

## **Aplicación móvil de East Bay Paratransit**

### **Preguntas frecuentes (FAQ)**

- **¿Cómo puedo obtener la Aplicación?**

Vaya a la App Store (iPhone) o Google Play (Android) y busque "East Bay Paratransit". Busque el logotipo de EBP y siga los pasos para descargar la aplicación de forma gratuita.
- **¿Cómo puedo configurar Mi cuenta en la Aplicación?**

Una vez que haya descargado la aplicación, verá la pantalla "Create an Account" (Crear una cuenta). Siga las indicaciones: ingrese el nombre y el apellido, el número de identificación del cliente de Paratransporte, la dirección de correo electrónico, confirme su dirección de correo electrónico y cree una contraseña de al menos 8 caracteres (debe incluir al menos una letra mayúscula, una letra minúscula y un carácter especial).
- **¿Qué sucede si no tengo un smartphone? ¿Puedo hacer esto en Internet?**

No. Si no tiene un smartphone, seguirá pagando sus viajes en East Bay Paratransit con boletos de EBP o en efectivo.
- **¿Puedo usar mi smartphone para un miembro de la familia que no tenga un teléfono inteligente?**

Sí, puede usar su smartphone con el fin de configurar una cuenta para un familiar o amigo que sea un pasajero certificado de paratransporte. Podrá ver todos sus viajes programados y seleccionar y pagar sus viajes usando la aplicación. Los pasajeros que tienen cuentas pueden solicitar el pago de un viaje cuando hacen su reservación llamando a Servicio al Cliente al 510-287-5000.
- **¿Cómo puedo configurar un método de pago para eliminar las transacciones individuales con tarjeta de crédito?**

Vaya a su perfil y toque "Edit Payment" (Editar pago). Se le pedirá que configure su forma de pago. Las opciones incluyen **tarjeta de débito, tarjeta de crédito, PayPal y Venmo**.
- **¿Puedo reservar mi viaje en la aplicación?**

No. Los viajes deben programarse a través del Centro de Servicio al Cliente de East Bay Paratransit llamando al 510-287-5000.
- **¿Cómo puedo ver todos mis viajes, incluidos los próximos, los realizados y los cancelados?**

En la parte inferior izquierda de la aplicación, verá "My Trips" (Mis viajes). Haga clic en ese ícono para ver sus viajes próximos, pasados y cancelados.
- **¿Puedo pagar todos mis próximos viajes a la vez?**

Haga clic en "My Trips" (Mis viajes) en la parte inferior izquierda de la aplicación. Una vez que esté en la pantalla que muestra todos sus viajes, haga clic en "pay" (pagar) en cualquier viaje que no esté pagado en ese momento. En la parte inferior de la pantalla, haga clic en "Add More Trips" (Agregar más viajes). Ahora verá "select all" (seleccionar todo) en la parte superior derecha de esta pantalla. A continuación, siga las indicaciones para pagar la cantidad total de todos los viajes no pagados.
- **¿Puedo usar la aplicación para pagar por un acompañante que viaja conmigo?**

Sí. Cuando haga su reservación, el costo del viaje, incluida la tarifa de su acompañante, aparecerá en la aplicación.
- **¿Cómo puedo agregar fondos a mi saldo?**

Haga clic en el ícono "Profile" (Perfil) en la parte inferior derecha, luego seleccione "Add to Balance" (Agregar al saldo). Elija la cantidad de dinero que desea agregar, luego siga las indicaciones para terminar la transacción con su forma de pago preferida.

- **¿Cuál es la cantidad mínima de dinero que puedo agregar a mi saldo?**  
\$40
- **¿Cuál es la cantidad máxima de dinero que puedo agregar a mi saldo?**  
\$200
- **¿Cómo puedo encontrar el saldo de mi monedero?**  
Vaya a "Profile" (Perfil).
- **¿Puedo configurar la carga automática cuando el monedero de mi aplicación está bajo?**  
No. Desafortunadamente, la carga automática no está disponible actualmente.
- **¿Puedo cancelar mi viaje en la aplicación?**  
No. Los viajes solo se pueden cancelar comunicándose con el Centro de Servicio al Cliente de East Bay Paratransit llamando al 510-287-5000.
- **¿Cómo puedo obtener el reembolso de un viaje que pagué en la aplicación pero que luego tuve que cancelar?**  
Debe comunicarse con el Centro de Servicio al Cliente de East Bay Paratransit para solicitar un reembolso llamando al 510-287-5000.
- **¿Puede mi familiar reservar y pagar un viaje con la cuenta que he creado para él o ella a través del Centro Telefónico de Servicio al Cliente?**  
Sí. Si hay fondos suficientes en la cuenta, la persona que reserva el viaje puede solicitar al agente del Centro Telefónico que pague la tarifa a partir de la cuenta al hacer la reservación.
- **¿Debo mostrarle al conductor mi boleto en mi teléfono cuando aborde la furgoneta?**  
No. El conductor verá que usted ya ha pagado su tarifa en la pantalla dentro de la furgoneta.
- **¿La aplicación me cierra la sesión?**  
No. Puede permanecer conectado a la aplicación cuando no la esté usando, pero si desea cerrar la sesión, debe hacerlo manualmente. Si cierra la sesión, deberá iniciar sesión con sus credenciales cuando vuelva a abrir la aplicación.
- **¿Qué sucede si olvidé mi contraseña?**  
Desde la pantalla de inicio, haga clic en "Forgot Password" (Olvidé mi contraseña) y siga las indicaciones para recibir un enlace por correo electrónico a fin de restablecer su contraseña.