

GoMonrovia – Políticas de *Monrovia Transit* y código de conducta actualizados a partir del 10 de febrero de 2025

Área de Servicio y Nuevo Horario de Operación

Monrovia Transit es el servicio "dial-a-ride" de GoMonrovia y ofrece viajes dentro de:

- Las ciudades de Monrovia y Bradbury
- Vecindarios del condado de Los Ángeles en el sur de Monrovia (isla de Monrovia del sur, Mayflower Village y norte de El Monte)
- Ubicaciones médicas aprobadas en Arcadia y Duarte

A partir del 10 de febrero de 2025, GoMonrovia (incluido Monrovia Transit) operará durante el siguiente horario, los 365 días del año, incluidos los feriados:

- **Domingo – Jueves: 7:00 a.m. to 10:00 p.m.**
- **Viernes – Sábado: 7:00 a.m. to 1:00 a.m.**

Elegibilidad

Monrovia Transit es para personas con discapacidades (de cualquier edad) y/o personas mayores de 62 años.

Reservar un viaje

Hay dos formas de reservar un viaje a través de Monrovia Transit:

- **Por teléfono**
 - Llame al (626) 358-3538 para programar su viaje con anticipación.
- **A través de la aplicación Lyft (servicio el mismo día)**
 - Ingrese su destino en la aplicación Lyft.
 - Si las ubicaciones de inicio/finalización de su viaje están dentro del área de servicio de Monrovia Transit, aparecerá la opción "Mon Transit".
 - Seleccione "Mon Transit" y se enviará un conductor de Monrovia Transit.
 - Si no está conectado con un conductor dentro de cinco minutos, cancele y solicite el viaje nuevamente o llame al (626) 358-3538.
 - Los conductores suelen llegar en 10 minutos, pero pueden tardar hasta una hora, según la disponibilidad del servicio.

Información para preprogramar viajes

Si su viaje es por cita médica:

- Puede llamar para reservar su viaje hasta 30 días antes de su cita.
 - Ejemplo: si su cita con el médico está programada para dentro de tres semanas, puede llamar hoy para reservar su viaje porque está dentro del período asignado de 30 días.

Todos los demás viajes:

- Llame hasta 2 días antes de su viaje deseado.
 - Ejemplo: si llama a Monrovia Transit el lunes, puede reservar viajes para el lunes, martes y miércoles.



Cancelar un viaje

Si ya no puede asistir a su cita programada, llame al despacho y cancele su viaje lo antes posible. De lo contrario, corre el riesgo de recibir un estado de viaje de “no presentación”. Múltiples viajes sin presentación pueden afectar su capacidad para utilizar Monrovia Transit.

Sin reservas permanentes

No se permiten reservaciones permanentes, que son viajes repetidos y programados previamente para el mismo día, hora y lugar (por ejemplo, una reserva para los lunes y miércoles a las 10:00 a. m. al gimnasio). Se rechazarán las solicitudes de reservas permanentes.

Si bien reconocemos la conveniencia de las reservas permanentes, pueden limitar la disponibilidad y dificultar que otros consigan sus horarios de viaje preferidos. Para garantizar un proceso de programación justo y flexible para todos los pasajeros, no podemos aceptar reservas permanentes.

Tarifas

Cada viaje de ida en Monrovia Transit le cuesta al pasajero \$0.50.

- Cuando se programa por teléfono:
 - Pague al conductor en efectivo, utilizando el cambio exacto, al abordar.
- Cuando se programa a través de la aplicación Lyft:
 - Paga a través de la aplicación.
 - Asegúrese de que su información de pago esté actualizada y que la tarifa indicada coincida con la tarifa de Monrovia Transit.

