



Riders Guide

2021





Able-Ride

947 Stewart Avenue
Garden City, NY 11530

(516)228.4000
(516)228.4002 TTY or 711
(516)393.1553 Fax

www.nicebus.com

Facebook@ NICE Able Ride



Introduction.....	4
Eligibility and Appeals Process	4
Door-to-Door Service.....	5
How to Apply.....	6
Service Area.....	7
Transfers East West.....	8
ID Cards.....	9
Service Hours.....	10
Reasonable Modification Policy.....	11
Customer Bill of Rights and Responsibilities.....	12
Scheduling a Trip.....	13
Policy for Trip Denials.....	13
Excessively Long Trip Policy.....	13
Visitors.....	14
No Show/Cancellation Policy.....	15
Suspensions.....	16
Additional Assistance.....	17
Companions.....	18
Service Animals.....	20
Lost & Found.....	21
Fare Payment.....	22
Subscriptions.....	24
Cancellations.....	25
Able-Ride Vehicles.....	26
ADA Complaints and Procedures.....	26
Contact Us.....	28



What Is NICE Able-Ride?

Nassau Inter-County Express (NICE) Able-Ride is a shared ride transportation service for people who are unable to use fixed route bus due to disability. "Shared ride" means that multiple passengers may ride together in the same vehicle. We are **not** a medical transportation nor Ambulette.

NICE Able-Ride is Nassau County's complementary service offered in accordance with the Americans with Disabilities Act (ADA). This booklet provides you with the information you will need when traveling on Able-Ride. Observance of the rules and regulations are the responsibility of all customers, personal care attendant (PCA) and companions (Guests).

We provide safe and efficient service throughout most of Nassau County with some exceptions. Transportation is offered in the same service areas and hours of operation based on the NICE fixed route bus service. Please be advised Able-Ride service area can possibly be affected when service changes are made on the fixed route bus system. Please call Able-Ride reservations to confirm if your desired points of travel are within our service area.

Service Hours

Able-Ride service is comparable to the regularly scheduled fixed route bus service during the same days and hours, including weekends and holidays. Whenever there is fixed route bus service available, Able-Ride service will also be available. If there is no fixed route bus service, Able-Ride service also will be unavailable. Able-Ride service will vary depending on your pick-up or destination area.

Who is Eligible for Able-Ride Service and Appeals Process?

In compliance with the Americans with Disabilities Act of 1990 (ADA), NICE Able-Ride is a door-to-door shared ride service for eligible individuals who are prevented from accessing, boarding or riding the regular fixed route bus service. All riders must submit an application for approval to become certified to use the paratransit service. Those potential riders that are denied eligibility have the right to appeal and have their appeal heard. The appeal will be reviewed by a different person than determined original eligibility, and the rationale for the appeal decision will be provided in writing.



Door-to-Door Service

Door-to-door service means that Able-Ride drivers will assist customers from the outermost exterior door of the customer's pick-up address and boarding the vehicle, and from the vehicle to the outermost exterior door of the customer's drop-off address. Customers should be present at the outermost exterior door and ready to board the vehicle when their pick-up window begins. Upon arrival, if the customer is not present for boarding the driver will proceed to the door. Drivers will knock and/or ring doorbell and identify themselves as "Able-Ride." They will wait one minute at the door for the customer. If the customer is not present for boarding within that time, the driver will return to the vehicle and begin the no-show process.

At public entrances, drivers will enter the first or second exterior door to announce their arrival, but **MUST** be able to maintain sight of the vehicle at all times. To receive door-to-door service, the following conditions must be met:

- The driver must be able to maintain sight of the vehicle at all times.
- There must be safe access from the vehicle to the door.
- There must be safe parking on a public roadway or public parking lot.
- The parked vehicle must not block or impede traffic.

If any of these previously stated conditions are not met, the location is considered non-serviceable for door-to-door, the driver will render curb-to-curb service at the identified location. If a driver is at a location that is non-serviceable for door-to-door service, a dispatcher will attempt to contact the customer via phone to advise them of the situation and ask to meet the vehicle at the curb or an appropriate safe accessible area.



How to Apply

There are two parts to the Able-Ride application:

- Part (A) can be filled out by you or a designated representative such as a family member, friend or counselor.
- Part (B) must be filled out by a licensed health care professional such as a physician, psychiatrist, or social worker.

Both parts A and B must be filled out properly as instructed and submitted with a passport type photo in order to be considered for eligibility. We require original documents only, **no copies or faxes** will be accepted. Submission of photos not in accordance with Able-Ride policy will result in a delay of your application. We CANNOT accept any modified household photos. Failure to fill out the application in its entirety or submission of missing items or information will delay the application process.

All of the information provided on the application is evaluated as part of the eligibility determination process. Able-Ride may (at our discretion) request for you to come to our facility for an in-house assessment or send you to our medical certifier for a functional evaluation. If you are deemed eligible for Able-Ride, you will receive an identification card and procedures to follow when using Able-Ride.

If you are denied eligibility, a statement explaining the reason for denial and information regarding the Able-Ride appeal process will be provided.

To obtain an Able-Ride application call:

(516)228.4000,

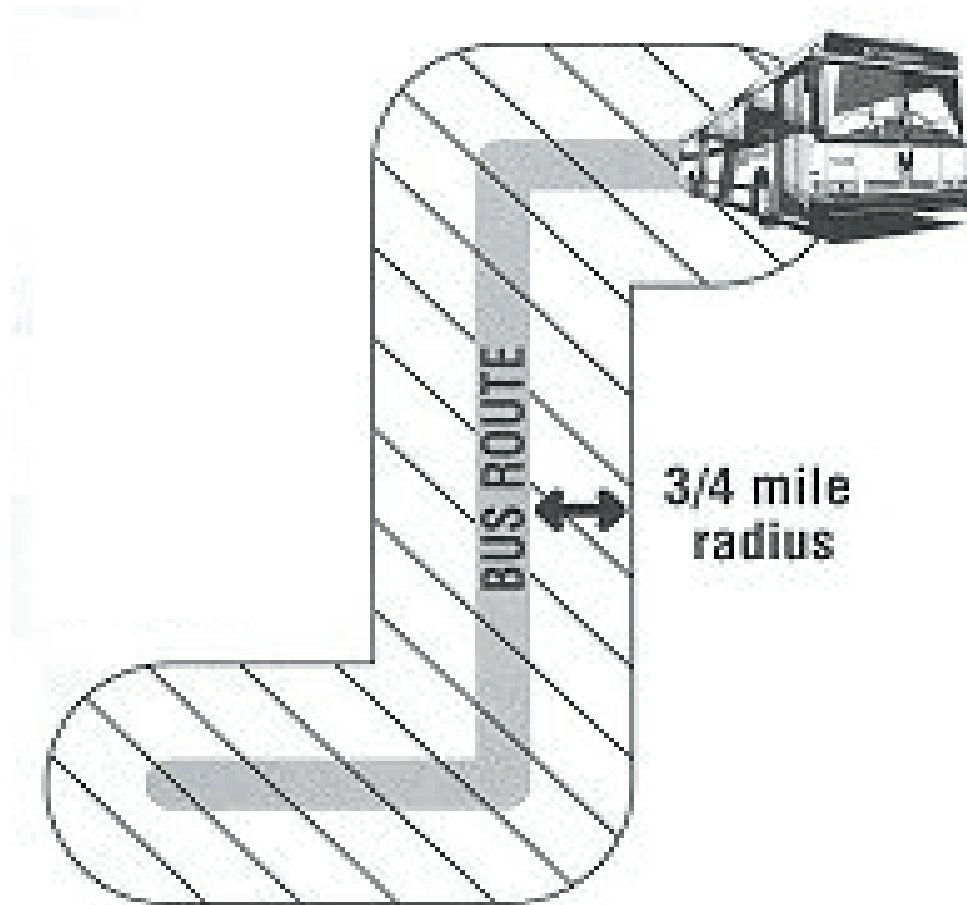
TTY(516)228.4002 or 711

or go to our web-site **www.nicebus.com** and download an application.



What Areas Are Served?

Able-Ride provides trips that start and end within $\frac{3}{4}$ of a mile of fixed route bus service that is operating at the time the customer wishes to travel. Request for service that starts or ends outside of the $\frac{3}{4}$ mile area **can-not** be accepted. Able-Ride will take you to any location within the ADA service area within Nassau County. Trips may be for any reason, including educational, personal, recreational or business related purposes.



Service is provided only for trips which start and end within $\frac{3}{4}$ of a mile of fixed route bus service, which is operating at the time the customer wishes to travel.



Transfers East and West of Nassau County

Able-Ride customers can also travel from Nassau County to points east and west using the following paratransit services: Suffolk County Accessible Transportation (SCAT) or New York City MTA (Access-A-Ride) paratransit systems.

Eastbound Travel

You may travel to points east of Nassau County by transferring to Suffolk County Accessible Transportation (SCAT) at one of the following locations:

- **Walt Whitman Mall** – Huntington, NY
- **Sunrise Mall** – Massapequa, NY

For travel between Nassau and Suffolk counties call Able-Ride and our reservationist will coordinate your travel arrangements with SCAT:

- **Able-Ride** (516)228-4000
- **SCAT** (631)738-1150

Westbound Travel

You may travel west of Nassau County to New York City (5 boroughs) by transferring to MTA Access-A-Ride at the following locations:

- **Green Acres Mall** (main entrance-south side at J.C. Penney) Valley Stream
- **Northwell Health** – 450 Lakeville Road, entrance D. New Hyde Park, NY

For travel westbound between Nassau County and New York City (5 boroughs) call:

MTA Access-A-Ride (877)337-2017

Able-Ride (516)228-4000

Important - Please note transfer customers are required to pay fares in both jurisdictions.



Able-Ride Photo ID Cards

Customers must carry their Able-Ride issued photo ID cards with them when traveling on our service. To protect the rights and security you will be required to present your Able-Ride ID card whenever you board an Able-Ride vehicle. It is the responsibility of NICE Able-Ride customers by preventing misuse of the system. Able-Ride ID card is issued only to the person named on the card, and allows you to travel aboard Able-Ride vehicles along with one Personal Care Assistant (PCA) who may accompany you free of charge. Able-Ride ID card is not transferable. It is a violation of Able-Ride policy to give or lend your Able-Ride ID card to anyone. Misuse, alteration or counterfeiting of your Able-Ride ID card is a violation of Able-Ride policy and will be consider as theft of service, subject to applicable criminal penalties under New York State laws and Nassau County Statues.

If you lose your Able-Ride ID card or if it is stolen, you must report the loss immediately by calling
(516)228.4000 / TTY (516)228.4002 or 711.





Service Hours

Able-Ride service is comparable to the regularly scheduled fixed route bus service during the same days and hours, including weekends and holidays. Whenever there is fixed route bus service available, Able-Ride service will also be available. If there is no regular bus service, Able-Ride service also will be unavailable. Able-Ride service will vary depending on your pick-up or destination area.

