



Guía de los usuarios del servicio de viajes

2014

nice NASSAU
INTER-COUNTY
EXPRESS



Able-Ride

947 Stewart Avenue

Garden City, NY 11530

(516)228.4000

(516)228.4002 TTY

(516)228.9553 Fax

www.nicebus.com

Facebook@ NICE Able Ride



nice NASSAU
INTER-COUNTY
EXPRESS



- 4. Introducción
- 5. Elegibilidad
- 6. Servicio puerta a puerta
- 9. Cómo presentar una solicitud
- 10. Área de servicio
- 11. Horario de atención
- 12. Traslados hacia la zona este y oeste de Nassau
- 14. y 15. Declaración de derechos del cliente/Responsabilidades/
- 16. Animales de servicio
- 18. Política de pago
- 19. Programación de un viaje
- 23. Visitantes
- 26. Cancelación de un viaje
- 27. Ventanas de recogida
- 28. y 31. No presentación
- 30. Política cancelación
- 32. Suspensiones
- 34. Tarjetas de identificación
- 36. Responsabilidades de los conductores
- 40. Tipos de vehículos
- 41. Comportamiento abusivo
- 42. Condiciones climáticas
- 42. Perdido y encontrado
- 43. Comuníquese con nosotros



¿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 transporte público de recorrido fijo debido a una discapacidad. "Viaje compartido" significa que múltiples pasajeros pueden viajar juntas en el mismo vehículo. No somos un servicio de transporte médico (servicio de ambulancia o camioneta para personas con discapacidades).

NICE Able-Ride es un servicio de paratransito complementario del Condado de Nassau que se ofrece en cumplimiento de la Ley de Estadounidenses con Discapacidad (ADA, por sus siglas en inglés). Este manual brinda información que usted necesitará cuando viaje con Able-Ride. El cumplimiento de las reglas y reglamentaciones es responsabilidad de todos los clientes, los PCA y sus acompañantes.

Los viajes se ofrecen en las mismas áreas de servicio y durante los mismos horarios de funcionamiento que el servicio de recorrido fijo normal de NICE.



¿Qué es NICE Able-Ride?

Brindamos servicio eficiente y seguro en todo el condado de Nassau, excepto en las siguientes áreas: Long Beach (*Long Beach tiene su propio servicio*). Syosset, Bayville, Oyster Bay, Lido Beach, Point Lookout, Locust Valley y Sands Point. Able-Ride brinda servicio parcial en las siguientes áreas: Valley Stream, Woodmere, Old Bethpage, Hicksville, Glen Cove y Lawrence.

¿Quién es elegible para el servicio de Able-Ride?

En cumplimiento de la Ley de Estadounidenses con Discapacidad de 1990 (ADA), NICE Able-Ride ofrece un servicio paratransito de viaje compartido puerta a puerta como servicio de base, con origen y destino según pedido. El servicio de paratransito Able-Ride es para cualquier persona que, por razones de discapacidad física o mental, no puede usar el servicio de autobús de recorrido fijo. Todas las personas que usan el servicio deben presentar una solicitud para su aprobación y ser usuarios certificados de este servicio.



Servicio puerta a puerta

El servicio puerta a puerta significa que los conductores de Able-Ride ayudarán a los clientes desde la puerta exterior de la dirección de recogida del cliente y a subir al vehículo, y desde el vehículo hasta la puerta externa de la dirección de llegada del cliente. Los clientes deben estar presentes en la puerta externa de la dirección de salida y listos para subir al vehículo cuando comienza su ventana de recogida, si el clima lo permite. Al momento del arribo, si el cliente no está presente para subir al vehículo, el conductor se dirigirá a la puerta. Los conductores tocarán a la puerta y se identificarán como "Able-Ride". Esperarán un minuto en la puerta para que el cliente salga, Si el cliente no está presente para subir al vehículo dentro de ese tiempo, el conductor regresará al vehículo y solicitará al Centro de Llamadas de Able-Ride que comience el proceso de autorización de personas no presentes.



Servicio puerta a puerta

En los ingresos públicos, los conductores pueden abrir la primera o segunda puerta externa para anunciar su arribo, pero DEBEN poder ver el vehículo en todo momento.

