

**Todo acerca de los  
PEDIDOS PERMANENTES**



Marzo de 2020

**¿Qué es un pedido permanente?**

Un pedido permanente es una reservación continua para un recorrido repetido que un pasajero realiza desde los mismos lugares de recogida y de entrega, a la misma hora, el mismo día o los mismos días de la semana, al menos una vez por semana, durante un periodo de al menos un mes. Ejemplos de pedidos permanentes podrían ser recorridos al trabajo, la escuela, la iglesia, diálisis o fisioterapia. Aunque los pedidos permanentes no son requeridos por la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, East Bay Paratransit los ofrece como un beneficio adicional para nuestros pasajeros.

**¿Cómo me ayudará un pedido permanente?**

Una vez que se configura un pedido permanente, los recorridos seguirán siendo programados automáticamente, a menos que, o hasta que, usted llame para cancelarlos o reprogramarlos. Ya no tiene que llamar para hacer reservaciones para esos recorridos.

**¿Cómo puedo configurar un pedido permanente?**

Llame a East Bay Paratransit al (510) 287-5000 y explique que desea configurar un pedido permanente. Dele al agente los detalles de su recorrido.

**¿Comenzará de inmediato el pedido permanente?**

No, el departamento de programación de East Bay Paratransit tarda al menos una semana en configurar un pedido permanente.

**¿Cómo sabré si mi solicitud de pedido permanente quedó configurada?**

Un agente de servicio al cliente lo llamará para informarle qué horas están disponibles para su recorrido. Nuestro departamento de programación buscará

un espacio en un vehículo a la hora que usted solicita. Sin embargo, debido a otros viajes que ocurren al mismo tiempo, es posible que no podamos darle la hora exacta que usted desea.

### **¿Qué pasa si me ofrecen una hora que no quiero?**

Si no quiere la hora que se le ofrece, puede rechazarla y continuar haciendo reservaciones individuales para sus recorridos. Si lo desea, puede volver a enviar su solicitud cada 30 días. De vez en cuando, East Bay Paratransit también puede establecer una lista de espera para las personas que desean pedidos permanentes en horas pico.

### **¿Qué pasa si quiero cambiar mi pedido permanente?**

Para cambiar su pedido, llame a nuestro centro de atención al cliente y dígame al agente qué cambios desea hacer. Tomará al menos una semana procesar cualquier cambio. East Bay Paratransit no puede garantizar que podamos satisfacer su nueva solicitud. Un agente de servicio al cliente lo llamará para informarle qué es lo que está disponible. Si no desea aceptar la nueva oferta, puede optar por mantener su pedido permanente actual o puede cancelarlo y comenzar a hacer reservaciones individuales.

### **Las solicitudes de cambios están sujetas a dos limitaciones importantes:**

Primero, no aceptamos solicitudes para cambiar un pedido permanente más de una vez cada 30 días.

En segundo lugar, normalmente no permitimos solicitudes de cambio en su hora de recogida cuando el cambio es por menos de 30 minutos.

### **¡El conductor NO puede hacer cambios!**

Por favor **no** le diga a su conductor que quiere hacer un cambio en los recorridos que usted ha programado. Él o ella no puede hacer ningún cambio. El agente de atención al cliente debe hacerle el cambio.

### **¿Qué sucede si tengo un pedido permanente pero no lo quiero en un día determinado o por un corto periodo de tiempo?**

Si necesita cancelar temporalmente su pedido permanente por cualquier periodo de tiempo, incluso un solo día, llame a East Bay Paratransit al (510) 287-5000 y dígame al agente exactamente qué día(s) desea cancelar. Una vez que haya pasado ese tiempo, su pedido permanente se iniciará de nuevo automáticamente. Asegúrese de llamar para cancelar al menos una hora antes de la hora de recogida el primer día que desee cancelar. Si no cancela su pedido permanente en los días que sabe que no viajará, se le puede asignar una anotación de “no se presentó” (“no show”) para el recorrido. **Un número excesivo de anotaciones “no se presentó” puede provocar la suspensión**

**del servicio.** Si sale de la zona por un tiempo o tiene que cancelar por un plazo extendido, podemos poner su pedido permanente “en espera”. Comuníquese con nosotros cuando esté listo para viajar nuevamente y trabajaremos con usted para restablecer su pedido permanente, aunque no podemos garantizar que sea exactamente a la misma hora.

## **Una vez que mi pedido permanente esté configurado, ¿cambiará la hora alguna vez?**

Ocasionalmente, para dar cabida a todos los pasajeros que quieren pedidos permanentes, es posible que necesitemos ajustar su hora de recogida. Le llamaremos por adelantado para informarle si tenemos que hacer algún cambio en su pedido permanente.

## **¿Qué pasa con mi pedido permanente en los días feriados?**

A excepción de los recorridos hacia y desde la diálisis, no hay servicio para los pedidos permanentes durante los días feriados que se enumeran a continuación. Si desea su recorrido de pedido permanente en uno de estos días, **debe llamar para hacer una reservación para ese día.**

Día de Año Nuevo  
Día de Dr. Martin Luther King Jr.  
Día de los Presidentes  
Día de los Caídos  
Día de la Independencia  
Día del Trabajo  
Día de los Veteranos  
Día de Acción de Gracias  
Viernes después de Acción de Gracias  
Día de Navidad

## **¿Puedo obtener más información sobre cómo usar East Bay Paratransit?**

Todos los pasajeros certificados reciben una "Guía del pasajero" que contiene muchos detalles sobre el uso de East Bay Paratransit. Los pasajeros pueden solicitar materiales en formatos accesibles, entre ellos letra grande, Braille, cinta de audio o disco de computadora. Si extravió su Guía del pasajero, llame al departamento de certificación al 510-287-5000 para solicitar otro ejemplar.

### **Cómo contactar a East Bay Paratransit:**

Oficina de East Bay Paratransit  
1750 Broadway  
Oakland, CA 94612  
(510) 287-5000  
1-800-555-8085 (sin costo)  
Fax (510) 287-5069  
TTD/TTY (510) 287-5065  
[www.eastbayparatransit.org](http://www.eastbayparatransit.org)