

# **METRO NOW!** *MetroNow!* **Preguntas frecuentes**

## **¿Qué es *MetroNow!*?**

*MetroNow!* es el servicio más reciente de Metro que se introduce como parte de Reinventing Metro. A menudo llamado movilidad a demanda, utiliza vehículos más pequeños para prestar servicios en comunidades y vecindarios que no tienen la densidad de población o la infraestructura de calles necesaria para admitir autobuses regulares de Metro de 12 metros de largo y con rutas fijas.

## **¿Cómo funciona *MetroNow!*?**

Los viajes se pueden reservar a través de *MetroNow!* Aplicación móvil On Demand o por teléfono. Puede solicitar "Menos caminar", que brindará un servicio de acera a acera, o "Menos esperas", que brindará un servicio de esquina a esquina según sus necesidades.

Nota: "Menos espera" o el servicio de esquina a esquina es la opción más rápida si está dispuesto o puede caminar una cuadra o dos hasta un punto de recogida designado.

Si tiene dificultades para caminar o usa una ayuda para la movilidad, como una silla de ruedas, seleccione "Menos caminar" para ir de acera a acera.

## **¿Cuál es la diferencia entre la preferencia de viaje "Menos caminata" y "Menos espera" y cómo selecciono la que quiero?**

La opción "Menos esperas" brindará un servicio de esquina a esquina, lo que significa que el vehículo lo recogerá en una parada cercana a una corta distancia a pie de su ubicación actual y lo dejará a poca distancia de su destino. Esta suele ser la opción de viaje más rápida.

La opción "Menos caminar" brindará un servicio de acera a acera, lo que significa que el vehículo lo recogerá directamente en su ubicación actual y lo llevará directamente a su destino. La propuesta de acera a acera probablemente tendrá un tiempo estimado de llegada (ETA) más alto que la opción de esquina a esquina. En cualquier momento, puede desactivar la función de acera a acera en los detalles de su cuenta.

Aquí le mostramos cómo hacer su selección:

- Ingrese sus lugares de recogida y entrega.
- Después de seleccionar los puntos de recogida y entrega, se le pedirá que elija una preferencia de viaje entre "Menos caminata" o "Menos espera." Esta opción aparecerá cada vez que reserves un viaje.
- Si prefiere un viaje de acera a acera o tiene limitaciones de movilidad, seleccione "Menos caminar."

- Si prefiere una recogida más rápida y no le importa caminar hasta una esquina cercana, seleccione "Menos espera". Los viajes en *MetroNow!* se pueden reservar a través de una aplicación móvil especial o por teléfono. Puede solicitar un servicio de puerta a puerta o un servicio de esquina a esquina, según sus necesidades.

Nota: el servicio de esquina a esquina es la opción más rápida si está dispuesto o puede caminar una o dos cuadras hasta el lugar de recogida designado.

Si tiene dificultades para caminar o utiliza un dispositivo de ayuda para la movilidad, como una silla de ruedas, seleccione el servicio de puerta a puerta.

### **¿Puedo ir en *MetroNow!* a cualquier lugar que necesite?**

*MetroNow!* está diseñado para proveer cobertura dentro de un radio de un par de kilómetros dentro de comunidades específicas (denominadas zonas). Estas zonas se eligieron por sus necesidades de desplazamiento o su distancia hasta las rutas regulares de Metro ya fijadas. Puede utilizar *MetroNow!* en cualquier lugar dentro de estas comunidades o para hacer combinación con el servicio de Metro de ruta fija.

Para empezar, haremos una prueba piloto del servicio *MetroNow!* en dos zonas: Northgate/Mt. Healthy y Springdale/Sharonville. Cuando esté completamente implementado, daremos servicio a seis zonas en total:

- Blue Ash/Evendale
- Monfort Heights/Finneytown
- Northgate/Mt. Healthy
- Pleasant Run Norte
- Springdale/Sharonville
- Bond Hill/Roselawn

### **¿Por qué mi comunidad no recibe este servicio?**

Estas seis primeras comunidades fueron elegidas tras un considerable análisis de datos y trabajo de divulgación en toda nuestra área de servicio.