FIXED ROUTE SCHEDULE

Since there is no fixed route bus at this time, there is no
Able-Ride service available

WEST BURY Post Ave/ Rockland St	WEST BURY Privado/ Elison	GARDEN CITYNYC College/ Erlo Blvd	GARDEN CITYRoose velt Field	HEN P ST EA DTransit Center	SOUTH HEN P ST EA DBaldw in/ Long Beach Road	BALDWING rand/ DeMott	BALDWING rand/ Merrick Rd	BALDWIN HARBORGr and Ave/ Atlantic Ave
A	B	C	D	E	F	G	H	I
-	-	-	-	5:45	5:51	5:59	6:07	6:10
-	-	-	-	6:15	6:21	6:29	6:37	6:40
-	-	-	-	6:45	6:51	6:59	7:07	7:10
6:45	6:51	6:55	7:02	7:15	7:21	7:29	7:37	7:40
7:05	7:14	7:19	7:27	7:40	7:49	7:58	8:06	8:09
8:45	8:51	8:55	9:02	9:19	9:25	9:33	9:41	9:43
9:15	9:21	9:25	9:32	9:49	9:55	10:03	10:11	10:13
9:45	9:51	9:55	10:02	10:19	10:25	10:33	10:41	10:43
10:15	10:21	10:25	10:32	10:49	10:55	11:03	11:11	11:13
10:45	10:51	10:55	11:02	11:19	11:25	11:33	11:41	11:43
11:15	11:21	11:25	11:32	11:45	-	-	-	-



Reasonable Modification Policy

Effective July 13, 2015, transit providers are required under 49 CFR 37.5(i)(3) to make reasonable modifications in policies, practices, or procedures when the modifications are necessary to avoid discrimination on the basis of disability or to provide program accessibility to their services. The process to be used in considering requests for reasonable modifications is described in 49 CFR 37.169.

Basic process requirements that must be met are:

- Information on the reasonable modification process must be readily available to the public, and must be accessible
- Advance notice can be required, but flexibility is also needed to handle requests that are only practicable on the spot
- Individuals requesting modifications are not required to use the term “reasonable modification”

Procedure

Passengers can request reasonable modifications for all modes (fixed route, general public demand response, and ADA paratransit). Passengers making requests are not required to use the term “reasonable modification.”

Requests should be made at least the day before but flexibility is required for on the spot requests. The Safety Director and or Operational Supervisor will review all requests and provide the determination. For on-the-spot requests, the driver should contact reservations or dispatch. Documentation will be maintained regarding the request and the resulting action taken.

To discuss a reasonable modification call Able-Ride:

(516)228.4000

TTY(516)228.4002 or 711

Please remember that your Safety is our main concern.



Customer Bill of Rights

As an Able-Ride customer, you have a right to:

- Expect an on time pick-up within a 30-minute window.
- Safe and timely transportation between travel points.
- Be treated with courtesy and respect.
- Travel in a clean, well-maintained vehicle.
- Expect any concerns or complaints to be investigate, addressed, and resolved.
- Have calls answered promptly and courteously.

Customer Responsibilities

- At the start of pick-up window be ready and attentive for your bus arrival throughout the 30 minute window.
- Present your valid Able-Ride ID card to the driver before boarding the vehicle.
- Have your exact fare ready before boarding the vehicle. (Driver CANNOT make change)
- Treat drivers, other passengers and Able-Ride staff with respect.
- All personal mobility devices should be maintained in good condition and be able to operate without driver intervention.
- Ensure ramps, sidewalks, and walkways are properly maintained and clear of debris, snow and ice.
- Wear required safety vehicle restraints at all times during transport.
- Maintain control over service animals at all times.
- Cancel reservations two or more hours before the scheduled pick-up window.
- Shirts and shoes must be worn in all Able-Ride vehicles..
- Respect fellow riders and use earphones with radios and digital music players.
- Do not eat, drink or smoke in an Able-Ride vehicle.
- Maintain good personal hygiene.
- Do not engage in disruptive or abusive behavior.
- Maintain up-to-date personal information such as: emergency contact, home address, appointment addresses, phone numbers of the locations you travel to and from and the types of mobility devices used to assist you traveling.



Please Have the Following Information Ready for Both the Pick-Up and Return Trips:

- Name and Able-Ride client ID available (former MTA ID numbers are not valid). Pick-up address (number and street name), including the nearest cross street, if applicable, name of business or medical facility. Or any special instructions that may be necessary to assist with your pick-up or drop-off.
- Your requested pick-up time or appointment time.
- Drop-off address (number and street name), the nearest cross street, if applicable, name of business or medical facility, along with specific entrance location.
- A destination phone number or cell phone number should we need to contact you regarding your return trip.
- If you are traveling with an approved personal care attendant (PCA), mobility device, companion, service animal or a child, please also notify the reservations agent if your PCA/companion (guest) will be travelling with a mobility device.
- If traveling with a child, you are required to provide your own child seat. All **children** under the age of eight and weighing less than 80 pounds must be secured in a child restraint system or booster seat. **If you do not provide a child seat your trip cannot be taken.**
- ADA eligible customers are entitled to travel with at least one companion (guest). To ensure seating capacity for ADA eligible customers Able-Ride reserves the right to limit additional companions (guests) on a space available basis. During high demand travel periods you may be restricted to no more than one companion (guest).
- We cannot accept "will call" return times.
- Able-Ride vehicles can accommodate any mobility devices that that does not exceed the vehicle/Ramp specification or securement area capacities.
- All trips are treated with equal priority.
- The reservationist will tell you while you are on the telephone whether or not your trip request can be accommodated. Trip reservations are denied ONLY If we are unable to schedule the requested pick up times within a 2 hour window. If Able-Ride is unable to provide a trip at the time you requested, the agent will help you select another time within one hour of your originally requested time.
- Able-Ride trips should have travel times equal to or less than comparable fixed route travel times. In the case that rides are longer than the comparable fixed route travel time, this trip will be considered "excessively long" Able-Ride does its best to limit the booking of "excessively long" trips.
- Able-Ride does not provide vehicle choice.



Trip Confirmation

After your reservation has been completed, the agent will read back your trip itinerary. Each trip will have a confirmation number which can be used to confirm or cancel your trip using the IVR system. Please listen carefully to ensure your trip is scheduled properly.

It is necessary to know and have your **client ID number** accessible when requested, this is the number you will be asked to provide if there is a problem with your scheduled trip or if you need to modify or cancel your reservation.

Visitors

Out of state visitors may use Able-Ride for up to 21 days within a 365-day period, starting from the day of your first trip. Please contact your local ADA paratransit provider in your area of, and request they send over your eligibility verification to Able-Ride. To send by fax: (516)393.1553 or please call Able-Ride reservations to send via email.

Note: If trips exceeds 21 days in a given 365 day period, visitors will be requested to submit a able ride application directly for continued ridership beyond the 21 days .

If you **do not** have a local paratransit provider in your area of residence, you will need to have your healthcare provider submit a certification of your disability, outlining the information as indicated below:

Information for visitor status must contain the following:

- Full name
- Home address
- Date of Birth
- Home phone and/or cell phone numbers
- Paratransit ID number
- Date of paratransit certification expiration
- Type of disability
- Any mobility devices used such as: service animal, wheelchair, walker, lift.
- If you are authorized to travel with a personal care attendant PCA.

Emergency contact Information can be sent to:

NICE /Able-Ride, Attn: Certification Department

947 Stewart Avenue, Garden City, NY 11530

Ph(516)228.4000 / TTY (516)228.4002 / Fax(516) 393.1553



No-Show/Late Cancellation Policy

Able-Ride understands Clients may sometimes miss scheduled trips or be unable to cancel trips in a timely way for reasons that are beyond their control. However, repeatedly missing scheduled trips or failing to cancel trips in a timely way can lead to suspension of service. The following information explains Able-Ride no-show policy.

The **pickup window** is defined as fifteen (15) minutes before and fifteen (15) minutes after the negotiated pickup time. Clients must be ready to board a vehicle when it arrives within the pickup window. The driver will wait for a **maximum of five (5) minutes upon its arrival** for the rider to board.

A **no-show** occurs when the vehicle arrives at the scheduled pickup location within the pickup window and the driver waits at least 5 minutes and the rider has still not present themselves for boarding. The vehicle will leave and a no-show appearance will be recorded.

A **late cancellation/Cancel at the Door** is defined as a cancellation made:

- **less than 2 hours** before the scheduled pickup window is a **Late Cancellation**.
- upon the vehicle's arrival within the pickup window and you **refuse to board** is a **Cancel at the Door**.

Able-Ride will NOT count a no-show, late cancellation or cancel at door for circumstances beyond a client's control which prevents them from notifying us in-advance that the trip cannot be taken. Certain circumstances such as a:

- Medical emergency or medical appointment that runs unexpectedly late ,
- Sudden illness
- Pickups scheduled at the wrong location

Drivers arriving and departing before the pickup window begins drivers arriving late will not be recorded against the client's record when notified by the client within 48 hours of the occurrence.

If you no-show or late cancel because of circumstances beyond your control, clients should contact the Able-Ride reservations center as soon as possible but within 48 hours to explain the circumstance and request the removal of the late cancellation or no show.

.



Any subsequent trips on the day of a recorded no show or late cancellation occurrence will not be automatically cancelled. It is the responsibility of the client to cancel all subsequent trips on that day or they will remain on the schedule. To avoid multiple no-show occurrences on the same day, clients must cancel any subsequent trips by calling the Able-Ride reservations center at 516-228-4000.

Suspension of Service

Able-Ride will review all documented no-shows, late cancellations and cancel at the Door for verification prior to recording them in a client's account. A verified no-show, late cancellation or Cancel at the Door will count as one penalty point. Clients will be subject to suspension after;

(1) accumulating four penalty points in one calendar month, AND (2) have "no-showed", "late cancelled" or "cancel at door" at least ten (10) percent of those scheduled trips.

Both provision 1 & 2 must be met in before a suspension of service will take place.

Able-Ride will notify clients via phone, and mail a warning letter after they have accumulated three penalty points. Any subsequent violations result in the following suspensions:

- First violation - 7 day suspension
- Second violation – 14 day suspension
- Third violation – 21 day suspension
- Fourth and subsequent violations - 30 day suspension

All suspension notices will include a copy of this policy and how to appeal suspensions.

Disputing No-Shows or Late Cancellations

Clients wishing to dispute specific no-shows, late cancellations or cancel at door must do so within forty-eight (48) hours of the occurrence. Clients should contact the Able-Ride reservations center at 516-228-4000, Monday through Sunday from 8:30 a.m. to 5:00 p.m. to explain the circumstances and request the removal of the no-show, late cancellation or cancel at door.

Appealing Proposed Suspensions

Clients wishing to appeal suspensions under this policy have the right to file an appeal request, which must be in writing. Clients must submit **written appeal requests within sixty (60) days of receiving suspension letters.** Clients who miss the appeal request deadline will be suspended from **Able-Ride** services on the date listed on the suspension notice. Suspensions will begin on the first day after the expiration of the appeals deadline.



