

**MODESTO ÁREA
DIAL-A-RIDE
GUÍA DEL
CONSUMIDOR**

**SIRVIENDO
MODESTO
SALIDA - EMPIRE**

**NÚMERO DE TELÉFONO DE ACCESO
DIAL-A-RIDE**

527-4900

**TDD 527-3546
FAX 527-5060**

**UNA VERSIÓN ALTERNATIVA DE ESTA
GUÍA ESTÁ DISPONIBLE LLAMANDO A 527-4900**

WWW.MODESTOAREAEXPRESS.COM

TABLA DE CONTENIDO

PARTE UNA: Introducción	2
PARTE DOS: Derechos y Responsabilidades del Pasajero de Modesto Área Dial-A-Ride	3
1. Elegibilidad	3
2. Tárifas de Pasajeros	3
3. El Área de Servicio de Modesto Dial-A-Ride	3
4. Cinturones de Seguridad se Requiere en Todos Los Pasajeros	3
5. Dial-A-Ride es un Servicio de Viajes Compartidos	3
6. Servicio de Puerta a Puerta	4
7. Planificación de pasajes	4
A. Reservaciones	4
B. Cancelaciones	5
C. Cambios de Viajes Programados	5
D. Solicitar Información Sobre Los Tiempos de Llegada	6
8. Reunión del Camión	6
9. Artículos Personales del Pasajero — Perdidos y Encontrados	6
10. Compañeros Adicionales de Pasajeros	6
11. Niños en Dial-A-Ride	6
12. Visitantes	6
13. Servicio de Suscripción	6
14. Causas de Negar Servicios	6
15. Restricciones de Pasajeros	7
16. Comentarios y Quejas de Pasajeros	7
PARTE TRES: Responsabilidades de Modesto Área Dial-A-Ride	7
1. Horario de Servicio	7
2. Horas de Reservaciones	7
3. Cancelaciones	8
4. El Cumplimiento de Llegar a Tiempo	8
5. Ocasiones Cuando los Chóferes Deben Apagar el Motor	8
6. El Uso de Cinturones de Seguridad	8
7. La Espera del Chofer Antes de la Partida Autorizada	8
8. Una Hora de Viaje en Áreas Locales	8
9. Formas de Comentario del Pasajero	8
10. Camiones en Servicio	8
11. Requisitos de Entrenamiento del Chófer	8
12. Comunicación de Dos Vías	8
13. Negación de Servicio	8
14. Uniformes del Chófer	9
15. Comunicación de los Cambios del Horario	9
16. Restricciones de Peso y Tamaño de Sillas de Ruedas	9
17. Servicio de Taxi Alternativo	9
18. Cortesía del Cliente	9
19. Título VI	9
NÚMEROS DE TELÉFONO DE TRÁNSITO DEL ÁREA DE MODESTO	9
MODESTO DIAL-A-RIDE MAPA DE SERVICIO	10

PARTE UNA: Introducción

Modesto Área Dial-A-Ride es un servicio de tránsito financiado con fondos públicos especializados para las personas incapacitadas y de edad avanzada que no son capaz de utilizar el servicio de rutas fijas en **MAX**. Modesto Área Dial-A-Ride ofrece servicio de transito local dentro las áreas de Modesto, Empire, y Salida bajo contrato con la ciudad de Modesto división de tránsito.

Este *Guía de Consumidor* intenta asistir pasajeros en utilizar el servicio local de transito. El servicio de transito representa una unión para personas incapacitadas y de edad avanzada, permitiendo que mantengan movilidad mientras que funcionen independientemente en la comunidad. Algunos clientes utilizan el servicio de transito para citas del doctor, y para los tratamientos médicos de mantenimiento de la vida, tal es como diálisis. Otros clientes se benefician de oportunidades sociales que no podrían viajar sin los servicios públicos de Modesto Área Dial-A-Ride.

Tránsito público es esencial, pero un recurso limitado en la comunidad. La demanda ha aumentado y financiamiento no siempre puede ser confiado. Una de las razones de este *Guía de Consumidor* es para promover la responsabilidad del uso del servicio de transito, especialmente cuando financiamiento es limitado. Pasajeros de transito público pueden ayudar directamente en este esfuerzo.

