

Simi Valley Transit



ADA / DAR RIDERS GUIDE

General Information

Simi Valley Transit's Americans with Disabilities Act (ADA)/Dial-A-Ride (DAR) Paratransit service is owned and operated by the City of Simi Valley. Under the provisions of the Americans with Disabilities Act of 1990, Simi Valley Transit ADA/DAR drivers are well-trained, experienced and committed to providing a safe, dependable, and accessible transportation service.

Description of Service

Simi Valley Transit's ADA/DAR is a shared ride, complementary Paratransit transportation service designed for seniors, age 65 years and above, and those certified under the Americans with Disabilities Act.

ADA/DAR transportation services are provided on a "curb-to-curb" basis within the Simi Valley Transit service area. ADA-certified passengers can also access Paratransit services to destinations within a ¼ mile corridor along Simi Valley Transit's local routes.

Schedule and Days of Operation

The City of Simi Valley operates its complementary ADA/DAR Paratransit service during the following days/hours:

MONDAY - FRIDAY

5:15 a.m. – 8:00 p.m.

SATURDAY

5:30 a.m. – 7:45 p.m.

No ADA/DAR services are provided on Sundays or the following holidays:

**NEW YEAR'S DAY
MEMORIAL DAY
INDEPENDENCE DAY
LABOR DAY
THANKSGIVING DAY
CHRISTMAS DAY**

Eligibility Criteria for ADA Paratransit Services

Eligibility for ADA service is directly related to the inability of a person with a certifiable disability to use existing regularly scheduled bus routes. Eligibility is not based on the presence of a disability, but on the effect that the disability has on a person's ability to access fixed-route bus service.

Eligibility Requirements

Eligibility requirements for ADA/DAR service fall into two service categories:

- Persons with disabilities, of any age, must be certified as meeting ADA eligibility requirements. Individuals seeking ADA certification must call Mobility Management Partners (MMP) at (888) 677-7001. Qualified individuals will be issued an ADA certification number and card; or
- Individuals age 65 years and above qualify for DAR transportation service as seniors. Prior to accessing DAR/ADA services, you will be required to submit a Dial-A-Ride application. Seniors are required to submit a copy of a valid ID.

Accessibility

Simi Valley Transit's ADA/DAR Paratransit vans are fully accessible and carry up to three regular size wheelchairs at a time. When applicable, Simi Valley Transit may implement the use of a four-door sedan in its fleet of Paratransit vehicles.

ADA Certified individuals, who require a Personal Care Attendant (PCA), may have the attendant accompany them at no additional cost. However, the need for a PCA must be identified during the certification process.

Service Priorities

ADA/DAR passengers are encouraged to communicate any special requirements at the time the trip reservation is made. This information will assist staff in scheduling your transportation request.

When requests for service exceed van capacity, ADA-certified passengers will be given priority as required by Federal regulations. Non ADA-certified passengers may be asked to reschedule trips. However, staff will attempt to minimize the inconvenience, whenever possible.

Trip reservations may be booked for Next Day service or up to seven (7) days in advance. All same day requests will not be accepted.

To ensure prompt and timely service for all, passengers are required to be ready to board the vehicle throughout the entire 30-minute window.

We recognize that unexpected events can cause a passenger to not be ready to board when the van arrives. Therefore, to avoid inconveniencing other DAR passengers, Simi Valley Transit drivers are instructed to wait 4-minutes from the time of arrival before departing. Any passenger who is not ready to board the van within that 4-minute period will be considered a no-show.

Scheduling Information

ADA/DAR Paratransit is complementary transportation. Therefore, you may be required to share a ride. At the time your reservation is booked, please inform the staff if you will be traveling with a companion or PCA. We cannot guarantee seating space for any unscheduled passengers.

Fares

Exact fare is required. Drivers cannot make change.

Trips within the Simi Valley Transit service area:

ADA-CERTIFIED PASSENGERS:

- Must pay a **required fare of \$2.00** for each one-way trip.