Monrovia Transit en Lyft

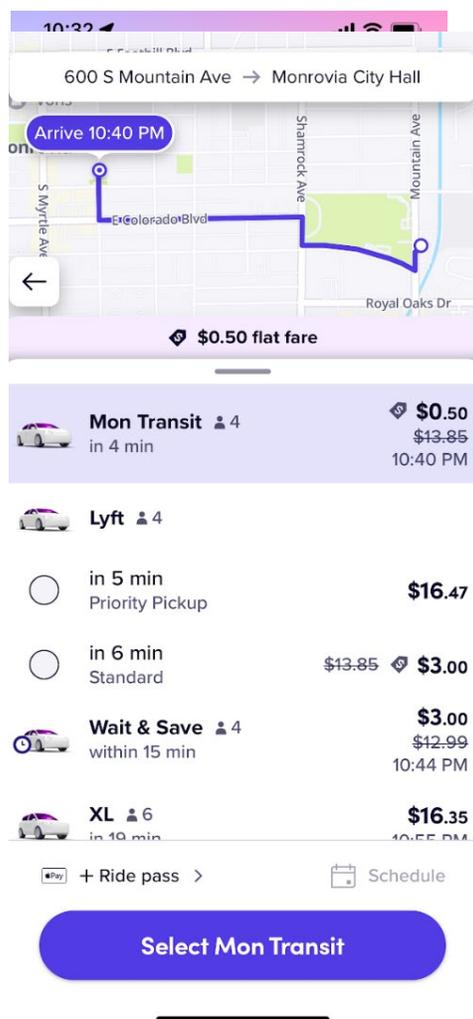
Para solicitar un viaje a pedido a través de la aplicación Lyft, debe tener una cuenta Lyft y acceso al Lyft Pass “Mon Transit”. El personal de la ciudad agregará a todos los pasajeros aprobados al Lyft Pass “Mon Transit”. Tenga en cuenta:

- El Lyft Pass “Mon Transit” es diferente del Lyft Pass “GOMONROVIA”.
- El Lyft Pass “Mon Transit” ofrece viajes por \$0.50 en un vehículo designado por Monrovia Transit con conductores contratados por la ciudad de Monrovia.
- El Lyft Pass “GOMONROVIA” ofrece viajes Lyft estándar con descuento realizados por varios conductores contratados de forma independiente, no afiliados a la ciudad de Monrovia.

Monrovia Transit en Lyft Instrucciones:

1. Abre la aplicación Lyft.

2. Toca “¿Adónde vas?” e ingrese la dirección a donde le gustaría ir.



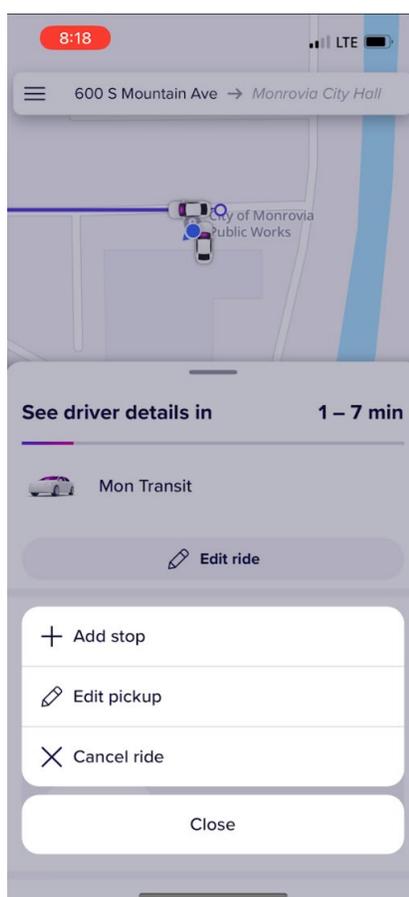
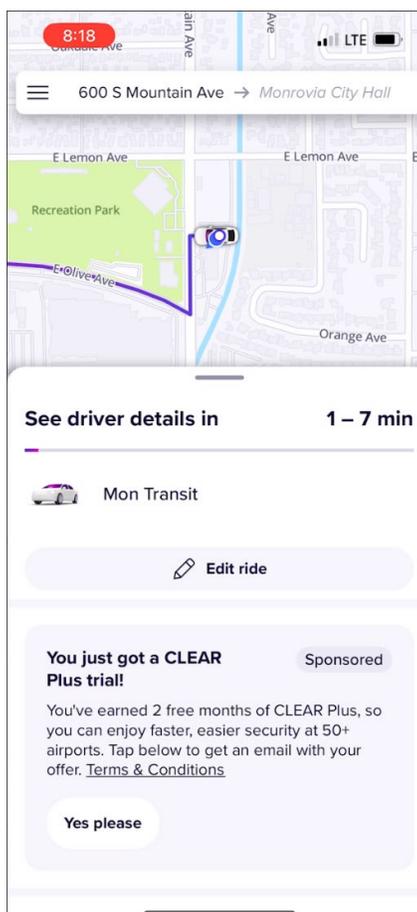
a. Las ubicaciones de inicio y finalización deben estar dentro del área de servicio de Monrovia Transit.

