

FLEX Service Description

FLEX service is a demand response, public transportation service provided by NCTD to serve transportation needs in areas where either development densities or the street network will not support efficient fixed-route, fixed-schedule traditional transit routes. FLEX service offers a means of maintaining basic mobility within a hard-to-serve area and providing a link to the NCTD fixed-route network. FLEX service is generally zone based, but may also feature route deviated or point deviated service.

FLEX Service Areas

NCTD is introducing FLEX service into four areas – Southwest Carlsbad, a zone based service, Ramona Commuter, a route deviated service between Escondido and Ramona, Ramona Local, a zone based one day per week service in Ramona, and Ramona mid-day, a point deviated service between Ramona and Escondido.

Service Policies

Day and Hours of Operation:

- **Days of Service:** initially FLEX will operate weekdays only, except for New Years Day, Memorial Day, July 4, Labor Day, Thanksgiving, and Christmas. Route 370 Ramona Local will operate only on Tuesdays.
- **Hours of Service:** Varies. Check individual FLEX brochure.

No-show/Late Policy



Because there is a cost to NCTD associated with dispatching a vehicle for a trip that is not made because a passenger fails to show up or is late, NCTD will institute the following procedures to minimize these occurrences:

- Reservation cancellations can occur up to 24 hours before the scheduled trip with no consequences for the rider.
- Upon arrival at a schedule pick-up location, if the passenger is not at the curbside, the FLEX driver will then call FLEX dispatch for instructions. FLEX operators may wait up to (5) minutes at their schedule pick-up location.
- FLEX dispatch will track occurrences of passengers showing up late or not showing up at all for scheduled trips. In the event of a late boarding or a no show, FLEX dispatch will contact the passenger to determine the circumstances.
- If in NCTD's determination, a passenger has established a pattern of late boardings/no-shows, NCTD will take the following actions:
 - **After 2nd event within six months:** Telephone warning and passenger pays fare for missed trip on next trip.
 - **After 3rd event within six months:** Written warning and passenger pays fare for missed trip on next trip.
 - **After 4th event within six months:** 3-day suspension from using the service and passenger pays fare for missed trip on next trip.
 - **After 5th event within six months:** One-week suspension from using the service and passenger pays far for missed trip on next trip.

Ways to Pay

Cash (One-Way Fare):



1 FLEX Ticket

Routes 370, 371, and 373 – \$5.00 regular or \$2.50 Senior/Disabled/Medicare



2 FLEX Tickets

Route 372 – \$10.00 regular or \$5.00 Senior/Disabled/Medicare

FLEX 10-pack Ticket Book:

FLEX customers may pre-purchase a 10-pack of FLEX tickets, valued at \$50 for the standard fare or \$25 for reduced fare eligible customers. FLEX 10-Pack ticket books can be purchased at NCTD customer service windows located in Oceanside, Vista, and Escondido. Beginning January 2012, customers will also be able to purchase FLEX 10-pack tickets online at GoNCTD.com.

RegionPlus Day Pass:

Accepted on Routes 370, 371, and 373 (can be purchased on FLEX bus).

COASTER Monthly Pass:

Accepted on Routes 370, 371, and 373. Any regular 1-, 2-, or 3-zone, Youth or Senior/Disabled/Medicare Pass.

Need help and information?



Contact us:

North County Transit District
Customer Service
M-F (760) 966-6500
7 a.m.-7 p.m.

GoNCTD.com

Young Children

Passengers will be expected to bring their own car seats for young children where applicable with California state law. Call reservations for more info.



Niños pequeños

Se espera que los pasajeros traerán sus propios asientos infantiles para automóvil para niños pequeños, cuando sea aplicable con la ley estatal de California. Llame a reservaciones para obtener mayor información.

Customer Information

Customer Service Centers/ Centros de Servicio al Cliente

Oceanside Transit Center/Central de Transporte Oceanside

**Customer Service/Lost & Found
Servicio al cliente/Objetos perdidos**
205 S. Tremont Street, Oceanside, CA 92054
(Located near the intersection of Topeka and Tremont Streets)
(Esquina de Topeka y Tremont)
(760) 966-6500
(760) 967-2884 - Lost & Found/Objetos perdidos
M-F, 7 a.m.-7 p.m./Lunes-Viernes, 7 a.m.-7 p.m.

Vista Transit Center/Central de Transporte Vista
101 Olive Avenue, Vista, CA 92083
(760) 966-6565 M-F, 8 a.m.-5 p.m./Lunes-Viernes,
8 a.m.-5 p.m.

Escondido Transit Center/Central de Transporte Escondido
700 W. Valley Parkway, Escondido, CA 92025
(760) 967-2875 M-F, 7 a.m.-7 p.m./Lunes-Viernes,
7 a.m.-7 p.m.

Mailing Address/Correspondencia

North County Transit District
Attn: Customer Service
810 Mission Avenue, Oceanside, CA 92054

Trip Planning Assistance/Ayuda planeando su viaje

Online/Internet: transit.511sd.com, GoNCTD.com
Phone/Teléfono: 511, 1-800-COASTER, 1-800-262-7837
(619) 233-3004 if calling from outside San Diego County/
(619) 233-3004/Si llama fuera del Condado de San Diego
TTY/Servicio para personas sordomudas: 711 or (619) 234-5005

Compass Card/Tarjetas Compass

Dial 511 and say Compass or call 619-595-5636
Marque 511 y diga Compass o llame al 619-595-5636

NORTH COUNTY TRANSIT DISTRICT

FLEX

373 Southwest Carlsbad

Expanded Service Hours!

Effective August 28, 2011

Válido el 28 de agosto, 2011



NEW Route & Schedule Change

Nuevo cambio y horario de rutas



Destinations/Destinos

- Legoland
- Carlsbad Premium Outlets
- McClellan Palomar Airport
- Carlsbad Poinsettia COASTER Station
- Scripps Coastal Medical Center
- Kaiser Permanente Heath Care

Types of FLEX Vehicles We Use

Tipos de vehículos FLEX que usamos



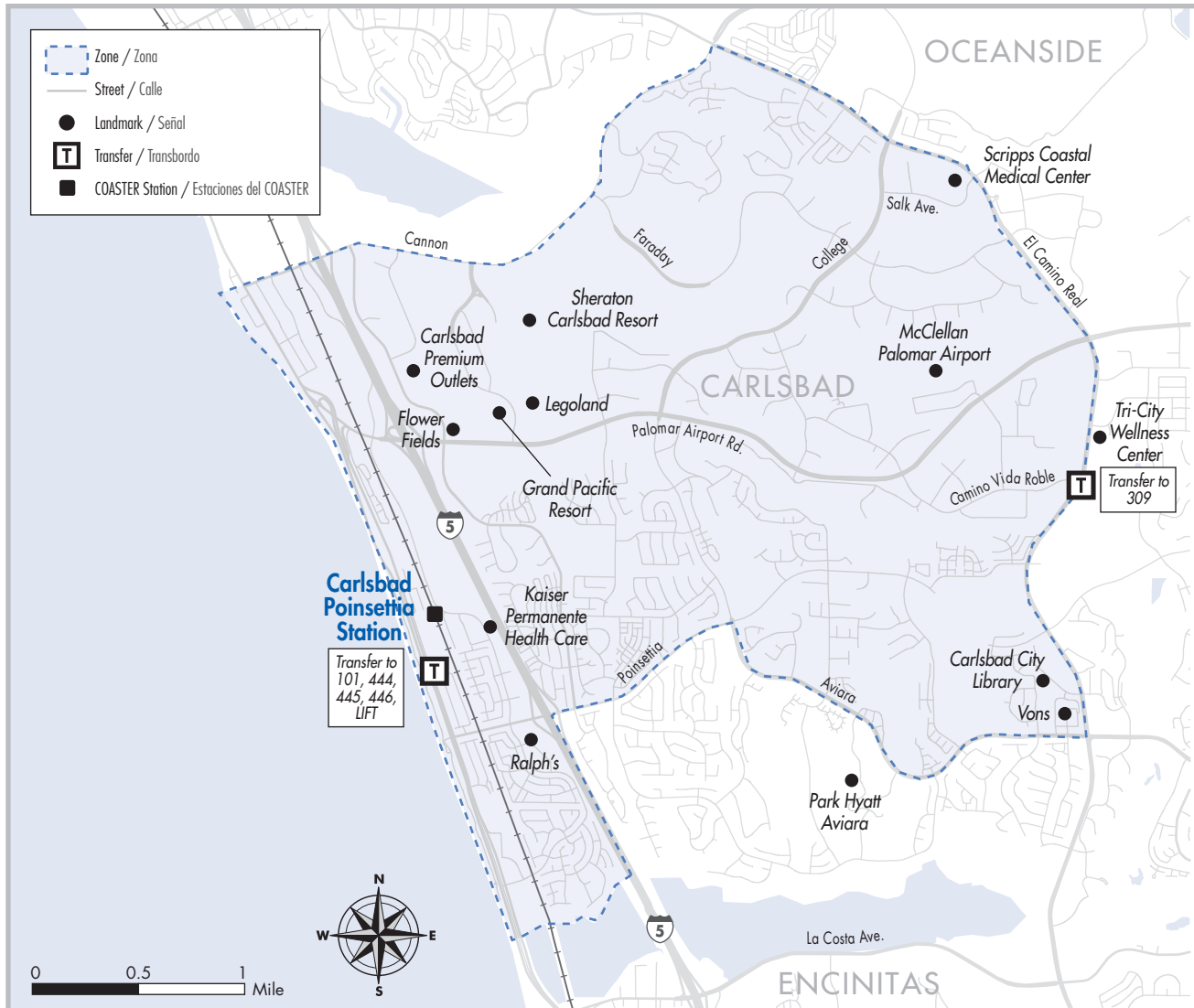
FLEX Bus
Autobús FLEX



Van
Camioneta



Taxi
Taxi

**Route 373 Southwest Carlsbad FLEX**

Travel anywhere in the zone (shaded area) by reservation, **Monday - Friday 4:50 a.m. to 8:30 p.m.** Call (855) 844-1454

at least **30 minutes** in advance to reserve your trip. You may call farther in advance on the same day or on a previous day.

Fares

One-way fares are: \$5.00 regular, \$2.50 Senior/Disabled/Medicare, RegionPlus Day Pass (can be purchased on FLEX bus) or any COASTER monthly pass (Regular, Youth, or Senior/Disabled/Medicare).



1 FLEX Ticket

Ruta 373 Carlsbad FLEX Suroeste

Viaje a cualquier destino dentro del área demarcada haciendo una reservación de **lunes a viernes de 4:50 a.m. a 8:30 p.m.** Llame al (855) 844-1454 para reservar su servicio desde el día anterior o con un mínimo de **30 minutos** de anticipación a la hora deseada.

Tarifas

Los pasajes sencillos cuestan: \$5.00 regular, \$2.50 Persona mayor/discapacitada/Medicare, Pase Diario RegionPlus (puede ser comprado en el autobús FLEX) o cualquier pase mensual del COASTER (Regular, Juvenil, o Persona mayor/ discapacitada/Medicare).

Southwest Carlsbad FLEX does not operate on Saturdays, Sundays or holidays/Carlsbad FLEX Suroeste no da servicio los sábados, domingos o días festivos

See also Route 444, 445, 446 and 101 for Carlsbad service. Para otros servicios en Carlsbad, ver Rutas 444, 445, 446 y 101.

Descripción del servicio FLEX

El servicio FLEX es un servicio de transporte público proporcionado por NCTD que responde a la necesidad de transporte personalizado, para dar servicio a las necesidades de transporte en áreas en donde la densidad de la población o la red de calles no apoyará eficientemente las rutas de transporte tradicionales de rutas fijas con horarios fijos. El servicio FLEX ofrece una forma de mantener movilidad básica dentro de un área a la que es difícil servir y proporcionar un enlace a la red de rutas fijas de NCTD. El servicio FLEX generalmente se basa en zonas, pero también podrá ofrecer servicio a rutas o puntos desviados.

Áreas del servicio FLEX

NCTD está introduciendo el servicio FLEX en cuatro áreas – Suroeste de Carlsbad, un servicio basado en zonas, Ramona "Commuter", una ruta de servicio desviado entre Escondido y Ramona, Ramona Local, un servicio basado en zonas de un día a la semana en Ramona, y Ramona medio día, un servicio de punto desviado entre Ramona y Escondido.

Políticas de servicio

Días y horas de operación:

- **Días de servicio:** Inicialmente el servicio FLEX operará únicamente los días hábiles, excepto el 1° de enero, Día de Conmemoración de los Veteranos, 4 de julio, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias y Navidad. La ruta 370 de Ramona Local operará sólo los martes.
- **Horarios de servicio:** Varían. Consulte la mini guía de la ruta FLEX que necesita.

Política de No presentarse/Presentarse tarde

En virtud de que hay un costo para NCTD relacionado con enviar un vehículo para un recorrido que no se lleva a cabo debido a que un pasajero no se presentó o se presentó tarde, NCTD establecerá los siguientes procedimientos para reducir esos incidentes:

- La cancelación de una reservación se puede hacer hasta 24 horas antes del viaje programado sin ninguna consecuencia para el pasajero.
- Si el pasajero no se encuentra esperando en la banqueta en el lugar y horario acordados el conductor FLEX llamará al despachador de FLEX para obtener instrucciones. Los operadores FLEX podrán esperar hasta cinco (5) minutos en el lugar programado para recoger al pasajero.
- El despachador de FLEX revisará el número de veces que el pasajero ha llegado tarde o no ha estado listo para los viajes programados. En caso de que el pasajero llegue tarde o no llegue, el despachador de FLEX se pondrá en contacto con el pasajero para determinar la causa.
- Si en NCTD se determina que un pasajero ha establecido una tendencia de llegadas tarde o no llegar a la cita, NCTD tomará las siguientes acciones:
 - o Después de la segunda vez dentro de un plazo de seis meses: Advertencia telefónica y en el siguiente viaje, el pasajero tendrá que pagar el pasaje del viaje perdido.
 - o Después de la tercera vez dentro de un plazo de seis meses: Advertencia por escrito y en el siguiente viaje, el pasajero tendrá que pagar el pasaje del viaje perdido.
 - o Después de una cuarta ocasión dentro de un plazo de seis meses: 3 días de suspensión de usar el servicio y el pasajero tendrá que pagar el pasaje del viaje perdido en el siguiente viaje.
 - o Después de una quinta ocasión dentro de un plazo de seis meses: una semana de suspensión de usar el servicio y el pasajero tendrá que pagar el pasaje del viaje perdido en el siguiente viaje.

Formas de pago**Efectivo (pasaje sencillo):**

1 FLEX Ticket

Rutas 370, 371, y 373 – \$5.00 pasaje regular ó \$2.50 Persona mayor/Discapacitada/Medicare



2 FLEX Tickets

Ruta 372 – \$10.00 pasaje regular ó \$5.00 Persona mayor/Discapacitada/Medicare

Libreta de 10 Boleto para el FLEX:

Los clientes FLEX podrán comprar anticipadamente un paquete de 10 boletos FLEX, con valor de \$50 para tarifa normal o de \$25 para tarifa reducida para pasajeros con derecho. La libreta de 10 Boleto para el FLEX se puede comprar en la ventanilla de Servicio a Pasajeros de NCTD, ubicada en Oceanside, Vista y Escondido. A partir de enero de 2012, los pasajeros también podrán comprar Libretas de 10 Boleto para el FLEX a través del Internet en **GoNCTD.com**.

Pase Diario RegionPlus:

Aceptado en las Rutas 370, 371 y 373 (puede comprarse en el autobús FLEX).

Pase mensual para el COASTER:

Aceptado en las Rutas 370, 371, y 373. Cualquier pasaje regular de la zona 1, 2, ó 3, Pase Juvenil o Persona mayor/Discapacitada/Medicare.