

## Guía del Pasajero 3 de SF Paratransit – Servicios de taxi y taxi con rampas

Esta guía está disponible en formatos accesibles.

Comuníquese con SF Paratransit al

1-415-351-7000

TTY 1-415-351-3942

[www.sfparatransit.com](http://www.sfparatransit.com)

### Índice

Introducción .....	2
Área de servicio de SF Paratransit.....	2
Cómo obtener los servicios de taxi.....	2
Cómo seleccionar una compañía de taxi para llamar .....	2
Cuándo pedir un taxi.....	3
Llamar a un taxi .....	4
Tomar y pagar un taxi.....	4
Compartir viajes en taxi.....	5
Asistentes y acompañantes .....	6
Viajes con niños.....	6
Tarjeta de débito de SF Paratransit.....	6
<i>Asignación mensual/Solicitud de valor adicional.....</i>	7
<i>Fecha de compra y agregar valor.....</i>	7
<i>Prepago y guardar valor – Cuenta de reserva.....</i>	8
<i>Valor sin usar .....</i>	8
<i>Consulta de saldos.....</i>	8
<i>Tarjetas de débito perdidas, robadas o dañadas .....</i>	9
<i>Uso indebido de la tarjeta de débito de SF Paratransit.....</i>	9
Otra información.....	10
Compañías de taxi participantes al mes de julio de 2017.....	11
Compañías de taxi del norte del Condado de San Mateo .....	12

## **Introducción**

Esta guía para usuarios de taxi de San Francisco Paratransit será útil si usted está inscrito para usar el programa de taxi de SF Paratransit. Sírvase leer esta guía junto con la Guía 1, la Guía del Pasajero: Información General, la cual le brindará más información sobre los servicios y programas de SF Paratransit.

## **Área de servicio de SF Paratransit**

Los servicios de taxi de paratransito se ofrecen las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año. El servicio se provee por todo San Francisco, a Treasure Island y al norte de Daly City en el Condado de San Mateo. Los límites de Daly City comprenden una zona de  $\frac{3}{4}$  millas desde cualquier ruta de Muni de San Francisco.

El área de servicio no incluye ni el Aeropuerto Internacional de San Francisco ni el Aeropuerto Internacional de Oakland. Para viajes a destinos fuera del área de servicio, usted debe usar otros servicios regionales de paratransito, los cuales están descritos en la Guía 1.

Si no está seguro de si su destino está dentro del área de servicio de taxi de SF Paratransit, sírvase llamar a SF Paratransit al 1-415-351-7052.

## **Cómo obtener los servicios de taxi**

Tenga en cuenta que el programa de taxi de SF Paratransit no es un servicio de paratransito del tipo "Ley para estadounidenses con discapacidades" (ADA). Antes de que se les pueda ofrecer servicios de taxi paratransito, primero se debe determinar que las personas reúnen los criterios de ADA para el servicio de camioneta de paratransito (SF Access). Para obtener más información sobre el servicio de camioneta de SF Access, consulte nuestra Guía 2 para Pasajeros.

## **Cómo seleccionar una compañía de taxi para llamar**

Una vez que se haya inscrito en el programa de taxi de SF Paratransit, usted puede llamar a cualquier compañía de taxi en el programa. Todas las compañías de taxi en San Francisco deben participar en el programa de SF Paratransit conforme a las ordenanzas de la Ciudad y deben aceptar pagos con la tarjeta de débito de SF Paratransit. Vea la sección de tarjeta de débito de SF Paratransit en la página 6 por más información. A veces, una compañía de taxi puede dejar de cumplir con las reglas del programa y podría no estar participando temporalmente en el programa SF Paratransit. Para asegurarse de que la compañía de taxi que seleccione esté participando

en el programa de taxi de SF Paratransit, sírvase llamar a nuestra línea gratuita de taxi al 1-415-351-7090.