Estas seis primeras zonas representan la primera fase de este servicio. Es posible que se añadan más zonas en fechas futuras.

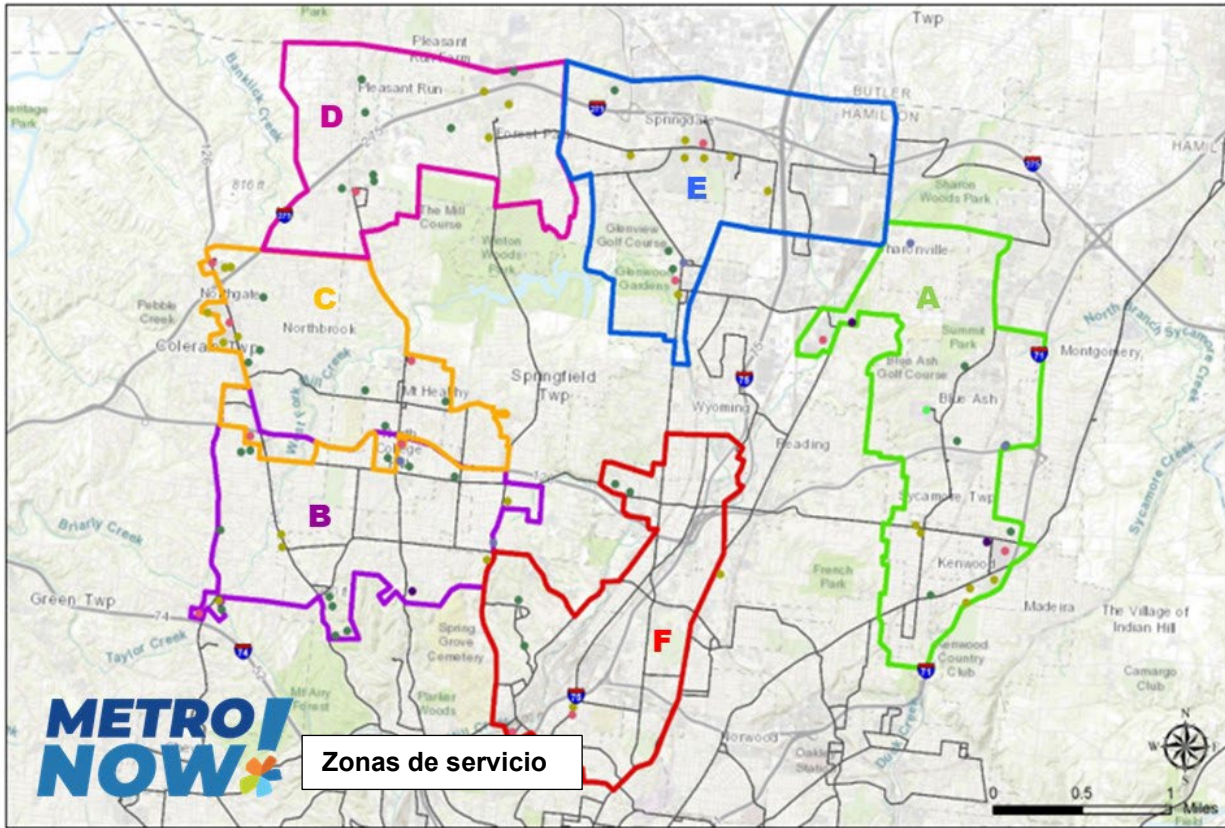
### **¿Por qué lo lanzan sólo en dos zonas?**

Debido a que el servicio *MetroNow!* es nuevo en la comunidad, haremos una prueba piloto en dos zonas. De esta forma, podremos resolver cualquier dificultad y perfeccionar el servicio para asegurar su éxito una vez que lo implementemos en las otras cuatro zonas.

