

METRO ParaCruz

Guía del usuario

Servicio de Paratrásito Complementario
de Santa Cruz Metropolitan Transit District
conforme al Acta de Americanos con Discapacidades (ADA)



Septiembre 2015

Guía de Inicio Rápido

1. Llame a ParaCruz para reservar un viaje de uno a tres días por adelantado. Tenga la información de su viaje lista.
2. La línea telefónica de reservaciones está abierta diario de 8:00am a 5:00pm.

Reservaciones de ParaCruz:

(831) 425-4664

TTY 1-800-735-2929

3. Este listo para abordar en el vehículo de ParaCruz en cualquier momento durante su ***Ventanilla Disponible***. La ***Ventanilla Disponible*** comienza diez minutos antes de la hora del viaje programado, y continúa por veinte minutos después de la hora del viaje programado. Un chofer esperará hasta cinco minutos para que pueda abordar el vehículo de ParaCruz.
4. Pague por su viaje antes de abordar el vehículo de METRO ParaCruz. Recuerde de tener la tarifa exacta, los choferes no pueden dar cambio.
5. Como el servicio de autobús de ruta fija de METRO, ParaCruz es un servicio de viaje-compartido. Espere paradas durante su viaje para recoger y llevar a otros clientes antes de llegar a su destino.
6. Si su cita se retrasa, llame a **ParaCruz** inmediatamente. Si el chofer no ha sido enviado para su viaje, el despachador acomodará un viaje para recogerlo más tarde sin cobro adicional. Si no llama para reprogramar su viaje, se le puede cobrar la tarifa premium por re-enviar el vehículo (\$16).
7. Cancele viajes que no necesite. Llame a **ParaCruz** por lo menos una hora antes de su viaje programado para evitar “no presentarse”.

METRO ParaCruz Guía del Usuario

Tabla de Contenido	Página
SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE VIAJE DE NUESTROS CLIENTES.....	5
PROGRAMA DE SERVICIOS ACCESIBLES DE METRO.....	5
CÓMO SOLICITAR EL SERVICIO DE METRO PARACRUZ.....	6
VISITANTES.....	8
ÁREA DE SERVICIO Y HORARIO DE SERVICIO.....	8
TARIFAS.....	9
TARIFAS PREMIUM.....	9
INFORMACIÓN DE VIAJE.....	10
SI SU CITA SE RETRASA.....	12
NO PRESENTARSE.....	13
CUANDO LLEGUE EL VEHÍCULO.....	14
INFORMACIÓN PARA LOS PASAJEROS.....	14
INFORMACIÓN ADICIONAL.....	15

Números de Contacto para METRO ParaCruz

Audición/Habla afectada: por favor conectarse a través del Servicio de Retransmisión de California llamando por teléfono al 711.

METRO ParaCruz _____ (831)425-4664

METRO ParaCruz Fax _____ (831)464-5400

Defensor de Usuarios de Paratransito

Central Coast Center for Independent Living _____ (831)462-8720

Programa de Servicios Accesibles de METRO

(Entrenamiento de Movilidad) _____ (831)423-3868

Especialista del Programa de Tiquetes y Cupones de METRO

(Cupones de ParaCruz prepagos) _____ (831)425-3822

Servicio al Cliente de METRO para Ruta Fija _____ (831)425-8600

Satisfacción de las necesidades de viaje de nuestros clientes

Santa Cruz Metropolitan Transit District (METRO) provee transporte público masivo dentro del Condado de Santa Cruz. METRO opera una flota de autobuses segura, limpia, moderna y accesible conectando a personas con destinos educacionales, de negocio, médicos, para compras y sociales. Personas con discapacidades físicas, cognitivas, y siquiátricas que les previene poder usar el sistema de autobús de ruta fija para algunas o todas sus necesidades de transporte podrían calificar para el servicio complementario de paratransito ADA (METRO ParaCruz).

