



## Preguntas Frecuentes

### Parámetros del Programa:

- Los viajes deben **comenzar O terminar** en San Mateo.
- Las ciudades cubiertas por la tarifa suplemental de \$5.00 están limitadas a San Mateo, Belmont, Burlingame, Foster City, Hillsborough, Redwood City, San Carlos, los Hospitales de Veteranos en Menlo Park y Palo Alto y las Oficinas Médicas Afiliadas con Stanford.
- Por favor tenga en cuenta que destinos en Palo Alto y Menlo Park no están incluidos en el programa excepto los **Hospitales de Veteranos** y **Oficinas Médicas Afiliadas con Stanford** (vea el #20 para más detalles).
- Los participantes aprobados para el Programa de Asistencia con Cuotas (vea #21 y 22), califican para una tarifa reducida de \$2.00 por viaje sencillo.

### Programando un Viaje:

1. ¿A quién llamo cuando necesito hacer un viaje?
  - a. Este programa es solamente con Serra Yellow Cab. Los participantes se comunican directamente con Serra Yellow Cab al **650-222-2222** para programar los viajes. Cuando llame para programar un viaje, informe al despachador que usted es miembro del programa **Get Around**.
2. ¿Puedo programar mis viajes con anticipación?
  - a. ¡Sí! Un privilegio de ser miembro de **Get Around** es que usted puede programar sus viajes con anticipación. Simplemente dígame al despachador que usted participa en el Programa **Get Around**.

### Información de la Tarjeta de Membresía:

3. ¿Recibiré una tarjeta nueva cada mes?
  - a. Los participantes recibirán una tarjeta de membresía en **Get Around** cuando se inscriban. La tarjeta será vigente mientras el participante esté inscrito en el programa.
4. ¿Tengo que pedir que mis 8 viajes se carguen a mi tarjeta cada mes?
  - a. No, la tarjeta será cargada automáticamente con hasta 8 viajes por mes a las 12:01 del día 1º de cada mes.
5. ¿Qué sucede si mi tarjeta es rechazada o si el sistema falla?
  - a. Aunque no anticipamos ningún problema significativo con el sistema de tarjetas, si algo llegara a pasar, se les ha dicho a los choferes que acepten el viaje con la misma estructura de tarifas de **Get Around** (\$5 por viaje sencillo). Este viaje será registrado y toda la información se registrará manualmente al final del día. *Si un participante toma más viajes de los 8 permitidos, debido a un fallo del sistema, esos viajes se descontarán de los viajes del mes siguiente. Por favor tome en cuenta que es su responsabilidad llevar la cuenta de los viajes que le sobran.*
6. ¿Si hay más de una persona haciendo mismo viaje, cada uno de nosotros tiene que usar nuestra tarjeta y pagar \$5?
  - a. Los participantes usan una tarjeta y pagan \$5 por viaje sencillo para hasta 4 personas (el tarjetahabiente y otros 3)
7. ¿Puedo prestarle la tarjeta a un amigo si no uso todos los 8 viajes?
  - a. No, la tarjeta es para los participantes inscritos en **Get Around** únicamente. Por favor, lleve su tarjeta con usted en todo momento para minimizar la posibilidad de fraude.
8. ¿Qué hago si pierdo mi tarjeta o me la roban?
  - a. Si usted pierde su tarjeta o piensa que se la han robado, avise a Giovana al (650) 522-7499 inmediatamente.

### Viajes: Máximo, Registro de Viajes y Carga de Tarjetas

9. ¿Si no uso los 8 viajes, se agregan a los del mes siguiente?
  - a. No, la tarjeta reajusta a 8 viajes por mes a las 12:01 del día 1º de cada mes.

## Preguntas Frecuentes – Continuación

10. ¿Cómo puedo llevar la cuenta de los viajes que me sobran?
  - a. Asegúrese de pedir un recibo después de cada viaje, su recibo indicará el saldo restante. Si no está seguro de su saldo antes de hacer el viaje, por favor pídale al taxista que primero verifique su saldo en su tarjeta. *Por favor tome nota que los despachadores no tienen acceso a esta información.*
11. ¿Debo pagar los 8 viajes por adelantado?
  - a. Los participantes pagarán \$5 por viaje sencillo el día del viaje después de registrar su tarjeta.
12. ¿Hay alguna sanción si no uso los 8 viajes en un mes?
  - a. No, no hay sanciones por no usar los 8 viajes al mes.

