

Guía del Pasajero de Ride in Kane



Ride in Kane es un servicio público compartido de transporte paratránsito para personas de 65 años o más, personas con una discapacidad y veteranos que califican para el servicio. Un pasajero puede viajar junto con otras personas en cualquier momento. Es posible que se programen otras paradas durante el trayecto hacia el destino del pasajero. La duración y el tiempo del viaje pueden ser más largos que un recorrido directo, según la ruta establecida.



**Línea información general de Ride in Kane:
(630)762-2600**

1. Registrarse

Las personas mayores (65 años o más) y las personas con discapacidades deben obtener un Permiso De Tarifa Reducida o Tarifa Gratuita de la RTA.

Diferentes maneras de registrarse:

- Comunicándose con la RTA: 312-663-4357
- Visitando su sitio local de registro de la RTA. Hay 2 sitios de registro en persona en el Condado de Kane:
 - Senior Services Associates de Elgin
 - 101 S. Grove Ave., Elgin, 847-741-0404
 - Senior Services Associates de Aurora
 - 2111 Plum Street, Primer piso, 630-897-4035
- Visitando www.fares.rtachicago.org.
- Escaneando el código QR con su teléfono inteligente para tomar fotos y cargar su identificación y documentos



Los veteranos no necesitan un permiso de la RTA. Presente su tarjeta de atención médica para veteranos al momento de registrarse.

2. Programar un viaje

Después de convertirse en un pasajero registrado, puede programar un viaje llamando al **1-866-727-6842**.

El pasajero debe proporcionar la siguiente información:

- Dirección completa y correcta y número de teléfono tanto del lugar de recogida como del lugar de destino.
- Horarios de citas (por ejemplo, médico, dentista, peluquería, etc.) o horarios de trabajo. Permita un margen mínimo de 30 minutos entre la hora de llegada y la hora de la cita. Considere más tiempo para el tráfico y el clima inclemente si es necesario.
- Descripción del área de recogida, incluyendo entradas, accesos vehiculares, señalización y nombres, números o letras de los edificios, etc. Esto es muy importante para los lugares con múltiples entradas.
- Intersecciones principales o calles transversales más cercanas al lugar de recogida, si se conocen.
- Si corresponde, indique si viajará con un acompañante y/o ayudas de movilidad para asegurar que se asigne el espacio adecuado en vehículo para su viaje.

Antes de finalizar la llamada, pida al agente de reservaciones que confirme la siguiente información:

- Hora de recogida
- Hora de la cita
- Lugar de recogida: dirección exacta, número de puerta, entrada.

- Instrucciones especiales para el conductor
- Costo del viaje (solo efectivo y se requiere cambio exacto)

3. Tarifas del viaje

Los pasajeros pagan una tarifa exacta de \$5.00 por cada viaje realizado durante las primeras 10 millas de cualquier trayecto. La tarifa es de \$2.00 por cada milla adicional que exceda las 10 millas. El costo del viaje se calcula al momento de la reservación.

4. Pagar su viaje

Hay 2 maneras de pagar su viaje:

- a) Efectivo exacto
- b) Al momento de la reservación, utilizando el sistema de pago de tarifas Ventra. Para más información sobre como pagar con Ventra, visite: <https://pacebus.com/dar>.

5. Detalles del servicio

El servicio se ofrece los 365 días del año, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluidos los días festivos. El servicio es proporcionado por autobuses y taxis accesibles para personas con discapacidades, según lo determine el Centro de Llamadas de Pace. La recogida del viaje es desde el punto de origen hasta el destino. Los conductores no brindan asistencia para entrar o salir de los edificios, pero harán todo lo posible por ayudar al pasajero a entrar y salir del vehículo.

6. Asistentes de viaje y acompañantes

La recogida del viaje es desde el punto de origen hasta el destino. Los conductores no brindan asistencia para entrar o salir de los edificios, pero harán todo lo posible por ayudar al pasajero a entrar y salir del vehículo. Cuando las necesidades de un pasajero exceden la responsabilidad del conductor, un asistente de cuidado personal puede viajar sin costo adicional. El asistente de cuidado personal puede ser cualquier persona elegida por el pasajero para ayudarlo con sus necesidades personales; no es necesario que sea un profesional médico ni que cuente con licencia.

7. Reservaciones y horarios de viaje

El centro de llamada para reservaciones opera de 6:00 am a 6:00 pm de lunes a viernes y de 8:00 am a 5:00 pm los fines de semana. Los viajes pueden reservarse con hasta siete días de anticipación.

Las reservaciones para el mismo día no están garantizadas y requieren al menos cuatro horas de aviso previo; se recomienda programar los viajes con al menos un día de anticipación.

Al solicitar una hora de llegada (por ejemplo, para citas), permita que el agente recomiende la hora de recogida. Las horas de mayor demanda son de 5:00 am a 10:00 am y de 2:00 pm a 5:00 pm. Reserve con anticipación y planifique tiempos de viaje mas largos durante estos horarios. Evite, cuando sea posible, viajes no esenciales en estos periodos.

8. Negociación de la hora de recogida

Puede haber ocasiones en las que sea posible reservar la hora de recogida solicitada. En ese caso, el agente de reservaciones negociara una hora de recogida que puede ser hasta 1 hora antes o hasta 1 hora después de la hora solicitada. Si el pasajero no acepta la hora de recogida negociada, el viaje considera “denegado por el pasajero”.

9. Citas y viajes de regreso

Es muy importante informar al agente de reservaciones si tiene una hora de cita. Permita 30 minutos antes de la hora de la cita. Por ejemplo, si su jornada laboral comienza a las 8:30 am, indique al agente que su cita es a las 8:00 am. Para los viajes de regreso, permita al menos 30 minutos después de finaliza su cita. Por ejemplo, si su jornada laboral termina a las 6:00pm, solicite una recogida a las 6:30 pm o más tarde.

