



## GUÍA Y PÓLIZAS DEL PASAJERO

---

**Número de KAT para llamadas gratis:** (877) IGO-4KAT (877-446-4528)

**Acerca del Programa:** Kendall Area Transit (KAT) es un programa de transporte público del Condado Kendall. KAT es un servicio de transporte comunitario que será confiable, flexible, y financieramente sostenible, satisfaciendo varias necesidades de movilidad a ancianos, personas incapacitadas y público general a través de la comunidad del Condado Kendall. El Centro de Acción Voluntaria (VAC) es el proveedor de transporte sin fines de lucro contratada por el Condado para operar el sistema.

**Las siguientes pautas** están diseñadas para clarificar los derechos y responsabilidades de los pasajeros, conductores y otros empleados. se han establecido para promover la seguridad, eficiencia y eficacia en el programa KAT.

**Tipos de Servicio:** KAT es un servicio de “dial-a-ride/demand-response” (llamada para pasaje) con la opción de ser recogido y dejado de calle a calle “curb-to-curb” o puerta a puerta “door-to-door”.

- *Transportación Curb-to-curb:* Los conductores proveerán su asistencia de la calle en frente del origen del paseo hasta la calle del destino deseado.
- *Transportación Door-to-door:* El conductor proveerá asistencia a pasajeros con dificultad de movilización de su puerta de residencia hasta el autobús, y del autobús hasta la puerta del destino deseado.

**Área de Servicio :** Área de servicio incluye todos los condados de Kendall y lugares designados fuera del Condado, incluyendo, pero no se limitan a, Aurora, Joliet, Plainfield, y Sandwich. Para obtener una lista completa de estos lugares, por favor póngase en contacto con la oficina de despacho. Un tramo del viaje debe comenzar o terminar en el Condado de Kendall.

**Horario de Transporte:** El servicio de transporte esta disponible de 6:00 a.m. hasta las 7:00 p.m. de lunes a viernes. El Servicio de Transporte KAT no se encuentra en operación durante los siguientes días festivos:

Año Nuevo	Día Conmemorativo ‘Memorial Day’
Día de la Independencia	Día del Trabajo
Día de Acción de Gracias	Día siguiente de Acción de Gracias
Noche Buena	Navidad

**Póliza del mal tiempo/casos climatológicos:** Si el personal encargado de KAT determina que las condiciones del clima son severas y no sería seguro estar en operación, no habrá servicio de transporte por ese día determinado. Verifique en los medios de comunicación locales para obtener información con respecto al cierre del sistema.

**Quien puede usar el Servicio KAT:** El servicio está disponible a los residentes del Condado de Kendall dentro de las comunidades patrocinadoras. Los residentes del condado de las comunidades no-patrocinadoras pueden estar sujetos a servicio limitado. Es un servicio de transporte para el público general con prioridad para ancianos y personas incapacitadas. Estamos comprometidos a ofrecer un servicio amable, seguro y confiable a todos los usuarios no importando su raza, género, edad o incapacidad.

**Registro para Servicio de Transporte:** Todos los pasajeros deberán registrarse con VAC antes de poder utilizar el servicio KAT. VAC puede proveer Formularios de Registro a través de correo electrónico, correo aéreo, fax, o pueden ser impresos por línea a través de la página de Internet del Condado Kendall. Los registros se pueden hacer por medio de ciertas agencias patrocinadoras. Para averiguar si usted califica para un registro de una agencia patrocinadora, por favor póngase en contacto con la oficina de despacho.

**Reservaciones:** Ya una vez registrado con VAC, puede hacer su reservación de lunes a viernes a partir de las 8:00 a.m. a las 4:00p.m. llamando al (877) IGO-4KAT (877-446-4528). Viajes generales pueden ser reservados no más de 6 días, ni menos de 2 días de anticipación. Viajes médicos se pueden programar hasta dos (2) semanas de anticipación. Todo el transporte se basa en la disponibilidad de espacio y vehículo.

