
Ride in Kane Rider's Guide



Ride in Kane is a shared public paratransit service for individuals 65 and over, individuals with a disability, and individuals with low income who qualify for the service. A rider may be riding with other individuals at any given time. Other stops may be scheduled during transit to a rider's destination. The trip length and time may be longer than direct travel based upon routing.

Kane County Division of Transportation

41W011 Burlington Road

St. Charles, Illinois 60175

(630) 762-2600

1. Register -In order to participate in Ride in Kane, you must be a registered rider. Riders are registered via local sponsors.

To find out if you are eligible to use the service either contact the Ride in Kane Information Line at 630-762-2600 or visit the program website at www.rideinkane.org .

2. Ride Fares – Riders pay \$5.00 exact fare for each trip made for the first 10 miles of any trip. The fare is \$1.50 every additional mile over 10 miles. Trip cost is calculated at time of booking. Riders can pay their ADA Paratransit fares using the convenient Ventra fare payment system.

1. Non-ADA riders can register for TripCheck <https://www.pacebus.com/tripcheck> and enter their Ventra card number into their TripCheck account. Once their Ventra card is linked to Pace faring system, riders will have the option during the booking process, to have fares deducted from their Ventra account.
2. The app is available for download on Apple’s **App store** for iPhone users and the **Google Play store** for Android users.
3. Using Ventra website <https://www.pacebus.com/ventra-paratransit>

Fares subject to change by Ride in Kane Sponsor Committee

3. Service - Service is provided 365 days a year, 24 hours a day, 7 days a week, including holidays. Service is provided by handicapped accessible buses and taxis as determined by your local sponsor and the Pace Call Center.

Ride pick-up is from origin to destination. Drivers do not provide assistance in and out of buildings but will make every effort to assist a rider in and out of the vehicle.

4. Schedule a Ride

After you become a registered rider, you can schedule a ride by calling **866-727-6842**.

The rider must provide the following information:

1. Complete and exact address and phone number of your origin and destination.
2. **Appointment times** (*i.e. doctor, dentist, hair, etc.*) or **employment hours** – allow a minimum 30-minute buffer between arrival time and appointment time. Allow for more time for traffic and inclement weather if needed.
3. Physical description of pick-up area including entrance, driveways, signs, and building names, numbers, letters etc. *This is very important for locations with multiple entrances*
4. Major intersections or cross-streets closest to pick-up location if known.
5. If applicable, companion and/or mobility aids to assure adequate space allotted on the vehicle for your ride.

Before you end the call, have the booking agent confirm the following information:

1. Pick-up time
2. Appointment time
3. Pick-up location – **exact address – Door #, entrance**
4. Drop off location – **exact address – Door #, entrance**
5. Special instructions for the driver
6. Return trip information
7. Cost of trip (**cash only and exact change required**)

5. Travel Assistants & Companions

Ride pick-up is from **origin to destination**. Drivers do not provide assistance in and out of buildings but will make every effort to assist a rider in and out of the vehicle.

When a rider’s needs are beyond the responsibility of the driver, a travel assistant is required. One travel assistant or companion (i.e. spouse, family member, friend, etc.) may ride at no charge. The mobility needs of the extra rider (assistant or companion) needs to be conveyed to the call center when scheduling the ride to assure adequate space is available.

6. Reservations & Travel Times

Reservation hours are between 6:00 a.m. and 6:00 p.m. Monday –Friday and between 8:00 am and 5:00 pm Saturday and Sunday. Trips can be reserved up to seven days in advance. **Same day reservations are not guaranteed and require at least four hours advance notice. We encourage scheduling rides at least one-day in advance.**

When requesting destination time of arrival (i.e., appointments), allow booking agent to recommend a pick-up time. The busiest travel times are between 5:00 a.m. and 10:00 a.m. and 2:00 p.m. and 5:00 p.m. Book rides that fall between those times well in advance to ensure availability whenever possible. Plan for longer ride times during these hours. Whenever possible, avoid discretionary trips such as grocery shopping or routine appointments during these times.

7. Negotiating a pick up time

There may be instances where a pickup time cannot be booked as requested. The booking agent will then negotiate a pickup time that can be up to 1 hour before and up to 1 hour after the requested time. If the rider does not accept the negotiated pickup time, the trip is considered “denied by the rider”.

8. Appointments & Return Trips

It is very important to let the booking agent know if you have an appointment time. Allow 30 minutes prior to appointment times. For example, if your work day starts at 8:30 a.m., tell the booking agent your appointment time is 8:00 a.m. For return trips, allow at least 30 minutes after the completion of your appointment. For example, if your work day ends at 6:00 p.m., request a 6:30p.m. or later pickup.

