

ParaCruz, el servicio de paratransito ADA de METRO, es para personas que cumplen con los requisitos de elegibilidad según la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA).

ParaCruz ofrece servicio de autobús de viajes compartidos entre puerta a puerta dentro de un corredor de ¾ de milla a ambos lados del área de servicio de autobús de ruta fija de METRO. ParaCruz es para clientes que no pueden utilizar de forma independiente el servicio regular del autobús local para algunos o todos sus viajes debido a una discapacidad física, cognitiva o psiquiátrica.

El objetivo de ParaCruz es brindar un servicio seguro y confiable a nuestros clientes.



Objetos perdidos

ParaCruz no es responsable de artículos perdidos o dañados. Si deja un artículo en el vehículo, llame al (831) 425-4664 o visite: service.scmtd.com/open.php para solicitar ayuda. Seleccione el tema: "Informe de objetos perdidos".

Bolsos de mano

Los conductores ayudarán con paquetes y artículos personales que no pesen más de 30 libras. Puede llevar paquetes que superen este límite a bordo del vehículo, pero usted y/o su PCA o invitado deben poder cargarlos y descargarlos en un solo viaje y sin retrasar el vehículo. Puede llevar paquetes a bordo en un carrito personal plegable de dos ruedas.

Para obtener más información, consulte la Guía del Cliente de METRO ParaCruz y el Código de Conducta de METRO ParaCruz en:



Guía de Servicios de Transporte Especializados

CÓMO RESERVAR UN VIAJE

Reserve su viaje en línea

7 días a la semana. Tenga en cuenta que el pasajero debe reservar con 1 a 3 días de anticipación.

paracruz.ecolane.com/selfservice/login

Requisitos para reservaciones

Las solicitudes de reservación de viaje deben realizarse con 1 a 3 días de anticipación. Una vez que alcancemos nuestro límite interno de la cantidad de viajes que podemos completar dentro de un intervalo de tiempo, negociaremos el tiempo. El tiempo de negociación será una hora antes de la hora solicitada o una hora después. Las reservaciones deben realizarse entre las 8 am y las 5 pm. Tenga en cuenta nuestra hora de cierre a las 5 pm y permítase suficiente tiempo para reservar su viaje sin prisa. Debe proporcionar una dirección completa de recogida y regreso.

Esté preparado con la siguiente información:

- 1) Su nombre y apellido. Se agradece la ayuda con la ortografía correcta.
- 2) Fecha
- 3) Especifique si tiene una cita o una recogida estándar
- 4) ¿A qué hora tiene que estar allí o a qué hora quiere que se le recoja?
- 5) Especifique si viaja solo o con un PCA (asistente de cuidado personal)
- 6) Dirección de recogida
- 7) Dirección del destino
- 8) Dispositivo de movilidad

Ventanas de recogida

Los viajes en ParaCruz tienen un período de recogida de 30 minutos. Debe estar listo para partir al inicio de la ventana de recogida. Los vehículos sólo esperarán 5 minutos. Si pierde un viaje, deberá hacer arreglos de transporte alternativos.

Cancelar su viaje

7 días a la semana, de 5 am a 10:30 pm
(831) 425-4664

Llame al menos una hora antes del comienzo de los 30 minutos estipulados para la recogida.

Es importante avisar con tiempo para que el conductor no haga un viaje innecesario y no se le considere **no presentado**. Si no cancela un viaje sin previo aviso, se desperdicia un recurso

importante que potencialmente priva a otro cliente del uso del servicio durante esa hora.

Política de citas perdidas

No cancelar un viaje programado dentro de una hora de la hora de recogida programada se considerará un evento de "cita perdida". Una cita perdida se registrará en el registro de transporte del cliente.

Una cita perdida ocurre cuando:

- La cancelación se realiza con menos de 1 hora de anticipación.
- El cliente no aborda dentro de los 5 minutos posteriores a la llegada del vehículo.
- El cliente no puede ser localizado.
- El cliente cancela cuando llega el vehículo para la recogida.

Aplicación móvil o portal web de Ecolane

Además de reservar viajes, nuestros clientes de autoservicio pueden ver viajes disponibles, cancelar viajes, rastrear vehículos (por la aplicación), y verificar los fondos disponibles de la cuenta de saldo decreciente. La aplicación Ecolane de METRO está disponible para descargar en App Store o Google Play. Visite scmetro.org/apps para obtener instrucciones paso a paso.

Para registrarse en el autoservicio, llame al servicio al cliente de ParaCruz para crear una cuenta. Inicie sesión en el portal web paracruz.ecolane.com/selfservice/login.

INFORMACIÓN DE TARIFAS

Las tarifas son de \$4 o \$6

Para abordar se requiere la tarifa exacta en efectivo, saldo decreciente o un pase. Los conductores de METRO no pueden dar cambio. Los clientes que no paguen la tarifa no serán transportados.

Viajes de regreso

Llame cuando esté listo para que lo recojan (solo para viajes de regreso). Tarifa: \$8.00 - sólo disponible hasta las 7 pm. Todos los viajes reservados después de las 7 pm requieren una hora de recogida definida. No se permiten asientos de seguridad ni sillas booster para los niños en estos viajes de regreso. Consulte la guía de ParaCruz para obtener información adicional.

Reenvío

Tarifa: \$16.00 - solo en viajes de regreso. Para evitar un cargo de reenvío si llega tarde a su cita, llame al

servicio al cliente al (831) 425-4664 para extender su tiempo. ParaCruz no reenvía un vehículo por un viaje perdido que se origina en la residencia del cliente.

Solicite pases ParaCruz en línea
scmtd.square.site/shop/paracruz/9

Solicite pases ParaCruz por correo

110 Vernon St
Santa Cruz, CA 95060
(Incluye cargo de envío de \$1.50)

Compre pases ParaCruz en persona

Watsonville Transit Center
475 Rodriguez St
Watsonville

River Front Customer Experience Center

603 Front St
Downtown Santa Cruz

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Solicitar para el servicio ParaCruz

Abierto de lunes a viernes, de 8 am a 4 pm
(877) 232-7433

adaride.com

Pregunte sobre solicitudes de nuevos clientes, recertificación o cambio de tipo de dispositivo de movilidad, PCA (asistente de cuidado personal), o dirección

Viajes ADA

Abierto de lunes a viernes, de 8 am a 4 pm
(877) 232-7433

adaride.com

Haga una pregunta, presente una queja o actualice su información de contacto

Servicio al Cliente ParaCruz

Abierto los 7 días de la semana, de 8 am a 5 pm
(831) 425-4664

service.scmtd.com/open.php

Entrenamiento en movilidad para rutas fijas

Si desea entrenamiento en movilidad para rutas fijas como alternativa al servicio ParaCruz, comuníquese con el coordinador de entrenamiento en movilidad de METRO ParaCruz al (831) 420-2576.