



GUÍA DEL USUARIO PARA LOS
SERVICIOS DE PARATRÁNSITO
EN VIRTUD DE LA ADA

SolTrans.org

Vigente a partir de septiembre de 2019

ÍNDICE

FORMATOS ACCESIBLES

This guide is available in accessible formats. To obtain a copy please contact SolTrans Customer Service **(707) 648-4666**.

Esta guía está disponible en formatos accesibles. Para obtener una copia, comuníquese con Servicio al Cliente de SolTrans al **(707) 648-4666**.

Ang gabay na ito ay magagamit sa mga magagamit na format. Upang makakuha ng isang kopya mangyaring makipag-ugnay sa Serbisyo sa Parukyano ng SolTrans **(707) 648-4666**.

INTRODUCCIÓN	2
Paratrásito de SolTrans	2
Otros servicios de transporte	3
ELEGIBILIDAD	5
Estado de elegibilidad	6
Apelaciones	7
Elegibilidad del visitante y privilegios de viaje para los visitantes fuera del área	7
ÁREA DE SERVICIO Y HORARIO DE SERVICIO	8
Servicio entre semana y en fines de semana	9
Servicio en días festivos	10
Horario de Servicio al Cliente de SolTrans	11
CÓMO PROGRAMAR UN VIAJE	12
Hora de recogida negociada	12
Margen para recogerlo	12
Información que debe proporcionar	12

Cómo confirmar su viaje	14
TARIFAS	14
Ventajas de usar los servicios de ruta fija de SolTrans	15
Cómo comprar boletos	16
REGLAS Y PROCEDIMIENTOS DEL CONDUCTOR	17
Tiempo de espera del conductor	17
REGLAS Y PROCEDIMIENTOS DEL USUARIO	18
Política de cancelación de viajes y de no presentación	18
Pago de la tarifa	18
Sillas de ruedas y dispositivos de movilidad	19
Cinturones de seguridad	20
Auxiliares de cuidado personal (PCA)	20
Acompañantes	20
Política de animales de servicio y mascotas	21
Limitaciones de los paquetes	21
CÓDIGO DE CONDUCTA DE SOLTRANS	22
Suspensión del servicio	22
Apelaciones de suspensión	22
PREGUNTAS FRECUENTES	23
Objetos perdidos	23
Descargos de responsabilidad	24
Mapa del área de servicio	incluido con esta guía
Información de contacto	en la contraportada

INTRODUCCIÓN

Bienvenido a los servicios de paratransito en virtud de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA) de Solano County Transit (SolTrans). Esta Guía del usuario explica cómo usar los servicios de paratransito de SolTrans, así como otros servicios para los que usted califica al obtener la certificación para los servicios de paratransito en virtud de la ADA. Con el fin de garantizarle la mejor experiencia al utilizar nuestros servicios de paratransito en virtud de la ADA, le pedimos que lea atentamente esta guía y que tenga en cuenta las referencias a otras publicaciones que podrían resultarle útiles.



PARATRÁNSITO DE SOLTRANS

De acuerdo con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de 1990, el Paratransito de SolTrans es un servicio de autobús adaptable para personas con discapacidades que les impiden usar el servicio de autobús de ruta fija para algunos o todos sus viajes. Paratransito de SolTrans:

- Es el servicio de paratransito complementario de SolTrans en virtud de la ADA.
- Se programa por adelantado (de uno a siete días de anticipación).
- Es un servicio de origen a destino.
- Es un servicio de autobús compartido.
- Utiliza una variedad de vehículos con accesibilidad para sillas de ruedas.
- Opera en los mismos horarios y días que el servicio local de autobuses de ruta fija.
- Proporciona transporte en Benicia y Vallejo.

OTROS SERVICIOS DE TRANSPORTE

Además del Paratrásito de SolTrans, hay otros servicios y programas de transporte disponibles para los usuarios certificados en virtud de la ADA.

Servicio local de autobuses de ruta fija de SolTrans

Transporte dentro de Benicia y Vallejo para el público en general que viaja en una ruta designada en horarios fijos. Estas rutas utilizan autobuses con accesibilidad para sillas de ruedas con rampas o elevadores que se pueden desplegar a petición. Los clientes que cuentan con la certificación en virtud de la ADA califican para viajar con tarifa reducida (adultos mayores de 65 años, discapacitados o titulares de tarjetas de Medicare). Consulte la Guía de servicio de SolTrans para obtener más información.



