Servicio de paratránsito de la Ley para Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de Pace

Guía del Cliente

Actualizado 27 de octubre de 2026

Para solicitar una copia de esta guía en un formato accesible, llame al Departamento de Atención al Cliente de Pace al 800-606-1282 / Opción 4

Índice

Página

Lista de contactos de paratránsito 2
Otra información útil 4
Uso de las líneas de autobús y servicios de ferrocarril 6
Programa educativo de NITA 6
Le damos la bienvenida a Pace Paratransit de ADA 7
Elegibilidad para el servicio de paratránsito de la ADA 9
Programar un viaje 9
Política de no abandono 11
Cancelar o modificar una reserva de viaje 11
Procedimientos de recogida y regreso 12
Políticas para asistentes de cuidado personal (PCA) y acompañantes .. 12
Asistencia del conductor 13
Tiempo de viaje 14
Tarifas 15
Horarios de servicio 16
Servicio en días festivos 16
Zona de servicio 16
Ubicaciones para transbordos de paratránsito 16
Transbordos entre el servicio de paratránsito de la ADA y el servicio de ruta fija de Pace 21
Servicio a demanda 21
Programa de Acceso a Taxis (TAP) / Programa de Acceso a Viajes Compartidos (RAP) 24
TripCheck: función de gestión de viajes 26
Servicio de suscripción 27
Política en caso de ausencia, cancelación *in situ* o cancelación tardía por parte del pasajero 28
Conducta disruptiva 30
Suspensión del servicio 30
Visitantes de la ciudad de Chicago y los suburbios 31
Política de reembolso de tarifas 32
Reconocimientos, quejas o preguntas 32
Asistencia inmediata 33

Lista de contactos de paratránsito

Servicio de paratránsito de la ADA de la ciudad de Chicago: 866-926-9631

Servicios suburbanos de paratránsito de la ADA y Dial-a-Ride

Condado de North Cook: 800-554-7599
Condado de West Cook: 800-299-0765
Condado de South Cook: 866-248-6868
Condado de DuPage: 800-713-7445
Condado de Kane: 866-727-6842
Condado de North y Central Lake: 800-201-6446
Condado de Southeast Lake: 800-554-7599
Servicio del condado de McHenry: 800-451-4599
Servicio del condado de Will: 800-244-4410

Asistencia PACE disponible 24/7 – 800-606-1282

Opción 1: Reservas y cancelaciones de Chicago ADA
Opción 2: Reclamaciones o reconocimientos
Opción 3: Asistencia inmediata
Opción 4: Información de ADA, TAP o RAP

¡TripCheck!

Vea el estado de su próximo viaje o cancele una reserva sin necesidad de llamar por teléfono en el siguiente enlace:

www.PaceBus.com/TripCheck

Otra información útil

Autoridad de Transporte del Norte de Illinois (NITA): 312-663-4357 (312-663-HELP) para:

Programa de Certificación de Paratránsito de la ADA

Programa de Capacitación en Viajes de Ruta Fija

https://nita.illinois.gov/riders/accessible-transit

Información para visitantes sobre el servicio de paratránsito de la ADA: 312-341-8000

ada.paratransit.visitor@PaceBus.com

Atención al cliente de Pace: 847-364-7223 o 800-606-1282 opción 2

passenger.services@PaceBus.com

www.PaceBus.com/contact-pace

Ventra: 877-669-8368

Opción 1 para activar la tarjeta de paratránsito de la ADA/Ventra.

Opción 2 para consultar el saldo/añadir fondos.

Programa de Acceso a Taxis (TAP) de la ciudad de Chicago:

800-606-1282 opción 4 - Atención al cliente

(833) 722-3827 (PACE-TAP) - Para solicitar la tarjeta TAP

Programa de Acceso a Viajes Compartidos (RAP):

RAP@PaceBus.com - Consultas sobre el programa RAP

https://www.PaceBus.com/rap - Registrarse en RAP

(Póngase en contacto con Uber o UZURV para consultas relacionadas con la aplicación).

Centro de información de viajes de NITA: 312-836-7000

https://nita.illinois.gov/riders/how-to-ride

Servicio de retransmisión de Illinois: 711

Para personas sordas, con dificultades auditivas, con discapacidad del habla o sordociegas

Uso de las líneas de autobús y servicios de ferrocarril

Los autobuses de CTA y Pace son accesibles para personas con discapacidad, por lo que las líneas fijas son una buena opción para muchos pasajeros, y no es preciso hacer una reserva. La tarjeta ADA paratránsito de NITA permite a los clientes elegibles utilizar las líneas fijas de autobús, los autobuses y trenes CTA y los trenes Metra **sin costo**. Un acompañante o asistente personal que viaje con el cliente con derecho a la ADA puede acceder a precios reducidos. Para obtener más información sobre el uso de servicio de rutas fijas y la planificación de trayectos, visite nita.illinois.gov/riders/how-to-ride o llame al Centro de información de viaje NITA al 312-836-7000.

Programa educativo de NITA

El programa educativo de NITA facilita el aprendizaje de autobuses y trenes de CTA, Metra y Pace a las personas con discapacidades y personas mayores. Esta formación es gratuita, a excepción del costo del transporte durante las sesiones educativas. NITA ofrece tres tipos de entrenamiento, en función de las necesidades de la persona:

-Orientación para utilizar el servicio de transporte

-Orientación de transporte individual

-Orientación de transporte grupal

Para inscribirse en este programa educativo o solicitar una presentación de la orientación de transporte grupal, llame a NITA al (312) 663-4357 (HELP) o envíe un correo electrónico a traveltraining@rtachicago.org.

Le damos la bienvenida a Pace Paratransit de ADA

Pace se compromete a brindar transporte público de calidad a todos sus clientes. Somos conscientes de que algunos clientes con discapacidades no pueden utilizar los servicios de autobús o tren de ruta fija, ya sea en algunos o en todos sus viajes, debido a su discapacidad o estado de salud. El servicio de paratránsito de la ADA de Pace ofrece un transporte comparable al servicio de ruta fija operado por la Autoridad de Tránsito de Chicago (CTA) y el autobús suburbano de Pace.

