

GUÍA DEL CLIENTE, DETALLES DEL SERVICIO

Tabla de Contenido

Guía del Cliente.....	página 1	Ausencias.....	página 7
Detalles del Servicio.....	página 2	Otras Consideraciones del Viaje.....	página 8
Áreas.....	página 2	Traslados a Otro Transporte.....	página 9
Elegibilidad.....	página 3	Resolviendo Problemas del Servicio.....	página 9
Horarios.....	página 3	Circunstancias Especiales.....	página 10
Responsabilidades y Expectativas.....	página 4	Pasajeros Certificados por ADA.....	página 10
Reservaciones y Viajes.....	página 5	Animales.....	página 11
Cancelar un Viaje.....	página 6	Días Festivos.....	página 11
Tarifas del Pasaje.....	página 6	Órdenes Permanentes.....	página 12

Transit Link es una opción de transporte público alternativo para que las personas a lo largo de la región se dirijan a sus trabajos, las citas médicas, o disfruten de actividades recreativas. Es un transporte público para las áreas donde el servicio de transporte público de ruta regular es menos frecuente, o no se encuentra disponible. Cualquier persona que viaje dentro del área del servicio puede utilizar Transit Link haciendo las respectivas reservaciones con anticipación.

Hay varios y diferentes operadores de transporte en toda el área metropolitana que prestan sus servicios para Transit Link. Hay cinco (5) áreas de servicio, pero los usuarios pueden viajar dentro y entre cualquiera de las áreas de servicio. Algunos viajes pueden requerir un traslado a una ruta regular donde los usuarios se dejarán en un centro de transporte público o en un aparcamiento disuasorio.

Una vez se encuentren en el autobús, los usuarios de Transit Link pueden contar con un viaje seguro y confiable. Con la cortesía y profesionalismo de nuestro personal, podremos ayudarlo a hacer una reservación y guiarlo a través de las mejores opciones que tenemos para usted.

Transit Link

651-602-LINK (5465)

www.transitlinktc.org

Detalles del Servicio

Áreas

Anoka / Ramsey: todas las comunidades del condado de Anoka y del condado de Ramsey, como las de Arden Hills, Falcon Heights, Lauderdale, Mounds View, New Brighton, Roseville, St. Anthony y Shoreview.

Carver / Scott: Todos los Condados de Carver y Scott
Dakota: Todo el Condado de Dakota
Hennepin: Todo el Condado Hennepin

Ramsey / Washington: Todas las comunidades del condado Washington y del condado de Ramsey, como las de Gem Lake, Little Canada, Maplewood, North Oaks, North St. Paul, St. Paul, Vadnais Heights, White Bear Lake, y White Bear Township.

Elegibilidad

Los servicios de Transit Link están disponibles para cualquier persona que no cuenta con transporte público frecuente de ruta regular en algunas zonas de la región. Cada viaje debe programarse con anticipación. Transit Link se reserva el derecho de solicitar que el cliente presente la identificación con la respectiva fotografía.

Cuando se llama para solicitar la reserva de un viaje, la persona encargada de hacer las reservaciones le ayudará a determinar si su viaje es elegible para el servicio de Transit Link. Si el trayecto en el que se encuentra el sitio de la recogida y el sitio de bajada cuenta con servicio de rutas de transporte público regular, es probable que el viaje no sea elegible para Transit Link. Para ser elegibles para el servicio de Transit Link, los sitios de recogida y de bajada del recorrido deben estar a más de un cuarto ($\frac{1}{4}$) de milla (400 metros) del transporte público regular durante los meses de noviembre a marzo, y a más de media ($\frac{1}{2}$) milla (800 metros) del transporte público regular durante los meses de abril a octubre. Transit Link no hará viajes más cortos que los que sean más cómodos para caminar en esa temporada.

Debido a que la información del programa cambia periódicamente, para enterarse de las actualizaciones más recientes, consulte el sitio web de Transit Link en la dirección: www.transitlinktc.org.

Horarios

Los servicios de Transit Link están disponibles desde las 6:00 a.m. hasta las 7:00 p.m., de lunes a viernes. (nota: las 7 p.m. es la hora en que se hace el último descenso programado posible).

Para mayor información, póngase en contacto con Transit Link en el 651-602-LINK (5465).

Responsabilidades y Expectativas

Los usuarios de Transit Link deben:

- Estar listos para abordar con tres (3) minutos de anticipación a la hora de la recogida que se programó.
- Mostrar cortesía y respeto por los otros usuarios
- Ajustarse a las reglas de seguridad y a los requisitos del servicio
- Abstenerse de comer o beber en el autobús

Los pasajeros de Transit Link pueden contar con:

- Un viaje seguro y confiable
- Un personal de servicio al cliente cortés y profesional

- Conductores profesionales bien entrenados y capacitados
- Conductores que están vestidos y arreglados adecuadamente y con escarapelas de identificación
- Un vehículo debidamente mantenido, libre de humo y basura
- Un viaje compartido, lo que significa que mientras usted permanece a bordo, se pueden recoger o dejar en su destino a otros pasajeros.

Reservaciones y Viajes

Para programar un viaje, llame a Transit Link al 651-602-LINK (5465) en días semana entre las 7 a.m. y las 3:30 p.m. En primer lugar, díganos cuál es el condado donde iniciará su viaje. Una vez que seleccione su condado, su llamada será transferida a la persona encargada de hacer las reservaciones, quien tramitará su solicitud.

A usted se le harán varias preguntas, incluidas las siguientes:

- Fecha del viaje
- Hora solicitada para el viaje o para la hora de la cita
- Dirección del sitio de la recogida
- Dirección del sitio de la bajada
- Número de personas que viajan con usted, incluido un asistente de atención personal

Todas las solicitudes de viaje están sujetas a la disponibilidad, – así que no están garantizadas. Los viajes pueden reservarse con antelación hasta cinco (5) días hábiles antes del viaje. Puede solicitar viajes en el mismo día, pero deben transcurrir al menos dos (2) horas entre la hora en que solicita el viaje, y la hora en la que prefiere ser recogido. Una vez que se reserva un viaje, a las personas encargadas de hacer las reservaciones no se les permite modificar la solicitud original. Si un cliente desea reservar para una hora diferente a la que está disponible, el encargado de las reservas cancelará la solicitud original antes de hacer la reserva de un nuevo viaje. Los viajes en el mismo día no están garantizados y es posible que no se acepten si se presentan malas condiciones climáticas.

Para un viaje el :

Lunes

Martes

Miércoles

Jueves

Viernes

*Sábado

*Domingo

*Sujeto a la disponibilidad

Llame cuanto antes desde el anterior:

Lunes

Martes

Miércoles

Jueves

Viernes

Viernes

Viernes

Cancelación de un viaje

Si necesita cancelar un viaje previamente programado (incluido un viaje de una orden permanente), llame a Transit Link tan pronto como sea posible, pero no más tarde que una (1) hora antes de su viaje

programado. Usted puede cancelar un viaje hablando directamente con la persona encargada de las reservaciones o usando un sistema de respuesta de voz (llamada).

Tarifas del Pasaje

- \$4.50 por un viaje de ida en las horas pico – de 6:00 to 9:00 a.m. y de 3:00 a 6:30 p.m.
- \$3.50 por un viaje de ida – de 9:00 a.m. a 3:00 p.m.

Viajes de más de quince (15) millas estarán sujetos a un recargo de \$0.75 centavos.

Usted puede pagar las tarifas del pasaje ya sea con una tarjeta Go-To de valor acumulado, o con dinero en efectivo. Si usted está pagando con dinero en efectivo, a los conductores no se les permite hacer cambios de monedas. Puede comprar tarjetas Go-To en la mayoría de los puntos de venta ubicados en las tiendas Cub Foods. Visite la página web www.metrotransit.org para encontrar otros lugares donde puede adquirir una Tarjeta Go-To.

Si está pagando en efectivo y planea trasladarse a otro tren o autobús para llegar a su destino, cuando pague su tarifa, debe solicitar una transferencia al conductor. Si se conecta con un autobús de ruta regular, puede intercambiar su transferencia de Transit Link por una transferencia de autobús de ruta regular al abordar ese autobús. Si está pagando con una tarjeta Go-To, la transferencia se almacena en su tarjeta. Las transferencias de Transit Link son válidas por el monto pagado y durante dos horas y media (2½). A veces, para completar un viaje, es necesario el pago adicional.

Si el viaje comienza en una ruta regular, consiga un traslado de autobús o conserve su tiquete de tren. Este debe presentarse al conductor de Transit Link para verificar el pago. Dependiendo de la duración del viaje de Transit Link, se pueden aplicar cargos adicionales (consulte la tabla de tarifas del pasaje).

Faltas/Ausencias

Dejar de cancelar un viaje al menos una (1) hora antes de la hora programada para recogerlo, resultará en una ausencia. Si en un término de treinta (30) días usted tiene acumulados tres (3) días de ausencias, recibirá una carta de advertencia. Si en los treinta (30) días siguientes usted sigue teniendo ausencias adicionales, será suspendido del servicio y Transit Link cancelará cualquier orden de servicio permanente. Transit Link no aprobará una nueva orden permanente durante doce (12) meses que serán contados a partir de la fecha de finalización de la suspensión anterior.

Si no se presenta para su viaje de salida, su viaje de regreso se cancelará automáticamente. Si no aparece para su viaje de regreso, debe comunicarse con Transit Link para informarles que todavía necesita el viaje de regreso. Antes de solicitar una nueva orden permanente, debe utilizar el servicio durante tres semanas consecutivas sin que se presente ninguna ausencia.

TARIFAS DEL PASAJE (por viaje)

Horas pico \$4.50

(entre semana de 6:00 a.m. a 9.00 a.m. y de 3.00 p.m. a 6:30 p.m.)

Horas valle \$3.50

(todas las demás horas de servicio)

Los niños hasta cinco (5) años de edad y menores, viajan gratis.

A todos los recorridos de más de 24 kilómetros, se les aplicará un recargo de \$0.75 centavos.

AUSENCIAS

Primera y segunda suspensiones (en 12 meses)	No hay viajes durante 30 días
Tercera suspensión (en 12 meses)	No hay viajes durante 45 días
Cuarta suspensión (en 12 meses)	No hay viajes durante 60 días
Quinta suspensión (en 12 meses)	No hay viajes durante 90 días

Nota: después de la cuarta suspensión, cada nueva suspensión agregará 30 días adicionales a la sanción.

Las ausencias adicionales antes de comenzar una suspensión, prolongarán la suspensión por dos (2) semanas más.

Si un usuario no se presenta a dos (2) viajes consecutivos, todos los viajes futuros serán suspendidos, y un representante de servicio al cliente hará un intento de comunicarse con él. Mientras tanto, todos los viajes permanecerán suspendidos hasta que el cliente (él o ella) responda que desea continuar con el servicio activo. Si el cliente no responde en el término de treinta (30) días, todas las órdenes permanentes se eliminarán.

Los pasajeros pueden entrar a rebatir una ausencia o suspensión, solo después de recibir una carta de advertencia o de suspensión; el procedimiento se explicará en la carta. Las suspensiones se aplican a toda el área de cobertura de los servicios de Transit Link.

Otras Consideraciones del Viaje

Una persona adulta puede llevar hasta cuatro (4) niños en el autobús. Los niños que sean menores de cuatro (4) años, o que pesen 18 kilos o menos, deben viajar en asientos de seguridad para automóvil. Los adultos son responsables de proporcionar y asegurar adecuadamente el asiento de seguridad para niños. Los niños de diez (10) años o más son bienvenidos al servicio de Transit Link sin que tengan que ir acompañados por un adulto, aunque es el adulto quien debe programar su viaje.

Los usuarios pueden llevar hasta cuatro (4) bolsas de supermercado y pedirle ayuda al conductor. A los conductores no se les permite prestar ningún otro tipo de ayuda, tanto por su propia seguridad como por la seguridad de los pasajeros.

Recogidas

Los conductores de Transit Link llegarán en el término de los 30 minutos en que se programó la hora de la recogida. Por ejemplo, si la hora programada para la recogida es a la 1:00 p.m., el vehículo llegará entre la 1:00 p.m. y la 1:30 p.m., y se considerará estar "a tiempo" dentro de ese período de tiempo establecido.

Si el vehículo llega más de una (1) hora después de la hora programada para la recogida, el servicio del viaje será gratuito.

Una vez que el autobús llega, los pasajeros disponen de tres (3) minutos para abordar el autobús. Después de ese lapso, el autobús partirá sin el pasajero que no se presente y será considerado como ausente. Ahora, si un usuario se saltó el viaje de salida (no se presenta), pero aún necesita el viaje de

regreso, el usuario debe llamar a Transit Link para informarle al personal que todavía necesita el viaje de regreso.

Si un vehículo llega antes de la hora en que se programó la recogida, los tres minutos empiezan a cronometrarse a la hora prevista para la recogida. El viaje será gratuito si el vehículo llega más de una (1) hora después de la hora en que se programó la recogida.

Traslados a otro transporte

Dentro del área metropolitana, los clientes pueden ser trasladados entre Transit Link y otros servicios de transporte. A los pasajeros de Transit Link solo se les pedirá que se trasladen de Transit Link al transporte público de ruta regular en los centros de tránsito y en centros de aparcamiento disuasorio. Estos centros e instalaciones se caracterizan por tener buena iluminación, servicio frecuente de rutas regulares e instalaciones con refugios para los pasajeros. Algunos ejemplos incluyen: Brooklyn Center Transit Center, Cottage Grove Park and Ride, Foley Boulevard Park and Ride, Mall of America, Maplewood Mall, Ridgedale Mall, Rosedale Mall y Sun Ray Shopping Center. (Mapa página 2.)

Por ejemplo, un cliente que va desde Shoreview al centro de Minneapolis, puede tomar Transit Link hacia un centro de tránsito, como Rosedale, y viajar el resto del camino en una ruta regular.

Resolviendo Problemas del Servicio

Transit Link toma muy en serio todas las quejas y reclamos de los incidentes que se reportan. Estamos comprometidos con prestarle un servicio del más alto nivel posible. Los clientes que pasan más de noventa (90) minutos en el autobús, o que se recogen con más de una (1) hora de retraso respecto a la hora de la recogida, pueden recibir un viaje gratis.

Las quejas sobre el servicio de Transit Link deben dirigirse primero al proveedor que proporcionó el servicio. Los clientes pueden contar con recibir una respuesta oportuna en el término de dos (2) días hábiles.

Si el proveedor no resuelve un problema en el grado en que se requiere, llame a Transit Link al 651-602-LINK (5465) y presione "9" para dejar un mensaje en el buzón de correo de voz del cliente. No deje mensajes para programar o cancelar un viaje en el buzón general de correo de voz de Transit Link. Para programar o cancelar un viaje, debe hablar directamente con la persona encargada de las reservaciones.

Para solicitar información acerca de objetos perdidos, comuníquese con el proveedor de servicios más indicado al 651-602-5465.

Las tarjetas de opiniones y comentarios sobre el servicio se encuentran disponibles en todos los autobuses de Transit Link. Los comentarios sobre el servicios también pueden enviarse a través de correo electrónico a la dirección: TransitLink@metc.state.mn.us. El personal investigará y le responderá en el término de cinco (5) días hábiles.

Circunstancias Especiales

Clientes Certificados por ADA

Transit Link es un servicio de transporte público paratránsito que funciona mediante llamadas telefónicas [dial-a-ride transit]. No es Metro Mobility. Todos los vehículos de Transit Link están equipados con rampas de elevación que cumplen o exceden los requisitos mínimos de ADA, de manera que los clientes con certificación de ADA pueden usar Transit Link para conectarse al área de servicio de Metro Mobility. Además, los clientes con certificación ADA que utilizan Transit Link fuera del área de servicio de Metro

Mobility pueden solicitar asistencia puerta a puerta. Al hacer la reservación de un viaje, los clientes deben solicitar asistencia adicional.

Los vehículos de Transit Link no pueden dar cabida a aparatos de movilidad que excedan las 30 pulgadas de ancho (o) 48 pulgadas de largo (o) que el peso combinado del pasajero y el aparato sea de más de 600 libras. El incumplimiento de las pautas de seguridad puede resultar ya sea en una suspensión disciplinaria, la obligación de estar acompañado por un asistente de atención personal (PCA), o la pérdida del servicio Transit Link.

