

## TEMAS DE SEGURIDAD, ASISTENCIA DE LOS CHOFERES, Y DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS PASAJEROS

- Los pasajeros deben cumplir con las normas de aseguramiento de MetroAccess o contar con una excepción en el archivo de Metro, o no se les proporcionará el servicio. Hay cinturones Posey disponibles, los cuales ayudan a mantener una postura erguida, pero no son obligatorios.
- Por seguridad de los choferes y de los pasajeros, **ESTÁ PROHIBIDO HACER PARADAS DE CARTÁCTER PERSONAL**. Si solicita salir del vehículo antes de llegar al destino fijado, su recorrido terminará en ese lugar.
- Para que puedan prestar el servicio de puerta a puerta en condiciones climáticas extremas o peligrosas, o cuando se realizan labores de construcción o si hay escombros, el paso desde la puerta del vehículo debe estar despejado y ser accesible para los choferes. De no ser éste el caso, los choferes prestarán el servicio de acera a acera.
- Los choferes pueden ayudar al pasajero con un número limitado de paquetes. Éstos no han de pesar más de 18 kilogramos y deben poderse transportar hasta la puerta exterior en un solo viaje.
- Los pasajeros pueden viajar en compañía de un perro guía, tal como un perro lazarillo, y deben notificárselo al agente de reservaciones al momento de solicitar el servicio.
- Los pasajeros pueden traer consigo un respirador, un tanque de oxígeno portátil u otro equipo de soporte vital, siempre y cuando no cumpla las leyes de transporte de materiales peligrosos. El equipo debe ser lo suficientemente pequeño como para caber y ser asegurado en el vehículo.
- Los pasajeros son responsables de asegurarse de que los frenos, las baterías y otras partes de sus aparatos de movilidad estén en buenas condiciones de funcionamiento.
- El servicio de MetroAccess puede suspenderse o darse por terminado debido a comportamientos inapropiados, agresivos, amenazantes o abusivos hacia otros pasajeros o hacia los empleados de MetroAccess; por cualquier conducta ilícita; por proporcionar de manera deliberada información incorrecta durante el proceso de reservación, tal como el nombre, identificación, dirección, número de teléfono, aparato de movilidad, o presencia de un PCA o acompañante(s) del pasajero equivocados; o por no pagar el pasaje de MetroAccess.

Actualizado: 11/15

# Normas esenciales de MetroAccess

Extracto de la Guía para el Pasajero de MetroAccess



Establecidas por el Comité Consejero de Accesibilidad de Metro para los pasajeros de MetroAccess

Para obtener más información, llame al Departamento de Servicios de Acceso al 202-962-1100.



Este documento puede solicitarse en diferentes idiomas o formatos.

## **RESERVACIONES**

Las reservaciones para el servicio de transporte alternativo para discapacitados MetroAccess pueden hacerse vía telefónica o por internet. Por favor, recuerde que MetroAccess NO presta servicio para el mismo día. Esté preparado para darle al agente de reservaciones cualquier información que pueda ayudar al chofer a localizar la ubicación exacta dónde pasar a recogerlo o a dejarlo. Por ejemplo, la entrada correcta, el color o el tipo de edificio, el nombre de la tienda o cualquier otra descripción específica. Esta información no debe de pasar de 64 caracteres escritos o el equivalente de una oración corta.

## **NORMA PARA EL PAGO DEL PASAJE**

El pago DEBE hacerse por el MONTO EXACTO, o de antemano a través del sistema de EZ-Pay. Los choferes cobrarán el pasaje ANTES de que los pasajeros aborden el vehículo; los choferes tienen PROHIBIDO dar cambio. Todos los pasajeros tienen derecho a viajar acompañados de un asistente de cuidado personal (PCA, por sus siglas en inglés) sin costo alguno. Los acompañantes, incluyendo los niños mayores de cinco años, deben pagar pasaje completo.

## **MARGEN DE TIEMPO PARA RECOGER AL PASAJE / TIEMPO DE ESPERA**

MetroAccess fija un margen de 30 minutos para pasar a recoger al pasaje por si hay tráfico u otras demoras. Los pasajeros deben estar presentes en la puerta de afuera para abordar —con el pasaje exacto y su tarjeta de identificación de MetroAccess con fotografía— desde el inicio del margen de tiempo para pasar a recogerlos. Los choferes tienen la obligación de esperar a los pasajeros CINCO MINUTOS, dentro del margen de 30 minutos, a partir de que lleguen a recogerlos. La llamada telefónica automatizada que se hace al momento de llegada es una CORTESÍA y NO ESTÁ GARANTIZADA.

## **SERVICIO DE PUERTA A PUERTA**

- La puerta de afuera no debe estar a más de 150 pies (45 metros) del vehículo.
- El chofer debe tener el vehículo a la vista en todo momento.
- Debe haber una vía de acceso directa y segura desde el vehículo hasta la puerta.
- Debe haber una zona segura para estacionarse en la vía pública o un estacionamiento público.
- El vehículo estacionado no deberá obstruir o impedir el tráfico.

De satisfacerse todas las condiciones anteriores al presentarse a la puerta de afuera, los choferes tocarán y se identificarán como empleados de MetroAccess. En las entradas públicas, los choferes pueden abrir la primera puerta exterior para anunciar su llegada, pero NO ENTRARÁN al edificio. Si la entrada tiene cerca una segunda puerta que conduzca a una zona de espera, los choferes pueden abrir la segunda puerta para anunciar su llegada, pero NO entrarán a la sala de espera. Si alguna de las condiciones señaladas no se cumple, la ubicación no es apta para recibir servicio de puerta a puerta y, en cambio, el chofer prestará el servicio de acera a acera.

## **CÓMO CANCELAR UNA RESERVACIÓN**

Se espera que los pasajeros cancelen las reservaciones por lo menos dos horas antes de que dé inicio el margen de tiempo para pasar a recogerlos. Las reservaciones que no se cancelen con dos horas de anticipación estarán sujetas a la norma de ausencia y cancelación de última hora. Usted puede cancelar su reservación vía internet, por teléfono o a través del servicio telefónico automatizado InstantAccess.