El servicio de paratránsito de la ADA opera de la siguiente forma:

- De acuerdo con las regulaciones federales de la ADA.
- Como un servicio de origen a destino para clientes elegibles para servicios de paratránsito de la ADA recogidos en un plazo de 30 minutos desde el horario establecido.
- Como un programa de viaje compartido, lo que significa que puede viajar con otros clientes.
- Como un servicio comparable en tiempo de viaje al sistema de rutas fijas de la CTA y Pace, incluyendo transbordos y tiempos de espera.
- En los mismos días, horarios y zonas que el servicio de ruta fija.

Otro servicio de paratránsito:

Pace ofrece servicios adicionales de paratránsito a través de acuerdos individuales con los condados y entidades locales. Los servicios varían según el acuerdo local. Puede llamar al número de teléfono listado en la ***Lista de contactos de paratránsito*** en la página 1 para obtener más información sobre su zona. Pace también ofrece un servicio a demanda en muchas zonas suburbanas. Consulte PaceBus.com/OnDemand para más información.

Dispositivos de movilidad:

Pace transportará a los clientes con dispositivos de movilidad si el ascensor o la rampa pueden adaptarse al tamaño y peso del cliente y su dispositivo de movilidad,

y si el dispositivo y el cliente caben en el vehículo. Pace no puede transportar a los clientes y sus dispositivos de movilidad si el tamaño o el peso combinados superan las capacidades del equipamiento del vehículo.

Todos los dispositivos de sujeción en los vehículos del servicio de Pace Paratransit están instalados para que los pasajeros viajen mirando hacia delante.

Elegibilidad para el servicio de paratránsito de la ADA

El Programa de Certificación de ADA Paratránsito de NITA determina la elegibilidad para el servicio de paratránsito complementario de la ADA en toda la zona de servicio de los seis condados. Las personas con discapacidades que estén interesadas en utilizar el servicio de paratránsito de la ADA primero deben solicitarlo y ser consideradas elegibles de acuerdo con las normas federales de la ADA. El proceso evalúa qué personas son elegibles para utilizar el servicio de paratránsito de la ADA para algunos o todos sus viajes.

Para solicitar el servicio de ADA paratránsito, llame al Programa de Certificación de ADA Paratránsito de NITA al:

312-663-HELP (4357)
de lunes a viernes de 8:30 am a 5 pm.

NITA es responsable de proporcionar a Pace información actualizada sobre los pasajeros. Póngase en contacto con NITA si cambia su nombre, dirección, número de teléfono, dirección de correo electrónico, contacto de emergencia o información sobre ayudas para la movilidad.

Programar un viaje

Para solicitar viajes, los clientes elegibles deben llamar a la empresa de transporte que figura en la zona de servicio donde comenzará su viaje (consulte la “Lista de contactos de paratránsito de la ADA” en la página 1). Los clientes pueden, al mismo tiempo, programar su viaje de regreso, si es necesario. Los pasajeros son responsables de organizar múltiples viajes si el viaje requiere un transbordo entre las zonas suburbanas y la ciudad de Chicago o entre zonas suburbanas. Le rogamos que informe al operador de la llamada si solicita un transbordo.

Las reservas deben hacerse con un día de antelación. Para el servicio en la ciudad de Chicago, se aceptan reservas de 6 a. m. a 6 p. m., todos los días, incluidos fines de semana y días festivos. Para el servicio en los suburbios, se aceptan reservas de 6 a. m. a 6 p. m. entre semana y de 8 a. m. a 5 p. m. los fines de semana y días festivos. Cuando llame, recuerde tener preparada la siguiente información:

- Número de identificación de paratránsito (comienza con la letra P).
- Fecha del viaje.
- Hora solicitada de recogida o de la cita.
- Dirección exacta del punto de origen y destino del viaje (no se aceptan intersecciones).
- Número de personas que viajan con el cliente, incluyendo cualquier asistente de cuidado personal (PCA) o acompañantes (consulte la sección sobre las "Políticas para PCA y acompañantes").
- Tipos de ayudas para la movilidad que utilizan todos los viajeros, incluidos los animales de servicio.
- Descripción de cualquier asistencia necesaria.
- Otra información útil (por ejemplo, si un cliente va a pasar de una silla de ruedas a un asiento, si necesita asistencia de puerta a puerta, etc.).

Aunque es posible que la hora exacta de recogida solicitada no esté disponible, a todos los clientes se les garantiza una hora de recogida no más de 1 hora antes ni 1 hora después de la hora solicitada. Por ejemplo, si un pasajero solicita un viaje con una hora de recogida a las 9 a. m., las regulaciones de la ADA permiten que el operador de la llamada ofrezca una hora de recogida entre las 8 a. m. y las 10 a. m.

Esta ventana de negociación está sujeta a las necesidades prácticas de viaje del pasajero. Aunque algunos viajes ofrecen flexibilidad, otros tienen restricciones con respecto a cuándo pueden comenzar. Por ejemplo, un pasajero que termina su jornada laboral a las 5 p. m. puede solicitar que lo recojan a las 5:15 p. m. para regresar a casa. Lo adecuado sería ofrecer una hora de recogida entre las 5:15 p. m. y las 6:15 p. m.; por el contrario, no sería adecuado ofrecer una hora de recogida anterior a la solicitada.

Al programar un viaje, el operador de la llamada preguntará al cliente si tiene una hora de cita. Calcule tiempo suficiente para llegar del vehículo a la cita. Por ejemplo, si un pasajero tiene que estar en el trabajo o tiene una cita médica a las 9 a. m. y necesita 15 minutos para llegar a su zona de trabajo o registrarse, la hora de la cita

debe ser a las 8:45 a. m. **Los clientes no pueden solicitar al mismo tiempo una hora de recogida y una hora de cita; deben solicitar una u otra.**

Es posible que un cliente vuelva a llamar para cambiar la hora de recogida en el viaje de vuelta si una cita se retrasa. En caso de que se estime que la cita finalizará antes de lo previsto, Pace intentará adaptarse al cambio, sujeto a la disponibilidad del vehículo.