Driver Assistance for Customers

- Driver **may allow** customers to hold the driver's arm for balance.
- Driver **may carry** up to 2 packages for the customer, not to exceed 15 pounds, and capable of being transported in a single trip to the door.
- Driver will escort the customer on/off the vehicle, operate vehicle lift if required, and ensure proper securement of the customer (including seatbelt securement) and mobility devices.
- It is important to note that the driver is **not** a personal care assistant and is not permitted to provide assistance beyond what is outlined in this guide. Customers are responsible for making arrangements for any additional assistance.

If You Need Additional Assistance

Depending on the nature and severity of the disability, customer may require additional assistance from a PCA. Customers who cannot travel safely or comfortably without being accompanied by or met by a PCA must understand that Able-Ride drivers cannot fulfill PCA duties.

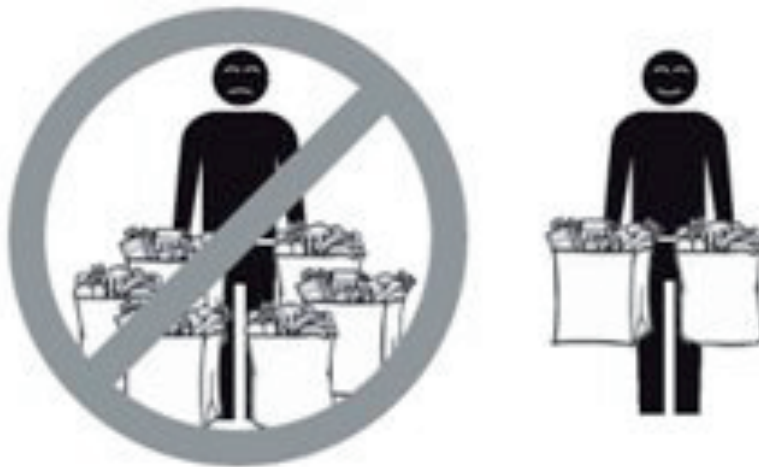
ABLE RIDE OPERATORS ARE STRICTLY PROHIBITED FROM DOING THE FOLLOWING:

- Assisting a customer in removing a jacket and/or repositioning a wheelchair.
- Assisting a customer with changing oxygen canisters.
- Staying with a customer who cannot be left unattended at the destination.
- Staying with customers who cannot be left unattended for a brief time while on a Able-Ride vehicle without risk to themselves or others.
- Assisting a customer who travels with a service animal but can not board or disembark that animal from the vehicle without assistance.
- Entering/unlocking or opening a customer's private residence.
- Assisting a customer using a wheelchair up or down steps or curbs, above and beyond "door-to-door" service mandated by ADA regulations.
- Operate any life support equipment.
- Operation of an electronically operated mobility device.



What You May Bring with You

Life support equipment such as: respirator, portable oxygen or other life-support equipment as long as it does not violate hazardous material transportation laws. The equipment must be small enough to fit into the vehicle and be secured.



Companions

Customers may travel with one Personal Care Attendant (PCA) for free. ALL Companions (guests) are subject to pay the applicable fare at the time of boarding. When booking a reservation with multiple companions, please be advised this will be based on space availability. Be sure to notify the reservations agent if a companion (guest) will ride with you and if your companion uses any mobility devices. Companions (guests), including children above 48 inches, must pay the full fare. Personal Care Attendants traveling with certified customers ride for free.



Service Animals

The Department of Transportation (DOT) - Federal Transportation Administration (FTA) directs public transit providers to follow the DOT definition of a service animal as stipulated in the Code of Federal Regulation [CFR 49 Subtitle 49 Part 37.3].

The term “service animal” is defined as “Any guide animal, signal animal, or other animal individually trained to work or perform tasks for an individual with a disability, including, but not limited to, guiding individuals with impaired vision, alerting individuals with impaired hearing to intruders or sounds, providing minimal protection or rescue work, pulling a wheelchair, or fetching dropped items.” Service animals are animals that are “individually trained to work or perform tasks.” This training can be by an organization or by an individual, including the individual with a disability. Transit agencies are not required to transport animals that have not been individually trained to perform specific work or tasks. If an animal’s only function were to provide emotional support or comfort for the rider, for example, that animal would not fall under the regulatory training-based definition of a service animal.

Transit agencies may refuse to transport service animals that are deemed to pose a direct threat to the health or safety of drivers or other riders, create a seriously disruptive atmosphere, or are otherwise not under the rider’s control. Service animals must be under the users control at all times.

When it is not obvious what service an animal provides, the operator may ask two questions: (1) is the service animal required because of a disability, and (2) what work or task has the service animal been trained to perform. Operators will not under any circumstances ask about the person’s disability, require medical documentation, require a special identification card or training documentation for the service animal, or ask that the service animal demonstrate its ability to perform the work or task.

Service animals may not occupy a seat and should sit at the feet of their owner and remain under their control at all times.



Severe Weather or Hazardous Conditions

During severe weather, icy or otherwise hazardous road conditions or emergency situations, Able-Ride may make service modifications or suspend service entirely. In the event that transportation cannot be provided because of a weather emergency, service cancellation messages will be broadcast on radio stations WHLI 1100 AM, and WKJY 98.3 FM; and on television station News 12 - Long Island. You may also call Able-Ride at (516)228-4000 to cancel or confirm a ride/trip.

Direct Threat and Abusive Behavior

If a report is made of any direct threats or abusive behavior towards any person(s)) such as Able-Ride driver, passengers, employees or other persons, or any illegal conduct on the part of a client, PCA or companion (guest); your Able-Ride service may be suspended or terminated. Service suspensions may also result from abusive behaviors such as verbal assault or intentional and repeat violations of Able-Ride policies.

If you dispute a suspension under this policy, you have the right to file an appeal. Appeal requests must be filed in writing. A copy of the appeal process will be sent to you with your suspension letter.

Lost and Found

Able-Ride is not responsible for lost or stolen items. If you believe you have lost something on Able-Ride, please call reservations during our normal business hours. If the item is found it will be properly logged and placed in Able-Ride's care. To pick up lost items please contact the reservation line to [schedule an appointment](#). Proper ID will be required to pick up any recovered items. Any unclaimed items will be discarded after 30 days.



Fare Payment Policy

Full and exact payment of Able-Ride fares is required for all trips. Payment should be presented in exact change, before a customer or their PCA and/or companion (guests) board the vehicle. We do not accept personal checks or round trip fares.

The reservations agent will inform you of your total fare at the time you book your trip.

The one-way fare is \$3.75 for registered customers and guests. If you are certified as requiring a Personal Care Attendant (PCA) to accompany you, the PCA will ride at no extra charge. You must have PCA permitted on your ID card. You can pay cash (exact fare only) or use trip tickets that you purchase in advance.

To obtain an Able-Ride ticket book order form call:

Able-Ride (516)228.4000.

Or Visit NICEBUS.com

For customers who are deaf or hard of hearing, please use your preferred relay service provider, the free 711 relay or our TTY line at (516)228.4002.





Points to Remember When Scheduling a Trip

- Arrange your return trip at the same time you make a reservation for pick-up.
- If you need to arrive at your destination no later than a specific time, please tell the reservation agent you would like to book your trip by appointment time.
- Please provide a telephone number at which you may be reached at all times.

Able-Ride does not provide vehicle choice.

Trip Confirmation

After your reservation has been completed, the agent will read back your trip itinerary. Please listen carefully to ensure your trip is scheduled properly.

It is necessary to know and have your client ID number accessible when requested, this is the number you will be asked to provide if there is a problem with your scheduled trip or if you need to modify or cancel you

How to Cancel a Trip

Customers are expected to cancel trips at least two hours before the beginning of their pick-up window. Trips not cancelled within two hours are subject to the no-show late cancellation policy.

You may cancel a trip by doing one of the following:

- 1) If you have e-mail address and internet access, use online cancel trip form to cancel a trip in advance:

<https://www.nicebus.com/Able-Ride/Able-Ride-Trip-Cancellation-Form-and-Policy>

or

Call a reservation agent 7 days a week / 8:30 am to 5:00 pm.

(516)228.4000

TTY (516)228.4002 or 711

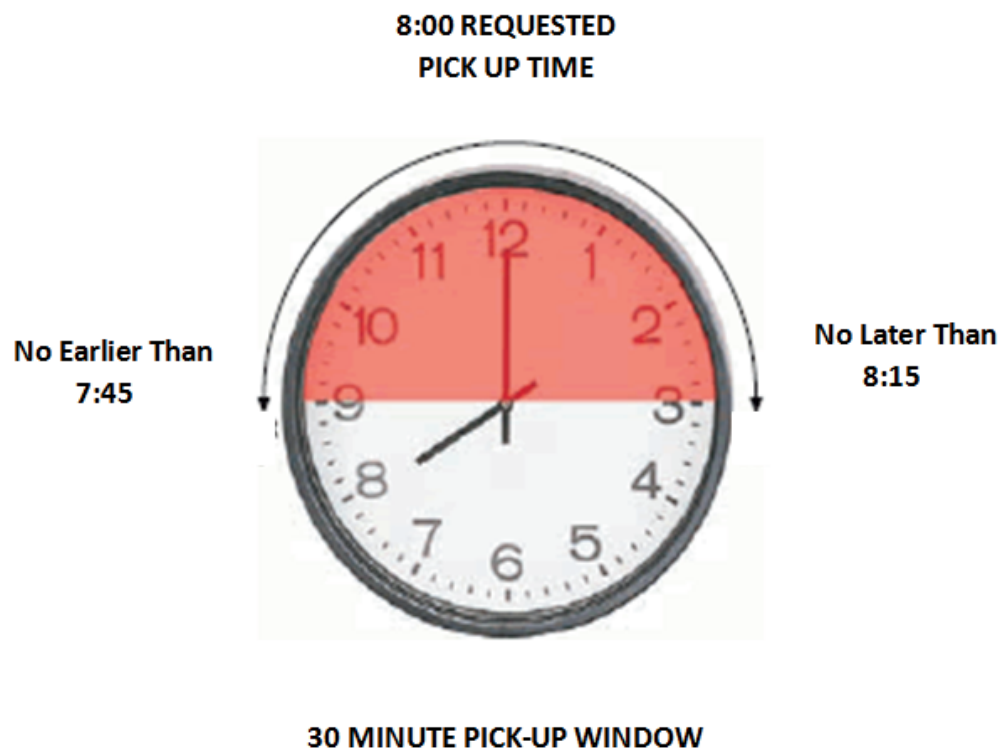


Able-Ride Subscription Trips

If you travel to and/or from the same location at the same time at least twice a week, you may request Subscription Service. This service allows you to make regular trips without calling to reserve or confirm trips unless there is a change or cancellation. Subscription Service is subject to availability.

You're Pick-Up Window and When to Be Ready

Able-Ride schedules pick-ups within a 30-minute pick-up window to allow for traffic and other delays. Instead of giving you an exact time, we'll give you a 30-minute window period for our arrival. For example, if you ask to be picked up at 8:00 am, your ride will be scheduled to arrive between 7:45 am and 8:15 am.





