



## **Guía de la Tarjeta Essential Trip Discount Card [Tarjeta de Descuento de Viaje Esencial]**

### **PLAN**

Los adultos mayores (65 años o más) o las personas con discapacidades pueden solicitar el descuento de viaje esencial llamando al 311 y mencionando la tarjeta Essential Trip Card.

Una vez que esté inscrito, recibirá una Tarjeta Essential Trip Card por correo. Cada tarjeta Essential Trip Card está codificada de manera única para incluir una fecha de vencimiento de elegibilidad, un número de identificación y un número de tarjeta de débito de 16 dígitos. Usted utilizará esta tarjeta para pagar sus viajes en taxi. Una vez que la SFMTA anuncie el final de este programa temporal y especial, los participantes podrán agotar cualquier valor restante en la Tarjeta Essential Trip Card.

Su Tarjeta Essential Trip Card sólo puede ser utilizada por usted para pagar un Viaje con Essential Trip Card. Es ilegal permitir que cualquier otra persona use su tarjeta. Esta acción podría llevar a la suspensión o revocación de sus privilegios de viaje en taxi bajo este programa, y puede estar sujeto a enjuiciamiento penal.

Los servicios de taxi están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año. Durante el período de refugio en el lugar, los san franciscanos sólo deben hacer viajes esenciales. Puede usar la Tarjeta de descuento Essential Trip Card para viajes esenciales que de otro modo hubiera realizado en Muni, como citas y servicios médicos y compras de alimentos en todo San Francisco.

### **Para Activar su Tarjeta Essential Trip Card:**

Una vez que reciba su Tarjeta Essential Trip Card, deberá ser activada por el personal de SF Paratransit antes de que pueda ser utilizada. Habrá una pegatina en la tarjeta Essential Trip Card con instrucciones para la activación.

Para obtener ayuda o preguntas sobre la activación de su Tarjeta Essential Trip Card, comuníquese con la Oficina de paratransito de SF llamando al 415.351.7000.

Antes de realizar su primer viaje, asegúrese de firmar su tarjeta en el reverso. Si no puede



firmar la tarjeta, imprima o haga que alguien imprima "UTS" (no puede firmar) en el bloque de firma.

## **Para obtener servicios de taxi**

### **Seleccione una compañía de taxis para llamar**

Una vez que esté registrado para la Essential Trip Card, puede llamar a cualquier compañía de taxis o parar un taxi que opere en San Francisco. Todas las compañías de taxis en San Francisco participan en el programa Essential Trip Card.

### **Sepa cuáles taxis pueden satisfacer sus necesidades de movilidad**

La mayoría de taxis dentro de San Francisco son sedanes o SUVs de potencia híbrida. Estos taxis tienen suficiente espacio de almacenamiento para que el conductor doble y guarde un andador o dispositivo de movilidad después de abordar. Además, "taxis con rampa" están equipados con rampas accesibles para sillas de ruedas que operan dentro de San Francisco. Si viaja con una silla de ruedas o un dispositivo de movilidad similar y no puede transferir su dispositivo de movilidad, asegúrese de solicitar un taxi con rampa. Consulte el Directorio de Taxis para obtener una lista de las compañías de taxis que operan taxis con rampa que se puede encontrar en el paquete de orientación de su Tarjeta Essential Trip Card o en línea en [SFMTA.com/TaxiDirectory](https://www.sfmta.com/TaxiDirectory).

### **Sepa cómo tomar un taxi**

#### ***En la calle***

En las zonas más concurridas de la ciudad, es probable que vea taxis disponibles en la calle. Los taxis disponibles tendrán una luz superior iluminada en el techo del vehículo. A diferencia de muchos otros servicios de transporte privado, los taxis se pueden tomar en la calle. Tome un taxi parando a un taxi disponible desde el borde de la acera.

