



# Riders Guide

2026



# ***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](http://www.nicebus.com)  
Facebook @NICE Able Ride



|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| Introduction.....                                 | 4  |
| Eligibility and Appeals Process .....             | 4  |
| Door-to-Door Service.....                         | 7  |
| How to Apply... ..                                | 8  |
| Service Area.....                                 | 9  |
| Transfers East and West... ..                     | 10 |
| ID Cards.....                                     | 11 |
| Service Hours.....                                | 12 |
| Reasonable Modification Policy... ..              | 13 |
| Customer Bill of Rights and Responsibilities..... | 14 |
| Scheduling a Trip. ....,                          | 15 |
| Policy for Trip Denials... ..                     | 15 |
| Excessively Long Trip Policy... ..                | 15 |
| Visitors... ..                                    | 16 |
| No Show/Cancellation Policy.....                  | 17 |
| Suspensions... ..                                 | 18 |
| Additional Assistance. ....                       | 19 |
| Companions.....                                   | 20 |
| Service Animals.....                              | 21 |
| Lost & Found. ....                                | 22 |
| Fare Payment.....                                 | 23 |
| Cancelations.....                                 | 24 |
| Subscriptions.....                                | 25 |
| Able-Ride Vehicles... ..                          | 28 |
| ADA Complaints and Procedures.....                | 28 |
| Contact Us... ..                                  | 30 |



## 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 buses due to disability. "Shared ride" means that multiple passengers may ride together in the same vehicle. We are **NOT** a medical transportation nor an 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 is the responsibility of all customers, personal care attendants (PCAs) 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

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 the one who determined the original eligibility, and the rationale for the appeal decision will be provided in writing,



Appeals Process for ADA Para Transit Eligibility Determinations. If your application is denied pursuant to the US Department of Transportation regulations implementing ADA complementary paratransit requirements (USC49 part 37 Subpart F, Section 37.125) applicants or certified customers have the right to appeal eligibility determinations or suspensions of service for any reason.

The appeals process is designed to provide applicants with a fair and timely appeal decisions regarding paratransit eligibility in accordance with ADA requirements. Any individual who is denied eligibility, determined conditionally eligible or disagrees with their eligibility classification has the right to appeal the decision.

All appeals must be submitted within 60 days of the receipt of the eligibility determination letter. If the 60th day after the receipt of the original determination or trip denial is on a weekend or holiday, an appeal will be accepted on the next business day. Appeal letters should state the reason(s) why you believe that the determination does not accurately reflect your inability to use regular fixed route service based upon your disability, environmental conditions or physical barriers that prevent your travel.

Appeals may be submitted in writing and can be followed up by phone or email. This appeal should support your reasons for certification and will be used by Certification Staff to reconsider your initial appeal, or you may request an appeal hearing without providing additional material or information.

Appeals can be submitted to

NICE Able Ride

947 Stewart Avenue

Garden City, NY 11530

Upon receipt, all appeals will be date-stamped and referred to the appropriate staff of review. If you submit additional information to support your appeal a review will be completed with 5 working days and notice will be sent if a change to the original determination is made. If no change is made or if you have requested an appeal hearing, you will be notified of the date and time for the for the hearing.



The appeal review process will be reviewed by personnel not involved in the original eligibility determination. This process may include review of application materials, professional verification forms, functional assessment results (if applicable) and additional documentation submitted by the applicant. The appellant has the opportunity to be heard during the hearing.

Requested appeal hearings will be completed within the calendar month following the receipt of the appeal. Final determinations will be made within 30 days of the hearing. If a final determination is not made within 30 days of the hearing, presumptive eligibility will be granted pending a decision. Decisions and rationale are provided in writing. This decision letter will include the final determination, the reason(s) for the decision, information on any conditions or limitations, instructions for reapplying, if applicable.

All appeal materials and communications will be provided in accessible formats upon request (e.g. large print, audio, language translation). Reasonable accommodations will be provided to ensure full participation in the appeal process. All appeal records will be maintained in accordance with agency policy and ADA requirements. Data may be used to monitor consistency and improve the eligibility process.

The appeal decision is final within the agency. Applicants may reapply for eligibility at any time if their condition or circumstances change.



## 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 always maintain sight of the vehicle. To receive door-to-door service, the following conditions **MUST** be met:

- The driver must be able to always maintain sight of the vehicle.
- 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** and they can be sent via mail, email and/or fax. Submission of photos not in accordance with Able-Ride policy will result in a delay of your application. We CANNOT accept any cropped or modified household photos. Failure to fill out the application in its entirety or submission of missing items or information will delay the application process.

Once an application has been completed, please email or mail it directly to Able Ride. The application process can take up to 21 days after the certification department receives all parts of the application. If we do not process your application within 21 days, presumptive eligibility will be granted on the 22nd day until and unless the application is denied in writing.

All 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 Option #4,

TTY (516)228.4002 or 711,

Email us to the following address: **US.NiceCert@transdev.com**

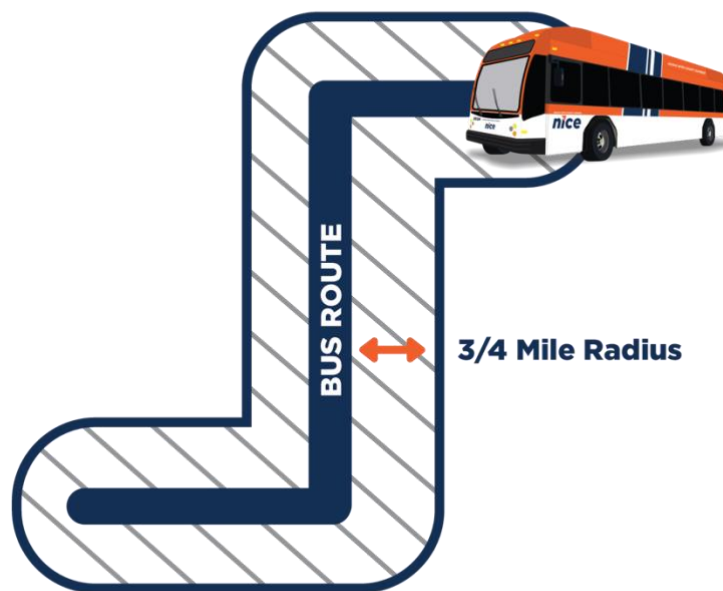
or go to our website **www.nicebus.com** and download an application.



## 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 **CANNOT** be accepted. Able-Ride will take you to any location within the ADA  $\frac{3}{4}$  mile radius of a NICE fixed route. Trips may be for any reason, including educational, personal, recreational or business-related purposes.

Able-Ride does **NOT** provide paratransit complementary service in the following areas: **Syosset, Bayville, Oyster Bay, Lido Beach, Point Lookout, Locust Valley and Sands Point**. Able Ride provides **PARTIAL** service in the following areas: **Valley Stream, Woodmere, Old Bethpage, Hicksville, Long Beach, Glen Cove, Plainview and Lawrence**.



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 "Lens Crafters"** – Huntington, NY
- **IHOP Restaurant** – 201 Airport Plaza Blvd, Farmingdale, 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** – (Panera Bread), 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 your 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 considered as theft of service, subject to applicable criminal penalties under New York State laws and Nassau County Statutes.