Política de no abandono

Pace tiene una política de no abandono y garantiza el regreso a casa a todos los pasajeros transportados por Pace el mismo día del servicio. Si pierde su viaje de regreso, tiene varias opciones:

1. Llame al centro de atención telefónica para reprogramar su viaje o a la línea de asistencia de paratránsito, disponible 24/7, al 1-800-606-1282, opción 3 y reserve un nuevo viaje en el siguiente vehículo disponible. Puede hacerlo el mismo día en un plazo de 2 horas desde la solicitud.

2. Si tiene una tarjeta del Programa de Acceso a Taxis (TAP), puede llamar o parar un taxi (los viajes deben comenzar en la ciudad de Chicago). Si hizo una reserva de paratránsito ADA pero finalmente decidió hacer el viaje en taxi TAP, asegúrese de llamar para cancelar la reserva.

3. Pace, CTA y Metra ofrecen tarifas gratuitas a los clientes certificados por la ADA. Si puede conseguir un viaje en autobús o tren de ruta fija, asegúrese de llamar para cancelar el viaje de paratránsito.

Cancelar o modificar una reserva de viaje

Las modificaciones de viaje en el mismo día se consideran como una nueva solicitud de viaje. Puede cancelar su reserva y solicitar una nueva. La reserva en el mismo día solo está disponible si el horario del servicio puede adaptarse a la nueva solicitud y se proporciona la notificación adecuada. No se permiten cambios de destino mientras se está a bordo del vehículo o en el momento de la recogida, a menos que lo autorice

la empresa de transporte. Los conductores no pueden realizar ningún cambio en un viaje.

Los clientes que necesiten cancelar un viaje deben llamar a su empresa de transporte lo antes posible, y deberán cancelar su viaje al menos 2 horas antes de la hora programada de recogida para evitar que el viaje se clasifique como un viaje con cancelación tardía.

Procedimientos de recogida y regreso

Los clientes deben prever un margen de 30 minutos para la recogida en función de la hora programada. Por ejemplo, si la recogida está programada para las 9:00 a. m., el vehículo debe llegar entre las 9:00 a. m. y las 9:30 a. m. para que se considere puntual.

Los clientes deben estar a la vista del vehículo mientras esperan a que los recojan. Se pide a los pasajeros que estén listos para subir al vehículo, ya sea en el vestíbulo de su edificio o en la acera, 5 minutos antes de la hora de recogida. Los conductores esperarán durante 5 minutos después de llegar o 5 minutos después de la hora de recogida, dependiendo de cuál sea más tarde. Después de ese periodo, el conductor recibirá autorización para irse. Antes de irse, la empresa de transporte intentará ponerse en contacto con el cliente. Sin embargo, si el conductor se va después del periodo de espera apropiado de 5 minutos, se registrará al cliente como ausente.

Al subir a un vehículo, los clientes deben mostrar una tarjeta de identificación válida de ADA paratránsito de NITA u otra tarjeta de identificación válida con foto. Todas las tarifas se deben pagar al subir al vehículo (o al reservar el viaje, si se utiliza Ventra). Se requiere una tarifa exacta; los conductores no pueden dar cambio.

Políticas para asistentes de cuidado personal (PCA) y acompañantes

Según se define en la normativa de la ADA, un asistente de cuidado personal (PCA) es “alguien designado o empleado específicamente para ayudar a la persona elegible a satisfacer sus necesidades personales”. Un PCA suele ayudar con las actividades

de la vida diaria, como el cuidado personal, las tareas manuales, la movilidad o la comunicación. Debido a que el servicio de paratránsito de la ADA es un transporte público, los conductores de paratránsito no pueden prestar servicios que vayan más allá de ayudar a los clientes a subir y bajar del vehículo (consulte "Asistencia del conductor" más abajo). Por lo tanto, Pace recomienda que los pasajeros que no puedan realizar un viaje por sí mismos vayan acompañados de un PCA.

Un asistente de cuidado personal (PCA) puede viajar con un cliente elegible para la ADA si el cliente ha sido certificado por NITA para viajar con un PCA. Al asistente de cuidado personal (PCA) no se le cobra tarifa.

Un cliente también puede viajar con un acompañante, como un amigo o un familiar. Los acompañantes adicionales pueden viajar con el cliente solo si hay espacio disponible en el vehículo en el momento de hacer la reserva.

Los clientes que viajen con un PCA o acompañante deben reservar espacio para ellos cuando llamen para programar su propio viaje. Todos los pasajeros que viajen juntos deben tener los mismos lugares de recogida y regreso. Cada acompañante debe pagar la misma tarifa en efectivo que el cliente elegible para el paratránsito de la ADA.

Los niños de seis años o menos que vayan acompañados de un pasajero que pague la tarifa y que vayan al mismo destino que el pasajero que paga la tarifa pueden viajar gratis. Un máximo de dos niños acompañados por un pasajero que pague la tarifa pueden viajar gratis. Los niños de seis años o menos no pueden viajar solos en el vehículo en ningún momento.

Asistencia del conductor

Los clientes que necesiten asistencia del conductor deben solicitarla al hacer su reserva. Sin embargo, los clientes también pueden solicitar asistencia en el momento de la recogida o el regreso.

Los conductores ayudarán a los clientes a subir y bajar del vehículo, así como a entrar y salir por la puerta exterior de la planta baja del edificio. Los conductores ayudarán a subir o bajar dos escalones de un edificio si es seguro hacerlo. Los conductores deben asegurar correctamente todas las sillas de ruedas y *scooters*, de

acuerdo con los requisitos de Pace. Los conductores no están autorizados a levantar ni cargar a los clientes. Quienes necesiten asistencia adicional más allá de la que proporciona el conductor deben considerar organizar para que un asistente personal o un acompañante viaje con ellos.