Cuando esté completamente implementado, daremos servicio a seis zonas en total:

- Zona A - Blue Ash/Evendale (**verde**)

- Zona B - Monfort Heights/Finneytown (**violeta**)
- Zona C - Northgate/Mt. Healthy (**amarillo**)
- Zona D - Pleasant Run Norte (**magenta**)
- Zona E - Springdale/Sharonville (**azul**)
- Zona F - Bond Hill/Roselawn (**rojo**)



**¿Cuándo comenzará *MetroNow!*?**

El servicio en la zona de Springdale/Sharonville se lanzará el 22 de mayo y Northgate/Mt. La zona saludable se lanzará en junio. Las cuatro zonas restantes se lanzarán el próximo año.

**¿Cuál es el horario de *MetroNow!*?**

*MetroNow!* funcionará según el siguiente cronograma:

- Días de semana, de 6:00 a. m. a 8:00 p. m.
- Fines de semana de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

**¿*MetroNow!* funcionará los días festivos?**

*MetroNow!* funcionará con el cronograma de fin de semana de 6:00 a. m. a 8:00 p. m. los siguientes días festivos:

- Día de los Caídos

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

### **¿Cómo se reserva un viaje?**

Puede reservar un viaje fácilmente utilizando la aplicación Via, disponible para descargarla gratis en cualquier dispositivo Apple o Android. Necesitará tener activado el servicio de localización en su teléfono cuando programe un viaje para que la aplicación sepa usted dónde está. También puede acceder a la aplicación Via a través de la aplicación Transit si ya utiliza esa aplicación. Tendrá que crear una nueva cuenta en Via.

También puede programar un viaje llamando al 513-551-5555.

### **Si hago un transbordo a *MetroNow!* desde una ruta regular de Metro, ¿tengo que pagar la tarifa de \$2,00?**

Sí, como es un servicio especializado y a demanda, todos los usuarios *de MetroNow!* deben pagar la tarifa adicional. No se aceptarán pases de Metro de ruta fija por la tarifa *MetroNow!*

### **¿La aplicación está también en español?**

La aplicación está disponible tanto en inglés como en español.

### **¿Puedo reservar viajes sin un smartphone?**

Sí, sólo tiene que llamar al 513-551-5555 y lo ayudaremos por teléfono.

### **¿Cuántos pasajeros admite *MetroNow!*?**

Cada vehículo de *MetroNow!* tiene capacidad para ocho pasajeros sentados, con dos espacios disponibles para clientes que utilicen dispositivos de ayuda para la movilidad.

### **¿Cuánto es la tarifa?**

La tarifa de *MetroNow!* es de \$2,00 por trayecto para cada pasajero, la misma que para el servicio local de ruta fija de Metro en el condado de Hamilton.

### **¿Hay tarifa infantil?**

Todos los niños de que midan menos que 88 cm pueden viajar gratis. Habrá un marcador de altura en un poste en la parte delantera del vehículo para verificar si se aplica la tarifa infantil gratis. Hay un límite de dos niños gratis que midan menos que 88 cm por adulto.

### **Si veo un vehículo *de MetroNow!* en la calle, ¿puedo subirme a él como si fuera un autobús de Metro?**

No, como es un servicio a demanda, se debe programar el viaje con antelación.

### **¿Puedo llevar mi bicicleta en *MetroNow!*?**

No, el vehículo *MetroNow!* es bastante más pequeño que un autobús de tamaño normal y no hay manera de añadir un portabicicletas o transportar bicicletas de forma segura.

### **¿Puedo llevar una silla infantil para mi hijo en *MetroNow!*?**

Sí, hay cuatro asientos en cada vehículo equipados con ganchos para sillas de seguridad para niños. Metro no proporcionará las sillas infantiles y los operadores no podrán ayudar a instalarlas.

### **¿Tendrán los vehículos de *MetroNow!* cinturones de seguridad para los pasajeros?**

Sí, todos los vehículos *MetroNow!* tendrán cinturones de seguridad para los pasajeros.

