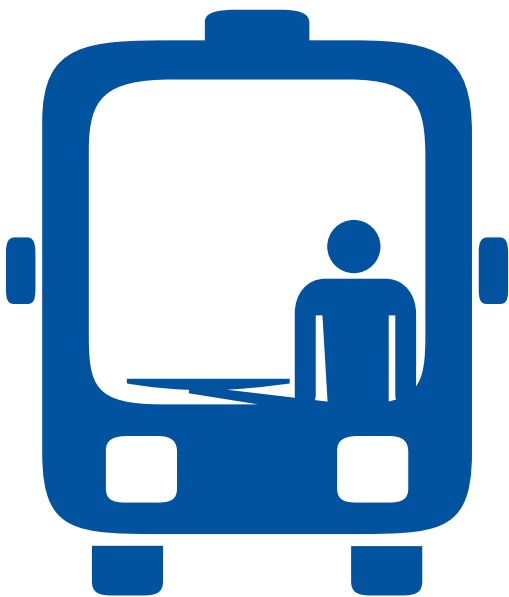


Pautas para usuarios de IndyGo



Un folleto integral de los procedimientos, reglas e información sobre cómo utilizar el servicio IndyGo.



Páginas de búsqueda: IndyGo



@IndyGoBus

317.635.3344

www.IndyGo.net

El Servicio de **Ruta fija de IndyGo** consiste en 31 recorridos a lo largo del Condado de Marion. 27 recorridos que convergen en el centro de la ciudad con una estructura de centro de distribución para facilitar los transbordos. Estas pautas de usuario para el Servicio local de recorrido fijo fueron desarrolladas para que usted, los otros pasajeros y los conductores profesionales estén seguros y disfruten del viaje.



Información relativa al transporte

Cómo abordar, tomar asiento y salir:

IndyGo recomienda llegar a la parada de autobús 5 a 10 minutos antes de la hora de llegada programada. Tenga listo el monto exacto del pasaje o el boleto antes de abordar. Si reúne los requisitos para obtener boletos de media tarifa, asegúrese de tener lista su identificación válida de IndyGo, de estudiante (K-12) para pasajeros de 18 o menos o su tarjeta de Medicare emitida por el gobierno para mostrársela al operador.

Todos los pasajeros deben ingresar por la puerta del frente, la más cercana al operador. Los autobuses de IndyGo están equipados con plataformas elevadoras o rampas para sillas de ruedas y dispositivos para asegurarlas. Todos los autobuses de las rutas fijas tienen la capacidad de hacer descender el primer

escalón para facilitar el ingreso al autobús. Cualquier pasajero puede solicitar el uso de las rampas o la función de descenso del escalón, sin independientemente de su capacidad.

Los asientos del frente del autobús están reservados para personas con discapacidades, unidades de movilización, embarazadas y personas con edad avanzada. Aunque se les pueda solicitar a algunos pasajeros que se reubiquen en otros asientos para permitir estos acomodados, no se les exigirá que se cambien.

Los operadores solo recogerán y dejarán a los pasajeros en las paradas indicadas de IndyGo, incluyendo las paradas terminales de los autobuses. Sin embargo, los operadores no se detienen en todas las paradas, por lo cual deberá enviar la señal cuando esté acercándose a su 23 parada de autobús, halando la cuerda ubicada sobre las ventanas.

Siempre que sea posible, los pasajeros deberán salir por la puerta trasera o la del centro, ya que esto permitirá que los pasajeros que estén abordando lo hagan sin obstrucciones y permitirá el ingreso de cualquier unidad de movilización.

Tipos de boletos:

A continuación se detallan tipos de boletos que se pueden adquirir en el Centro de venta de boletos de IndyGo, llamando al 317.635.3344 o a través de IndyGo.net:

- Un solo viaje*
- Boleto para un día*
- Boleto para 7 días
- Abono de 10 viajes
- Boleto para 31 días
- Boleto de verano para jóvenes (1 de junio al 31 de agosto) Los pedidos en línea y por teléfono pueden tardar hasta 10 días en llegar.

* Únicamente los boletos para un solo viaje y para un día se pueden adquirir al abordar con el pago exacto. No se darán cambio ni reembolso.

Los pasajeros certificados del Servicio Open Door (Servicios flexibles) pueden transportarse gratuitamente en el servicio local (ruta fija). Estos pasajeros deberán mostrar la identificación válida para el servicio Open Door cuando aborden.