Los conductores no pueden acompañar a los clientes más allá de la planta baja de ningún edificio y no se les permite entrar en las residencias. Los conductores deben poder ver siempre el vehículo. Se espera que los clientes carguen con sus propias bolsas y paquetes y no pueden subir a bordo de los vehículos de Pace con carritos de la compra, solamente si son utilizados como un dispositivo de ayuda para movilidad. Todos los dispositivos de ayuda para movilidad y objetos grandes, incluyendo carritos de compras aprovados y todos los objetos dentro de ellos, deben de estar completamente asegurados entre o debajo de los asientos para evitar tropiezos u otros riesgos de seguridad.

Los pasajeros con discapacidad visual pueden solicitar que se les identifique como tales si quieren que el conductor anuncie su nombre al llegar. Los conductores se dirigirán a la puerta exterior de la planta baja del edificio previa solicitud y cuando sea seguro hacerlo. Los conductores se identificarán ante los pasajeros con discapacidad visual y anunciarán el nombre de los pasajeros que van a recoger.

Los clientes son responsables de asegurarse de que el camino entre su puerta exterior y la zona de recogida/regreso del vehículo esté libre de nieve y otros obstáculos.

Los conductores no pueden aceptar propinas de los pasajeros, aunque estos pueden ponerse en contacto con el departamento de Atención al Cliente de Pace (ver página 3) para felicitar o dejar un comentario sobre un conductor.

Tiempo de viaje

El servicio de paratránsito de la ADA es un transporte público compartido. La duración del viaje de un pasajero debe ser comparable a la de los viajes con el mismo origen y destino realizados en el sistema de autobuses de ruta fija, incluyendo trasbordos y tiempos de espera. El tiempo total de viaje en paratránsito incluye el tiempo que le lleva a los pasajeros abordar, viajar y descender del vehículo.

Los clientes que viajen para acudir a una cita programada deben indicar al operador la hora de la cita cuando llamen para programar el viaje. Asegúrese de incluir tiempo suficiente para desplazarse desde el lugar de descenso hasta su cita. La empresa de transporte determinará la hora de recogida. Los clientes no pueden solicitar simultáneamente una hora de recogida y una hora de cita; deben solicitar una u otra.

Tarifas

Cada cliente y acompañante debe pagar una tarifa al abordar. Un PCA aprobado para viajar con un cliente no paga tarifa. La tarifa para cada viaje de paratránsito de la ADA es de $3,25. La tarifa se puede pagar en efectivo, utilizando un boleto de un viaje "One-Ride" de la ADA de Pace o a través del sistema de pago Ventra. **Se requiere el importe exacto de la tarifa; los conductores no pueden dar cambio**. Los boletos de la ADA se venden en talonarios de 10 y cada talonario cuesta $32,50. Se pueden comprar en la tienda en línea de Pace o en puntos de venta de toda la región. Consulte www.PaceBus.com/sales-locations.

Pago de tarifa con Ventra

Si desea utilizar Ventra para pagar su tarifa de paratránsito de la ADA, los fondos deben estar disponibles en su cuenta Ventra antes de reservar sus viajes. Para crear una cuenta, póngase en contacto con Ventra en el 877-669-8368, opción 1. Para añadir fondos o comprobar su saldo de Ventra, llame al 877-669-8368, opción 2. Si elige pagar a través de Ventra, el importe de la tarifa de paratránsito de la ADA se deducirá automáticamente de su cuenta de Ventra en el momento de la reserva.

Tenga en cuenta que los vehículos de paratránsito no cuentan con equipos de pago de Ventra; por lo tanto, los pasajeros no pueden usar una tarjeta Ventra para pagar en el vehículo.

Además, también se pueden agregar fondos a su cuenta de Ventra en las máquinas de Ventra y en ciertos establecimientos minoristas seleccionados. Para encontrar el establecimiento más cercano, visite www.VentraChicago.com/mobile/retailers/locations.

Horarios de servicio

El servicio de paratránsito de la ADA se presta durante las horas y los días en que el servicio de ruta fija está disponible en la misma zona. Si un pasajero no está seguro si el servicio de paratránsito de la ADA está disponible en un momento específico, debe ponerse en contacto con el centro de atención telefónica que opera en la zona a la que desea viajar (consulte la “Lista de contactos de paratránsito” de la ADA en la página 1).

Servicio en días festivos

El servicio de paratránsito en los siguientes días festivos es comparable al servicio de ruta fija en días festivos:

- Año Nuevo
- Día de los Caídos
- Día de la Independencia
- Día del Trabajo
- Día de Acción de Gracias
- Navidad

Todos los viajes por suscripción se cancelan automáticamente en los días festivos mencionados anteriormente. Los clientes que deseen viajar en esos días deben llamar el día anterior para reservar viajes a demanda.

Zona de servicio

La zona de servicio de paratránsito de la ADA de Pace se encuentra a tres cuartos (3/4) de milla de una ruta de autobús de la CTA o Pace y dentro de un radio de tres cuartos (3/4) de milla alrededor de las estaciones de tren de la CTA. También se ofrece servicio a las ubicaciones de transbordo que se mencionan bajo "Ubicaciones para transbordos de paratránsito" en las páginas 13-16.

Ubicaciones para transbordos de paratránsito

Los clientes pueden viajar entre las zonas de servicio de la ADA en la región de los seis condados haciendo transbordo en las ubicaciones que se indican a continuación.

Tenga en cuenta que solo se requiere una tarifa de ida al conectarse con otra zona de servicio. Para garantizar un transbordo adecuado, siga los pasos que se indican a continuación:

1. Cuando haga reservas, recuerde mencionar a ambas empresas de transporte que su viaje implica un transbordo.
2. Confirme que los horarios de recogida y regreso programados en los lugares de transbordo son adecuados para conectar correctamente con el proveedor de la otra zona de servicio.
3. Al hacer el transbordo, solicite un recibo de transbordo antes de salir del vehículo para garantizar una transición fluida con el servicio de conexión.