### **Sí voy de compras, ¿puedo llevar mis paquetes en *MetroNow!*?**

Sí, puede llevar paquetes en los vehículos *MetroNow!*. No obstante, no puede ocupar los asientos con los paquetes, y los operadores no están autorizados a ayudar a los clientes con los paquetes.

### **¿*MetroNow!* acepta las tarjetas Fare Deal o MVP?**

*MetroNow!* no acepta las tarjetas Fare Deal, MVP ni ningún otro programa de descuento de Metro durante el período piloto.

### **¿Cómo sé dónde encontrarme con el conductor?**

Cuando programe el viaje, la aplicación le asignará un "punto de recogida virtual" donde se encontrará con el vehículo, normalmente será en alguna esquina cercana o a no más de una cuadra de su ubicación actual. Consulte la aplicación para saber cómo llegar caminando y siga la ruta del conductor en tiempo real para saber exactamente cuándo dirigirse al punto de recogida.

Si ha seleccionado el servicio de puerta a puerta, su vehículo lo recogerá afuera de la dirección que introdujo al programar el viaje.

### **¿Cómo pago los viajes?**

Puede crear una cuenta de pago en la aplicación EZfare y pagar con tarjeta de crédito o puede pagar en efectivo al subir. La tarifa es de \$2,00 por trayecto para cada pasajero.

### **No tengo tarjeta de crédito, ¿puedo utilizar *MetroNow!* de todos modos?**

Sí, puede utilizar *MetroNow!* pagando en efectivo la tarifa de \$2,00 por trayecto para cada pasajero.

### **¿Qué debo hacer si el conductor se va sin mí?**

En el improbable caso de que un conductor de *MetroNow!* se vaya sin que usted haya subido, llame de Metro al 513-551-5555.

## ¿Qué aspecto tienen los vehículos?



Los vehículos *MetroNow!* son más pequeños que los autobuses normales de Metro y llevan una marca y colores distintivos, por lo que deberían de ser fáciles de reconocer.

## ¿Los vehículos son accesibles para personas en silla de ruedas?

¡Sí! Puede hacernos saber que viajará con una silla de ruedas si elige el servicio de puerta a puerta cuando programe su viaje. Todos los vehículos *MetroNow!* tienen espacio para sujetar dos sillas de ruedas.

## ¿Puedo dejar una opinión sobre el conductor?

Lo animamos a que complete la pantalla de opiniones en la aplicación después del viaje.

## ¿Debo darle propina al conductor?

No. Nuestros conductores no aceptan propinas.

## Programé un viaje, pero luego me surgió algo y olvidé cancelarlo. ¿Tendré una penalización?

Dado a que *MetroNow!* es un servicio especializado con capacidad limitada, no cancelar un viaje puede repercutir negativamente en otros usuarios.

## ¿Cómo puedo restablecer mi contraseña?

Abra la aplicación y seleccione "Empezar". En el cuadro para la contraseña, seleccione "¿Ha olvidado su contraseña?" y siga las instrucciones.

## Olvidé algo en el vehículo; ¿Cómo lo recupero?

Envíenos un correo electrónico a [customerservice@go-metro.com](mailto:customerservice@go-metro.com) con una descripción del artículo que olvidó y haremos todo lo posible para devolvérselo. También puede llamar al Centro de Atención al Cliente de Metro al 513-632-7575.

### **¿Cómo presento una queja?**

Póngase en contacto con nosotros en [customerservice@go-metro.com](mailto:customerservice@go-metro.com) o llamando a nuestro Centro de Atención al Cliente al 513-632-7575 para presentar una queja. Asegúrese de incluir la mayor cantidad de información posible, y haremos todo lo que podamos para ayudarlo. También puede llamarnos para hacernos recomendaciones.

### **¿Dónde puedo obtener más información?**

Para obtener más información, visite [www.go-metro.com](http://www.go-metro.com).