



300 W 1^a Avenida
Mitchell, SD 57301
Oficina: (605) 995-8440
Fax: (605) 995-8439
Noche y fines de semana: (605) 999-8440
www.cityofmitchell.org
www.facebook.com/PalaceTransit

Manual del pasajero

Palace Transit se complace en servir a la ciudad de Mitchell y al condado de Davison con servicio de transporte público.

Este servicio tiene un conjunto de políticas que los pasajeros deben seguir. Este manual proporciona las políticas relacionadas con las responsabilidades de los pasajeros por nuestro servicio. Tenga en cuenta que las políticas no son nuevas.

Es en beneficio de todos los pasajeros y de la supervivencia a largo plazo del propio sistema de tránsito que se respetan las políticas relativas a las responsabilidades de los pasajeros. Las políticas en el manual son fáciles de seguir, y también críticas para la eficiencia y eficacia de nuestro sistema.

Todas las políticas de pasajeros se aplicarán de manera coherente y justa. Si cree que ha sido tratado injustamente, también se incluye un proceso de apelación y un número de comentario telefónico en este manual.

Seguir nuestras pautas ayudará a que su viaje sea agradable, relajante y sin problemas.

Adoptado por la Junta Asesora de Servicios Comunitarios el 6/10/21.

Esta agencia de tránsito se compromete a proporcionar un servicio no discriminatorio.

Para solicitar más información o presentar una queja por discriminación, comuníquese con esta agencia de tránsito o con el Departamento de Transporte de Dakota del Sur al (605) 773-3574.

Horas de servicio y tarifas

Lunes-Viernes

5:30am-7:00am \$3 por viaje de ida

7:00am-5:00pm \$2 por viaje de ida

5:00pm-6:00pm \$3 por viaje de ida La última recogida es a las 5:30pm

Sábado

7:00am-4:00pm \$3 por viaje de ida La última recogida es a las 3:30pm

Domingo

7:00am-2:00pm \$3 por viaje de ida La última recogida es a las 1:30pm

No se prestará ningún Servicio en los siguientes días festivos:

- Día de Año Nuevo
- Día de los caídos
- Día de la Independencia
- Día del Trabajo
- Acción de gracias
- Nochebuena – Cierre a las 12:00pm
- Día de Navidad

Todos los pasajeros están obligados a pagar la tarifa por cada viaje a menos que se hayan hecho arreglos previos con la oficina. Las tarifas se pueden pagar con token, efectivo o cheque al operador del autobús mientras se aborda el autobús. Si paga en efectivo o cheque, se requiere la cantidad correcta. Los niños menores de 3 años pueden viajar gratis con un adulto que pague.

Si una persona mayor de 60 años no puede pagar el servicio de transporte, los arreglos para las tarifas de autobús se pueden hacer en la oficina de Palace Transit.

Tiempo de espera- \$ 1.00 para que el operador del autobús espere 3 minutos después de la entrega. Los operadores de autobuses NO esperarán más de 3 minutos, ya que esto causa un retraso en el horario para otros. El tiempo de espera debe programarse con la oficina al programar el viaje.

Cualquier viaje más allá de los límites de la ciudad de Mitchell se le cobrará un kilometraje de \$ 2.50 por milla más tarifa regular (tarifa mínima de 1 milla si está fuera de los límites de la ciudad).

Los tokens se pueden comprar en la oficina de Palace Transit ubicada en el Centro Comunitario James Valley en 300 West 1st Avenue en Mitchell, SD.

Palace Transit es un proveedor de Medicaid. La oficina de Palace Transit deberá verificar que los gastos de viaje estén cubiertos por Medicaid antes de que se programe el viaje.

