

# **LEBANON TRANSIT**

## **Poliza Shared Ride**

### **NORMAS DE SERVICIO**

Para mantener un servicio de Viaje Compartido eficiente y aceptable, Lebanon Transit proporcionará el servicio de acuerdo con las Normas de Servicio.

#### **Fiabilidad del Servicio**

- Los viajes serán programados y enviados diariamente según el tiempo/equipo disponible para asegurar que el cliente reciba un servicio puntual.
- Los clientes deben estar preparados para permitir a Lebanon Transit el tiempo necesario para despachar los vehículos de manera eficiente.

#### **Comodidad y Conveniencia**

Para asegurar la comodidad y conveniencia de todos los clientes, aplican las siguientes reglas:

- No se permitirá fumar, comer ni beber dentro de los vehículos;
- Los conductores estarán capacitados para entender y ayudar con las necesidades de los clientes y serán corteses en todo momento;
- Lebanon Transit proporcionará vehículos adecuados con énfasis en seguridad, comodidad y fiabilidad;
- Todos los vehículos son accesibles;
- No se tolerará lenguaje abusivo hacia el personal de Lebanon Transit;
- No se permitirá ni se tolerará la exhibición indecente, la intoxicación o el uso ilegal del vehículo;
- La Política de Código de Conducta de Lebanon Transit para Pasajeros se aplicará en todo momento.

## **LEBANON TRANSIT**

### **Poliza Shared Ride**

- El servicio de camioneta de Viaje Compartido es diferente a un servicio de taxi. Es una forma económica de transportar a varias personas que viajan en la misma dirección al mismo tiempo. Esto requiere que los pasajeros sean flexibles con sus horarios y que entiendan que su viaje puede durar más que si viajaran solos.
- Lebanon Transit ofrece servicio en todo el condado de Lebanon y en paradas específicas en Hershey. El Viaje Compartido ofrece servicio de acera a acera desde su hogar hasta su destino. No hay límite en la cantidad de viajes que usted puede hacer en un día.

#### **Horas de Operación**

##### **Ciudad de Lebanon, Condado de Lebanon**

**Lunes – Viernes:** 8:00 - 5:00              8:00 - 3:30

**Sabado:**              8:00 - 4:00              8:00 - 3:30

##### **Horario de Hershey**

Lunes – Viernes

Depart Lebanon	Hope Drive	University Physician Center	Hershey Medical Center	HMC Rehab Old West Chocolate Ave.	Arrive in Lebanon
8:00am	9:15am	9:25am	9:30am	9:40am	10:30am
10:45am	12:00pm	12:10pm	12:15pm	12:25pm	1:15pm

Depart Lebanon	HMC Rehab Old West Chocolate Ave.	Hershey Medical Center	University Physician Center	Hope Drive	Arrive in Lebanon
2:15pm	3:00pm	3:10pm	3:20pm	3:30pm	4:15pm

## **LEBANON TRANSIT**

### **Poliza Shared Ride**

#### **Dias de Fiesta**

Lebanon Transit no estara operando los siguientes dias de fiesta:

Ano Nuevo Dia de Memoria Dia de la Independencia

Dia de Labor Dia de Accion de Gracias Navidad

#### **Tarifas de Shared Ride**

**0-5 Millas** \$19.00 cada vuelta

**5-10 Millas** \$22.00 cada vuelta

**10+ Millas** \$26.00 cada vuelta

#### **Reservaciones**

- Las reservaciones de los clientes se harán llamando al **717.274.3514**. Las reservaciones para el día siguiente se pueden hacer de lunes a viernes de **8:00 a.m. a 2:00 p.m.** Todas las demás, hasta **2 semanas de anticipación**, hasta las **4:00 p.m.**
- Los clientes deben proporcionar su **número de tarjeta de adulto mayor** (si aplica), la **hora de la cita** y el **destino**. El número se encuentra en la tarjeta azul o amarilla de adulto mayor, que se entregó al momento del registro. El cliente debe hacer todo lo posible por indicar la **hora del viaje de regreso**.
- Programar en línea en [FindMyRidePA.org](http://FindMyRidePA.org)

#### **Programas**

Cualquier persona del público general puede viajar en Shared Ride a precio completo. Lebanon Transit participa en varios programas de tarifas reducidas, entre ellos:

## **LEBANON TRANSIT**

### **Poliza Shared Ride**

- Programa para Personas Mayores (Lotería)
- Programa de Paratránsito para Estadounidenses con Discapacidades (ADA)
- Programa para Personas con Discapacidad (PwD)
- Programa de Transporte de Asistencia Médica (MATP)

#### **Viajes no programados**

**No se aceptarán viajes no programados.** Las reservas deben hacerse entre las 8:00 y las 14:00, de lunes a viernes, a más tardar el día anterior al día del viaje. Los viajes para el lunes deben programarse a más tardar a las 14:00 horas del viernes anterior.