### **Cuándo pedir un taxi**

Llame a la compañía de taxi tan pronto como sepa que necesita un taxi, pero al menos 30 minutos antes de que absolutamente necesite el transporte. Si tiene una cita programada, asegúrese de disponer bastante tiempo para llegar a destino. Si bien los traslados en taxi son directos, usted necesita disponer de tiempo suficiente como para que el conductor pueda seguir el tránsito. Para un servicio de taxi accesible con rampa, dado que hay menos vehículos disponibles, recomendamos que llame una hora antes del horario en que desea que lo pasen a buscar.

Un taxi se considera puntual si llega dentro de los 30 minutos del horario que solicitó. Para informar sobre servicios tardíos en forma repetida u otros problemas con el servicio de taxi, llame a la oficina de Paratransit al 1-415-351-7052 o 311. Esto nos ayudará a mejorar nuestro servicio.

Cuando solicite un taxi, escuche detenidamente las preguntas que le haga el despachador. Mientras más detalles dé, mejor servicio podrá brindarle la compañía de taxi. Informe al despachador de taxis si desea un vehículo sedán; se tratará de hacer lugar a su pedido. Si usa una silla de ruedas (o si va a viajar con alguien que usa una silla de ruedas), asegúrese de decirle inmediatamente al despachador de la compañía de taxi que necesita un taxi con rampa de acceso para silla de ruedas.

Durante las vacaciones, días anteriores a días festivos, viernes por la tarde o en cualquier momento de mal tiempo, podría tener más dificultades para conseguir servicio de taxi. Tenga esto en cuenta al pedir un sedán o un servicio de taxi con rampa, y disponga de más tiempo. Si tiene una cita específica y no quiere arriesgarse a retrasos, podría preferir usar nuestro servicio de camioneta SF Access. Consulte la Guía 2 de SF Access por más información.

Después de 20 minutos, si su taxi no ha llegado, vuelva a llamar para saber qué pasa con el traslado. Si decide conseguir un transporte alternativo o puede pedir un taxi en la calle, le solicitamos que llame y cancele su pedido antes de llamar a otra compañía de taxi. Si no llama, esto significará una pérdida de recursos y podría llevar a los despachadores de taxi a identificarlo a usted como una persona que pide taxi y no cancela pedidos. Esto podría resultar en un servicio de taxi deficiente para usted en el futuro.

## Llamar a un taxi

Si usted está en una parte bien transitada de la ciudad, tal vez opte por pedir un taxi en la calle. No obstante, asegúrese de que el taxi que esté llamando participe en el programa de SF Paratransit. Si no está seguro, pregúntele al conductor antes de subir. Si está viajando y se entera en el lugar de destino de que el taxi no participa en el programa, tendrá que pagar la tarifa al contado o con otra forma aceptable de pago como una tarjeta de crédito. No podemos reintegrarle la tarifa. Sírvase informar a la oficina de SF Paratransit si piensa que le dieron información incorrecta sobre la no participación de una compañía de taxis en el programa de SF Paratransit.

Se puede pedir un taxi de manera electrónica. Para más información sobre opciones de pedido electrónico, llame a SF Paratransit al 1-415-351-7052 o visite nuestro sitio web en [www.sfparatransit.com](http://www.sfparatransit.com).

## Tomar y pagar un taxi

### Cuando se sube al taxi:

Presente su tarjeta de débito de SF Paratransit al conductor antes de comenzar el viaje y dígame su lugar de destino. El conductor pasará su tarjeta por el lector para comprobar que usted tiene suficientes fondos en la cuenta para pagar el viaje. Si no tiene suficiente dinero en la cuenta, puede optar por usar lo que le queda en la tarjeta de débito de SF Paratransit y pagar el costo adicional del viaje al contado o con tarjeta de crédito. Si el saldo de su cuenta es cero, deberá pagar por el viaje entero con otra forma de pago. Consulte sobre la tarjeta de débito de SF Paratransit en la página 6 por información adicional.

