



**East Bay
Paratransit**

GUÍA PARA PASAJEROS

1750 Broadway
Oakland, CA 94612
www.eastbayparatransit.org
Teléfono: (510) 287-5000

Julio de 2023

INTRODUCCIÓN

East Bay Paratransit es un servicio de transporte público para personas que no pueden usar los autobuses regulares de AC Transit o los trenes BART debido a una discapacidad o una afección relacionada con la salud. East Bay Paratransit fue establecida por AC Transit y BART para cumplir con los requisitos de la Ley para estadounidenses con discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA). East Bay Paratransit transporta a los pasajeros en furgonetas accesibles equipadas con un elevador para sillas de ruedas.

Debe leer detenidamente esta guía para aprender todo sobre East Bay Paratransit.

Hay formatos accesibles alternativos disponibles a pedido. Comuníquese con el servicio de atención al cliente al 510-287-5000 para hablar con un representante o visite el sitio web en www.eastbayparatransit.org y haga clic en «Comuníquese con nosotros».

AVISO LEGAL

- La guía para pasajeros de East Bay Paratransit puede contener omisiones o errores. La guía no es un consejo legal y no crea ninguna obligación legal por parte de nadie. En caso de conflicto entre la guía y cualquier ley, política u obligación contractual de AC Transit, BART o East Bay Paratransit, prevalecerá la ley, la política o el contrato.
- East Bay Paratransit no compensa a los pasajeros por sus gastos o pérdidas debido a algún problema con el servicio, ni tampoco es responsable de ningún inconveniente o gasto causado como resultado del uso del programa.
- El servicio de Paratransit de East Bay solo está disponible dentro de un radio de $\frac{3}{4}$ de milla de una ruta de autobús de AC Transit o estación de BART en funcionamiento, durante las mismas horas en que funcionan los autobuses y los trenes.
- El servicio es de bordillo a bordillo y, previa solicitud, de puerta a puerta.
- Absténgase de usar productos perfumados a bordo de los vehículos, ya que puede haber personas a bordo con sensibilidades ambientales.

A CUIDADORES Y AGENCIAS DE SERVICIOS SOCIALES

Este documento fue escrito para todos los pasajeros de transporte alternativo y está redactado como si el pasajero estuviera leyendo el documento. Sabemos que muchos cuidadores y otras personas asumirán la responsabilidad de leer y comprender esta información, así como de hacer reservas y otros arreglos para el pasajero.

Sin embargo, si la persona a la que cuidas va a viajar sin acompañante, es muy importante que pueda cumplir con las responsabilidades y los comportamientos de pasajero (consulte la página 17).

Póngase en contacto con East Bay Paratransit:

(510) 287-5000

www.eastbayparatransit.org

Otros números de teléfono importantes se encuentran en la contraportada de esta guía

COMITÉ ASESOR DE PASAJEROS

East Bay Paratransit tiene un comité asesor de pasajeros llamado Comité Asesor de Revisión de Servicios (SRAC), que se reúne cada dos meses en Oakland. Puede asistir a las reuniones y hablar con el comité. También puede solicitar ser miembro del comité.

Cuando hable con un representante del servicio de atención al cliente, pídale que lo ponga en contacto con el coordinador del SRAC.

Visite www.eastbayparatransit.org y haga clic en «Rider Advisory» («Asesoramiento de pasajeros») para obtener más información.

Tabla de contenidos

Elegibilidad	1		
Elegibilidad total	1	Ausencias y cancelaciones tardías	12
Elegibilidad condicional	1	Sanciones por ausencia y por cancelación tardía	12
Elegibilidad temporal	1	Ausencias y cancelación tardía	
Duración de la elegibilidad	1	Apelaciones de suspensión	13
Denegación de elegibilidad	2	Aseguramiento de dispositivos de movilidad/Uso del elevador	14
Elegibilidad de los visitantes	2	Niños en transporte alternativo	14
Traer a otras personas	3	Limitaciones de paquetes	15
Asistentes de cuidado personal	3	Equipo de soporte vital	15
Acompañantes	3	Viajar con animales	15
Área de servicio	4	Responsabilidades y comportamientos del conductor	16
Mapa del área de servicio	4		
Horas/días de servicio	5	Responsabilidades y comportamientos del pasajero	17
Tarifas	6	Responsabilidad del cuidador	18
Tarifas de ida	6	Sanciones por problemas de conducta o fraude	18
Pagar su tarifa	6	Apelaciones por problemas de conducta o fraude	19
Compra de boletos	7	Excepciones a las reglas	19
Aplicación de pago sin contacto	7		
Reservas	8	Comentarios	19
Información que debe brindar	8	Recomendaciones/quejas	19
Su solicitud de reserva	8	Encuesta de satisfacción del cliente	20
Ventana de recogida	9	Objetos perdidos	20
Viajes compartidos	9	Folletos	20
Tipos de vehículos	9		
Llamada con preguntas	9	Derechos civiles	21
Modificación de su reserva	9	Cumplimiento del Título VI	21
Cancelación de un viaje	9	Cumplimiento del Título II	21
Órdenes permanentes	10	Modificaciones razonables	21
Viajes regionales	10		
Cómo realizar su viaje en transporte alternativo	11	Otros sistemas de transporte alternativo	22
Recogida	11		
Regla de 5 minutos	11	Recursos de emergencia	23
Llamadas recordatorias	11		
Recogidas anticipadas	12		
Recogidas tardías	12		

Póngase en contacto con East Bay Paratransit... Ver contraportada

ELEGIBILIDAD

Para utilizar East Bay Paratransit, debe presentar su solicitud a través del Departamento de Certificación de Elegibilidad y ser considerado elegible para el servicio. El proceso para los nuevos solicitantes incluye tanto una solicitud en papel como una evaluación en persona (IPA). East Bay Paratransit le proporcionará un viaje gratuito desde y hacia su IPA en uno de nuestros vehículos. Al completar su IPA, recibirá una carta en la que se explica la determinación de su elegibilidad y el tipo de servicio que puede recibir. Si el proceso de elegibilidad demora más de 21 días, entonces se presume que usted es elegible para utilizar el servicio hasta que se tome una determinación final.

Si tiene preguntas sobre la elegibilidad, llame a East Bay Paratransit al (510) 287-5000 y presione 5 cuando escuche la grabación.

Elegibilidad total

Si no puede utilizar los autobuses de AC Transit o los trenes BART de forma independiente, tendrá la elegibilidad total para el transporte alternativo. Eso significa que se le permitirá realizar todos sus viajes de tránsito en el transporte alternativo. Puede elegir viajar en AC Transit o BART cuando pueda, por ejemplo, si viaja con un asistente.

Elegibilidad condicional

Si el Departamento de Certificación de Elegibilidad determina que puede utilizar AC Transit o BART de forma independiente para algunos viajes, pero no para otros, se le otorgará una elegibilidad condicional. Se le permitirá realizar algunos de sus viajes utilizando el servicio de East Bay Paratransit.