Las cancelaciones y las ausencias son unas contribuidores a un sistema ineficaz. Durante el año pasado había sobre 1,200 ausencias en el Modesto Área Dial-A-Ride. Una ausencia sucede cuando el camión llega a recoger el pasajero y el pasajero no hace el viaje planeado. Las ausencias cuestan un promedio de \$23.00 por persona. Es fácil ver que esta es una enorme perdida de recurso.

Sobre 2,500 cancelaciones ocurrieron el año pasado. Pasajeros son urgidos que notifiquen a Modesto Área Dial-A-Ride de cancelaciones y ausencias en avanzado (Para que los chóferes no lleguen a una ausencia). Muchas veces cancelaciones no se hacen a menudo hasta que es demasiado tarde para citar otro viaje con gran necesidad para otro pasajero.

Nuestra meta es de tener el rechazo de pasajeros a lo mas mínimo, pero ocurren con más frecuencia de lo que quisiéramos. Si reducen las cancelaciones y las ausencias, puede que no habría rechazo de viaje en nuestro sistema de Modesto Área Dial-A-Ride. Por favor ayúdenos a realizar nuestra meta, usando el servicio de Modesto Área Dial-A-Ride responsablemente.

El público en general puede viajar en el Modesto Área Dial-A-Ride durante horas especificadas de la tarde y del fin de semana. Vea la sección de "Horario de Servicio" en la página 7, por horas de operación.

Por favor recuerde que Modesto Área Dial-A-Ride no es un servicio de ambulancia. Para transportación de emergencia llame al 9-1-1.

Sus comentarios y sugerencias para mejorar este Guía del Consumidor se animan y se aprecian.

Para mas información acerca del programa de Modesto Área Dial-A-Ride, por favor consulte nuestro domicilio de Internet:

www.ModestoAreaExpress.com

PARTE DOS:

Derechos y Responsabilidades del Pasajero de Modesto Área Dial-A-Ride

1. **Elegibilidad:** Hay cuatro (4) categorías de elegibilidad para el paseo de Modesto Área Dial-A-Ride:
 - A. 65 años de edad y mayor: Se requiere verificación de edad, es decir, una copia de la licencia de manejar, o certificado de nacimiento, o tarjeta de Medicare, etc.
 - B. Incapacitados (no ADA): El uso del servicio de tránsito público de los autobuses (MAX) es difícil, pero no imposible.
 - C. Certificado ADA: Para ser certificado, pasajeros deben calificar por medio de uno de estos modos:
 - (1) El pasajero es incapaz de bordar, viajar, o desembarcar independiente, de los autobuses del sistema MAX de tránsito público.
 - (2) El pasajero no puede utilizar el sistema de MAX de rutas fijas porque tienen una incapacidad relacionada a condiciones que lo impide de llegar o irse de la parada de autobús.
 - D. El público en general: Puede viajar nada mas durante horas asignadas. Vea la sección de "Horario de Servicio" en la página 7, para obtener información adicional.

Pasajeros certificado ADA en Modesto Área Dial-A-Ride deben ser re-certificados cada tres (3) años.

Pasajeros con preguntas sobre la elegibilidad del uso de Modesto Área Dial-A-Ride y restricciones de servicio son sugeridos que llamen al **527-4900**.

Si usted no está satisfecho por las medidas adoptadas por su médico, o con el aprobador de su aplicación puede apelar cualquier acción de elegibilidad con el administrador de tránsito de la ciudad.

2. **Tarifas de pasajeros:** El concilio de Modesto determina las tarifas del sistema de Dial-A-Ride. En acuerdo con el acto de americanos con incapacidades (ADA), las tarifas de Dial-A-Ride no pueden exceder dos veces mas de la tarifa regular de un adulto para el sistema de **MAX** de rutas fijas de autobús. Pasajeros pagarán la tarifa exacta cuando suban al camión. **Los chóferes no cargan cambio.** Un libro de boletos de diez (10) viajes es disponible por \$22.00. Un viaje solo es \$2.50. Boletos no son reembolsables. Niños de cuatro (4) años o menores viajan gratis cuando están acompañados con un adulto que pagué la tarifa. Para más información acerca de las tarifas actuales y locales para donde comprar los libros de 10 boletos, por favor de llamar a la oficina de Modesto Dial-A-Ride al **527-4900**.

3. **El Área de Servicio de Modesto Dial-A-Ride:** Todos los viajes de Modesto Área Dial-A-Ride serán levantados y dejados en el área aprobada. Esta área de servicio es cualquier local en los limites encontrados en el mapa colocado en la ultima pagina de este guía.

4. **Cinturones de Seguridad se Requieren en Todos Los Pasajeros:** Pasajeros deben usar los cinturones de seguridad todas las veces que viaje con Modesto Área Dial-A-Ride:

- A. Cinturones de seguridad (para los pasajeros ambulatorios) y,
- B. Cinturones de piernas que están asegurados en el piso de los camiones (para pasajeros utilizando sillas de ruedas y sillas de motor eléctricos).

Pasajeros están obligados a seguir otras precauciones de seguridad dadas por el chófer y/o requerido por funcionarios de seguridad o de la aplicación de la ley.

5. **Dial-A-Ride es un Servicio de Viajes Compartidos:** Pasajeros son aconsejados que el programa de Modesto Área Dial-A-Ride es un sistema de conducción compartida. Esto significa que puede haber otros pasajeros abordo durante cualquier porción de su viaje, y su recogida programada o ruta a veces puede ser modificada para acomodar otro pasajero. Es muy probable que el camión se detenga para recoger otras personas mientras procede a su destino. Paseos compartidos disminuyen el costo de servicio de transito por medio del aumento de la productividad del sistema.

El programador de Dial-A-Ride podrá solicitar pasajeros a aceptar reservaciones de viaje para tiempos diferentes de su hora de recogida deseada originalmente. Su tiempo de reserva puede ser movido hasta una hora antes o más tarde de lo solicitado. Por favor, intente ser flexible porque cambiando su tiempo puede servir más pasajeros. Se agradece su colaboración.

6. Servicio de Puerta-a-Puerta: Cuando sea posible, Dial-A-Ride proporcionará servicio de puerta a puerta a los pasajeros de certificadas por ADA. Puerta a puerta se incluye los elementos siguientes:

- A. Carga y descarga de pasajeros de la camioneta.
- B. Escolte de pasajeros desde y hacia la entrada principal de la puerta de calle del edificio principal a su llegada en el origen y el destino.
- C. Asegurar que el pasajero ha cruzado la entrada de la puerta de la calle frontal de su destino. Los chóferes no cruzarán la entrada de la puerta de calle frontal de su destino. Los chóferes no cruzaran la entrada de casas o apartamentos o áreas interiores dentro de habitaciones; también, los chóferes están obligados a permanecer dentro de vista de sus camiones en todo momento.
- D. Escolte incluye transporte de paquetes. Lo siguiente incluye la política de bolsa que compras de Dial-A-Ride:
 - (1) No se permiten más de tres (3) bolsas, o una (1) bolsa de mano de no exceder veinticinco (25) libras para cada pasajero con tarifa. Todos los artículos deben estar en bolsas no cargados por encima de la parte superior de la bolsa.
 - (2) Los chóferes ayudarán a los pasajeros con incapacidades y a los de edad avanzada para cargar y descargar bolsas, pero sólo si esto no causaría un retraso para el siguiente viaje.
 - (3) Para los pasajeros con incapacidades y a los de edad avanzada que no están certificados de ADA, los chóferes cargarán y descargan bolsas a la banqueta. Para los pasajeros con certificación de ADA, los chóferes descargan bolsas dentro de la puerta de su residencia.

Pasajeros con necesidades especiales que requieren una mayor asistencia son aconsejados a utilizar un asistente de cuidado personal. Consulte la sección 10, página 6, para obtener información adicional sobre el cuidado personal. Las preguntas relativas a necesidades especiales deben orientarse a Modesto Área Dial-A-Ride, en **527-4900**.

Los pasajeros que no califiquen la elegibilidad de la certificación de la ADA reciben servicio de banqueta a banqueta. Pasajeros recibiendo servicio de banqueta a banqueta deben estar esperando en la banqueta o en otra área de espera segura frente a, o aproximadamente lo más cerca posible a la entrada de la ubicación de recogida. Los chóferes del camión esperarán el pasajero en la banqueta de una calle pública, o lo más cerca posible a la residencia, edificio del pasajero, u otra ubicación designada.

7. Planificación de Pasajes: Incapacitadas de ADA deben llamar antes de las 5:00 p.m. el día antes que quisieran viajar, o hasta catorce (14) días en avanzado. Viajes requeridos en este modo les darán prioridad en vez de personas que no son certificadas por ADA. También puede llamar de menos dos (2) horas en avanzado el mismo día, pero su solicitud será cumplida dependiendo del espacio disponible.

Personas que no son certificadas como ADA y edad de 65 años o más pueden llamar por lo menos dos (2) horas antes, el día que desean viajar y su solicitud se cumplirá a base de espacio disponible. Para citas relacionadas médicamente, pasajeros incapacitados que no califican por ADA y las personas de edad avanzada pueden realizar reservaciones avanzadas hasta una (1) semana antes de su cita, pero no menos de 24 horas antes de la hora de su viaje.

- A. Reservaciones: Pasajeros utilizando el servicio de Modesto Área Dial-A-Ride son responsables de proveer la información siguiente:
 - (1) Tiempo deseado para la recogida, o la hora de la cita.
 - (2) El tiempo de retorno recogida (si es necesario).
 - (3) La dirección de la recogida.
 - (4) La dirección del destino.

- (5) Si el pasajero tiene asistente de cuidado personal o acompañantes.
- (6) Cualquier requisito especial. Se recomienda que el pasajero hable con el supervisor de Dial-A-Ride para asesoramiento sobre esta situación.

Por favor tenga toda la información preparada al hacer una llamada y anote las horas de reserva cuando se la repita el Agente. Se recomienda que el pasajero requirente pida el nombre del Agente al hacer reservaciones, cancelaciones o cambios a su cita de viaje. Pasajeros pueden llamar durante las horas normales de negocio: 5:30 a.m. - 9:00 p.m. de lunes a viernes y de las 8:00 a.m. el sábado hasta las 6:30 p.m. y el domingo 8:00 a.m. - 6:00 p.m., para reservar o cambiar un viaje. Cancelaciones pueden realizarse hasta las 11:00 p.m. lunes a viernes. Cancelaciones también pueden ser 24 horas al día, siete días a la semana a través de un servicio de contestadora llamando al **527-4900**.

Por favor informe el Agente si usted tiene cualquier recogida especial o requisitos de entrega. Esto es especialmente importante en complejos de apartamentos y oficinas con varios puntos de entrada y salida. Cuando estos requisitos son necesitados, pasajeros pueden estar provistos de una llamada telefónica de 3-5 minutos antes de la llegada del camión. Si no necesita una reserva de mismo día y/o la necesidad de hacer varias reservaciones, se aprecia la llamada después de 10:00 a.m.

Para los pasajeros con certificación por ADA, es requerido hacer reservaciones una (1) hora antes o después de la hora solicitada (o una (1) hora y quince (15) minutos para algunas áreas). El Agente de Dial-A-Ride les dará a los pasajeros un intervalo de tiempo para su recogida (llamada en la ventana de recogida) durante el cual pueden esperar su recogida. Ocasionalmente, el Agente tendrá que cambiar el tiempo de su viaje deseado para acomodar otra persona durante el viaje. Pedimos su cooperación y comprensión cuando esto ocurre. Haremos todo lo posible para evitar cambiar el tiempo de viaje, si pensamos que le hará tarde para su cita. Si se cambia el tiempo de viaje, un miembro del personal de Dial-A-Ride le llamará para informarle de la nueva hora de recogida.

- B. Cancelaciones: Si no necesita a reservación después de que lo ha reservado, por favor llame y cancele lo más pronto posible, pero no menos de una (1) hora antes de su reservación. Cuando cancele una reservación programada, los pasajeros deben proporcionar la siguiente información:
- (1) El nombre del pasajero.
 - (2) La hora y fecha de la reservación.
 - (3) La dirección de donde debe ser recogido.
 - (4) La dirección de destino exacto.
 - (5) El estado de cualquier otra cita de viajes para ese día.
 - (6) El estado de cualquier viaje de suscripción afectado en ese día.

Pasajeros que no cancelan con anticipación su reservación o intenten cancelar después de que ha llegado el camión se considerará ausente. Si una persona no se presenta en exceso, se le suspenderá el derecho a usar los servicios de Dial-A-Ride por treinta (30) días. Recuerde cuanto antes de que cancela una cita de viaje, hay mejor posibilidad de que el tiempo puede ser utilizado por otra persona.

- C. Cambios de Viajes Programadas: Al realizar un cambio en un camión programado deben llamar el cambio por lo menos un (1) hora antes la reservación programada. Pasajeros son responsables de proporcionar la siguiente información:
- (1) Hora y fecha de entrega programada.
 - (2) La nueva dirección de origen, si es aplicable.
 - (3) El nuevo destino, si es aplicable.
 - (4) La nueva hora de reservación, si es aplicable.
 - (5) El estado de cualquier reservación que esta ya reservado para ese día.

Modesto Área Dial-A-Ride hará un esfuerzo de buena fe, pero no hay garantía que pueda garantizar el cambio solicitado.

- D. **Solicita Información Sobre los Tiempos de Llegada:** Pasajeros pueden llamar en cualquier momento después de haber hecho su cita de recogida para consultar información del tiempo de llegada. El programador de Dial-A-Ride proporcionará un tiempo estimado de la llegada del camión. Pasajeros serán responsables de proporcionar información cuando se solicita información sobre la llegada de un camión de Dial-A-Ride:
- (1) El nombre del pasajero.
 - (2) Tiempo de recogida programada.
 - (3) La dirección del sitio de recogida.

8. Reunión del Camión: Pasajeros deben estar listos para irse quince (15) minutos antes de su hora de recogida programada. El chófer de Dial-A-Ride esperará cinco (5) minutos para las personas en sillas de ruedas y tres (3) minutos para todos los demás. Si se le olvida su paseo, usted tendrá que volver a llamar, pero es posible que no podrá obtener un paseo por lo menos de dos (2) horas. Si el camión esta más de quince (15) minutos tarde, no se considerará una ausencia si no esta presente para cumplir su reservación. Prontitud de pasajeros es importante para ayudar a Dial-A-Ride a mantener el tiempo de ejecución.

9. Artículos Personales del Pasajeros - Perdidos y Encontrados: Pasajeros son responsables por sus artículos personales dejados en el camión. Pasajeros pueden llamar a Dial-A-Ride (527-4900) para preguntar acerca de sus artículos personales olvidados en el camión. Dial-A-Ride detiene sus artículos personales por sesenta días (60) antes de tirarlos.

10. Compañeros Adicionales de Pasajeros (pasajeros certificados ADA nada más): Como definido acerca de ADA, mientras viajando en Modesto Área Dial-A-Ride, cada pasajero certificado por ADA puede viajar con:

- A. Una (1) asistente de cuidado personal, quien proporciona ayuda individual a la persona calificado de pasaje. Al asistente no se le cobrara la tarifa. El asistente debe viajar la misma ruta y el mismo destino como el pasajero.
- B. Invitados. Compañeros adicionales pueden acomodarse en una base de espacio disponible. Compañeros deben pagar la tarifa completa y debe viajar desde y hacia el mismo destino como su compañero pasajero.

Para evitar cualquier posible retraso en el servicio de Dial-A-Ride, informe al Agente cuando llame para hacer su reservación si será acompañado(a) con otro pasajero.

11. Niños en Dial-A-Ride: Niños de cuatro (4) años o menor viajan gratis y deben ser acompañados con un adulto que paga la tarifa regular.

12. Visitantes: Visitantes que son certificados por ADA con otro sistema de transito puede utilizar el servicio de Modesto Dial-A-Ride por veintiun (21) días de servicio. Visitantes necesitando mas de veintiun (21) días de servicio debe ser certificados por ADA con el sistema de Modesto Dial-A-Ride si requieren seguir usando el servicio de Modesto Dial-A-Ride.

13. Servicio de Suscripción: Servicios de suscripción es la practica en que proveemos viajes repetitivos durante un tiempo extendido sin tener que llamar por cada viaje. Por lo general, el servicio de suscripción es utilizado para ofrecer viajes al trabajo, entrenamiento de trabajo, educación, cuidado medico, u otros viajes necesarios regularmente. Acuerdo con leyes de personas certificados por ADA, el servicio de suscripción no debe absorber más de 50% de los viajes disponibles en cualquier día. Corriente, Modesto Área Dial-A-Ride excede el 50% del programa de suscripción; por esta razón, nuevos casos de suscripción no se están aceptando en este tiempo, con la excepción de personas que necesitan transporte por casos médicos necesarios para sostener la vida y citas de medico por ejemplo diálisis de los riñones. Es la responsabilidad del pasajero de confirmar todos viajes de suscripciones que son reservados después de días festivos, vacaciones de escuela, u otros días en servicio.

14. Causas de Negar Servicios: Comportamiento peligroso o abuso físico o verbal hacia los pasajeros en el camión por un pasajero o chóferes son motivos de negar servicio de Dial-A-Ride. Comportamiento peligroso se define como una amenaza o acción que podría causar daño físico directo o indirecto para el chófer, a los demás

pasajeros, para sí mismos, o el camión. Maltrato físico se define como cualquier acción que pueda causar daño físico directo o indirecto a un pasajero, del chófer o personal de Dial-A-Ride. La pena para el comportamiento peligroso, abuso físico o abuso verbal puede oscilar entre una carta de advertencia y suspensión desde el programa de Modesto Área Dial-A-Ride. Violación de las normas de tránsito cae en el Código Penal de California. Estos son los mismos procedimientos que se aplican a los pasajeros que utilizan el sistema de autobús de rutas fijas de **MAX**.

15. Restricciones de Pasajeros: Los pasajeros deberán abstenerse de comer, beber, fumar, o de vestirse con productos de perfume fuerte. Se solicita que pasajeros se abstengan de comer, beber y fumar mientras están en el camión. También, pasajeros son pedidos de no llevar cualquier producto de perfume fuerte mientras se utiliza el servicio. Esto es para asegurar que los camiones sean accesibles para los pasajeros con varias sensibilidades a químicos o enfermedades ambientales.

16. Comentarios y Quejas de Pasajeros: Comentarios o quejas podrán hacerse directamente a Modesto Area Dial-A-Ride, o a la oficina de tránsito de la ciudad de Modesto. Se solicita que las quejas se presenten en un formato escrito cuando sea posible. Si comentarios escritos son una penuria, otros formatos son aceptables. Las quejas deben presentarse dentro de tres (3) días de aparición para asegurar que Dial-A-Ride y la oficina de tránsito pueden responder adecuadamente. Problemas graves deberían comunicarse inmediatamente. Al hacer comentarios o quejas, los pasajeros se solicitan para proporcionar la siguiente información:

- A. Fecha y hora del incidente.
- B. El lugar del incidente, cuando sea aplicable.
- C. Numero del camión
- D. Nombre del chófer, del Agente, o del funcionario.

Para conveniencia del pasajero todos los camiones están equipados con formas de comentario de estampilla pagada para este propósito. Las sugerencias y comentarios de pasajeros son importantes en la prestación de un servicio de Dial-A-Ride seguro y confiable. Agradecemos sus comentarios:

Modesto Área Dial-A-Ride	Teléfono:	(209) 527-4900
1216 Doker Dr.	TDD:	(209) 527-3546
Modesto, CA 95351	FAX:	(209) 527-5060

PARTE TRES: Responsabilidades de Modesto Área Dial-A-Ride

1. Horario de Servicio: Horas de servicio de área de Modesto Dial-A-Ride complementan el sistema de rutas fijas de **MAX** siete (7) días a la semana.

Las horas de Dial-A-Ride para certificados por ADA, incapacitados y personas de edad avanzadas son:

Lunes a viernes	4:45 a.m. – 11:00 p.m.
Sábado	8:00 a.m. – 7:00 p.m.
Domingo	8:00 a.m. – 6:00 p.m.

El público en general puede viajar en Modesto Área Dial-A-Ride durante las horas siguientes:

Lunes a viernes	6:00 p.m. – 11:00 p.m.
Domingo	8:00 a.m. – 6:00 p.m.

Las reservas pueden ser realizadas hasta una semana antes, pero no menos de dos horas antes.

2. Horas de Reservaciones: Pasajeros certificados por ADA, Dial-A-Ride aceptará reservas de viaje no menos de un (1) día y no más de catorce (14) días antes del tiempo solicitado durante las horas normales de negocio. Horario de Modesto Área Dial-A-Ride son:

Lunes a viernes	5:30 a.m. – 9:00 p.m.
Sábado	8:00 a.m. – 6:30 p.m.
Domingo	8:00 a.m. – 6:00 p.m.

Cancelaciones pueden realizarse tan tarde como las 11:00 p.m. de lunes a viernes. Sobre una base disponible del espacio, las reservaciones pueden hacerse en el día de viaje tan tarde como dos (2) horas antes de la hora de reservación solicitada. Dial-A-Ride se esforzará a cumplir todas las reservas dentro de una (1) hora de la hora solicitada o hora alternativa, como mutuamente convenido con el pasajero. Si no necesita su reservación el mismo día y/o necesita de hacer varias de reservas, se aconseja llamar después de 10:00 de la mañana. Pasajeros que viajan durante las horas de público generales pueden hacer reservas con anticipación hasta una (1) semana de adelantado.

3. Cancelaciones: Modesto Área Dial-A-Ride aceptará cancelaciones durante los tiempos siguientes: **lunes – viernes 7:00 a.m. – 11:00 p.m., sábado 8:00 a.m. - 6:30 p.m., y domingo 8:00 a.m. – 6:00 p.m.** También se puede efectuar la cancelación 24 horas al día, siete días a la semana a un servicio de contestadora al **527-4900**. Para contar como una cancelación de vez de una ausencia, la cancelación debe hacerse no menos de una (1) hora antes del tiempo reservado de recogida.

4. El Cumplimiento de Llegar a Tiempo: Es el objetivo de Dial-A-Ride para estar a tiempo el 95% de los viajes reservados. Llegando a tiempo para Dial-A-Ride es cuando el camión llega dentro de diez (10) minutos antes o veinte (20) minutos después de la hora programada de recogida. El tiempo de llegada es el tiempo que el chófer está en la puerta de la calle listo para recibir el pasajero.

5. Ocasiones Cuando los Chóferes Deben Apagar el Motor: Modesto Área Dial-A-Ride instruye a sus chóferes de apagar el motor (excepto cuando se necesita mantener el aire acondicionado o los sistemas de calefacción) y tomar la llave cuando salga de la camioneta con un pasajero a bordo.

6. El Uso de Cinturones de Seguridad: Dial-A-Ride proporciona y utiliza bajadas de corbata de sillas de ruedas, así como los cinturones de seguridad de piernas para cada usuario de silla de ruedas y sillas de motor de tránsito. El cinturón de seguridad deberá llevarse durante el tránsito. Cada camión de Dial-A-Ride está equipado con cinturones de seguridad para cada asiento de pasajero y seguridad para cada posición de sillas de ruedas. Todos los pasajeros deben usar los cinturones de seguridad.

7. Espera del Chófer Antes de la Partida Autorizada: Chóferes esperarán cinco (5) minutos para los pasajeros en sillas de ruedas y tres (3) minutos para todos los demás.

8. Una Hora de Viaje en Áreas Locales: Una (1) hora se ha establecido como la meta para el máximo tiempo que un pasajero de Dial-A-Ride debería estar a bordo de una camioneta, con la excepción de las áreas de servicio especificado donde el límite es de un (1) hora y quince (15) minutos. Sin embargo, circunstancias atenuantes ocurren crean excepciones; por ejemplo, condiciones de tráfico, las condiciones de la carretera, clima, etc., sobre el cual Dial-A-Ride no tiene control. En consecuencia, algunos viajes podrán exceder la meta. Se aconseja que pasajeros informen a Dial-A-Ride si sus tiempos de viaje constantemente resultan en más tiempo.

9. Formas de Comentario del Pasajeros: Formas de comentario de pasajeros deben ser disponible y accesible en todos los camiones de pasajeros para hacer comentarios y sugerencias sobre el servicio de acceso de Dial-A-Ride.

10. Camiones en Servicio: Todos los camiones y nuevos ascensores cumplen con las especificaciones de la ADA. Todos los camiones se mantendrán seguros y en buen mantenimiento.

11. Requisitos de Entrenamiento del Chófer: Modesto Área Dial-A-Ride chóferes reciben entrenamiento en todos los aspectos de la conducción de los servicios de tránsito. Entrenamiento incluirá la conducción defensiva, conducción de manejo y entrenamiento de sensibilidad. Modesto Área Dial-A-Ride **NO** es un servicio de transporte médico de emergencia.

12. Comunicación de Dos Vías: Comunicación bidireccional efectiva estará disponible en todas las camionetas para el uso del chófer.

- 13. Negación de Servicio:** Modesto Área Dial-A-Ride tiene el derecho a negar el servicio si el transporte de un pasajero es considerado inseguro o inadecuado. Documentación de una negación deberá presentarse a la oficina de tránsito dentro de dos (2) días hábiles de la determinación del servicio negado.
- 14. Uniformes del Chófer:** Los chóferes de Modesto Área Dial-A-Ride se visten en uniformes adecuados, que incluyen el nombre del chófer. El uniforme estándar llevará el nombre del chófer de Modesto Área Dial-A-Ride sobre la camisa o chaqueta y/o gorra.
- 15. Comunicación de Los Cambios del Horario:** Modesto Área Dial-A-Ride hará cada intento razonable para comunicarse con los pasajeros cuando se cambian los tiempos de recogida.
- 16. Restricciones de Peso y Tamaño de Sillas de Ruedas:** Elevadores de silla de ruedas en las camionetas están diseñadas para levantar sillas de ruedas común que no excedan de treinta (30) pulgadas por cuarenta y ocho (48) pulgadas, medidas de dos (2) pulgadas del suelo. La restricción de peso máximo es de seiscientos (600) libras (silla y ocupante).
- 17. Servicio de Taxi Alternativo:** Durante tiempos especialmente ocupados, una compañía de taxi local pueda ser llamada para ayudar en la prestación de viajes. Cuando un taxi está organizado a través de Dial-A-Ride de Modesto, sólo es necesario proporcionar un boleto de Dial-A-Ride o la tarifa en efectivo de Dial-A-Ride. **No** se requiere dar propina al chófer de taxi. Si experimenta algún problema con un taxi proporcionado por Dial-A-Ride, por favor haga Modesto Dial-A-Ride saber lo mas pronto posible.
- 18. Cortesía del Cliente:** Pasajeros de Modesto Área Dial-A-Ride serán tratados con la máxima cortesía y respeto.
- 19. Título VI:** Modesto Área de Dial-A-Ride se ha comprometido a una política de no discriminación en el programa de servicio con arreglo al Título VI de la ley de derechos civiles de 1964. Cualquier persona que cree que él o ella ha sido sujeto a discriminación en virtud del Título VI sobre la base de raza, color, o origen nacional puede presentar una queja. Para recibir información adicional sobre las obligaciones de no discriminación del MADAR o presentar una queja, llame al (209) 577-5295, o escriba a: City of Modesto, Transit Division, P.O. Box 642, Modesto CA 95353.

NÚMEROS DE TELÉFONO DE TRÁNSITO DEL ÁREA DE MODESTO

MODESTO AREA DIAL-A-RIDE	(209) 527-4900
TDD	(209) 527-3546
FAX	(209) 527-5060
MODESTO AREA EXPRESS (MAX)	(209) 521-1274
STANISLAUS REGIONAL TRANSIT (StaRT)	(800) 262-1516
CERES ÁREA DIAL-A-RIDE	(209) 527-4991
OFICINA DE TRÁNSITO DE CIUDAD DE MODESTO	(209) 577-5295