Los niños de 5 años o menos pueden transportarse gratuitamente con un pasajero que pague el boleto, esto se limita a dos.

Media tarifa:

IndyGo ofrece precios de mitad de tarifa para las personas de 65 años o más, jóvenes de 18 años o menores y personas con discapacidades que califiquen para el servicio de media tarifa. Para utilizar el servicio IndyGo con un boleto de mitad de tarifa o para pagar la mitad de la tarifa al abordar, los pasajeros deberán mostrar una forma válida de identificación que demuestre la elegibilidad: Tarjeta de identificación de mitad de tarifa de IndyGo (el costo es de \$2 y se deberá completar una solicitud y enviarla al Centro de venta de boletos y servicio al cliente),

identificación de estudiante K-12 si tiene 18 años o menos, o tarjeta de Medicare emitida por el gobierno.

Cómo utilizar los boletos múltiples/ problemas con los boletos múltiples:

Cuando utilice un boleto múltiple en el autobús por primera vez, debe insertarlo verticalmente en la ranura de la caja de boletos para activarlo. Este boleto se le devolverá con la hora y la fecha estampadas. Una vez que el boleto esté activado, puede deslizarlo/pasarlo por la máquina para futuros viajes. Si su boleto no funciona, entrégueselo al operador para que verifique la validez. Si su boleto es válido pero no funciona en la caja de boletos o si la caja no devuelve el boleto, el operador le dará una tarjeta amarilla para que la canjee por un boleto de reemplazo en el Centro de venta de boletos IndyGo. Los boletos de reemplazo solo se emitirán si el boleto defectuoso se recupera y todavía conserva algún valor. IndyGo puede emitir boletos de cortesía según el valor restante del boleto defectuoso. Los boletos no son reembolsables ni transferibles; no pueden venderse a otros pasajeros.

Extensión del viaje:

No se permitirá a los pasajeros “viajar por diversión” ni permanecer en el autobús en viajes múltiples. Puede hacer un ciclo completo de viaje. Si un pasajero se niega a bajarse del autobús después de un viaje de ida y vuelta, puede obligársele a bajar y suspendérsele el privilegio de transportarse en autobús. No es necesario que salga del autobús durante los recesos del operador ni al arribar al final de la ruta. Sea considerado con

los operadores durante las paradas cortas, los períodos de recuperación y recesos si decide permanecer en el autobús. Una vez que salga puede que se le solicite un boleto adicional o el uso de su boleto para volver a entrar.

Bicicleta y autobús:

seguridad, se anima a los clientes a dar aviso al operador del autobús que van a colocar o bajar la bicicleta de la rejilla.



Es su responsabilidad desenganchar la rejilla del portabicicletas, colocar y asegurar la bicicleta y restituir la rejilla portabicicletas a la posición original (en caso que retire la última bicicleta de la rejilla). Si la rejilla está llena, no podrá montar la bicicleta a bordo. Cuando salga del autobús, use la puerta frontal y notifique al operador que va a retirar la bicicleta de la rejilla.

Permanecer de pie, sentado:

Las regulaciones federales prohíben el funcionamiento de cualquier autobús con pasajeros de pie más allá de la línea amarilla o blanca. Si hay un asiento disponible, por favor utilícelo. Si no hay un asiento disponible, agárrese de las barras.

Abordaje con una unidad de movilización:

Todos los autobuses de IndyGo están equipados con dispositivos de elevación de pasajeros que cumplen con las especificaciones de la Ley para



americanos con discapacidad (ADA, por su sigla en inglés). Los pasajeros deberán poder maniobrar su unidad de movilización dentro del vehículo y del área de fijación de la silla de rueda, pero un operador profesional de IndyGo debe asegurar la unidad de movilización antes de que el autobús se ponga en marcha.

Todos los autobuses de ruta fija también tienen la función de descenso del escalón, que baja la altura del primer escalón del autobús. Una persona no tiene que subir o bajar los escalones del autobús si no puede hacerlo.

Reglas de conducta del pasajero

Conducta y ruido:

Los pasajeros deberán abstenerse de cualquier comportamiento que cause perturbación, incluyendo hablar en voz alta por el teléfono celular, gritar obscenidades o insultos, solicitar servicios o favores, realizar amenazas o comentarios hostiles, así como escuchar música o dispositivos electrónicos a alto volumen con o sin audífonos. Los pasajeros también tienen prohibido lanzar objetos fuera del autobús y los brazos y piernas deben permanecer dentro del autobús en todo momento.