Le explicaremos qué viajes puede realizar en East Bay Paratransit y qué viajes debe planificar en tránsito de ruta fija. Podemos negarnos a proporcionarle un viaje en el transporte alternativo que pueda realizar en AC Transit o BART.

Elegibilidad temporal

Si su discapacidad es temporal o se espera que su salud mejore, se le otorgará la elegibilidad para el transporte alternativo por un tiempo limitado, después del cual se espera que vuelva a utilizar los autobuses regulares de AC Transit o los trenes BART.

Duración de la elegibilidad

Su elegibilidad para utilizar el servicio de East Bay Paratransit se asigna por un período de cinco (5) años. Debe volver a solicitar el servicio continuo cada cinco (5) años, independientemente de su estado de elegibilidad.

Es necesario volver a presentar la solicitud incluso cuando su discapacidad sea permanente e inalterable. East Bay Paratransit le enviará instrucciones sobre cómo volver a presentar una solicitud antes de que venza su elegibilidad.

Denegación de elegibilidad

Para calificar para los servicios de East Bay Paratransit, debe tener una discapacidad o afección relacionada con la salud que le impida utilizar el transporte público de ruta fija, autobús o tren de forma independiente. Basándose en su solicitud escrita y en su evaluación en persona (IPA), el Departamento de Certificación de Elegibilidad puede determinar que tiene las habilidades de transporte y la capacidad funcional necesarias para utilizar los autobuses de AC Transit y los trenes BART sin la asistencia de otra persona. Esto resultará en la denegación de la elegibilidad para los servicios de East Bay Paratransit. Los motivos de la denegación se indicarán en la carta que reciba.

Si no está de acuerdo con esta decisión, tiene derecho a apelar y en su carta se incluirán instrucciones sobre cómo apelar. Un panel de apelaciones, compuesto por personal de AC Transit o BART y un miembro del Comité Asesor de Revisión de Servicios, atenderá la apelación. Si el panel confirma la decisión y su discapacidad o afección relacionada con la salud cambia en el futuro, puede volver a solicitar el transporte alternativo ADA.

Elegibilidad de los visitantes

Las solicitudes de los visitantes se gestionan por nuestro departamento de elegibilidad. Los visitantes pueden utilizar East Bay Paratransit durante un máximo de 21 días en un período de 12 meses después de presentar una tarjeta válida del transporte alternativo ADA u otra documentación que demuestre que están certificados por otra agencia para los servicios de transporte alternativo ADA.

También otorgamos servicios de visitantes a las personas cuya discapacidad es visiblemente evidente, como los usuarios de dispositivos de movilidad, bastones blancos o animales de servicio, o que presentan información sobre las que no pueden utilizar una ruta fija, autobús o tren de forma independiente. Solicitamos un formulario de identificación para crear un perfil en nuestra base de datos para el pasajero.

El Departamento de Certificación de Elegibilidad acepta una variedad de documentación, como una copia de una tarjeta válida de transporte alternativo ADA o un correo electrónico de una agencia local.

Para aquellos cuya discapacidad es evidente, se aceptan formas básicas de documentación.

TRAER A OTRAS PERSONAS

Los pasajeros que cumplan con los requisitos de la ADA, sus asistentes de cuidado personal (PCA) y sus acompañantes pueden utilizar East Bay Paratransit. Tanto los asistentes de cuidado personal como los acompañantes deben viajar desde y hacia los mismos lugares que el pasajero elegible con el que viajan. Debe hacer reservas para el PCA y el acompañante cuando haga la reserva para usted.

Asistentes de cuidado personal (PCA)

Un PCA es una persona que usted necesita para que le ayude a realizar las actividades diarias, como comer, vestirse, realizar la higiene personal o encontrar su camino.

Cuando solicite el servicio del transporte alternativo, se le preguntará si necesita un PCA. Los asistentes de cuidado personal no pagan tarifa cuando viajan con usted.

East Bay Paratransit se reserva el derecho de ponerse en contacto con su profesional de la salud para verificar si necesita un asistente.

Afirmar de manera fraudulenta viajar con un acompañante para evitar el pago de la tarifa de un acompañante puede resultar en la suspensión del servicio.

Acompañantes

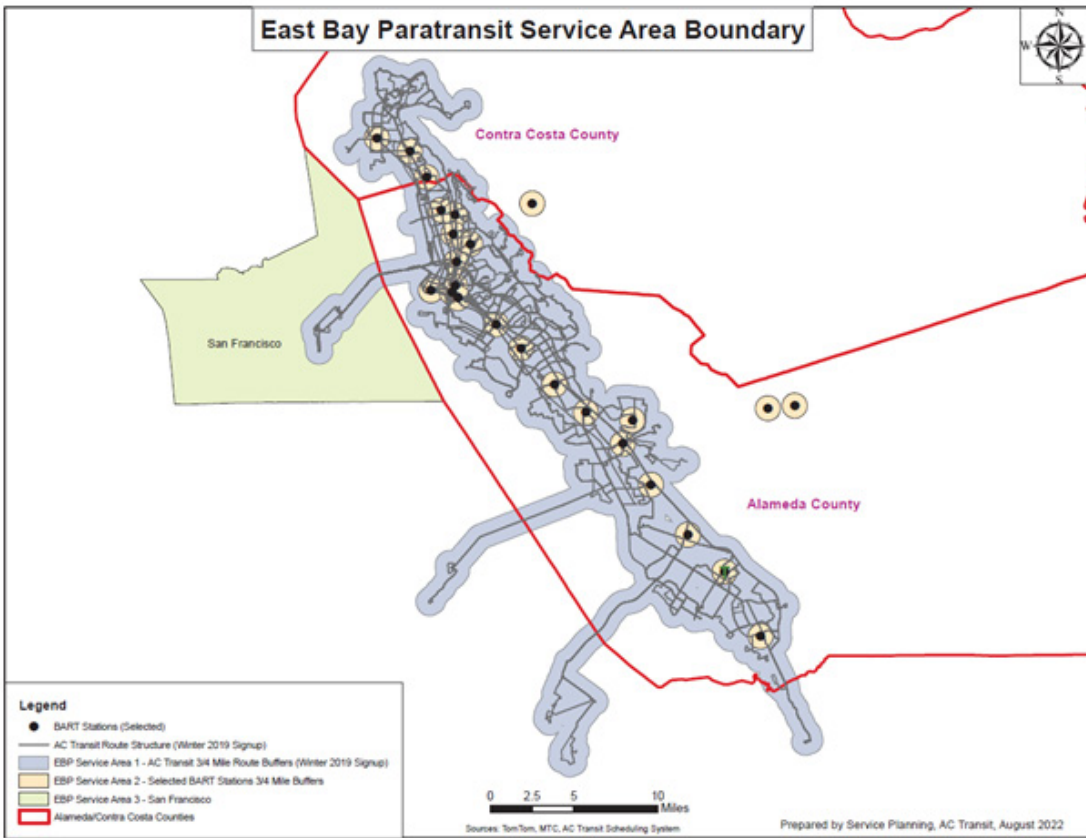
Un acompañante es una persona que viaja con usted pero que no viene principalmente para ayudarlo. Debe hacer una reserva para su acompañante cuando haga su propia reserva.