Si usted tiene más de \$75 en su cuenta, el saldo al comienzo de su viaje indicará \$75+. Esto es para proteger su privacidad. Si desea consultar el saldo de su cuenta en la tarjeta de débito de SF Paratransit, llame a la línea gratuita 1-877-SFTAXI-1 (1-877-738-2941) o visite [www.sfparatransit.com](http://www.sfparatransit.com). Vea Consulta de saldo en la página 8 por información adicional.

### Al final del viaje:

El conductor le dirá el costo del viaje según el taxímetro. Dele a su conductor su tarjeta de débito de SF Paratransit. El conductor procesará la tarjeta y luego le preguntará si desea usted darle una propina. Se permiten propinas en la tarjeta de débito de SF Paratransit (sujeto a cambios). Dar o no propina es SU ELECCIÓN. Si desea dejar una propina, el sistema calculará automáticamente la propina al 10% de su viaje, hasta un máximo de \$2, y la debitará del saldo de su cuenta de tarjeta de débito de SF

Paratransit junto con el costo del viaje. El conductor imprimirá dos recibos: uno para que usted lo firme y lo devuelva y otro para que usted lo guarde. Su recibo mostrará el saldo restante en su cuenta de tarjeta de débito de SF Paratransit después del viaje que acaba de completar. Por su privacidad, su recibo indicará \$75+ si su saldo es mayor que \$75.

Si su tarjeta de débito no funciona o si la máquina que procesa la tarjeta de débito no acepta la tarjeta:

1. Asegúrese de estar usando una tarjeta de débito de SF Paratransit activada.
2. Pídale al conductor del taxi que avance unos metros porque es posible que esté en una "zona muerta" que impide la recepción del celular necesaria para procesar el pago.
3. Si sigue sin procesar, pídale al conductor del taxi que complete un recibo manual en papel y que llame al número de teléfono de la lista para conseguir un código de autorización.

No deberían pedirle que pague la tarifa total que indica el taxímetro con fondos personales si hay fondos suficientes en su cuenta de tarjeta de débito de SF Paratransit. Usted puede reportar esto a SF Paratransit llamándonos al 1-415-351-7052.

### **Compartir viajes en taxi**

#### **¿Sabía que puede compartir un taxi con otro pasajero de Paratransit?**

Algunos buenos ejemplos de compartir viajes en taxi incluyen a pasajeros de SF Paratransit que viven en viviendas para personas mayores u otros edificios grandes con muchas unidades. Al planear por adelantado, estos pasajeros de Paratransit pueden considerar compartir un viaje a la tienda de compras, con uno de los pasajeros pagando el viaje de ida con su tarjeta de débito de SF Paratransit y el otro pagando el viaje de regreso con su tarjeta. Para compartir un viaje entre tres o más pasajeros, los pasajeros pueden turnarse por semana para hacerse cargo del pago. Las parejas que viven juntas y en las que ambas partes están inscritas en el programa de taxi tal vez deseen coordinar sus viajes para compartir viajes a citas, al teatro u otras salidas. Los vecinos que son pasajeros de taxi de Paratransit pueden ir juntos a una obra de teatro, al museo o al centro comercial.

Para obtener más información sobre compartir viajes en taxi con el programa de SF Paratransit, sírvase llamarnos al 1-415-351-7052.

### **Asistentes y acompañantes**

El Código de Transporte de San Francisco le permite viajar en taxi con la cantidad máxima de personas que pueden viajar de manera segura (generalmente cuatro adultos). No se requiere pago adicional por un asistente o pasajeros adicionales.

Un asistente o cualquier acompañante debe comenzar y terminar su viaje con usted. Solamente el pasajero certificado ADA debe poseer y usar la tarjeta de débito de SF Paratransit. Un asistente o un acompañante no puede bajo ninguna circunstancia usar su tarjeta de débito de SF Paratransit.

### **Viajes con niños**

Si viaja con un niño menor de ocho (8) años que mide menos de cuatro pies y nueve pulgadas (4' 9") de altura, usted debe proporcionar el asiento de seguridad para niños para que se pueda colocar al niño en forma segura en él, conforme a las leyes de California. Todo asiento infantil que se use en SF Paratransit debe cumplir con las regulaciones del Estado de California para un niño de esa talla y edad. El conductor debe brindar asistencia si es necesario.