Servicio de autobuses de transporte interurbano de SolanoExpress

Autobuses de ruta fija de mayor distancia que ofrecen servicio a los principales centros de transporte y centros como el de Bay Area Rapid Transit (BART) y otros destinos regionales importantes. Estos autobuses están equipados con elevadores para sillas de ruedas, andaderas y otros artículos que necesitan las personas que no pueden caminar. Se aceptan tarifas reducidas para usuarios con discapacidades. Consulte la Guía de servicio de SolanoExpress para obtener más información.



Programa Piloto Subsidiado de Transporte con Lyft de la Autoridad de Transporte de Solano (STA) y SolTrans

Transporte subsidiado de viaje compartido proporcionado por Lyft y flotillas de furgonetas con accesibilidad para sillas de ruedas. Este servicio ofrece viajes a petición para el mismo día a cualquier lugar dentro de Benicia y para puntos de transferencia seleccionados en Vallejo con un costo reducido para los usuarios. Es necesario presentar solicitud para acceder al programa y a los subsidios aumentados. Para obtener más información, llame a Solano Mobility al **(800) 535-6883** o a Servicio al Cliente de SolTrans al **(707) 648-4666**.





Programa de Tarjeta de Taxi Interurbano de la Autoridad de Transporte de Solano (STA)

Servicios de taxi subsidiados para personas que pueden subir y bajar de un taxi de forma independiente. Este servicio ofrece viajes a petición para el mismo día entre zonas dentro del condado de Solano a un costo reducido para los usuarios. Para obtener más información, consulte la Guía del usuario del Programa de Tarjeta de Taxi Interurbano del Condado de Solano o llame a Solano Mobility al **(800) 535-6883**.



Programas de transporte de Solano Mobility

Solano Mobility puede ayudar a los usuarios a planificar viajes por medio de cualquiera de las opciones anteriores, así como de otras opciones de viaje adaptadas a las necesidades de todo tipo de usuarios. Solano Mobility también ofrece varios programas gratuitos o de costo reducido para personas con discapacidades. Para obtener más información, llame a Solano Mobility al **(800) 535-6883**.

ELEGIBILIDAD

Para usar el Paratrásito de SolTrans o cualquiera de los servicios de la sección Otro transporte, debe solicitar elegibilidad en virtud de la ADA y obtener la certificación para el paratrásito en virtud de la ADA. De conformidad con la ADA, la elegibilidad se evalúa caso por caso y los C.A.R.E. Evaluators, un equipo independiente de evaluación de la movilidad de transporte que se especializa en las evaluaciones de elegibilidad para el paratrásito en virtud de la ADA, llevan a cabo las evaluaciones en persona.

Para solicitar la elegibilidad, llame al equipo de C.A.R.E. Evaluators al **(707) 541-7184** para programar una evaluación en persona. La evaluación es gratuita y el transporte hacia y desde la evaluación se puede proporcionar a petición desde la mayoría de las áreas en Benicia y Vallejo. Consulte la sección **Área de servicio y el horario de atención** (pág. 8) para conocer más detalles.

C.A.R.E.
evaluators

ELEGIBILIDAD

ESTADO DE ELEGIBILIDAD

Se proporcionará una notificación por escrito de la decisión sobre la elegibilidad, incluidas las explicaciones necesarias de los factores determinantes, en un plazo de 21 días a partir de la evaluación de elegibilidad en persona. C.A.R.E puede determinar el nivel de su elegibilidad o no elegibilidad para el servicio de paratransito en virtud de la ADA.



Si se determina que usted es elegible para el servicio de paratransito en virtud de la ADA, C.A.R.E. certificará su elegibilidad conforme alguno de los siguientes estados:



Elegibilidad incondicional

Según la ADA, el estado de elegibilidad incondicional significa que la persona no puede utilizar de forma independiente los servicios de ruta fija en ninguna circunstancia y, por lo tanto, debe realizar todos los viajes con el paratransito complementario.



Elegibilidad condicional

Para este estado de elegibilidad, la ADA dispone que el servicio complementario de paratransito es necesario solo en aquellos viajes que no se pueden realizar en una ruta fija.