Solo se pueden añadir acompañantes adicionales el día del servicio **SOLAMENTE** si hay espacio disponible en el vehículo.

Los acompañantes pagan la misma tarifa que usted para viajar en el transporte alternativo.

ÁREA DE SERVICIO

East Bay Paratransit presta servicio a las siguientes ciudades dentro de las áreas de AC Transit y BART que se muestran en el siguiente mapa:



- Alameda
- Albany
- Berkeley
- Castro Valley
- El Cerrito
- El Sobrante
- Emeryville
- Fremont
- Hayward
- Hercules *
- Kensington
- Milpitas (parte)
- Newark
- Oakland
- Piedmont
- Pinole (parte) *
- Richmond
- Rodeo *
- San Leandro
- San Pablo
- Union City

También puede ir desde y hacia cualquiera de estas ciudades a cualquier lugar de San Francisco. Puede ir a cualquier otro lugar del Área de la Bahía, más allá de estas ciudades, trasladándose a otros servicios de transporte alternativo ADA.

East Bay Paratransit coordina con WestCat para brindar el servicio de transporte alternativo ADA temprano en la mañana, tarde en la noche y los domingos de la siguiente manera:

Lunes a viernes	4:44 a. m. a 6:00 a. m.	y	8:00 p. m. a 12:14 a. m.
Sábado	5:50 a. m. a 9:00 a. m.	y	7:00 p. m. a 11:03 p. m.
Domingo	7:10 a. m. a 10:04 p. m.		

HORAS/DÍAS DE SERVICIO

El transporte alternativo ADA está diseñado como un servicio complementario para el transporte público de ruta fija. **Por lo tanto, el servicio de East Bay Paratransit está disponible solamente durante los días y horas de un servicio de autobús o tren en funcionamiento.**

Específicamente, el servicio de transporte alternativo está disponible dentro de un radio de $\frac{3}{4}$ de milla de una ruta de autobús de AC Transit o estación BART, durante las mismas horas en que los autobuses y trenes circulan por esas rutas. Tanto el origen como el destino del viaje del transporte alternativo deben cumplir con este estándar. El centro de atención al cliente de East Bay Paratransit le dirá si el servicio de transporte alternativo estará disponible para el viaje en particular que desee. East Bay Paratransit celebra los siguientes días festivos. La cobertura del servicio durante los días festivos es idéntica a la de los horarios festivos de AC Transit y BART.

- Día de Año Nuevo
- Día Martín Luther King, Jr.
- Día del Presidente
- Día de los Caídos
- Día de la Liberación
- Día de la Independencia
- Día del Trabajo
- Día de Acción de Gracias
- Viernes después de Acción de Gracias
- Día de Navidad

TARIFAS

TARIFAS DE IDA para el servicio en East Bay	
Tarifa	Distancia
\$4.00	0 a 12 millas
\$6.00	>12 millas, hasta 20 millas
\$7.00	>20 millas

TARIFAS DE IDA para el servicio desde y hacia San Francisco*			
1) Si tu viaje comienza o finaliza en:	2) Y su recogida o llegada es:		
	Hasta el Centro Cívico BART	Más allá del Centro Cívico BART	Cualquier dirección de Daly City
	3) Su tarifa es		
Zona 1: Alameda, Berkeley, Emeryville, Piedmont, Oakland	\$6.00	\$7.00	\$8.00
Zona 2: Albany, Castro Valley, El Cerrito, El Sobrante, Kensington, Orinda BART, San Leandro, San Lorenzo, Richmond, San Pablo.	\$7.00	\$8.00	\$9.00
Zona 3: Fremont, Hayward, Hercules, Milpitas, Newark, Pleasanton BART, Pinole, Union City	\$8.00	\$9.00	\$10.00

* Los viajes a San Francisco que van más allá del territorio de servicio de BART que realiza East Bay Paratransit también pagan una tarifa adicional de transporte alternativo MUNI de 2.50 dólares.

Pagar su tarifa

Cuando haga una reserva para un viaje en East Bay Paratransit, se le indicará la tarifa de su viaje. Debe pagar la tarifa antes o tan pronto como aborde el vehículo. Puede pagar en efectivo, con boletos, una combinación de ambos o mediante la aplicación de pago sin contacto. Si paga en efectivo, traiga el cambio exacto porque los conductores no pueden efectuar el cambio ni detenerse para obtenerlo. Los boletos están disponibles en denominaciones de \$4.00 ó \$1.00 y vienen en paquetes de diez.

Compra de boletos

Puede comprar paquetes de boletos de East Bay Paratransit en los siguientes lugares:

- En persona o por correo desde East Bay Paratransit, 1750 Broadway, Oakland, 94612. Los gastos de envío y gestión se añaden a los pedidos por correo.
- Centro de atención al cliente de AC Transit, 1600 Franklin St., Oakland, 94612.
- Centro de atención al cliente de BART, Lake Merritt BART Station, 800 Oak St, Oakland, 94607.

Uso de tarjetas de crédito para comprar boletos

Puede usar tarjetas de crédito para comprar boletos con tarifa de East Bay Paratransit de dos maneras diferentes:

- Visite nuestro sitio web en www.eastbayparatransit.org. Haga clic en el enlace «Tarifas» en la parte superior de la página de inicio y, a continuación, haga clic en la pestaña «Comprar boletos». Esto lo llevará a través de las pantallas para completar el pedido con tarjeta de crédito. Los boletos se enviarán por correo e incluirán los gastos de envío y gestión. Hay un máximo de \$200.00 por pedido con tarjeta de crédito en línea.
- Visite la recepción en 1750 Broadway, Oakland, CA, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Si prefiere usar un cheque, puede continuar con el pedido de boletos completando un formulario de pedido y enviando su cheque. Puede obtener el formulario de pedido en nuestro sitio web: www.eastbayparatransit.org o llamando al 510-287-5000 para que le envíen un formulario por correo.

Aplicación de pago sin contacto

East Bay Paratransit tiene una aplicación de pago sin contacto para iPhone y Android. Es la forma más sencilla de pagar los viajes por adelantado y elimina la necesidad de boletos de papel o dinero en efectivo. La aplicación de pago sin contacto ofrece funciones útiles para que los pasajeros y sus familias vean los próximos viajes y elijan qué viajes pagar.

Descargue la aplicación y cree una cuenta para comenzar a utilizarla hoy mismo. Para obtener más información, visite el sitio web en www.eastbayparatransit.org o llame al Centro de atención al cliente al 510-287-5000.