Para poder acceder al servicio puerta a puerta, se deben cumplir las siguientes condiciones:

- **La puerta externa no debe quedar a más de 150 pies del vehículo.**
- **El conductor debe poder ver el vehículo en todo momento.**
- **Debe existir un acceso seguro desde el vehículo hasta la puerta.**
- **Debe haber un estacionamiento seguro en la ruta pública o en el estacionamiento público.**
- **El vehículo estacionado no debe bloquear o impedir el tráfico.**



Servicio puerta a puerta

Si no se cumple con alguna de estas condiciones previamente estipuladas, se considera como que no se puede brindar el servicio puerta a puerta en la ubicación, el conductor prestará el servicio de origen a destino de acera a acera en la ubicación identificada. Si un conductor se encuentra en una ubicación en la que no se puede prestar el servicio puerta a puerta, un despachante intentará comunicarse por teléfono, y se le informará sobre la situación y le solicitarán que espere el vehículo en la acera o un área apropiada, segura y accesible.

Cómo presentar una solicitud

Usted y un profesional licenciado de atención de la salud del Estado de New York (o se acepta área Tri-State) de su elección deben completar la solicitud de Able-Ride. El formulario de solicitud determina las circunstancias bajo las cuales el solicitante puede usar el sistema de recorrido fijo y cuándo él o ella necesitará Able-Ride.



Cómo presentar una solicitud

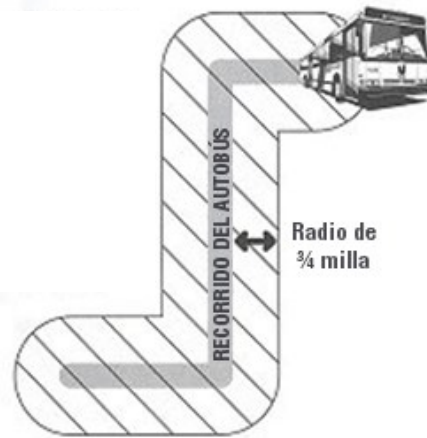
Cada solicitud se evalúa de manera individual, teniendo en cuenta toda la información brindada. Como parte del proceso de determinación de la elegibilidad, Able-Ride puede (a discreción) enviarlo a un certificador médico para que le realice una evaluación funcional. Si se considera que usted es elegible para Able-Ride, recibirá una tarjeta de identificación y procedimientos a seguir cuando use Able-Ride. Si le niegan la elegibilidad, se le suministrará una explicación de la negación y se brindará información sobre el proceso de apelación de Able-Ride.

Para obtener una solicitud de Able-Ride, llame al (516)228.4000, TTY (516)228.4002 o visite nuestro sitio web www.nicebus.com



¿Cuáles son las áreas de servicio?

Able-Ride ofrece viajes que comienzan y finalizan dentro de $\frac{3}{4}$ de milla del servicio de recorrido fijo que funciona en el horario en que el cliente desea viajar. **No** se pueden aceptar pedidos de viajes que comiencen o finalicen fuera de $\frac{3}{4}$ millas del área. Able-Ride lo llevará a cualquier ubicación dentro del área de servicio ADA dentro del condado de Nassau. Los viajes pueden realizarse por cualquier razón, incluyendo objetivos educativos, personales, comerciales o recreativos.



El servicio se brinda solamente para viajes que comienzan o finalizan dentro de $\frac{3}{4}$ de milla del servicio de recorrido fijo, que funciona en el horario en que el cliente desea viajar.



Horario de atención

La disponibilidad del servicio NICE Able-Ride es comparable con el servicio de autobús de recorrido fijo programado regularmente durante los mismos días y horarios, incluyendo fines de semana y feriados. Siempre que haya un servicio de autobús de recorrido fijo disponible, el servicio de Able-Ride también estará disponible. Si no hay servicio de autobús regular, el servicio de Able-Ride tampoco estará disponible.

CRONOGRAMA DE RECORRIDO FIJO

	WEST BURY Post Ave/ Rodland St	WESTBURY Rivado/ Eleon	GARDEN CITY/NC College/ Erio Blvd	GARDEN CITY/Roose velt Field	HEMPSTEER DT/Transit Center	SOUTH HEMPSTEER DBaldwin/ Long Beach Road	BALDWING rand/ Dallott	BALDWING rand/ Merrick Rd	BALDWIN Harbor/ and Ave/ Atlantic Ave
	A	B	C	D	E	F	G	H	I
NO HAY SERVICIO DE ABLE-RIDE DISPONIBLE EN ESTE HORARIO	-	-	-	-	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	6:59	7:02	7:15	7:21	7:29	7:37	7:40
	7:05	7:14	7:19	7:27	7:40	7:46	7:50	8:06	8:09
	8:45	8:51	8:59	9:02	9:19	9:25	9:33	9:41	9:43
	9:15	9:21	9:29	9:32	9:49	9:55	10:03	10:11	10:13
	9:45	9:51	9:59	10:02	10:19	10:25	10:33	10:41	10:43
	10:15	10:21	10:29	10:32	10:49	10:55	11:03	11:11	11:13
	10:45	10:51	10:59	11:02	11:19	11:25	11:33	11:41	11:43
	11:15	11:21	11:29	11:32	11:45	-	-	-	-
NO HAY SERVICIO DE ABLE-RIDE DISPONIBLE EN ESTE HORARIO									