Se requiere vestimenta adecuada para utilizar el servicio de transporte. Esto incluye zapatos y camisas al abordar y viajar en el autobús. Se deben quitar los patines/la patineta para llevarlos en el autobús.

Fumar:

En cumplimiento con ordenanzas de la ciudad, se prohíbe fumar, lo que incluye cigarrillos electrónicos, en las paradas con refugios de IndyGo y dentro de los autobuses. Puede reportar el uso de tabaco en las paradas con refugio al Departamento de Salud del Condado de Marion al 317.221.2000.

Alimentos y bebidas:

No se permite comer ni beber en los autobuses de IndyGo. Se pueden transportar alimentos y bebidas sellados y envueltos, pero no consumirlos en los autobuses.



Animales de servicio:

Se permiten animales en los autobuses de IndyGo si son animales de servicio o se encuentran en una jaula portamascotas. De acuerdo con la Ley para americanos con discapacidades de 1990, se define un animal de servicio como “un perro guía, un perro entrenado para emitir señales a discapacitados u otro animal que haya sido individualmente entrenado para efectuar trabajos o tareas en beneficio de una persona con una discapacidad” 49 CFR 37.3. Un animal que se utilice como elemento disuasivo del delito, o para proporcionar apoyo emocional, bienestar, confort o compañía no es un animal de servicio.



Los animales de servicio deben estar

adecuadamente entrenados, limpios y bien mantenidos. El control del comportamiento de un animal de servicio es responsabilidad del dueño del animal. No se recomienda que los animales de servicio se monten en las plataformas de elevación. La cola, las patas, la cabeza o el equipo se pueden enganchar en el mecanismo del elevador, ocasionándole daños graves al animal. La excepción sería un viajero de pie con un animal de servicio.

Sólo se permiten animales distintos a los animales de servicio en los autobuses IndyGo si están dentro de una jaula portamascotas específicamente diseñada para transportar animales. Las jaulas no se pueden abrir en el autobús, deben ser a prueba de fugas y bien ventiladas.

Las jaulas portamascotas deben ser lo suficientemente pequeñas para que se puedan llevar sobre las piernas de los propietarios o en el espacio del piso en el área inmediata del propietario sin que interfieran con el pasillo.

Efectos personales

Los pasajeros deben evitar ocupar más de un asiento o una gran cantidad de espacio en los pasillos.

Los efectos personales se deben colocar sobre las piernas, debajo del asiento o inmediatamente en frente de usted en el autobús. Los coches de bebé y los carritos se permiten pero deben estar vacíos y plegados antes de abordar. No deje basura en su asiento ni en el pasillo. Los autobuses están equipados con bolsas de basura para su comodidad y hay contenedores de basura en



la mayoría de las paradas con refugio.

Artículos prohibidos:

- Explosivos
- Cuchillos (se permiten herramientas cortantes necesarias para trabajar)
- Baterías de carros (se permiten en los equipos aprobados por la ADA)
- Envases de gas comprimido (se permiten en los equipos aprobados por la ADA)
- Envases para almacenar combustible

Retiro de pasajeros:

Los supervisores de IndyGo, el personal de seguridad o cualquier organismo de seguridad pública que acuda podrán retirar a los pasajeros del autobús y/o sus animales por no cumplir con las políticas de IndyGo. Puede que se le haga bajar del autobús si toma parte en actividades lascivas o ilegales, si su conducta es escandalosa, alborotadora o de alguna manera perturbadora o dañina para otros pasajeros.

Reglas de conducta de los operadores de IndyGo

Comunicación/Conducta:

Todos los operadores profesionales de autobuses de IndyGo poseen una licencia de conducir comercial y obedecen a todos los procedimientos y reglas mientras están en el cumplimiento de sus funciones. Se espera que los operadores:

- Anuncien las paradas de autobuses (incluyendo las intersecciones

principales) cuando el sistema de aviso automático no esté funcionando.

- Informen a los pasajeros si hay retrasos y desvíos.
- No suban ni bajen pasajeros dentro de zonas de construcción.
- Instruyan a los pasajeros sobre lo que deben hacer en caso de evacuación/emergencia. Se espera que todos los pasajeros cumplan las instrucciones del operador, especialmente durante una emergencia.
- Informen a IndyGo sobre problemas de mantenimiento o de la caja de boletos para el seguimiento correspondiente.
- Se detengan en todos los cruces de vías férreas antes de continuar.