Los clientes que necesiten la ayuda de un aparato de movilidad o cualquier otro tipo de ayuda especializada, deben llevar un asistente de atención personal. Los pasajeros certificados por ADA pueden llevar un asistente de atención personal de Transit Link. Al programar un viaje, los usuarios deben informar a la persona encargada de las reservaciones que también viajará un asistente de atención. Por cada pasajero certificado por ADA, se permite el acompañamiento de un asistente.

Animales

Los animales de servicio, incluidos los animales de terapia, siempre son bienvenidos en Transit Link. El animal siempre debe estar bajo el control del cliente durante todo el viaje, y durante el momento del abordaje y la salida. En ningún momento del viaje los conductores o los demás pasajeros pueden ocuparse de controlar al animal. Los animales de servicio no pueden sentarse en los asientos de los pasajeros. Pueden sentarse en el suelo o en el regazo del usuario. Si hay suficiente espacio y el animal está en una jaula para mascotas, los clientes pueden llevar mascotas en los autobuses de Transit Link.

Días Festivos

El servicio de transporte de Transit Link no estará disponible en la conmemoración de los siguientes días festivos: Día de Acción de Gracias, Día de Navidad y Día de Año Nuevo. Las órdenes permanentes se cancelarán automáticamente, a menos que el pasajero solicite lo contrario, en las siguientes festividades: Memorial Day, Independence Day, Labor Day y el día posterior a la celebración del Thanksgiving Day.

Órdenes Permanentes

Los clientes que programan viajes regulares al trabajo, citas médicas u otras actividades, pueden aplicar para una orden permanente. Las órdenes permanentes son viajes que se programan automáticamente cada día, varias veces a la semana, o el mismo día y a la misma hora cada semana. Las órdenes permanentes se revisan y programan mensualmente si hay espacio disponible en la hora solicitada. Las órdenes permanentes están limitadas al 75 por ciento de los viajes en un área de servicio durante cualquier hora del día. Algunas solicitudes de órdenes permanentes pueden no ser aceptadas con base en la capacidad.

Los clientes pueden realizar hasta cuatro (4) cambios por año en una orden permanente vigente. Para realizar cambios, el cliente debe comunicarse con el proveedor de servicios al menos veintiún (21) días antes de efectuar cualquier cambio deseado. Todos los cambios están sujetos a la respectiva disponibilidad. Entre los cambios posibles, se pueden incluir cualquiera de los siguientes:

- Cambiar la ubicación del sitio de recogida o de bajada
- Agregar uno o más días
- Cambiar la hora de recogida

Las órdenes permanentes están reservadas para los clientes que viajan con regularidad. Si un usuario cancela o no se presenta al 50 por ciento de sus viajes de la orden permanente durante un período de dos (2) meses, recibirá una carta de advertencia. Si el usuario cancela o no se presenta dentro del

período de los próximos dos (2) meses, la orden permanente se cancelará. Ahora, si se cancela la orden permanente, al cliente no se le otorgará una nueva durante 12 meses.

Un cliente puede poner en espera una orden permanente por un período de hasta seis (6) semanas dentro del año calendario. El cliente debe comunicarse con el proveedor de servicios para solicitar que una orden permanente sea puesta en espera. Los viajes que son de carácter permanente se cancelarán automáticamente, a menos que el pasajero solicite lo contrario para los siguientes días festivos: Día de la Recordación, Día celebrado de La Independencia, Día del Trabajo, el día siguiente al Día de Acción de Gracias (Thanksgiving Day), y Nochebuena.

Para obtener más información sobre cómo solicitar una orden permanente, comuníquese con Transit Link al 651-602-LINK (5465). Cuando se le indique, seleccione el condado donde vive.

Transit Link es un servicio de transporte público, disponible en toda el área metropolitana de los siete (7) condados. Es un servicio puerta a puerta, con asistencia limitada. Transit Link atiende áreas donde no se encuentra disponible el servicio de transporte público de rutas regulares. Para obtener más información, visite el sitio web www.transitlinktc.org.

Transit Link es un servicio del Consejo Metropolitano, la agencia de planificación regional para el área metropolitana de los siete (7) condados de Twin Cities (las ciudades gemelas).