Las reservaciones realizadas con un aviso de 24 horas o menos podrían ser posibles si hay disponibilidad, pero no son de esperarse. Siempre es mejor llamar con anticipación para programar un viaje. Al programar los viajes, se dará prioridad a los ancianos y las personas con discapacidad. **Por favor, tenga en cuenta:** *Con el fin de utilizar nuestros recursos de transporte al máximo, dos o más personas podrán ser transportados juntas si las ubicaciones de origen y / o destino están situados en tiempos y distancias razonables, y la oficina ajustará una reservación programada con el fin de mantener la eficiencia, o acomodar a los pasajeros con mayor prioridad.*

Cuando llame para programar un viaje, esté preparado para proporcionar la siguiente información:

- Nombre y fecha del viaje.
- Las direcciones **exactas** de ambos lugares (lugar para recogerlo y el destino).
- La(s) hora(s) de reservación que desea ser recogido. (Nota: Los programadores intentarán que su horario solicitado coincida lo más cerca posible, pero puede que no sean capaces de, debido a los paseos programados con anterioridad. Por favor, sea flexible ya que estamos tratando de dar cabida a muchos residentes.)
- Nombre del compañero de viaje / asistente, si se aplica.
- Indique si utiliza una silla de ruedas, necesita servicio de (puerta-a-puerta) door-to-door, o necesita otro tipo de asistencia.

Haga que el despachador confirme la siguiente información:

- Hora(s) de recogerlo.
- Lugar de recogerlo – dirección exacta.
- Lugar de destino - dirección exacta.
- Instrucciones especiales para el conductor.
- Información de regreso.
- Costo del viaje.

Otras cosas que debe tener en cuenta a la hora de programar viajes:

- Para las citas médicas, es muy importante dejar saber al programador la hora de su cita, para asegurarse de que llegue a tiempo.  
Permita por lo menos 15 minutos después de la conclusión de un evento para una reservación regreso. Por ejemplo, si su viaje de compras termina a las 5:00 pm, programe que lo recojan a las 5:15 p.m. o más tarde.  
Confirme el lugar designado o la entrada al ser dejados o recogidos. Por ejemplo: Si usted va a Centro Médico Rush-Copley, indique a dónde se dirige, como por ejemplo la entrada de Ogden, o la entrada de Montgomery. Si usted va a Wal-Mart, indique la entrada norte o la entrada sur, o si se aplica, entrada de la farmacia o de los comestibles.
- Cuando vaya de compras **sólo se le permitirá dos artículos controlables por persona**. Dos artículos incluyen una bolsa de supermercado, un artículo en caja (como el caso del agua embotellada o una caja de refrescos de lata), o una combinación de los dos. Los carros de compras portátiles de dos ruedas se permite y se recomiendan para los pasajeros que deseen llevar más de dos (2) artículos en los viajes de compras. Los pasajeros deben ser capaces de mantener el control de todos los paquetes y objetos personales, durante el viaje en el autobús.

**Tarifas de KAT:** Las tarifas en efectivo se recogen en CAMBIO EXACTO SOLAMENTE en el momento de recogerlo.

- Viaje sencillo de calle a calle - curb-to-curb son \$3.00.  
Para destinos fuera de la Provincia, habrá un cargo adicional de \$ 2.00.  
Ancianos mayores de 60 años de edad recibirán un descuento de \$1.00 de cualquier pasaje.  
Un asistente de viaje pueden viajar sin cargo.  
Los niños de siete (7) años de edad y menores viajan gratis.
- Se pueden comprar Tarjetas de Pago con el conductor o la oficina. Favor de comunicarse con la oficina para mayor información acerca de las Tarjetas de Pago.

**Procedimientos de recoger y regreso:** Los pasajeros deben permitir cierta flexibilidad en las horas de recogida. El autobús puede llegar en cualquier momento dentro de un espacio de tiempo de 10 minutos antes o 10 minutos después de la reservación programada. **Por favor, esté listo 10 minutos antes de su reservación programada.** Los lugares de recogida y regreso deben tener alojamiento para que el vehículo pueda estacionarse y permanecer a la vista del conductor. Además, el pasajero debe asegurarse de que los caminos hacia y desde el punto de recogida y regreso estén debidamente pavimentados y sin nieve, hielo, autos estacionados, escombros, u otras obstrucciones. *Debido a que los vehículos tienen las rutas programadas antes de la hora de recogida, es posible que no pueda regresar si un pasajero pierde su reservación.*

Una vez que llegue el autobús, el conductor tocará el claxon para pasajeros con servicio de calle a calle “curb-to-curb”, o tocará el timbre para pasajeros con servicio de puerta a puerta “door-to-door”. Después de que el conductor indica la llegada, él o ella va a esperar tres (3) a cinco (5) minutos. Si el pasajero no aborda el autobús dentro de los tres (3) a cinco (5) minutos, el viaje será considerado como (ausencia) “no show,” y el conductor partirá. Es responsabilidad del pasajero estar listo dentro del espacio de tiempo de 10 minutos. (Por favor, consulte Póliza de (No se Presentó) “No Show” a continuación.)