#### **Cancelaciones / Viajes sin presentarse**

- Se insta a los clientes a minimizar las cancelaciones de viajes. El aviso de cancelación debe darse al menos una (1) hora antes del inicio de la ventana de recogida de treinta (30) minutos, según la Política de No Presentarse de Lebanon Transit. Llama al 717.274.3514.
- Se aplicará la política de no presentación de Lebanon Transit (más abajo).
- El Programa de Asistencia Médica y Transporte no será responsable del pago de ningún viaje sin presentación.

#### **POLÍTICA DE AUSENCIA Y SUSPENSIÓN**

#### **Definiciones**

Un "No-Show" ocurre cuando un cliente no sube al vehículo en un plazo de cinco (5) minutos desde la llegada del vehículo dentro de la ventana de recogida de treinta (30) minutos.

## **LEBANON TRANSIT**

### **Poliza Shared Ride**

Un “**Cancelación Tardía**” ocurre cuando un cliente cancela un viaje **menos de una (1) hora** antes del inicio de la ventana de recogida de **treinta (30) minutos**.

El objetivo de Lebanon Transit es reducir las inasistencias excesivas y, en última instancia, reducir costos. La intención no es ser demasiado restrictivo, sino **dirigirse a los infractores habituales** que causan costos innecesarios a Lebanon Transit.

#### **Suspensiones**

Los viajes no asistidos se consideran excesivos y se considerarán un “**patrón o práctica**” de viajes perdidos cuando un cliente cumpla con los criterios a continuación: El cliente ha reservado **siete (7) o más viajes** dentro de cualquier mes y:

1. El cliente cancela **menos de una hora** antes de la hora de recogida **tres (3) viajes dentro de un mes** o;
2. El cliente **no se presenta en tres (3) viajes consecutivos** o;
3. Los viajes no asistidos constituyen **veinte (20) por ciento o más** de los viajes programados dentro del mes.

El cliente recibirá **notificación por escrito** de que ha violado la Política de No-Show y Suspensión del Programa de Viaje Compartido y está sujeto a suspensión.

#### **Suspensiones por Política de No-Show**

Los clientes que tengan **excesivos viajes perdidos**, según lo definido en esta Política, están sujetos a suspensión por un período de tiempo razonable. Las **violaciones repetidas** de esta Política aumentarán la duración de las suspensiones.

Los siguientes **períodos de suspensión** se aplicarán a violaciones de esta Política que ocurran dentro del **mismo período continuo de doce (12) meses**:

## **LEBANON TRANSIT**

### **Poliza Shared Ride**

- Paso 1:** El cliente recibe una carta de advertencia cuando ha alcanzado el umbral.
- Paso 2:** Si se alcanza un umbral adicional, el cliente recibe una suspensión de una semana.
- Paso 3:** Si se alcanza un segundo umbral, el cliente recibe una suspensión de catorce (14) días.
- Paso 4:** Si se alcanza un tercer umbral, el cliente recibe una suspensión de veintiún (21) días.
- Paso 5:** Cualquier ausencia adicional inseguida del cliente recibirá una suspensión de treinta (30) días.

#### **Red de Seguridad Vital**

Lebanon Transit no excluirá a ningún cliente bajo criterios de suspensión de recibir servicios de vida de Lebanon Transit por:

Citas médicas obligatorias para diálisis

Pruebas médicas obligatorias Visitas a la farmacia

Otras razones dependientes de la vida

Estas medidas serán determinadas por la dirección caso por caso. Solo la dirección impondrá suspensiones o excepciones a la Política.

---

#### **Ejemplos de ausencias fuera del control del cliente**

Según la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA), Lebanon Transit no basará la suspensión del servicio en ningún viaje perdido por un cliente por motivos ajenos a su control, incluidos los viajes perdidos debido a errores o retrasos de Lebanon Transit. Esos viajes pueden no ser una base para determinar que existe un patrón o práctica de faltar a los viajes programados.

## **LEBANON TRANSIT**

### **Poliza Shared Ride**

Hay muchas circunstancias que pueden estar fuera del control del cliente, incluyendo, pero no limitándose a:

- Emergencia familiar;
- Enfermedad que impedía al cliente llamar para cancelar;
- Un asistente personal u otra persona que no llegó a tiempo para ayudar a su cliente;
- El cliente estaba dentro llamando para comprobar el estado de la atracción y estuvo en espera durante un buen rato;
- La cita con el cliente se alargó y no ofreció oportunidad de cancelar a tiempo;
- Otra parte canceló la cita del cliente;
- La ayuda de movilidad del cliente falló;
- Giro repentino para peor en el cliente con una condición variable;
- El mal tiempo afectó los planes de viaje del cliente, impidiéndole cancelar a tiempo.

El error de Lebanon Transit, que puede no contarse como una ausencia de un cliente, incluye, pero no se limita a:

- El vehículo llegó tarde después de la ventana de recogida;
- El vehículo llegó antes de la ventana de recogida y el cliente no estaba listo para salir;
- El vehículo nunca llegó;
- El vehículo fue al lugar equivocado.

