



Guía del Usuario

2024



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
Facebook @NICE Able Ride



Introducción	4
Elegibilidad y proceso de apelación	4
Servicio de puerta a puerta	5
Cómo solicitar el servicio	6
Qué áreas servimos	7
Traslados hacia el este y oeste	8
Tarjetas de identificación	9
Horarios de servicio	10
Política de modificación razonable	11
Declaración de derechos de los clientes y responsabilidades	12
Para programar un viaje.....	13
Política de negación de viajes	13
Política de viajes excesivamente largos	13
Visitantes	14
Política de ausencia y de cancelación	15
Suspensiones	16
Ayuda adicional.....	17
Acompañantes.....	18
Animales de servicio	19
Objetos perdidos y encontrados.....	20
Pago de tarifas	21
Suscripciones	23
Cancelaciones	24
Vehículos de Able-Ride	26
Quejas y procedimientos de ADA	26
Contáctenos	28



¿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 reservaciones 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.



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.



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.

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 #3,

TTY (516)228.4002 o 711,

Envíenos un correo electrónico a los siguientes

US.NiceParaCertification@transdev.com

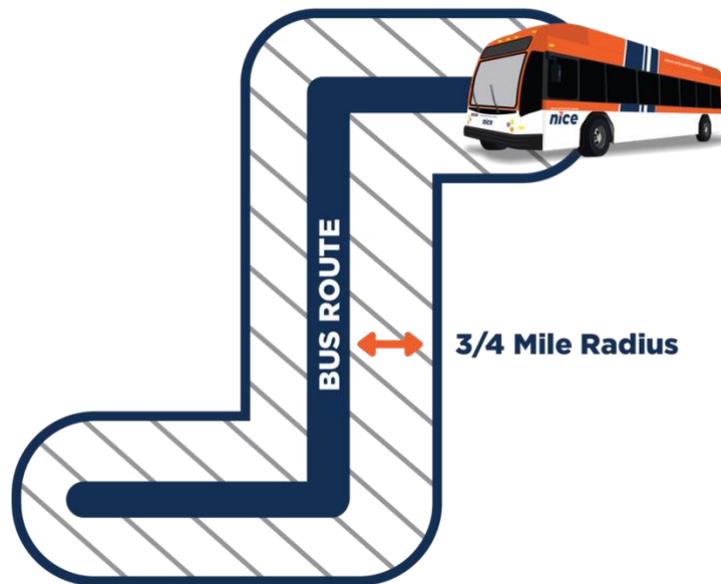
O vaya a nuestro sitio web **www.nicebus.com** y descargue una aplicación.



¿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.



Traslados 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:

- **Walt 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.



Tarjetas de identificación con foto de Able-Ride

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 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.

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.





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.

WESTBURY Post Ave / Rockland St.	WESTBURY Rivado / Elison	GARDEN CITY NCC College / Endo Blvd	GARDEN CITY Roosevelt Field	HEMPSTEAD HTC Hempstead Transit Center	SOUTH HEMPSTEAD Baldwin / Long Beach Road	BALDWIN Grand / DeMott	BALDWIN Grand / Merrick Rd	BALDWIN HARBOR Grand Ave / Atlantic Ave
A	B	C	D	E	F	G	H	I
-	-	-	-	5:45	5:51	5:59	6:07	6:10
-	-	-	-	6:15	6:21	6:29	6:37	6:40
-	-	-	-	6:45	6:51	6:59	7:07	7:10
6:45	6:51	6:55	7:02	7:15	7:21	7:29	7:37	7:40
7:05	7:14	7:19	7:27	7:40	7:49	7:58	8:06	8:09
8:45	8:51	8:55	9:02	9:19	9:25	9:25	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	-	-	-	-



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 paratransito 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.



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.



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 instrucciones especiales necesarias que ayuden a programar su viaje de ida o de regreso.
- 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 reservaciones y avísele si su Asistente de Cuidado Personal/acompañante (invitado) viajarán con un equipo de movilidad.
- Si va a viajar con un niño, es obligatorio que usted proporcione su propio asiento para niños. Todos los niños menores de 8 años de edad que pesen 80 libras o menos, deberán viajar con un sistema de restricción de seguridad o un asiento de elevación. Si no proporciona su propio asiento para niños, el viaje no podrá realizarse.
- Los clientes elegibles de acuerdo con ADA tienen derecho de viajar por lo menos con un acompañante (invitado). Para asegurar la capacidad de asientos para los clientes elegibles exigidos por ADA, Able-Ride se reserva el derecho de limitar acompañantes o invitados adicionales en base a los espacios disponibles. Durante los periodos de máxima actividad de viajes, a usted podría limitársele a viajar con un solo acompañante (invitado).
- No podemos aceptar horarios de regreso “yo les llamo”.
- Los vehículos de Able-Ride acomodan todo equipo de movilidad que no exceda las especificaciones de la rampa o del vehículo o la capacidad del área de seguridad.
- A todos los viajes se les da la misma prioridad.
- El agente de reservaciones le informará, mientras habla con usted en el teléfono, si su solicitud de viaje puede ser atendida o no. Las reservaciones 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 reservación de viajes “excesivamente largos”.
- Able-Ride no ofrece elección del vehículo.



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. Comunícate 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 reservaciones 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



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



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 reservaciones 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 reservaciones de Able-Ride al 516-228-4000, de lunes a domingo de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. para explicar las circunstancias y solicitar la eliminación 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 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.



Asistencia al conductor para clientes

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

Si necesita asistencia adicional

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

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

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

Lo que puede llevar consigo

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



Acompañantes

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



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.



Condiciones climatológicas adversas o peligrosas

Durante condiciones climáticas 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 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 reservaciones 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 reservaciones para **programar una cita.** Se requerirá una identificación adecuada para recoger los artículos recuperados. Cualquier artículo no reclamado se descartará después de 30 días.



Política de Pago de Tarifas

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 aceptamos cheques personales ni tarifas de ida y vuelta.

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

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 compre con anticipación.

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

Able-Ride (516)228.4000. O visite NICEBUS.com

Para los clientes sordos o con discapacidad auditiva, utilice su proveedor de servicios de retransmisión preferido, el servicio gratuito de retransmisión 711 o nuestra línea TTY al (516)228.4002.





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 leerá 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](https://www.nicebus.com/Able-Ride/Able-Ride-Trip-Cancellation-Form-and-Policy)

O

Llame a un agente de reservaciones 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

Viajes de suscripción Able-Ride

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.

Tu ventana de recogida y cuándo estar listo

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





A qué hora lo recogemos

Esté listo al comienzo de la ventana de recogida. Por ejemplo, si su ventana de recogida comienza a las 7:45 a. m., esté listo 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.

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.

Tiempo de espera del vehículo y ausencias de los clientes

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

Cancelaciones

Las cancelaciones afectan nuestra 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.

Cancelación tardía

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.



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





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

Por teléfono: 516.296.4157



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

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.



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.