PERSONAL CARE ATTENDANT (PCA) ACCOMPANYING AN ADA-CERTIFIED PASSENGER:

- May travel **Free of Charge**.
However, the need for a PCA must be identified during the ADA certification and reservation process.
- Seniors - Must pay a **required fare of \$2.00** for each one-way trip.
- **All companions riding with passengers must pay a required fare of \$2.00**

Tickets

ADA/DAR tickets are available in booklets of ten (10) tear-out tickets for \$20.00.

ADA/DAR Ticket booklets are available for purchase in person at the City of Simi Valley's Customer Service Counter, located at 2929 Tapo Canyon Road, Simi Valley, CA 93063.

Booklets may also be purchased through Dial-A-Ride drivers by placing a telephone order with Simi Valley Dial-A-Ride when scheduling your trip with the staff. Make sure to have exact change or check ready.

Any ticket orders over \$100.00 can be purchased at City Hall Customer Service Counter or at our Transit Maintenance Facility by contacting Dial-A-Ride 805-583-6464 to set an appointment.

Make checks payable to: City of Simi Valley

Booking a Trip

To book a trip, please call ADA/Dial-A-Ride at (805) 583-6464 and be prepared to provide the following information:

- 1. Your first and last name;**
- 2. Date of travel;**
- 3. Pick-up address along with Apartment and/or Space number;**
- 4. Time of your appointment;**
- 5. Requested return time, if you are scheduling a return trip;**
- 6. Return trip address along with Apartment and/or Space number;**
- 7. Will your trip include the use of a mobility device;**
- 8. Will your trip include a Service Animal; and**
- 9. Will a companion or PCA accompany you?**

Simi Valley Transit's ADA/DAR services are provided on an origin to destination basis within the Simi Valley Transit service area. Should you require door-to-door assistance, please inform the Transit Staff when booking your trip.

ADA/DAR drivers are prohibited from making schedule changes to a passenger's scheduled trip. To make changes, please contact the Transit staff at (805) 583-6464, 24 hours prior to your scheduled trip. Same day trip changes will not be accepted.

Appointment Pick-up window

ADA/DAR pick-up times are determined by the time you wish to arrive at your destination appointment and the ability to transport other passengers as efficiently as possible. Passengers are required to be ready to board the ADA/DAR vehicle anytime during the assigned 30 minute pick-up window. This allows for prompt, timely, and efficient service for all ADA/DAR passengers.

Return window

ADA/DAR return 30 minute window is determined by the time you wish to be picked up. For example: if your scheduled return time is 3:00pm, your pick-up window will be between 3:00pm – 3:30pm. Simi Valley Transit drivers are instructed to wait 4-minutes before departing. Any passenger who is not ready to board the van within that 4-minute period will be considered a no-show.

Voicemail Services

Simi Valley Transit's ADA/DAR Paratransit telephone line includes a 24-hour voicemail service. Due to the high volume of telephone calls received, you may be required to leave a voicemail message during regular office hours. When leaving a voicemail message, please speak slowly and clearly, providing your name and phone number. Transit staff will return your call as quickly as possible during regular office hours, to confirm receipt of your message.

You may also leave a voicemail message to cancel a trip. Be sure to be specific which trip is being canceled if you have more than one trip scheduled.

Helpful Riding Tips

Please let us know if your appointment time is flexible. ADA/DAR service demands vary daily. By informing us of your flexibility, it will allow us to service as many passengers as possible on a daily basis.

Driver Assistance to Passengers - ADA/DAR Drivers are required to remain within sight of their van.

ADA/DAR Drivers are not allowed to:

- Search for scheduled passengers;
- Lose sight of their van;
- Enter a private residence (including garages);
- Lift or carry a passenger;
- Lift or carry mobility devices
- Lift or carry bags totaling over 20 lbs.

Mandatory Seatbelt Usage

All ADA/DAR passengers are required to securely fasten his/her seatbelt, prior to being transported in any Simi Valley Transit ADA/DAR Paratransit vehicle.

If necessary, your ADA/DAR driver will assist in securing your seatbelt.