### **Tarjeta de débito de SF Paratransit**

La tarjeta de débito de SF Paratransit es una tarjeta de débito codificada de manera única que incluye su foto, elegibilidad, fecha de caducidad, número de identificación de paratransito y un número de tarjeta de débito de 16 cifras. Se usa para pagar sus viajes en taxi de SF Paratransit, y también sirve como su tarjeta de identificación de SF Paratransit. En cuanto reciba su tarjeta de débito de SF Paratransit, usted debe activar la tarjeta llamando al número telefónico gratuito que se proporciona con su nueva tarjeta y siguiendo las instrucciones. Antes de usar la tarjeta, usted debe añadir valor a la misma (vea Fecha de compra y agregar valor en la página 7). Asegúrese de firmar su tarjeta en el dorso. Si no puede firmar la tarjeta, escriba en imprenta o haga que alguien escriba UTS (las siglas de "unable to sign" en el sector de la firma).

Solamente usted puede usar su tarjeta de débito de SF Paratransit cuando usted está en el taxi para hacer un viaje en SF Paratransit. Es ilícito permitir a otra persona usar su tarjeta. Este acto podría conducir a la suspensión o revocación de sus privilegios de uso de taxi y usted podría ser procesado penalmente. El Departamento de Policía de San Francisco ayuda a vigilar las posibilidades de fraude.

### ***Asignación mensual/Solicitud de valor adicional***

Cuando se inscribe por primera vez en el programa de taxi de SF Paratransit, recibirá una asignación mensual estándar. En ese momento, usted puede solicitar una asignación mensual más alta llenando un formulario breve en el que indica sus viajes mensuales típicos. El personal de SF Paratransit revisará su pedido y autorizará un aumento basado en los viajes de paratransito que cumplen con los requisitos.

Las personas que son elegibles de manera condicional solo pueden usar servicios de paratransito para viajes que no pueden realizar en Muni o BART. Los límites mensuales de la tarjeta de débito de SF Paratransit serán estrictamente observados.

Para solicitar valor adicional para un mes específico debido a un aumento no previsto de necesidades de transporte, deberá completar un formulario especial. Usted puede obtener este formulario en la oficina de San Francisco Paratransit o en línea en [www.sfparatransit.com](http://www.sfparatransit.com). Además de solicitar un valor adicional de taxi para más viajes en taxi, también puede usar el programa de camioneta SF Access para viajes elegibles de paratransito.

### ***Fecha de compra y agregar valor***

Para usar su tarjeta de débito de SF Paratransit, usted debe añadir valor a la misma, enviando un cheque u orden de dinero a la oficina de SF Paratransit (opción preferida) o puede ir en persona a la oficina a pagar. Próximamente, también podrá comprar valor para la tarjeta de débito completando un talón de pago de tarjeta de crédito y enviándolo a nuestra oficina. Al comprar valor para la tarjeta de débito por correo, disponga del tiempo suficiente para que su pago sea recibido y procesado. SF Paratransit no es responsable por la pérdida o retraso de materiales enviados por correo. Se aceptan pagos en persona por Visa, MasterCard, en efectivo, cheque u orden de dinero.

Su fecha de compra mensual será establecida el día de su primera compra.

Si usted agrega valor a su tarjeta de débito de Paratransit diez o más días después de su fecha designada de compra, le asignaremos una nueva fecha de compra. Por ejemplo, si su fecha de compra fue el día 5 del mes y usted no compra hasta el 18, su nueva fecha de compra será el día 18 del mes.

Usted puede consultar su fecha de compra llamando a la línea gratuita 1-877-SFTAXI-1 (1-877-738-2941) y siguiendo las indicaciones.

Para añadir valor a su tarjeta por correo, haga su cheque u orden de dinero pagadero a SF Paratransit. Asegúrese de escribir el número de su tarjeta de

débito de SF Paratransit o de ID de Paratransit en su cheque. Usted recibirá \$30 en servicio de taxi por cada \$6.00 que pague (sujeto a cambios).