9. Pick-up

The driver has a 30 minute pick-up window. For example, if your scheduled time is 8:30 a.m., the driver has until 9:00 a.m. to pick you up. At 9:01 a.m., the driver is considered “late”. At that point, check the trip status by contacting 866-727-6842.

The driver is required to wait 5 minutes past the scheduled pick-up time. If you do not show within 5 minutes, the trip is considered a “no show” and you may be required to pay a \$10.00 fine. A sponsor may suspend or permanently revoke the ride privileges of riders who miss too many rides. Frequently, more than one rider is scheduled for a pick-up at the same location. Before boarding the vehicle, confirm the rider name with the driver.

TripCheck from Pace Paratransit helps passengers keep track of their paratransit rides. The **TripCheck** portal allows you to view trip information, cancel trips, and opt in and out of email, text and phone call alerts. Visit <https://www.pacebus.com/tripcheck> to get more information and to sign up.

10. Late Pick-ups

If your ride is more than 30 minutes late, first contact the Call Center at **866-727-6842** to check on your ride. Call the **Pace Stranded Line 1-800-606-1282 Option 3** for any delays beyond the normal window provided by your booking agent. This line is manned by Pace personnel.

11. Cancel a Ride

To cancel a ride, call **866-727-6842**. If you need to cancel a ride, **call as soon as possible**. When cancelling a trip, remember to cancel the return trip as well. A ride cancelled with less than 2 hour notice is considered a “late cancel” and the rider may be required to pay a \$10.00 fine. A sponsor may suspend or permanently revoke the ride privileges of riders who miss too many rides due to late cancelation.

12. Changing Pick-up/Drop-off Time or Location

If you would like to change the pick-up or drop-off location or time of your scheduled trip, you must do so 4 hours prior to your pick-up time by contacting the call center at **1-866-727-6842**. Same day trip changes are discouraged and may not be accommodated.

13. Emergencies

In case of emergency, the driver stops the vehicle and dials 911. The driver does not provide medical assistance.

14. Subscription Rides

If travel is required for two days or more per week to the same location for an extended period of time, the rider may apply for a “subscription”. Subscription rides eliminate the need for contacting a booking agent to book trips every week except for the occasional trip adjustment and cancellation. The same cancellation policy applies to all trips. To apply for subscription rides, contact your sponsor.

Not all sponsors allow for subscription registrations.

15. Group Trips

Group trips are when 3 or more riders are departing from and returning to the same location. Group riders receive a discounted fare. We strongly encourage scheduling group trips whenever possible. Please contact your sponsor for more information. Prepaid fares are not accepted.

16. Comments/Complaints/Compliments

Safety, courtesy and on-time performance are expected of all our transportation providers – bus, van or taxi. Please contact Pace Customer Service representatives at **1-800-606-1282 Option 2** or email Passenger.Services@PaceBus.com to submit comments, complaints, and/or compliments regarding Ride in Kane. Pace requests that riders submit service issues each time they occur - even if the same concern is occurring repeatedly.

Be prepared to describe the nature of the incident along with the date and approximate time, with as much detail as possible. Contact Pace immediately following the incident to get the most accurate report and timely response. Some sponsors have complaint forms; please contact your sponsor for a form.

Note: Pace handles serious complaints (Illegal, Seriously Disruptive, and any form of harassment) immediately. In addition these complaints are always handled at the Upper Management level.

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

Rider Etiquette

Ride in Kane is a public transportation service. A rider may be riding with other individuals at any given time if origin and/or destination locations are within reasonable distances. This means other stops may be scheduled during transit to the Rider's destination. Riders are expected to maintain appropriate behavior during transit. If, at any time, the driver feels a rider is unsafe to transport, they may stop and call 911. The providers of the transportation and the sponsors reserve the right to revoke registration to the Ride in Kane program at any time.

Important Phone Numbers

Ride in Kane Information Line:	630-762-2600
Schedule, check status, or to cancel a ride:	866-727-6842
Pace Stranded Line:	800-606-1282 Option 3
Pace Customer Relations:	800-606-1282 Option 2

www.rideinkane.org

RIDE IN KANE ADHERES TO TITLE VI OF THE CIVIL RIGHTS ACT OF 1964

The Ride in Kane service operates without regard to race, color, and national origin in accordance with Title VI of the Civil Rights Act. Any person who believes she or he has been affected by any discriminatory practice under Title VI may file a complaint with their sponsoring agency or the County of Kane, the program administrator.

For a guide in Spanish, contact the Ride in Kane Information Line at 630-762-2600

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.

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

“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.



