



# UTA On Demand

Desarrollado por Via

## Preguntas frecuentes



### Comuníquese con UTA On Demand

Para comunicarse con UTA On Demand, puede llamar al (385) 217-8191 o enviarnos un mensaje a nuestro correo electrónico de atención a pasajeros: [support-slc@ridewithvia.com](mailto:support-slc@ridewithvia.com). Via proporciona la mayor parte de la asistencia al cliente para el servicio UTA On Demand. Para comunicarse con UTA, llame al 801-RIDE UTA (743-3882) o envíenos un comentario a [rideuta.com/comment](https://rideuta.com/comment).

# UTA ON DEMAND

## Viaje con UTA On Demand

### ¿Cómo consigo la aplicación UTA On Demand?

Para descargar la aplicación, busque "UTA On Demand" en App Store para iPhone o en Google Play para Android. También puede reservar su viaje por teléfono llamándonos al (385) 217-8191.

### ¿Cómo creo una cuenta?

Puede descargar nuestra aplicación o llamar a nuestra línea de reservas al (385) 217-8191 para crear una nueva cuenta.

*Para las reservas telefónicas, podemos configurar una cuenta por usted. Para hacerlo, necesitaremos:*

- Nombre
- Número de teléfono
- Dirección de correo electrónico

*Para las reservas por la aplicación:*

Descargue la aplicación Vía a través de App Store para dispositivos iOS (Apple) o a través de Google Play Store para dispositivos Android. Cree una cuenta ingresando su nombre, número de teléfono, dirección de correo electrónico y forma de pago.

### ¿Cuánto cuestan los viajes?

¡Todos los viajes tienen una tarifa plana de \$2.50! Los viajes de ida con descuento cuestan \$1.25 para las personas mayores de 65 años, las personas con discapacidad, los jóvenes y las personas con ingresos que califiquen.

Como todos los servicios estándar de UTA, los billetes de UTA On Demand son transferibles desde y hacia otros servicios como TRAX y FrontRunner. Tenga en cuenta que debido a la naturaleza a demanda del servicio, no se permiten transbordos entre dos viajes consecutivos de UTA On Demand.

Los usuarios con derecho a descuento pueden ponerse en contacto directamente con UTA para recibir un código que desbloqueará permanentemente el precio con descuento para todos los viajes del servicio UTA On Demand. Pueden ponerse en contacto con el Departamento de Atención al Cliente de UTA llamando al (801) 743-3882.

### ¿Cómo pago mis viajes?

Puede pagar con tarjeta de crédito o débito, tarjeta FAREPAY o cualquier tarjeta de billetes electrónicos de UTA vinculada a su cuenta. Puede añadirla en la aplicación o a su cuenta llamando por teléfono (385-217-8191).

- Si decide vincular su tarjeta de crédito o débito en la aplicación cuando cree su cuenta, deberá ingresar el número y la información de su tarjeta.
- También puede actualizar su tarjeta accediendo al menú de la izquierda de la aplicación en "Métodos de pago".
- Una vez en "Métodos de pago", puede pulsar sobre una tarjeta existente para actualizar su información o sobre "+ Añadir un nuevo método de pago" para añadir una nueva tarjeta asociada a su cuenta.
- Para reservar un viaje utilizando su pase UTA Eco Pass, pase de estudiante, tarjeta FAREPAY o cualquier otra tarjeta electrónica de UTA, seleccione "Tarjeta electrónica UTA". Añada el número de su tarjeta en la aplicación en "Métodos de pago" y seleccione "Tarjeta electrónica UTA" antes de reservar un viaje. La información de su tarjeta se guardará para la próxima vez que reserve un viaje.
- También puede pagar un viaje utilizando un pase válido de UTA, incluidos los billetes o abonos de UTA en papel o móvil. Para hacerlo, seleccione "Billete en papel o transferencia de UTA" antes de reservar un viaje. Muestre su pase válido de UTA al conductor una vez a bordo del vehículo. **No incluye pago en efectivo.**

# UTA ON DEMAND

## Viaje con UTA On Demand

### ¿Puedo realizar transbordos?

Sí. Como los servicios estándar de UTA, los billetes de UTA On Demand son transferibles desde y hacia otros servicios como TRAX y FrontRunner. Tenga en cuenta que debido a la naturaleza a demanda del servicio, no se permiten transbordos entre dos viajes consecutivos de UTA On Demand.