3. Seleccione la opción de viaje “Mon Transit”. Mostrará una tarifa de \$0,50 con un precio de viaje más caro tachado.
4. Espere a que se conecte con un controlador en unos minutos. Se le enviará un conductor de Monrovia Transit.
5. Si no está conectado con un conductor dentro de 5 a 10 minutos, cancele la solicitud y vuelva a intentarlo.
6. Si no está conectado con un conductor dentro de 5 a 10 minutos, cancele la solicitud y vuelva a intentarlo.

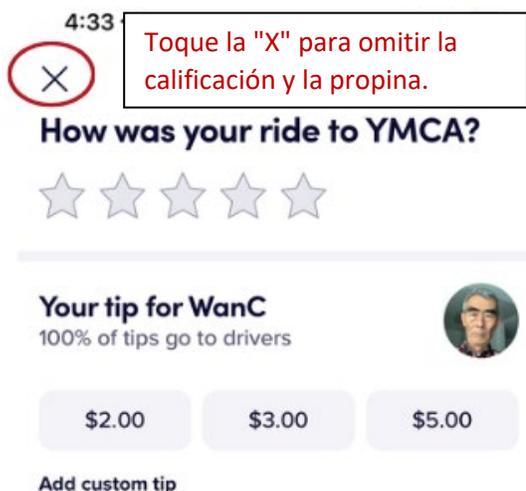
Para cancelar un viaje (imágenes a continuación):

1. Toca "Editar viaje"

2. Toca "Cancelar viaje"



Le rogamos que no califique ni dé propina a su conductor. Omita la calificación y la propina tocando el ícono "X" en la esquina superior izquierda de la pantalla:



Importante: Calificar a un conductor con 3 estrellas o menos impedirá que se vuelva a vincular contigo. **Esto limitará su acceso a Monrovia Transit en Lyft.** Si el conductor bloqueado es el único disponible, no se le asignará ningún conductor.

¡Actualizado! Código de conducta de Monrovia Transit

Monrovia Transit está aquí para brindar viajes seguros, confiables y cómodos. Para garantizar una experiencia positiva, los pasajeros deben cumplir con el siguiente Código de conducta. **Todos los pasajeros de Monrovia Transit deben revisar el código de conducta actualizado y firmar la nueva aceptación y exención antes del 1 de mayo de 2025.** No devolver la aceptación y la exención firmadas puede resultar en una suspensión del servicio. Puede devolver la aceptación y renuncia firmadas de una de las siguientes maneras:

- Directamente a un conductor de Monrovia Transit durante su próximo viaje.
- Envíe un escaneo por correo electrónico a gomonrovia@monroviaca.gov
- Por correo o personalmente en la Oficina de Obras Públicas:
 - 600 S. Mountain Ave. Monrovia, CA 91016

Código de conducta de Monrovia Transit

Tarifas

- Pague siempre la tarifa requerida para cada viaje.
- Los asistentes de cuidado personal viajan gratis cuando acompañan a un pasajero registrado.

