



Lebanon Transit
Póliza de Ausencia y Suspensión

Definición

Ausencia ocurre cuando el cliente no aborda el vehículo durante cinco (5) minutos que el vehículo llega durante los treinta (30) minutos de ventana de recogida.

Una cancelación tarde ocurre cuando el cliente cancela su viaje menos de una (1) hora antes de empezar la ventana de (30) minutos.

La meta de Lebanon Transit es reducir ausencias excesivas y últimamente reducir el costo. El intento no es ser extremadamente estricto, pero apuntar el objetivo de ofensores frecuentes añadiendo costos innecesarios a Lebanon Transit.

Suspensiones

Ausencias de viajes son considerados excesivos y van a considerarse una **práctica de ausentarse** a viajes cuanto los clientes siguen los criterios señalados abajo:

Cliente que ha reservado siete (7) o más viajes durante cualquier mes está sujeto a lo siguiente;

1. Cliente tiene tres (3) o mas cancelaciones/no se muestra al viaje consecutivas y;
2. Los viajes de ausencia hacen más del 20% por ciento o más de los viajes registrados durante un mes.

Se le enviara al cliente notificación escrita que ha violado la póliza de Ausencia y Suspensión del programa de Shared Ride y está sujeto a suspensión.

Póliza de Ausencia y Suspensión

Cientes incurrirán viajes perdidos en exceso, según se define en esta Póliza, están sujetos a suspensión por un tiempo razonable. Violaciones repetidas de esta Póliza va a causar lo largo de la suspensión que aumente. Los siguientes periodos de suspensión van a aplicar a violadores de esta Póliza que ocurra durante los doce (12) meses de este periodo.

Step 1: El cliente recibirá una carta de aviso cuando llegue al límite.

Step 2: Si tiempo límite ocurre, el cliente recibirá una semana de suspensión.

Step 3: Si segundo límite es adquirido, el cliente recibirá catorce (14) días de suspensión.

Step 4: Si el límite tercero es adquirido, el cliente recibirá veinte un (21) de suspensión.

Step 5: Cualquier Ausencia adicional adquirida el cliente recibirá treinta (30) días de suspensión.

Red de Seguridad de Vida

Lebanon Transit no podrá excluir ningún cliente bajo esta suspensión de recibir servicios de vida por Lebanon Transit:

Diálisis
Exámenes Médicos Requeridos
Otras Dependencias de Vida Requeridas

Citas de Doctor Requeridas
Visitas a la Farmacia Requeridas

Esto debe ser determinado por administración basado en el caso. Solo administración impondrá suspensiones y excepciones de la Póliza.

Ejemplos de Ausencias Fuera Del Control Del Cliente

Bajo The American With Disabilities Act of 1990 (ADA) Lebanon Transit no va a basar una suspensión o servicio en ningún viaje perdido por un cliente por razones fuera del control del cliente, incluyendo viajes perdidos por error o tardanza de Lebanon Transit. Esos viajes no van a ser basados por determinación de práctica de la existencia de viajes perdidos.

Circunstancias fuera del control del cliente, incluyendo, pero no limitadas a:

- Emergencias familiares;
- Enfermedades que impidieron al cliente llamar para cancelar;
- Asistente personal o ayudante que no llegó a tiempo para asistir el cliente.
- Cliente estaba dentro llamando para chequear la llegada de su autobús y estuvo en espera por largo tiempo.
- Cita del cliente se extendió y no tuvo tiempo de cancelar a tiempo.
- Otra persona cancelo el viaje del cliente.
- Asistencia de movilidad del cliente fallo.
- Repentino cambio de la salud del cliente.
- Circunstancias del tiempo impacto el viaje del cliente.

Errores de Lebanon Transit, no van a ser contados como ausencia al cliente, incluye, pero no está limitado al siguiente:

- Vehículo llegó tarde después de la ventana de recogida;
- Vehículo llegó antes de la ventana de recogida y el cliente no estaba preparado;
- Vehículo nunca llegó;
- Vehículo fue a la localización incorrecta.