Servicio de Autobús de Ruta Fija

Todos los autobuses de METRO son accesibles para servir mejor a los clientes que usan sillas de ruedas o moto, o tiene dificultad subiendo y bajando los escalones del autobús. Todas las paradas principales, intersecciones, y puntos de conexión son anunciadas para ayudarle a los clientes a reconocer su parada de autobús o punto de transferencia. Un número limitado de asientos cerca de la parte delantera del autobús están designados como asientos de prioridad para las personas mayores y personas con discapacidades. Cada autobús está equipado con equipo especializado para el transporte de forma segura a los clientes que usan dispositivos de movilidad con ruedas.

Para información de rutas y horario y cualquier pregunta acerca de usar el servicio de autobús de METRO, llame a Servicio al Cliente de METRO al 425-8600 lunes a viernes de 7:00AM a 6:00PM.

Programa de Servicios Accesibles de METRO

Muchos clientes encuentran que nuestros autobuses de ruta fija proporcionan una mayor flexibilidad e independencia mientras que es menos caro que nuestro servicio de paratransito. El **Programa de Servicios Accesibles** de Santa Cruz METRO provee instrucción individualizada gratuita a los adultos mayores y personas con discapacidades de todas las edades que quieren aprender a:

- Viajar en autobús con seguridad y confianza
- Usar ascensores, rampas, escalas arrodilladas y otras características de autobús
- Manejar situaciones de movilidad únicas
- Hacer conexiones entre los autobuses

- Obtener **una Tarjeta de Descuento METRO de Identificación con Foto**
- Comprar pases con descuento
- Leer el **Headways Guía del Viajero**
- Planificar su viaje utilizando la página web de METRO (<http://scmtd.com>)

Para más información o para programar el entrenamiento para usar el autobús, llame al Coordinador de Servicios Accesibles al **423-3868**.

Servicio de METRO ParaCruz

METRO ParaCruz funciona para asegurar que los pasajeros con discapacidades físicas, cognitivas, o psiquiátricas que les **impiden** usar autobuses de ruta fija para algunos o todos sus viajes tengan acceso equivalente al transporte público masivo comparable con el servicio de ruta fija, según los requisitos del Acta de Americanos con Discapacidades de 1990 (ADA).

METRO ParaCruz es un servicio de viaje compartido provisto de minivans accesibles y pequeños autobuses. El servicio de METRO ParaCruz opera en las mismas áreas y durante los mismos días y horario que el servicio de autobús de ruta fija. Los viajes se deben reservar al menos un día antes de su viaje previsto.

Como Solicitar el Servicio de METRO ParaCruz

Para solicitar, llame a METRO ParaCruz al 425-4664 y solicite una cita para una evaluación de tránsito con el Coordinador de Elegibilidad de METRO. Evaluaciones de tránsito normalmente toman alrededor de 30 minutos. Si necesita transporte hacia y desde la evaluación, ParaCruz proporcionará un viaje sin costo alguno. El viaje tiene que empezar y terminar dentro del área de servicio. La persona que haga la entrevista discutirá sus habilidades y necesidades, y responderá a las preguntas que pueda tener. El servicio de METRO ParaCruz está limitado a las personas que han sido certificadas y que satisfacen los requisitos estrictos de elegibilidad descritos en la ADA. Si, como resultado de una discapacidad, nunca se puede utilizar el servicio de autobús de ruta fija en cualquier condición, su estado será determinado **“sin restricciones”**.

Si puede utilizar los autobuses de ruta fija para algunos viajes, será determinado como elegible pero **“restringido”** de los viajes que pueda hacer utilizando el sistema de autobús de ruta fija.

Si, debido a circunstancias imprevisibles que pueda necesitar transporte antes de completar el proceso de elegibilidad, es posible que le proporcionará la elegibilidad “**necesidad inmediata**” para un máximo de catorce días.

Si tiene una condición de término limitado que le impida utilizar el servicio de autobús de ruta fija de METRO, elegibilidad “**temporal**” está disponible.