#### **Clientes de Americans with Disabilities (ADA)**

Un cliente de la Ley de Personas con Discapacidades Estadounidenses de 1990 (ADA) que desee cancelar un viaje programado debe notificar a Lebanon Transit al menos una (1) hora antes de la hora de recogida.

## **LEBANON TRANSIT**

### **Poliza Shared Ride**

Los clientes deben contactar con Lebanon Transit en **el 717.274.3514** para cancelar un viaje. El aviso de cancelación debe presentarse dentro de una (1) hora antes del inicio de la ventana de recogida de treinta (30) minutos. Se prefiere avisar las veinticuatro (24) horas.

#### **Apelaciones por escrito**

Los clientes deben presentar el **formulario de Aviso de Apelación** completado para que cualquier apelación sea revisada y/o considerada. **El exterior del sobre debe estar dirigido a:**

**Apelaciones de Tránsito del Lebanon**

**Angela M. Luciotti, Directora Ejecutiva**

**200 Willow Street**

**Lebanon, PA 17046**

Los clientes deben presentar una carta indicando las fechas de las infracciones, documentando por qué creen que la infracción debe ser excusada y cualquier documentación de respaldo relevante para la ausencia en cuestión. Estos documentos deben tener matasellos en un plazo de treinta (30) días naturales desde la fecha en que se emitió la advertencia o la notificación de suspensión.

#### **Apelaciones presenciales**

Los clientes deben enviar el formulario de Aviso de Apelación completado con matasellos de treinta (30) días naturales desde la fecha en que se emitió la advertencia/aviso de suspensión. Se contactará con los clientes para concertar una reunión. Los clientes deberían poder asistir a la reunión en una fecha y hora acordadas mutuamente.

## **LEBANON TRANSIT**

### **Poliza Shared Ride**

No se aplicará ninguna suspensión si el cliente ha presentado una apelación de acuerdo con las instrucciones y plazos indicados en esta Política.

Lebanon Transit informará a los clientes **por escrito** sobre su decisión respecto a la apelación, dentro de **siete (7) días calendario** desde la audiencia de apelación. Si la decisión confirma la suspensión, el **Aviso de Decisión** indicará al cliente la **fecha de inicio y fin** de la suspensión.

**Otras Apelaciones:** Si el **Formulario de Apelación de Suspensión de Servicio** no puede completarse dentro de **diez (10) días**, el cliente puede comunicarse con **Sr. Mike Curry, Gerente de Servicios de Viaje Compartido** al **717.274.3514**, para recibir asistencia en llenar el formulario.

#### **Viajes Perdidos**

Los viajes perdidos son aquellos que el cliente **no realiza según lo programado por Lebanon Transit**:

- El marco de tiempo excede los **quince (15) minutos** de la hora de recogida acordada y el cliente **decide no viajar**;
- Si ocurre un viaje perdido, el despacho realiza llamadas para **alertar al cliente de la situación** y dar opciones para continuar su viaje o cancelarlo.

Bajo ninguna circunstancia se cobrará un **no-show** si ocurre un viaje perdido.

**Patrón o Práctica de Viajes Perdidos por el Cliente**  
La regulación ADA del **Departamento de Transporte (DOT)** establece principios importantes sobre cómo la ADA permite que Lebanon Transit imponga **suspensiones de servicio** basadas en no-shows del cliente.

## **LEBANON TRANSIT**

### **Poliza Shared Ride**

El Reglamento ADA del DOT, Apéndice D, que ofrece orientación interpretativa sobre la regulación, afirma: "Es muy importante señalar que las sanciones solo podrían imponerse por un **patrón de práctica** de viajes perdidos". Un patrón o práctica implica acciones intencionadas, repetidas o irregulares, no incidentes aislados, accidentales o singulares. Además, solo las acciones bajo el control del individuo cuentan como parte de un patrón o práctica. Los viajes perdidos debido a errores del operador no se deben atribuir al cliente individual para este propósito. Si el vehículo llega sustancialmente después de la hora programada de recogida y el cliente ha desacreditado con el vehículo y cogido un taxi o ha bajado la calle para hablar con un vecino, eso no es un viaje perdido atribuible al cliente. Si el vehículo no llega en absoluto, se envía a una dirección equivocada o a la entrada equivocada de un edificio, eso no es un viaje perdido atribuible al cliente. Puede haber otras circunstancias ajenas al control del cliente (por ejemplo, un empeoramiento repentino en alguien con una condición variable, una emergencia familiar repentina) que hagan impracticable que viaje a la hora programada y que la persona notifique a la entidad que cancele el viaje antes de que lleguen los vehículos. Tales circunstancias tampoco podrían formar parte del patrón o práctica de la sanción.

-

#### **Procedimientos de viaje de regreso**

Todos los clientes que "no se presenten" a un viaje serán cancelados automáticamente para todos los demás viajes programados del día. Es responsabilidad del cliente llamar al menos una (1) hora antes del viaje programado (para el viaje posterior) si el cliente aún necesita un viaje.