10. Recogida

El conductor tiene una ventana de recogida de 30 minutos. Por ejemplo, si su hora programada es a las 8:30 am, el conductor tiene hasta las 9:00 am para recogerlo. A las 9:01 am, el conductor se considera “tarde”. En ese momento, verifique el estado del viaje llamando al **1-866-727-6842**.

El conductor debe esperar cinco minutos después de la hora programada de recogida. Si usted no se presenta dentro de ese periodo de cinco minutos, el viaje se considerará un “no-show” (ausencia), y es posible que se le cobre una multa de \$10.00. Pace puede suspender o revocar permanentemente los privilegios de viaje a los pasajeros que falten a demasiados viajes. Debido a que mas de un pasajero puede estar programado para ser recogido en el mismo lugar, confirme su nombre con el conductor antes de abordar el vehículo.

TripCheck de Pace Para tránsito ayuda a los pasajeros a dar seguimiento a sus viajes de para tránsito. El portal TripCheck le permite ver la información de sus viajes, cancelar viajes y activar o desactivar alertas por correo electrónico, mensajes de texto y llamadas telefónicas. Visite <https://www.pacebus.com/tripcheck> para obtener más información y registrarse.

11. Recogidas tardías

Si su viaje se retrasa mas de 30 minutos, primero comuníquese con el Centro del Llamadas al **1-866-727** para verificar el estado de su viaje. Si la demora se extiende más allá de la

ventana normal de recogida indicada por el agente de reservaciones, llame a la Línea de Asistencia Inmediata al **1-800-606-1282 Opción 3**. Esta línea es atendida por personal de Pace.

12. Cancelar un viaje

Para cancelar un viaje, llame al **1-866-727-6842** lo antes posible. Al cancelar un viaje, recuerde cancelar también el viaje de regreso. Los viajes cancelados con menos de dos horas de anticipación se consideran una “cancelación tardía” y pueden resultar en una multa de \$10.00. Pace puede suspender o revocar permanentemente los privilegios de viaje a los pasajeros que acumulen demasiadas ausencias por cancelaciones tardías.

13. Cambiar 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 al menos 4 horas antes de la hora de recogida, comunicándose con el Centro del Llamadas al **1-866-727-6842**. Los cambios de viaje el mismo día no son recomendados y pueden no ser atendidos.

14. Emergencias

En caso de una emergencia, el conductor detendría el vehículo y se comunicara con el 911. Los conductores no están autorizados a brindar asistencia médica.

15. Viajes en grupo

Los viajes en grupo involucran a tres o mas pasajeros que salen y regresan al mismo lugar. Los pasajeros en grupo reciben una tarifa con descuento, y se recomienda encarecidamente programar los viajes en grupo siempre que sea posible. Para mas información, comuníquese con Pace. No se aceptan tarifas prepagadas.

16. Comentarios / Quejas / Felicitaciones

Se espera que todos los proveedores de transporte, incluidos los servicios de autobús, camioneta y taxi, cumplan con estándares de seguridad, cortesía y puntualidad. Los pasajeros pueden enviar comentarios, quejas o felicitaciones sobre Ride in Kane comunicándose con Relaciones con el Cliente de Pace al **1-800-606-1282 Opción 2**, o enviando un correo electrónico a Passenger.Services@PaceBus.com.

Se recomienda a los pasajeros reportar los problemas del servicio cada vez que ocurran, incluso si el mismo problema sucede repetidamente. Al reportar un incidente, esté preparado para describir lo ocurrido, incluyendo la fecha y la hora aproximada, y proporcione la mayor cantidad de detalles posible. Comuníquese con Pace lo antes posible después del incidente para garantizar un informe preciso y una respuesta oportuna.

Nota: Pace atiende de inmediato las quejas graves, como actividades ilegales, comportamiento gravemente perturbador o acoso. Estas quejas se manejan a nivel de alta gerencia.

<https://www.pacebus.com/directory/customer-relations>

Etiqueta del Pasajero

Ride in Kane es un servicio de transporte público. Un pasajero puede viajar junto con otras personas en cualquier momento si los lugares de origen y/o destino se encuentran a distancias razonables. Esto significa que pueden programarse otras paradas durante el trayecto hacia el destino del pasajero. Se espera que los pasajeros mantengan un comportamiento apropiado durante el viaje. Si en algún momento el conductor considera que pasajero no es seguro de transportar, puede detener el vehículo y llamar al 911. Los proveedores del servicio de transporte se reservan el derecho de revocar la inscripción al programa Ride in Kane en cualquier momento.

Números de teléfono importantes:

Línea de información de Ride in Kane:	1-630-762-2600
Programar, verificar el estado o cancelar un viaje:	1-866-727-6842
*Asistencia Inmediata:	1-800-606-1282 Opción 3
Relaciones con el Cliente de Pace:	1-800-606-1282 Opción 2

***Tenga en cuenta:** La línea de Asistencia Inmediata es para situaciones en las que un pasajero considera que ha quedado varado. Para emergencias medicas o que en peligro la vida, llame al 911.

www.rideinkane.org

RIDE IN KANE CUMPLE CON EL TÍTULO VI DE LA LEY DE DERECHOS CIVILES DE 1964

El servicio Ride in Kane opera sin distinción de raza, color u origen nacional, de conformidad con el Título VI de la ley de Derechos Civiles. Cualquier persona que considere que ha sido afectada por una práctica discriminatoria bajo el Titulo VI puede presentar una queja ante el Condado de Kane y el administrador del programa.