Para que un Asistente de Cuidado Personal (PCA) viaje gratis con usted, su necesidad de un PCA tiene que ser determinado durante su evaluación de tránsito.

Si su condición ha cambiado desde su certificación de elegibilidad y ahora necesita un asistente, llame al Coordinador de Elegibilidad de ParaCruz para más información.

Una vez aprobado el uso de ParaCruz, una carta y tarjeta de identificación se le será enviado. Su tarjeta de identificación de ParaCruz puede ser usada cuando viaje en el servicio de autobús de ruta fija. Como la Tarjeta de Descuento de METRO para Mayores y Discapacitados, una tarjeta de identificación de ParaCruz le da derecho a tarifa con descuento en los autobuses de ruta fija de METRO. Le elegibilidad de METRO ParaCruz es valida por un máximo de tres años. Antes de la fecha de vencimiento, se le pedirá que verifique:

- Si su condición aun no le permite usar el autobús de ruta fija
- Su información de contacto
- Su dispositivo(s) de movilidad

A los clientes que indican que tienen un cambio en su movilidad o dispositivo de movilidad se les puede pedir que asista a otra evaluación de tránsito.

Si desea apelar la determinación de su elegibilidad por cualquier razón, puede iniciar una apelación por escrito (las formas están incluidas con negaciones de elegibilidad) dentro de 60 días de la determinación. Dirija la apelación a:

METRO ParaCruz Eligibility Department
2880 Research Park Dr, Suite 160
Soquel, CA 95073

Visitantes

Si es elegible para servicio complementario de paratransito de ADA en otra parte del país, podrá usar METRO ParaCruz hasta 21 días dentro de un periodo de 365-días. Si no tiene esta clase de elegibilidad porque viven en un lugar donde no ofrecen servicio de transporte público, se le pedirá por documentación de su discapacidad y verificación de su lugar de residencia.

Visitantes buscando viajar durante más de 21 días dentro de un periodo de 365-días necesitaran participar en el proceso de evaluación si desea continuar viajando.

Área de Servicio y Horario de Servicio de METRO ParaCruz

El servicio de METRO ParaCruz refleja el servicio de autobús de ruta fija. ParaCruz opera en la misma área geográfica, en los mismos días, y a la misma hora del día que opera el servicio de autobús de ruta fija.

Viajes de METRO ParaCruz **tienen** que comenzar y terminar dentro de nuestra área de servicio, lo cual es $\frac{3}{4}$ de milla alrededor de una ruta de autobús de ruta fija (líneas de viajero exentos).

Vea el HEADWAYS Guía del Viajero de METRO para la información más actual con respecto a cuándo y dónde rutas específicas operan. <http://www.scmttd.com>.

Durante los meses del verano, METRO ParaCruz opera servicio complementario de paratransito adyacente a las rutas #33 y #34 los **días de semana** solamente, y solamente durante el horario que normalmente funciona el autobús cuando la escuela esta en sesión.

Puede ser elegible para servicio de ParaCruz si vive afuera de nuestra área de servicio, sin embargo, tendrá que hacer otros arreglos para viajar a nuestra área de servicio para acceder ParaCruz.

METRO ParaCruz no opera en los siguientes días festivos:

Día de los Caídos	Día del Trabajo	Día de Independencia
Día de Acción de Gracias	Día de Navidad	Día de Año Nuevo

Tarifas

La tarifa de una vía de servicio de METRO ParaCruz son \$4.00 o \$6.00, dependiendo en el origen y destino de su viaje de paratransito.

Tarifas están basadas en el concepto de 'tarifa completa', que significa si un pasajero de ruta fija necesitaba tomar más de un autobús para llegar de su origen a su destino, pagarían más de una tarifa completa. (METRO no ofrece transferencias)

Para un viaje de paratransito del mismo largo, pagaría una segunda tarifa de \$2.00. Como tal, su viaje puede llegar a costar hasta \$6.00.