Elegibilidad temporal

Las personas con un estado de elegibilidad temporal están calificadas para usar el servicio de paratransito en virtud de la ADA por el tiempo que dure la discapacidad que les impida usar los servicios de ruta fija.

Si usted está certificado conforme alguno de estos estados, puede comenzar a usar inmediatamente el Paratransito de SolTrans o cualquier otro servicio de paratransito en virtud de la ADA según los términos de su elegibilidad.

Dependiendo de su estado de elegibilidad, es posible que deba volver a certificarse cada 3 años. C.A.R.E. Evaluators le enviarán una nueva solicitud 2 meses antes de la fecha

límite de la renovación. Las personas con elegibilidad incondicional serán recertificadas automáticamente y los C.A.R.E. Evaluators enviarán una actualización informativa 2 meses antes de la fecha límite de la renovación.

APELACIONES DE ELEGIBILIDAD

Si no está de acuerdo con la decisión sobre su elegibilidad o con su estado de elegibilidad, tiene derecho a apelar la decisión. Las instrucciones para presentar una apelación se incluirán en la carta de determinación.

La determinación final de su apelación se realizará dentro de los 30 días posteriores a la fecha en la que se reciba su apelación. En caso de que la determinación de su apelación demore más de 30 días, SolTrans le proporcionará el servicio de paratransito en virtud de la ADA mientras espera la decisión de la apelación.

ELEGIBILIDAD DEL VISITANTE Y PRIVILEGIOS DE VIAJE PARA LOS VISITANTES FUERA DEL ÁREA

Su certificación para el Paratransito de SolTrans en virtud de la ADA lo califica para viajar en Paratransito en virtud de la ADA con cualquier agencia de transporte que opere el servicio de ruta fija en los Estados Unidos. Cuando tenga planificado viajar o salir de vacaciones, comuníquese con la agencia de transporte del área que tiene pensado visitar antes de llegar y solicite información sobre los servicios.

Si usted es un visitante de Vallejo o Benicia con una certificación en virtud de la ADA válida de su ciudad de origen, puede usar el Paratransito de SolTrans por hasta 21 días cada año sin acudir a C.A.R.E para una evaluación en persona. Esté preparado para proporcionar un comprobante de su certificación en virtud de la ADA o comprobante de domicilio y de discapacidad — si su discapacidad no es evidente — cuando programe viajes en el Paratransito de SolTrans. Se alienta a los visitantes a comunicarse con los C.A.R.E. Evaluators al menos dos días hábiles antes de la fecha en la que deseen viajar en el Paratransito de SolTrans, de manera que se puedan hacer los trámites administrativos correspondientes con anticipación.

El resto de esta guía está destinada a los usuarios certificados en virtud de la ADA que utilizan el Paratransito de SolTrans.

ÁREA DE SERVICIO Y HORARIO DE SERVICIO

MAPA DEL ÁREA DE SERVICIO

Consulte el mapa adjunto al reverso de este folleto.

El Paratrásito de SolTrans brinda servicio dentro de $\frac{3}{4}$ de una milla (0.75 millas) del servicio local de autobús de ruta fija de SolTrans. También brinda servicio dentro de las mismas áreas que el Programa Piloto Subsidiado de Transporte con Lyft de la Autoridad de Transporte de Solano (Solano Transportation Authority, STA) y SolTrans.

NOTA: Hiddenbrooke y partes de Mare Island están fuera de nuestra área de servicio.

Puede viajar dentro del condado de Solano si usa:

- el Paratrásito de SolTrans para hacer conexión con rutas de los autobuses de transporte interurbano de SolanoExpress;
- el Programa de Tarjeta de Taxi Interurbano de la STA; o
- los programas de transporte de Solano Mobility.

Para viajar fuera del condado de Solano, use:

- el Paratrásito de SolTrans para hacer conexión con rutas de los autobuses de transporte interurbano de SolanoExpress; o
- los programas de transporte de Solano Mobility para hacer conexión con otros servicios de paratrásito en virtud de la ADA de la agencia de transporte.