Mobility Devices

A mobility device can be a cane, a walker, or a three or more-wheeled device designed for and used by persons with mobility impairment. ADA regulations allow passengers using a mobility device to board the lift/ramp facing either forward or backward. All mobility devices must be secured when onboard for the safety of all passengers.

All wheelchairs and occupants will be transported if the lift, vehicle, and driver can safely do so.

Boarding and Exiting a Paratransit Van

To ensure the safety of our passengers, please do not attempt to board or exit any ADA/DAR vehicle until the driver is positioned at the passenger entry door with the ramp deployed and is ready to assist you, if necessary.

Service Animals

The ADA regulations provide for the public transportation of “Service Animals”. Passengers traveling with Service Animals shall maintain complete control of the animal at all times while aboard Simi Valley Transit Paratransit vans.

Non-service animals may be transported on Simi Valley Transit’s Paratransit vans only in an American Society for the Prevention of Cruelty to Animals approved carrier.

Transporting Life Support Equipment

ADA/DAR passengers traveling with a portable respirator, oxygen, and/or other life support equipment shall be responsible for ensuring its safe transport and needed securement while on the vehicle. Passengers are advised that any such equipment should not obstruct the passenger aisle way nor block any emergency exit.

Passengers with Packages

In an effort to ensure the safety and comfort of each ADA/DAR passenger, all passengers are limited to a maximum of four (4) carry-on packages not to exceed a 20 pound combined weight limit. Packages of any kind are prohibited from blocking the passenger aisle way or an emergency exit.

Simi Valley Transit ADA/DAR drivers can provide assistance as needed between the curb and interior of the van with packages not exceeding the total combined weight limit.

On-board Passenger Policy

Simi Valley Transit’s staff of professional operators comply with all internal safety policies, criminal statutes and municipal ordinances in an effort to ensure the safety of its customers. Listed below are policies designed to ensure ADA/DAR passengers have a safe and comfortable and stress-free experience:

- Smoking is prohibited in all Paratransit vans;
- Eating and/or drinking is prohibited in all Paratransit vans;
- All passengers must wear seat belts;
- The use of portable audio equipment without headphones is prohibited;
- Profanity is prohibited in all SVT vehicles;
- All aisle ways must remain clear of obstructions.

Refusal of Service

Simi Valley Transit is entitled to refuse to provide service to an individual with a disability who engages in violent, seriously disruptive, or illegal behavior by applying the same standards used for fixed route services. However, ADA/DAR services will not be refused to an individual with a disability solely because the individual's disability results in involuntary behavior that may offend, annoy, or inconvenience employees or other passengers but which does not pose a direct threat. Simi Valley Transit is entitled to require an attendant as a condition of providing service if otherwise has the right to refuse.

No Show Policy and Late Cancellations

Simi Valley Transit (SVT) passengers who engage in a pattern or practice of missing scheduled trips (no-shows) or late cancellations may be suspended from ADA/DAR services for a reasonable period of time. A pattern or practice involves intentional, repeated, or regular actions. A pattern and practice does not result from isolated, accidental, or singular incidents. If an ADA/DAR passenger has repetitive no-shows/late cancellations due to unanticipated circumstances beyond his/her control, the passenger may be requested to provide documentation to support the repeated unanticipated nature related to the pattern or practice. All passengers are requested to make every attempt to notify Transit staff of any trip cancellation prior to their assigned pick-up windows. A cancellation received less than two hours prior to the assigned pick-up window may be counted as a no-show.

Simi Valley Transit reserves the right to temporarily suspend passengers whose no-shows or missed trips demonstrate a pattern or practice. Within a 30-day period, three (3) or more no-shows representing at least 50 percent of scheduled trips will be grounds for temporary suspension of service.

Suspended passengers will be notified in writing, in an accessible format as necessary. The notification will include the reasons for the suspension, the length of the suspension period, and details of the appeal process. The appeals process will allow an opportunity for the passenger to present evidence and arguments in person and/or in writing to contest the pattern or practice.