Le recomendamos que añada más valor a su tarjeta de débito de SF Paratransit por correo postal, pero si decide concurrir a la oficina de SF Paratransit, deberá presentar su tarjeta de débito de SF Paratransit (la cual también es su identificación con foto de SF Paratransit) a nuestro personal. Si alguien más va a su oficina a pagar por usted, también le pedirán que presente su tarjeta de débito de SF Paratransit así como su propia identificación emitida por una entidad estatal. Para obtener más información sobre sus opciones de pago, llame a nuestro departamento de Finanzas al 1-415-351-7051.

### ***Prepago y guardar valor – Cuenta de reserva***

Con la tarjeta de débito de SF Paratransit, usted puede adquirir valor antes de su fecha de compra asignada, el cual será guardado en su "cuenta de reserva" hasta su fecha de compra. Usted puede prepagar hasta 12 meses por adelantado. Luego, cada más en su fecha de compra, el valor de su asignación mensual estará disponible automáticamente en su tarjeta de débito de SF Paratransit. Si usted prepaga y usa toda su asignación mensual antes de la fecha de compra, el valor que se guarda no será transferido de la cuenta de reserva a su tarjeta de débito de SF Paratransit hasta su próxima fecha de compra.

### ***Valor sin usar***

Si usted tiene un saldo por el valor de tres meses en su tarjeta de débito de SF Paratransit en una tarjeta activa, no podemos añadir valor hasta que se haya usado al menos el equivalente a la asignación de un mes (el valor sin usar en una tarjeta activa es diferente del valor guardado prepago). Por ejemplo, si el importe de su compra es \$90 y usted compra su asignación mensual completa de la tarjeta de débito de SF Paratransit por tres meses, pero no usa ninguna cantidad del valor (\$270), no podremos añadir valor a su tarjeta de débito de SF Paratransit hasta que use al menos un mes del valor de costo (\$90). Todo pago realizado cuando el valor de su tarjeta esté en su punto máximo será guardado en su cuenta de reserva.

### ***Consulta de saldos***

Existen cuatro maneras de consultar el saldo de su tarjeta de débito de SF Paratransit:

1. Llame al sistema de contestador automático por teléfono gratuito al 1-877-SFTAXI-1 (1-877-738-2941) y siga los pasos.

2. Pídale a cualquier conductor de taxi de San Francisco que pase su tarjeta por el lector para darle su saldo. Recuerde, si tiene más de \$75 de saldo en su tarjeta, por razones de privacidad, el recibo indicará \$75+.
3. Llame a la oficina de SF Paratransit al 1-415-351-7052 y pídale a un representante de atención al cliente que revise su saldo.
4. Próximamente, usted podrá registrarse en [www.sfparatransit.com](http://www.sfparatransit.com), el sitio web de SF Paratransit, y consultar el saldo. Por favor llame a la oficina de SF Paratransit al 1-415-351-7052 por más información.

### ***Tarjetas de débito perdidas, robadas o dañadas***

Las tarjetas de débito de SF Paratransit perdidas, robadas o dañadas deben denunciarse lo antes posible a la oficina de SF Paratransit llamando al 1-877-738-2941 (24 horas/día, 7 días a la semana) o al 1-415-351-7051 (durante las horas de oficina).

Una vez que se denuncia una tarjeta como perdida, robada o dañada, se desactivará inmediatamente, y se agregará el saldo al momento a una nueva tarjeta de débito de paratransito que se emita. La nueva tarjeta podrá buscarse en persona en la oficina de SF Paratransit o puede ser enviada por correo al pasajero inscrito por correo postal de primera clase. Las tarjetas nuevas o de reemplazo solo pueden ser enviadas a la dirección postal del pasajero documentada en la oficina de SF Paratransit.