SERVICIO ENTRE SEMANA Y EN FINES DE SEMANA

El Paratrásito de SolTrans opera los 7 días de la semana durante los mismos horarios que el servicio local de autobuses de ruta fija de SolTrans y que el Programa Piloto Subsidiado de Transporte con Lyft de la STA y SolTrans. Ambos servicios operan aproximadamente durante los siguientes horarios:

Día de servicio	Horario
De lunes a viernes	De 5:30 a.m. a 9:00 p.m.*
Sábados	De 6:30 a.m. a 7:00 p.m.
Domingos	De 8:30 a.m. a 6:30 p.m.

*Vigente a partir del 1.º de diciembre de 2019.
Antes de esa fecha, el servicio finaliza a las 7:00 p.m.

El tiempo de su viaje específico depende del horario de operación del servicio de ruta fija disponible en el origen y el destino. Los últimos viajes se programarán para que concluyan dentro del horario de servicio.

ÁREA DE SERVICIO Y HORARIO DE SERVICIO

DÍAS FESTIVOS

SolTrans celebra varios días festivos durante todo el año y, por lo tanto, el servicio de Paratrásito de SolTrans está limitado o no está disponible durante los días festivos que se enumeran a continuación:

Día festivo	Tipo de servicio
Año Nuevo	No hay servicio
Día de Martin Luther King, Jr.	Servicio limitado: servicio de los sábados
Día de los Presidentes	Servicio limitado: servicio de los sábados
Día de los Caídos	No hay servicio
Día de Pascua	No hay servicio
Día de la Independencia	No hay servicio
Día del Trabajo	No hay servicio
Día de los Veteranos	Servicio limitado: horario de los sábados
Día de Acción de Gracias	No hay servicio
Día después de Acción de Gracias	Servicio limitado: horario de los sábados
Navidad	No hay servicio
De Nochebuena a la víspera de Año Nuevo (el 24 de diciembre y del 26 de diciembre al 31 de diciembre)	Servicio limitado: horario de los sábados para todos los días entre semana

SERVICIO AL CLIENTE DE SOLTRANS, TAQUILLA Y HORARIO DE PROGRAMACIÓN DEL PARATRÁNSITO DE SOLTRANS

Para hacer reservaciones o consultas generales sobre los servicios y las tarifas, llame a Servicio al Cliente de SolTrans al **(707) 648-4666**. Tenga en cuenta los siguientes horarios de atención de los departamentos de SolTrans cuando se comunique con ellos para sus necesidades de transporte:

Tipo de consulta	Departamento	Día de servicio	Horario
Consultas generales	Servicio al Cliente de SolTrans	De lunes a viernes	De 8 a.m. a 7 p.m.
		Sábados	Cerrado
		Domingos	Cerrado
Reservaciones	Reservaciones del Paratrásito de SolTrans	De lunes a viernes	De 8 a.m. a 5 p.m.
		Sábados	De 9 a.m. a 4 p.m.
		Domingos	Cerrado
Tarifas	Taquilla de SolTrans	De lunes a viernes	De 5 a.m. a 5 p.m.
		Sábados	De 8:30 a.m. a 4 p.m.
		Domingos	Cerrado

CÓMO PROGRAMAR UN VIAJE

Para programar un viaje en el Paratrásito de SolTrans, llame a Servicio al Cliente de SolTrans al **(707) 648-4666**. Las solicitudes de viaje deben hacerse de 1 a 7 días hábiles antes de la fecha en la que tiene planeado hacer su viaje.



HORA DE RECOGIDA NEGOCIADA

El agente de reservaciones negociará un horario de recogida hasta 1 hora antes o 1 hora después de la hora de viaje solicitada para satisfacer todas las solicitudes de viaje. Recuerde que nuestro servicio es un servicio de “viaje compartido”, lo que significa que podría haber otros usuarios que suban al autobús o bajen de él durante su viaje. SolTrans no puede priorizar los viajes según el propósito del viaje. Un viaje en el paratrásito debería tomar aproximadamente la misma cantidad de tiempo que tomaría hacer el viaje más similar en el servicio de autobús de ruta fija, incluido el tiempo de viaje desde y hacia las paradas de autobús y el tiempo de espera para los traslados.

MARGEN PARA RECOGERLO

Un viaje en el Paratrásito de SolTrans se considera a tiempo si el vehículo llega al lugar programado de 15 minutos antes a 15 minutos después de la hora de recogida negociada.

TIEMPO DE ESPERA

A su llegada, los conductores esperarán hasta 5 minutos desde la hora de llegada o el comienzo del margen para recogerlo, lo que suceda después.

