

EDICIÓN DE ENERO DE 2025

samTrans

GUÍA DEL PASAJERO Y POLÍTICAS DE SAMTRANS RIDE PLUS



ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| Definiciones | 3 |
| Propósito e introducción | 4 |
| Propósito | 4 |
| Introducción | 4 |
| Cómo comunicarse con nosotros | 5 |
| Viajar en SamTrans Ride Plus | 6 |
| Áreas de servicio | 6 |
| East Palo Alto/Belle Haven | 6 |
| Half Moon Bay/El Granada | 7 |
| Horas de servicio de Ride Plus | 8 |
| Programación de un recorrido | 8 |
| Reservar un recorrido por la hora a la que pasen a recogerlo o la de llegada | 8 |
| Cambiar el lugar para pasar a recogerlo o el de destino | 8 |
| Utilizar Ride Plus para conectarse a los autobuses SamTrans | 8 |
| Reservar un recorrido para más de una persona | 9 |
| Viajar con dispositivos de movilidad | 10 |
| Viajar con bicicletas | 10 |
| Tarifas | 11 |
| Cómo pagar su traslado | 11 |
| Alertas en tiempo real | 12 |
| Cómo reconocer el vehículo de SamTrans Ride Plus | 12 |
| Conductores de Ride Plus | 12 |
| Asistencia del conductor | 12 |
| Bolsas de comestibles y compras | 13 |
| Procedimientos de emergencia | 14 |
| Tiempo de recorrido | 14 |
| Al viajar | 14 |
| Califique su recorrido | 14 |
| Cancelaciones y cuando el pasajero no se presenta | 14 |
| Cancelación del servicio | 15 |
| Objetos perdidos | 15 |
| Políticas y normas de conducta de Ride Plus | 15 |
| Viajar con niños | 15 |
| Política de cinturones de seguridad | 15 |
| Normas de conducta | 16 |

DEFINICIONES

CANCELACIÓN EN LA ACERA

Una cancelación en la acera se produce cuando un pasajero cancela un recorrido después de que llega el conductor. Esto incluye la cancelación a través del teléfono, el sitio web o la aplicación.

SERVICIO DE ACERA A ACERA

Servicio de transporte que recoge y deja a los pasajeros en una dirección determinada, generalmente en la acera de la vía pública. Sin embargo, si hay un lugar de transporte público designado para bajar en la propiedad de la dirección solicitada (por ejemplo, una entrada de acceso vehicular en un edificio de oficinas); subir o bajar del vehículo puede tener lugar en ese lugar. Los conductores no pueden ayudar a los pasajeros fuera de subir o bajar del vehículo.

RUTAS DINÁMICAS

Las rutas de recorrido de los vehículos se establecen mediante un algoritmo propio que determina la ruta más eficiente hacia los lugares donde subir o bajar del vehículo solicitados, con capacidad para optimizarlas en función de múltiples parámetros (por ejemplo, tráfico, nuevos pasajeros, construcción).

TRANSPORTE PÚBLICO DE RUTA FIJA

Transporte público que opera a lo largo de rutas designadas con lugares de parada y horarios bien definidos.

MICROTRANSPORTE

Transporte público bajo demanda y compartido que da servicio a pasajeros mediante rutas dinámicas generadas en respuesta a la demanda individual o colectiva de los consumidores, utilizando vehículos más pequeños y aprovechando la disponibilidad generalizada de sistemas móviles de posicionamiento global (GPS).

CANCELACIÓN TARDÍA

Se produce una cancelación tardía cuando un pasajero cancela un recorrido dentro de las dos horas anteriores a la hora de salida solicitada, incluida una cancelación en la acera.

SI EL PASAJERO NO SE PRESENTA

Esto se conoce en inglés como “No Show” y se produce cuando un pasajero no se presenta para subir al vehículo de microtransporte en el plazo de un minuto después de la llegada del vehículo.

A TIEMPO

Ride Plus está a tiempo si el vehículo llega hasta cinco minutos después de la hora estimada de recogida.

PARATRANSPORTE

El paratransporte es un servicio de transporte público que funciona como complemento del transporte público de ruta fija, pero para personas con discapacidad y movilidad reducida que les impide utilizar el transporte público de ruta fija de forma independiente. La Ley de Estadounidenses con Discapacidades y sus reglamentos de aplicación exigen que el paratransporte se ofrezca en un radio de 0.75 millas del transporte público de ruta fija. SamTrans Ride Plus no es un servicio de paratransporte. Redi-Wheels y Redi Coast son los servicios de paratransporte en el condado de San Mateo, incluso en las zonas atendidas por SamTrans Ride Plus.