Your Pick Up

Be ready at the beginning of the pick-up window. For example, if your pick-up window begins at 7:45 am, be ready at 7:45 am.

When your driver arrives, he or she is **only required to wait five minutes** into the pick-up window. For example, if your pick-up window is from 7:45 am to 8:15 am and the driver arrives at 7:45 am or earlier, you must present yourself for boarding by 7:50 am.

You are not required to board the vehicle until the pick-up window begins, but you may board the vehicle early if you wish. Able-Ride drivers carry ID badges. If you ever doubt your driver's identity, call Able-Ride at (516)228.4000.

Vehicle Wait Time and Customer No-Shows

Drivers are obligated to wait for customers five minutes from arrival within the pick-up window at the pick-up location. If a customer has failed to present themselves within the five minute time frame, dispatch personnel will then verify that the driver is at the correct location and make a good faith effort to call the customer before authorizing the driver to proceed to the next destination.

Cancellations

Cancellations affect our ability to provide a trip opportunity to other riders. If you have scheduled a ride that you no longer need, please call Able-Ride dispatch or reservation department as soon as possible to cancel your ride. This will help free up space for others to ride and keep program costs down. You may cancel your trip by calling 516.228.4000, TTY 516.228.4002 or 711.

Late Cancellation

Cancellations made in advance (2 hours or more) before your scheduled trip time, will be considered an advance-cancellation for which no-penalty is assessed. A cancellation is considered late if the cancellation is made less than two (2) hours before your scheduled trip time. Late cancellations are treated as a no-show and can result in suspension of service.



What You Need to Know

You are required to present your Able-Ride ID card before boarding all Able-Ride vehicles.

Able-Ride ID card is issued only to the person named on the card, and allows you to travel aboard Able-Ride vehicles along with one Personal Care Assistant (PCA) who may accompany you free of charge. Able-Ride ID card is not transferable. It is a violation of Able-Ride policy to give or lend your Able-Ride ID card to anyone. Misuse, alteration or counterfeiting of your Able-Ride ID card is a violation of Able-Ride policy and will be considered as theft of service, subject to applicable criminal penalties under New York State laws and Nassau County Statutes.

The ID is always given at no-charge when applying for able ride the first time or recertifying. There is a \$5.00 replacement fee for any ID cards after that.

If you lose your Able-Ride ID card or if it is stolen, you must report the loss immediately by calling (516)228.4000 / TTY (516)228.4002 or 711





Able-Ride Vehicles

Able-Ride has lift-equipped vans and a limited number of sedans. Our affiliated partnership with Super Shuttle van service is also used for Able-Ride service. Able-Ride does not accommodate requests for specific vehicle types, including sedan only requests. Accessible vehicles may be used to transport customers with wheelchairs, scooters or ambulatory customers who may or may not require a lift to board a vehicle.

Able-Ride vehicles requires to transport any mobility devices that not exceeds the vehicle/Ramp specification or the securement area capacities. **Mobility aids beyond these specifications might not be transportable. We reserve the right to refuse transport if deemed unsafe.** Please make sure that brakes and other parts on your wheelchair or mobility device are in good working order.

If you need assistance boarding the vehicle, the driver will assist you. All drivers are trained to operate a lift and the mobility aid securement devices. Ambulatory customers utilizing the vehicle lift should use provided hand rails for safe boarding.

ADA Complaint and Procedures

Any person who believes that he/she has been discriminated against or denied full participation in transportation on the basis of disability by the Central New York Regional Transportation Authority (Centro) may file an ADA complaint.

ADA complaints may be submitted to the ADA Complaint Officer as follows:

By Mail:

ADA Complaint Officer

Latoya Pippins

NICE Bus / Able-Ride

700 Commercial Ave

Garden City, NY 11530

By E-mail: latoya.pippins@transdev.com

By Phone: 516.296.4157



NICE Bus investigates all ADA complaints received within 90 days of the alleged incident. ADA complaints may be submitted to NICE Bus via completed online ADA Complaint Form, e-mail, phone, or US mail. The online complaint form can be accessed via the link provided below, or you may contact NICE Bus at (516) 296.4157 and request that a copy be mailed to you. Forms should be submitted to the attention of the ADA Complaint Officer at the address listed above.

Upon receipt of an ADA complaint, NICE Bus will review the submitted information and send the complainant an acknowledgement letter informing them whether or not the complaint will be investigated as an ADA complaint.

NICE Bus may require up to 30 calendar days to investigate a complaint. If additional information is required in order to resolve the complaint, NICE Bus may contact the complainant. The complainant will have 10 business days from the date of the letter to submit the requested information to the NICE Bus official investigating the complaint. If the NICE Bus investigator is not contacted by the complainant or does not receive the additional information within 10 business days, NICE Bus has the right to administratively close the case. A case can also be administratively closed if the complainant no longer wishes to pursue their case.

Once the investigator has reviewed a complaint, they will issue one of two letters to the complainant: 1) a closure letter or 2) a letter of finding (LOF). A closure letter summarizes the allegations stating that no ADA violation occurred and that the case will be closed. A LOF summarizes the allegations and the interviews concerning the alleged incident, and explains what, if any, corrective action, additional training of staff members, or other action will occur. If the complainant wishes to appeal NICE Bus decision, they will have 10 business days from the date of the letter to do so.

Complaints may also be filed directly with the Federal Transit Administration at:
FTA Office of Civil Rights
ATTN: Complaint Team
One Bowling Green Room 429
New York, New York 10004

A printable version of the ADA Complaint Form is available in English and Spanish at www.nicebus.com/passengerinfo/riding-with-a-disability

Note: Complaints must include contact information.

No one may intimidate, threaten, coerce, or engage in other discriminatory conduct against anyone because he or she has filed a complaint to secure rights protected by the nondiscrimination statutes NICE Bus enforces. Any individual alleging such harassment or intimidation may file a complaint with NICE Bus and/or the Federal Transit Administration and an investigation will be conducted.



CONTACT US

Agents are available weekdays from 8:30 am to 5:00 pm. (516)228.4000 / TTY (516) 228.4002 or 711 For customers who are deaf or hard of hearing, please use your preferred relay service provider or the free 711 relay.



CONTACTENOS

Los agentes están disponibles todos los días de la semana desde las 8:30 a.m. hasta las 5:00 p.m., teléfono (516) 228.4000 / TTY al (516) 228.4002 o el 711. Para clientes sordos o con impedimento auditivo, por favor use su proveedor de servicios de relé preferido o el relé gratis 711.

Todas las quejas de ADA que NICE Bus recibe se investigan en un plazo de 90 días de sucedido el incidente alegado. Las quejas de ADA se pueden entregar a NICE Bus mediante Formulario de Quejas de ADA llenado en línea, por correo electrónico, teléfono o correo postal de los Estados Unidos. Para poder acceder al formulario de quejas en línea, utilice el enlace proporcionado abajo o por favor comuníquese con NICE Bus al teléfono (516) 296.4157 y solicite que le envíen una copia por correo. Los formularios deben entregarse a la atención del Oficial de Quejas de ADA, en la dirección arriba mencionada.

Al recibirse la queja de ADA, Nice Bus revisará la información entregada y le enviará al querellante una carta acusando recibo e informándole si la queja se investigará o no como una queja de ADA.

NICE BUS puede pedir hasta 30 días calendario para investigar una queja. En caso de que se necesitase información adicional para resolver la queja, NICE Bus podría contactar al querellante, quien tendrá 10 días hábiles, contados a partir de la fecha de la carta en la cual se le pide entregar la información requerida al oficial de NICE Bus que investiga la queja. Si el querellante no se comunica con el investigador de NICE Bus o no envía la información adicional en un plazo de 10 días hábiles, NICE Bus tiene derecho de cerrar el caso administrativamente. Asimismo, un caso puede ser administrativamente cerrado cuando el querellante ya no desea continuar con su caso.

Una vez que el investigador ha revisado una queja, expedirá una o dos cartas acerca de la queja: 1) una carta de cierre, o 2) una carta de resultados de la investigación. Una carta de cierre resume los alegatos que establecen que no ocurrió una violación a la Ley ADA y que el caso será cerrado, mientras que una carta de resultados de la investigación resume los alegatos y las entrevistas relacionadas con el incidente alegado y explicará lo relativo a alguna acción correctiva a aplicarse, si procediera, como por ejemplo, capacitación adicional del personal o de alguna otra acción a emprenderse. Si el querellante desea apelar la decisión de NICE Bus, tendrá 10 días hábiles para hacerlo y ese plazo empezará a contar desde la fecha de la carta.

Las quejas se pueden también presentar directamente ante la Administración Federal de Transporte en: FTA Office of Civil Rights [Administración Federal de Transporte - Oficina de Derechos Civiles]
Atención: Equipo de Quejas
One Bowling Green Room 429,

Una versión impresa del formulario de Quejas de ADA está disponible en inglés y en español en www.nicebus.com/passengerinfo/riding-with-a-disability.

Nota: Las quejas deben incluir información de contacto.

Nadie puede intimidar, amenazar, obligar o participar en conducta discriminatoria en contra de alguien debido a que la persona ha presentado una queja para asegurar derechos protegidos por las leyes antidiscriminación que NICE Bus hace cumplir. Toda persona que alegue intimidación u hostigamiento puede presentar una queja con NICE Bus o con la Administración Federal de Transporte para que se conduzca una investigación.



Vehículos de Able-Ride

Able-Ride tiene camionetas vans equipadas con elevador y un número limitado de vehículos tipo sedán. Nuestra compañía está afiliada con el servicio de camionetas Super Shuttle que también se usan para el servicio de Able-Ride. Able-Ride no acomoda solicitudes para vehículos específicos de cierta clase, incluyendo solicitudes de vehículos tipo sedán. Los vehículos accesibles se pueden usar para transportar clientes en sillas de ruedas, scooters o clientes ambulatorios que requieran o que quizá no requieran elevador para subir al vehículo.

Los vehículos de Able-Ride requieren transportar equipo de movilidad que no exceda las especificaciones de la rampa, de la rampa o la capacidad del área de seguridad. **Los auxiliares de movilidad más allá de estas especificaciones pudieran no ser transportables. Nos reservamos el derecho de negar el transporte si fuera inseguro.** Por favor asegúrese que los frenos y las otras partes de su silla de ruedas o equipo de movilidad están en buen funcionamiento.

Si usted necesita asistencia para abordar el vehículo, el conductor le ayudará. Todos los conductores están capacitados para operar un elevador y los dispositivos de seguridad de movilidad. Los clientes ambulatorios que utilizan el elevador del vehículo deberán usar o proporcionar rieles de mano para abordar de manera segura.

Quejas y Procedimientos de Ada

Toda persona que crea haber sido discriminada o que se le ha negado la total participación en el transporte por parte de la Central New York Regional Transportation Authority (el Centro) debido a una discapacidad puede presentar una queja de ADA.