INFORMACIÓN QUE DEBE PROPORCIONAR

Cuando programe su viaje, esté listo para proporcionar:

- su nombre y apellido
- su número de teléfono
- el número de identificación del paratrásito en virtud de la ADA
- la fecha en la que desea viajar
- la hora de la cita (y el tiempo de permanencia, si corresponde)
- la hora a la que desea que lo recojan

- la dirección donde lo recogerán: número y calle, n.º de departamento o suite, ciudad, código postal
- la dirección del destino: número y calle, n.º de departamento o suite, ciudad, código postal
- si usa un dispositivo de movilidad
- si irá acompañado por un animal de servicio
- si irá acompañado por un auxiliar de cuidado personal (personal care attendant, PCA)
- si viajará con un acompañante (incluidos niños)
- cualquier información que el conductor podría necesitar, como códigos de acceso o instrucciones para llegar a una ubicación difícil de encontrar o que tenga varias viviendas

Anotaremos en su registro si tiene un dispositivo de movilidad, animal de servicio o PCA, o si tiene necesidades especiales comunes para todos sus viajes, de manera que no tenga que repetir estos detalles cada vez que haga una reservación.

Si va a una cita, dígame al agente de reservaciones a qué hora debe llegar a su destino; tenga previsto llegar al menos 15 minutos antes de la hora de la cita por cualquier retraso inesperado. Tenga en cuenta que el agente de reservaciones no puede negociar la hora de recogida y la de llegada en conjunto para el mismo viaje. Las horas de recogida de los viajes reservados con horarios de citas se programarán de tal forma que haya suficiente tiempo para hacer el trayecto a fin de garantizar la llegada a tiempo al destino.

Si desea hacer un viaje de ida y vuelta, dígaselo a nuestro agente de reservaciones y esté preparado para confirmar la información de su viaje de regreso (es decir, la dirección en la que lo recogerán, la dirección del destino y la hora a la que desea que lo recojan).

CÓMO CONFIRMAR SU VIAJE

Después de realizar la solicitud de viaje, si se registró para recibir las alertas de myRide for Paratransit de SolTrans, recibirá la confirmación de su viaje programado y la hora de recogida según sus opciones preseleccionadas. myRide for Paratransit es un sistema automatizado de confirmación de viajes que le permite confirmar, cancelar o reprogramar sus viajes por teléfono o por mensaje de texto un día antes del viaje. Consulte la Guía del usuario de myRide for Paratransit o llame a Servicio al Cliente para obtener más información o para inscribirse.

TARIFAS

Las tarifas del Paratránsito de SolTrans son de \$4.00 por viaje de ida. Los auxiliares de cuidado personal (PCA) que viajan con un usuario certificado en virtud de la ADA viajan sin costo.

Todos los demás usuarios, incluidos los acompañantes y niños mayores de 6 años, deben pagar la tarifa. (Consulte la página 20 para conocer las **normas sobre los PCA** y sobre los **acompañantes y niños** que viajan en el paratránsito). Cuando hace la reservación de un viaje en el Paratránsito de SolTrans, puede confirmar la tarifa total de su reservación.

Las tarifas se cobran inmediatamente al abordar, así que tenga preparada la tarifa exacta antes de abordar. Puede pagar con un pase, efectivo o una combinación de ambos, pero tenga en cuenta que el conductor no puede darle cambio.



	Efectivo	Pase de 10 viajes
Paratránsito de Soltrans (es necesaria la certificación en virtud de la ADA)	\$4.00	\$40.00

VENTAJAS DE USAR LOS SERVICIOS DE RUTA FIJA DE SOLTRANS

Muchos usuarios del Paratrásito de SolTrans pueden usar servicios de ruta fija para algunos de sus viajes. Para los servicios de ruta fija no se necesita reservación y los usuarios pueden viajar cuando lo deseen. Los usuarios del Paratrásito de SolTrans califican para tarifas reducidas.