### ¿FrontRunner no cuesta más?

Depende. Si viaja a más de una estación, entonces puede comprar un billete de clase superior en una máquina expendedora de billetes antes de subir al tren. Si solo viaja de una estación a la siguiente, entonces no necesita un billete de clase superior.

### ¿Cómo reservo viajes?

Puede reservar un viaje a través de la aplicación, que puede encontrar en App Store para iPhone o en Google Play Store para Android.

*Para reservar un viaje a través de la aplicación:*

Abra la aplicación e ingrese el lugar de recogida, seguido de su destino.

A continuación, una vez que haya pulsado "Establecer destino", verá las opciones disponibles y podrá seleccionar la que desee con "Reservar este viaje".

Una vez reservado, verá el tiempo estimado de llegada y dónde se encuentra su conductor en relación con usted mientras espera a que le recojan.

### ¿Cómo añado a un pasajero adicional a mi viaje?

Cuando solicite su lugar de recogida, verá un icono de pin en el lugar que dice "1 Pasajero +". Pulse el signo "+" para añadir pasajeros a su reserva.

### ¿Puedo reservar un viaje con antelación?

No, los pasajeros no pueden reservar viajes con antelación con el servicio UTA On Demand. Solo tiene que reservar un viaje unos minutos antes de salir y lo contactaremos con un vehículo en tiempo real.

### ¿Cuánto tendré que caminar para encontrar mi transporte?

Como somos un servicio de esquina a esquina, la mayoría de las veces caminará unos 3 minutos para encontrarse con el conductor en una esquina cercana.

### ¿Puedo reservar un viaje privado?

No, solo ofrecemos viajes compartidos en UTA On Demand.

### ¿UTA On Demand ofrece servicio de esquina a esquina y de puerta a puerta?

UTA On Demand ofrece un servicio de puerta a puerta para los pasajeros que necesiten un vehículo accesible para silla de ruedas, así como para todos los pasajeros que conecten con viajes de paratransito de UTA u otras personas con discapacidades. A todos los demás pasajeros se les proporciona un servicio de esquina a esquina.

### ¿Puedo llevar mi bicicleta?

Podemos acomodar bicicletas en una furgoneta siempre que haya espacio disponible en la parte trasera y no interrumpa el viaje de otro pasajero. No podemos garantizar que siempre haya lugar para bicicletas, por lo cual queda bajo responsabilidad del pasajero. Por lo general, nos esforzamos por ser lo más complacientes posible.

# UTA ON DEMAND

## Viaje con UTA On Demand

### **¡El conductor fue estupendo! ¿Cómo puedo agradecerérselo?**

Nuestros conductores asociados son imprescindibles. En pocas palabras, ¡son los mejores! Si ha tenido una gran experiencia con un conductor, háganoslo saber completando la pantalla de comentarios después de su viaje. Nota: No se aceptan propinas.

### **He puesto un destino equivocado. ¿Es posible cambiarlo durante el viaje?**

Lamentablemente, no es posible cambiar de destino cuando ya está en viaje. Si necesita cambiar su destino, el conductor deberá finalizar su viaje y usted tendrá que volver a la aplicación o llamarnos a nuestra línea de reservas para reservar otro viaje al destino correcto.

Siguiendo las rutas, los conductores garantizan la calidad del servicio a cada pasajero.

### **¿Cómo sé qué vehículo buscar?**

Los vehículos tienen una señalización que dice "UTA On Demand". Cuando reserve un viaje, ya sea por teléfono o en la aplicación UTA On Demand, se le notificará el número de matrícula del conductor.

### **¿Cómo puedo contactar al conductor si no lo encuentro?**

Una vez que el conductor esté cerca, verá un icono de teléfono en su pantalla con el nombre del conductor asociado. Puede tocar el icono y nuestra aplicación lo conectará con el conductor para ayudarle a encontrarlo.