Appeal Process:

ADA/DAR passengers are provided an opportunity to appeal the suspension of transportation services, prior to implementation of said decision. Appeals may be submitted in person or in writing to:

Simi Valley Transit
City of Simi Valley
Deputy Public Works Director/Transit
2929 Tapo Canyon Road
Simi Valley, CA 93063
(805) 583-6861

Compliments/Complaints

It is important all ADA/DAR customers have a positive experience on Simi Valley Transit's complementary paratransit service. Your input on is welcomed and encouraged. Your comments may be submitted by calling (805) 583-6456 or in writing to:

Simi Valley Transit
City of Simi Valley
Attn: ADA/DAR Comments
2929 Tapo Canyon Road
Simi Valley, CA 93063

Title VI

The City of Simi Valley operates its programs and services without regard to race, color, and national origin in accordance with Title VI of the Civil Rights Act. Any person who believes she or he has been aggrieved by any unlawful discriminatory practice under Title VI may file a complaint with the City of Simi Valley.

For more information on the City of Simi Valley's civil rights program, and the procedures to file a complaint, contact Simi Valley Transit at (805) 583-6456, email publicworks@simivalley.org, or visit our administrative office at 2929 Tapo Canyon Road, Simi Valley, CA 93063. For more information, visit www.simivalley.org/departments/public-works/simi-valley-transit.

A complaint may file a complaint directly with the Federal Transit Administration by filing a complaint with the Office of Civil Rights, Attention Title VI Program Coordinator, Region IX, 201 Mission Street, Suite 1650 San Francisco, California 94105-1839.

If information is needed in another language, contact (805) 583-6456. Si necesita informacion en otro idioma, comuniquese con (805) 583-6456.

Fixed Route

For local Fixed Route please call (805) 583-6456 or visit Simi Valley Transit at: www.simivalley.org/departments/public-works/simi-valley-transit

MAY 2020

Simi Valley Transit



ADA / DAR GUIA DE PASAJEROS

Acta de Americanos con Discapacidades (ADA) Y Dial-A-Ride Guía de Pasajeros

Información general

El servicio de paratransito de la Acta de Americanos con Discapacidades (ADA)/Dial-A-Ride (DAR) del Tránsito de Simi Valley es propiedad y es operado por la Ciudad de Simi Valley. Según las disposiciones del Acta de Americanos con Discapacidades de 1990, los conductores de ADA/DAR del Tránsito de Simi Valley están bien entrenados, tienen experiencia y se comprometen a proveer un servicio de transporte seguro, confiable y accesible

Descripción del Servicio

El ADA/DAR de Simi Valley Transit es un servicio de transporte complementario de viaje compartido, diseñado para personas de la tercera edad, mayores de 65 años y aquellos certificados bajo la Acta de Americanos con Discapacidades.

Los servicios de transporte ADA/DAR se brindan de “bordillo a bordillo” dentro del área de servicio del Tránsito de Simi Valley. Los pasajeros certificados por la ADA también pueden acceder a los servicios de paratransito a destinos dentro de un corredor de $\frac{3}{4}$ millas a lo largo de las rutas locales del Tránsito de Simi Valley.

Horario y días de operación

La ciudad de Simi Valley opera su servicio complementario de paratransito ADA / DAR durante los siguientes días / horas:

LUNES A VIERNES DE

5:15 a.m. a 8:00 p.m.

SÁBADO

5:30 a.m. a 7:45 p.m.

No se proporcionan servicios ADA / DAR los domingos o los siguientes días festivos:

DÍA DE AÑO NUEVO

DÍA DE LOS CAÍDOS

DÍA DE LA INDEPENDENCIA

DÍA DEL TRABAJO

DÍA DE ACCIÓN DE GRACIAS

DÍA DE NAVIDAD

Criterios de elegibilidad para los servicios de paratransito de ADA

La elegibilidad para el servicio ADA está directamente relacionada con la incapacidad de una persona con una discapacidad certificable para utilizar las rutas de autobuses regulares existentes. La elegibilidad no se basa en la presencia de una discapacidad, sino en el efecto que la discapacidad tiene en la capacidad de una persona para acceder al servicio de autobús de ruta fija.