Condiciones del General Palace Transit

1. Manténgase correctamente sentado y abrochado mientras está en el autobús. No ponga los pies en los asientos o respaldos de los asientos y no se acueste en los asientos.
2. El pasillo debe mantenerse libre de todos los objetos sueltos en todo momento. Todos los artículos de mano deben poder asegurarse adecuadamente para que no representen una amenaza para los demás.
3. Debe limitar los paquetes y bolsas a no más de un asiento de espacio y área en el piso frente al asiento por consideración a todos los clientes, así que planifique sus compras en consecuencia. El tiempo y el espacio no permiten más que este límite.
4. NO transportamos muebles o artículos más grandes.
5. NO es responsabilidad del operador del autobús ayudarlo con sus maletas y paquetes. Una cantidad excesiva de paquetes hace que los retrasos y el conductor llegue tarde.
6. La ley prohíbe las armas de fuego, cuchillos y cualquier otra arma en los vehículos de tránsito.
7. No se permite fumar, masticar tabaco, cigarrillos electrónicos, vapear, marihuana (incluso medicinal) y drogas ilegales.
8. Mantenga el nivel de ruido al mínimo. El operador del autobús debe ser capaz de escuchar el tráfico y los vehículos de emergencia.
9. Los niños menores de tres años deben viajar con un padre o tutor responsable.
10. Los pasajeros y / o proveedores de atención son responsables de garantizar que los pasajeros estén vestidos adecuadamente para su viaje. Los operadores de autobuses NO ayudarán a un pasajero con ninguna prenda de vestir. A los pasajeros que no estén adecuadamente vestidos para las condiciones climáticas se les negará el servicio.
11. Palace Transit NO es un servicio de ambulancia y no llevará a ningún pasajero a la sala de emergencias. Si necesita atención médica, llame al 911. Si ocurre una emergencia médica mientras está a bordo del vehículo de tránsito, el operador del autobús se comunicará con la oficina y se notificará al personal médico. Si tiene una afección médica que cree que Palace Transit debe tener en cuenta, informe a la oficina antes de programar los servicios.
12. Palace Transit no será responsable de los artículos que se dañen durante el transporte.
13. Los animales están permitidos solo si están en un transportín para mascotas (excluyendo los animales de servicio). Los animales deben permanecer junto al pasajero en todo momento.

14. Palace Transit tiene una política de no respaldo. Debido a esta política, los conductores NO se detendrán en los caminos de entrada residenciales ni se colocarán en una posición que requiera respaldo.
15. Al final de cada turno, el operador del autobús traerá cualquier artículo que haya quedado en los vehículos. Los artículos perdidos y encontrados se conservarán en la oficina de Palace Transit durante 30 días.
16. Los operadores de autobuses intentarán notificar al pasajero de la llegada haciendo sonar la bocina.
17. Los operadores de autobuses NO ayudarán a ningún pasajero a prepararse para su viaje.
18. Por favor, ofrezca los asientos más cercanos a la puerta a los ancianos y a aquellos que tienen más dificultades para moverse.

Programación/cancelación de viajes

Si necesita programar un viaje, cancelar un viaje o hacer cambios en un viaje existente, debe comunicarse con el despacho en la oficina de Palace Transit. Los operadores de autobuses NO PUEDEN tomar información de viaje.

Los viajes deben programarse de lunes a viernes a las 4:00 p.m. al menos un día antes de su viaje (si necesita un viaje el lunes, debe llamar antes de las 4:00 p.m. del viernes anterior). Los viajes el mismo día NO PUEDEN ser aceptados según las regulaciones federales.

Los viajes de llamada pueden configurarse con anticipación cuando un pasajero no está seguro de la hora de un viaje de regreso o no está seguro de si necesitará un viaje en un día determinado. Haremos todo lo posible para acomodar los viajes de llamada, pero la prioridad irá a aquellos que han programado una hora para sus viajes con anticipación.

Si planea hacer más de una parada, esos arreglos deben hacerse con la oficina de tránsito al programar su viaje. NO se realizarán viajes extras si no han sido programados previamente con la oficina de tránsito.

Para cancelar un viaje, los pasajeros deben llamar a la oficina de Palace Transit al menos 30 minutos antes de la hora de recogida programada. Si no llama con 30 minutos de anticipación, se le cobrará la tarifa completa según nuestra Política de no presentación. Asegúrese de cancelar sus viajes con la mayor anticipación posible para que se puedan satisfacer las necesidades de otros pasajeros.

Si anticipa llegar tarde a su recogida programada, llame a la oficina de Palace Transit.

