

Preguntas frecuentes sobre Access-on-Demand (Acceso bajo Demanda)

¿Qué es Access-on-Demand?

Access-on-Demand es un servicio de transporte premium, de punto de origen a destino, para personas con certificación vigente de Access-a-Ride (Acceso al Viaje). Los clientes pueden reservar viajes a través de los proveedores contratados por el Distrito de Transporte Regional (RTD, por sus siglas en inglés), incluidos Lyft, Onward, Sunshine y Uber. Es posible que Access-on-Demand no sea adecuado para todos los clientes.

Descripción general del programa

- **Tarifa:** Se paga por adelantado, antes de que se aplique el subsidio. \$4.50 por viaje. Los clientes que cumplen con los requisitos del programa LIVE de RTD pagan \$2.25 por viaje.
- **Monto del subsidio:** RTD subsidia hasta \$20 después de que el cliente pague la tarifa inicial. Los costos del viaje que excedan el monto del subsidio se le cobrarán al método de pago personal del cliente.
- **Horario de servicio:** El servicio está disponible los siete días de la semana, 22 horas al día. No se ofrece ningún servicio entre la 1:30 a. m. y las 3:30 a. m.
- **Paradas:** Se permiten hasta dos destinos por viaje en Sunshine y Uber. Los viajes de ida y vuelta son aceptables. Se puede incurrir en tarifas por tiempo de espera. Los clientes deben estar familiarizados con las políticas de tiempo de espera de su proveedor seleccionado para evitar tarifas adicionales.
- **Límite mensual de viajes:** Hasta 60 viajes por mes calendario, sumando todos los proveedores. Los clientes son responsables de llevar el control del número de viajes mensuales, especialmente cuando utilizan varios proveedores.
- **Área de servicio:** Los viajes deben comenzar y terminar dentro de los límites del distrito de RTD. Visite rtd-denver.com/boundary para obtener más información.

Cómo empezar

¿Quién es elegible?

- Las personas con una certificación vigente de Access-a-Ride. Las extensiones de elegibilidad para Access-a-Ride no se aplican a Access-on-Demand.
- Los clientes interesados en utilizar el servicio de Access-on-Demand deben completar el formulario de inscripción antes de realizar viajes para asegurarse de que se aplique el subsidio.

¿Cómo inscribirse?

- Complete el formulario de inscripción de Access-on-Demand en www.rtd-denver.com/accessondemand o solicite un formulario en papel llamando al 303-299-2960.
- Espere a recibir la confirmación de la inscripción por parte de RTD. Después:
 - Cree una cuenta en la aplicación de los proveedores seleccionados (Onward & Sunshine también ofrece asistencia telefónica al 303-244-1388).
 - Las cuentas deben estar a nombre del cliente.
 - Agregue un método de pago personal a la cuenta.

Información general



Vehículos accesibles para sillas de ruedas (WAV, por sus siglas en inglés)

- Los viajes de Onward y Sunshine ofrecen WAV. La elegibilidad para utilizar WAV se determina durante el proceso de certificación de Access-a-Ride. Para hablar sobre la adición de una nueva silla de ruedas o dispositivo de movilidad motorizado, llame al 303-299-2960.

¿Se permite viajar con amigos, familiares o asistentes de cuidado personal?

- Los clientes pueden viajar con otro pasajero que los acompañe, se pueden aplicar tarifas.
- Cualquier persona puede acompañar al cliente, pero los viajes no se pueden programar para otra persona ni realizarse sin la presencia del cliente.

¿Se pueden programar los viajes con anticipación?

- Los viajes no se pueden programar con anticipación.
- No se permite la "reserva previa" de viajes.

¿Los conductores brindan asistencia más allá del servicio de acera a acera?

- Los conductores pueden ofrecer asistencia para guardar un dispositivo de movilidad, pero no están obligados a hacerlo.
- Los conductores no prestarán asistencia de puerta a puerta.
- Los clientes que requieran asistencia puerta a puerta deben programar viajes con antelación utilizando Access-a-Ride.
- Los conductores de Onward y Sunshine reciben capacitación sobre discapacidad.
- Los conductores de Uber y Lyft reciben capacitación general sobre sensibilización. No reciben capacitación especializada sobre discapacidad.

¿Los menores de edad pueden utilizar este servicio?

Los clientes menores de 18 años solo pueden utilizar los viajes de Sunshine Rides.

Información sobre el pago

¿Cómo se paga la tarifa?

- Tarjeta de crédito o débito: Los clientes son responsables de actualizar el método de pago en sus aplicaciones.
- Es posible que se acepte efectivo, dependiendo del proveedor. Consulte la sección "Ride With" (Viaje con) del sitio web de Access-on-Demand para obtener información sobre los proveedores.
- El subsidio de \$20 se aplica al costo del viaje en el momento de la reserva, por lo que la tarifa de RTD y cualquier monto que no esté cubierto por el subsidio se pagarán con la tarjeta personal registrada.

¿Cómo califican los clientes para el descuento LiVE?

- Los participantes del programa LiVE de RTD reciben un descuento del 50 % en todas las tarifas de RTD, incluidas las tarifas de Access-on-Demand y Access-a-Ride.
- La elegibilidad se determina a través del sistema PEAK de Colorado y requiere una solicitud por separado. El personal de Servicios Humanos de Denver está disponible para ayudar a partir de las 8 a. m. hasta las 4 p. m. de lunes a viernes, excepto cuando las oficinas están cerradas por días feriados de la ciudad.

Para obtener más información sobre el programa LiVE, llame al:

Servicios Humanos de Denver: 720.944.4346

RTD: 303.299.2382

Una vez que se determine que se es elegible para el programa LiVE, los clientes deben notificarlo a Access-a-Ride al 303-299-2960.

¿Es obligatorio dar propina?

La propina es habitual pero no obligatoria. La propina no está cubierta por el subsidio.

¿Qué pasa si no se paga la tarifa?

El incumplimiento del pago puede dar lugar a una suspensión impuesta por el proveedor hasta que se regularice el pago.

¿Qué sucede si el costo excede el monto del subsidio?

El cliente es responsable de la tarifa por adelantado (\$4.50 y \$2.25) y cualquier cantidad superior al subsidio de \$20 proporcionado por RTD.

¿Cómo funciona el programa Zero Fare for Youth (Tarifa Cero para Jóvenes)?

Los clientes que tengan 19 años o menos no están obligados a pagar una tarifa por adelantado y recibirán el subsidio de \$20. Cualquier monto que exceda el subsidio de \$20 se le cobrará al método de pago personal del cliente.

www.RTD-Denver.com/accessondemand
AccessOnDemand@rtd-denver.com

Access-on-Demand 303.299.2530
Línea de información grabada: 303-299-7099

(Nota: La traducción de nombres propios no es oficial sino meramente descriptiva.)