PUNTOS DE TRANSBORDO EN CHICAGO

De Chicago al condado de North Cook

- CTA Blue Line Rosemont Station – 5800 N. River Rd., Rosemont
- CTA Red Line Howard Station – 1649 W. Howard (Howard and N. Hermitage), Chicago
- Park Ridge Metra Station – 100 S. Summit Ave., Park Ridge
- Golf Mill Shopping Center (entrada este al patio de comidas) – Milwaukee Ave. and Golf Rd., Niles
- Old Orchard (entrada al oeste de Macy's) – 1 Old Orchard Rd., Skokie
- Advocate Lutheran General Hospital (entrada principal por Luther Lane en el lado oeste del centro) – 1775 Dempster St., Park Ridge

De Chicago al condado de West Cook

- Brookfield Zoo (utilice la entrada norte del zoológico, situada en el lado sur de la 31st, al oeste de la 1st Ave.) – 3300 Golf Rd., Brookfield
- Hines VA Hospital (en el letrero de Pace Paratransit en la entrada del Building 200, entrada principal por Roosevelt Rd.) – 5000 S. 5th Ave., Maywood
- Loyola Hospital (detrás del edificio Niehoff) – 2160 S. 1st Ave., Maywood
- MacNeal Hospital – 3249 Oak Park Ave., Berwyn
- North Riverside Mall (use la entrada del patio de comidas) – 7501 W. Cermak Rd., North Riverside
- West Suburban Hospital – 518 N. Austin Blvd., Oak Park

De Chicago al condado de Southwest Cook

- Ford City Mall (recogida y regreso en la entrada del patio de comidas) – 7601 S. Cicero Ave., Chicago

De Chicago al condado de South Cook

- Chicago Ridge Mall (entrada en el lado este del centro comercial) – 281 Commons Drive, Chicago Ridge
- Ford City Mall (la recogida y el regreso deben realizarse en la entrada del patio de comidas) – 7601 S. Cicero Ave., Chicago
- Kenny’s Ribs (estacionamiento) – 16825 Torrence Ave., Lansing

- CTA Orange Line Rail Station – 5900 S. Kilpatrick Ave., Chicago
- Blue Island Park N Ride – 3060, W 127th St., Blue Island

PUNTOS DE TRANSBORDO ENTRE SUBURBANOS

Condado de North Cook

- De North Cook a West Cook – CTA Blue Line Rosemont Station – 5800 N. River Rd.
- De North Cook a DuPage - Northwest Transportation Center - 1730 Kimberly Dr, Schaumburg
- De North Cook al condado de Kane – Jewel/Osco – 1040 Summit St., Elgin
- De North Cook ADA al condado de Lake ADA– Hawthorne Mall, Milwaukee Ave & Townline Rd (cerca de la parada de autobús de Maggiano)

Condado de South Cook

- De South Cook a West Cook – MacNeal Hospital – 3249 Oak Park Ave., Berwyn
- De South Cook al condado de Will – Walgreens – 143rd & Will Cook Rd., Orland Park

Condado de West Cook

- De West Cook a North Cook – CTA Blue Line Rosemont Station – 5800 N. River Rd.
- De West Cook a South Cook – MacNeal Hospital – 3249 Oak Park Ave., Berwyn
- De West Cook al condado de DuPage – Oakbrook Mall (100 Oakbrook Ct., frente a Macy's, Oakbrook)

Condado de DuPage

- Del condado de DuPage a West Cook – Oakbrook Mall (100 Oakbrook Ct., frente a Macy's, Oakbrook)
- De DuPage a North Cook - Northwest Transportation Center - 1730 Kimberly Dr, Schaumburg

- Del condado de DuPage al condado de Kane – Walmart (150 Smith Rd., St. Charles)
- Del condado de DuPage ADA al Condado de Will ADA – 83rd St. & James Ave., Woodridge

Condado de Kane

- Del condado de Kane al condado de DuPage – Walmart (150 Smith Rd. St., Charles)
- Del condado de Kane a North Cook – Jewel/Osco – 1040 Summit St., Elgin
- Del condado de Kane al condado de McHenry -Kohl's, 3000 Spring Hill Ring Rd, West Dundee (entrada principal en Kohl's en el lado norte de lo que era Spring Hill Mall)

Condado de Lake

- Del condado de Lake al condado de McHenry – Fox Lake Metra Station (horario limitado) – Nippersink Blvd. & Grand Ave.
- Del condado de Lake ADA a North Cook ADA – Hawthorne Mall Milwaukee Ave & Townline Rd (cerca de la parada de autobús de Maggiano)

Condado de McHenry

- Del condado de McHenry al condado de Lake – Fox Lake Metra Station (horario limitado) – Nippersink Blvd. & Grand Ave.
- Del condado de McHenry al condado de Kane -Kohl's, 3000 Spring Hill Ring Rd, West Dundee (entrada principal en Kohl's en el lado norte de lo que era Spring Hill Mall)

Condado de Will

- Del condado de Will a South Cook – Walgreens – 143rd & Will Cook Rd., Orland Park
- Del condado de Will ADA al condado de DuPage ADA – 83rd St. & Janes Ave., Woodridge

Transbordos entre el servicio de paratránsito de la ADA y el servicio de ruta fija de Pace

(incluido Pace On Demand)

Los pasajeros tienen la opción de hacer transbordo entre los servicios de paratránsito de la ADA y los servicios de autobús de ruta fija de Pace. Al subir al vehículo de paratránsito de la ADA, los pasajeros deben informar al conductor que harán transbordo a un autobús de ruta fija de Pace y luego volverán a hacer transbordo a otro servicio de paratránsito de la ADA para completar su itinerario de viaje. El pasajero pagará la tarifa de paratránsito de la ADA y el conductor de paratránsito le proporcionará un "cupón de transbordo". Este cupón se utilizará al subir al segundo vehículo de paratránsito de la ADA para completar su itinerario de viaje. Tenga en cuenta que los conductores de ruta fija no pueden emitir cupones de transbordo para el paratránsito. Si primero sube a un autobús de ruta fija de Pace su tarifa es gratuita y luego paga su viaje de conexión en paratránsito de la ADA en efectivo, con un boleto o con Ventra.