Las quejas de ADA deben presentarse ante un Oficial de Quejas de ADA, como sigue:

Por correo:

ADA Complaint Officer (Oficial de Quejas de ADA)

Latoya Pippins

NICE Bus/Able-Ride

700 Commercial Ave.

Garden City, NY 11530

Por correo electrónico: latoya.pippins@transdev.com
Por teléfono: 516.296.4157



Lo qué usted necesita saber

Se le pedirá que presente su tarjeta de identificación de Able-Ride antes de subir a los vehículos de Able-Ride. La tarjeta de identificación de Able-Ride se expide solamente a la persona cuyo nombre aparece en la tarjeta. Esta tarjeta le permite viajar a bordo de los vehículos Able-Ride junto con un Asistente de Cuidado Personal (PCA) que puede acompañarlo sin cargo alguno. La tarjeta de identificación de Able-Ride no es transferible. Es una violación a la política de Able-Ride dar o prestar a alguien su tarjeta de identificación de Able-Ride. El mal uso, alteración o falsificación de su tarjeta de identificación de Able-Ride infringen la política de Able-Ride y se considerarán como robo de servicio, sujeto a las penalidades criminales aplicables conforme a las leyes del estado de Nueva York y las leyes del Condado de Nassau.

La tarjeta de identificación siempre se otorga libre de cargo cuando se aplica por primera vez con Able-Ride o para recertificación. Habrá un cargo de \$5.00 por las tarjetas de reemplazo.

Si se le pierde o le roban su tarjeta de identificación de Able-Ride,

reporte de inmediato la pérdida, llamando al (516) 228.4000 /

TTY (para personas con impedimento auditivo) (516) 228.4002 o 711





A qué hora lo recogemos

Tiene que estar listo al empezar la ventana de recogida. Por ejemplo, si su plazo para recogerlo empieza a las 7:45 am, esté listo a las 7:45 am.

Cuando su conductor llegue, a él o a ella **solo se le exige que espere cinco minutos** dentro de la ventana de recogida. Por ejemplo, si su plazo para recogerlo es de 7:45 am a 8:15 am y el conductor llega a las 7:45 am o más temprano, usted tendrá que estar presente para subirse a las 7:50 am.

A usted no se le pedirá que se suba al vehículo hasta que comience el plazo para hacerlo, pero usted podrá subirse antes si así lo desea. Los conductores de Able-Ride usan gafetes de identificación. Si alguna vez tuviera dudas acerca de la identidad de su conductor, llame a Able-Ride al (516)228.4000.

Tiempo de espera del vehículo y clientes ausentes

Los conductores tienen obligación de esperar a los clientes durante cinco minutos de haber llegado a la ubicación de abordar dentro de la ventana de recogida. Si el cliente no se presenta en esos cinco minutos, el personal de despacho verificará que el conductor esté en la ubicación correcta y se esforzará de buena fe para llamar al cliente antes de autorizar al conductor a que proceda al siguiente punto de destino.

Cancelaciones

Las cancelaciones afectan nuestra habilidad de brindar una oportunidad de viajar a otros clientes. Si usted ha programado un viaje que ya no necesita, por favor llame de inmediato al despachador de Able-Ride o al departamento de reservaciones para cancelar su viaje. Esto ayudará a que haya espacio para que otros clientes viajen y de este modo los costos del programa se mantienen bajos. Para cancelar su viaje llame al 516.228.4000, TTY (para personas con impedimento auditivo) 516.228.4002 o 711.

Cancelación tardía

Las cancelaciones que se hagan con 2 horas o más de anticipación de la hora de viaje programado, se considerarán como una cancelación anticipada, por lo cual, no se impondrá penalidad alguna. Se considerarán como cancelaciones tardías aquellas que se hagan con menos de dos (2) horas de anticipación de la hora programada para el viaje. Las cancelaciones tardías se tratarán como ausencias lo cual puede causar la suspensión del servicio.

Viajes de suscripción de Able-Ride

Si usted viaja de ida y vuelta a la misma ubicación a la misma hora, al menos dos veces a la semana, usted podría solicitar el Servicio de Suscripción. Este servicio le permite hacer viajes regulares sin llamar a reservas o confirmar viajes a menos de que haya una modificación o cancelación. El Servicio de Suscripción está sujeto a disponibilidad.

Su ventana de recogida y cuándo estar listo

Able-Ride programa recogidas en una ventana de 30 minutos para prevenir retrasos por el tráfico o de otro tipo. En lugar de darle una hora exacta, nosotros le daremos un periodo de 30 minutos para nuestro arribo. Por ejemplo, si usted escoge que se le recoja a las 8:00 am, la llegada de su vehículo se programará entre las 7:45 am y las 8:15 am.





Puntos a recordar al programar un viaje

- Arregle su viaje de regreso al mismo tiempo en que hace la reservación para que lo recojan.
- Si necesita llegar a su destino a una hora específica, por favor menciónale a su agente de reservaciones que le gustaría reservar su viaje a la hora de una cita.
- Por favor proporcione un número de teléfono en el cual se le pueda localizar a cualquier hora.

Able-Ride no ofrece elección de vehículo

Confirmación del viaje

Después de que su reservación haya sido completada, el agente le leerá su itinerario de viaje. Por favor escuche atentamente para asegurar que su viaje sea programado de manera adecuada.

Es necesario que sepa y tenga a la mano su número de identificación de cliente para cuando se lo pidan. Se le pedirá que proporcione este número en caso de que haya algún problema con su viaje programado o cuando usted necesite cambiarlo o cancelarlo.

Cómo cancelar un viaje

Se espera que los clientes cancelen viajes al menos dos horas antes de que empiece la ventana de recogida. Los viajes que no se cancelen en un plazo de dos horas quedan sujetos a la política de ausencia o cancelación tardía.

Usted puede cancelar un viaje, utilizando una de las maneras siguientes:

1) Si tiene dirección electrónica y acceso a internet, use la forma en línea para cancelar viajes con anticipación:

<https://www.nicebus.com/Able-Ride/Able-Ride-Trip-Cancellation-Form-and-Policy>

Llame a su agente de reservaciones los 7 días de la semana de 8:30 am a 5:00 pm

(516)228.4000

TTY (Para personas con impedimento auditivo) (516)228.4002 o al 711



Política sobre el pago de tarifas

Para todos los viajes se requiere el pago exacto y completo de las tarifas de Able-Ride. Se debe pagar la cantidad exacta, antes de que el cliente o su Asistente de Cuidado de Salud o (invitados) suban al vehículo. No aceptamos cheques personales o pasajes para viajes redondos.

El agente de reservaciones le informará el importe total de su tarifa al momento en que usted reserve su viaje.

El pasaje sencillo es de \$3.75 para los clientes registrados e invitados. Si usted está certificado y requiere de un Asistente de Salud Personal (PCA) para que lo acompañe, el PCA viajará sin cargo adicional. Su PCA tendrá que estar anotado y autorizado en su tarjeta de identificación. Usted puede pagar en efectivo (el pasaje exacto solamente) o usar boletos que usted haya comprado con anticipación.

Para obtener una forma o formulario para ordenar un libro de boletos de Able-Ride, por favor llame al número siguiente:

Able-Ride (516)228.4000.

o visite NICEBUS.com

Los clientes con sordera o que tienen un impedimento auditivo, por favor usen su servicio de relé preferido. El relé gratis es 711 o use nuestra línea TTY (para personas con impedimento auditivo) marcando (516)228.4002.





Condiciones climatológicas adversas o peligrosas

Durante condiciones climatológicas adversas o condiciones de carretera peligrosas o congeladas o situaciones de emergencia, Able-Ride podrá modificar al servicio o suspenderlo en su totalidad. En caso de que el servicio de transporte no se pueda proporcionar debido a una emergencia por el tiempo, los mensajes de cancelación del servicio se transmitirán por las estaciones de radio WHLI 1100 AM y WKJY 98.3 FM; y en la estación de televisión News 12 de Long Island. Asimismo, usted puede llamar a Able-Ride, al número (516) 228-4000 para cancelar o confirmar un viaje.

Amenazas directas y conducta abusiva

Cuando alguien presente una denuncia de amenazas directas o conducta abusiva contra una persona, como por ejemplo, contra el conductor de Able-Ride, pasajeros, empleados u otras personas o por algún tipo de conducta ilícita de parte de un cliente, Asistente de Cuidado Personal o acompañante (invitado), su servicio Able-Ride podría suspenderse o terminarse. Las suspensiones de servicio pudieran resultar también debido a una conducta abusiva, como por ejemplo, agresión verbal o intencional o por infringir de manera repetida las políticas de Able-Ride. Si usted disputa una suspensión en base a la presente política, tendrá derecho de presentar una apelación. Las solicitudes de apelación se llenan por escrito. Se le enviará una copia del proceso de apelación junto con su carta de suspensión.

Objetos perdidos y encontrados

Able-Ride no se hace responsable de objetos perdidos o robados. Si usted cree haber perdido algo en Able-Ride, por favor llame a reservas durante el horario normal de servicio. Si alguien encontrará algún objeto, este se registrará adecuadamente y se pondrá al cuidado de Able-Ride. Para recoger objetos perdidos, por favor comuníquese con la línea de reservas y haga una cita. Es necesario presentar identificación apropiada para recoger algún objeto recuperado. Todo objeto no reclamado se desechará después de 30 días.

Animales de Servicio

El Departamento de Transporte (DOT, por sus siglas en inglés), la Administración Federal del Transporte (FTA, por sus siglas en inglés) se encarga de dirigir a las empresas de tránsito público para que cumplan con la definición del DOT respecto a los animales de servicio como lo establece el Código de Regulaciones Federales [Capítulo 49, Subtítulo 49, Parte 37.3].

El término "animal de servicio" se define como "todo animal guía, animal de señal, o algún otro animal entrenado de manera individual para realizar tareas a favor de una persona con una discapacidad, incluyendo, entre otras, guiar a las personas que tienen impedimentos visuales graves, alertar a las personas con impedimento auditivo acerca de intrusos o sonidos, proporcionar protección mínima o trabajo de rescate, jalar la silla de ruedas o recuperar objetos que se han caído." Los animales de servicio están "entrenados de manera individual para trabajar o desempeñar tareas." Este entrenamiento lo puede hacer una organización o una persona, incluso la persona con una discapacidad. A las agencias de tránsito no se les exige transportar animales que no han sido entrenados individualmente para desempeñar trabajos o tareas específicas. Si la única función de un animal fuera proporcionar apoyo emocional o confort para el pasajero, por ejemplo, que el animal no estuviera bajo la definición basada en el entrenamiento reglamentario de un animal de servicio.

Las agencias de tránsito pueden negarse a transportar animales de servicios que pudieran significar una amenaza directa a la salud o a la seguridad de los conductores o de otros pasajeros, crear un ambiente problemático, o que de otro modo, no estuvieran bajo el control del pasajero. Los animales de servicio tienen que estar todo el tiempo bajo el control de los usuarios.

