



Ciudad de Whittier Dial-A-Ride

Pautas de Servicio

La ciudad de Whittier está orgullosa de ofrecer un servicio de transporte económico para los residentes de la ciudad que califican para este servicio especial. Nuestro objetivo es proporcionar un programa de calidad para a tantos pasajeros como sea posible. Para asegurar un servicio eficiente y eficaz hemos desarrollado las pautas siguientes. Si tiene alguna pregunta o sugerencia, no dude en ponerse en contacto con nosotros al (562) 567-9480.

¿Quién puede usar el servicio?

- Residentes de la ciudad de Whittier que tienen 60 años o más.
- Residentes de la ciudad de Whittier con menos de 60 años que están discapacitados y que esa discapacidad les impide la conducción de un auto o el uso de autobuses públicos. Se requiere certificación médica. Pasajeros de menos de 18 años deben estar acompañados por un adulto. Los niños de menos de 7 años deben viajar en un asiento de seguridad que será proporcionado por el pasajero adulto.
- Asistentes que acompañan al pasajero; y
- Hasta dos amigos o familiares del pasajero pueden viajar de vez en cuando con el pasajero por \$1.00 por persona, por viaje sencillo. El costo será descontado de la tarjeta de viaje del pasajero;

Favor de notar que únicamente los animales de servicio certificados pueden abordar el vehículo y viajar con el pasajero. Se requerirá prueba de certificación.

¿A dónde puedo viajar?

Puede viajar a cualquier sitio dentro de los límites de la ciudad de Whittier.

Un programa especial, DAR Plus, está disponible para los viajes médicos y dentales a las ciudades alrededor de la ciudad de Whittier. Volantes sobre este programa están disponibles en el centro para personas mayores de la ciudad de Whittier o en el parque Parnell.

¿Cuánta ayuda puede proporcionar el conductor?

El servicio está disponible de acera a acera. El conductor le ayudará a subir y salir del vehículo pero no lo llevará hasta su puerta. El servicio de puerta a puerta está

disponible a petición previa. Si usted no puede viajar sin ayudante, usted debe proporcionar su propio asistente. Su asistente viaja gratis. Asegúrese que los despachadores están enterados que usted llevará un ayudante o si necesita servicio de puerta a puerta.

¿Cuál es la tarifa?

Un viaje sencillo cuesta cincuenta centavos. Pasajeros deben comprar tarjetas prepagadas. Tarjetas para viajar están disponibles en cantidades de \$5 (10 viajes sencillos) y \$10 (20 viajes sencillos) y no tienen fecha de vencimiento. Tarjetas pueden adquirirse por correo o en persona en el centro para personas mayores (Uptown Senior Center) en 13225 Walnut Street, Whittier o en persona en el Parque Parnell, 15390 Lambert Rd. de Lunes a Viernes de 8 a.m. a 5 p.m. excluyendo días festivos. Pasajeros deben tener una tarjeta de tarifa válida para viajar. Los conductores no están autorizados para aceptar pagos por tarjetas de paseo.

Hasta dos parientes o amigos pueden viajar con usted por la tarifa de \$1 por persona, por viaje. El costo será descontado de su tarjeta de viaje; Su asistente viajará gratis.

Un pase mensual de \$15 está disponible para pasajeros que cumplan con las pautas de bajos recursos. Se requiere prueba de bajos ingresos.

¿Cuándo puedo viajar? Horario

	Primer recogida	Ultima recogida	Ultima parada
Lunes a Viernes	7:00 a.m.	8:30 p.m.	9:00 p.m.
Sábado y Domingo	8:00 a.m.	8:30 p.m.	9:00 p.m.
Días festivos*	8:00 a.m.	3:30 p.m.	4:00 p.m.

*Únicamente viajes previamente programados en Víspera de Año Nuevo, Día de Año Nuevo, Día de Martin Luther King, Día de los Presidentes, Día de los Caídos, Día de la Independencia, Día de los Trabajadores, Día de Acción de Gracias, Noche Buena, Día de Navidad.

¿Cómo puedo reservar un viaje?

Debe ser un cliente registrado en el programa y poseer una tarjeta para viajar.

Llame a (562) 550-4150 para programar su viaje. El despachador necesita la siguiente información:

1. Su nombre y apellido
2. Dirección del punto de partida y de regreso.
3. Día y fecha de partida
4. La hora que desea llegar a su destino*
5. Número total de los pasajeros

6. Indique si usa silla de ruedas o si usted usa animal entrenado para personas ciegas.(El animal de servicio tiene que ser declarado en adelante.)
7. Indique si requiere servicio de puerta a puerta
8. Si usted va a una cita médica indique la hora de su cita y la dirección de su médico

*Dial-A-Ride es un servicio compartido. No es un servicio ininterrumpido. Aunque hacemos su viaje lo más corto posible, la hora de recogida será fijada por el despachador.

Preprogramación de reservaciones

Reservaciones se aceptan desde siete días antes de la fecha solicitada o hasta las 6 p.m. del día anterior. Para el mejor servicio le recomendamos que programe su viaje al menos dos días antes de la fecha solicitada. Puede programar su cita inicial y la de vuelta al mismo tiempo.

Tenga en cuenta que su viaje de regreso deberá ser programado a más tardar 30 minutos antes de la hora de cierre.

Reservaciones del mismo día

Viajes del mismo día se basan en la disponibilidad y no están disponibles en los días festivos. Llame cuando esté listo para viajar.

Citas fijas

Se pueden programar citas fijas para tratamientos médicos, trabajo y otras citas necesarias. Estos viajes son limitados y sujetos a revisión periódica.