Un Agente de Reservas le informará de la tarifa por cada viaje que reserve en el momento que haga su reservación. Por favor vea Tarifas Premium para información de tarifas con respecto a llamadas de regreso y vehículos re-enviados.

Tarifas Premium

- Llamadas de Regreso - \$8.00 (Vea página 11 para más información)
- Vehículos Re-enviados* - \$16.00 (Vea 'Si su Cita se Retrasa' en la página 12 para más información)

*ParaCruz no re-enviará un vehículo para un viaje perdido que se origina en la residencia de un cliente.

La tarifa se tiene que pagar por cada viaje, antes de subir al vehículo. Clientes que no paguen la tarifa no serán transportados. La tarifa se puede pagar con:

- **Efectivo.** Tarifa exacta solamente. **Los Choferes no pueden dar cambio.**
- **Cupones de METRO ParaCruz Prepago.**
- **Combinación de efectivo o cupones.**

Cupones están disponibles en denominaciones de \$2.00 y \$4.00.

Cupones se pueden comprar en la Caseta de Información en el METRO Center, por correo, o de nuestra página web (pedidos por correo, y con tarjetas de crédito solamente):

<http://scmttd.com/fares/buy-passes-online>

METRO ParaCruz Coupons
METRO Center
920 Pacific Avenue, Suite 21
Santa Cruz, CA 95060

Reservando Viajes con METRO ParaCruz

Puede reservar un viaje con METRO ParaCruz de uno a tres días por adelantado de su viaje. Líneas telefónicas de reservaciones están abiertas siete días a la semana de 8:00AM hasta las 5:00PM (excepto días festivos). Llame a ParaCruz al (831) 425-4664 o conéctese por medio del California Relay Service (711) Si tiene que llamar en un día festivo para reservar un viaje para el siguiente día, puede dejar mensaje con su solicitud de viaje y el planificador le regresará la llamada esa tarde entre 5:00PM y 9:00PM para confirmar su viaje.

Un Representante de Servicio al Cliente lo guiará por el proceso de reservación. Por favor tenga la siguiente información lista cuando llame para hacer su reservación:

1. Su primer nombre y apellido.
2. La fecha y día de la semana que necesita un viaje.
3. La dirección de la calle donde tiene que ser recogido.
4. La dirección de la calle o un punto de referencia conocido a dónde va y el número de teléfono (si lo tiene) o el número de su teléfono celular. Si va para una instalación grande con varias entradas, por favor especifique la entrada donde le gustaría ser dejado o recogido.
5. La hora en que quisiera llegar.
6. La hora en que estará listo para su viaje de regreso.

El Representante de Servicio al cliente podrá solicitar información adicional.

La “Ventanilla Disponible”

La ‘**Ventanilla Disponible**’ es un periodo de 30-minutos que comienza diez (10) minutos antes de la hora del viaje programado, y continua por veinte minutos después de la hora del viaje programado. Después de haber solicitado su viaje, el Representante de Servicio al Cliente le leerá su solicitud de nuevo y le informará de su Ventanilla Disponible para cada viaje de ida. Hay que tener en cuenta a la hora de programar un viaje, que **al igual que el autobús, METRO ParaCruz es un**

servicio de viaje compartido. El chofer puede recoger y dejar a otros pasajeros mientras se encuentra a bordo, que llevará más tiempo que un viaje directo a su destino. **El vehículo de ParaCruz puede llegar a cualquier hora dentro de su Ventanilla Disponible.**

Llamadas de Regreso

Por favor programe su viaje de regreso siempre que sea posible. Si esta tomando un viaje para una cita y no sabe a que hora va a estar listo para su viaje de regreso, puede pedir una Llamada de Regreso (para una opción diferente vea 'Si Su Cita se Retrasa' en la página 12). Para activar su regreso necesita llamar a METRO ParaCruz al 425-4664 cuando este listo para su siguiente viaje. Es posible que tenga que esperar hasta una hora o más para que llegue el vehículo. Llamadas de Regreso solamente están disponibles hasta las 7:00PM. Todos los viajes de regreso después de las 7:00PM requieren una hora de recogida definida que coincide con el horario que ruta fija sirva la dirección de regreso.