### El Día de su Viaje:

13. ¿Es el taxi accesible para sillas de ruedas o scooters eléctricos?
  - a. Algunos de los vehículos son accesibles para sillas de ruedas o scooters eléctricos. Por favor informe al despachador que usted necesita un vehículo accesible para su silla de ruedas o scooter al hacer su reservación.
14. ¿Qué formas de pago puede usar?
  - a. Los participantes pueden pagar con dinero en efectivo o tarjeta de crédito.
15. Mi amiga vive a un par de cuadras, ¿puede pasar el chofer a recogerla si quiero compartir el viaje?
  - a. Si los participantes desean compartir viajes, necesitan ser recogidos/bajar en el mismo lugar.
16. Vivo en un edificio de apartamentos, ¿el conductor vendrá a mi apartamento a buscarme?
  - a. Este es servicio es de acera a acera. El chofer lo recogerá afuera y no puede entrar a los edificios para ayudarlo.
17. Si necesito ayuda para poner mi aparato para caminar dentro/fuera del taxi, ¿me ayudará el chofer?
  - a. Sí, los choferes le ayudarán para poner/sacar su aparato del taxi.
18. ¿Cuánto tiempo tengo que esperar por mi taxi?
  - a. Los choferes harán todo lo posible por llegar a la hora que usted solicitó. Por favor tenga en cuenta que durante las horas pico de tráfico puede tardar de 30 a 45 minutos.

### Viajando fuera de los parámetros del programa

19. ¿Puedo usar el programa para viajar al aeropuerto de San Francisco?
  - a. La tarjeta y la tarifa suplementaria de \$5.00 se aceptarán hasta el borde de Burlingame, en ese momento el taxímetro se reajustará y el participante tendrá que pagar al chofer los cargos por el resto del viaje al aeropuerto.
20. ¿Puedo usar la tarjeta para viajar fuera de los parámetros del programa?
  - a. La tarjeta y la tarifa suplementaria de \$5.00 se aceptarán hasta los bordes del programa, posteriormente el taxímetro se reajustará y el participante tendrá que pagar los cargos incurridos durante el resto del viaje. *El participante es responsable por proporcionar la dirección correcta al despachador y conocer los parámetros.*

### Programa de Asistencia con las Cuotas de Recreación

21. ¿Qué es el Programa de Asistencia con las Cuotas de Recreación?
  - a. El Programa de Asistencia con las Cuotas de Recreación está diseñado para permitir acceso a todos los residentes de la Ciudad de San Mateo. Para los residentes con dificultades financieras, hay ayuda para reducir el costo de los viajes bajo el Programa **Get Around**. Los residentes que califican son elegibles para viajes sencillos con un costo de \$2.00 en vez de la cuota normal de \$5.00.
22. ¿Cómo puedo solicitar una tarjeta con tarifa de \$2.00 bajo el Programa de Asistencia con Cuotas de Recreación?
  - a. Para hacer una solicitud al Programa de Asistencia con las Cuotas de Recreación, complete una solicitud para el Programa de Asistencia con Cuotas de Recreación. También puede recoger una solicitud en todos los Centros de Recreación de San Mateo, en línea en [www.cityofsanmateo.org](http://www.cityofsanmateo.org) o llamando al 650-522-7490.
  - a. Por favor tome en cuenta que las solicitudes requerirán documentación legal que certifica su nivel de ingresos actual. La aprobación de la ayuda con las cuotas podrá tardar hasta 5 días hábiles a partir de la fecha en que entregue su solicitud. La entrega de una solicitud no confirma la ayuda con las cuotas y no garantiza la autorización del precio reducido de \$2.00 por viaje sencillo. Se le avisará por teléfono o correo si se necesita información adicional para procesar su solicitud. Si su solicitud es aprobada nuestro personal le avisará y usted recibirá una tarjeta nueva. Si se niega su solicitud, por favor continúe usando su tarjeta de membresía en **Get Around** original.