Protección, seguridad y objetos perdidos

Policía y seguridad:

IndyGo se asocia con el Departamento de Policía metropolitana de Indianápolis, los organismos de seguridad pública y emplea sus propios agentes policiales.

Funcionarios policiales uniformados o encubiertos abordan los autobuses de IndyGo y monitorizan las paradas de los mismos para garantizar la seguridad de todos los pasajeros. Si observa un comportamiento sospechoso o ilegal a bordo del autobús o en una parada de este, repórtelo inmediatamente al personal de IndyGo o llame al 317.635.3344 o al organismo policial responsable de esa jurisdicción. En caso de emergencia, llame al 911 para una respuesta inmediata.



Los autobuses IndyGo también son parte del programa Indianapolis Safe Place (Indianápolis, un lugar seguro).

Todos los vehículos IndyGo están equipados con equipo de vigilancia de audio y video.

por parte de las autoridades locales, estatales o federales.

Objetos perdidos

IndyGo no asume responsabilidad por los artículos que se dejen a bordo. Los artículos encontrados generalmente están a disposición el día laboral siguiente en el Centro de venta de boletos IndyGo, ubicado en el 34 N. Delaware. El Servicio al cliente no se comunica con los operadores de los autobuses en relación con los objetos perdidos; usted debe esperar que los lleven al Centro de venta de boletos. Para reclamar su propiedad, debe ir en persona entre las 8:00 a.m. y las 6:00 p.m., de l a v, proporcionar una descripción precisa del artículo, mostrar su identificación con foto y firmar una etiqueta de reclamo de propiedad con su nombre, dirección y teléfono. Los artículos encontrados no se conservarán indefinidamente. Visite el Centro de venta de boletos en el lapso de una semana después de haber perdido el artículo.

Comentarios de los clientes, quejas de acuerdo al Título VI y servicios especiales:

IndyGo agradece los comentarios de los pasajeros y la comunidad.

Si tiene comentarios, quejas o considera

que se le han negado los beneficios de los servicios de IndyGo en función de su edad, sexo o discapacidad/impedimento llame a nuestro Centro de servicio al cliente al teléfono 317.635.3344 o llene el formulario de comentarios electrónico en IndyGo.net.

Su comentario será ingresado en una base de datos e investigado por el departamento correspondiente de IndyGo. El personal hará el seguimiento pertinente de todos los comentarios que requieran una respuesta en el lapso de 10 días hábiles.

IndyGo opera sus programas independientemente de la raza, el color o la nacionalidad de origen de acuerdo con el Título VI de la Ley de derechos civiles de 1964.

Si considera que ha sido víctima de una práctica discriminatoria por causa de su raza, color o nacionalidad de origen, puede presentar una queja oficial de acuerdo con el Título VI. Para más información sobre la Política del Título VI de IndyGo y los procedimientos para presentar una queja, comuníquese con el Servicio al cliente por el teléfono 317.635.3344 o visite IndyGo.net.

IndyGo ofrece los siguientes servicios especiales:

- Información sobre Mapa de sistemas de ruta y Cómo utilizar el servicio en inglés y español www.IndyGo.net y en formato impreso.
- Horarios disponibles para acceder en línea compatibles para leer en pantalla.
- Relay Indiana: 711.

Los servicios adicionales están disponibles dentro de los 10 días laborables de solicitud.

- Información en Braille, tarjetas de ruta de autobús para personas con impedimentos visuales.
- Intérpretes para reuniones públicas, que incluye lenguaje americano de señas y otros idiomas.
- Transcripción de grabaciones.
- Capacitaciones de viaje (para grupos de 15 personas o más).
- Cualquier solicitud razonable para hacer la información accesible a todos.



Información de contacto de IndyGo

Centro de llamadas del cliente IndyGo:
317.635.3344

Centro de venta de boletos IndyGo:
34 N. Delaware Street
Indianapolis, IN 46204

**Reservaciones para el servicio
Open Door de IndyGo**
(Para usuarios certificados únicamente)
317.917.8747

Oficinas administrativas de IndyGo:
1501 W. Washington St.
Indianapolis, IN 46222
317.635.2100

(Los boletos no se venden en la
oficina administrativa)

Información sujeta a cambios. Comuníquese
con el Centro de Servicios al Cliente para la
información actualizada.