Requisitos de elegibilidad

Los requisitos de elegibilidad para el servicio ADA/DAR se dividen en dos categorías de servicio:

- Las personas con discapacidades, de cualquier edad, deben estar certificadas para cumplir con los requisitos de elegibilidad de ADA. Las personas que buscan la certificación ADA deben llamar a Mobility Management Partners (MMP) al (888) 677-7001. Las personas calificadas recibirán un número de certificación ADA y una tarjeta; o
- Las personas mayores de 65 años califican para el servicio de transporte DAR como personas mayores. Antes de acceder a los servicios DAR/ADA, se le solicitará que presente una solicitud de Dial-A-Ride. Las personas mayores deben presentar una copia de una identificación válida.

Accesibilidad

Las camionetas de paratransito ADA / DAR del Tránsito de Simi Valley son totalmente accesibles y pueden transportar hasta tres sillas de ruedas de tamaño regular a la vez. Cuando corresponda, el Tránsito de Simi Valley puede implementar el uso de un sedán de cuatro puertas en su flota de vehículos de paratransito.

Las personas certificadas por la ADA, que requieren un asistente de cuidado personal (PCA), pueden hacer que el asistente los acompañe sin costo adicional. Sin embargo, la necesidad de un PCA debe identificarse durante el proceso de certificación.

Prioridades de servicio

Se recomienda a los pasajeros ADA / DAR que comuniquen cualquier requisito especial en el momento en que se realiza la reserva del viaje. Esta información ayudará al personal a programar su solicitud de transporte.

Cuando las solicitudes de servicio exceden la capacidad de la camioneta, los pasajeros certificados por el ADA tendrán prioridad según lo exijan los reglamentos federales. Se les puede solicitar a los pasajeros sin certificados por el ADA que reprogramen sus viajes. Sin embargo, el personal intentará minimizar las molestias, siempre que sea posible.

Las reservas de viaje se pueden reservar para el servicio del día siguiente o hasta con siete (7) días de anticipación. No se aceptarán solicitudes para el mismo día.

Para garantizar un servicio rápido y oportuno para todos, los pasajeros deben estar listos para abordar el vehículo durante la ventana de 30 minutos.

Reconocemos que eventos inesperados pueden hacer que un pasajero no esté listo para abordar cuando llegue la camioneta. Por lo tanto, para evitar incomodar a otros pasajeros del DAR, los conductores del Tránsito de Simi

Valley deben esperar 4 minutos desde la hora de llegada antes de partir. Cualquier pasajero que no esté listo para abordar la camioneta dentro el período de 4 minutos se considerará que no se presente.

La información de programación

ADA / DAR Paratransit es transporte complementario. Por lo tanto, es posible que deba compartir un viaje. Al momento de hacer su reservación, informe al personal si viajará con un acompañante o asistente de cuidado personal. No podemos garantizar espacio de asientos para ningún pasajero no programado.

Tarifas

Se requiere tarifa exacta. Los conductores no pueden hacer cambio.

Viajes dentro del área de servicio del Tránsito de Simi Valley:

PASAJEROS CERTIFICADOS POR EL ADA:

- Debe pagar una tarifa **requerida de \$2.00** por cada viaje de ida.

ASISTENTE DE CUIDADO PERSONAL (PCA) QUE ACOMPAÑA A UN PASAJERO CERTIFICADO POR LA ADA:

- Puede viajar sin cargo. Sin embargo, la necesidad de un PCA debe identificarse durante el proceso de certificación y reserva de ADA.
- Personas mayores: deben pagar una **tarifa requerida de \$2.00** por cada viaje de ida.
- **Todos los acompañantes que viajen con pasajeros deben pagar una tarifa requerida de \$2.00**

Boletos

Los boletos ADA / DAR están disponibles en folletos de diez (10) boletos arrancables por \$20.00.

Los folletos de boletos ADA / DAR están disponibles para su compra en persona en el mostrador de servicio al cliente de la ciudad de Simi Valley, ubicado en 2929 Tapo Canyon Road, Simi Valley, CA 93063.