Transporte para niños de 3 a 18 años

Todos los pasajeros de 3 a 18 años deben tener un formulario de registro de pasajeros en el archivo de la oficina de Palace Transit. Le pedimos que visite a sus hijos sobre nuestras reglas básicas de viaje en autobús:

- Permanezca sentado y abrochado en todo momento.
- Usa voces internas.
- Tenga sus fichas listas para el conductor del autobús al recogerlas.
- No comer, beber o masticar chicle en el autobús.
- ¡Sin bullying!

Viajes programados

Palace Transit es transporte público y tendrás que compartir viajes. Las rutas se determinan y se basan en el software de enrutamiento. No se le puede llevar directamente desde y hacia su destino. Los pasajeros pueden permanecer a bordo del autobús Palace Transit hasta y posiblemente más de 1 hora, dependiendo de las condiciones y horarios de la carretera.

- Palace Transit hace todo lo posible para llegar lo más cerca posible de la hora de recogida programada. Debido a la naturaleza del servicio, los horarios de llegada pueden variar.
- Se ha establecido una ventana de 10 minutos para el beneficio de todos. Todos los pasajeros deben anticipar una llegada anticipada de hasta 10 minutos o la posibilidad de un retraso de 10 minutos.
Ejemplo: Si programa una recogida a las 9:30 a.m., el autobús puede llegar tan pronto como a las 9:20 a.m. o tan tarde como a las 9:40 a.m.
- Los pasajeros deben estar esperando en un punto de recogida designado al menos 10 minutos antes de su hora de recogida. La política de No Show se aplicará si el pasajero no está allí cuando llegue el autobús.
- Todos los operadores de autobuses esperarán solo 3 minutos después de llegar al lugar de recogida antes de irse sin el pasajero. Esperar más tiempo puede causar retrasos innecesarios. Se aplicará la Política de No Presentación.
- En el caso de que se complete una cita antes de la hora de regreso programada, se recomienda a los pasajeros que notifiquen a la oficina de Palace Transit que están disponibles para un regreso anticipado. Se hará todo lo posible para recoger al pasajero lo antes posible, pero si la demanda de servicio no lo permite, los pasajeros serán recogidos a la hora de regreso programada.
- No se aceptarán llamadas el mismo día, incluidas las solicitudes no programadas para un viaje de regreso. Debe tener un viaje de regreso programado para ser llevado a un lugar.
- Aunque Palace Transit no puede asegurar ninguna hora de recogida específica a menos que esté programada, el pasajero será responsable financieramente de cualquier viaje

perdido según la Política de No Show, a menos que notifique a la oficina de Palace Transit 30 minutos antes de la llegada del autobús.

Política de no presentación

Cualquier pasajero que no esté en su punto de recogida designado dentro de los 3 minutos posteriores a la llegada del autobús se considerará un "No Show" y el operador del autobús continuará con el horario diario.

Los pasajeros pagarán la tarifa completa por cualquier no presentación antes de que se les permita viajar en Palace Transit nuevamente.

Si no se pagan las tarifas de no presentación dentro de los 30 días, la tarifa se facturará a \$ 5.00 por viaje.

Servicio de acera a acera

Palace Transit proporciona servicio de acera a acera. Las siguientes políticas explican el significado y la intención de curb to curb.

- Los operadores de autobuses NO ingresarán a una casa privada, edificio residencial, negocio, instalación médica o edificio público por ningún motivo, incluido un intento de encontrar un pasajero.
- Los operadores de autobuses pueden ayudar a los pasajeros a abordar y salir del autobús solamente.
- Los operadores de autobuses pueden ayudar a los pasajeros a entrar y salir de la puerta interior solo en negocios, instalaciones médicas o edificios públicos. Los operadores de autobuses NO ayudarán al pasajero más allá de este punto.
- Es responsabilidad del asistente de cuidado personal o de los proveedores de atención del individuo asegurarse de que los pasajeros estén esperando en la puerta para su viaje.
- Si tiene un carrito para comestibles, debe tenerlo afuera y listo. Los operadores de autobuses NO irán a buscar el carrito ni esperarán a que usted recupere el carrito.

Política de cinturones de seguridad

Todos los pasajeros de Palace Transit deben usar el cinturón de seguridad. A los pasajeros que se nieguen a usar el cinturón de seguridad se les negará el servicio (a menos que se haya presentado y aprobado un aviso por escrito en la oficina de Palace Transit).