### **¿Por qué mi viaje se demoró o se reasignó?**

Nuestra tecnología agrupa a los pasajeros que se dirigen en la misma dirección, teniendo en cuenta sus solicitudes en tiempo real y las de los demás pasajeros para encontrar el trayecto perfecto. Esto significa que incluso después de haber reservado un viaje, podemos haber recibido otras solicitudes que se ajusten mejor a la dirección en la que va y su trayecto será reasignado.

También es posible que su viaje sea reasignado o se demore debido al tránsito, a las condiciones inesperadas de la carretera o a otros imprevistos. En estos casos, su tiempo estimado de llegada puede aumentar o puede ser reasignado para que podamos llevarle a su destino de la forma más fluida posible.

Asegúrese de estar atento a su teléfono para ver las actualizaciones en directo. Además, ¡siempre puede seguir el recorrido a través de la aplicación!

### **¿Qué debo hacer si mi vehículo sufre un accidente?**

Llame al 911 de inmediato para informar del accidente.

### **¿Cuántos pasajeros adicionales puede haber en mi grupo?**

Puede solicitar un viaje para un máximo de 3 pasajeros adicionales para que viajen en el mismo vehículo. Cada pasajero adicional cuesta \$2.50.

### **¿Cómo recupero objetos olvidados en una furgoneta de UTA On Demand?**

Todos hemos pasado por eso, ¡y lo comprendemos! En cuanto se dé cuenta de que falta un artículo, envíenos un correo electrónico a [support-slc@ridewithvia.com](mailto:support-slc@ridewithvia.com), y lo contactaremos con el conductor para recuperarlo.

### **¿Por qué me han cobrado una tarifa de cancelación?**

Se cobra una tarifa de cancelación cuando usted cancela un viaje después de haberlo reservado, ya que el conductor ya estaba de camino hacia usted y esto afecta la ruta de otros pasajeros. La tarifa de cancelación en Salt Lake es de \$1.

# UTA ON DEMAND

## Viaje con UTA On Demand

### ¿Por qué me han cobrado una tarifa por ausencia?

La tarifa por ausencia se cobra cuando usted llega 2 o más minutos tarde a su recogida, ya que esto demora al conductor para recoger y dejar a otros pasajeros en el camino. La tarifa por ausencia en Salt Lake es de \$1.

### ¿Cuentan con servicio de sillas de ruedas?

¡Sí! Si necesita el servicio de sillas de ruedas, siga estos pasos:

- Ingrese al menú de la aplicación.
- Pulse sobre su nombre para ir a los detalles de su cuenta.

Active la opción "Accesibilidad para sillas de ruedas". Con esta opción seleccionada, todos los viajes futuros se reservarán en un vehículo accesible para sillas de ruedas. Si prefiere solicitar sus viajes por teléfono, puede llamarnos al (385) 217-8191 e indicarnos que necesita un vehículo accesible para sillas de ruedas para todas las reservas de viajes futuros.

### ¿UTA ofrece algún servicio de paratransito para los pasajeros?

¡Sí! Obtenga más información sobre el programa ADA del servicio de paratransito de UTA:

<https://www.rideuta.com/Rider-Info/Accessibility/Accessible-UTA/Paratransit-Services>.

### ¿Cómo puedo configurar o cambiar mi método de pago?

Configurar su método de pago es fácil:

- Para reservas telefónicas, puede llamarnos al 385-217-8191 para configurar su cuenta e incluir un método de pago.
- Para las reservas a través de la aplicación, una vez que cree una cuenta se le pedirá el método de pago. Puede utilizar una tarjeta de débito o de crédito para pagar el servicio.

Si desea cambiar su forma de pago:

- Ingrese a su configuración y haga clic en "Métodos de pago".
- Haga clic en "+ Añadir un nuevo método de pago" para añadir uno, o
- Haga clic en su forma de pago anterior para editar su tarjeta.

### ¿Cuál es el proceso para obtener mi descuento de tarifa reducida? (Incluye a personas mayores, jóvenes, personas con discapacidad o personas con ingresos que cumplan los requisitos.)