Americanos con Incapacidad Clientes de (ADA)

La Ley de Americanos con Incapacidad de 1990 (ADA) clientes que deseen cancelar un viaje programado debe notificar Lebanon Transit por lo menos una (1) hora antes de su hora de recogida. Clientes deben contactar Lebanon Transit al **717.274.3514** para cancelar su viaje. Cualquier cancelación no hecha durante una (1) hora antes de empezar lo ventana de treinta (30) minutos. Notificación veinticuatro (24) horas es preferido.

Apelaciones Escritas

Clientes deben completar el **Notice of Appeal Form** para cualquier apelación ser revisada y/o considerada. **El sobre debe ser dirigido a:**

**Lebanon Transit Appeals
Theresa L. Giurintano, Executive Director
200 Willow Street
Lebanon, Pa 17046**

Clientes deben de enviar una carta marcando los días de las violaciones, documentando porque siente que su violación debe ser excusada y cualquier documento validan relevante en este asunto de no mostrarse a su viaje. Este documento tiene que ser sellando durante treinta (30) días de calendario desde el día en que el aviso de advertencia/suspensión fue recibida.

Apelaciones en Persona

Clientes deben completar el Notice of Appeal Form treinta (30) días desde el día en que la suspensión/aviso fue enviado. Clientes deben ser contactados para una reunión. Clientes pueden asistir a la reunión en un tiempo convenido.

Ninguna suspensión va a ser efectiva si el cliente ha hecho una apelación según las instrucciones y el tiempo según las notas en esta Póliza.

Lebanon Transit va a avisar el cliente por escrito de la decisión concerniente a su apelación, durante siete (7) días de calendario después de la reunión. Si la decisión defiende suspensión, la decisión va a ser proveída al cliente al principio y final de la suspensión.

Otras Apelaciones: Si la fórmula de Servicio de Apelación no puede ser completado durante diez (10 días), el cliente debe comunicarse con Mr. Mike Curry, Manager de Shared Ride Services al 717.274.3514, para asistencia completando el formulario.

Viajes Perdidos

Viajes perdidos son aquellos perdidos por Lebanon Transit;

- El tiempo va a hacer más de la ventana de quince (15) minutos del tiempo aceptado de recogido si el cliente decide no viajar;
- Si un viaje perdido ocurre, llamadas serán hechas por la oficina de despacho para avisarles de las opciones en orden de que puedan viajar o cancelar.

Bajo ninguna circunstancia una ausencia se cobrará si viaje perdido ocurre.

Repeticiones y Practica de Viajes Perdidos Por el Cliente

El Departamento de Transportación (DOT) ADA regulaciones marca los principios importantes acerca de cómo ADA permite a Lebanon Transit imponer suspensiones de servicio basado en las ausencias de los clientes. El DOT ADA regula Appendix D, que provee interpretación reguladas, declara: Es muy importante notar las sanciones pueden ser impuestas solo por prácticas repetitivas de viajes perdidos”. Una práctica o repeticiones envuelven intencional, repetidas o acciones irregulares, no asoladas, accidental o incidentes singulares. Solo acciones en el control de los individuos cuentan como parte de prácticas. Viajes perdidos por el operador o errores no son atribuidos al cliente en este caso. Si el vehículo llega después del tiempo de recogida y el cliente ha decidido no esperar más al vehículo y tomado un taxi o ha pasado a hablar con su vecino esto no es atribuido como un viaje perdido al cliente. Si el vehículo nunca llega, es enviado a la dirección incorrecta, o a la entrada incorrecta a un edificio, esto no es un viaje perdido atribuido al cliente. Pueda que haiga otras circunstancias fuera del control del cliente (e.g., un turno a lo peor de una persona con una condición, o una emergencia repentina en la familia) que hace imposible al cliente viajar en el tiempo programado o cancelar su viaje antes que el vehículo llegue. Estas circunstancias no pueden formar parte de las sanciones de prácticas y repeticiones.

Procedimiento de Viajes de Vuelta

Todos los clientes que están ausentes a un viaje van a hacer automáticamente cancelados para todos los siguientes viajes programados por el día. Es la responsabilidad del cliente llamar por lo menos una (1) hora antes de su viaje programado (o viajes programados) si el cliente todavía necesitas sus viajes.

Revisado en Abril 7, 2022

Lebanon Transit
200 Willow Street
Lebanon, Pa 17042
717.274.3664