RESERVAS

Los viajes en East Bay Paratransit se realizan únicamente con reserva previa. Las reservas se realizan por teléfono al Centro de atención al cliente de East Bay Paratransit. Se aceptan llamadas de reserva de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. todos los días, incluidos los fines de semana. Puede hacer una reserva con uno (1) a siete (7) días de anticipación. **No se aceptan reservas para el mismo día.**

Información que debe brindar

Usted o su cuidador pueden llamar para hacer una reserva para usted. Tenga a mano esta información al hacer su reserva:

- Su nombre, domicilio y número de teléfono.
- Su dirección de recogida.
- Su dirección de llegada.
- La fecha en la que desea viajar.
- La hora a la que desea que lo recojan o la hora a la que desea que lo dejen en su destino.
- Si viaja con un asistente de cuidado personal o un acompañante.
- Si viaja con un animal de servicio.
- Si va a utilizar un dispositivo de movilidad, como una silla de ruedas, un andador o una scooter.
- Cualquier instrucción especial que el pasajero pueda necesitar, como códigos de entrada, indicaciones para llegar a una puerta difícil de encontrar, etc.

Su solicitud de reserva

Tiene la opción de solicitar una reserva en función de la hora de recogida que desea o de la hora a la que desea que lo dejen en su destino. Si desea que lo dejen a una hora determinada, el sistema de reservas calculará la hora de recogida para usted. Tendrá en cuenta el tráfico y el hecho de que otros pasajeros pueden ser recogidos y dejados en el camino.

El representante del servicio de atención al cliente le ofrecerá la mejor hora de reserva posible. Sin embargo, es posible que la hora exacta de recogida que desee no esté disponible. El viaje se negociará dentro de una hora antes o una hora después de la hora solicitada.

Los representantes del servicio de atención al cliente solo pueden comprobar un número limitado de horas diferentes para su reserva si no está satisfecho con las horas ofrecidas inicialmente.

Ventana de recogida

Cuando haga su reserva, se le dará un intervalo de tiempo de 30 minutos que se llama «ventana de recogida», durante el cual puede esperar que el vehículo de East Bay Paratransit lo recoja. Su vehículo puede llegar en cualquier momento durante la «ventana de recogida» de 30 minutos.

Prepárese para abordar el vehículo al inicio de la ventana de recogida. El conductor solo puede esperar cinco (5) minutos. Si el conductor no puede localizarlo, se pondrá en contacto con el despacho de East Bay Paratransit para intentar ponerse en contacto con usted. Si el despacho no se pone en contacto con usted en los cinco (5) minutos que el conductor puede esperar, se le cobrará por «ausencia». (Consulte «Ausencias y cancelaciones tardías», página 12)

Viajes compartidos

East Bay Paratransit es un servicio de «viaje compartido». Esto significa que recogerán y dejarán a otros pasajeros en el camino y la ruta no es necesariamente lineal. Su viaje puede llevar más tiempo que si hubiera tomado un taxi o hubiera conducido usted mismo. Su viaje puede tardar un tiempo similar al que tardaría el mismo viaje en un autobús de AC Transit, incluidos los traslados y los tiempos de espera.

Tipos de vehículos

El servicio de East Bay Paratransit se presta con furgonetas accesibles con elevador.

Llamada con preguntas

El Centro de atención al cliente de East Bay Paratransit está abierto los 7 días de la semana durante todo el horario de atención (aproximadamente desde las 4:00 a. m. hasta pasada la medianoche). Puede llamar en cualquier momento si tiene preguntas sobre su reserva o su viaje.

Modificación de su reserva

Debe llamar al número de reserva antes de las 5:00 p. m. al menos el día anterior para realizar cambios en su viaje.

No se pueden atender las solicitudes de cambios en el día de su viaje. No le pida al conductor que realice cambios en su viaje, como que lo deje en una dirección diferente. Los conductores no pueden realizar cambios en los viajes que se les asignan.

Cancelación de un viaje

Cancele inmediatamente un viaje que no planea realizar. Puede llamar al (510) 287-5000, opción 3, para cancelar en cualquier momento, incluso fuera del horario laboral.

Debe cancelar un viaje no deseado al menos UNA (1) HORA antes del inicio de la ventana de recogida para evitar una ausencia o cancelación tardía.

Órdenes permanentes

Si necesita ir al mismo lugar, al menos una vez a la semana durante al menos un mes, puede solicitar una «orden permanente» a través del Centro de atención al cliente. Una vez configurado, East Bay Paratransit continuará recogiendo sin necesidad de que haga una reserva individual para cada viaje. Si no hay espacio inmediato para su orden permanente, es posible que lo ubiquen en una lista de espera. Mientras esté en la lista de espera, puede hacer reservas individuales para los viajes de cada día de la manera habitual. Los viajes con ordenes permanentes normalmente se cancelan automáticamente los días festivos. Sin embargo, si desea su viaje de orden permanente en uno de los días festivos, llame y haga una reserva para ese día.

Consulte la sección «Horas/días de servicio» en la página 5 para obtener una lista completa de los días festivos de East Bay Paratransit.

Existen otras reglas especiales para las órdenes permanentes. Visite el sitio web en www.eastbayparatransit.org o llame al 510-287-5000 para solicitar un folleto de órdenes permanentes que explique este servicio y las normas asociadas en detalle.

Viajes regionales

Los viajes regionales son viajes de larga distancia del transporte alternativo fuera del área de servicio de East Bay Paratransit. Parte del viaje se realiza en East Bay Paratransit y parte en un servicio diferente de transporte alternativo ADA. En muchos casos, puede hacer una reserva para todo el viaje por East Bay Paratransit. Nos pondremos en contacto con el otro proveedor del transporte alternativo para organizar la parte de su viaje que está a su servicio. Si bien es posible programar un viaje regional el día anterior al servicio, es mucho más probable que consiga la reserva que desea si llama lo antes posible, hasta siete días antes de la fecha en que desea viajar.

Si bien East Bay Paratransit puede atender una solicitud de viaje realizada el día anterior al servicio, es posible que los otros proveedores de transporte alternativo no puedan atender su solicitud de viaje. Si lo prefiere, puede llamar a East Bay Paratransit y al otro sistema de transporte alternativo por su cuenta para hacer reservas.

East Bay Paratransit no puede abordar los incidentes que ocurran mientras se viaja con otro proveedor de transporte alternativo o la insatisfacción con sus políticas y procedimientos.

CÓMO REALIZAR SU VIAJE EN TRANSPORTE ALTERNATIVO

Recogida

Recuerde que, cuando haga su reserva, el representante del servicio de atención al cliente confirmará su viaje ofreciéndole un plazo de recogida de 30 minutos. Su vehículo puede llegar a recogerlo en cualquier momento durante la ventana, pero debe estar listo para abordar el vehículo al principio de la ventana de recogida.

Es su responsabilidad esperar hasta que pueda darse cuenta de que el vehículo ha llegado. Los conductores no pueden perder de vista su vehículo.

Como máximo, el conductor puede anunciar su llegada en la puerta o en el vestíbulo de un edificio, si puede hacerlo sin perder de vista el vehículo. El servicio es de bordillo a bordillo y, previa solicitud, de puerta a puerta. Los conductores no pueden levantar o llevar a los pasajeros para subir o bajar escalones con ellos, o con dispositivos de movilidad. Los conductores solo pueden ayudar a los pasajeros ambulatorios a subir o bajar tres (3) escalones externos.