**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.**



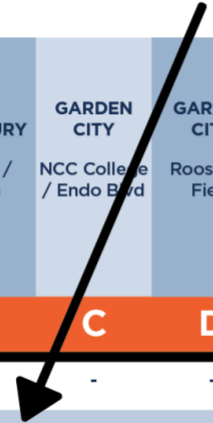


## Service Hours

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 currently,  
there is no Able-Ride service available



| WESTBURY<br>Post Ave /<br>Rockland St. | WESTBURY<br>Rivado /<br>Elison | GARDEN<br>CITY<br>NCC College<br>/ Endo Blvd | GARDEN<br>CITY<br>Roosevelt<br>Field | HEMPSTEAD<br>HTC<br>Hempstead<br>Transit<br>Center | SOUTH<br>HEMPSTEAD<br>Baldwin /<br>Long Beach<br>Road | BALDWIN<br>Grand /<br>DeMott | BALDWIN<br>Grand /<br>Merrick Rd | BALDWIN<br>HARBOR<br>Grand Ave /<br>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                                                  | 9:25                         | 9:25                             | 9:25                                             |
| 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 investigated, 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.
- Always maintain control over service animals.
- 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 your 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 traveling 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 exceed 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

Phone: (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 presented 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



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 provisions 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 can submit either a **written request**, email request to [latoya.pippins@transdev.com](mailto:latoya.pippins@transdev.com) or contact us via Latoya pippins at 516-296-4157 **within 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

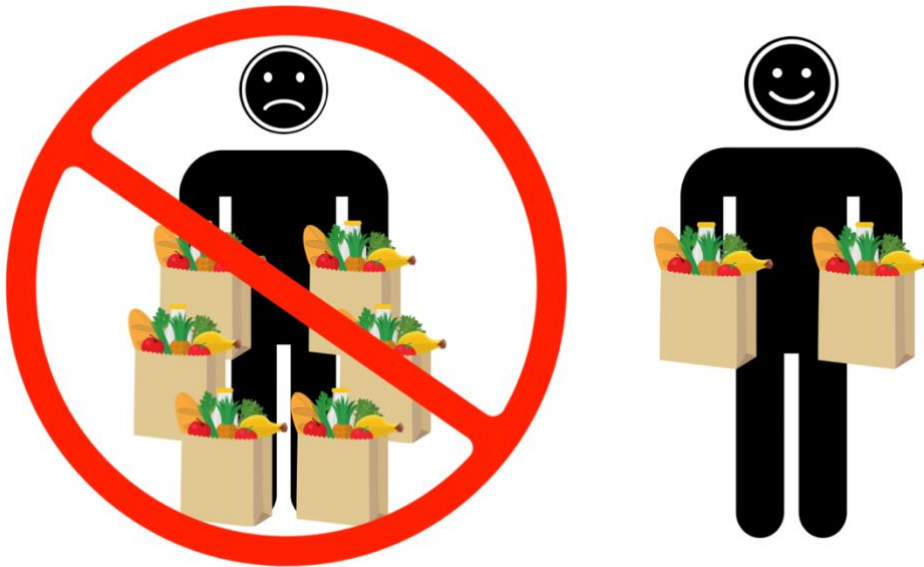
Depending on the nature and severity of the disability, customer may require additional assistance from a PCA. Customers who cannot travel safely or comfortably without being accompanied by or met by a PCA must understand that Able-Ride drivers cannot fulfill PCA duties.

### 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 an Able-Ride vehicle without risk to themselves or others.
- Assisting a customer who travels with a service animal but cannot 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.
- Operation of 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.



NICE allows Able Ride Clients to ride with a Personal Care Assistant (PCA). If you need a PCA to travel with you please note, they are not required to accompany you on every trip you book, nor are they required to provide assistance with boarding, disembarking or the transportation process. The same PCA is not required for all of your trips.

## Companions

Customers may travel with one Personal Care Attendant (PCA) for free. ALL Companions (guests) are required 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.

Household pets are not allowed on any Able-Ride vehicles. Only service animals as described above will be allowed.

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 the service animal has 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 rider engages in violent, seriously disruptive, or illegal conduct, or represents a direct threat to others, their Able-Ride Service may be suspended, or they can be subject to further discipline. Service suspension may also result from abusive behaviors such as verbal assault or intentional and repeat violations of Able-Ride policies. NICE Able-Ride understands that such behavior may occur due to involuntary behavior resulting from a disability and accordingly will evaluate each such potential suspension on a case-by-case basis.

If you dispute a suspension under this policy, you have the right to file an appeal. Appeal requests can be filed in writing or by contacting Latoya pippins at 516-296-4157 and/or by emailing at

[latoya.pippins@transdev.com](mailto:latoya.pippins@transdev.com) 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) boards 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 \$4.00 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](http://NICEBUS.com)

For customers who are Deaf or Hearing Impaired, 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 the 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

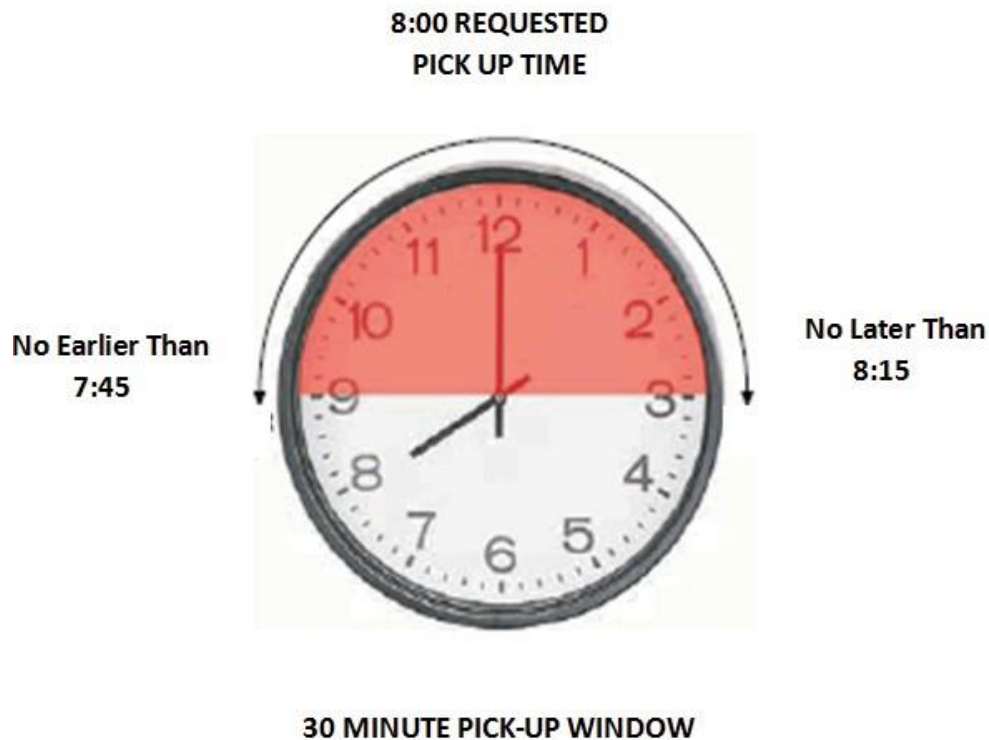


## Able-Ride Subscription Trips

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.

### Your 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 Pickup

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 consider as theft of service, subject to applicable criminal penalties under New York State laws and Nassau County Statues.

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 are required to transport any mobility devices that does 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 handrails 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 NICE Able-Ride 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](mailto: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:  
Federal Transit Administration Headquarters  
Complaint Team  
1200 New Jersey Avenue S.E. Washington, DC, 20590

Phone Number: 202-366-4043

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



## CONTÁCTENOS

Los agentes están disponibles de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. (516)228.4000 / TTY (516) 228.4002 o 711 Para los clientes sordos o con problemas de audición, utilice su proveedor de servicios de retransmisión preferido o el servicio gratuito de retransmisión 711.



NICE Bus investiga todas las quejas de la ADA recibidas dentro de los 90 días posteriores al presunto incidente. Las quejas de la ADA se pueden presentar a NICE Bus a través del Formulario de queja de la ADA en línea completado, por correo electrónico, por teléfono o por correo postal de los EE. UU. Se puede acceder al formulario de queja en línea a través del enlace que se proporciona a continuación, o puede comunicarse con NICE Bus al (516) 296.4157 y solicitar que se le envíe una copia por correo. Los formularios deben enviarse a la atención del Oficial de Quejas de la ADA a la dirección indicada anteriormente.

Al recibir una queja de la ADA, NICE Bus revisará la información presentada y enviará al demandante una carta de reconocimiento informándole si la queja será investigada como una queja de la ADA.

NICE Bus puede requerir hasta 30 días calendario para investigar una queja. Si se requiere información adicional para resolver la queja, NICE Bus puede ponerse en contacto con el reclamante. El demandante tendrá 10 días hábiles a partir de la fecha de la carta para presentar la información solicitada al funcionario de NICE Bus que investiga la queja. Si el demandante no se pone en contacto con el investigador de NICE Bus o no recibe la información adicional en un plazo de 10 días hábiles, NICE Bus tiene derecho a cerrar administrativamente el caso. Un caso también puede cerrarse administrativamente si el demandante ya no desea continuar con su caso.