Servicio de Transporte Pace On Demand

El servicio de transporte Pace On Demand ofrece un servicio de viaje compartido basado en reservas que utiliza vehículos accesibles según la ADA en 11 zonas de servicio designadas en toda la región suburbana. El servicio Pace On Demand está abierto al público, por lo que cualquiera puede reservar un viaje y utilizar el servicio. Un viaje de Pace On Demand debe comenzar y terminar dentro de una de las zonas On Demand. Las reservas se pueden hacer con hasta 7 días de antelación o tan solo diez minutos antes de la hora de recogida, según la disponibilidad. Las plazas se asignan por orden de llegada.

Acceda al servicio de Pace On Demand a través de la aplicación móvil On Demand, reserve en línea (https://ondemand.pacebus.com/booking) o llame por teléfono al número de reservas que aparece en la lista siguiente. La aplicación móvil On Demand es la forma más fácil y cómoda de reservar, modificar, ver o cancelar reservas On Demand.

Zonas de Servicio de Transporte Pace On Demand

Northwest Cook On Demand

Días laborables	6:10 a. m. - 6:30 p. m.	224-803-9277

Batavia On Demand

Días laborables	6:30 a. m. - 6:50 p. m.	847-254-7471

Hoffman Estates On Demand

Días laborables	6:00 a. m. - 6:30 p. m.	224-323-2998

Lansing Area On Demand

Días laborables y sábados	6:00 a. m. - 7:00 p. m.	847-269-3099

Naperville-Aurora On Demand

Días laborables	6:30 a. m. - 7:00 p. m.	630-453-4599

Round Lake On Demand

Días laborables	6:00 a. m. - 6:15 p. m.	847-847-9169

Southeast Aurora On Demand

Días laborables	6:10 a. m. - 6:30 p. m.	
Sábados	7:10 a. m. - 6:30 p .m.	224-532-7994

St. Charles-Geneva On Demand

Días laborables	5:30 a. m. - 7:00 p. m.	
Sábados	8:00 a. m. - 6:30 p. m.	630-379-2452

Vernon Hills-Mundelein On Demand

Días laborables	6:00 a. m. - 6:15 p. m.	224-735-8678

West Joliet On Demand

Días laborables	6:00 a. m. - 6:15 p. m.	815-210-6960

Wheaton-Winfield On Demand

Días laborables	6:30 a. m. - 6:45 p. m.	630-379-1976

Programa de Acceso a Taxis (TAP) / Programa de Acceso a Viajes Compartidos (RAP)

La inscripción en los servicios de TAP/RAP es voluntaria. El subsidio de TAP o RAP está disponible para los clientes de ADA paratránsito certificados por NITA. Pace subvenciona los viajes del TAP y del RAP hasta $30 después de que el cliente pague la tarifa actual ($3.25) sin incluir recargos adicionales (las propinas al conductor no están subvencionadas). Los viajes están limitados a 30 (o 40, si es aprovado por NITA) viajes de ida por mes. Los clientes reciben una subvención bajo el TAP o el RAP, no ambos. Pace subvenciona a los clientes a través de la aplicación móvil Uber o UZURV para RAP y subvenciona los viajes en taxi que comiencen dentro de la ciudad de Chicago con una tarjeta TAP activa.

Los clientes con inscripción al TAP o RAP pueden visitar la pagina de internet de Programas de Tarifas de NITA (fares.nita.illinois.gov) para aplicar para el aumento a 40 viajes por mes. Puede tomar hasta 45 días para que la aplicación sea procesada y tome efecto. Para los clientes que no apliquen para el aumento de viajes, los 30 viajes-por-mes maximo permanecerá en efecto.

TAP:

El TAP puede ser una excelente forma de viajar cuando se planifica a último momento. A diferencia del servicio de paratránsito de la ADA, no es necesario reservar un viaje con un día de antelación. Puede llamar o parar un taxi cuando le convenga. Para obtener una lista de proveedores de taxis, llame al 311. Los taxistas son contratistas independientes y no trabajan para Pace ni para la ciudad de Chicago. El coste de sustitución de la tarjeta TAP es de USD 6,50, el equivalente a dos viajes TAP de USD 3,25. Una vez Pace reciba la solicitud de sustitución, se descontará el coste de la tarjeta del cliente.

Para obtener más información sobre el TAP, consulte el enlace siguiente:
https://www.PaceBus.com/tap

RAP:

El RAP también puede ser una excelente forma de viajar cuando se planifica a último momento. A diferencia del servicio de paratránsito de la ADA, no es necesario reservar el viaje con un día de anticipación. Puede llamar a un vehículo de una empresa de redes de transporte (Uber o UZURV) cuando lo desee. Los pasajeros del servicio de paratránsito de la ADA certificados por NITA pueden inscribirse en el RAP si cumplen las siguientes condiciones:

- Su certificación de la ADA no expirará en los próximos tres meses.
- No están inscritos en el Programa de Acceso a Taxis (TAP) de Pace.
- Tienen una cuenta con Uber o UZURV|The Adaptive Transportation Network Company.

Para obtener más información sobre el RAP, consulte los enlaces siguientes:

https://www.PaceBus.com/rap

https://www.uber.com/blog/using-uber-your-guide-to-the-pace-rap-program/

https://uzurv.com/pace-rap/

TripCheck: función de gestión de viajes

TripCheck ayuda a los pasajeros a realizar un seguimiento de sus viajes de paratránsito. El portal TripCheck le permite ver la información del viaje, cancelar viajes y activar y desactivar las alertas por correo electrónico, mensaje de texto y teléfono. Los pasajeros del servicio de paratránsito de la ADA de Chicago y los suburbanos, así como los usuarios de los servicios Dial-a-Ride operados por Pace, pueden utilizar TripCheck. Los viajes no se pueden reservar a través de TripCheck.