Cambio de Destinos

Normalmente, los destinos de viaje no pueden ser cambiados en ruta o en el inicio del viaje. De vez en cuando, se permite hacer cambios. La decisión de aprobar cambios es hecha por el despachador central, no el conductor o el pasajero. Pasajeros que cambian su destino tendrán que llamar para programar un viaje del mismo día de el destino cambiado a su destino original. En otras palabras, si un pasajero se da cuenta en el camino a casa que tiene que llegar al super mercado, el despachador puede aprobar el nuevo destino. Sin embargo, el pasajero tendrá que llamar al despachador y hacer una cita del mismo día para un viaje de la tienda a su casa. Por favor recuerde que **no hay garantía** que un viaje estará disponible y Dial-A-Ride no es responsable de llevarlo de su nuevo destino a su destino original.

Los miembros de familia, ayudantes u otras personas responsables pueden pedir que un pasajero sea impedido de cambiar su destino en camino. Esta petición debe hacerse por escrito en la aplicación de Dial-A-Ride o llamando a la oficina de Dial-A-

Ride al (562) 567-9480. Sin embargo, tenga en cuenta que no podemos impedir a pasajeros adultos desembarcar del vehículo en cualquier parada. Además el programa tránsito Dial-A-Ride y los conductores no son responsables de asegurar que los pasajeros desembarquen en el lugar correcto.

Cancelaciones y penalidades por no cancelar su viaje

Es probable que haya otra persona que podría usar su reservación si usted no lo necesita. Así que asegúrese de cancelar su viaje lo más pronto posible con el despachador si usted no necesita viajar. Tenga en cuenta que si no cancela su viaje y acumula una serie de paseos no cancelados esto podría resultar en la suspensión de sus privilegios.

- **Viajes del mismo día** se deben cancelar a más tardar 15 minutos antes de su hora de recogida o serán considerados viajes no cancelados.
- **Viajes preprogramados y viajes fijos** deben ser cancelados antes de las 6:00 p.m. del día antes de su viaje. Si no cancela su viaje, será considerado viaje no cancelado. Si se acumulan demasiados viajes no cancelados esto podría afectar sus privilegios de viajar. Excepciones a esta regla pueden ser otorgados por cortas notificaciones de cancelación si son debido a emergencias inesperadas, por ejemplo, si el consultorio médico cancela su cita después de las 6:00 p.m. el día anterior de su cita.
- Las siguiente situaciones se consideran viajes no cancelados:
 1. Usted no está en el lugar programado a la hora citada. (Los conductores sólo esperan cinco minutos en el punto de recogida.)
 2. Usted no está listo para viajar en su hora programada.
 3. Usted requiere un asistente y el asistente no está presente con usted en el punto de destino.

Notas importantes adicionales

- El servicio de Whittier Dial-A-Ride es únicamente para los residentes de la ciudad de Whittier. Las personas que viven en las áreas no incorporadas lindante a la ciudad (por ejemplo, Whittier sur, Whittier oeste, etcetera) son servidas por Dial-A-Ride del condado de Los Angeles, (800) 439-0439.
- Dial-A-Ride es un servicio compartido. No es servicio ininterrumpido de punto a punto. Usted va a compartir el autobús con otros pasajeros. Permítase tiempo extra cuando planifique su viaje.
- Viajes están programados sujeto a disponibilidad.
- Se puntual y visible en su lugar de recogida. Tenga su tarjeta lista al abordar el autobús. El conductor únicamente le esperará cinco minutos.

- Pasajeros que usan respiradores y oxígeno portátil les permiten viajar con estos aparatos. (Porque este es un sistema compartido, los viajes pueden tomar más tiempo que previsto. Por favor, asegúrese de tener suficiente oxígeno para permitir un viaje más largo.)
- Bolsas de compras y paquetes están limitadas a 6 paquetes o bolsas de compras.
- Fumar, comer, o tomar bebidas no están permitidos en los autobuses.
- Los conductores no aceptan dinero en efectivo, propinas o cualquier otra forma de pago que no sea una tarjeta prepagada de paseo. Si desea puede llamar o mandar una nota por escrito para dar un cumplido a un buen conductor.
- Lleve puesto su cinturón de seguridad en todo momento por su propia seguridad.
- La seguridad de los pasajeros es el objetivo número uno de los conductores. Los conductores pueden negar servicio a pasajeros que participan en conductas de riesgo durante el viaje, incluso negarse usar el cinturón de seguridad, comportamiento inapropiado u otras situaciones que interfieren con el funcionamiento seguro del vehículo y la seguridad de los pasajeros.
- Para su seguridad, usuarios de sillas de ruedas motorizadas (scooter) deben abandonar la silla motorizada y tomar asiento en el vehículo.
- Pasajeros menos de 8 años de edad o menos de 4' 9" deben ubicarse en un asiento infantil de coche. El asiento de seguridad infantil se proporcionará por los padres, tutor o asistente del pasajero menor.
- Pasajeros menos de 60 años de edad que tengan una incapacidad temporal estarán obligados a presentar autorizaciones médicas regularmente.
- Para la comodidad de sus compañeros de viaje, no se permitirá el comportamiento o lenguaje grosero u ofensivo. También se pide a los pasajeros observar la higiene adecuada y evitar el uso de perfume o loción para después del afeitado excesivo.
- Comportamiento disruptivo o inadecuado, mala higiene o comportamiento grosero u ofensivo dirigido a los pasajeros, conductores, despachadores u otro personal de Dial-A-Ride puede resultar en la suspensión de sus privilegios de Dial-A-Ride.