Una vez que el investigador haya revisado una queja, emitirá una de dos cartas al denunciante: 1) una carta de cierre o 2) una carta de hallazgo (LOF). Una carta de cierre resume las alegaciones, afirmando que no ocurrió ninguna violación de la ADA y que el caso se cerrará. Un LOF resume las alegaciones y las opiniones relativas al presunto incidente, y explica qué medidas correctivas, formación adicional de los miembros del personal u otras medidas se adoptarán, si las hay. Si el demandante desea apelar la decisión de NICE Bus, tendrá 10 días hábiles a partir de la fecha de la carta para hacerlo.

Las quejas también se pueden presentar directamente ante la Administración Federal de Tránsito en:

Federal Transit Administration Headquarters  
Complaint Team

1200 New Jersey Avenue S.E.  
Washington, DC, 20590

Número de teléfono: 202-366-4043

Una versión imprimible del Formulario de Queja de la ADA está disponible en inglés y español en [www.nicebus.com/passengerinfo/Conducir-con-una-discapacidad](http://www.nicebus.com/passengerinfo/Conducir-con-una-discapacidad)

Nota: Las quejas deben incluir información de contacto.

Nadie puede intimidar, amenazar, coaccionar o participar en otras conductas discriminatorias contra nadie porque él o ella haya presentado una queja para asegurar los derechos protegidos por los estatutos de no discriminación que NICE Bus aplica. Cualquier persona que alegue dicho acoso o intimidación puede presentar una queja ante NICE Bus y/o la Administración Federal de Tránsito y se llevará a cabo una investigación.



## Vehículos Able-Ride

Able-Ride tiene camionetas equipadas con elevadores y un número limitado de sedanes. Nuestra asociación afiliada con el servicio de furgonetas Super Shuttle también se utiliza para el servicio Able-Ride. Able-Ride no atiende solicitudes de tipos específicos de vehículos, incluidas las solicitudes de sedán solamente. Los vehículos accesibles se pueden usar para transportar clientes con sillas de ruedas, scooters o clientes ambulatorios que pueden o no requerir un ascensor para abordar un vehículo.

Los vehículos Able-Ride deben transportar cualquier dispositivo de movilidad que no exceda las especificaciones del vehículo/rampa o las capacidades del área de seguridad. **Es posible que las ayudas a la movilidad más allá de estas especificaciones no sean transportables. Nos reservamos el derecho de rechazar el transporte si lo consideramos inseguro.** Asegúrese de que los frenos y otras piezas de su silla de ruedas o dispositivo de movilidad estén en buen estado de funcionamiento.

Si necesita ayuda para subir al vehículo, el conductor le ayudará. Todos los conductores están capacitados para operar un ascensor y los dispositivos de seguridad de ayuda a la movilidad. Los clientes ambulatorios que utilicen el elevador de vehículos deben usar los pasamanos provistos para abordar de manera segura.

## Quejas y procedimientos de la ADA

Cualquier persona que crea que ha sido discriminada o se le ha negado la participación completa en el transporte por motivos de discapacidad por parte de NICE Able-Ride puede presentar una queja ante la ADA. Las quejas de la ADA se pueden presentar al Oficial de Quejas de la ADA de la siguiente manera:

Por correo:

Oficial de Quejas de la ADA

Latoya Pippins

NICE Autobús / Able-Ride 700 Commercial Ave Garden City, NY 11530

Por correo electrónico: [latoya.pippins@transdev.com](mailto:latoya.pippins@transdev.com)

Por teléfono: 516.296.4157



## Lo que necesita saber

Debe presentar su tarjeta de identificación Able-Ride antes de abordar todos los vehículos Able-Ride.

La tarjeta de identificación Able-Ride se emite solo a la persona nombrada en la tarjeta y le permite viajar a bordo de los vehículos Able-Ride junto con un Asistente de Cuidado Personal (PCA) que puede acompañarlo de forma gratuita. La tarjeta de identificación Able-Ride no es transferible. Es una violación de la política de Able-Ride dar o prestar su tarjeta de identificación de Able-Ride a cualquier persona. El uso indebido, alteración o falsificación de su tarjeta de identificación de Able-Ride es una violación de la política de Able-Ride y se considerará como robo de servicio, sujeto a las sanciones penales aplicables según las leyes del estado de Nueva York y los estatutos del condado de Nassau.

La identificación siempre se otorga sin cargo cuando se solicita un viaje apto por primera vez o se recertifica. Hay una tarifa de reemplazo de \$ 5.00 para cualquier tarjeta de identificación después de eso.

**Si pierde su tarjeta de identificación Able-Ride o si se la roban, debe informar la pérdida de inmediato llamando al (516)228.4000 / TTY (516)228.4002 o 711**



Las cancelaciones realizadas con anticipación (2 horas o más) antes de la hora programada del viaje, se considerarán una cancelación anticipada por la cual no se aplica ninguna penalización. Una cancelación se considera tardía si la cancelación se realiza menos de dos (2) horas antes de la hora programada del viaje. Las cancelaciones tardías se tratan como una no presentación y pueden resultar en la suspensión del servicio.

## Cancelación tardía

Las cancelaciones afectan nuestra capacidad para ofrecer una oportunidad de viaje a otros pasajeros. Si ha programado un viaje que ya no necesita, llame al despacho de Able-Ride o al departamento de reservas lo antes posible para cancelar su viaje. Esto ayudará a liberar espacio para que otros puedan montar y a mantener bajos los costos del programa. Puede cancelar su viaje llamando al 516.228.4000, TTY 516.228.4002 o 711.

## Cancelaciones

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.

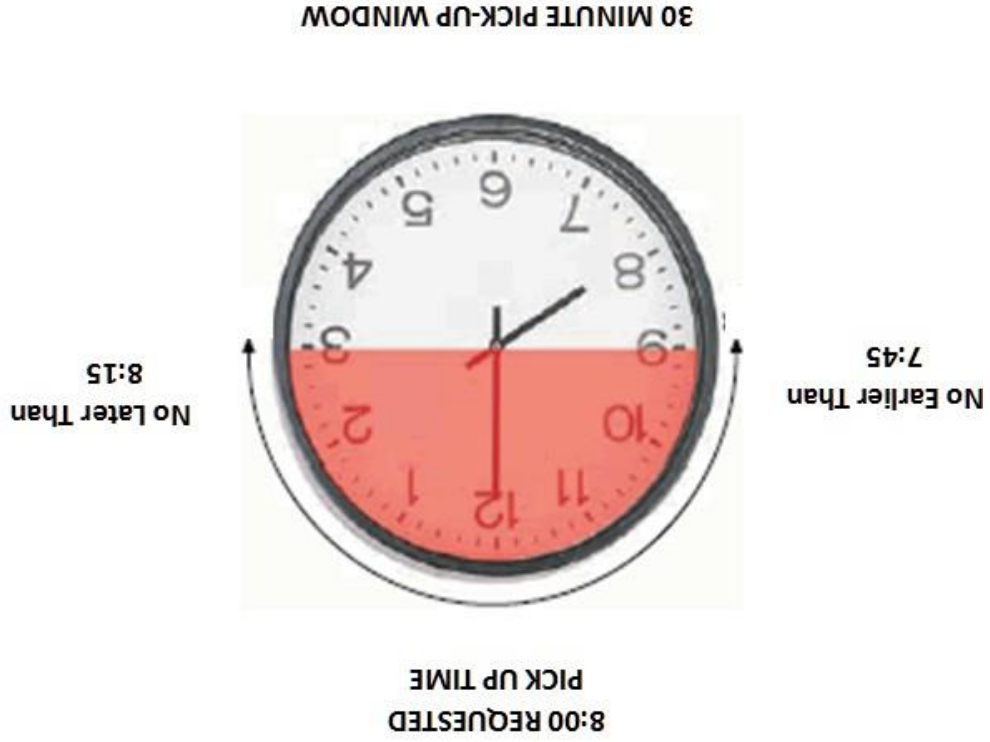
## Tiempo de espera del vehículo y ausencias de los clientes

No es necesario que suba al vehículo hasta que comience la ventana de recogida, pero puede abordar el vehículo antes si lo desea. Los conductores de Able-Ride llevan tarjetas de identificación. Si alguna vez duda de la identidad de su conductor, llame a Able-Ride al (516)228.4000.