Los folletos también se pueden comprar a través de los conductores de Dial-A-Ride al hacer un pedido por teléfono a Simi Valley Dial-A-Ride al programar su viaje con el personal. Asegúrese de tener el cambio exacto o traer su cheque listo.

Cualquier pedido de boletos de más de \$ 100.00 se puede comprar en el mostrador de servicio al cliente de la Municipalidad o en nuestro Centro de mantenimiento de Tránsito comunicándose con Dial-A-Ride 805-583-6464 para programar una cita.

Haga los cheques a nombre de: City of Simi Valley

Reservando un viaje

Para reservar un viaje, llame a ADA / Dial-A-Ride al (805) 583-6464 y esté preparado para proveer la siguiente información:

- 1. Su nombre y apellido;**
- 2. Fecha de viaje;**
- 3. Dirección de recogida junto con el número de apartamento y / o espacio;**
- 4. Hora de su cita;**
- 5. Hora de regreso solicitada, si está programando un viaje de regreso;**
- 6. Dirección del viaje de regreso junto con el número de apartamento y / o espacio;**
- 7. Su viaje incluirá el uso de un dispositivo de movilidad;**
- 8. Si viaje incluirá un animal de servicio; y**
- 9. Si lo acompañará un compañero o PCA;**

Los servicios ADA / DAR del Tránsito de Simi Valley se brindan de origen a destino dentro del área de servicio del Tránsito de Simi Valley . Si necesita asistencia puerta a puerta, informe al personal de tránsito al reservar su viaje.

Los conductores ADA / DAR tienen prohibido realizar cambios en el horario del viaje programado de un pasajero. Para realizar cambios, comuníquese con el personal de Tránsito al (805) 583-6464, 24 horas antes de su viaje programado. No se aceptarán cambios en el viaje el mismo día.

Ventana de recogida de citas

Los horarios de recogida de ADA / DAR están determinados por la hora a la que desea llegar a su cita de destino y la capacidad de transportar a otros pasajeros de la manera más eficiente posible. Se requiere que los pasajeros estén listos para abordar el vehículo ADA / DAR en cualquier momento durante la ventana de recogida de 30 minutos asignada. Esto permite un servicio rápido, oportuno y eficiente para todos los pasajeros ADA / DAR.

Ventana de regreso

La ventana de 30 minutos de devolución ADA / DAR está determinada por la hora en que desea que lo recojan. Por ejemplo: si su hora de regreso programada es a las 3:00 p.m., su período de recogida será entre las 3:00 p.m. y las 3:30 p.m. Los conductores del Tránsito de Simi Valley deben esperar 4 minutos antes de partir. Cualquier pasajero que no esté listo para abordar la camioneta dentro de ese período de 4 minutos se considerará que no se presentó.

Servicios de correo de voz

La línea telefónica ADA / DAR Paratransit de Simi Valley Transit incluye un servicio de correo de voz las 24 horas. Debido al gran volumen de llamadas telefónicas recibidas, es posible que sea requerido dejar un mensaje de correo

de voz durante el horario normal de oficina. Cuando deje un mensaje de correo de voz, hable despacio y con claridad, proporcionando su nombre y número de teléfono. Un personal de Tránsito le devolverá la llamada lo más rápido posible durante el horario de oficina habitual para confirmar la recepción de su mensaje.

También puede dejar un mensaje de correo de voz para cancelar un viaje. Asegúrese de especificar qué viaje se cancelará si tiene más de un viaje programado.

Consejos útiles para pasajeros

Háganos saber si el horario de su cita es flexible. Las demandas de servicio ADA / DAR varían diariamente. Al informarnos de su flexibilidad, nos permitiremos atender a la mayor cantidad posible de pasajeros diariamente.

Asistencia del Conductor a los Pasajeros: los conductores ADA / DAR deben permanecer a la vista de su camioneta.