PARADA DE AUTOBÚS VIRTUAL

Un punto establecido que es el lugar donde subir o bajar del vehículo de un conjunto de direcciones. Es común en centros comerciales, hospitales o grandes campus de oficinas.

PROPÓSITO E INTRODUCCIÓN

PROPÓSITO

La misión de SamTrans Ride Plus es ofrecer un servicio de microtransporte de acera a acera dentro de Half Moon Bay, El Granada, East Palo Alto y el barrio de Belle Haven de Menlo Park.

INTRODUCCIÓN

Esta Guía del pasajero describe las políticas y procedimientos para utilizar SamTrans Ride Plus.

SamTrans Ride Plus ofrece un servicio de microtransporte dentro de Half Moon Bay, El Granada, East Palo Alto y el barrio de Belle Haven de Menlo Park. Se creó para ampliar las opciones de movilidad y proporcionar un servicio de transporte público de alta calidad, eficiente y sostenible en zonas en las que históricamente no se ha invertido lo suficiente y que son difíciles de atender con el servicio tradicional de autobuses de ruta fija. SamTrans Ride Plus ofrecerá tiempos de espera más cortos y una mayor fiabilidad en la zona de servicio que el servicio tradicional de autobuses de ruta fija. Se pretende que el tiempo de espera para el servicio Ride Plus no supere los 25 minutos desde el momento de la reserva hasta el momento en que pasen a recogerlo.

Los recorridos bajo demanda son aquellos en los que usted puede acceder al servicio cuando lo necesite, todos los días entre las 6:00 am y las 10:00 pm en East Palo Alto/Belle Haven y entre las 8:00 am y las 5:00 pm en Half Moon Bay/El Granada en función de la disponibilidad, en lugar de tener que planificar su recorrido en torno a un horario de autobuses de ruta fija.

El servicio de acera a acera se presta en un vehículo que realizará recorridos cortos dentro del área de servicio. Ride Plus es un servicio de transporte compartido que recoge y deja a los pasajeros en las direcciones que ellos indican. En determinados lugares, Ride Plus puede utilizar paradas de autobús virtuales, que son puntos donde subir o bajar del vehículo diseñados para realizar trasbordos a otros modos de transporte público o como lugar común en un gran centro comercial, el campus de un hospital, un parque empresarial, etc.

Los recorridos pueden programarse para servicio el mismo día o con hasta siete días de antelación. Los pasajeros que viajen fuera del área de servicio de Ride Plus deben estar listos para el trasbordo de Ride Plus a un autobús de ruta fija o a otro modo para completar su recorrido.

Esta Guía del pasajero está disponible en formatos alternativos previa solicitud.

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS

Puede ponerse en contacto con SamTrans Ride Plus por teléfono, correo electrónico o correo postal. El Departamento de Servicio al Cliente de Ride Plus está disponible para responder a sus preguntas y solucionar los problemas que nos comunique de 6:00 am a 10:00 pm todos los días. Las llamadas se contestan en el orden en que se reciben.

Teléfono: 650-238-5880

Sitio web: www.samtrans.com/rideplus

Dirección:

San Mateo County Transit District

Attn: Bus Contracts

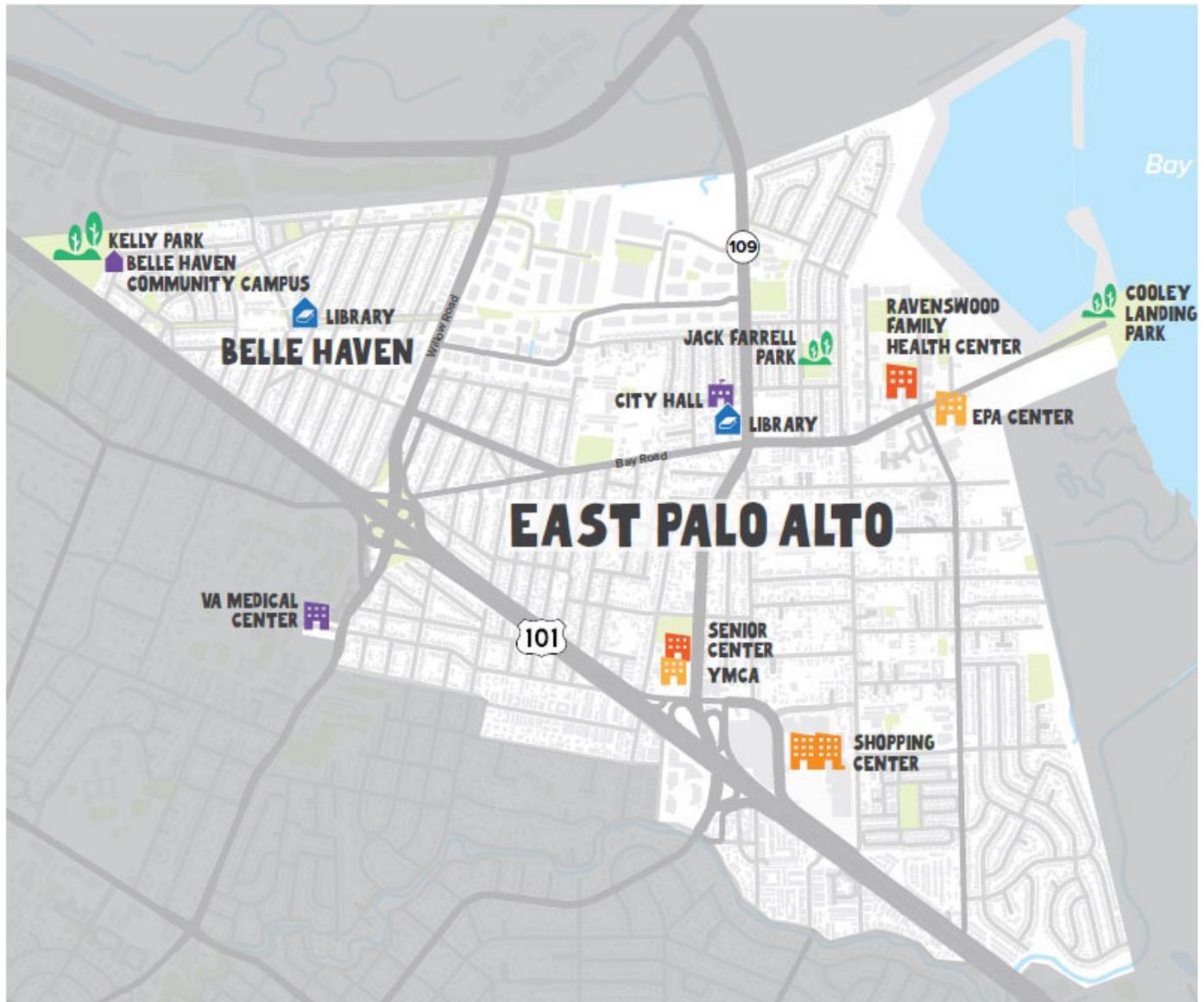
PO Box 3006

San Carlos, CA 94070

VIAJAR CON SAMTRANS RIDE PLUS

ÁREAS DE SERVICIO

Área de servicio de SamTrans Ride Plus: East Palo Alto / Belle Haven



Área de servicio de SamTrans Ride Plus: Half Moon Bay / El Granada



HORAS DE SERVICIO DE RIDE PLUS

Todos los días de 6:00 am a 10:00 pm en East Palo Alto/Belle Haven.

Todos los días de 8:00 am a 5:00 pm en Half Moon Bay/El Granada.

PROGRAMACIÓN DE UN RECORRIDO

Los recorridos de Ride Plus pueden programarse para uso inmediato o con hasta siete días de antelación.

TRES MANERAS DE PROGRAMAR UN RECORRIDO:

- Utilice la aplicación SamTrans Ride Plus, disponible para su descarga en Google Play Store o Apple App Store
- Reserve en línea en: book.rideplus.rideco.com
- Llame al 650-238-5880 (horario de atención: 6:00 am a 10:00 pm todos los días)
- Debe tener a mano la siguiente información antes de llamar:
 - Su nombre
 - Un número de teléfono en el que se le pueda contactar
 - Su hora preferida para que pasen a recogerlo o lo dejen en su destino
 - Su dirección para pasar a recogerlo
 - Su dirección de destino
 - Si utiliza una silla de ruedas, un scooter u otro dispositivo de movilidad

RESERVAR UN RECORRIDO POR LA HORA A LA QUE PASEN A RECOGERLO O LA DE LLEGADA

Al reservar un recorrido, los usuarios pueden elegir una hora para “salir a las” o “llegar antes de las”.