Este listo al comienzo de la ventana de recogida. Por ejemplo, si su ventana de recogida comienza a las 7:45 a. m., Cuando llegue su conductor, solo tendrá que **esperar cinco minutos** en la ventanilla de recogida. Por ejemplo, si su ventana de recogida es de 7:45 a.m. a 8:15 a.m. y el conductor llega a las 7:45 a.m. o antes, debe presentarse para abordar a las 7:50 a.m.

## A qué hora lo recogemos





entre las 7:45 a.m. y las 8:15 a.m.

Able-Ride programa las recogidas dentro de un período de recogida de 30 minutos para permitir el tráfico y otros retrasos. En lugar de darle una hora exacta, le daremos un período de ventana de 30 minutos para nuestra llegada. Por ejemplo, si pide que lo recojan a las 8:00 a.m., su viaje estará programado para llegar

## Tu ventana de recogida y cuándo estar listo

Si viaja hacia y/o desde el mismo lugar a la misma hora al menos dos veces por semana, puede solicitar el Servicio de suscripción. Este servicio le permite realizar viajes regulares sin llamar para reservar o confirmar viajes a menos que haya un cambio o cancelación. El servicio de suscripción está sujeto a disponibilidad.

## Viajes de suscripción Able-Ride





## Puntos a tener en cuenta a la hora de programar un viaje

- Organice su viaje de regreso al mismo tiempo que hace una reserva para la recogida.
- Si necesita llegar a su destino a más tardar a una hora específica, dígame al agente de reservas que desea reservar su viaje con cita previa.
- Proporcione un número de teléfono en el que se le pueda localizar en todo momento.

## Able-Ride no ofrece opciones de vehículos.

## Confirmación de viaje

Una vez que se haya completado su reserva, el agente leará su itinerario de viaje. Escuche atentamente para asegurarse de que su viaje esté programado correctamente.

Es necesario conocer y tener accesible su número de identificación de cliente cuando se le solicite, este es el número que se le pedirá que proporcione si hay algún problema con su viaje programado o si necesita modificarlo o cancelarlo

## Cómo cancelar un viaje

Se espera que los clientes cancelen los viajes al menos dos horas antes del comienzo de su ventana de recogida. Los viajes que no se cancelen dentro de las dos horas están sujetos a la política de cancelación tardía de no presentación.

Puede cancelar un viaje realizando una de las siguientes acciones:

1) Si tiene dirección de correo electrónico y acceso a Internet, utilice el formulario de cancelación de viaje en línea para cancelar un viaje con anticipación:

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

## O

Llame a un agente de reservas los 7 días de la semana / de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.  
(516)228.4000, TTY (516)228.4002 o 711



nuestra línea TTY al (516)228.4002.

Para los clientes sordos o con discapacidad auditiva, utilice su proveedor de servicios de retransmisión preferido, el servicio gratuito de retransmisión 711 o

**Able-Ride** (516)228.4000. O visite [NICEBUS.com](http://NICEBUS.com)

**Para obtener un formulario de pedido de libro de boletos Able-Ride, llame al:**

compre con anticipación.

La tarifa de ida es de \$4.00 para clientes registrados e invitados. Si está certificado como que requiere que un asistente de cuidado personal (PCA) lo acompañe, el PCA viajará sin cargo adicional. Debe tener PCA permitido en su tarjeta de identificación. Puede pagar en efectivo (solo la tarifa exacta) o usar boletos de viaje que

**El agente de reservas le informará de su tarifa total en el momento de reservar su viaje.**

aceptamos cheques personales ni tarifas de ida y vuelta.

Se requiere el pago completo y exacto de las tarifas Able-Ride para todos los viajes. El pago debe presentarse en cambio exacto, antes de que un cliente o su PCA y/o acompañante (invitados) suban al vehículo. No

## Política de Pago de Tarifas





## Condiciones climatológicas adversas o peligrosas

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

## Amenaza directa y comportamiento abusivo

Si un pasajero se involucra en una conducta violenta, gravemente perturbadora o ilegal, o representa una amenaza directa para otros, su Servicio Able-Ride puede ser suspendido o puede estar sujeto a medidas disciplinarias adicionales. La suspensión del servicio también puede ser el resultado de comportamientos abusivos, como agresión verbal o violaciones intencionales y repetidas de las políticas de Able-Ride. NICE Able-Ride entiende que dicho comportamiento puede ocurrir debido a un comportamiento involuntario resultante de una discapacidad y, en consecuencia, evaluará cada una de esas posibles suspensiones caso por caso. Si impugna una suspensión en virtud de esta política, tiene derecho a presentar una apelación. Las solicitudes de apelación se pueden presentar por escrito o comunicándose con Latoya Pippins al 516-296-4157 y/o enviando un correo electrónico a [latoya.pippins@transdev.com](mailto:latoya.pippins@transdev.com). Se le enviará una copia del proceso de apelación con su carta de suspensión.

## Objetos perdidos y encontrados

Able-Ride no se hace responsable de los artículos perdidos o robados. Si cree que ha perdido algo en Able-Ride, llame a reservas durante nuestro horario comercial normal. Si se encuentra el artículo, se registrará correctamente y se colocará al cuidado de Able-Ride. Para recoger artículos perdidos, comuníquese con la línea de reservas para **programar una cita**. Se requerirá una identificación adecuada para recoger los artículos recuperados. Cualquier artículo no reclamado se descartará después de 30 días.



## Animales de servicio

El Departamento de Transporte (DOT, por sus siglas en inglés) - La Administración Federal de Transporte (FTA, por sus siglas en inglés) ordena a los proveedores de transporte público que sigan la definición del DOT de un animal de servicio según lo estipulado en el Código de Regulación Federal [CFR 49 Subtítulo 49 Parte 37.3].

El término "animal de servicio" se define como "Cualquier animal guía, animal de señales u otro animal entrenado individualmente para trabajar o realizar tareas para una persona con una discapacidad, incluidos, entre otros, guiar a personas con discapacidad visual, alertar a las personas con discapacidad auditiva sobre intrusos o sonidos, proporcionar protección mínima o trabajo de rescate, tirar de una silla de ruedas, o recoger los objetos caídos". Los animales de servicio son animales que están "entrenados individualmente para trabajar o realizar tareas". Esta capacitación puede ser impartida por una organización o por un individuo, incluyendo a la persona con una discapacidad. Las agencias de tránsito no están obligadas a transportar animales que no hayan sido entrenados individualmente para realizar trabajos o tareas específicas. Si la única función de un animal fuera proporcionar apoyo emocional o consuelo al jinete, por ejemplo, ese animal no entraría en la definición reglamentaria de animal de servicio basada en el entrenamiento.

Las mascotas domésticas no están permitidas en ningún vehículo Able-Ride. Solo se permitirán animales de servicio como se describe anteriormente.

Las agencias de tránsito pueden negarse a transportar animales de servicio que se considere que representan una amenaza directa para la salud o la seguridad de los conductores u otros pasajeros, crean una atmósfera seriamente perturbadora o no están bajo el control del pasajero. Los animales de servicio deben estar bajo el control de los usuarios en todo momento.

Cuando no es obvio qué servicio proporciona un animal, el operador puede hacer dos preguntas: (1) si el animal de servicio es necesario debido a una discapacidad, y (2) qué trabajo o tarea ha sido entrenado el animal de servicio para realizar. Los operadores no preguntarán bajo ninguna circunstancia sobre la discapacidad de la persona, no requerirán documentación médica, no requerirán una tarjeta de identificación especial o documentación de entrenamiento para el animal de servicio, ni pedirán que el animal de servicio demuestre su capacidad para realizar el trabajo o la tarea.