**Asistencia:** Para aquellas personas que requieran servicio de puerta a puerta ‘door-to-door’, los conductores de KAT pueden asistir a los pasajeros desde su domicilio hasta su destino, y viceversa. Sin embargo, NO se les permite a los conductores entrar al límite del destino del viaje de una persona, ya sea una casa, consultorio médico, centro comercial, etc. El pasajero debe asegurarse de que los caminos hacia y desde el punto de recogida y regreso estén debidamente pavimentados y sin nieve, hielo, autos estacionados, escombros, u otras obstrucciones.

Los conductores están capacitados para subir o bajar una silla de ruedas de un escalón por sí solos. Los clientes son responsables de proveer rampas para gestionar múltiples escaleras. Tenga en cuenta: La capacidad máxima de los ascensores de KAT es de 600 libras. Esto incluye el pasajero, cualquier ayuda a la movilidad, el equipo médico, o artículos personales.

**Quando las necesidades de los pasajeros son mayores que las responsabilidades del conductor, se solicitará que lleven un asistente.** El asistente deberá de identificarse con el servicio KAT y solo podrá subirse si acompaña a un pasajero registrado. El asistente podrá viajar sin ningún costo.

**Niños:** Cuando un niño viaje, todas las leyes de Illinois acerca de asientos de seguridad para infantes deberán de cumplirse. Para obtener más información acerca de estas leyes, por favor llame a VAC o visite el sitio Web de Illinois Department of State. VAC no provee asientos de seguridad para infantes, y tampoco les es permitido a los conductores de VAC el asegurar estos asientos. Todos los pasajeros deberán de proveer estos asientos al viajar. Los niños menores de siete (7) años de edad viajan libre de cobro. Los pasajeros que tienen 12 años de edad o mayores pueden viajar por sí mismos. Cualquier persona menor de 12 años de edad debe estar acompañados por un adulto (que haya pagado).

**Cancelaciones:** Si necesita cancelar su servicio, le pedimos que lo haga lo más pronto posible, pero no 2 horas antes de ser recogido. Si hace una cancelación con menos de dos (2) horas del horario acordado, se le considera que no estuvo presente ("no show") Para detalles de la Póliza de No Show, vea más abajo. Si se determina que un pasajero cancela las reservaciones programadas de una manera excesiva, él o ella puede ser sometido a un servicio limitado, ya que este comportamiento puede ser perjudicial para otros pasajeros y el personal.

**Política de no presentación:** KAT se reserva el derecho de negar el pasaje si un pasajero pierde constantemente los viajes programados. KAT hará un seguimiento de los viajes programados, las ausencias y las cancelaciones tardías por parte del pasajero. KAT identificará a los pasajeros que, dentro de un período de 30 días, no se presenten y tengan cancelaciones tardías que cumplan con los dos criterios siguientes:

- No presentarse / cancelaciones tardías representan el 25% o más de los viajes programados del pasajero y
- El ciclista tiene 3 o más ausencias.

Los pasajeros que cumplan con los criterios anteriores violarán la política de no presentación / cancelación tardía. Si un pasajero tiene tres (3) "no presentaciones" en un período de 30 días, se lo colocará en la Lista restringida. El pasajero aún puede usar KAT, pero deberá llamar al menos con dos (2) horas de anticipación para notificar al despacho que la reservación programada aún es necesaria. Mientras esté en restricción si el pasajero registra otro "no show" o no llama dos (2) horas antes de la hora de recogida, el pasajero será suspendido y no se le permitirá usar KAT durante 30 días.

Los pasajeros no serán penalizados por no presentarse o cancelaciones tardías debido a circunstancias fuera de su control o debido a un error del transportista.