Los conductores de ADA / DAR no pueden:

- Buscar pasajeros programados;
- Perder de vista su camioneta;
- Entrar a una residencia privada (incluidos garajes);
- Levantar o cargar a un pasajero;
- Levantar o cargar dispositivos de movilidad
- Levantar o cargar bolsas que pesan más de 20 libras.

Uso obligatorio del cinturón de seguridad

Todos los pasajeros de ADA / DAR deben abrocharse el cinturón de seguridad de manera segura, antes de ser transportados en cualquier vehículo de paratránsito ADA / DAR del Tránsito de Simi Valley.

Si es necesario, su conductor ADA / DAR le ayudará a asegurar su cinturón de seguridad.

Dispositivos de movilidad

Un dispositivo de movilidad puede ser un bastón, un andador o un dispositivo de tres o más ruedas diseñado y utilizado por personas con discapacidad de movilidad. Las regulaciones de la ADA permiten a los pasajeros que utilizan un dispositivo de movilidad, subir al elevador / rampa mirando hacia adelante o hacia atrás. Todos los dispositivos de movilidad deben estar asegurados a bordo para la seguridad de todos los pasajeros.

Todas las sillas de ruedas y los ocupantes serán transportados si el elevador, el vehículo y el conductor pueden hacerlo de manera segura.

Embarque y salida de una camioneta de paratránsito

Para garantizar la seguridad de nuestros pasajeros, no intente abordar o salir de ningún vehículo ADA / DAR hasta que el conductor esté ubicado en la puerta de entrada del pasajero con la rampa desplegada y esté listo para ayudarlo, si es necesario.

Animales de servicio

Las regulaciones de la ADA prevén el transporte público de “animales de servicio”. Los pasajeros que viajen con animales de servicio deberán mantener el control completo del animal en todo momento mientras se encuentren a bordo de las busetas de paratransito de Simi Valley Transit.

Los animales que no son de servicio pueden ser transportados en las camionetas Paratransit del Tránsito de Simi Valley solo en un transporte aprobado por la Sociedad Estadounidense para la Prevención de la Crueldad hacia los Animales.

Transporte de equipos de soporte vital

Los pasajeros ADA / DAR que viajen con un respirador portátil, oxígeno u otro equipo de soporte vital serán responsables de garantizar su transporte seguro y la seguridad necesaria mientras se encuentren en el vehículo. Se informa a los pasajeros que dicho equipo no debe obstruir el pasillo ni bloquear ninguna salida de emergencia.

Pasajeros con paquetes

En esfuerzo por garantizar la seguridad y la comodidad de cada pasajero de ADA / DAR, todos los pasajeros están limitados a un máximo de cuatro (4) paquetes de equipaje de mano que no excedan un límite de peso combinado de 20 libras. Los paquetes de cualquier tipo tienen prohibido bloquear el pasillo del pasajero o la salida de emergencia.

Los conductores de ADA / DAR del Tránsito de Simi Valley pueden brindar asistencia según sea necesario entre la acera y el interior de la camioneta con paquetes que no excedan el límite de peso combinado total.

Póliza de pasajeros a bordo

El personal de operadores profesionales del Tránsito de Simi Valley cumple con todas las pólizas internas de seguridad, los estatutos penales y las ordenanzas municipales en un esfuerzo por garantizar la seguridad de sus clientes.

A continuación se enumeran las pólizas diseñadas para garantizar que los pasajeros ADA / DAR tengan una experiencia segura, cómoda y sin estrés:

- Está prohibido fumar en todas las camionetas de paratransito;
- Está prohibido comer y / o beber en todas las camionetas de paratransito;
- Todos los pasajeros deben usar cinturones de seguridad;
- El uso de equipos de audio portátiles sin auriculares está prohibido;
- La blasfemia está prohibida en todos los vehículos de SVT;
- Todos los pasillos deben permanecer libres de obstrucciones.

