



Sugerencias y Reacción

Si gusta reconocer a un conductor de microbús u otro miembro del personal de Sun Van por sus esfuerzos extraordinarios, ó si tiene alguna sugerencia en cuanto a la mejora de nuestro servicio, favor de llamar al (520) 798-1000.

Para información en español, favor de llamar al (520) 798-1000.

Contactos Útiles

Servicio al Cliente Sun Van (Inglés/Español)
(520) 798-1000 • TDD (520) 884-5100

Oficina de Elegibilidad (ADA)
35 W. Alameda - English/Español
(520) 791-5409 • TDD (520) 791-2639

Oficina de Servicios Especiales
35 W. Alameda • (520) 791-4100

Servicio al Cliente Sun Tran (Inglés/Español)
(520) 792-9222 • TDD (520) 628-1565

Cancelaciones & Incumplimientos

Si un cliente no cancela su viaje por lo menos dos horas en adelante, se le anotará “viaje nulo”. Casos de incumplimiento fuera del control del cliente, ó error por parte de Sun Van, no pesarán contra el cliente y no se cargará la tarifa de una dirección.

Servicios de Reservación por Teléfono

Al concertar la cita, clientes pueden solicitar un viaje de retorno cuando no se sabe la hora de retorno. Tales viajes (Will Call) se ofrecerán dentro de dos horas del tiempo que se haga la llamada a Sun Van. Pasajeros pueden solicitar únicamente una reservación para cada viaje programado. Sun Van no ejecutará pedidos de reservación que se hagan después de las 6 p.m.

Bolsas Permitidas a bordo

Sun Van permite hasta cuatro bolsas de compras por cada pasajero durante las horas que se provee servicio.

OBSERVACIÓN: Al conductor no se le permite llevar bolsas dentro de su domicilio. Si sus bolsas exceden los límites citados anteriormente ó si una bolsa pesa más de 40 libras, posiblemente se le niegue transporte.

Ayudantes al Servicio de Pasajeros (PCAs)

Personas que atienden a las necesidades y cuidado de otra (Personal Care Attendant—PCAs) pueden viajar únicamente si aparece “PCA” enfrente de su tarjeta de Elegibilidad ADA, expedido por el Municipio de Tucson. PCAs viajan gratis, pero deben tener el mismo viaje de origen y destino de el pasajero calificado.

Acompañantes

Acompañantes, tal como un amigo ó miembro de la familia con el mismo viaje de origen y destino, pueden viajar con usted, pero deben hacer una reservación. Mas de un acompañante puede viajar si hay disponibilidad de espacio. Acompañantes pagan la misma tarifa que los pasajeros de Sun Van. Niños cinco años de edad ó menos viajan gratis.

Aparatos Móviles

Sun Van puede transportar todos los dispositivos de movilidad, independientemente de su tamaño o peso, siempre y cuando el elevador y el vehículo puede acomodarlo físicamente.



Sujetando Aparatos Móviles:

El conductor del microbús sujetará su silla de ruedas ó carrito motorizado en el compartimiento de seguridad. Pero, los conductores no pueden operar un aparato móvil para subir al/bajar del elevador ó colocarlo para sujetar.



Animales de Servicio

Sun Van les da la bienvenida a animales que están en el servicio de sus amos. Animal de servicio es una guía o animal de servicio como lo define la ley, incluyendo un animal de servicio en entrenamiento, que han sido especialmente entrenados para ayudar a personas con discapacidad. Favor de mantener su animal bajo control para que no se lastime ó amenace a otros pasajeros. Mascotas, menos que animales de servicio deben guardarse en transportadores y el pasajero, Ayudante al Pasajero (PCA), ó acompañante es responsable de acarrear su transportador.

Title VI (Legislación Federal Respecto a la Discriminación):

Sun Van opera servicios de transporte público paratransito sin tomar en consideración raza, color u origen nacional. Si desea información adicional tocante las obligaciones no discriminatorias por Sun Van ó desea presentar una queja, favor de llamar al (520) 798-1000 (TDD: 884-5100).

TOCANTE A SUN VAN

Sun Van es el servicio Paratrásito suplemental designado ADA (Americans with Disabilities Act—legislación que aboga por los intereses de personas discapacitadas). Este servicio provee transporte a esos individuos cuya discapacidad no los permite utilizar servicio sobre rutas fijas en Sun Tran.

