

“Ride in Kane” es un servicio de transporte público. Un pasajero puede viajar con otras personas en cualquier momento dado, si los lugares de origen y/o destino están dentro de distancias razonables. Esto significa que se podrían programar otras paradas durante el viaje hacia el destino del pasajero.

Se espera de los pasajeros que mantengan un comportamiento apropiado durante el viaje. Si, en cualquier momento, el conductor siente que no es seguro transportar a un pasajero, puede parar y llamar al 911. Los proveedores de transporte y los patrocinadores se reservan el derecho de revocar la inscripción al programa “Ride in Kane” a cualquier momento.

### **Números de teléfono importantes**

Línea informativa de “Ride in Kane”: 630-762-2600

Para programar un viaje, verificar

su estado o cancelarlo: 866-727-6842

Línea de varados de Pace: 800-606-1282 Opción 3

Relaciones con los clientes de Pace: 847-364-7223 Opción 2

[www.rideinkane.org](http://www.rideinkane.org)

---

**“RIDE IN KANE” ADHIERE AL TÍTULO VI DE LA LEY DE DERECHOS CIVILES DE 1964**

**El servicio “Ride in Kane” funciona sin tener en cuenta raza, color y origen nacional, de acuerdo con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles. Cualquier persona que crea que ha sido afectada por cualquier práctica discriminatoria según el Título VI puede presentar una queja a su agencia patrocinadora o la Kane County Division of Transportation, KDOT, el administrador del programa.**

**Para una guía en español, llame a la Línea informativa de “Ride in Kane”, 630 762-2600.**