La tarifa para una llamada de regreso es de \$8.00. Un Representante de Servicio al Cliente le notificará de la tarifa cuando llame para programar su viaje.

Programando Varios Viajes

Puede solicitar hasta tres (3) viajes redondos por llamada telefónica. Si necesita programar más de 3 viajes, por favor llame de nuevo más tarde para solicitar los viajes adicionales.

Servicio de Suscripción

Si tiene un viaje al **mismo lugar**, a la **misma hora**, por lo menos una vez al mes "Servicio de Suscripción" puede ser una buena opción. Sus viajes serán programados automáticamente cada semana con la misma ventanilla disponible, el mismo lugar de recogida, y lugar de destino.

Si esta recibiendo Servicio de Suscripción, es importante que **nos deje saber por adelantado si no necesita viaje para un día en particular.** Llame a ParaCruz para cancelar los viajes innecesarios. Viajes de suscripción para días en que ParaCruz no opera serán cancelados automáticamente. En todos los otros días, si no cancela se le cobrará por "no presentarse".

Cancelaciones excesivas o cambios a los viajes de suscripción pueden resultar en ser removido de la lista de suscripciones.

Como Cambiar un Viaje Programado

Si sus planes cambian y necesita ajustar el horario de su viaje, destino, tipo de asiento u otro aspecto de su viaje, llame a METRO ParaCruz **antes** de las 5:00PM el día antes de su viaje. El Representante de Servicio al Cliente tratará de satisfacer sus necesidades. Cambios a su viaje programado original pudiera cambiar su ventanilla disponible y la hora de su viaje, sujetos a la disponibilidad del horario.

Si hay circunstancias fuera de su control, a petición puede solicitar que METRO ParaCruz cambie la hora de su recogida o lugar de recogida/destino o tipo de asiento el día de su viaje.

Si Su Cita se Retrasa

ParaCruz alienta a los clientes que reserven tiempo adecuado para sus mandados y citas. Sin embargo, si todavía se retrasa y no piensa que estará listo cuando ParaCruz esta programado para llegar, llame a ParaCruz inmediatamente. Se hará todo lo posible para localizar al chofer que se le ha asignado su viaje, y si el chofer no ha sido enviado para su viaje todavía, el despachador volverá a dirigir al chofer con el fin de acomodar un viaje más tarde para usted.

Debido a que los horarios se establecen el día anterior, puede haber **un retraso de una hora o más antes de que otro vehículo este disponible** para acomodar su viaje. ParaCruz recomienda llamar por lo menos 20 a 30 minutos antes del comienzo de su Ventanilla Disponible. Si llama antes de que el vehículo de ParaCruz haya sido enviado para su horario original, no será cobrado la tarifa premium por un vehículo re-enviado (\$16.00). Reprogramación se hará a discreción de ParaCruz, dentro de sus restricciones operativas.

Para Comprobar Su Viaje

Si su vehículo de ParaCruz no ha llegado para el fin de su Ventanilla Disponible, por favor llame a METRO ParaCruz y pida un hora estimada de llegada. El despachador se pondrá en contacto con el chofer.

Como Cancelar un Viaje Programado

Llame a METRO ParaCruz al 425-4664 entre 5:00AM y 10:30PM.

Si necesita cancelar un viaje en el día de su viaje, por favor llame al menos una hora antes del comienzo de su Ventanilla Disponible. Es importante que notifique a METRO ParaCruz con suficiente tiempo para que el chofer no haga un viaje innecesario, y para que no consideremos que no se presento.