CAMBIAR EL LUGAR PARA PASAR A RECOGERLO O EL DE DESTINO

Puede modificar su reserva existente hasta 20 minutos antes de la que pasen a recogerlo. Se puede cancelar un recorrido a través de la aplicación SamTrans Ride Plus, la página web de reservas o llamando al 650-238-5880.

UTILIZAR RIDE PLUS PARA CONECTARSE A LOS AUTOBUSES DE SAMTRANS

Los pasajeros de Ride Plus podrán conectarse a los autobuses de ruta fija de SamTrans para viajar fuera de las áreas de servicio de Ride Plus. A continuación se indican las rutas que prestan servicio en cada área de servicio de Ride Plus:

- Las rutas EPX, 280, 281 y 296 atienden el área de servicio de Ride Plus de East Palo Alto/Belle Haven
- Las rutas 117 y 294 atienden el área de servicio de Ride Plus de Half Moon Bay/El Granada

Las paradas de autobús de SamTrans se mostrarán en la aplicación SamTrans Ride Plus y en la página web de reservas. Los pasajeros pueden elegir las como lugar para subir o bajar del vehículo. Se recomiendan las siguientes paradas para los trasbordos de cada ruta:

| RUTA | PARADAS DE AUTOBÚS RECOMENDADAS |
|--|--|
| 280 Purdue/Fordham – Palo Alto Transit Center | Pulgas Ave y O'Connor St Purdue Ave y Fordham St |
| 281 Stanford Oval – Belle Haven Community Campus | University Ave y Donohoe St Bay Rd y University Ave Belle Haven Community Campus |
| 296 Redwood City Transit Center – Bayshore/Donohoe EPX East Palo Alto – San Bruno BART por SFO Airtrain | E Bayshore Rd y Donohoe St Bay Rd y University Ave |
| 117 Linda Mar Park & Ride – Moonridge Apartments | Ave Alhambra y Vallejo St Centro Comercial Strawflower Main St y Lewis Foster Dr Kelly Ave y Church St Main St y Poplar St Moonridge Apartments |
| 294 Centro Comercial Hillsdale – Half Moon Bay | Main St y Poplar St |

Al trasladarse de Ride Plus al servicio de autobús de ruta fija de SamTrans, los usuarios de Clipper y de la aplicación móvil SamTrans dispondrán de trasbordos gratuitos por dos horas, que es la misma regla que para los trasbordos entre rutas fijas.

RESERVAR UN RECORRIDO PARA MÁS DE UNA PERSONA

Al reservar un recorrido, se pedirá a los pasajeros que marquen cuántos pasajeros viajan con ellos e indiquen la forma en que cada uno pagará su tarifa. En los vehículos que no son accesibles en silla de ruedas, los pasajeros pueden reservar hasta 11 asientos. En los vehículos accesibles en sillas de ruedas, los pasajeros pueden reservar hasta siete asientos más un espacio de sujeción para silla de ruedas.

Recuerde que todos los pasajeros de una reserva deben viajar al mismo tiempo y deben subir y bajar del vehículo en el mismo lugar.

VIAJAR CON DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD

El paratransporte es un servicio de transporte público que funciona como complemento del transporte público de ruta fija, pero para personas con discapacidad y movilidad reducida que les impide utilizar el transporte público de ruta fija de forma independiente. La Ley de Estadounidenses con Discapacidades y los reglamentos de aplicación exigen que el paratransporte se ofrezca en un radio de 0.75 millas del transporte público de ruta fija. SamTrans Ride Plus no es un servicio de paratransporte. Redi-Wheels y Redi Coast son los servicios de paratransporte en el condado de San Mateo, incluso en las zonas atendidas por SamTrans Ride Plus.

Ride Plus utiliza vehículos accesibles para transportar tanto a pasajeros ambulatorios como a pasajeros que utilizan sillas de ruedas, scooters y otros dispositivos de ayuda a la movilidad que requieren un elevador para subir a un vehículo.

Las furgonetas y elevadores de Ride Plus admiten sillas de ruedas, scooters y otros dispositivos de movilidad de hasta 51 pulgadas de largo y 34 pulgadas de ancho y hasta un máximo de 800 libras al estar ocupados. Los dispositivos de ayuda a la movilidad que superen estas especificaciones podrían no ser transportables. Si tiene alguna duda, llame a Servicios de Accesibilidad (Accessible Services) al teléfono **650-508-6247**.

Los pasajeros que viajen con dispositivos de movilidad deberán elegir "Wheelchair Accessibility" (Accesibilidad para silla de ruedas) en su perfil de usuario o comunicarlo al Departamento de Servicio al Cliente si se reserva por teléfono.

A los pasajeros que requieran el uso de un elevador para silla de ruedas se les puede pedir que se dirijan al espacio abierto en la acera o entrada de acceso vehicular más cercano para que se despliegue el elevador, ya que Ride Plus es un servicio de acera a acera.

Los pasajeros deben permitir que el conductor del vehículo Ride Plus asegure su dispositivo de movilidad. No obstante, si su dispositivo de movilidad no puede sujetarse correctamente, usted puede seguir utilizando Ride Plus.

Ride Plus no es un servicio de paratransporte según la ley ADA.

VIAJAR CON BICICLETAS

Actualmente, Ride Plus no puede dar cabida a bicicletas.

TARIFAS

Las tarifas de Ride Plus son las mismas que las de las rutas fijas de SamTrans, según lo establece la estructura tarifaria de SamTrans. A todos los pasajeros se les cobrará la tarifa local basada en las categorías de tarifas que se muestran a continuación. Los pasajeros certificados para el paratransporte Redi-Wheels y RediCoast (ADA) y sus cuidadores personales pagan tarifas con Descuento elegible.

| TARIFA LOCAL | Pago en efectivo o con aplicación móvil# | Clipper# | Pase de un día (en efectivo o con aplicación móvil) | Pase mensual (Clipper) |
|---|---|-----------------|--|-------------------------------|
| Adultos (de 19 a 64 años) | \$2.25 | \$2.05 | \$4.50 | \$65.60 |
| Jóvenes* (de 18 años y menores) | | | | |
| Descuento elegible** (adultos mayores/ discapacitados/ tarjetahabientes de Medicare) | \$1.10 | \$1.00 | \$2.00 | \$27.00 |

Clipper y SamTrans Mobile: Traslados gratuitos de 2 horas para las tarifas locales.

* Un niño (de 4 años o menos) puede viajar gratis con cada adulto o pasajero que pague con descuento elegible. Los otros niños deberán pagar la tarifa de jóvenes.

** Podrán viajar con una tarifa reducida los adultos mayores (de 65 años o más) y los pasajeros con discapacidades, que presenten una tarjeta de descuento de Conexión de Transporte Público Regional (RTC) o una tarjeta de identificación de placa para personas discapacitadas vigente expedida por el Departamento de Vehículos Motorizados o una tarjeta de descuento de transporte público válida expedida por otra agencia de transporte público de California que sea equivalente a la RTCDC, o aquellos que sean tarjetahabientes de Medicare.

CÓMO PAGAR SU TRASLADO

Los pasajeros disponen de varias opciones de pago, como pagar con el dinero en efectivo exacto a bordo, hacer tocar una tarjeta Clipper válida o la aplicación móvil sobre el lector Clipper, o mostrar un pase válido al conductor. Consulte el sitio web de SamTrans para obtener una lista de los pases aceptados. Los conductores no dan cambio ni aceptan fichas o tarjetas de cambio. Los conductores verificarán y aceptarán el pago de la tarifa al abordar.

Se preguntará a los pasajeros cómo piensan pagar su tarifa cuando reserven su recorrido y pagarán una vez que estén a bordo. Si dos o más personas tienen previsto reservar juntas un recorrido, la persona que reserve el recorrido deberá marcar la forma en que cada pasajero tiene previsto pagar su tarifa al abordar.

Si un pasajero marca una forma de pago de tarifas durante la reserva pero necesita utilizar una forma diferente al abordar, deberá llamar al Departamento de Servicio al Cliente de Ride Plus para actualizar su forma de pago de tarifas.

ALERTAS EN TIEMPO REAL

Su reserva especificará una hora estimada para pasar a recogerlo. Le aconsejamos que llegue al lugar donde lo van a recoger cinco minutos antes de la hora estimada para que pasen por usted. Para los usuarios de la aplicación, le enviaremos una hora de llegada actualizada a través de la aplicación Ride Plus a medida que se acerque la hora de su recorrido. Usted tiene la opción de utilizar la aplicación móvil para seguir la ubicación de su vehículo en tiempo real mientras este viene a recogerle.