Regla de 5 minutos

¡Prepárese! ¡El conductor puede esperarlo solo 5 minutos! Es su responsabilidad estar listo para emprender su viaje al inicio de la ventana de recogida. Si no se encuentra con el vehículo cuando llegue, su conductor intentará encontrarlo y lo intentarán llamar desde East Bay Paratransit. Si no puede localizarlo o decide no iniciar el embarque en cinco minutos, el conductor puede irse y continuar con la próxima recogida.

Si pierde la recogida, es posible que East Bay Paratransit no pueda enviar otro vehículo. Además, es posible que se le penalice por no realizar el viaje. Los viajes restantes que haya programado no se cancelarán automáticamente.

Llamadas recordatorias

East Bay Paratransit llama a los pasajeros para recordarles los viajes programados y cuándo su vehículo está cerca.

Si tiene un viaje programado que no es una orden permanente, recibirá una llamada recordatoria la noche anterior. Si tiene varios viajes programados, el mensaje incluirá información sobre cada uno de sus viajes y le pedirá que nos llame para cancelar los viajes que no desee.

Todos los pasajeros recibirán una llamada de «llegada inminente» el día del servicio para informarle cuando su vehículo esté aproximadamente a diez minutos del lugar de recogida. Aún tiene la obligación de estar listo al inicio del período de recogida de 30 minutos y debe embarcar dentro de los cinco (5) minutos de la llegada del vehículo.

Recogidas anticipadas

A veces, su vehículo llegará antes del comienzo de la ventana de recogida. Si su vehículo llega antes de la ventana de recogida, puede optar por embarcar de inmediato o esperar hasta el inicio de la ventana de recogida confirmada.

Recogidas tardías

Si su vehículo no ha llegado al final de la ventana de recogida, puede llamar a East Bay Paratransit para averiguar la hora estimada de llegada. Si su viaje llega tarde, puede negarse a hacer el viaje y no se lo penalizará.

Ausencias y cancelaciones tardías

Si no realiza un viaje que haya reservado en East Bay Paratransit, se denomina una **ausencia**. Un viaje que se cancela en menos de una hora antes del inicio programado de la ventana de recogida se denomina una **cancelación tardía**. Las ausencias y las cancelaciones tardías son violaciones graves de las reglas de East Bay Paratransit para los pasajeros.

Sanciones por ausencia y por cancelación tardía

Será penalizado si tiene un **patrón de ausencias o cancelaciones tardías reiteradas**. Su servicio podría suspenderse durante un máximo de cuatro (4) semanas si tiene seis (6) o más ausencias o cancelaciones tardías en un trimestre calendario.

Antes de cualquier suspensión, se revisarán y tendrán en cuenta una variedad de factores, que incluye la frecuencia de los viajes programados y el porcentaje de ausencias y cancelaciones tardías.

No se lo penalizará por ausencia o por cancelaciones tardías que se produzcan debido a circunstancias imprevistas que le impidan cancelar con más de una hora antes de su viaje. No se le emitirá una ausencia si su viaje llegó fuera de la ventana de recogida o si el representante del servicio de atención al cliente cometió un error en la reserva.

Le recomendamos que discuta su historial con el personal si cree que recibió una cancelación tardía o ausencia por error. Se le enviará una carta de advertencia después de cuatro (4) ausencias y cancelaciones tardías.

En caso de una ausencia en la primera parte de un viaje de ida y vuelta, East Bay Paratransit no cancelará automáticamente ningún otro viaje programado para ese día. Nuestro personal intentará determinar si aún desea todos los otros viajes programados. Si no desea ningún otro viaje, debe llamar inmediatamente a East Bay Paratransit al 510-287-5000.

Si el número total de ausencias o cancelaciones tardías de un pasajero supera el 20% de sus viajes programados en un trimestre calendario, el pasajero estará sujeto a la suspensión.

Ejemplos

Mes trimestral calendario	Viajes programados	Cantidad de ausencias y cancelaciones tardías	% de viajes programados con ausencias y cancelaciones tardías
Abril	25	2	
Mayo	12	3	
Junio	7	3	
Total	44	8	18%
NO ESTÁ SUJETO A SUSPENSIÓN			

Mes trimestral calendario	Viajes programados	Cantidad de ausencias y cancelaciones tardías	% de viajes programados Ausencia y cancelación tardía
Abril	25	5	
Mayo	12	3	
Junio	7	6	
Total	44	14	31%
SUJETO A SUSPENSIÓN			

Calendario del período de suspensión

Infracciones que superen el 20% de los viajes programados en un trimestre calendario	Período de suspensión
1 ^{ra} infracción	7 días (1 semana)
2 ^{da} infracción	14 días (2 semanas)
3 ^{ra} infracción	21 días (3 semanas)
4 ^{ta} infracción e infracciones subsiguientes	28 días (4 semanas)

Apelaciones de suspensión por ausencias y cancelaciones tardías

Si lo suspenden, tiene derecho a apelar. Se le enviará información sobre cómo apelar junto con su carta de suspensión. Un panel, compuesto por personal de AC Transit o BART y un miembro del Comité Asesor de Revisión de Servicios, atenderá la apelación.

Los pasajeros que apelen una suspensión podrán seguir utilizando East Bay Paratransit en espera del resultado de la audiencia de apelación.

Aseguramiento del dispositivo de movilidad/Uso del elevador

Los vehículos de East Bay Paratransit tienen elevadores para sillas de ruedas y dispositivos de aseguramiento que cumplen con los requisitos de la ADA. Todos los elevadores admiten dispositivos de movilidad, como sillas de ruedas y scooters de tres ruedas de hasta 48 x 32 pulgadas (medida de 2 pulgadas por encima del suelo), con un peso combinado de hasta 800 libras, incluido el conductor. Es posible que East Bay Paratransit no pueda transportarlo si supera estos estándares.

Al embarcar, el conductor debe asegurar todos los dispositivos de movilidad. Los dispositivos de movilidad se asegurarán al vehículo de transporte alternativo mediante un sistema de sujeción de cuatro puntos o un dispositivo similar. Podemos negarnos a transportarlo si no permite que su dispositivo de movilidad esté debidamente asegurado antes del transporte.

No se le denegará el embarque si su dispositivo de movilidad no puede asegurarse o si los frenos no funcionan.

Si puede caminar pero le resulta difícil usar las escaleras, puede abordar el vehículo usando el elevador. Todos los vehículos están equipados con sillas de ruedas manuales. El conductor hará que se siente en una silla de ruedas mientras sube por el ascensor. Una vez a bordo, se trasladará a un asiento normal.

Niños en transporte alternativo

Los niños pueden viajar en East Bay Paratransit, como pasajeros elegibles y como acompañantes. **Los niños pagan las mismas tarifas que los adultos.** Todos los niños menores de ocho años, o hasta que alcancen una altura de 4 pies y 9 pulgadas, deben viajar en un asiento de seguridad para niños de conformidad con la ley del estado de California.

Los padres o tutores deben proporcionar su propio asiento de seguridad para niños y llevarlo consigo cuando salgan del vehículo.

East Bay Paratransit no transportará a un niño sin un asiento de seguridad. Nuestros conductores lo ayudarán a llevar o instalar el asiento de seguridad de su hijo. Los conductores no están autorizados a levantar o llevar niños.