Como pasajero con derecho a descuentos, usted puede ponerse en contacto directamente con UTA para recibir un código que desbloqueará permanentemente el precio con descuento para todos los viajes del servicio UTA On Demand. Puede ponerse en contacto con el Departamento de Atención al Cliente de UTA llamando al (801) 743-3882.

### ¿Cómo puedo comprobar la distancia a la que se encuentra el conductor?

Si no dispone de la aplicación UTA On Demand y reserva su vehículo por teléfono, el agente de reservas le comunicará el tiempo estimado de llegada de su conductor una vez confirmado el viaje. Si no encuentra al conductor o desea conocer el tiempo estimado de llegada actualizado, llámenos al 385-217-8191 y le ayudaremos a ponerse en contacto con él.

Si cuenta con la aplicación UTA On Demand, una vez que haya solicitado su viaje, verá una imagen del vehículo y su ubicación actual en la aplicación. La aplicación también le permitirá conocer la distancia estimada a la que se encuentra el vehículo para recogerle. Siempre puede volver a la aplicación para ver el tiempo estimado de llegada actualizado.

# UTA ON DEMAND

## Acerca de UTA On Demand

### No puedo iniciar sesión en la aplicación UTA On Demand. ¿Qué debo hacer?

Si tiene problemas para iniciar sesión en la aplicación UTA On Demand:

- Primero, intente reiniciar la aplicación saliendo y volviendo a iniciar sesión.
- En segundo lugar, intente actualizar la aplicación eliminándola y volviendo a instalarla.
- ¿Aún no funciona? ¡Llámenos al (385) 217-8191 y le ayudaremos!

### Olvidé mi contraseña. ¿Cómo puedo recuperarla?

¡No se preocupe! Restablecer su contraseña es fácil:

- Toque el enlace "¿Ha olvidado su contraseña?" en la pantalla de inicio de sesión de la aplicación.
- Siga las instrucciones para facilitar su número de teléfono. Esté atento a un mensaje de texto con instrucciones para restablecer su contraseña.

### ¿Qué es UTA On Demand?

UTA On Demand es un servicio de transporte a demanda, con rutas dinámicas y activado por una aplicación móvil que opera en colaboración con Utah Transit Authority. El servicio está disponible para cualquier persona que viaje por el sur del condado de Salt Lake o Westside de Salt Lake City (incluidos los barrios de Rose Park, Poplar Grove, Fairpark y Glendale). Los pasajeros pueden solicitar subir y descender de los vehículos en cualquier punto de estas áreas de servicio, pero no a través de ellas.

### ¿Dónde opera UTA On Demand?

UTA On Demand opera en cuatro zonas, ubicadas en [sur del condado de Salt Lake](#), [Westside de Salt Lake City](#), [condado de Tooele](#) y [sur del condado de Davis](#).

### ¿Cuándo está disponible el servicio UTA On Demand?

Horario de servicio en el sur del condado de Salt Lake:

Lunes a viernes: de 4 a. m. a 12:15 a. m.

Sábados: de 6 a. m. a 1:15 a. m.

Horario de servicio en Westside de Salt Lake City:

Lunes a sábado: de 4 a. m. a 12:15 a. m.

Domingos: de 6 a. m. a 9 p. m.

Horario de servicio en el sur del condado de Davis:

Lunes a viernes: de 6 a. m. a 9 p. m.

Horario de servicio en el condado de Tooele: Lunes

a viernes: de 7 a. m. a 7 p. m.

### ¿Quién puede utilizar UTA On Demand?

UTA On Demand está disponible para cualquier persona (todos los residentes, trabajadores y visitantes) que viaje en las áreas de servicio durante los horarios respectivos de servicio de cada zona.

### ¿Cómo me contacto con UTA On Demand?

Para comunicarse con UTA On Demand, puede llamar al (385) 217-8191 o enviarnos un mensaje a nuestro correo electrónico de atención a pasajeros: [support-slc@ridewithvia.com](mailto:support-slc@ridewithvia.com). Via proporciona la mayor parte de la asistencia al cliente para el servicio UTA On Demand. Para comunicarse con UTA, llame al 801-RIDE UTA (743-3882) o envíenos un comentario a [rideuta.com/comment](https://rideuta.com/comment).