Elegibilidad

Sun Van es un servicio disponible para personas discapacitadas que poseen una tarjeta ADA de elegibilidad vigente. Para más información sobre elegibilidad, favor de comunicarse con la Oficina de Elegibilidad para el Municipio de Tucson al (520) 791-5409 (TDD 791-5452).

Área de Servicio

El área de servicio Sun Van incluye áreas dentro de 3/4-de una milla próxima a una ruta fija por Sun Tran. Ambos viajes—de origen y destinación deben estar dentro del área de servicio. Nuestros representantes de reservaciones le informan si el origen o destino de su viaje están dentro o fuera del área de servicio.



Duración de Viaje

La duración de un viaje mediante servicio ADA en Sun Van no será más del 10% de la duración de un viaje comparable en Sun Tran.

ADA vs. Servicio de Primera:

Servicio ADA incluye:

- Viajes dentro de 3/4-de una milla en áreas próximas a una ruta fija por Sun Tran (*excluyendo las rutas exprés*)
- Viajes se ofrecen durante horarios disponibles en una ruta fija por Sun Tran (*excluyendo las rutas exprés*)

Servicio opcional incluye:

- Viajes más allá de 3/4-de una milla y después de horarios disponibles en una ruta fija por Sun Tran.
- Concesión de solicitud el mismo día
- Reservación por teléfono

Horas de Servicio

Lunes - Viernes
4:15 a.m. - 12:30 a.m.

Sábado
4:45 a.m. - 10:00 p.m.

Domingo y Días Feriados
5:30 a.m. - 9:00 p.m.

COMO VIAJAR



Haciendo una Reservación

Reservaciones se aceptan por teléfono de uno a siete días por adelantado. Sun Van responderá a solicitudes para servicio el mismo día conforme a la disponibilidad de espacio. (520) 798-1000 • TDD (520) 884-5100

Horario del Departamento de Reservaciones:

7 a.m. a 4 p.m. todos los días.

Favor de proveer la siguiente información:

- Su nombre como aparece en su tarjeta de Elegibilidad ADA o Tarjeta y Cédula de Identidad SunGO
- Día o fecha en que desea viajar
- Dirección de ambos lugares-punto de partida y destino. Especifique, incluso los números de apartamento, suite, códigos para la entrada, etc.
- La hora en que desea llegar a su destino.
- Hora de regreso a su punto de origen, o la hora en que desea llegar a su próximo destino.
- Reserva un asiento para un(a) ayudante al pasajero (PCA), niño o huésped que le acompañará durante su viaje.

Tarifas & Pago Electrónico

Tarifas – Una dirección

Regular..... \$3.00
Económica \$1.00

Tarifas se cobran electrónicamente cuando solicita su reservación. Clientes deben tener un balance suficiente disponible en su cuenta Sun Van antes de reservar un viaje. Los conductores no aceptan dinero en efectivo.

Para más información o para establecer una cuenta de pagos electrónicos, favor de comunicarse con la Oficina de Servicios Especiales al (520) 791-4100 (TDD 791-2639). Horario de la Oficina de Servicios Especiales: 8 a.m. - 4 p.m.

Tarifas Económicas

Residentes del Condado Pima que cumplen con los requisitos en cuanto a bajos ingresos, son elegibles para pagar una tarifa reducida. Adultos 18 años o más de edad deben solicitar en la Oficina Municipal de Servicios Especiales, y un adulto en la familia debe inscribir a los niños.

Prepárese para Viajar

Cuando solicite su viaje, el representante de reservaciones le dará un intervalo de 30 minutos entre el tiempo que reserva su viaje y la hora en que lo(la) levantarán. Clientes deben estar listos para viajar al principio del intervalo de 30 minutos. El microbús (van) se considera “a tiempo” si llega durante el intervalo de 30 minutos.

Al llegar, el conductor esperará dos minutos. Si no está listo(a) después de dos minutos, el microbús se irá para servir a otros pasajeros, y su viaje será anotado como “viaje nulo”.

Subiendo & Bajando del Microbús

Cuando el microbús llegue, encuéntrelo en el borde. El conductor le asistirá subir y bajar del microbús. Los conductores no pueden entrar a su hogar y asistirle subir al microbús. Si su destino es una agencia de servicio social, alguien en el equipo de personal debe encontrarlo(la) en el borde.

Se presta asistencia más allá del borde a la puerta para los pasajeros que soliciten esta petición en el momento que el viaje se programe.