Los niños como pasajeros elegibles

Los niños cuya discapacidad (a diferencia de su edad) les impida usar autobuses y trenes regulares por sí solos pueden ser elegibles para el transporte alternativo. Muy pocos niños menores de 5 años cumplen con este requisito porque la política de todo el sistema exige que un adulto acompañe a todos los niños menores de 5 años. Los niños menores de 5 años que cumplan los requisitos deben viajar con uno de sus padres o un asistente de cuidado personal. Es posible que a los niños mayores que reúnan los requisitos se les exija viajar con un asistente de cuidado personal si el niño supone una perturbación grave o representa un peligro para su seguridad o para los demás.

Los niños como acompañantes

Los pasajeros que son elegibles pueden traer a un niño como acompañante. Debe hacer una reserva para el niño cuando haga la reserva para usted. Puede traer niños adicionales, solo si hay espacio disponible llamando el día del servicio para averiguar si hay espacio. El pasajero elegible debe ser capaz de cuidar al niño, o a los niños, por sí mismo o con la ayuda de su cuidador personal.

Limitaciones de paquetes

Solo puede viajar con la cantidad de paquetes que quepan en su regazo o a sus pies sin obstruir los pasillos u otros asientos. Su conductor puede ayudarlo llevando hasta dos (2) paquetes hacia y desde el vehículo que no sean más grandes que las bolsas de la compra. Debe llevar cualquier otro paquete por sí mismo o con la ayuda de un asistente de cuidado personal o acompañante.

Equipo de soporte vital

Puede llevar su respirador, oxígeno portátil u otro equipo de soporte vital siempre que no infrinja las leyes o normas relacionadas con el transporte de materiales peligrosos. Su equipo debe ser lo suficientemente pequeño como para caber en el vehículo de transporte alternativo y debe ser manejado por usted, su asistente de cuidado personal o su acompañante.

Viajar con animales

Animales de servicio

Puede traer su perro guía u otro animal de servicio que haya sido entrenado para ayudarlo con su discapacidad. El animal de servicio debe estar bajo su control físico directo y comportarse bien en todo momento. No debe ensuciar ni dañar el vehículo, ladrar, gruñir ni actuar de manera agresiva o amenazante. Debe decirle al representante de atención al cliente que va a traer un animal de servicio cuando haga su reserva.

Mascotas

Puede viajar con una mascota pequeña siempre y cuando el animal esté completamente encerrado en un transporte seguro para mascotas que pueda sostener en su regazo o colocar a sus pies sin obstruir los pasillos u otros asientos. Debe informar al representante de atención al cliente que va a traer una mascota cuando haga su reserva.

RESPONSABILIDADES Y COMPORTAMIENTO DEL CONDUCTOR

Los conductores de East Bay Paratransit tienen muchas responsabilidades. Los conductores deben:

- Bajarse del vehículo y hacerle saber que han llegado.
- Ofrecer asistencia para entrar y salir del vehículo.
- Asegurar todos los dispositivos de movilidad al embarcar.
- Ayudar a llevar hasta dos (2) paquetes, que no sean más grandes que las bolsas de la compra, hacia y desde el vehículo.
- Manejar el vehículo y levantarlo de manera segura.
- Mantener la vista del vehículo.
- Ser cortés en todo momento.
- Recoger la tarifa que figura en su horario o manifiesto.
- Entregar un recibo de la tarifa cuando lo solicite.
- Transportar solamente pasajeros, acompañantes y PCA que se les asignen
- Dirigirse únicamente a los destinos que figuran en el manifiesto o según se le notifique en el despacho.
- Utilizar un uniforme y una etiqueta con su nombre.

A los conductores NO SE LES PERMITE:

- Perder de vista el vehículo.
- Ingresar en la residencia del pasajero.
- Pasar por el vestíbulo de un edificio.
- Dejar a los pasajeros en el vehículo sin supervisión.
- Prestar cualquier tipo de asistencia de cuidado personal (p. ej., ayudar al pasajero a vestirse, ayudarlo a comer)
- Fumar, comer o beber en el vehículo.
- Utilizar un teléfono celular para llamadas personales, escuchar música a un volumen alto o usar auriculares.
- Ser grosero o acosar a los pasajeros.
- Obtener información del pasajero sobre cancelaciones o cambios en las reservas.
- Aceptar propinas.
- Levantar o llevar pasajeros, o dispositivos de movilidad para subir y bajar escalones.
- Ayudar a los pasajeros ambulatorios a subir o bajar más de tres (3) escalones externos.

Todos los conductores están capacitados en primeros auxilios básicos, pero no son técnicos médicos. Si hay una emergencia médica o de salud a bordo, el conductor se detendrá, llamará al 911 y esperará a recibir ayuda capacitada.

RESPONSABILIDADES Y COMPORTAMIENTO DEL PASAJERO

Los pasajeros, sus acompañantes y sus asistentes de cuidado personal deben ser responsables al usar East Bay Paratransit y seguir las reglas de conducta para garantizar la seguridad y la comodidad de todos los pasajeros y del conductor. Para viajar con éxito en los servicios de East Bay Paratransit, todos los pasajeros deben poder cumplir con los siguientes estándares, que se desarrollaron en consulta con el Comité Asesor de Revisión de Servicios (SRAC) de East Bay Paratransit:

Comportamientos mínimos exigidos para todos los pasajeros, acompañantes y asistentes de cuidado personal de East Bay Paratransit

- Entrar y salir del vehículo de forma voluntaria. El pasajero debe poder seguir las instrucciones del conductor. Esto significa que el pasajero no debe requerir una cantidad excesiva de persuasión ni fuerza, ni requerir la presencia de un cuidador o familiar específico.
- Permanecer abrochado en su asiento o dispositivo de movilidad mientras el vehículo está en movimiento.
- Mantener los brazos, las piernas y la cabeza dentro del vehículo.
- No intentar moverse alrededor del vehículo ni requerir la supervisión del conductor mientras el vehículo esté en movimiento.
- No intentar salir del vehículo cada vez que se detenga: en las señales de alto, en los semáforos, en el tráfico, mientras recoge o deja a otros pasajeros.
- Permitir que su dispositivo de movilidad esté asegurado al vehículo.
- Abstenerse de usar lenguaje abusivo, amenazante, inapropiado, racialmente insensible u obsceno hacia otros pasajeros, al conductor o al personal de East Bay Paratransit.
- Abstenerse de cualquier comentario y comportamiento relacionado con el sexo hacia otros pasajeros, al conductor o al personal de East Bay Paratransit.
- No cometer acciones violentas o ilegales.
- No acosar a otros pasajeros ni al personal de EBP, incluido el acoso racial, sexual, de género o relacionado con la edad.
- Abstenerse de golpear o tocar a otros pasajeros, al conductor o a los asientos del conductor y a los demás pasajeros.
- Abstenerse de lesionarse a sí mismo, al conductor o a otros pasajeros.
- Evitar los exabruptos verbales repentinos o fuertes.
- Evitar distraer al conductor o interferir con el vehículo o el equipamiento.
- Evitar las ausencias y las cancelaciones tardías o la cancelación repetida de las reservas.
- Pagar siempre una tarifa.
- No comer, beber, reproducir audio en voz alta ni arrojar basura en los vehículos.
- No ensuciar el vehículo con líquidos corporales o desechos, no mantener estándares aceptables de higiene personal.
- No llevar pirotecnia, líquidos inflamables ni armas a bordo del vehículo.
- No obtener de manera fraudulenta el servicio de transporte alternativo para sí mismos o para otros.
- Abstenerse de comportarse de manera que interrumpa el servicio o retrase el vehículo.