#### ***Por teléfono***

Todas las compañías de taxis de San Francisco están afiliadas a un servicio de despacho telefónico al que puede llamar para solicitar que le recojan de inmediato o para programar un taxi con anticipación. Estos servicios de despacho están disponibles las 24 horas del día. Consulte nuestro Directorio de Taxis (ubicado en su paquete de orientación del programa Essential Trip Discount) o en línea en [SFMTA.com/TaxiDirectory](https://www.sfmta.com/TaxiDirectory) para obtener una lista de las compañías de taxis y sus números de teléfono de despacho. También mantenemos una lista



de conductores de taxis con rampa en [SFMTA.com/RampTaxiDirectory](https://www.sfmta.com/RampTaxiDirectory) que puede elegir llamar directamente para programar un viaje (también se encuentra en el paquete de orientación de su Tarjeta Essential Trip Card si indicó que es un usuario de silla de ruedas cuando se inscribió).

### ***Por teléfono inteligente o tableta***

La aplicación Flywheel le permite solicitar su viaje en taxi usando su teléfono inteligente o tableta. También ofrece vistas en vivo de los taxis cercanos y los horarios de llegada. Incluso puede solicitar un taxi con rampa a través de la aplicación. La aplicación Flywheel le permite usar su Tarjeta Essential Trip Card en lugar de una tarjeta de crédito para registrarse y obtener viajes. Obtenga más información sobre cómo descargar la aplicación Flywheel en el folleto incluido en el paquete de orientación de su Tarjeta Essential Trip Card.

### **Cuándo llamar a un taxi**

Llame a la compañía de taxis o llame a su taxi por correo electrónico tan pronto como sepa que lo necesitará, pero al menos 30 minutos antes de que necesite absolutamente el viaje. Dado que hay menos vehículos con rampa de taxis accesibles para sillas de ruedas disponibles, le recomendamos que llame con una hora de anticipación a su hora preferida para que le recojan para el servicio de estos taxis.

Si tiene una cita fija, asegúrese de dejar suficiente tiempo para llegar allí. Aunque los viajes en taxi son directos, debe dejar suficiente tiempo para que el conductor pueda atravesar cualquier tráfico.

Cuando solicite un taxi, escuche atentamente las preguntas que hace el despachador. Cuantos más detalles brinde, mejor servicio podrá brindarle la compañía de taxis. Por favor notifique al despachador de taxis si desea un vehículo sedán en lugar de una minivan; se harán esfuerzos para acomodar su solicitud. Si utiliza una silla de ruedas (o viaja con alguien que usa una silla de ruedas), asegúrese de informar inmediatamente al despachador de la compañía de taxis que necesita un taxi con rampa accesible para sillas de ruedas.

Durante los días festivos, vísperas de festivos, los viernes por la tarde o en cualquier momento en que el clima sea malo, puede que le resulte más difícil tomar un taxi. Tenga esto en cuenta cuando solicite el servicio de taxi sedán o rampa y permita tiempo adicional.

Si después de 20 minutos, su taxi no ha llegado, vuelva a llamar para verificar su estado. Si decide organizar un transporte alternativo o puede tomar un taxi en las calles, asegúrese de



llamar y cancelar su solicitud antes de tomar el taxi o antes de llamar a otra compañía de taxis.

### **Al viajar con compañeros**

El Código de Transporte de San Francisco le permite viajar en taxi con la cantidad máxima de personas que pueden ser aseguradas y transportadas de manera segura (generalmente cuatro adultos). Sin embargo, recomendamos un máximo de dos pasajeros además del conductor. Los pasajeros deben sentarse en el asiento trasero para evitar el contacto cercano entre el conductor y los pasajeros. No se requerirán tarifas adicionales para pasajeros adicionales.