Las alertas automáticas por correo electrónico y mensaje de texto incluyen lo siguiente:

- Reserva de viaje (se envía cada vez que reserva un viaje)
- Cancelación de viaje (se envía cada vez que cancela un viaje)
- Llegada inminente (se envía 20 minutos antes de la hora programada de recogida)
- Itinerario del día siguiente (se envía cada noche con los viajes programados para el día siguiente)

Los clientes también pueden solicitar información sobre viajes de nuestro sistema en cualquier momento:

- Revise o cancele los próximos viajes y cambie su contraseña por teléfono, a través de la aplicación o del portal web.
- Envíe un mensaje de texto para ver el primer viaje programado para el día siguiente.

Para obtener instrucciones más detalladas sobre el uso de estas funciones, utilice el siguiente enlace:

https://www.PaceBus.com/tripcheck

Servicio de suscripción

El servicio de suscripción no es obligatorio según la normativa de la ADA. Sin embargo, para satisfacer mejor las necesidades de nuestros clientes, Pace ofrece un servicio de suscripción limitado para clientes que realizan de forma repetida viajes desde el mismo origen y hacia el mismo destino durante un periodo prolongado. Para cumplir los requisitos para un viaje de suscripción, el mismo trayecto debe realizarse a la misma hora al menos dos veces por semana. Los clientes del servicio de suscripción no necesitan llamar para reservar cada uno de sus viajes recurrentes.

Debido a que la disponibilidad del servicio de suscripción es limitada, es posible que algunos clientes que hayan solicitado este servicio sean puestos en lista de espera. También pueden aplicarse otras restricciones. Todos los viajes de suscripción se cancelan automáticamente en los días festivos que figuran en la sección "Servicio en días festivos". Los clientes que deseen viajar en estos días deben reservar un viaje a demanda el día anterior durante el horario de reserva de Pace.

Si un pasajero no viaja uno de los días en que se ha reservado un viaje de suscripción, debe llamar para cancelar el viaje con al menos 2 horas de antelación. Los clientes deben procurar cancelar únicamente ese viaje específico y no cancelar su servicio de suscripción. **Si no se cancelan los viajes como es debido o se producen cancelaciones excesivas, se puede dar de baja al cliente del programa de servicio de suscripción.**

Los cambios de elegibilidad o movilidad se deben notificar al Departamento de Suscripciones de Pace. El servicio de suscripción puede suspenderse por vacaciones, estancias médicas y otros periodos limitados en los que no se necesite el servicio. El servicio de suscripción no está destinado a reservar un horario para viajes que se realizan solo ocasionalmente. Pace puede asignar viajes de suscripción a cualquiera de sus empresas de transporte contratadas. Los cambios o modificaciones de la suscripción pueden solicitarse de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. llamando al 312-341-8008. En el buzón de voz, deje su nombre y número de teléfono y un agente de suscripción se pondrá en contacto con usted.

Política en caso de ausencia, cancelación *in situ* o cancelación tardía por parte del pasajero

Para que se dé la consideración de ausencia o cancelación *in situ* de un pasajero, deben cumplirse todas las condiciones siguientes:

1. El pasajero debe tener programado un viaje de paratránsito de la ADA.
2. El conductor debe llegar al punto de recogida programado a más tardar 30 minutos después de la hora de recogida programada.
3. El conductor debe esperar al menos 5 minutos después de la hora programada de recogida o 5 minutos después de la hora de llegada del vehículo, lo que sea posterior. Esto se aplica a las ausencias.

Cada viaje se tratará por separado. Si un pasajero no se presenta a una recogida programada, Pace no cancelará el viaje de regreso de ese pasajero. Si el cliente no se presenta para ese viaje de regreso, ese incidente se contará como una segunda ausencia. Se considerará que un pasajero no se ha presentado a cada viaje que no haya cancelado y al que no se haya presentado.

Pace no penalizará a un pasajero por ausentarse o realizar una cancelación tardía por causas ajenas al pasajero o debido a un error de la empresa de transporte. Por ejemplo, si una cita médica se retrasa más de lo previsto, o si un cliente no puede cancelar una recogida temprano por la mañana con 2 horas de antelación debido a un corte de electricidad, el pasajero no será penalizado. **Si cree que se le ha calificado erróneamente como ausente, póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de Pace en el 800-606-1282 / Opción 2.**

Cancelaciones tardías

Una cancelación tardía se produce cuando un pasajero cancela una reserva pero no lo hace al menos 2 o más horas antes de la hora programada para la recogida.

Pace no penalizará a un pasajero por una cancelación tardía por causas ajenas al mismo: por ejemplo, si un proveedor médico cancela una cita sin avisar al pasajero con suficiente antelación.

Infracciones por ausencias y cancelaciones *in situ* o tardías

Pace hará un seguimiento de los viajes programados, las ausencias y las cancelaciones tardías de los pasajeros. Pace identificará a los pasajeros que, en un periodo de 30 días, tengan ausencias y cancelaciones *in situ* o tardías que cumplan con los dos criterios siguientes:

- Las ausencias y cancelaciones *in situ* o tardías representan el 10 % o más de los viajes programados del pasajero.
- El pasajero tiene 3 o más ausencias.

Cada cancelación tardía se contará como media (1/2) ausencia a efectos de esta política.

Los pasajeros que cumplan los criterios anteriores estarán infringiendo la política de ausencias y cancelaciones *in situ* o tardías. Los pasajeros no serán penalizados por ausencias o cancelaciones tardías si se deben a circunstancias ajenas a su voluntad o a un error de la empresa de transporte.

Cuando un pasajero incumpla la política de ausencias o cancelación *in situ* o tardías, se tomarán las siguientes medidas progresivas:

1. Primer incumplimiento: se envía una carta de advertencia al pasajero informándole que ha incumplido la política de ausencias/cancelaciones tardías de Pace.
2. Segundo incumplimiento en un periodo de 30 días: se emite una segunda carta de advertencia.
3. Tercer incumplimiento en un periodo de 30 días: el pasajero recibe una suspensión de 7 días.