Reducida (adultos mayores de 65 años o más/ discapacitados/ Medicare)	Efectivo	Pase diario	Pase de 10 viajes	Pase de 31 días
Local	\$1.00*	\$2.25	\$9.00	\$30.00*
Expresa ruta dentro del condado de Solano	\$1.35	\$2.75	N/A	\$35.00
Expresa ruta fuera del condado de Solano	2.50*	\$5.00	N/A	\$57.00
Ruta 82	\$5.00	1 validación de pase + cargo adicional	N/A	1 validación de pase + cargo adicional

*Disponible en Clipper. (Si tiene pensado viajar en los sistemas SolTrans y Fairfield and Suisun Transit (FAST), compre un pase de papel en las taquillas de SolTrans o de FAST; los nuevos pases entre agencias no están disponibles en Clipper). Hay un descuento disponible si usa Clipper antes del 31 de diciembre de 2019.

CÓMO COMPRAR BOLETOS

Todos los pases de autobús de SolTrans están disponibles en el Vallejo Transit Center:



Vallejo Transit Center
311 Sacramento St.
Vallejo, CA 94590

De 5 a.m. a 5 p.m. de lunes a viernes
De 8:30 a.m. a 4 p.m. los sábados

Los viajes de ida deben comprarse con efectivo a bordo de los autobuses del Paratrásito de SolTrans.

Todos los pases de autobús se pueden comprar en la taquilla con efectivo, crédito, cheque personal o Commuter Check. Tenga en cuenta que las tarifas del paratrásito no están disponibles en Clipper.

Los pases de autobús limitados también pueden comprarse en los siguientes lugares. Comuníquese directamente con el proveedor para conocer la disponibilidad de los pases, el horario de la tienda y las formas de pago aceptadas.

Safeway

50 Solano Sq.
Benicia, CA 94510
(707) 745-4047

Safeway

709 Lincoln Rd. West
Vallejo, CA 94590
(707) 643-2172

Safeway

774 Admiral Callaghan Ln.
Vallejo, CA 94591
(707) 554-8035

Safeway

122 Robles Way
Vallejo, CA 94591
(707) 554-4467

Safeway

103 American Canyon Rd.
American Canyon, CA 94503
(707) 649-5150

Librería del Colegio Comunitario de Solano

4000 Suisun Valley Rd.
Suisun City, CA 94585
(707) 864-7111

Ciudad de Benicia

250 East L St.
Benicia, CA 94510
(707) 746-4225

Centro para Adultos Mayores Florence Douglas

333 Amador St.
Vallejo, CA 94585
(707) 643-1044

Tenga en cuenta que todos los pases y boletos de SolTrans tienen una fecha de vencimiento y no son reembolsables ni intercambiables.

REGLAS Y PROCEDIMIENTOS DEL CONDUCTOR

LOS CONDUCTORES PUEDEN:

- ayudar a abrochar los cinturones del regazo
- ayudar a los usuarios con discapacidades visuales
- ofrecer un brazo para la estabilidad
- abrir la puerta exterior que da a la calle en el lugar de recogida o de llegada

LOS CONDUCTORES NO PUEDEN:

- ingresar a una residencia u otro edificio para buscar al usuario
- levantar o transportar una silla de ruedas o a un cliente
- dejar el vehículo desatendido
- maniobrar el vehículo de una manera que pueda ser peligrosa, como salir de una entrada en reversa e ingresar a algunas entradas y estacionamientos
- cargar bolsas de supermercado u otros artículos (consulte la sección **Limitaciones de los paquetes**, pág. 21)
- recibir información del usuario sobre cancelaciones o cambios en las reservaciones

REGLAS Y PROCEDIMIENTOS DEL USUARIO

POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE VIAJES Y DE NO PRESENTACIÓN

Si no podrá tomar el viaje, cáncélelo al menos 2 horas antes de la hora de recogida programada. Las cancelaciones que se hagan menos de 2 horas antes de la hora de recogida programada se registrarán como si usted no se hubiera presentado.

Los usuarios que tengan un patrón o la costumbre de no presentarse están sujetos a sanciones. Se considerará que los usuarios tienen un patrón o la costumbre de no presentarse si:

- programan 30 o más viajes de ida dentro de un periodo de 30 días y no se presentan al 10% o más de sus viajes programados; o
- programan menos de 30 viajes de ida dentro de un periodo de 30 días y no se presentan a 3 o más de sus viajes programados.

Las sanciones podrían incluir advertencias verbales o escritas, y los incumplimientos repetidos podrían ocasionar una suspensión temporal del servicio por un máximo de 30 días. No se sancionará a los usuarios que no se presenten por motivos fuera de su control.