Responsabilidad del cuidador

Algunos pasajeros tienen afecciones cognitivas, por lo que no se les puede dejar solos de forma segura. Es responsabilidad de los cuidadores o familiares del pasajero identificar claramente a estos pasajeros para que East Bay Paratransit pueda informar al conductor y tomar las precauciones adecuadas.

Sin embargo, el conductor no puede actuar como asistente de estos pasajeros. Los pasajeros con afecciones cognitivas podrán viajar sin un acompañante siempre que cumplan con los requisitos mínimos de comportamiento.

Un asistente o cuidador debe estar presente en el punto de recogida y en el punto de llegada para los pasajeros que no puedan quedarse solos. Si un asistente o cuidador responsable no está presente cuando llega el conductor, esto puede interrumpir gravemente el horario del conductor o las operaciones de transporte alternativo. Si East Bay Paratransit se encuentra con la ausencia de un asistente o cuidador, se puede suspender el servicio al pasajero y se puede denunciar la situación a los servicios de protección para adultos.

Sanciones por problemas de conducta o fraude

La suspensión es la sanción por infracciones relacionadas con problemas de conducta o fraude. Según la gravedad y la frecuencia de la infracción, las sanciones siguen el procedimiento progresivo que se indica a continuación. Sin embargo, se puede imponer la suspensión inmediata e indefinida del servicio, si es necesario para preservar el funcionamiento seguro de East Bay Paratransit.

A menos que se justifique la suspensión inmediata, la el pasajero recibirá una advertencia verbal o escrita antes de ser suspendido para corregir el comportamiento o abordar el fraude.

	Período de suspensión
1 ^{ra} suspensión	Hasta 14 días
2 ^{da} suspensión*	Hasta 21 días
3 ^{ra} suspensión*	Hasta 30 días

**dentro de los dos años de la suspensión anterior*

Cualquier persona que cometa una agresión física u otro acto ilegal también estará sujeta a un proceso penal.

Apelaciones por problemas de conducta o fraude

Si lo suspenden, tiene derecho a apelar. Se le enviará información sobre cómo apelar junto con su carta de suspensión. Un panel, compuesto por personal de AC Transit o BART y un miembro del Comité Asesor de Revisión de Servicios (SRAC), atenderá la apelación.

El personal ejecutivo de East Bay Paratransit decidirá caso por caso si un pasajero que haya apelado una suspensión puede usar el servicio en espera del resultado de la audiencia de apelación. Esta decisión se basará en la protección y seguridad del sistema o en la gravedad de la actividad fraudulenta.

Excepciones a las reglas

East Bay Paratransit reconoce que algunas discapacidades y afecciones pueden hacer que las personas actúen de manera que pueden infringir algunas reglas. Por ejemplo, una persona puede tener exabruptos verbales involuntarios. Las afecciones relacionadas con la salud o la cognición se tendrán en cuenta antes de suspender el servicio, pero la suspensión seguirá siendo una opción si es necesaria para un funcionamiento seguro del sistema. El servicio se puede restablecer cuando el pasajero y los cuidadores del pasajero desarrollen un plan para garantizar que la seguridad de East Bay Paratransit no se vea comprometida.

COMENTARIOS

Recomendaciones/quejas

East Bay Paratransit utiliza la comunicación hacia y desde nuestros pasajeros para realizar un seguimiento de cómo funciona el sistema de transporte alternativo. **Notifique a EBP cuando tenga una recomendación o una queja de cualquiera de las siguientes maneras.**

Proporcione su nombre, el del representante de atención al cliente o el del conductor que proporcionó el viaje:

- Llame a East Bay Paratransit al 510-287-5000 y deje un mensaje en el buzón de comentarios del servicio.
- Dígale a un representante de atención al cliente que desea dejar una recomendación o presentar una queja.
- Llene una tarjeta de comentarios ubicada en el vehículo y entréguela al conductor o envíela por correo a EBP.
- Escriba a East Bay Paratransit (consulte la dirección en la contraportada)
- Envíe su comentario a través de nuestro sitio web: www.eastbayparatransit.org y haga clic en «Contáctenos».

Se tramitan todas las quejas. Recibirá una tarjeta postal en la que se le informará de que hemos recibido su queja. Se le notificará por escrito la resolución de la queja al final de la investigación con instrucciones sobre cómo apelar si no está de acuerdo con la resolución.

Encuesta de satisfacción del cliente

Una vez al año, una empresa de encuestas independiente realiza una gran encuesta sobre la satisfacción de los clientes de East Bay Paratransit. Las preguntas de la encuesta se hacen por teléfono a una muestra aleatoria de pasajeros. Ayúdenos participando en la encuesta si nos ponemos en contacto con usted.

Objetos perdidos

Los pasajeros y sus asistentes y acompañantes son responsables de llevar un registro de sus pertenencias personales mientras viajan en East Bay Paratransit. Si descubre que ha olvidado algo en un vehículo, llame a nuestro centro de atención al cliente al 510-287-5000 para denunciarlo. Si se encuentra el artículo, nos pondremos en contacto con usted y le indicaremos dónde se almacena el artículo. Tendrá hasta 30 días calendario para recuperarlo antes de que sea donado a una organización benéfica. Si toma un viaje en East Bay Paratransit para recoger su posesión, se le cobrará la tarifa normal.

Folletos

East Bay Paratransit también ofrece los siguientes folletos:

- Todo sobre East Bay Paratransit
- Órdenes permanentes
- Consejos para la diálisis

Solicite uno de estos folletos visitando el sitio web en www.eastbayparatransit.org o llamando al 510-287-5000.

Hay formatos accesibles alternativos disponibles a pedido.

DERECHOS CIVILES

Cumplimiento del Título VI

AC Transit y BART, que operan East Bay Paratransit, se comprometen a garantizar que ninguna persona quede excluida de la participación o se le nieguen los beneficios de sus servicios por motivos de raza, color u origen nacional, tal como lo protege el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964. Si cree que ha sido objeto de discriminación por parte de East Bay Paratransit en virtud del Título VI, puede presentar una queja por escrito o llamar a las oficinas de transporte alternativo.

Las quejas del Título VI deben presentarse lo más cerca posible de la fecha de la supuesta discriminación, pero no más tarde de 180 días.

Los formularios de quejas están disponibles en el sitio web de East Bay Paratransit en www.eastbayparatransit.org.