No se quite el cinturón de seguridad hasta que el autobús haya hecho una parada completa en su destino.

Si se utiliza un asiento para el automóvil, es responsabilidad del pasajero asegurarse de que el asiento del automóvil esté correctamente asegurado.

De acuerdo con la política de la Ciudad de Mitchell, todos los operadores de autobuses de Palace Transit deben usar cinturones de seguridad mientras el vehículo está en movimiento.

Silla de ruedas/Servicio especial

Los vehículos de Palace Transit están equipados con elevadores para sillas de ruedas. Si un ciclista no puede completar el viaje por sí mismo, se requerirá un asistente / acompañante para ayudar al ciclista.

Palace Transit no proporciona sillas de ruedas.

Si un pasajero no puede abordar un vehículo de Palace Transit debido a los escalones, el pasajero puede usar el elevador para sillas de ruedas para abordar el autobús y debe usar los pasamanos si está de pie.

Todos los pasajeros que viajen en sillas de ruedas deben permitir que el conductor asegure adecuadamente la silla de ruedas según las recomendaciones del fabricante.

Los operadores de autobuses NO ayudarán a ningún pasajero dentro o fuera de una silla de ruedas en ningún momento. Si tal condición existe, los pasajeros son responsables de organizar la asistencia de alguien que no sea el personal de Palace Transit.

Bajo ninguna circunstancia se permitirá que un operador de autobús ayude a una persona en silla de ruedas a subir o bajar cualquier escalón o rampa.

Solo los operadores de autobuses de Palace Transit pueden operar el ascensor.

Ayudante/Acompañante Riders

Para viajes médicos, un solo asistente / asistente de cuidado personal que esté directamente involucrado en la asistencia de movilidad de su asistente podrá viajar de forma gratuita. Todos los viajes no médicos requerirán que el asistente pague su tarifa de autobús.

Los asistentes deben ser recogidos y dejados en la misma dirección que el cliente y deben programarse en la oficina de Palace Transit al mismo tiempo que se programa el viaje.

Cualquier otra persona que viaje con un pasajero será considerada un acompañante y se le pedirá que pague la tarifa completa.

Pasajeros dependientes de oxígeno

Palace Transit proporcionará transporte a los pasajeros que dependen del oxígeno portátil, de acuerdo con sus necesidades y planificación de la atención.

Se harán esfuerzos razonables para acomodar a estos pasajeros de acuerdo con las buenas prácticas de seguridad.

Todos los conductores y otras personas que ayudan en el transporte serán conscientes de las características y problemas asociados con el oxígeno portátil.

Se aplican los siguientes procedimientos generales:

- Todos los contenedores de oxígeno deben estar asegurados durante el transporte.
- Los contenedores, que normalmente están asegurados a una silla de ruedas, pueden permanecer en esos aseguramientos.
- Los contenedores, que están unidos a ayudas de movilidad, como un andador con ruedas, deben fijarse por separado al vehículo.
- A menos que se reciba una aprobación especial, solo se puede transportar un tanque portátil por pasajero dependiente de oxígeno.
- Las solicitudes de aprobación especial deben hacerse al Supervisor de Operaciones de Transporte antes del viaje programado.

Animales de servicio

Los animales de servicio se definen de la siguiente manera: ***Cualquier animal que sea entrenado individualmente para hacer trabajo o realizar tareas en beneficio de una persona con una discapacidad, incluida una discapacidad física, sensorial, psiquiátrica, intelectual o de salud mental.***

El control del animal de servicio es responsabilidad del cuidador. Palace Transit no está obligado a proporcionar cuidado o comida para un animal de servicio o proporcionar una ubicación especial para que pueda hacer sus necesidades.

Los empleados de Palace Transit pueden preguntar si el animal es requerido debido a una discapacidad y para qué trabajo o tarea ha sido entrenado el animal.

Los animales de servicio podrán ser retirados del vehículo de tránsito si:

1. El animal está fuera de control y el dueño del animal no toma medidas efectivas para controlarlo (por ejemplo, un perro que ladra repetidamente).
2. El animal representa una amenaza directa para la salud o la seguridad de los demás.