PAGO DE LA TARIFA

Los usuarios deben pagar la tarifa solicitada para cada viaje. Consulte la sección **Tarifas** (pág. 14) para conocer la información completa sobre las tarifas del Paratránsito de SolTrans. La falta reiterada del pago de la tarifa solicitada podría generar sanciones, incluida una suspensión.

LIMITACIONES DE LAS SILLAS DE RUEDAS Y LOS DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD

Todos los viajes en el Paratrásito de SolTrans se proporcionan en vehículos con accesibilidad para sillas de ruedas que cuentan con elevadores o rampas. Todos los elevadores y rampas están certificados para una capacidad de carga consistente con las regulaciones de la ADA.

Los conductores ayudarán a colocar la silla de ruedas y el dispositivo de movilidad, y deben asegurar el dispositivo antes de mover el vehículo. Se les recomienda a los usuarios que usan sillas de ruedas motorizadas de 3 ruedas que se pasen a un asiento del autobús si es posible.

Es posible que el Paratrásito de SolTrans no pueda transportar a usuarios que no puedan abordar utilizando el elevador o la rampa del vehículo programado. El vehículo utilizado para proporcionar cualquier viaje específico se decide con base en la solución más eficiente que le permita al Paratrásito de SolTrans proporcionar todos los viajes programados para ese día. Recuerde que no podemos ofrecerles a los clientes la opción de elegir el vehículo. El usuario puede abordar de manera independiente desde su dispositivo, si puede hacerlo sin la ayuda del conductor.



REGLAS Y PROCEDIMIENTOS DEL USUARIO

CINTURONES DE SEGURIDAD

La ley de California exige que los usuarios usen cinturones de seguridad cuando estén disponibles. En el caso de los usuarios que usan sillas de ruedas, el conductor lo ayudará con el cinturón de seguridad como parte del proceso de aseguramiento. Los niños que viajan en vehículos del Paratránsito de SolTrans deben cumplir las normas estatales de California respecto a los asientos de seguridad para niños; los asientos de seguridad para niños deben ser suministrados por el usuario.

AUXILIARES DE CUIDADO PERSONAL (PCA)

Un auxiliar de cuidado personal es una persona que el usuario necesita para ayudarlo a realizar actividades de la vida diaria. Los usuarios que cuenten con certificación de que necesitan un auxiliar de cuidado personal en el momento de la evaluación de la elegibilidad para los servicios de paratránsito pueden viajar con su PCA. Los PCA viajan sin costo adicional.

ACOMPAÑANTES

Un acompañante es un amigo, pariente u otra persona que viaja con el usuario, pero que no lo hace con el propósito principal de ayudarlo. Los acompañantes se acomodan según el espacio disponible. Los acompañantes pagan la misma tarifa que el usuario elegible. Hasta dos niños menores de 5 años pueden viajar gratis como acompañantes de un usuario elegible certificado que paga la tarifa; los niños adicionales pagan la misma tarifa que el usuario elegible.

POLÍTICA DE ANIMALES DE SERVICIO Y MASCOTAS

Un animal de servicio es cualquier perro guía, perro señal u otro animal entrenado individualmente para brindar asistencia a una persona con discapacidad. Si el usuario tiene la intención de viajar de forma regular con un perro de servicio, le debe pedir al agente de reservaciones en el momento de la programación que tome nota de esto para todos los viajes futuros.

Las mascotas, los animales de apoyo emocional y otros animales de compañía deben estar en una jaula o transportador de mascotas adecuado.

LIMITACIONES DE LOS PAQUETES

Los usuarios deben ser capaces de hacerse cargo de sus propios paquetes. Los conductores no pueden cargar los paquetes ni realizar otros servicios personales (consulte la sección **Reglas y procedimientos del conductor**, pág. 17). Los usuarios que necesiten ayuda con los paquetes pueden llevar a un acompañante que los ayude o un PCA si están certificados para viajar con un PCA.

Los paquetes siempre deben estar bajo el control directo de un usuario y no deben bloquear los pasillos.



CÓDIGO DE CONDUCTA DE SOLTRANS

Los usuarios del Paratrásito de SolTrans deben cumplir el Código de conducta de SolTrans. Las violaciones a este pueden derivar en que se retire a la persona del vehículo o de la instalación de inmediato, y en que se suspenda el servicio.