Cuando no sea obvio el servicio que el animal proporciona, el operador podrá hacer dos preguntas: (1) ¿es necesario el animal de servicio por la discapacidad?, y (2) ¿en qué tipo de trabajo o tarea ha sido entrenado para desempeñar el animal de servicio? Los operadores bajo ninguna circunstancia preguntarán acerca de la discapacidad de la persona, exigirán documentos médicos, tarjeta de identificación especial o documentos de entrenamiento del animal de servicio, tampoco pedirán que el animal de servicio demuestre su habilidad para desempeñar el trabajo o la tarea.

Los animales de servicio no pueden ocupar un asiento y deberán quedarse echados en los pies de su dueño y permanecer bajo su control en todo momento.

Lo que debe traer con usted

El equipo de auxilio vital, como por ejemplo: respirador, equipo portátil de oxígeno o algún otro equipo de auxilio vital mientras que no se infrinjan las leyes de transportación de material peligroso. El equipo deberá ser lo suficientemente pequeño como para que quepa en el vehículo y pueda ir afianzado.



Acompañantes

Los clientes podrán viajar con un Asistente de Cuidado Personal (PCA, por sus siglas en inglés) sin cargo alguno. TODOS los acompañantes (invitados) quedan sujetos a pagar el pasaje (boleto) aplicable al momento de subir. Cuando se hace una reservación para varios acompañantes, se le informara que la reservación se basará en la disponibilidad de espacio. Asegúrese de avisar al agente de reservaciones si el acompañante (invitado) viajará con usted y si usa algún equipo de movilidad. Los acompañantes (invitados), incluso los niños que midan más de 48 pulgadas deberán pagar el boleto completo. Los Asistentes de Cuidado Personal viajarán gratis con clientes certificados.

Ayuda del conductor para los clientes

- El conductor **permitirá** que los clientes se apoyen en su brazo para equilibrarse.
- El conductor **podrá cargar** hasta 2 paquetes del cliente, los cuales no excederán 15 libras y que se puedan transportar de una sola vez hasta la puerta.
- El conductor acompañará al cliente a subir o bajar del vehículo, operará el elevador del vehículo, si fuera necesario, y se percatará de que el cliente esté adecuadamente seguro (incluyendo el cinturón) lo mismo que el equipo de movilidad.
- Es importante notar que el conductor **no** es un asistente de cuidado personal y no está autorizado para proporcionar más ayuda que la descrita en la presente guía. Los clientes son responsables de hacer arreglos para solicitar ayuda adicional.

Si necesita ayuda adicional

Dependiendo de la naturaleza y gravedad de la discapacidad, el cliente podría necesitar asistencia adicional de un Asistente de Cuidado Personal. Los clientes que no puedan viajar con seguridad o cómodamente sin ser acompañados por un Asistente de Cuidado Personal, o que el asistente se reúna con él/ella deben entender que los conductores de Able-Ride no pueden cumplir las obligaciones de un Asistente de Cuidado Personal.

LOS OPERADORES DE ABLE-RIDE TIENEN ESTRICAMENTE PROHIBIDO DESEMPEÑAR LO SIGUIENTE:

- Ayudar al cliente a que se quite la chaqueta o que se cambie de posición en la silla de ruedas.
- Ayudar al cliente a cambiar los contenedores de oxígeno.
- Permanecer con un cliente que no puede ser dejado sin atención en el punto de destino.
- Permanecer con clientes que no pueden ser dejados sin atención por un tiempo corto mientras están a bordo del vehículo de Able-Ride sin riesgo alguno para ellos o para otras personas.
- Ayudar a los clientes que viajan con un animal de servicio, pero que no pueden subir o desembarcar al animal del vehículo sin ayuda.
- Entrar, quitar candados o abrir las residencias privadas de los clientes.
- Ayudar al cliente a que use la silla de ruedas para subir o bajar escalones o banquetas, por arriba y más allá del servicio de "puerta a puerta" ordenado por las regulaciones de la ADA.
- Operar cualquier equipo de auxilio vital.
- Operación de equipo de movilidad que opera electrónicamente.



Suspensiones propuestas para apelación

Los clientes que deseen apelar suspensiones conforme a la presente política tienen derecho de presentar una solicitud de apelación, la cual debe hacerse por escrito. Los clientes entregarán las solicitudes de apelación por escrito en un plazo de (60) días de recibidas las cartas de suspensión. Los clientes que pierdan el plazo para solicitar la apelación se les suspenderán los servicios de Able-Ride en la fecha descrita en el aviso de suspensión. Las suspensiones comenzarán el primer día después de que venza el plazo para las apelaciones.



Todos los viajes subsiguientes del día en que se registra una ausencia o una cancelación tardía, el hecho es que no se cancelarán automáticamente. El cliente tiene la responsabilidad de cancelar todos los viajes subsiguientes de ese día porque de lo contrario permanecerán en el horario. Para evitar casos numerosos de ausencia el mismo día, los clientes tienen que cancelar todo los viajes subsiguientes llamando al centro de reservaciones de Able-Ride, al número 516-228-4000.

Suspensión del servicio

Able-Ride revisará todas las ausencias, las cancelaciones tardías y en la puerta documentadas para verificarlas antes de registrarlas en la cuenta del usuario. Una ausencia, cancelación tardía o en la puerta que se hayan verificado contarán como penalidad de un punto. Los clientes quedarán sujetos a suspensión después de que:

(1) hayan acumulado cuatro puntos de penalidad en un mes calendario, y (2) no hayan tenido "ausencias", "tardías" o "en la puerta" que se hayan cancelado por lo menos en un (10) por ciento de esos viajes programados.

Ambas disposiciones, 1 y 2, deberán satisfacerse antes de que tenga lugar una suspensión de servicio.

Able-Ride les notificará por teléfono a los clientes y les enviará por correo una carta de advertencia después de que hayan acumulado tres puntos de penalidad. Toda violación posterior causará las siguientes suspensiones:

- Primera violación - 7 días de suspensión
- Segunda violación - 14 días de suspensión
- Tercera violación - 21 días de suspensión
- Cuarta violación y violaciones posteriores - 30 días de suspensión

Todos los avisos de suspensión incluirán una copia de la presente política y cómo apelar las suspensiones.

Como disputar las ausencia y las cancelaciones tardías

Los clientes que deseen disputar ausencias, cancelaciones tardías o en la puerta específicas lo deben hacer en un plazo de (48) horas de que hayan ocurrido. Los clientes deben comunicarse con el centro de reservaciones de Able-Ride, al 516-228-4000, de lunes a domingo de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. para explicar las circunstancias y solicitar la eliminación ya sea de las ausencias o de las cancelaciones tardías o en la puerta.



Política de ausencia/cancelación tardía

Able-Ride entiende que los clientes algunas veces pudieran perder los viajes programados debido a que no pudieron cancelarlos oportunamente por razones ajenas a su voluntad. Sin embargo, en repetidas ocasiones, los viajes programados se pierden debido a que la cancelación no se hizo a tiempo. Lo anterior puede llevar a la suspensión del servicio. La siguiente información explica la política de ausencia.

La **ventana de recogida** se define como (15) minutos antes y (15) minutos después del tiempo negociado para recoger al cliente. Los clientes deberán estar listos para subir al vehículo tan pronto este llegue dentro de la ventana de recogida. El conductor esperará máximo **cinco (5) minutos después de su llegada** para que el pasajero suba a la unidad.

Se considera que el pasajero estuvo ausente cuando el vehículo llegue a la ubicación dentro de la ventana de recogida y el conductor espera por lo menos 5 minutos y el pasajero no se ha presentado todavía para subir a la unidad, entonces el vehículo dejará el lugar y el chofer registrará la ausencia.

Una **cancelación tardía/cancelación en la puerta** se definen como cancelaciones hechas:

- **Cancelación tardía:** Se hace **dos horas** antes de la ventana de recogida programada;
- **Cancelación en la puerta:** Sucede cuando el vehículo llega dentro de la ventana de recogida y el cliente se niega a subirse.

Able-Ride NO contará como ausencia, cancelación tardía o cancelación en la puerta debido a circunstancias ajenas a la voluntad del cliente, las cuales previenen que se nos avise con anticipación que el viaje no se pudo realizar debido a ciertas circunstancias, como las siguientes:

- Emergencia o cita médica que surja tarde de forma inesperada
- Enfermedad repentina
- Se programó recoger al cliente en una ubicación incorrecta

En los casos en que los conductores lleguen o partan antes de que la ventana de recogida empiece o cuando los conductores lleguen tarde, no se contarán en contra en el expediente del cliente siempre y cuando este notifique lo ocurrido en un plazo de 48 horas.

Si usted estuvo ausente o canceló tarde debido a circunstancias ajenas a su voluntad, en estos casos los clientes se deben comunicar de inmediato con el centro de reservaciones de Able-Ride, pero en un plazo no mayor de 48 horas, para explicar las circunstancias y pedir que se elimine la ausencia o la cancelación tardía.



Confirmación de viaje

Después de que su agente complete su reserva, le leerá su itinerario de viaje. Cada viaje tendrá un número de confirmación el cual se usará para confirmar o cancelar su viaje usando el sistema IVR. Por favor escuche atentamente para asegurarse que su viaje ha sido programado de manera correcta.

Es necesario que sepa y tenga a la mano su **número de identificación de cliente** para cuando se lo pidan. Este es el número que deberá proporcionar cuando haya un problema con su viaje programado o cuando usted necesite cambiar o cancelar su reserva.

Visitantes

Los visitantes de otro estado podrán usar el servicio de Able-Ride durante 21 días en un periodo de 365 días, el cual empezará a contar desde el día de su primer viaje. Por favor comuníquese con la empresa de servicio local de paratransito de ADA en su área y solicite que le envíen su verificación de elegibilidad a Able-Ride. Para enviarlo por fax: (516)393.1553 o por favor llame a reservas de Able-Ride para el envío por correo electrónico.

Nota: Si sus viajes exceden los 21 días en un periodo dado de 365 días, a los visitantes se les pedirá que entreguen directamente la solicitud a Able-Ride para que el número de viajes continúe más allá de los 21 días.

Si usted **no tiene** una empresa de servicio local de paratransito en el lugar donde reside, va a necesitar que su proveedor de atención médica prepare una certificación de su discapacidad, que incluya la información que se detalla a continuación:

La información sobre la condición del visitante deberá contener lo siguiente:

- Nombre completo
- Dirección de la casa
- Fecha de nacimiento
- Números de teléfono de la casa o teléfono celular
- Número de identificación de la empresa de servicios de paratransito
- Fecha de vencimiento de la certificación de la empresa de servicios de paratransito
- Tipo de discapacidad
- Todo equipo de movilidad que se usa, como por ejemplo: animal de servicio, silla de ruedas, andador, elevador.
- Y si está autorizado para viajar con un Asistente de Cuidado Personal (PCA, por sus siglas en inglés).