### **Al viajar con niños**

Si va a viajar con un niño menor de ocho (8) años que mide menos de cuatro pies y nueve pulgadas (4'9") de estatura, debe proporcionar el asiento de seguridad del niño para que pueda asegurarlo apropiadamente en él de acuerdo con la ley de California. Cualquier asiento para niños que se use con la Tarjeta Essential Trip Card debe cumplir con los estándares del estado de California para un niño de ese tamaño y edad. El conductor puede brindar asistencia si su discapacidad le impide asegurar el asiento.

## **PASEO**

### **Cuando suba al taxi**

Minimice los riesgos de salud para usted y su conductor: Para limitar el riesgo tanto para los pasajeros como para los conductores, se proporciona un desinfectante aprobado por los CDC para limpiar las superficies que se tocan con frecuencia en los taxis entre viajes. Pedimos a los pasajeros que hagan su parte lavándose bien las manos o usando desinfectante para manos antes y después de los viajes en taxi, usando una máscara o un paño que cubra la cara si es posible, tosiendo o estornudando en un pañuelo o su codo y sin tocar su cara. También alentamos a los pasajeros a que limpien su tarjeta de débito, el asiento para niños o cualquier artículo que el conductor o cualquier otra persona pueda ayudar a transportar o cargar con un limpiador desinfectante, antes y después de su viaje.

**Pago:** Antes de comenzar el viaje, infórmele a su conductor que utilizará la tarjeta Essential Trip Card y dígame su destino. Luego, deslizará su tarjeta para verificar que tiene fondos suficientes en su cuenta para pagar el viaje. Si no tiene el valor suficiente, puede usar el



monto restante en su Tarjeta Essential Trip Card y pagar el costo adicional de su viaje con ya sea efectivo o con tarjeta de crédito. Si no tiene ningún valor en su cuenta, debe pagar todo el viaje con otra forma de pago.

Si desea consultar el saldo total de su cuenta de Essential Trip Card, llame al número gratuito 877.SFTAXI.1 (877.738.2941).

### **Al final de su viaje**

El conductor le informará el costo del viaje desde el taxímetro. Para pagar, deslice su Tarjeta Essential Trip Card en el dispositivo de pago en el asiento trasero.

Actualmente se permite dar propinas con la tarjeta Essential Trip Card. Si elige proporcionar una propina, el sistema calculará automáticamente la propina al 10% del viaje, hasta un máximo de \$2, y la deducirá del saldo de su cuenta de Tarjeta Essential Trip Card junto con el monto de la tarifa. También puede optar por dar propina en efectivo.

El conductor imprimirá dos recibos – uno para que firme y devuelva y otro para que usted conserve en sus registros. Su recibo mostrará el saldo restante en su cuenta de Essential Trip Card después del viaje que acaba de completar. Para su privacidad, se mostrará \$75+ en su recibo si su saldo es superior a \$75.

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

1. Asegúrese de estar utilizando una tarjeta Essential Trip Card activada.
2. Pídale a su taxista que conduzca un par de pies hacia adelante ya que puede estar en un área que impide la recepción celular necesaria para procesar el pago.
3. Si aún no se está procesando, solicite al taxista que complete un "Recibo manual" en papel y haga que el conductor llame al número de teléfono que figura en el recibo para obtener un código de aprobación.

No se le debería requerir que pague la tarifa completa del medidor utilizando sus fondos personales si hay suficientes fondos en su cuenta de Tarjeta Essential Trip Card. Informe cualquier problema a SF Paratransit llamándonos al 415.351.7052.

Después de su viaje, lávese bien las manos con agua y jabón o use desinfectante para manos. También recomendamos limpiar su tarjeta de débito, el asiento para niños y cualquier artículo



que su conductor o cualquier otra persona haya cargado o ayudado a llevar con un limpiador desinfectante.

## **Usos prohibidos de la tarjeta Essential Trip Card**

En su paquete de información hay una lista de usos prohibidos de tarjetas de débito que podrían conducir a la suspensión o revocación de su Tarjeta Essential Trip Card. Cualquier uso fraudulento resultará en su revocación inmediata. Los clientes no tienen derecho a apelar.

## **Vencimiento**

Su tarjeta será válida de forma temporal mientras el programa esté activo. La elegibilidad para la tarjeta Essential Trip Card finalizará cuando SFMTA anuncie que el programa está finalizando. Una vez que SFMTA anuncie el final de este programa temporal y especial, los participantes podrán agotar cualquier valor restante en la Tarjeta Essential Trip Card.

## **Quejas y cumplidos**

Si tuvo una experiencia positiva o negativa en un taxi, nos encantaría saberlo. Informe esto llamando al 311 y comparta sus preguntas o comentarios, incluidos detalles relevantes como el nombre de la empresa y el número de vehículo.

### Artículos perdidos en el taxi

Desafortunadamente, nos sucede a todos en un momento u otro. Aquí está su lista de acciones para recuperar sus pertenencias perdidas.

- Si sabe cuál es la compañía de taxis que estaba utilizando, comuníquese con ellos directamente. Esto le dará los resultados más inmediatos.
- Si no recuerda la compañía de taxis, llame al 311. Se le dará un número de incidente por teléfono o por correo electrónico. Guárdelo para referencia futura.
- Para llamadas desde fuera de San Francisco, llame al 415.701.2311.

Si se encuentra su artículo perdido, nos pondremos en contacto con usted.

## **PAGAR**

### **Asignación mensual**



Cuando active su tarjeta, el personal de SF Paratransit también le guiará a través de cómo cargar valor en ella cada mes. Si paga \$6, recibirá \$30 de valor en su tarjeta de débito, o si paga \$12 recibirá \$60. Su asignación máxima mensual del valor de la tarjeta de débito será de \$60.

Su fecha de compra mensual se establecerá en la fecha de su primera compra. Si pierde esta ventana original, y la próxima vez que agregue valor a su Tarjeta Essential Trip Card es diez o más días después de la fecha de compra designada, le asignaremos una nueva fecha de compra. Por ejemplo, si su fecha de compra fue el 5 del mes y no compra hasta el 18, su nueva fecha de compra será el 18 del mes siguiente.

Fondos se pueden agregar a su Tarjeta Essential Trip Card en su fecha de compra mensual o durante su ventana de compra en línea, por teléfono, por correo o en persona:

- En línea en [SFParatransitTaxi.SFMTA.com](http://SFParatransitTaxi.SFMTA.com)
- Por teléfono al 415.351.7000.
- Al enviar un cheque o giro postal a SF Paratransit Brokers Office, 68 12th Street, 1st Floor San Francisco, CA 94103. Haga su cheque o giro postal a nombre de "SF Paratransit". Escriba su número de identificación de SF Paratransit en su cheque y el "Essential Trip Discount" en la nota del cheque.
- Haga arreglos para el pago en efectivo llamando al 415.351.7000.

Con SF Paratransit Taxi Online, puede verificar el saldo de su tarjeta y el monto en su cuenta de reserva, realizar una compra, revisar su historial de compras, ver su reciente viaje en taxi, averiguar cuándo es la próxima fecha de compra e informar una tarjeta perdida o robada .

### **Cómo comprobar su saldo:**

Hay cuatro formas de verificar el saldo de su Tarjeta Essential Trip Card:

1. Llame al sistema de respuesta de voz automatizado gratuito al 877.SFTAXI.1 (877.738.2941) y siga las indicaciones.
2. Puede deslizar su tarjeta en el dispositivo de pago de cualquier taxi para imprimir un recibo con su saldo. Si tiene más de \$75 en su tarjeta, el recibo dirá \$75+ por razones de privacidad.
3. Inicie sesión en su cuenta en SF Paratransit Taxi Online.
4. Llame a la oficina de SF Paratransit al 415.351.7052 y solicite a un representante de servicio al cliente que verifique su saldo.