Como cortesía hacia sus compañeros de viaje, el conductor no esperará más de un minuto. Para cumplir con el horario, el vehículo partirá si usted no se presenta dentro del periodo de espera de un minuto.

CÓMO RECONOCER EL VEHÍCULO DE SAMTRANS RIDE PLUS

Los vehículos de SamTrans Ride Plus, al igual que los autobuses de SamTrans, tienen colores y gráficos distintivos. Además, la app y las notificaciones por SMS le indicarán la marca, el modelo, el año y el número de identificación del vehículo que usted espera a medida que este se acerca.



CONDUCTORES DE RIDE PLUS

SamTrans recurre a un proveedor externo para prestar el servicio de Ride Plus. Al igual que con todos los servicios de SamTrans, todos los conductores son examinados antes de ser contratados y han recibido formación especializada en seguridad, lo que incluye la prevención de incidentes.

ASISTENCIA DEL CONDUCTOR

Los conductores de SamTrans Ride Plus brindarán la siguiente asistencia a los pasajeros:

- Preguntarle su nombre a los pasajeros.
- Preguntarle al pasajero "¿En qué puedo ayudarle?".

- Ofrecer el uso de un cinturón de sujeción Posey, que se ajusta alrededor del pasajero y del dispositivo de movilidad (si se utiliza).
- Guiar a los pasajeros ciegos o con baja visión (según la aprobación/solicitud del pasajero) desde el bordillo de la acera al vehículo y desde el vehículo a la acera. Ofrecer el uso del cinturón de seguridad.
- Accionar el elevador de vehículos si es necesario y asegurar correctamente las sillas de ruedas y scooters.
- Ofrecer un brazo para dar estabilidad y ayudar al pasajero a subir y bajar del vehículo.
- Cargar hasta cuatro bolsas de comestibles estándar.

Es importante tener en cuenta que el conductor no es un asistente de cuidados personales y no está autorizado a ayudar con peticiones personales más allá de lo indicado en esta guía. Los pasajeros son responsables de planificar cualquier asistencia adicional.

- El conductor no puede abandonar las inmediaciones del vehículo.
- Ayudar a un pasajero en silla de ruedas a subir o bajar escalones o bordillos de las aceras.
- Esperar con los pasajeros en su destino.
- Manejar un animal de servicio.
- Manejar los controles de un dispositivo de movilidad accionado electrónicamente.
- Realizar paradas personales no programadas a petición del pasajero.
- Instalar asientos infantiles y elevadores.

BOLSAS DE COMESTIBLES Y COMPRAS

1. Usted sólo podrá transportar tantas bolsas de la compra o del supermercado como pueda subir y bajar de la furgoneta por sí mismo en un recorrido. Los conductores únicamente ayudarán a subir o bajar artículos de la furgoneta.
2. Si va a subir o bajar artículos de la furgoneta, puede solicitar el uso del elevador para recibir ayuda, si la necesita.
3. Todas las bolsas deben estar completamente fuera del pasillo y aseguradas por usted. Si esto no es posible, el conductor puede negarse a transportarle.
4. Si el vehículo está lleno, usted deberá mantener sus bolsas en el área de su propio asiento.
5. Bajo ninguna circunstancia se podrán almacenar bolsas en la zona del hueco de la rueda o en una zona que bloquee el acceso a las puertas.

6. Se pueden guardar las bolsas en la zona de sujeción de sillas de ruedas si usted las asegura. Si la zona de sujeción para sillas de ruedas se necesita para un pasajero que utiliza una silla de ruedas como dispositivo de movilidad, usted deberá trasladar las bolsas a otra zona.
7. Si utiliza una silla de ruedas como dispositivo de movilidad, usted debe limitarse al número de bolsas y otros artículos que puedan fijarse de forma segura a la silla. El número y la ubicación de los artículos no deben interferir con el proceso de sujeción segura de la silla de ruedas que utiliza un amarre de cuatro puntos.
8. Si las bolsas no pueden acomodarse según estas pautas debido al número de bolsas que bloquean o estrechan el pasillo, el conductor puede negarle el viaje.

PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA

En caso de accidente o emergencia, mantenga la calma y siga las instrucciones del conductor.

Un pasajero que se ponga enfermo, o que note que otro pasajero puede estarlo, debe informar inmediatamente al conductor.

TIEMPO DE RECORRIDO

SamTrans Ride Plus ofrece un servicio de microtransporte de "viaje compartido". Esto significa que otros pasajeros con destinos diferentes pueden ser recogidos y/o dejados durante el trayecto hacia el destino de usted. Esto puede hacer que su recorrido sea más largo que si tomara un taxi o condujera usted mismo.

SamTrans Ride Plus no garantiza un tiempo máximo de recorrido debido a la flexibilidad de las rutas en función de las peticiones de viaje en tiempo real. No obstante, la aplicación le dará una hora estimada de llegada.

AL VIAJAR

El conductor se esforzará por garantizar que las temperaturas en el interior del vehículo sean agradables para todos los pasajeros. Los pasajeros pueden solicitar cambios de temperatura, pero eso queda a discreción del conductor.

Siéntase con la libertad de sentarse en cualquier asiento disponible; sin embargo, si sube una persona mayor o con discapacidad y usted está dispuesto, por favor cámbiese a la parte trasera de la furgoneta para abrir asientos más accesibles.

CALIFIQUE SU RECORRIDO

Al final del recorrido, se invitará a los pasajeros de la aplicación móvil a calificar su viaje y enviar comentarios sobre SamTrans Ride Plus.

CANCELACIONES Y CUANDO EL PASAJERO NO SE PRESENTA

Cuando reserva un viaje con SamTrans Ride Plus, usted está haciendo un compromiso con el sistema y con el conductor, ya que se crea un horario para adaptarse al recorrido de usted. Si por alguna razón no puede realizar el viaje, le aconsejamos que cancele el recorrido lo antes posible.

CANCELACIÓN DEL SERVICIO

SamTrans se reserva el derecho de modificar, suspender o cancelar el servicio en situaciones de clima peligroso o durante otras condiciones que puedan poner en peligro la seguridad de nuestros pasajeros, nuestros empleados o nuestros vehículos. En días en que se anticipe mal tiempo, consulte book.rideplus.rideco.com o llame al 650-238-5880.

Se recomienda a los pasajeros que se inscriban para recibir notificaciones por correo electrónico y mensajes de texto de Ride Plus en www.samtrans.com/rideplus para mantenerse informados sobre las condiciones que podrían afectar las operaciones de Ride Plus.

Si ve o escucha una notificación de que los autobuses de SamTrans están operando con el Plan de Servicio de Emergencia (ESP) o que el servicio de autobuses de SamTrans está suspendido o cerrado, los recorridos de SamTrans Ride Plus se cancelarán por ese día. También puede llamar al 650-238-5880 para escuchar un anuncio grabado sobre el estado del servicio de autobuses de SamTrans y SamTrans Ride Plus.

Si viaja en momentos de inclemencias meteorológicas, asegúrese de estar preparado para tiempos de viaje más largos.

OBJETOS PERDIDOS

SamTrans Ride Plus no se hace responsable en caso de pérdida o robo de objetos. Si cree que ha perdido algo en SamTrans Ride Plus, llame al 650-238-5880 para solicitar ayuda.

POLÍTICAS Y NORMAS DE CONDUCTA DE RIDE PLUS

VIAJAR CON NIÑOS

Los menores de 11 años deben ir acompañados de un cuidador responsable.

En cumplimiento de la legislación de California, todos los pasajeros menores de ocho años o que midan menos de 1.45 m (4' 9") deben viajar en un sistema de retención infantil adecuado, como un asiento de seguridad o un elevador en el asiento trasero. Todos los pasajeros menores de dos años deben viajar en un asiento de seguridad adecuado orientado hacia atrás, a menos que el niño pese 40 o más libras o mida 40 o más pulgadas.

Los cuidadores deben proporcionar un asiento de seguridad adecuado e instalarlo en el vehículo. Lamentablemente, aunque los conductores pueden proporcionar información sobre los puntos de anclaje LATCH, no pueden ayudar a los cuidadores con la instalación.

POLÍTICA DE CINTURONES DE SEGURIDAD

Todos los pasajeros están sujetos a la ley de cinturones de seguridad obligatorios de California y deben llevar siempre puestos tanto el cinturón de cadera como el de hombro mientras viajen en SamTrans Ride Plus. Los cinturones están diseñados para proteger a pasajeros y conductores y evitar lesiones. Si necesita ayuda con el cinturón de seguridad, pida ayuda al conductor.

Los pasajeros deben cumplir la política de cinturones de seguridad de SamTrans Ride Plus o no se les transportará.

NORMAS DE CONDUCTA

SamTrans Ride Plus tiene una lista de normas de sentido común para garantizar la seguridad de todos los pasajeros y conductores. Pedimos a todos los pasajeros y acompañantes que observen las siguientes normas de conducta:

- Esté preparado para que pasen a recogerlo cinco minutos antes de la hora prevista de su recorrido y suba puntualmente al vehículo. Los conductores esperarán solo un minuto para que los pasajeros aborden.
- Pague la tarifa en efectivo, pase la tarjeta Clipper o la aplicación móvil Clipper, o muestre el pase al conductor al subir al vehículo.
- Cancele las reservas a tiempo.
- Permanezca sentado una vez a bordo.
- Utilice siempre el cinturón de seguridad durante el transporte.
- Abandone el vehículo a petición de un representante autorizado de SamTrans Ride Plus, incluido el conductor.
- No coma ni beba en un vehículo de SamTrans Ride Plus excepto por motivos de salud.
- No fume pipas, cigarrillos, cigarrillos electrónicos (incluidos los vapeadores), puros ni ningún otro objeto en un vehículo de SamTrans Ride Plus.
- Mantenga la cabeza, los brazos y las otras partes del cuerpo dentro del vehículo.
- Mantenga los dispositivos de movilidad en buen estado y sea capaz de manejarlos sin ayuda del conductor.
- Mantenga a los animales de servicio, como los perros guía, bajo el control de sus dueños. Los animales de servicio pueden viajar en el suelo o en el regazo del propietario, si es necesario, pero no deben obstruir el pasillo. Si el animal se comporta mal, se pedirá al pasajero que retire al animal del vehículo. Se podrán revocar los privilegios de viaje por mal comportamiento repetido.
- Absténgase de acariciar a los perros guía u otros animales de servicio de otros pasajeros sin el permiso del propietario.
- No maneje ni manipule ningún equipo del vehículo.
- No utilice lenguaje o acciones abusivas, amenazadoras u obscenas.
- No reproduzca música, aparatos electrónicos ni otros equipos ruidosos mientras esté a bordo sin auriculares.
- No viaje con recipientes abiertos de alcohol o con drogas ilegales.
- Vístase con camisas y calzado.

- No lleve materiales inflamables o explosivos en los vehículos de transporte público (salvo que sean ayudas para la movilidad).
- No tire basura.
- Un cuidador responsable debe acompañar a los niños menores de 11 años.
- Trate con respeto al personal y conductores de SamTrans y Ride Plus, así como a los demás pasajeros.

Los pasajeros que no demuestren un comportamiento apropiado pueden ser sancionados. Las sanciones van desde una advertencia verbal hasta la suspensión del servicio, en función de la gravedad de la infracción. Los pasajeros que se comporten de forma violenta o perjudicial pueden ser objeto de una suspensión inmediata y permanente.

Ejemplos de comportamiento inapropiado incluyen:

- Hablar o comportarse de forma abusiva o amenazar al personal o a otros pasajeros.
- Negarse a permanecer sentado y con el cinturón de seguridad puesto.
- Abrir la puerta del vehículo mientras el vehículo está en movimiento.
- Hacer demasiado ruido.
- Permitir que otra persona viaje usando su nombre.
- No mantener una higiene personal adecuada.
- No pagar o negarse repetidamente a pagar la tarifa correcta al abordar.

Si una investigación revela que el comportamiento disruptivo del pasajero se debe a una discapacidad y está fuera del control del pasajero, no se suspenderá el servicio del pasajero.

Sin embargo, Ride Plus puede exigir que el pasajero viaje con un asistente personal para evitar o controlar el comportamiento. Si esto no ayuda, se puede interrumpir el servicio del pasajero.

Los pasajeros a los que se les haya notificado por escrito que su derecho al transporte ha sido suspendido debido a su comportamiento pueden apelar la suspensión ante el Gerente de SamTrans, Contratos de autobuses, quien programará una audiencia de apelación con los miembros designados del panel.

Las solicitudes de apelación deben hacerse por escrito a:

SamTrans
Attn: Bus Contracts
PO Box 3006
San Carlos, CA 94070-1306

Los pasajeros sujetos a suspensión inmediata por comportamiento violento o gravemente perjudicial no pueden viajar a menos que finalice el plazo de su suspensión o hasta que se revoque su suspensión en apelación.