Servicio

- Siempre notifique a despacho lo más pronto posible si necesita cancelar su viaje. Si el conductor llega a la hora de recogida programada y usted no está listo o presente, su viaje se considerará una "ausencia". Las "ausencias" constantes pueden resultar en la suspensión temporal del servicio.

Seguridad

- Permanezca sentado y use el cinturón de seguridad mientras el vehículo esté en movimiento.
- Los pasajeros pueden llevar hasta tres (3) bolsas (máximo de 25 libras en total) en los vehículos de Monrovia Transit. Las maletas deben permanecer en su poder durante todo el viaje. Los conductores pueden ayudar a cargar o descargar en la acera, pero no pueden abandonar el vehículo. Monrovia Transit no es responsable de ninguna pérdida o daño a las maletas u otros bienes de los pasajeros.
- Los andadores y carritos de compras plegables deben permanecer plegados durante el recorrido. No se permiten carros de gran tamaño o no plegables (más de 1,5 pies x 3 pies x 1 pie) si interfieren con el espacio para sillas de ruedas o tanques de oxígeno.
- No comer, beber ni fumar a bordo. Se permiten envases sellados de alimentos o bebidas.
- Están prohibidos el alcohol, las drogas ilegales, las armas, los explosivos y/o los materiales inflamables.
- Los dispositivos de audio personales, incluidos teléfonos, tabletas o parlantes, solo se pueden usar con auriculares configurados a un volumen bajo, excepto los dispositivos utilizados con fines de comunicación (por ejemplo, audífonos o dispositivos de asistencia auditiva). No se permiten altavoces externos.
- Siga todas las reglas e instrucciones de seguridad proporcionadas por el conductor, el personal del sistema y los letreros publicados.

Comportamiento

- Trate a los demás pasajeros, conductores y despachadores con respeto y cortesía.
- Está estrictamente prohibido amenazar, abusar físicamente, abusar verbalmente, usar lenguaje obsceno o cualquier otra conducta inapropiada hacia los pasajeros, conductores o personal.
- No dañe ni desfigure los vehículos y/o la propiedad dentro de los vehículos.

Animales

- Los animales de servicio siempre son bienvenidos. Notifique al despacho al reservar su viaje si viajará con un animal de servicio.
- Los animales que no son de servicio pueden viajar si están asegurados en un transportador adecuado que cumpla con la política de equipaje. Los conductores no pueden ayudar a cargar o descargar vehículos.

Lyft

- Si solicita viajes en Monrovia Transit a través de la aplicación Lyft, debe seguir las Pautas comunitarias de Lyft, que se enumeran en lyft.com/safety/community-guidelines.

Aplicación

La ciudad de Monrovia puede tomar medidas si se viola este Código de conducta. Dependiendo de la gravedad de la infracción, las acciones pueden incluir advertencias, suspensiones temporales o suspensión permanente del servicio. El personal de la ciudad revisará las violaciones repetidas o graves de esta política. Si la suspensión fuera necesaria, el personal proporcionará un aviso por escrito que describa:

- El(los) motivo(s) de la suspensión.
- La duración de la suspensión o cualquier restricción del servicio.
- Instrucciones sobre cómo apelar la decisión.

Procedimiento de apelación

Los pasajeros pueden apelar las restricciones o una suspensión ante el Director de Obras Públicas presentando una apelación por escrito dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción del aviso de suspensión. La apelación debe incluir una copia del aviso de suspensión y una explicación por escrito de por qué se debe rescindir o ajustar la suspensión. La apelación se determinará basándose únicamente en la documentación escrita, por lo que debe incluir todos los hechos y pruebas relevantes para la apelación. Las apelaciones deben enviarse a:

Departamento de Obras Públicas de Monrovia
A la atención de: GoMonrovia
600 S. Mountain Ave.
Monrovia, CA 91016

El Director o su designado tomará una decisión dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción oportuna de la apelación por escrito, y se notificará al pasajero el resultado por escrito. La decisión del Director será definitiva.