No Presentarse

No presentarse ocurre cuando:

1. Después de programar un viaje, ya no necesita el viaje y no llama a cancelar por lo menos una (1) hora antes del comienzo de la Ventanilla Disponible;
2. El vehículo de ParaCruz llega dentro de la Ventanilla Disponible, pero el chofer no lo puede localizar en el lugar acordado dentro de cinco (5) minutos; o
3. El vehículo llega dentro de la Ventanilla Disponible pero usted no esta listo dentro de cinco (5) minutos y no se sube al vehículo.

“No Presentarse” para la primera etapa del viaje, cualquier viaje de regreso **no** será cancelado automáticamente y puede resultar en “No Presentarse” **otra vez** si no es cancelado.

Si un cliente tiene veinte-cuatro (24) viajes o más dentro de un periodo de doce (12) meses sin “No Presentarse”, se le permitirá un viaje de ida y vuelta gratis.

Servicio de Puerta-a-Puerta

Servicio de puerta-a-puerta significa que el chofer lo acompañará desde la entrada del edificio donde está siendo recogido hasta la entrada de su destino.

Servicio de Puerta-a-Banqueta – a petición

Servicio de puerta-a-banqueta significa que el chofer lo acompañará desde la entrada del edificio donde está siendo recogido, hasta la **banqueta** lo más cerca a la entrada designada a su destino. Servicio de puerta-a-banqueta se tiene que pedir a la hora de hacer su reservación. Si el chofer está preocupado con su habilidad de llegar a la puerta de su destino, el chofer puede elegir acompañarlo.

Lo Que Si Harán los Choferes:

- Llegar a su lugar de recogida y esperar hasta cinco minutos.
- Brindar ayuda de su puerta al vehículo. (Si su recogida es en un centro de enfermería especializada o instalación de grupo, los choferes lo encontrarán en la sala de espera principal)
- Brindar ayuda subiendo y bajando del vehículo.
- Operar la rampa o ascensor.
- Ayudar con cualquier sistema de aseguramiento.
- Proveer ayuda con paquetes de hasta 30 libras en total. El chofer tiene que poder subir y bajarlos en un viaje, sin retrasar el vehículo.
- Brindar ayuda de la entrada al nivel de calle de su destino.

Lo Que No Harán los Choferes:

- Los choferes no están autorizados a pasar más allá de la entrada de cualquier edificio.
- Los choferes no irán más allá de la sala de espera de la enfermería especializada o instalación de grupo.
- Los choferes no pueden entrar en su bolso o cartera para obtener su tarifa.
- Los choferes no pueden ayudar a subir o bajar paquetes de más de 30 libras.
- Los choferes no pueden cargar pasajeros bajo ninguna circunstancia.
- Los choferes no están autorizados a subir escalas o rampas o entradas excesivamente empinadas con sillas de ruedas (más de 30 libras).

Asistentes de Cuidado Personal

Algunas personas necesitan un Asistente de Cuidado Personal (PCA) para ayudar con cuidado personal o tareas. Su PCA se tiene que subir y bajar del vehículo en el mismo lugar y a la misma hora que usted, y no está obligado a pagar una tarifa. El chofer no provee ayuda al PCA más allá de subir y bajar del vehículo. Algunas de las funciones que se esperan de un PCA son:

- Acompañarlo hasta/desde la puerta de su destino a/desde el vehículo de ParaCruz
- Ayudarlo a subir y bajar paquetes en exceso de treinta (30) libras sin retrasar el vehículo
- Ayudarlo con equipo portátil de soporte vital

Invitados

Un invitado es alguien que usted quiere traer para compartir el viaje, no alguien que usted necesita traer para ayudarlo con el cuidado personal o tareas. Usted debe hacer los arreglos para los invitados en el momento de reservar su viaje. Los invitados deben pagar la misma tarifa que usted cuando lo acompañe, y se tiene que subir y bajar del vehículo en el mismo lugar y a la misma hora que usted. Puede traer a un invitado con usted. Sin embargo, invitados adicionales se acomodarán sólo si hay suficiente espacio en el vehículo.