Alimentos y bebidas

Los alimentos pueden transportarse en un vehículo de Palace Transit, pero deben permanecer en su paquete original o en un recipiente sellado y no pueden abrirse ni consumirse a bordo. No se permite masticar chicle a bordo del autobús.

Las bebidas deben mantenerse en un recipiente sellable en todo momento y deben permanecer sin abrir. Las tazas o latas de los restaurantes de comida rápida no están permitidas.

No deje basura en el suelo o entre asientos.

Rechazo del servicio

Palace Transit se reserva el derecho de rechazar el servicio a cualquier pasajero que (pero no se limite a):

- Ebrio
- Perturbador
- Beligerante/Grosero
- Representa una amenaza para la seguridad o la salud para sí mismos o para otros
- Higiene personal irrazonable
- Lenguaje y/o acciones profanas/inapropiadas
- Tiene una enfermedad/infección contagiosa
- Ausencias excesivas
- No seguir las condiciones de Palace Transit

Si se produce algún comportamiento inapropiado o no se siguen las políticas, Palace Transit se reserva el derecho de hacer cumplir los siguientes pasos:

1. Primera ofensa: Se enviará una carta de advertencia.
2. Segunda ofensa: Se enviará una segunda carta que resultará en la interrupción de los viajes durante 1 semana.
3. Tercera ofensa: Se enviará una tercera y última carta y los viajes se suspenderán indefinidamente.

Tiempo

Como pasajero de Palace Transit, debe mantenerse al tanto de las condiciones climáticas que pueden afectar el servicio. Es posible que se requiera tiempo de viaje adicional para ciertas condiciones de la carretera relacionadas con el clima.

Pedimos que todos los pasajeros ayuden a evitar retrasos llegando a tiempo y teniendo lista la tarifa correcta. Por favor, limpie su calzado de nieve y granizado antes de abordar para que no se acumule en los escalones o el piso del autobús, causando peligro a los demás.

Todos los pasajeros deben esperar hasta que el autobús se detenga por completo antes de abordar y antes de abandonar su asiento. Prepárese para paradas repentinas mientras viaja en el autobús.

En todo momento, vigile su paso, use su cinturón de seguridad y use ropa de invierno adecuada.

Los pasajeros son responsables de la remoción de nieve para que sus hogares sean accesibles para los operadores de autobuses de Palace Transit. Los operadores de autobuses NO pueden ayudar a los pasajeros a través de la nieve o el hielo.

Si un pasajero programa el servicio sabiendo que no se ha despejado un camino a sus hogares, el viaje se considerará un no show y se aplicará esa política.

El clima severo puede afectar el servicio de Palace Transit. Las siguientes reducciones de servicio pueden ocurrir en cualquier momento en que existan condiciones peligrosas de la carretera:

- Los intervalos de tiempo aumentarán.
- Algunas rutas pueden acortarse o cancelarse.
- El servicio de autobús en las calles menos transitadas, especialmente aquellas que no están aradas o lijadas, puede ser cancelado.
- Absolutamente NO se permite viajar por callejón.
- En condiciones climáticas adversas, todos los pasajeros serán llevados a casa inmediatamente.

Palace Transit hará todo lo posible para proporcionar el servicio cuando esté programado. En el caso de que existan condiciones climáticas extremas que hagan que los viajes sean inseguros, Palace Transit se reserva el derecho de interrumpir el servicio hasta que las condiciones sean favorables.

Durante el clima severo, el servicio solo puede estar disponible para los viajes necesarios según la discreción de Palace Transit. No consideramos que las citas médicas de rutina, las citas para el cabello o las compras sean un viaje necesario según el clima.

Si el servicio se interrumpe temporalmente, todos los viajes, independientemente de su propósito, serán cancelados.

Proceso de apelación

Si un pasajero está en desacuerdo con cualquier sanción resultante de la aplicación de las pólizas, se puede presentar una solicitud de apelación por escrito a:

Tránsito del Palacio
300 W 1ª Avenida
Mitchell, SD 57301

Las apelaciones deben presentarse por escrito o en persona. Si prefiere una audiencia, indíquelo en su solicitud de apelación por escrito. También indique si se necesitan adaptaciones o requisitos especiales.