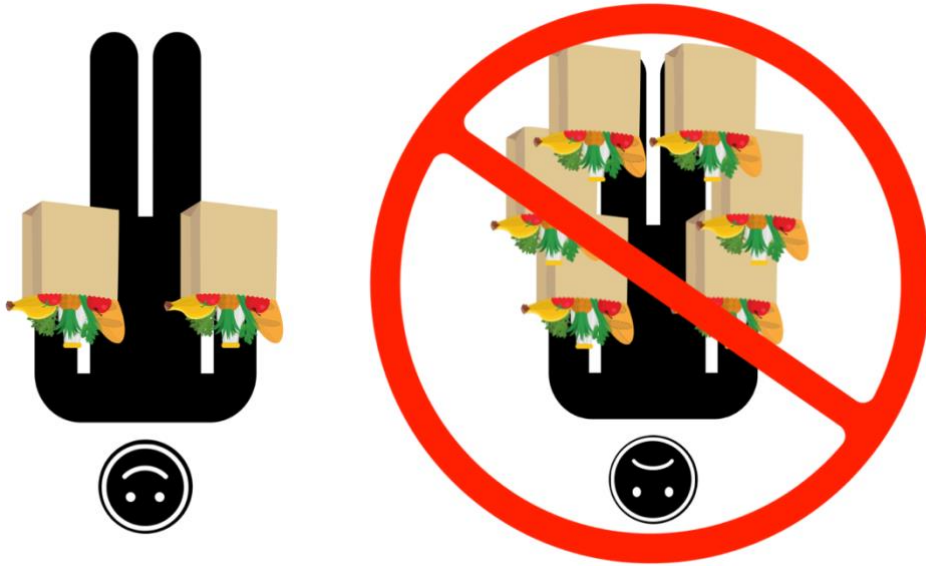
Los animales de servicio no pueden ocupar un asiento y deben sentarse a los pies de su dueño y permanecer bajo su control en todo momento.

certificados viajan gratis.

de 48 pulgadas, deben pagar la tarifa completa. Los asistentes de ciudad personal que viajan con clientes acompañante usa algún dispositivo de movilidad. Los acompañantes (invitados), incluidos los niños mayores Asegúrese de notificar al agente de reservaciones si un acompañante (invitado) viajará con usted y si su una reserva con varios acompañantes, tenga en cuenta que esto se basará en la disponibilidad de espacio. acompañantes (invitados) están sujetos a pagar la tarifa aplicable en el momento del embarque. Al hacer Los clientes pueden viajar con un asistente de ciudad personal (PCA) de forma gratuita. TODOS los

## Acompañantes

es necesario que sea el mismo PCA en todos sus viajes. todos los viajes que reserve, ni que le preste asistencia al subir o bajar del vehículo o durante el trayecto. No necesita que un PCA le acompañe en el viaje, tenga en cuenta que no es obligatorio que le acompañe en NICE permite a los clientes de Able Ride viajar acompañados de un asistente de ciudadanos personales (PCA). Si



caber en el vehículo y estar asegurado.

las leyes de transporte de materiales peligrosos. El equipo debe ser lo suficientemente pequeño como para Equipo de soporte vital como: respirador, oxígeno portátil u otro equipo de soporte vital, siempre que no viole

## Lo que puede llevar consigo



- Operación de un dispositivo de movilidad operado electrónicamente.
- Opere cualquier equipo de soporte vital.
- a puerta" exigido por las regulaciones de la ADA.
- Ayudar a un cliente que usa una silla de ruedas a subir o bajar escalones o bordillos, más allá del servicio "puerta
- Entrar/desbloquear o abrir la residencia privada de un cliente.
- del vehículo sin asistencia.
- Ayudar a un cliente que viaja con un animal de servicio pero no puede abordar o desembarcar a ese animal
- vehículo Able-Ride sin riesgo para ellos mismos o para los demás.
- Permanecer con clientes que no pueden ser dejados desatendidos por un breve tiempo mientras están en un
- Alojarse con un cliente que no puede quedar desatendido en el destino.
- Ayudar a un cliente a cambiar los bidones de oxígeno.
- Ayudar a un cliente a quitarse una chaqueta y/o reposicionar una silla de ruedas.

#### LOS OPERADORES DE ATRACCIONES CAPACES TIENEN TERMINANTEMENTE PROHIBIDO HACER LO SIGUIENTE:

PCA deben comprender que los conductores de Able-Ride no pueden cumplir con las obligaciones de la PCA. PCA. Los clientes que no puedan viajar de manera segura o cómoda sin estar acompañados o recibidos por un Dependiendo de la naturaleza y gravedad de la discapacidad, el cliente puede requerir asistencia adicional de un

### Si necesita asistencia adicional

- para cualquier asistencia adicional.
- brindar asistencia más allá de lo que se describe en esta guía. Los clientes son responsables de hacer los arreglos
- Es importante tener en cuenta que el conductor no es un asistente de cuidado personal y no se le permite
- movilidad.
- garantizará la seguridad adecuada del cliente (incluida la sujeción del cinturón de seguridad) y los dispositivos de
- El conductor escoltará al cliente dentro y fuera del vehículo, operará el elevador del vehículo si es necesario y
- transportarse en un solo viaje hasta la puerta.
- El conductor puede llevar hasta 2 paquetes para el cliente, que no excedan las 15 libras y que puedan
- El conductor puede permitir que los clientes sostengan el brazo del conductor para mantener el equilibrio.

### Asistencia al conductor para clientes





Cualquier viaje posterior en el día en que se haya registrado una no presentación o una cancelación tardía no se cancelará automáticamente. Es responsabilidad del cliente cancelar todos los viajes posteriores de ese día o permanecerán en el horario. Para evitar múltiples ausencias en el mismo día, los clientes deben cancelar cualquier viaje posterior llamando al centro de reservas de Able-Ride al 516-228-4000.

## Suspensión del servicio

Able-Ride revisará todas las ausencias documentadas, las cancelaciones tardías y las cancelaciones en la puerta para su verificación antes de registrarlas en la cuenta del cliente. Una no presentación verificada, una cancelación tardía o una cancelación en la puerta contará como un punto de penalización. Los clientes estarán sujetos a suspensión después de; (1) acumular cuatro puntos de penalización en un mes calendario, Y (2) haber "no presentado", "cancelado tarde" o "cancelar en puerta" al menos el diez (10) por ciento de esos viajes programados.

Tanto la disposición 1 como la 2 deben cumplirse antes de que se produzca la suspensión del servicio.

Able-Ride notificará a los clientes por teléfono y enviará una carta de advertencia después de que hayan acumulado tres puntos de penalización. Cualquier violación posterior resulta en las siguientes suspensiones:

- Primera infracción: suspensión de 7 días
- Segunda infracción: suspensión de 14 días
- Tercera infracción: suspensión de 21 días
- Cuarta violación y subsiguientes: suspensión de 30 días

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

## Disputar ausencias o cancelaciones tardías

Los clientes que deseen impugnar ausencias específicas, cancelaciones tardías o cancelaciones en puerta deben hacerlo dentro de las cuarenta y ocho (48) horas posteriores a la ocurrencia. Los clientes deben comunicarse con el centro de reservas 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 de la no presentación, cancelación tardía o cancelación en la puerta.

## Apelación de las suspensiones propuestas

Los clientes que deseen apelar las suspensiones bajo esta política tienen derecho a presentar una solicitud de apelación, que debe ser por escrito. Los clientes pueden enviar una **solicitud por escrito**, una solicitud por correo electrónico a [latoya.pippins@transdev.com](mailto:latoya.pippins@transdev.com) o comunicarse con nosotros a través de Latoya Pippins al 516-296-4157 **dentro de los 60 días** posteriores a la recepción de las cartas de suspensión. Los clientes que no cumplan con la fecha límite de solicitud de apelación serán suspendidos de **los servicios de Able-Ride** en la fecha indicada en el aviso de suspensión. Las suspensiones comenzarán el primer día después de la expiración del plazo de apelaciones.



## Política de ausencia/cancelación tardía

Able-Ride entiende que los clientes a veces pueden perder viajes programados o no poder cancelar viajes de manera oportuna por razones que están fuera de su control. Sin embargo, faltar repetidamente a los viajes programados o no cancelarlos de manera oportuna puede llevar a la suspensión del servicio. En la siguiente información se explica la política de no presentación de Able-Ride.

La **ventana de recogida** se define como quince (15) minutos antes y quince (15) minutos después de la hora de recogida negociada. Los clientes deben estar listos para abordar un vehículo cuando llegue dentro de la ventana de recogida. El conductor esperará un **máximo de cinco (5) minutos a su llegada** para que el pasajero suba.