Niños

Cuando un niño elegible está viajando con un adulto (que está sirviendo como un PCA), la tarifa se debe pagar para el niño y el PCA viaja gratis. Los niños de menos de 46 pulgadas de estatura deben estar acompañados por un adulto. Si viaja con un adulto elegible que haya pagado la tarifa, los niños de menos de 46 pulgadas de estatura viajan gratis. No más de 3 niños de menos de 46 pulgadas pueden viajar gratis con un adulto que haya pagado la tarifa.

El Código de Vehículo de California requiere que los niños de menos de ocho (8) años de edad (o menos de cuatro pies 9 pulgadas (57) pulgadas de alto) tienen que viajar en un **asiento de seguridad para niños o asiento elevado aprobado**. METRO ParaCruz tiene un número limitado de asientos de seguridad para niños o asientos elevados disponibles. Por favor déjele saber al Representante de Servicio al Cliente cuando llame a reservar su viaje. Si decide viajar con su asiento de carro personal, METRO ParaCruz se pondrá en contacto con usted para asegurarse de que cumple con las normas del Código. **Un adulto acompañando a un niño en METRO ParaCruz es responsable del niño.** Los choferes pueden ayudar a asegurar los asientos de seguridad o asientos elevados.

Sillas de Ruedas y Dispositivos de Movilidad

Los vehículos de METRO ParaCruz están diseñados para acomodar sillas de ruedas y aparatos de movilidad. Sillas de ruedas y motos serán aseguradas en posición vertical no reclinada, mirando hacia adelante. Santa Cruz METRO permite que todos los dispositivos de movilidad tengan acceso a nuestros vehículos sin importar el peso o el tamaño, y tratará de llevar cualquier silla de ruedas o dispositivo de movilidad que se pueda acomodar físicamente y con seguridad en nuestros equipos de ruta fija o paratransito. Abordaje es permitido con tal de que el dispositivo pueda maniobrar por la rampa o ser levantado por el ascensor, y

que el pasajero pueda maniobrar el dispositivo al área de pasajero para asegurar en una posición orientada hacia adelante.

Respiradores y Equipo de Oxígeno Portátil

Equipo de oxígeno portátil y respiradores portátiles se permiten en METRO ParaCruz. El chofer le ayudará en asegurar este equipo en el vehículo. Los choferes no están autorizados a ayudarlo a utilizar este equipo.

Animales de Servicio

Los Animales de Servicio son bienvenidos en los vehículos de METRO ParaCruz. Animales de servicio incluyen cualquier perro, u otro animal entrenado individualmente para hacer un trabajo o realizar tareas en beneficio de un individuo calificado con una discapacidad, incluida la discapacidad psiquiátrica, cognitiva o mental. Animales de Servicio deben estar bajo el control total del dueño en todo momento. Animales de Servicio no podrán ocupar los asientos del vehículo y deben viajar en el suelo ya sea sentado o en posición “abajo”.

Mascotas y Animales Compañeros

Mascotas y animales compañeros pueden viajar en METRO ParaCruz si están en un portador diseñado específicamente para ese propósito y bajo el control total del dueño. Los choferes no están autorizados a cargar portadores (incluyendo al animal) mas pesados de 30 libras subiendo o bajando del vehículo de METRO ParaCruz.

Cinturones de Seguridad y Dispositivos de Sujeción

Para su seguridad, el Código de Vehículo de California requiere que todos los pasajeros utilicen equipos de sujeción disponibles y permanezcan sentados mientras estén en los vehículos de ParaCruz.

Paquetes y Artículos Personales

Puede traer paquetes o artículos personales con usted en METRO ParaCruz. Ningún artículo puede ser superior a cinco (5) pies de cualquier dimensión. Los choferes ayudarán con paquetes o artículos personales que pesen no mas de 30 libras, pero tienen que mantener la vista en su vehículo. Tiene derecho a traer paquetes en exceso de este limite a bordo del vehículo, pero usted o/y su PCA o invitado tienen que poder subirlo y bajarlo en un viaje y sin retrasar el vehículo. Puede traer paquetes a bordo de un carro personal plegable de dos ruedas.