También puede obtener un formulario de queja o presentar su queja por teléfono llamando al Gerente de Control de Calidad de East Bay Paratransit al (510) 446-2006 o marcar 711 para llamar al Servicio de Retransmisión de California.

Cumplimiento del Título II

East Bay Paratransit se compromete a garantizar que a ninguna persona se le niegue el acceso a sus servicios, programas o actividades por motivos de discapacidad, según lo dispuesto en el Título II de la Ley de estadounidenses con discapacidades de 1990 (ADA).

El Título II está regulado por el Departamento de Justicia (DOJ). La provisión de instalaciones de transporte, vehículos y servicios de tránsito de East Bay Paratransit está regulada por el Departamento de Transporte (DOT).

Para presentar una queja relacionada con las instalaciones de transporte, los vehículos y los servicios de tránsito, utilice el formulario y el proceso de quejas de los clientes de East Bay Paratransit visitando www.eastbayparatransit.org. También puede obtener un formulario de queja o presentar su queja por teléfono llamando al Gerente de Control de Calidad de East Bay Paratransit al (510) 446-2006 o marcar 711 para llamar al Servicio de Retransmisión de California.

Modificaciones razonables

East Bay Paratransit cumple totalmente con los requisitos de transporte alternativo de la ADA. Nos comprometemos a realizar modificaciones razonables en las políticas, prácticas y procedimientos para garantizar que los servicios de East Bay Paratransit sean accesibles para todos.

Para solicitar una modificación razonable, visite el sitio web en www.eastbayparatransit.org. También puede solicitar un formulario o realizar su pedido por teléfono llamando al Gerente de Control de Calidad de East Bay Paratransit al (510) 446-2006 o marcar 711 para llamar al Servicio de Retransmisión de California.

OTROS SISTEMAS DE TRANSPORTE ALTERNATIVO

Además de East Bay Paratransit, la mayoría de las ciudades de East Bay también ofrecen algún tipo de servicio de transporte alternativo. Póngase en contacto con el programa de transporte alternativo de su ciudad para ver qué servicios pueden ofrecerle.

Ciudades con programas de transporte alternativo

- Alameda (510) 747-7500
- Albany (510) 524-9122
- Berkeley (510) 981-7269
- Castro Valley (con Hayward) (510) 583-4230
- El Cerrito (510) 559-7677
- Emeryville (510) 596-3730
- Fremont (510) 574-2053
- Hayward (510) 583-4230
- Newark (510) 791-7879
- Oakland (510) 238-3036
- Piedmont (con Oakland) (510) 238-3036
- Richmond (510) 307-8028
- San Leandro (510) 577-3462
- San Lorenzo (con Hayward) (510) 583-4230
- San Pablo (510) 215-3095
- Union City (510) 476-1500

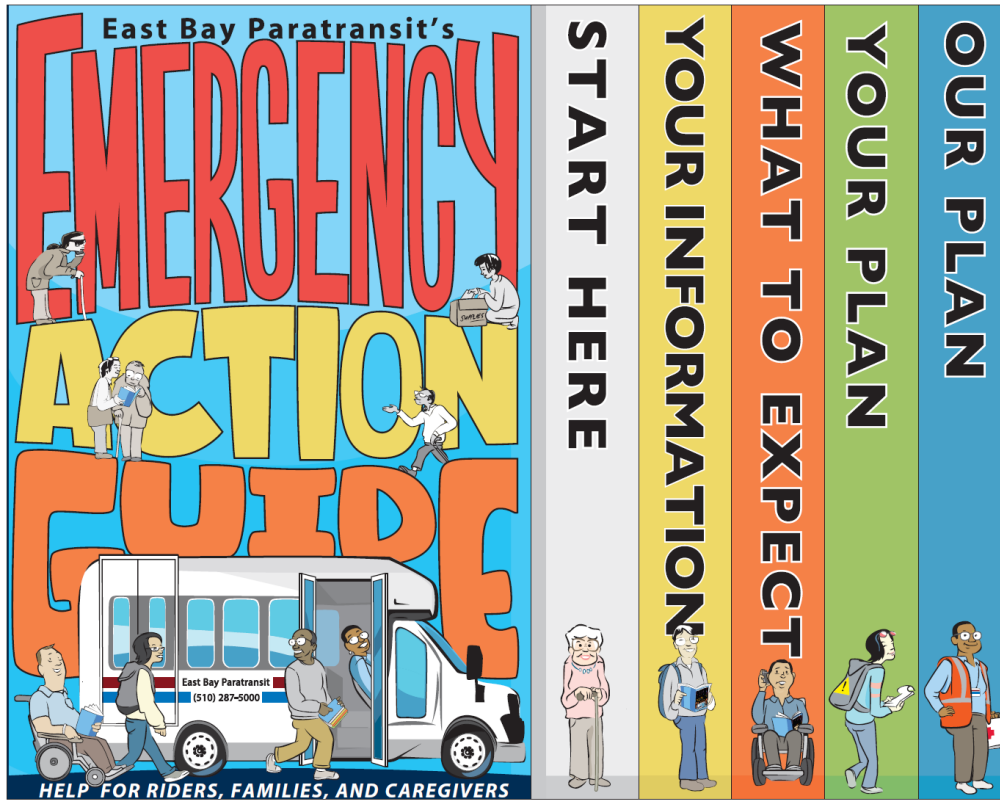
Para obtener más información sobre cada uno de estos programas, visite:

<https://accessalameda.org> (Condado de Alameda)

<http://www.waytogocc.com> (Condado de Contra Costa).

RECURSOS DE EMERGENCIA

La guía de acción de emergencia de East Bay Paratransit es un folleto fácil de usar con ilustraciones, con instrucciones en texto y en formato de letra grande para los miembros, los pasajeros, las familias y los cuidadores. La guía de acción de emergencia está diseñada para ayudarlo antes y durante una emergencia. Como un incendio importante, un terremoto o un desastre regional.



Para solicitar una guía de acción de emergencia de East Bay Paratransit, llame a East Bay Paratransit al 510-287-5000.

EN CASO DE EMERGENCIAS QUE PONGAN EN RIESGO LA VIDA, LLAME AL 911.

Para obtener información actualizada periódicamente durante una emergencia, llame al (510) 899-7653 o visite nuestro sitio web en www.eastbayparatransit.org.

Póngase en contacto con East Bay Paratransit

Oficina de East Bay Paratransit
1750 Broadway
Oakland, CA 94612

www.eastbayparatransit.org

(510) 287-5000

Llamada gratuita 1-800-555-8085
Fax (510) 628-0719
711 para servicio de retransmisión CA

- Administración Lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.
- Cancelaciones..... 24 horas
- Reclamos..... 24 horas
- Centro de atención al cliente Todos los días, de 4 a. m. a 1 a. m.
- Certificación de elegibilidad Lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.
- Información general..... Todos los días, de 4 a. m. a 1 a. m.
- Venta de boletos..... Lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.
- Reservas... Todos los días, de 8 a. m. a 5 p. m.

Agencias de tránsito patrocinadoras

- Servicios accesibles de AC Transit (510) 891-7261
- Programas de transporte alternativo de BART (510) 464-6446