4. Cuarto incumplimiento en un periodo de 30 días: el pasajero recibe una suspensión de 14 días.
5. Incumplimientos adicionales en un periodo de 30 días: el pasajero recibe una suspensión de 30 días.

Se recomienda a los pasajeros que tengan preguntas sobre las notificaciones de advertencia por no presentarse o que consideren que una ausencia/cancelación tardía fue ajena a su voluntad o resultado de un error de la empresa de transporte, que llamen al Departamento de Control de Calidad de Pace al 312-341-8000. Los clientes que se pongan en contacto con Pace para impugnar las ausencias/cancelaciones tardías recibirán un formulario que deberán cumplimentar y enviar. Pace investigará la impugnación del cliente utilizando tecnologías de rastreo de vehículos por GPS para determinar si la impugnación es válida.

Conducta disruptiva

A los clientes que incurran en conductas violentas, perturbadoras o ilegales se les negará el servicio. A un cliente cuyo comportamiento amenace o haya amenazado la seguridad del personal de paratránsito o de otros clientes se le puede negar el servicio. Los clientes que incurran en conductas violentas, amenazantes o ilegales pueden perder el privilegio de viajar con Pace Paratransit.

Suspensión del servicio

Los clientes que abusen de sus privilegios de transporte pueden enfrentarse a la suspensión del servicio de paratránsito de la ADA. Antes de que se suspenda el servicio, se notificará a los clientes por escrito. Las conductas que pueden dar lugar a la suspensión del servicio incluyen la negativa a pagar la tarifa correspondiente, la conducta disruptiva o peligrosa y un número excesivo de cancelaciones tardías o de ausencias.

Apelación de una suspensión

Un pasajero que reciba una notificación de suspensión puede presentar una apelación de la decisión de Pace de suspender sus servicios. Junto con la notificación de suspensión se incluirá una copia del procedimiento de apelación de la suspensión de

los servicios de paratránsito. Si se presenta una apelación, Pace seguirá prestando el servicio al pasajero (a menos que haya un problema grave relacionado con la seguridad pública o del personal) hasta que se celebre la audiencia de apelación y se tome una decisión. Las apelaciones serán examinadas por una persona o un panel de personas que no hayan estado involucradas en la decisión inicial de suspender el servicio. Antes de las audiencias del pasajero, Pace investigará la apelación del pasajero utilizando tecnologías informáticas y de rastreo de vehículos por GPS para ayudar a determinar la validez de las impugnaciones por ausencias.

Visitantes de la ciudad de Chicago y los suburbios

Pace proporcionará el servicio de paratránsito de la ADA a los visitantes con discapacidades que residan fuera de la zona de servicio de NITA de seis condados. Los visitantes de fuera de la ciudad deben solicitar la elegibilidad para el servicio de paratránsito de la ADA de Pace al menos 7 días antes del primer día de viaje deseado.

- Los visitantes que ya tienen elegibilidad para el servicio de paratránsito de la ADA de otra agencia de tránsito deben ponerse en contacto con Pace y proporcionar la prueba de elegibilidad, como una tarjeta de identificación válida de paratránsito de la ADA o una carta de la agencia de tránsito que certifique la elegibilidad de la persona para el servicio de paratránsito de la ADA.
- Los visitantes que no tengan elegibilidad para el servicio de paratránsito de la ADA con otra agencia de tránsito deben proporcionar documentación del lugar de residencia (como una licencia de conducir o una tarjeta de identificación estatal) y una declaración de que tienen una discapacidad y no pueden utilizar el servicio de ruta fija. Es posible que se requiera documentación adicional si la discapacidad no es evidente.

Una vez registrados en Pace, los visitantes podrán utilizar el servicio por cualquier combinación durante 21 días dentro de un periodo de 365 días a partir del primer uso del servicio por parte del visitante. Los visitantes que deseen utilizar el servicio de paratránsito de la ADA durante más de 21 días dentro de un periodo de 365 días

deben presentar una solicitud y ser considerados elegibles para el paratránsito de la ADA a través del Programa de Certificación de Paratránsito de la ADA de la RTA. **Para obtener más información sobre la elegibilidad de los visitantes para el servicio de paratránsito de la ADA, comuníquese con Pace al: 312-341-8000 o por correo electrónico a ada.paratransit.visitor@pacebus.com.**

Política de reembolso de tarifas

Desde el 1 de enero de 2018, Pace ofrece un reembolso de la tarifa a los pasajeros cuando una recogida de paratránsito de la ADA se retrasa 90 minutos o más. Cada pasajero debe pagar la tarifa en el momento del viaje, incluso si la recogida se retrasa. Los boletos de reembolso se envían por correo a la dirección particular del pasajero, según la información de registro del pasajero. (Los pasajeros deben notificar a NITA cualquier cambio de domicilio para garantizar el regreso).

Los pasajeros deben tener en cuenta que la recogida de los servicios de paratránsito de Pace se considera "puntual" si se produce dentro de los 30 minutos siguientes a la hora de recogida programada. Por lo tanto, el umbral de 90 minutos creado para esta norma proporciona un reembolso de la tarifa para todas las recogidas que se produzcan más de una hora (60 minutos) después del final de esa ventana de 30 minutos.
Los boletos de reembolso de tarifas se envían por correo trimestralmente.

Reconocimientos, quejas o preguntas

Pace se compromete a ofrecer un servicio de alta calidad que cumpla con los requisitos del servicio de paratránsito de la ADA. Póngase en contacto con el departamento de Atención al Cliente de Pace en el 800-606-1282 / Opción 2 si tiene algún reconocimiento, queja o pregunta sobre el servicio de paratránsito de la ADA de Pace.

¡Gracias por viajar con Pace!

Asistencia inmediata

Después del horario de atención, si un pasajero necesita asistencia inmediata,

puede llamar al: 800-606-1282 / Opción 3

En caso de emergencias médicas y situaciones de riesgo vital,

llame al: 911.

Pace Paratransit Operations

547 W. Jackson Blvd., 8th Floor

Chicago, IL 60661