La información de contacto de emergencia envíese a:

NICE /Able-Ride,

Atención: Departamento de Certificaciones

947 Stewart Avenue, Garden City, NY 11530

Tel. (516)228.4000/TTY (516)228.4002/

Fax(516)393.1553



Por favor tenga a la mano la siguiente información para los viajes de ida y vuelta:

- Nombre e identificación de cliente de Able-Ride disponible (los números de identificación de MTA no son válidos), dirección de recogida (nombre de la calle y número), incluyendo la calle de cruce más cercana, y si procede, el nombre del negocio o del centro o institución médica, así como la ubicación exacta de la entrada.
- Un número de teléfono o un número de teléfono celular del punto de destino en caso de que sea necesario contactarlo en relación con su viaje de regreso.
- Si va a viajar con un asistente de cuidado personal (PCA) aprobado, equipo de movilidad, acompañante, animal de servicio o un niño, por favor hable con un agente de reservas y avísele si su Asistente de Cuidado Personal/acompañante (invitado) viajarán con un equipo de movilidad.
- Si va a viajar con un niño, es obligatorio que usted proporcione su propio asiento para niños. Todos los **niños menores** de 8 años de edad que pesen 80 libras o menos, deberán viajar con un sistema de restricción de seguridad o un asiento de elevación. **Si no proporciona su propio asiento para niños, el viaje no podrá realizarse.**
- Los clientes elegibles de acuerdo con ADA tienen derecho de viajar por lo menos con un acompañante (invitado). Para asegurar la capacidad de asientos para los clientes elegibles exigidos por ADA, Able-Ride se reserva el derecho de limitar acompañantes o invitados adicionales en base a los espacios disponibles. Durante los periodos de máxima actividad de viajes, a usted podría limitársele a viajar con un solo acompañante (invitado).
- No podemos aceptar horarios de regreso "yo les llamo".
- Los vehículos de Able-Ride acomodan todo equipo de movilidad que no exceda las especificaciones de la rampa o del vehículo o la capacidad del área de seguridad.
- A todos los viajes se les da la misma prioridad.
- El agente de reservas le informará, mientras habla con usted en el teléfono, si su solicitud de viaje puede ser atendida o no. Las reservas de viajes se negarán SOLAMENTE cuando nosotros no podamos programar el horario de recogida en un periodo o ventana de 2 horas. Si Able-Ride no pueda ofrecerle un viaje en el horario que usted solicita, el agente lo ayudará a escoger otro horario dentro de una hora de su horario solicitado originalmente.
- La duración de los viajes de Able-Ride debe ser igual o menor que la de los viajes de ruta fija comparables. En el caso de que la duración de los viajes sea más larga que la del viaje de ruta fija comparable, a este viaje se le considerará "excesivamente largo". Able-Ride hace todo lo posible por limitar la reserva de viajes "excesivamente largos".
- Able-Ride no ofrece elección del vehículo.



Declaración de derechos de los clientes

Como cliente de Able-Ride, usted tiene los siguientes derechos:

- Esperar que lo recojan a tiempo en un periodo de 30 minutos.
- Que lo transporten de manera segura y a tiempo entre los puntos de viaje.
- Recibir un trato cortés y respetuoso.
- Viajar en un vehículo limpio y bien mantenido.
- Esperar que toda duda o queja sea planteada, investigada y resuelta.
- Que contesten sus llamadas de manera rápida y amable.

Responsabilidades de los clientes

- Estar listo y atento a la llegada de su autobús durante la ventana de recogida de 30 minutos.
- Presentar al conductor su tarjeta de identificación válida de Able-Ride al subir al vehículo.
- Tener la cantidad exacta de la tarifa antes de subir el vehículo. (El conductor NO PUEDE DAR cambio).
- Tratar con respeto a los conductores, a otros clientes y al personal de Able-Ride.
- Mantener en buenas condiciones de funcionamiento el equipo de movilidad para que conductor no tenga que intervenir.
- Asegurarse de que las rampas, las aceras y las pasarelas tengan buen mantenimiento y despejadas de basura, nieve o hielo.
- Usar los cinturones de seguridad obligatorios del vehículo en todo momento durante el viaje.
- Mantener control sobre los animales de servicio en todo momento.
- Cancelar las reservaciones dos o más horas antes de que se programe la ventana de recogida.
- Usar camisa y zapatos en todos los vehículos Able-Ride.
- Respetar a los demás usuarios de viaje compartido y usar audífonos para su radio y reproductores de música digital.
- No comer, beber o fumar en los vehículos de Able-Ride.
- Mantener una buena higiene personal.
- No comportarse mal o de manera abusiva.
- Mantener su información personal actualizada, como por ejemplo: contacto(s) de emergencia, dirección de la casa, direcciones de la citas, números de teléfono de las ubicaciones a las que viaja de ida y de regreso y la clase de equipo de movilidad que usa y le ayuda durante sus viajes.



Política de modificación razonable

El Código de Normas Federales (CFR, Título 49, parte 37.5(i)(3) en vigor desde el 13 de julio de 2015 establece para las entidades públicas de transporte público que deben hacer modificaciones razonables en las políticas, las prácticas o los procedimientos cuando tales modificaciones sean necesarias para impedir la discriminación basada en una discapacidad o para ofrecer la accesibilidad del programa a sus servicios. El proceso se usará para dar consideración a las solicitudes de modificación razonable según lo establecido en el Código de Normas Federales (CFR, Título 49 parte 37.169).

Los requisitos del proceso básico que deben satisfacerse son los siguientes:

- La información sobre el proceso de modificaciones razonables deberá estar fácilmente disponible y accesible al público.
- Se exige un aviso anticipado, pero la flexibilidad también es necesaria para manejar las solicitudes de atención inmediata.
- Para las modificaciones individuales solicitadas no es necesario utilizar el término "modificación razonable".

Procedimiento

Los usuarios pueden solicitar modificaciones razonables para todas las modalidades (ruta fija, respuesta a la demanda pública general y el servicio de paratransito conforme a la ADA). A las personas que solicitan modificaciones no se les exigirá el uso del término "modificación razonable". Las solicitudes deben hacerse por lo menos un día antes, no obstante, la flexibilidad es necesaria para las solicitudes de atención inmediata. El Director de Seguridad o el Supervisor de Operaciones revisarán todas las solicitudes y darán la resolución correspondiente. Para las solicitudes de atención inmediata, el conductor tendrá que comunicarse con reservaciones o despacho. La documentación relacionada con la solicitud y el resultado de la decisión tomada deberá mantenerse guardada.

Para tratar asuntos relacionados con una modificación razonable, por favor llame a Able-Ride, a los siguientes teléfonos:

(516)228.4000

TTY (para personas con impedimento auditivo):
(516)228.4002 o 711

Por favor recuerde que su seguridad es nuestro principal interés.

Horarios de Servicio

El servicio de Able-Ride es comparable a un servicio de autobús de ruta fija programado de manera regular durante los mismos días y horas, incluyendo fines de semana y días feriados (festivos). Siempre que haya servicio de autobús de ruta fija disponible, habrá también servicio de Able-Ride disponible. Cuando no haya servicio de autobús regular, tampoco habrá servicio de Able-Ride. El servicio de Able-Ride varía dependiendo de su zona de destino o de recogida.

HORARIO DE RUTA FIJA

Si no hay servicio de autobús de ruta fija disponible en este momento, tampoco hay servicio de Able-Ride disponible.

A	B	C	D	E	F	G	H	I
WEST BURY WESTBURY	GARDEN CITY/NO	College/Endo Blvd	Westfield	HEMPTON	HEMPTON	HEMPTON	HEMPTON	HEMPTON
Post Ave/ Rodland St	Elison			Center	DEBOW RD	Dellott	Merrick Rd	Adams Ave/ and Ave
7:05	7:14	7:19	7:27	7:40	7:49	7:58	8:06	8:09
8:45	8:51	8:55	9:02	9:19	9:25	9:33	9:41	9:43
9:15	9:21	9:25	9:32	9:49	9:55	10:03	10:11	10:13
9:45	9:51	9:55	10:02	10:19	10:25	10:33	10:41	10:43
10:15	10:21	10:25	10:32	10:49	10:55	11:03	11:11	11:13
10:45	10:51	10:55	11:02	11:19	11:25	11:33	11:41	11:43
11:15	11:21	11:25	11:32	11:45	-	-	-	-



Tarjetas de identificación con foto expedidas por Able-Ride

Los clientes llevarán con ellos su tarjeta de identificación con foto expedida por Able-Ride cuando viajen en nuestro servicio. Para proteger los derechos y la seguridad, cada vez que usted suba a un vehículo de Able-Ride se le pedirá que presente su tarjeta de identificación expedida por Able-Ride. Los clientes del servicio NICE Able-Ride tienen la responsabilidad de prevenir el mal uso del sistema de transporte. La tarjeta de identificación de Able-Ride se le expide solamente a la persona cuyo nombre aparece en la tarjeta la cual le permite viajar a bordo de los vehículos de Able-Ride junto con su Asistente de Cuidado Personal (PCA, por sus siglas en inglés) quien podrá acompañar al usuario sin cargo alguno. La tarjeta de Able-Ride no es transferible. Dar o prestar su tarjeta de identificación es contrario a la política de Able-Ride. El mal uso, alteración o falsificación de la tarjeta de identificación de Able-Ride se considerará no sólo como una violación a la política de Able-Ride, sino además, sería un robo o hurto de servicios sujeto a sanciones penales conforme a las leyes del Estado de Nueva York y a los Estatutos del Condado de Nassau.

Si pierde o le roban su tarjeta de identificación expedida por Able-Ride, denuncie de inmediato la pérdida o el robo. Por favor marque:

(516)228.4000 / TTY (Servicio para personas con impedimento auditivo) (516)228.4002 o 711.





Traslados hacia el este y oeste del Condado de Nassau

Los clientes de Able-Ride pueden viajar también a los puntos este y oeste del Condado de Nassau usando los siguientes servicios de paratransito: Sistema de Suffolk County Accessible Transportation (SCAT, por sus siglas en inglés) o el New York City MTA (Access-A-Ride).