Artículos Perdidos y Encontrados

Puede preguntar sobre artículos perdidos y encontrados llamando a METRO ParaCruz al 425-4664. El despachador le informara sobre el estado de su artículo.

Inclencias del Tiempo y Desastres Naturales

METRO reserva el derecho de suspender, modificar o cancelar servicio durante tiempo de condiciones del tiempo peligrosas o por desastres naturales que puedan poner en riesgo la seguridad de los pasajeros y empleados. Si el servicio está suspendido METRO ParaCruz hará todo lo posible de comunicarse con usted para avisarle de la suspensión del servicio.

Cortesía del Cliente

METRO tiene una lista de reglas de sentido común para asegurar la seguridad y comodidad de todos los clientes y choferes. Le pedimos que observe las siguientes Reglas de Conducta:

- No esta permitido fumar en, o dentro de cuarenta (40) pies de los vehículos.
- Por favor viaje sin fragancias.
- No lenguaje o acción abusiva, amenazante u obscena.
- No tocar radios, reproductores de casete, reproductores de mp3 o reproductores de discos compactos (sin audífonos), u otro equipo ruidoso mientras viaje.
- No operar o manipular cualquier equipo del vehículo mientras viaje.

Sugerencias, Comentarios, Elogios y Quejas

Los comentarios acerca del servicio de METRO ParaCruz se animan. Si tiene algún comentario o queja sobre un viaje en particular o experiencia con la reservación, por favor llame y pida presentar un Informe de Servicio al Cliente. Comentarios sobre pólizas de servicio pueden ser dirigidos al Superintendente de ParaCruz por teléfono (831.425.4664), correo electrónico (paracruz@scmtd.com), o por escrito a:

**Paratransit Superintendent
2880 Research Park Dr, Suite 160
Soquel, CA 95073**

Para permitirnos responder a sus comentarios y sugerencias, por favor especifique y proporcione la siguiente información:

- Su nombre, dirección postal, y número de teléfono.
- La fecha, hora, y ubicación del incidente.
- Una cuenta de la preocupación.

Todos los Informes de Servicio al Cliente serán investigados y se le proporcionará con las conclusiones de su informe dentro de treinta (30) días.

Comité de Asesoramiento y Participación Pública

El Comité de Asesoramiento de METRO (MAC) y el Comité de Asesoramiento de Transporte de Anciano y Discapacitados (E&DTAC) son los organismos asesores reconocidos oficialmente para el servicio de METRO ParaCruz.

Las reuniones de MAC se llevan a cabo una vez al mes y están abiertas al público. Para más información, comuníquese con la Asistente Ejecutiva al (831) 426-6080. Las reuniones de E&DTAC se llevan a cabo el segundo martes de los meses pares. Para más información, comuníquese con La Comisión de Transporte Regional de el Condado de Santa Cruz por teléfono al (831) 460-3200 o por correo electrónico – info@sccrtc.org

Defensor de Usuarios de Paratransito

El Defensor de Usuarios de Paratransito está disponible para ayudar a los clientes a enfrentar los problemas de servicio de METRO ParaCruz.

Si requiere ayuda, se puede poner en contacto con el Defensor de Usuarios de Paratransito al:

Central Coast Center for Independent Living (CCCIL)

1395 41st Avenue, Suite B

Capitola, CA 95010

Correo electrónico: CCCIL@cccil.org

Página web: www.cccil.org

Teléfono: 831-462-8720

Declaración de Misión de Santa Cruz METRO

Es proporcionar un servicio de transporte público que mejore la movilidad personal y crea una opción de transporte sostenible en el Condado de Santa Cruz a través de una relación costo-efectiva, confiable, accesible, segura, limpia y servicio de tránsito cortés.