La oficina de Paratransit no se responsabiliza por cualquier valor de saldo en la cuenta que pueda haber sido usado antes de que el pasajero denunciara la tarjeta como perdida o robada. Un pasajero puede pedir que se reemplace su tarjeta de débito gratuitamente solo una vez en un período de tres años. Después del primer reemplazo gratuito, las tarjetas de reemplazarán por un costo de 5\$ por tarjeta.

Los pasajeros deberían mantener sus tarjetas de débito de paratransito alejadas de todos los imanes y teléfonos celulares para reducir la posibilidad de que se dañe la tarjeta.

### ***Uso indebido de la tarjeta de débito de SF Paratransit***

Se espera que usted siga las normas del programa de taxi de SF Paratransit en todo momento. Las infracciones al programa pueden incluir, pero no se limitan a:

- Uso de su tarjeta de débito de SF Paratransit con fondos insuficientes
- Uso de una tarjeta de débito de SF Paratransit inactiva

- Uso de su tarjeta de débito de SF Paratransit para un viaje ida y vuelta o un viaje con espera.
- Uso de su tarjeta de débito de SF Paratransit por un importe que excede el límite permisible
- Uso de su tarjeta de débito de SF Paratransit para un viaje que se origina o termina fuera del área de servicio de SF Paratransit.
- Uso de su tarjeta de débito de SF Paratransit por cualquier persona que no sea usted.

Cualquier evidencia que obtengamos que indique un posible uso indebido o abuso del programa de taxi de SF Paratransit puede resultar en su suspensión o revocación del programa. Para obtener más información sobre infracciones al programa, llame a la oficina de paratransito al 1-415-351-7052.

### **Otra información**

La Guía del Pasajero 1 de Paratransito, Información General contiene información valiosa sobre temas como transporte de paquetes, equipo de movilidad, equipo de soporte vital y responsabilidades del pasajero/conductor. Sírvase leer cuidadosamente y entender todas las secciones de la Guía del Pasajero 1 y esta Guía del pasajero antes de usar los servicios de taxi SF Paratransit. Además, consulte la Guía 2 por información sobre el servicio de SF Access.

**Gracias y disfrute su viaje.**

**Compañías de taxi participantes al mes de julio de 2017**

(Servicios de despachadores de taxi por orden alfabético)

<b>Compañía</b>	<b>Teléfono</b>
<b>CityWide Dispatch*</b>	
CityWide Taxi	
Crown Cab	1-415-920-0700
Green Cab	
Metro Cab	
<b>Flywheel Taxi*</b>	1-415-970-1300
<b>Fog City Dispatch</b>	
American Taxicab	
Fog City Cab	
Lucky Cab	1-415-682-9988
Max Cab	
Regents Cab	
San Francisco Super Cab	
<b>Luxor Cab*</b>	1-415-282-4141
<b>National Dispatch*</b>	
Alliance Cab	
National Cab	1-415-648-4444
USA Cab	
Veterans Cab	
<b>San Francisco Taxi Dispatch*</b>	
Comfort Cab	1-415-870-2388
San Francisco Taxicab	
<b>Town Dispatch*</b>	
ABC Taxicab	
Eco-Taxi	1-415-401-8900
Town Taxi	
Vina Cab	
<b>Yellow Cab Dispatch*</b>	
Yellow Cab	1-415-333-3333
Union Cab	

## Compañías de taxi del norte del Condado de San Mateo

**Serra Yellow Cab - Daly City\***

1-650-991-2345

\* Indica servicios de despacho de taxis que operan taxis con rampa. Al mes de julio de 2017, la ciudad tiene 100 permisos de taxi con rampa.

This Guide is available in accessible formats.

Esta información esta disponible en español.

此信息以中文提供.

Эту информацию вы можете получить на русском языке.

1-415-351-7000

### 311 Free language assistance

免費語言協助 / Ayuda gratuita con el idioma /

Бесплатнаяпомощьпереводчиков /

TrợgiúpThôngdịchMiễnphí / Assistenza linguistica gratuita

/ Assistance linguistique gratuite / 無料の言語支援 /

무료 언어 지원 / مساعدة لغوية مجانية /

ความช่วยเหลือทางภาษาโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย