PASADENA DIAL a RIDE

Transportation Service for Seniors & Persons with Disabilities

What is DIAL-A-RIDE?

DIAL-A-RIDE is a shared, curb-to-curb transportation service provided for Pasadena, San Marino, Altadena, and unincorporated LA County residents in our service area, who are at least 60 years old or are under 60 years old with LACTOA Disabled Reduced Fare TAP card.

How do I join?

Pasadena Dial-A-Ride uses the region's transit Reduced Fare TAP card system for its membership eligibility process. To apply for Dial-A-Ride, you must provide a Dial-A-Ride application, your proof of residency, and have one of the Reduced Fare TAP cards listed below:

- Senior
- Access Services
- Disabled (LACTOA)

Don't have a TAP card?

To obtain and submit a Senior or Disabled TAP card application, call the Pasadena Dial-A-Ride Administrative Office at (626) 744-4094 or visit the TAP website directly at www.taptogo.net (your TAP card may be sent to you in about 20 business days). You are welcome to submit both your TAP card and Dial-A-Ride applications to our Administrative Office at the same time and we can submit your TAP application to Metro for you. For information on applying for Access Services, call (800) 827-0829.

Membership Steps:

- ❑ **Step 1:** Have your TAP card
- ❑ **Step 2:** Submit a Dial-A-Ride application with a copy of your proof of residency (i.e., driver's license, utility bill, etc.) by mail or in person to:

  Pasadena Dial-A-Ride Administrative Office
  221 East Walnut Street, Suite 210
  Pasadena, CA 91101

- ❑ **Step 3:** Call the Administrative Office at (626) 744-4094 or come visit us in person with your TAP card so we can register your Dial-A-Ride membership onto your TAP card.

How do I schedule a ride?

To schedule DIAL-A-RIDE, call (626) 791-7200 between 8 a.m. & 5 p.m. and provide:

- Your name
- Street address for both your location and destination

Ask for the Reservation Number when scheduling a ride. We recommend you reserve your trip at least 24 hours in advance. Requests for same day service may not be accepted. Rides can be scheduled up to 5 days in advance. **Please note that ride availability varies and is not guaranteed.**

How much time should I allow for my trip?

DIAL-A-RIDE is a shared ride with curb-to-curb service. It is not an uninterrupted direct, point-to-point service. When scheduling your pick-up time, it is important to include a 40-minute ride time and our 20-minute pick-up "window."

For example:

- You request a 9:15 pick up
- Operator will tell you the van will arrive between 9:10 and 9:30
- If the van does not arrive within your pick-up window, it is considered late.

Allow for a minimum of 60 minutes one-way travel time.

Where will I wait?

Please be ready to meet the van on the sidewalk of the exact location you stated when making the reservation. The vans have a 3-minute waiting period before leaving to the next call. Drivers will kindly assist you in and out of the vehicles with grocery bags or parcels, but will not carry them to your door. You may bring up to 5 grocery bags or average size parcels with a combined weight of no more than 25 pounds.

How much does it cost?

Rides are 75 cents each way (if using cash, please have exact change). Show your Reduced Fare TAP card to the driver and place your 75 cents in the farebox or tap your TAP card on the validator machine if your card is loaded with Stored Value. A guest at least 10 years of age may accompany you at the regular fare paid with exact change or with a separate TAP card. If you indicate on your application that you may need a self-provided escort, your membership will permit an escort at no charge.

What if I need to cancel a trip?

Call the reservation office at (626) 791-7200 at least 4 hours prior to the time of your scheduled trip to cancel. If the trip is not canceled, you will be considered a NO-SHOW. Continued NO-SHOWS may result in temporary membership suspension. For more information, call (626) 744-4094.

What if I lose my TAP card?

Call the TAP Service Center at 866-TAPTOGO or 866-827-8646 to report a lost, stolen or destroyed TAP card. A replacement fee applies.

Service animals

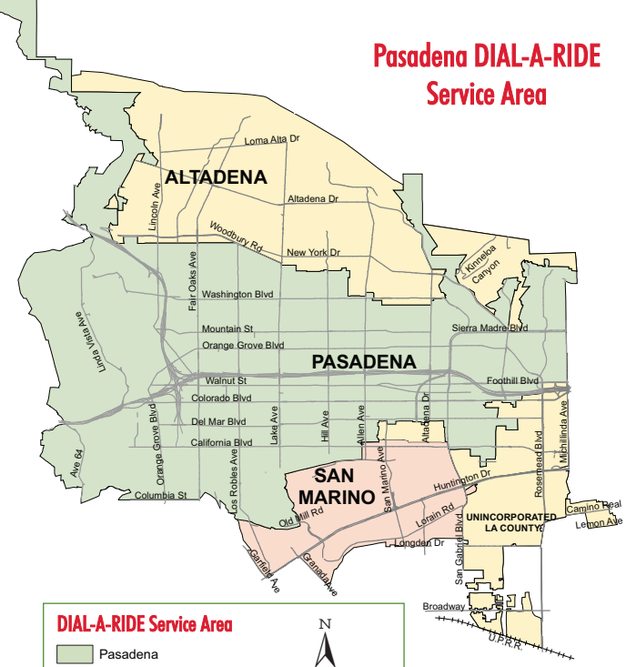
DIAL-A-RIDE customers may travel with an animal trained to work or perform tasks for persons with disabilities if such a need was indicated on the application. Animals other than service animals may not travel on DIAL-A-RIDE.

Where can I go?

DIAL-A-RIDE operates within the cities of Pasadena, San Marino, Altadena, and the unincorporated areas of LA County in our service area. There may be certain streets Dial-a-Ride vehicles are unable to travel on due to limited street width or other conditions. This determination will be made on a case-by-case basis.

PASADENA

Pasadena DIAL-A-RIDE Service Area



DIAL-A-RIDE SERVICE HOURS

7 a.m. - 8:30 p.m. Monday - Friday

9 a.m. - 6:30 p.m. Saturday, Christmas Eve and New Year's Eve

7 a.m. - 6:30 p.m. Sunday

No service on New Year's Day, Memorial Day, July 4th, Labor Day, Thanksgiving Day and Christmas Day

ADMINISTRATION OFFICE

8 a.m. - 5 p.m. Monday - Thursday

8 a.m. - 4 p.m. Friday

(every other Friday the Administration Office is closed).
The Administration Office handles applications, comments, and questions. Call (626) 744-4094 or go to www.cityofpasadena.net/dialaride

8/2022 PASADENA PRINTING SERVICES

¿QUÉ ES DIAL-A-RIDE?

DIAL-A-RIDE es un servicio de transporte compartido para personas de la tercera edad (60 años y mayores) o para aquellos que tienen una tarjeta TAP de tarifa reducida para personas con discapacidades y que viven en las ciudades de Pasadena, San Marino, Altadena, y una sección en la zona de cobertura del condado de Los Ángeles. Transporta a los usuarios desde un punto de partida sobre la acera previamente acordado a un destino específico.

¿CÓMO HACERSE MIEMBRO?

Pasadena Dial-A-Ride utiliza el sistema de tarjeta recargable TAP para determinar el derecho de membresía. Para hacerse miembro de Dial-A-Ride, debe llenar una solicitud de Dial-A-Ride, proporcionar un comprobante de domicilio, y tener una de las siguientes tarjetas TAP de tarifa reducida:

• Senior • Disabled (LACTOA) • Access Services

¿NO DISPONE DE UNA TARJETA TAP?

Para obtener y entregar una solicitud para una tarjeta TAP de tarifa reducida, llame a la Oficina Administrativa de Pasadena Dial-A-Ride al (626) 744-4094 o visite el sitio web de TAP directamente en www.taptogo.net (su tarjeta TAP puede ser enviada en aproximadamente 20 días laborables). Usted puede presentar al mismo tiempo sus solicitudes para su tarjeta TAP y Dial-A-Ride a nuestra Oficina Administrativa y nosotros enviaremos su solicitud TAP a Metro. Para obtener información sobre como solicitar a Access Services, llame al (800) 827-0829.

PASOS PARA HACERSE MIEMBRO:

Paso 1: Tenga su tarjeta TAP

Paso 2: Presente una solicitud de Dial-A-Ride con una copia de su comprobante de domicilio (por ejemplo, la licencia de conducir, factura de servicios públicos, etc.) por correo o en persona a:
Pasadena Dial-A-Ride Administrative Office
221 East Walnut Street, Suite 210
Pasadena, CA 91101

Paso 3: Llame a la Oficina Administrativa al (626) 744-4094 o venga a visitarnos en persona con su tarjeta TAP para que registremos su membresía de Dial-A -Ride en su tarjeta TAP.

PARA CONSEGUIR UNA CITA DE TRANSPORTE

Para programar una cita de transporte con DIAL-A-Ride, llame al (626) 791-7200, entre las 8 a.m. y 5 p.m. y proporcione:

1. Su nombre.
2. Número de identificación y código de su tarjeta.
3. Dirección de su ubicación y destino.

Pida un número de reserva al programar su recorrido. Le recomendamos reservar su recorrido con por lo menos 24 horas de anticipación. Es posible que no se acepten las citas que se soliciten el mismo día. Los recorridos se pueden programar con un máximo de 5 días de anticipación. Tenga en cuenta que la disponibilidad de las citas varía y no está garantizada.

¿CUÁNTO TIEMPO DEBO PLANEAR PARA MI VIAJE?

DIAL-A-RIDE es un servicio de transporte de viajes compartidos que moviliza a los usuarios desde un punto de partida previamente acordado sobre la acera a un destino especifico. No es un servicio de transporte directo. Cuando programe su cita, es importante induir 40 minutos para el recorrido y un lapso de 20 minutos para que llegue la camioneta.

POR EJEMPLO:

- Si usted pide una cita para las 9:15
- La operadora le indicará que la camioneta llegará entre las 9:10-9:30
- Si la camioneta no llega dentro del lapso de 20 minutos, se considera como una demora.

Planee un mínimo de 60 minutos por cita.

¿DÓNDE VOY A ESPERAR?

Favor de esperar la camioneta en el lugar que usted le indicó a la operadora al hacer la reservación. La camioneta esperará 3 minutos antes de partir al próximo destino. Los conductores gentilmente le ayudarán a abordar y descender de la camioneta con sus bolsas o paquetes, pero no hasta la puerta de su destino. Las bolsas o paquetes no deberán pesar más de 25 libras ni ser más de 5 bolsas o paquetes en su conjunto.

¿CUÁNTO CUESTA?

Cada recorrido vale 75 centavos (si paga con efectivo, favor de tener el cambio exacto). Muestre su tarjeta TAP de tarifa reducida al conductor y deposite 75 centavos en la máquina o toque su tarjeta TAP en el sello de TAP si tiene valor almacenado. Puede acompañarle un invitado de al menos 10 años de edad con su pasaje. Si usted indica en su solicitud que posiblemente necesite un acompañante, su membresía permitirá citas con un acompañante sin costo alguno.

¿QUÉ PASA SI TENGO QUE CANCELAR UNA CITA DE TRANSPORTE?

Llame al (626) 791-7200 por lo menos 4 horas antes de su cita. Si el recorrido no se cancela, se le considerará que usted falto a su cita (NO-SHOW.) Si esto sucede con frecuencia, se le puede suspender su membresía. Para obtener más información, llame al (626) 744-4094.

¿QUÉ PASA SI PIERDO MI TARJETA TAP?

Llame al Centro de Servicio TAP al 866-TAPTOGO o 866-827-8646 para reportar su tarjeta perdida, robada, o destruida. Sustitución conlleva un costo.

ANIMALES QUE LE PRESTAN SERVICIO

Para los usuarios discapacitados que tengan la necesidad, se les permite viajar con un lazarillo (animal que le presta un servicio). Ningún otro animal esta permitido abordo de las camionetas de DIAL-A-RIDE.

¿DÓNDE PUEDO IR?

DIAL-A-RIDE opera dentro de las ciudades de Pasadena, San Marino, Altadena, y una sección en la zona de cobertura del condado de Los Ángeles.

- Puede haber algunas calles que los vehículos de DIAL-A-RIDE no pueden circular debido a la estreches de la calle o otras condiciones. Esta determinación se hará según las circunstancias de cada caso.

OFICINA DE ADMINISTRACIÓN

8 a.m. - 5 p.m. lunes a jueves

8 a.m. - 4 p.m. viernes

(la oficina de administración está cerrado cada tercer viernes).

La Oficina de Administración maneja las solicitudes, quejas y preguntas. Llame al (626) 744-4094 o visite www.cityofpasadena.net/dialaride

- Información detallada sobre los procedimientos operativos está disponible a través de la Oficina de Administración.

Transportation Service for Seniors & Persons with Disabilities

PASADENA DIAL a RIDE

PASADENA