Denegación de servicio

El Tránsito de Simi Valley tiene derecho a negarse a proveer servicios a una persona con discapacidad que participe en un comportamiento violento, gravemente disruptivo o ilegal aplicando los mismos estándares utilizados para los servicios de ruta fija. Sin embargo, los servicios ADA / DAR no serán rechazados a una persona con una discapacidad únicamente porque la discapacidad de la persona resulta en un comportamiento involuntario que puede ofender o molestar a los empleados u otros pasajeros, pero que no representa una amenaza directa. El Tránsito de Simi Valley tiene derecho a exigir un asistente como condición para proveer un servicio que de lo contrario tiene derecho a rechazar.

Póliza de no presentación y cancelaciones tardías

Los pasajeros de Simi Valley Transit (SVT) que demuestran un patrón o práctica de viajes programados faltantes (no presentarse) o cancelaciones tardes pueden ser suspendidos de los servicios ADA / DAR por un período de tiempo razonable. Un patrón o práctica implica acciones intencionales, repetidas o regulares. Un patrón y una práctica no resultan de incidentes aislados, accidentales o singulares. Si un pasajero ADA / DAR tiene cancelaciones repetitivas de no presentarse / retrasarse debido a circunstancias imprevistas fuera de su control, se le puede solicitar al pasajero que provee documentación para respaldar la naturaleza repetida no anticipada relacionada con el patrón o la práctica. Se solicita a todos los pasajeros que hagan todo lo posible para notificar al personal de Tránsito de cualquier cancelación de viaje antes de sus ventanas de recogida asignadas. Una cancelación recibida menos de dos horas antes de la ventana de recogida asignada puede contarse como una no presentación.

El Tránsito de Simi Valley se reserva el derecho de suspender temporalmente a los pasajeros que no se presenten o se pierdan los viajes que demuestren un patrón o práctica. Dentro de un período de 30 días, tres (3) o más ausencias que representen al menos el 50 por ciento de los viajes programados serán motivo de suspensión temporal del servicio.

Los pasajeros suspendidos serán notificados por escrito, en un formato accesible según sea necesario. La notificación incluirá los motivos de la suspensión, la duración del período de suspensión y los detalles del proceso de apelación. El proceso de apelación permitirá que el pasajero presente pruebas y argumentos en persona y / o por escrito para impugnar el patrón o la práctica.

Proceso de apelación:

Los pasajeros ADA / DAR tienen la oportunidad de apelar la suspensión de los servicios de transporte, antes de la implementación de dicha decisión. Las apelaciones pueden presentarse en persona o por escrito a:

Simi Valley Transit
City of Simi Valley
Deputy Public Works Director/Transit
2929 Tapo Canyon Road
Simi Valley, CA 93063
(805) 583-6861

Felicitaciones / Quejas

Es importante que todos los clientes de ADA / DAR tengan una experiencia positiva en el servicio complementario de paratransito del Tránsito de Simi Valley . Su opinión es bienvenida y alentada. Sus comentarios pueden enviarse llamando al (805) 583-6456 o por escrito a:

Simi Valley Transit
City of Simi Valley
A la atención de: ADA / DAR Comentarios
2929 Tapo Canyon Road
Simi Valley, CA 93063

Título VI

La ciudad de Simi Valley opera sus programas y servicios sin distinción de raza, color y origen nacional de conformidad con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles. Cualquier persona que crea que él o ella ha sido agraviada por cualquier práctica discriminatoria ilegal bajo el Título VI puede presentar una queja ante la Ciudad de Simi Valley.

Para obtener más información sobre el programa de derechos civiles de la Ciudad de Simi Valley y los procedimientos para presentar una queja, comuníquese con Simi Valley Transit al (805) 583-6456, envíe un correo electrónico a publicworks@simivalley.org o visite nuestra oficina administrativa en 2929 Tapo Canyon Road , Simi Valley, CA 93063. Para obtener más información, visite www.simivalley.org/departments/public-works/simi-valley-transit.

Un demandante puede presentar una queja directamente ante la Administración Federal de Tránsito presentando una queja ante la Oficina de Derechos Civiles, Atención, Coordinador del Programa Título VI, Región IX, 201 Mission Street, Suite 1650 San Francisco, California 94105-1839.

Si necesita información en otro idioma, comuníquese con (805) 583-6456.

MAYO DE 2020