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Los usuarios que incumplan las reglas, políticas o procedimientos de SolTrans de manera reiterada podrían ser suspendidos temporalmente. Los usuarios que participen en comportamientos violentos, ilegales o gravemente disruptivos podrían ser suspendidos de forma inmediata e indefinida.

APELACIONES DE SUSPENSIÓN

Cualquier usuario que sea suspendido tiene derecho a apelar la suspensión. Las audiencias de apelación se realizarán en persona lo antes posible dentro de los 30 días posteriores a la recepción de la solicitud de apelación por parte de SolTrans. El apelante recibirá transporte accesible desde y hacia la audiencia sin cargo. Durante la audiencia, el usuario tendrá la oportunidad de ser escuchado y presentar evidencia y argumentos que respalden su apelación. La suspensión se aplicará en espera del resultado final del proceso de apelación.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Qué sucede si necesito hacer un viaje en paratransito fuera de Benicia o Vallejo (servicio de enlace regional de paratransito)?

A partir del 30 de agosto de 2019, SolTrans no proporciona un servicio de enlace regional de paratransito. Llame a Solano Mobility para determinar la mejor forma de transporte a lugares fuera de Benicia o Vallejo.

¿Hay un programa de vales para taxis locales?

A partir del otoño de 2019, SolTrans ya no administrará el programa de vales para taxis locales. Comuníquese con Solano Mobility para inscribirse en todos los programas de vales para taxis.

OBJETOS PERDIDOS

Para reportar un objeto perdido o encontrado, llame a Servicio al Cliente de SolTrans o visite el Centro de Operaciones y Mantenimiento (Operations & Maintenance, O&M) de SolTrans. Los usuarios también pueden usar el formulario Contact Us ('Comuníquese con nosotros') o de Servicio al Cliente disponible en el sitio web de SolTrans.

DESCARGOS DE RESPONSABILIDAD

La Guía del usuario para los servicios del Paratrásito de SolTrans en virtud de la ADA está sujeta a revisión sin previo aviso. En caso de que haya discrepancias entre la Guía y cualquier ley u obligación normativa de SolTrans o su subcontratista de operaciones, prevalecerá la ley o el reglamento. El Paratrásito de SolTrans opera de conformidad con la ADA.

SolTrans se compromete a proporcionar servicios de transporte seguros, confiables, corteses, eficientes y accesibles que conecten a las personas, los empleos y las comunidades de manera efectiva. SolTrans autoriza modificaciones razonables a las políticas y los procedimientos de forma individual para evitar la discriminación por discapacidad, a menos que:

- la modificación solicitada no sea realmente necesaria para que la persona use el servicio;
- autorizar la modificación derivaría en una amenaza directa a la salud y seguridad de otras personas; o
- autorizar la modificación daría como resultado una alteración fundamental de los servicios de SolTrans.

Se alienta a cualquier persona que considere que sufrió discriminación o que se le negó la plena participación en los servicios o programas de SolTrans a causa de una discapacidad a que presente una queja en virtud de la ADA. Los usuarios pueden presentar quejas o solicitudes en virtud de la ADA de modificaciones razonables a las políticas y procedimientos de SolTrans mediante el formulario Contact Us ('Comuníquese con nosotros') disponible en el sitio web de SolTrans, por teléfono al **(707) 736-6990** y por correo o en persona a:

Vallejo Transit Center
311 Sacramento Street
Vallejo, CA 94590

SolTrans O&M Facility
Operations & Maintenance
1850 Broadway Street
Vallejo, CA 94589

Todas las quejas en virtud de la ADA deben dirigirse a la atención del gerente de Operaciones y Planificación (escriba: Manager, Operations & Planning). La ayuda para presentar quejas en virtud de la ADA se proporcionará a petición.

Para obtener una copia de cualquier política, materiales de mercadeo, registros públicos u otra información de SolTrans en un formato accesible, llame al (707) 648-4666.



INFORMACIÓN DE CONTACTO

Servicio al Cliente de SolTrans
(707) 648-4666

Solano Mobility
(800) 535-6883

Administración de SolTrans
(707) 736-6990
311 Sacramento Street
Vallejo, CA 94590