Un **no-show** ocurre cuando el vehículo llega al lugar de recogida programado dentro de la ventana de recogida y el conductor espera al menos 5 minutos y el pasajero aún no se ha presentado para abordar. El vehículo se irá y se registrará una aparición que no se presente.

Una **cancelación tardía/Cancel at the Door** se define como una cancelación realizada:

- **Menos de 2 horas** antes de la ventana de recogida programada es una **cancelación tardía**.
- A la llegada del vehículo dentro de la ventana de recogida y usted **se niega a abordar**, es una **cancelación en la puerta**.

Able-Ride **NO** contará una no presentación, cancelación tardía o cancelación en puerta por circunstancias fuera del control del cliente que le impidan notificarnos con anticipación que el viaje no se puede realizar. Ciertas circunstancias tales como:

- Emergencia médica o cita médica que se retrasa inesperadamente
- Enfermedad súbita
- Recogidas programadas en el lugar equivocado



## Confirmación de viaje

Una vez que se haya completado su reserva, el agente leerá su itinerario de viaje. Cada viaje tendrá un número de confirmación que se puede utilizar para confirmar o cancelar su viaje utilizando el sistema IVR. Escuche atentamente para asegurarse de que su viaje esté programado correctamente.

Es necesario conocer y tener accesible su **número de identificación de cliente** cuando se le solicite, este es el número que se le pedirá que proporcione si hay un problema con su viaje programado o si necesita modificar o cancelar su reserva.

## Visitantes

Los visitantes de fuera del estado pueden usar Able-Ride hasta por 21 días dentro de un período de 365 días, a partir del día de su primer viaje. Comuníquese con tu proveedor local de paratransito de la ADA en tu área y solicita que envíen tu verificación de elegibilidad a Able-Ride. Para enviar por fax: (516)393.1553 o por favor llame a reservas de Able-Ride para enviar por correo electrónico.

**Nota:** Si los viajes superan los 21 días en un período determinado de 365 días, se solicitará a los visitantes que realicen una solicitud de viaje apto directamente para que el número de pasajeros continúe más allá de los 21 días. Si **no** tiene un proveedor local de paratransito en su área de residencia, deberá pedirle a su proveedor de atención médica que presente una certificación de su discapacidad, que describa la información como se indica a continuación:

La información sobre el estado del visitante debe contener lo siguiente:

- Nombre completo
- Dirección de la casa
- Fecha de nacimiento
- Números de teléfono residencial y/o celular
- Número de identificación de paratransito
- Fecha de vencimiento de la certificación de paratransito
- Tipo de discapacidad
- Cualquier dispositivo de movilidad utilizado, como: animal de servicio, silla de ruedas, andador, elevador.
- Si está autorizado a viajar con un asistente de cuidado personal (PCA, por sus siglas en inglés)

La información de contacto de emergencia se puede enviar a:  
**NICE /able-ride, a la atención de: Departamento de Certificación**  
947 Stewart Avenue, Ciudad Jardín, NY 11530  
Teléfono: (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.
- Su hora de recogida solicitada o la hora de la cita.
- La dirección para dejarlo (nombre de la calle y número), 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 la 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 del Cliente

Como cliente de Able-Ride, tienes derecho a:

- Espere una recogida a tiempo dentro de un período de 30 minutos.
- Transporte seguro y oportuno entre los puntos de viaje.
- Ser tratado con cortesía y respeto.
- Viaje en un vehículo limpio y en buen estado.
- Espere que cualquier inquietud o queja sea investigada, abordada y resuelta.
- Hacer que las llamadas sean respondidas con prontitud y cortesía.

## Responsabilidades del cliente

- Al comienzo de la ventana de recogida, esté listo y atento a la llegada de su autobús durante la ventana de 30 minutos.
- Presente su tarjeta de identificación válida de Able-Ride al conductor antes de abordar el vehículo.
- Tenga a mano su tarifa exacta antes de abordar el vehículo. (El conductor NO PUEDE hacer cambio)
- Trate a los conductores, a los demás pasajeros y al personal de Able-Ride con respeto.
- Todos los dispositivos de movilidad personal deben mantenerse en buenas condiciones y ser capaces de funcionar sin la intervención del conductor.
- Asegúrese de que las rampas, aceras y pasillos tengan el mantenimiento adecuado y estén libres de escombros, nieve y hielo.
- Use los sistemas de sujeción de seguridad requeridos del vehículo en todo momento durante el transporte.
- Mantenga siempre el control sobre los animales de servicio.
- Cancele las reservas dos o más horas antes de la ventana de recogida programada.
- Se deben usar camisas y zapatos en todos los vehículos Able-Ride.
- Respete a los demás pasajeros y use auriculares con radios y reproductores de música digital.
- No coma, beba ni fume en un vehículo Able-Ride.
- Mantener una buena higiene personal.
- No se involucre en comportamientos disruptivos o abusivos.
- Mantener actualizada la información personal, como: contacto de emergencia, domicilio, direcciones de citas, números de teléfono de los lugares a los que viaja y desde y los tipos de dispositivos de movilidad utilizados para ayudarlo a viajar.



## Política de Modificación Razonable

A partir del 13 de julio de 2015, los proveedores de transporte están obligados por 49 CFR 37.5(i)(3) a realizar modificaciones razonables en las políticas, prácticas o procedimientos cuando las modificaciones sean necesarias para evitar la discriminación por motivos de discapacidad o para proporcionar accesibilidad del programa a sus servicios. El proceso que se debe utilizar para considerar las solicitudes de modificaciones razonables se describe en 49 CFR 37.169.

Los requisitos básicos del proceso que deben cumplirse son:

- La información sobre el proceso de modificación razonable debe estar fácilmente disponible para el público y debe ser accesible
- Es posible que se requiera un aviso previo, pero también se necesita flexibilidad para manejar solicitudes que solo son factibles en el lugar
- Las personas que solicitan modificaciones no están obligadas a usar el término "modificación razonable"

## Procedimiento

Los pasajeros pueden solicitar modificaciones razonables para todos los modos (ruta fija, respuesta a la demanda del público en general y paratránsito ADA). Los pasajeros que hagan solicitudes no están obligados a usar el término "modificación razonable".

Las solicitudes deben hacerse al menos el día anterior, pero se requiere flexibilidad para las solicitudes en el lugar. El Director de Seguridad y/o el Supervisor de Operaciones revisarán todas las solicitudes y proporcionarán la determinación. Para solicitudes en el lugar, el conductor debe ponerse en contacto con reservas o despacho. Se conservará la documentación relativa a la solicitud y a las medidas adoptadas como resultado.

Para hablar sobre una modificación razonable, llame a Able-Ride:  
(516)228.4000, TTY (516)228.4002 o 711

**Recuerde que su seguridad es nuestra principal preocupación.**



## Horario de servicio

El servicio Able-Ride es comparable al servicio de autobús de ruta fija programado regularmente durante los mismos días y horarios, incluidos los fines de semana y días festivos. Siempre que haya un servicio de autobús de ruta fija disponible, también estará disponible el servicio Able-Ride. Si no hay un servicio regular de autobús, el servicio Able-Ride tampoco estará disponible. El servicio Able-Ride variará según el área de recogida o destino.

## 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                                                |
|--------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------|
| WESTBURY<br>Rockland St. | WESTBURY<br>Rivado /<br>Elison | GARDEN CITY<br>NCC College<br>/ Endo Blvd | GARDEN CITY<br>Roosevelt<br>Field | HEMPSTEAD<br>HTC<br>Hempstead<br>Transit<br>Center | SOUTH<br>HEMPSTEAD<br>Baldwin /<br>Long Beach<br>Road | BALDWIN<br>Grand /<br>Demott | BALDWIN<br>Grand /<br>Merrick Rd | BALDWIN<br>HARBOR<br>Grand Ave /<br>Atlantic Ave |
| 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                                                  | 9:25                         | 9:25                             | 9:25                                             |
| 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                                              | -                                                     | -                            | -                                | -                                                |



**Si pierde su tarjeta de identificación Able-Ride o si se la roban, debe reportar la pérdida de inmediato llamando al (516)228.4000 / TTY (516)228.4002 o 711.**

Los clientes deben llevar consigo sus tarjetas de identificación con foto emitidas por Able-Ride cuando viajen en nuestro servicio. Para proteger los derechos y la seguridad, se le pedirá que presente su tarjeta de identificación de Able-Ride cada vez que suba a un vehículo de Able-Ride. Es responsabilidad de los clientes de NICE Able-Ride evitar el uso indebido del sistema. La tarjeta de identificación Able-Ride se emite solo a la persona nombrada en la tarjeta y le permite viajar a bordo de los vehículos Able-Ride junto con un Asistente de Ciudadano Personal (PCA) que puede acompañarlo de forma gratuita. La tarjeta de identificación Able-Ride no es transferible. Es una violación de la política de Able-Ride dar o prestar su tarjeta de identificación de Able-Ride a cualquier persona. El uso indebido, alteración o falsificación de su tarjeta de identificación de Able-Ride es una violación de la política de Able-Ride y se considerará como robo de servicio, sujeto a las sanciones penales aplicables según las leyes del estado de Nueva York y los estatutos del condado de Nassau.