**Instrucciones del Pasajero:** La meta de KAT es el proveer un servicio de transporte comunitario que sea confiable, flexible, y financieramente sostenible, satisfaciendo varias necesidades de movilidad de la comunidad. Se les pide a los pasajeros que sigan las siguientes instrucciones. El no acatarse a estas, resultará en una restricción o suspensión del servicio:

- Todos los pasajeros debe poder permanecer sentados mientras el vehículo está en movimiento.
- Todos los dispositivos de movilidad deben ser asegurados por el conductor con dispositivos de sujeción adecuados.
- Una vez a bordo del autobús, los pasajeros no podrán exigir un cambio de horario o pedir que se les recoja primero o al último. Todos los cambios al horario, deberán de realizarse con el despachador ANTES de ser recogido.
- Los conductores no esperarán más de cinco (5) minutos para que los pasajeros aborden el autobús.
- El abuso físico o verbal del conductor, o de los pasajeros (por ejemplo: empujones, golpes, insultos, conversación excesivamente ruidoso, etc.) no será tolerado.
- La higiene personal, que es constantemente ofensiva para la mayoría de los pasajeros será discutido con el pasajero en privado, y puede que implique el adoptar otras medidas.

**ABSOLUTAMENTE NO (SE PUEDE/PERMITE):**

Comer  
Beber (sólo agua embotellada)  
Fumar  
Estar de Pie  
Tomar medicamentos sin receta  
Subir al autobús bajo la influencia de alcohol o drogas ilegales  
Uso de productos de tabaco  
Poseer armas  
Transportar cualquier sustancia peligrosa (ácidos, gasolina, aceite, líquidos, etc.)  
Vestirse inadecuadamente (por ejemplo: no traer camiseta, no traer zapatos, etc.)  
Dañar o desfigurar los vehículos (del exterior e interior)  
Extracción de cualquier artículo del vehículo que no pertenezca al pasajero (por ejemplo: tarifas, donaciones, cobijas, extintores de incendios, materiales, herramientas, etc.)

Cualquier acción de un pasajero que puede poner en peligro la seguridad de los pasajeros, del conductor o del vehículo en sí, puede ser motivo de medidas disciplinarias o rechazo de servicio.

**Preguntas, Comentarios o Preocupaciones:** Su opinión es muy importante para nosotros. Si tiene preguntas, comentarios o preocupaciones sobre estos servicios de transporte, favor de contactar a VAC al (630) 882-6970. Seguridad, cortesía y puntualidad son expectativas de nuestros proveedores de transporte y necesitamos asegurarnos que éstas expectativas sean satisfactorias.



**Voluntary Action Center: Operators of Kendall Area Transit**

**(Centro de Acción Voluntaria: Operadores del Servicio de Transporte del Area de Kendall)**

El Centro de Acción Voluntaria (VAC) fue incorporado en 1974. La organización es gobernada por una Junta Directiva de voluntarios compuesta por representantes de comunidades de los alrededores del Condado de Dekalb. Nuestras Facilidades de Transporte Publico y Cocina Comunitaria se localizan en 1606 Bethany Road en Sycamore, IL. El Centro de Acción Voluntaria (VAC) tiene en operación seis lugares para almuerzo para ancianos através del Condado incluyendo una en Somonauk, dos en DeKalb, una en Sycamore, una en Sandwich, y una en Genoa, con servicios de trasporte en La Salle, Sandwich, y Yorkville..

**Información de Contacto:**

Dirección: Voluntary Action Center  
Kendall Area Transit  
109 W. Ridge Street  
Room 002  
Yorkville, IL 60560

Llamadas Gratis: (877) IGO-4KAT (877-446-4528)

Teléfono: (630) 882-6970

Fax: (630) 882-6971

Email: [kdispatch@co.kendall.il.us](mailto:kdispatch@co.kendall.il.us)  
[kdispatch2@co.kendall.il.us](mailto:kdispatch2@co.kendall.il.us)

Website: <http://www.co.kendall.il.us/KAT/KAT.html>  
<http://vacdk.com/>

Facebook: <http://www.facebook.com/KendallAreaTransit>  
<http://www.facebook.com/VACDeKalb>

*Disponible en formatos alternativos a petición.*

*Centro de Acción Voluntaria proveedores de los Servicios de Transporte del Area de Kendall son compatibles con la Ley de Regulaciones de Americanos con Discapacidades. Favor de contactar a VAC al 815-758-3932 para más información sobre estas regulaciones.*

**Este proyecto se financia a través de subvenciones proporcionadas por la Administración Federal de Tránsito y el Departamento de Transporte de Illinois.**