Viajes hacia el este

Usted podrá viajar a los puntos en el este del Condado de Nassau trasladando a Suffolk County Accessible Transportation (SCAT), en una de las siguientes ubicaciones:

- **Walt Whitman Mall** – Huntington, NY
- **Sunrise Mall** – Massapequa, NY

Para viajes entre los condados de Nassau y Suffolk, llame a Able-Ride y un agente de reservaciones coordinará los arreglos de viaje con SCAT:

- **Able-Ride** (516)228-4000
- **SCAT** (631)738-1150

Viajes hacia el oeste

Usted podrá viajar al oeste del Condado de Nassau a la Ciudad de Nueva York (5 distritos) trasladando a MTA Access-A-Ride en las siguientes ubicaciones:

- **Green Acres Mall** (entrada principal - lado sur de J.C. Penney) Valley Stream
- **Northwell Health** – 450 Lakeville Road, entrada D. New Hyde Park, NY

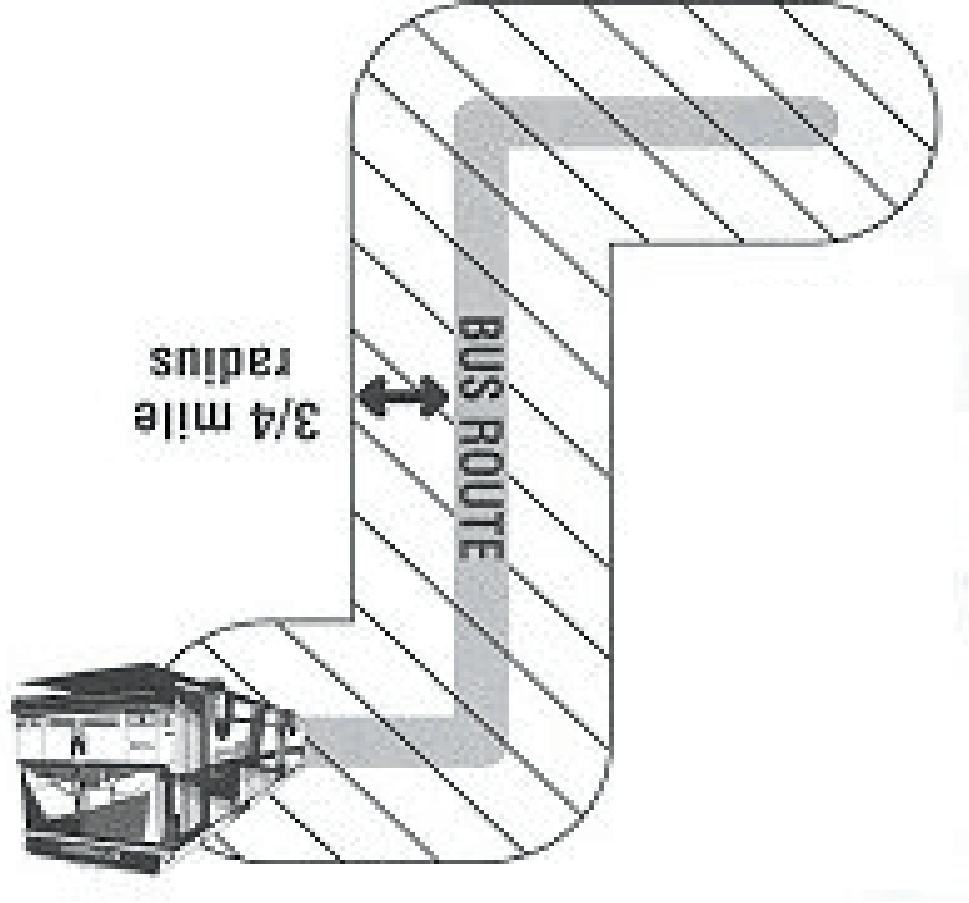
Para viajes hacia el lado oeste entre el Condado Nassau y la Ciudad de Nueva York (5 distritos), por favor llame a los siguientes números:

- MTA Access-A-Ride (877)337-2017
- Able-Ride (516)228-4000

Nota importante – Por favor tome en cuenta que los clientes de traslado tienen que pagar la tarifa en ambas jurisdicciones.

¿Qué áreas servimos?

Able-Ride ofrece viajes que empiezan y terminan en un radio de $\frac{3}{4}$ de milla del servicio de autobús de ruta fija que esté operando al momento en que el cliente desee viajar. No se aceptan solicitudes de servicio que empiecen o terminen fuera del radio de $\frac{3}{4}$ de milla. Able-Ride lo llevará a cualquier ubicación comprendida dentro del área de servicio de ADA en el Condado de Nassau. Los viajes pueden ser por cualquier motivo, incluyendo fines educativos, personales, recreativos o relacionados con negocios.



El servicio se proporciona únicamente para viajes que empiecen y terminen dentro de un radio de $\frac{3}{4}$ de milla del servicio de autobús de ruta fija, el cual esté operando al momento en que el usuario desee viajar.



¿Cómo solicitar el servicio

La solicitud de Able-Ride consta de dos partes:

- La parte (A) la puede llenar usted o su representante designado, como por ejemplo, alguien de su familia, un amigo o un consejero.
- La parte (B) deberá llenarla un profesional de la salud autorizado o con licencia, como por ejemplo, un médico, psiquiatra o trabajador(a) social.

Ambas partes A y B se deben llenar de manera apropiada de acuerdo con las instrucciones y se entregarán junto con una foto tamaño pasaporte para fines de elegibilidad. Únicamente aceptaremos documentos originales. No se aceptarán copias o faxes. La entrega de fotos que no cumplan con la política de Able-Ride retrasará el trámite de su solicitud. No PODAMOS ACEPTAR fotos retocadas en casa. No llenar completamente la solicitud o no entregar otros documentos o información faltantes retrasará el trámite de la solicitud.

Toda la información que se proporcione en la solicitud se evaluará como parte del trámite para determinar la elegibilidad. Able-Ride podrá solicitar, según nos parezca mejor, que el solicitante acuda a nuestras oficinas para una evaluación interna o lo enviaremos con nuestro médico certificante para una evaluación funcional. Si el solicitante fuera elegible para el servicio de Able-Ride, se le enviará una tarjeta de identificación y los procedimientos a seguir al usarse el servicio de Able-Ride.

Si a usted se le niega la elegibilidad, se le proporcionará por escrito la razón por la que fue negada así como información relacionada con el proceso de apelación de Able-Ride

Para obtener una solicitud para los servicios de Able-Ride, por favor llame al número:

(516)228.4000,

TTY (para personas con impedimento auditivo), marque
(516)228.4002 o 711

O visite nuestro sitio Web www.nicebus.com y descargue una solicitud.

Servicio de puerta a puerta

El servicio de puerta a puerta significa que los conductores de Able-Ride ayudarán a los clientes desde la puerta exterior del domicilio para que el usuario suba al vehículo y de regreso lo bajará en es. Los clientes deberán estar presentes, listos en la puerta exterior para subir al vehículo desde que empieza su ventana de recogida. Cuando los conductores lleguen al domicilio y el usuario no estuviera presente para subir al vehículo, entonces, el conductor se dirigirá a la puerta y sonará el timbre y se identificarán que vienen de "Able-Ride." Esperarán en la puerta al usuario por (1) minuto. Si el usuario no estuviera presente para subir al vehículo en ese momento, los conductores se regresarán a su unidad y empezarán el proceso de no estuvo presente.

En las entradas públicas, los conductores entrarán por la primera o segunda puerta exterior y anunciarán que llegaron, pero en ningún momento deberán perder de vista el vehículo. Para recibir el servicio de puerta a puerta, se deben satisfacer los siguientes requisitos:

- El conductor en ningún momento deberá perder de vista al vehículo.
- Deberá haber acceso seguro desde el vehículo a la puerta.
- Deberá haber estacionamiento seguro, en la vía pública o en un estacionamiento público.
- El vehículo estacionado no deberá impedir u obstaculizar el tráfico.

Cuando no se satisfaga alguna de las condiciones antes indicadas, la ubicación se considerará no accesible para el servicio de puerta a puerta y el conductor prestará el servicio de acera a acera en la ubicación identificada. Si un conductor se encuentra en una ubicación en la que no se puede prestar el servicio de puerta a puerta, entonces el despachador intentará comunicarse por teléfono con el/los usuario(s) para avisarle(s) acerca de la situación y pedirles que se reúnan en la acera o en una área segura, accesible y adecuada.

Nassau Inter-County Express (NICE) Able-Ride es un servicio de transporte de viaje compartido para personas que no pueden usar el autobús de ruta fija debido a una discapacidad. "Viaje compartido" significa que varios pasajeros pueden viajar juntos en el mismo vehículo. **No** somos un servicio de transporte médico o de ambulancia.

¿Qué es NICE Able-Ride?

NICE Able-Ride es un servicio complementario del Condado de Nassau que se brinda en cumplimiento con la Ley para Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés). Esta guía proporciona información que usted necesitará cuando viaje con Able-Ride. Cumplir con las reglas y regulaciones es responsabilidad de los clientes, asistentes de cuidado personal (PCAs, por sus siglas en inglés) y acompañantes (o invitados).

Brindamos un servicio seguro y eficiente en la mayor parte del Condado de Nassau, con algunas excepciones. El transporte se ofrece en las mismas áreas de servicio y horarios de operación en base al servicio de autobús de ruta fija NICE. Tenga en cuenta que el área de servicio Able-Ride se puede ver afectada cuando se hagan modificaciones en el sistema de autobús de ruta fija. Por favor llame a la oficina de reservaciones de Able-Ride para confirmar si sus puntos de viaje deseados están dentro de nuestra área de servicio.

Horarios de Servicio

El servicio de Able-Ride es comparable al servicio de autobús de ruta fija programado de manera regular durante los mismos días y horarios, incluyendo los fines de semana y días festivos. Siempre que haya servicio de autobús de ruta fija también el servicio Able-Ride estará disponible. Si el servicio de autobús de ruta fija no está operando, tampoco lo estará el servicio de Able-Ride. El servicio Able-Ride variará dependiendo de la zona de destino o el punto donde usted sea recogido.

¿Quién es elegible para el Servicio Able-Ride y el proceso de apelación?

En cumplimiento con la Ley para Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) de 1990, NICE Able-Ride es un servicio de viaje compartido de puerta a puerta para personas elegibles que no puedan viajar o subirse en un autobús regular de ruta fija. Todos los clientes deberán entregar una solicitud para su aprobación y posteriormente se les certificará para usar el servicio de paratránsito. Estos usuarios potenciales a quienes se les niegue elegibilidad tienen derecho de apelar y de que su apelación sea escuchada. Otra persona distinta a aquella que haya determinado la elegibilidad original revisará la apelación y entregará por escrito el razonamiento base para la decisión de la apelación.

4	Introducción.....
4	Elegibilidad y proceso de apelación.....
5	Servicio de puerta a puerta.....
6	Cómo solicitar el servicio.....
7	Qué áreas servimos
8	Trasladados hacia el este y oeste.....
9	Tarjetas de identificación.....
10	Horarios de servicio.....
11	Política de modificación razonable.....
12	Declaración de derechos de los clientes y responsabilidades.....
13	Para programar un viaje.....
13	Política de negación de viajes.....
13	Política de viajes excesivamente largos.....
14	Visitantes.....
15	Política de ausencia y de cancelación.....
16	Suspensiones.....
18	Ayuda adicional.....
19	Acompañantes.....
20	Animales de servicio.....
21	Objetos perdidos y encontrados.....
22	Pago de tarifas.....
24	Suscripciones.....
25	Cancelaciones.....
27	Vehículos de Able-Ride.....
27	Quejas y procedimientos de ADA.....
29	Contáctenos.....

Able-Ride

947 Stewart Avenue

Garden City, NY 11530

(516)228.4000

(516)228.4002 TTY 6 711

(516)393.1553 Fax

www.nicebus.com

[Facebook@NICEAble Ride](mailto:Facebook@NICEAbleRide)



Guía del Usuario 2021