## **Tarjetas de identificación con foto de Able-Ride**





## Trasladados al este y al oeste del condado de Nassau

Los clientes de Able-Ride también pueden viajar desde el condado de Nassau a puntos al este y al oeste utilizando los siguientes servicios de paratransito: Sistemas de paratransito de Transporte Accesible del Condado de Suffolk (SCAT) o MTA (Access-A-Ride) de la ciudad de Nueva York.

## Viajes hacia el este

Puede viajar a los puntos al este del condado de Nassau transbordando al Transporte Accesible del Condado de Suffolk (SCAT) en una de las siguientes ubicaciones:

- **Wait Whitman Mall "Fabricantes de lentes"** - Huntington, NY
- **Restaurante IHOP** - 201 Airport Plaza Blvd, Farmingdale, NY

Para viajar entre los condados de Nassau y Suffolk, llame a Able-Ride y nuestro reservador coordinará sus arreglos de viaje con SCAT:

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

## Viaje hacia el oeste

Puede viajar al oeste del condado de Nassau a la ciudad de Nueva York (5 distritos) transfiriendo a MTA Access-A-Ride en las siguientes ubicaciones:

- **Green Acres Mall** – (Panera Bread), Valley Stream
- **Northwell Health** – 450 Lakeville Road, entrada D. Nuevo Hyde Park, Nueva York

Para viajar hacia el oeste entre el condado de Nassau y la ciudad de Nueva York (5 distritos) llame al:

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

**Importante: tenga en cuenta que los clientes de traslado deben pagar tarifas en ambas jurisdicciones.**

## ¿Qué áreas se atienden?



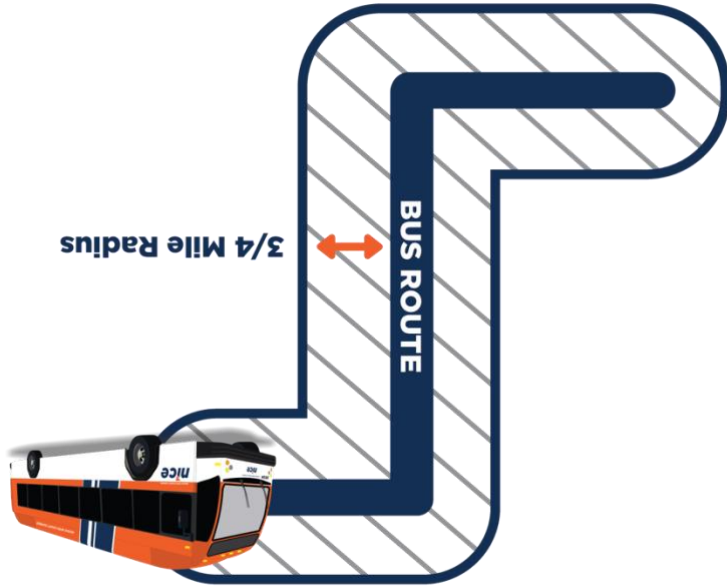
Able-Ride ofrece viajes que comienzan y terminan dentro de 3/4 de milla del servicio de autobús de ruta fija que está operando en el momento en que el cliente desea viajar. NO se aceptarán solicitudes de servicio que comiencen o terminen fuera del área de 3/4 de milla. Able-Ride lo llevará a cualquier lugar dentro del radio de 3/4 de milla de la ADA de una ruta fija de NICE. Los viajes pueden ser por cualquier motivo, incluidos fines educativos, personales, recreativos o relacionados con los negocios.

Able Ride **NO** proporciona servicio complementario de paratransito en las siguientes áreas: **Syosset,**

**Bayville, Oyster Bay, Lido Beach, Point Lookout, Locust Valley y Sands Point.** Able Ride ofrece servicio

**PARCIAL** en las siguientes áreas: **Valley Stream, Woodmere, Old Bethpage, Hicksville, Long Beach, Glen**

**Cove, Plainview y Lawrence.**



El servicio se proporciona solo para viajes que comienzan y terminan dentro de los 3/4 de milla del servicio de autobús de ruta fija, que está operando en el momento en que el cliente desea viajar.



## Cómo Solicitar el Servicio

La aplicación Able-Ride consta de dos partes:

- La Parte (A) puede ser completada por usted o por un representante designado, como un familiar, un amigo o un consejero.
- La Parte (B) debe ser llenada por un profesional de la salud con licencia, como un médico, un psiquiatra o un trabajador social.

Ambas partes A y B deben completarse correctamente según las instrucciones y enviarse con una foto tipo pasaporte para ser considerado para la elegibilidad. Requerimos **DOCUMENTOS ORIGINALES SOLAMENTE** y pueden ser enviados por correo, correo electrónico y/o fax. El envío de fotos que no estén de acuerdo con la política de Able-Ride resultará en un retraso de su solicitud. NO PODEMOS aceptar fotos de casas modificadas. La falta de llenado de la solicitud en su totalidad o la presentación de los elementos o información faltantes retrasará el proceso de solicitud.

Una vez cumplimentada la solicitud, envíela por correo electrónico o postal directamente a Able Ride. El proceso de tramitación puede tardar hasta 21 días desde que el departamento de certificación reciba todos los documentos de la solicitud. Si no tramitamos su solicitud en un plazo de 21 días, se le concederá la elegibilidad presunta a partir del día 22, salvo que la solicitud sea denegada por escrito.

Toda la información proporcionada en la solicitud se evalúa como parte del proceso de determinación de elegibilidad. Able-Ride puede (a nuestra discreción) solicitarle que venga a nuestras instalaciones para una evaluación interna o enviarlo a nuestro certificador médico para una evaluación funcional. Si se considera que es elegible para Able-Ride, recibirá una tarjeta de identificación y los procedimientos a seguir cuando use Able-Ride.

Si se le niega la elegibilidad, se proporcionará una declaración que explique el motivo de la denegación e información sobre el proceso de apelación de Able-Ride.

Para obtener una solicitud de Able-Ride, llame al:  
(516)228.4000 Opción #4,  
TTY (516)228.4002 o 711,  
Envíenos un correo electrónico a los siguientes

**US.NiceCert@transdev.com**

O vaya a nuestro sitio web **www.nicebus.com** y descargue una aplicación.



## Servicio puerta a puerta

El servicio puerta a puerta significa que los conductores de Able-Ride ayudarán a los clientes desde la puerta exterior más externa de la dirección de recogida del cliente y el abordaje del vehículo, y desde el vehículo hasta la puerta exterior más externa de la dirección de entrega del cliente. Los clientes deben estar presentes en la puerta exterior más externa y listos para abordar el vehículo cuando comience la ventana de recogida. A su llegada, si el cliente no está presente para el embarque, el conductor se dirigirá a la puerta. Los conductores tocarán y/o tocarán el timbre y se identificarán como "Able-Ride". Esperarán un minuto en la puerta al cliente. Si el cliente no está presente para abordar dentro de ese tiempo, el conductor regresará al vehículo y comenzará el proceso de no presentación.

En las entradas públicas, los conductores entrarán por la primera o segunda puerta exterior para anunciar su llegada, pero **DEBEN** poder mantener siempre la vista del vehículo. Para recibir el servicio puerta a puerta, **se DEBEN cumplir** las siguientes condiciones:

- El conductor debe ser capaz de mantener siempre la vista del vehículo.
- Debe haber un acceso seguro desde el vehículo hasta la puerta.
- Debe haber estacionamiento seguro en una vía pública o estacionamiento público.
- El vehículo estacionado no debe bloquear ni obstaculizar el tráfico.

Si no se cumple alguna de estas condiciones establecidas anteriormente, la ubicación se considera no utilizable para puerta a puerta, el conductor prestará servicio de acera a acera en la ubicación identificada. Si un conductor se encuentra en un lugar que no es apto para el servicio puerta a puerta, un despachador intentará comunicarse con el cliente por teléfono para informarle de la situación y pedirle que se reúna con el vehículo en la acera o en un área accesible segura adecuada.

Una vez recibidas, todas las apelaciones se sellarán con la fecha y se remitirán al personal de revisión correspondiente. Si envía información adicional para respaldar su apelación, se llevará a cabo una revisión en un plazo de 5 días laborables y se le notificará si se produce algún cambio en la resolución original. Si no se produce ningún cambio o si ha solicitado una audiencia de apelación, se le notificará la fecha y la hora de la misma.

El proceso de revisión de la apelación será llevado a cabo por personal que no haya participado en la determinación de elegibilidad original. Este proceso puede incluir la revisión de los materiales de la solicitud, los formularios de verificación profesional, los resultados de la evaluación funcional (si procede) y la documentación adicional presentada por el solicitante. El apelante tiene la oportunidad de ser oído durante la audiencia.

Las audiencias de apelación solicitadas se celebrarán en el mes natural siguiente a la recepción de la apelación. Las resoluciones definitivas se tomarán en un plazo de 30 días a partir de la audiencia. Si no se toma una resolución definitiva en un plazo de 30 días a partir de la audiencia, se concederá la elegibilidad presunta a la espera de una decisión. Las decisiones y los fundamentos se comunican por escrito. Esta carta de decisión incluirá la resolución definitiva, los motivos de la decisión, información sobre cualquier condición o limitación e instrucciones para volver a presentar la solicitud, si procede.

Todos los materiales y comunicaciones relacionados con la apelación se facilitarán en formatos accesibles previa solicitud (por ejemplo, letra grande, audio o traducción a otros idiomas). Se proporcionarán adaptaciones razonables para garantizar la plena participación en el proceso de apelación. Todos los expedientes de apelación se conservarán de conformidad con la política de la agencia y los requisitos de la ADA. Los datos podrán utilizarse para supervisar la coherencia y mejorar el proceso de determinación de la elegibilidad.

La decisión sobre la apelación es definitiva dentro de la agencia. Los solicitantes pueden volver a solicitar la elegibilidad en cualquier momento si su condición o circunstancias cambian.





Procedimiento de recurso para las resoluciones sobre la elegibilidad al servicio de transporte adaptado de la ADA. Si su solicitud es denegada de conformidad con la normativa del Departamento de Transporte de los Estados Unidos que regula los requisitos del servicio de transporte adaptado complementario de la ADA (Título 49 del Código de los Estados Unidos, parte 37, subparte F, sección 37.125), los solicitantes o los usuarios certificados tienen derecho a recurrir las resoluciones sobre la elegibilidad o las suspensiones del servicio por cualquier motivo.

El proceso de apelación está diseñado para proporcionar a los solicitantes decisiones justas y oportunas sobre la elegibilidad para el transporte adaptado, de conformidad con los requisitos de la ADA. Cualquier persona a la que se le deniegue la elegibilidad, se le considere elegible de forma condicional o no esté de acuerdo con su clasificación de elegibilidad tiene derecho a apelar la decisión.

Todas las apelaciones deben presentarse en un plazo de 60 días a partir de la recepción de la carta de determinación de elegibilidad. Si el sexagésimo día tras la recepción de la determinación original o la denegación del viaje es un fin de semana o un día festivo, se aceptará la apelación el siguiente día laborable. Las cartas de apelación deben indicar los motivos por los que considera que la resolución no refleja con precisión su incapacidad para utilizar el servicio regular de ruta fija debido a su discapacidad, a las condiciones ambientales o a las barreras físicas que le impiden desplazarse.

Las apelaciones pueden presentarse por escrito y pueden seguirse por teléfono o correo electrónico. Esta apelación debe incluir los motivos que justifican la certificación y será utilizada por el personal de certificación para reconsiderar su apelación inicial; también puede solicitar una audiencia de apelación sin necesidad de aportar material o información adicional.

Las apelaciones pueden enviarse a:

NICE Able Ride

947 Stewart Avenue

Garden City, NY 11530



## ¿Qué es NICE Able-ride?

Nassau Inter-County Express (NICE) Able-Ride es un servicio de transporte 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 transporte médico ni Ambulette.

NICE Able-Ride es el servicio complementario del condado de Nassau que se ofrece de acuerdo con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés). Este folleto le proporciona la información que necesitará cuando viaje en Able-Ride. El cumplimiento de las normas y reglamentos es responsabilidad de todos los clientes, del asistente de cuidado personal (PCAs, por sus siglas en inglés) y de los 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 basados en el servicio de autobús de ruta fija de NICE. Tenga en cuenta que el área de servicio de Able-Ride puede verse afectada cuando se realizan cambios de servicio en el sistema de autobuses de ruta fija. Llame a reservas de Able-Ride para confirmar si los puntos de viaje deseados están dentro de nuestra área de servicio.

## Servicio

El servicio Able-Ride es comparable al servicio de autobús de ruta fija programado regularmente durante los mismos días y horarios, incluidos los fines de semana y días festivos. Siempre que haya servicio de autobús de ruta fija disponible, también estará disponible el servicio Able-Ride. Si no hay un servicio de autobús de ruta fija, el servicio Able-Ride tampoco estará disponible. El servicio Able-Ride variará según el área de recogida o destino.

## ¿Quién es elegible para el servicio Able-Ride y el proceso de apelaciones?

De conformidad con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA, por sus siglas en inglés), NICE Able-Ride es un servicio de viaje compartido puerta a puerta para personas elegibles que no pueden acceder, abordar o viajar en el servicio regular de autobús de ruta fija. Todos los pasajeros deben presentar una solicitud de aprobación para obtener la certificación para usar el servicio de paratransito. Aquellos posibles pasajeros a los que se les niega la elegibilidad tienen derecho a apelar y a que su apelación sea escuchada. La apelación será revisada por una persona diferente a la que se determinó la elegibilidad original, y los fundamentos de la decisión de la apelación se proporcionarán por escrito.

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| Introducción .....                                                 | 4  |
| Elegibilidad y proceso de apelación .....                          | 4  |
| Servicio de puerta a puerta .....                                  | 7  |
| Cómo solicitar el servicio .....                                   | 8  |
| Qué áreas servimos .....                                           | 9  |
| Traslados hacia el este y oeste .....                              | 10 |
| Tarjetas de identificación .....                                   | 11 |
| Horarios de servicio .....                                         | 12 |
| Política de modificación razonable .....                           | 13 |
| Declaración de derechos de los clientes y responsabilidades ... .. | 14 |
| Para programar un viaje.....                                       | 15 |
| Política de negación de viajes .....                               | 15 |
| Política de viajes excesivamente largos ... ..                     | 15 |
| Visitantes .....                                                   | 16 |
| Política de ausencia y de cancelación ... ..                       | 17 |
| Suspensiones ... ..                                                | 18 |
| Ayuda adicional.....                                               | 19 |
| Acompañantes.....                                                  | 20 |
| Animales de servicio .....                                         | 21 |
| Objetos perdidos y encontrados.....                                | 22 |
| Pago de tarifas .....                                              | 23 |
| Cancelaciones.....                                                 | 24 |
| Suscripciones.....                                                 | 25 |
| Vehículos de Able-Ride .....                                       | 28 |
| Quejas y procedimientos de ADA ... ..                              | 28 |
| Contactenos .....                                                  | 30 |

# ***Able-Ride***

947 Stewart Avenue

Garden City, NY 11530

(516)228.4000

(516)228.4002 TTY o 711

(516)393.1553 Fax

[www.nicebus.com](http://www.nicebus.com)

Facebook @NICE Able Ride



# Guía del Usuario

2026

