

Todo sobre las ÓRDENES PERMANENTES



**East Bay
Paratransit**

Septiembre de 2023

¿Qué es una orden permanente?

Una orden permanente es una reserva continua para un viaje repetido que un pasajero realiza desde los mismos lugares de recogida y llegada, a la misma hora, en los mismos días de la semana, al menos una vez a la semana, durante un período de al menos un mes. Ejemplos de órdenes permanentes podrían ser viajes al trabajo, a la escuela, al culto, a la diálisis o a la fisioterapia. Aunque la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) no exige órdenes permanentes, East Bay Paratransit las ofrece como una conveniencia para nuestros pasajeros.

¿Cómo me ayudará una orden permanente?

Una vez que se establece una orden permanente, los viajes continuarán programándose automáticamente, a menos que llame para cancelarlos o reprogramarlos. Ya no tiene que llamar para hacer reservaciones para esos viajes.

¿Cómo solicito una orden permanente?

Llame a East Bay Paratransit al (510) 287-5000 y dígame al Agente de Atención al Cliente que desea establecer una orden permanente. Esté preparado para darle al agente todos los detalles del viaje.

¿Comenzará inmediatamente la orden permanente?

No. El departamento de programación de East Bay Paratransit tarda al menos dos (2) semanas en establecer una orden permanente. East Bay Paratransit aprobará su solicitud de orden permanente según la disponibilidad.

¿Cómo sabré si mi solicitud de orden permanente está configurada?

Un Agente de Atención al Cliente lo llamará para informarle qué horarios están disponibles para su viaje. East Bay Paratransit es un servicio de viaje compartido, por lo que es posible que no podamos darle la hora exacta que desea.

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

Si no desea la hora que se le ofrece, puede rechazarlo y continuar haciendo reservas individuales para sus viajes. Si lo desea, puede volver a enviar su solicitud cada 30 días.

¿Qué pasa si quiero cambiar mi orden permanente?

Para cambiar su orden permanente, llame a nuestro Centro de Atención al Cliente y dígame al agente qué cambios desea hacer. **Se tardará al menos dos (2) semanas en procesar cualquier cambio.** East Bay Paratransit no puede garantizar el cumplimiento de su nueva solicitud. Un Agente de Atención al Cliente le devolverá la llamada para informarle lo que está disponible. Si no desea aceptar la nueva oferta, puede optar por mantener su orden permanente actual, o puede cancelar su orden actual y comenzar a hacer reservas para sus viajes individuales.

Las solicitudes de cambios están sujetas a dos limitaciones importantes:

En primer lugar, no aceptamos solicitudes para cambiar una orden permanente más de una vez cada 30 días.

En segundo lugar, no permitimos solicitudes de cambios en la hora de recogida de menos de 30 minutos.

¡El conductor NO puede hacer cambios!

No le diga a su conductor que desea hacer un cambio en los viajes que ha programado. **El conductor no puede realizar cambios.** El Agente de Atención al Cliente debe hacer el cambio por usted.

¿Qué pasa si tengo una orden permanente pero no la quiero un día en particular o por un corto período?

Si necesita cancelar temporalmente su orden permanente por cualquier período, incluso por un 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 este tiempo, su orden permanente se reiniciará automáticamente. Asegúrese de llamar para cancelar al menos una hora antes de la hora de recogida el primer día que desea cancelar. Si no cancela su orden permanente en los días en que sabe que no viajará, se le puede cobrar una "ausencia" para el viaje. **Las ausencias excesivas pueden dar lugar a la suspensión del servicio.** Si tiene que cancelar por dos o más semanas, podemos poner su orden permanente "en espera". Si tiene que cancelar y no tiene una fecha de finalización específica, cancelaremos su orden permanente. Póngase en contacto con nosotros cuando esté listo para viajar de nuevo y trabajaremos con usted para restablecer su orden permanente, aunque no podemos garantizar que sea exactamente a la misma hora.

Una vez que se establezca mi orden permanente, ¿cambiará la hora alguna vez?

Ocasionalmente, para acomodar a todos los pasajeros que desean órdenes permanentes, es posible que debamos ajustar su hora de recogida. Lo llamaremos con antelación para informarle si tenemos que hacer algún cambio en su orden permanente.

¿Qué sucede con mi orden permanente en días festivos?

A excepción de los viajes hacia y desde la diálisis, no hay servicio de orden permanente en los días festivos que se enumeran a continuación. Si desea su viaje de orden permanente en uno de estos días, **debe llamar para hacer una reserva para ese día.**

Día de Año Nuevo
Día de Martín Luther King, Jr.
Día del Presidente
Día de los Caídos
Día de la Liberación
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 tiene muchos detalles sobre el uso de East Bay Paratransit. Los pasajeros pueden solicitar materiales en formatos accesibles. Si ha extraviado su Guía del Pasajero, llame al departamento de certificación al 510-287-5000 para solicitar otra copia.

Cómo ponerse en contacto con East Bay Paratransit:

Oficina de East Bay Paratransit
1750 Broadway
Oakland, CA 94612

(510) 287-5000

Línea gratuita 1-800-555-8085

Fax (510) 287-5069

TTD/TTY (510) 287-5065

www.eastbayparatransit.org