Traslados hacia las zonas este y oeste del Condado de Nassau

Los clientes de Able-Ride pueden viajar desde el Condado de Nassau hasta puntos en el este del Condado de Suffolk o puntos en el oeste de la Ciudad de New York si traspasan al Transporte de Accesibilidad del Condado de Suffolk (SCAT, por sus siglas en inglés) o el sistema de paratransito MTA Access-A-Ride.

VIAJES HACIA EL ESTE

Able-Ride ofrece servicio directo a puntos aproximadamente a dos millas hacia el este del límite Nassau/ Suffolk. Puede viajar a puntos más hacia el este del Condado de Nassau si realiza traspaso a los Servicios de Transporte Accesible del Condado de Suffolk autobús SCAT en alguna de las siguientes ubicaciones:

- Walt Whitman Mall, Huntington
- Sunrise Mall, Massapequa
- Long Island Rail Road Farmingdale Station (zona sur)

Para viajes entre los Condados de Nassau y Suffolk, llame a Able-Ride al (516)228-4000 para reservar los viajes. Para viajes solo dentro del Condado de Suffolk, llame a los Servicios de Transporte Accesible del Condado de Suffolk, SCAT al (631)738.1150.



Los clientes que realizan trasbordo deben pagar ambos boletos.

VIAJES HACIA EL OESTE

Puede viajar a puntos al oeste del Condado de Nassau y a ubicaciones en el área de la Ciudad de New York, los clientes pueden realizar trasbordo a MTA Access-A-Ride en las siguientes ubicaciones:

- Green Acres Mall (entrada principal sur en J.C. Penney) en Valley Stream
- North Shore Long Island Jewish Hospital en New Hyde Park (450 Lakeville Road, Edificio B)

Para viajes entre los Condados de Nassau y Queens, llame a Able-Ride al (516)228.4000 y MTA Access-A-Ride (877)337. 2017 para reservar viajes.

Able-Ride no presta servicio 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 y Lawrence.



Declaración de derechos del cliente

Como cliente de Able-Ride, usted tiene derecho a:

- Esperar que lo recojan dentro de un periodo de 30 minutos.
- Transporte seguro y oportuno entre los puntos de recorrido.
- Recibir un trato de cortesía y respeto.
- Viajar en un vehículo limpio y bien mantenido.
- Esperar que toda duda o reclamo sea investigado, tratado y resuelto.
- Que respondan sus llamadas oportunamente y con cortesía.
- Todo dispositivo de asistencia de movilidad personal debe ser mantenido en buenas condiciones y debe poder ser operado sin la intervención del conductor.
- Asegurar que las rampas, aceras y pasarelas estén correctamente mantenidas y sin escombros, nieve o hielo.
- Usar dispositivos de seguridad necesarios del vehículo en todo momento durante el transporte.
- Mantener control sobre los animales de servicio en todo momento.



Declaración de derechos del cliente

- Cancelar la reserva con dos o más horas de anticipación del horario de recogida programado.
- No comer, beber o fumar en un vehículo de Able-Ride.
- Mantener buena higiene personal.
- No participar en comportamiento abusivo o perturbador.
- Mantener información personal actualizada tal como: contacto en caso de emergencia, dirección, dirección de las citas, números de teléfono de las ubicaciones desde las que viaja y hacia donde viaja y los dispositivos de movilidad que usa para ayudarlo cuando viaja.

Responsabilidades del cliente

- Al comienzo de la ventana de recogida debe estar atento al arribo del autobús durante toda la ventana de 30 minutos.
- Presentar su tarjeta de identificación válida de Able-Ride al conductor antes de abordar el vehículo.
- Tener su boleto exacto listo antes de abordar el vehículo. (El Conductor NO PUEDE darle cambio)
- Tratar a los conductores y demás pasajeros y personal de Able-Ride con respeto.



Animales de Servicio

El Departamento de Justicia publicó reglamentaciones revisadas finales implementando la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) para el título II (servicios del gobierno estatal y local) y título III (instalaciones comerciales y públicas) el 15 de setiembre de 2010 en el Registro Federal. http://www.ada.gov/service_animals_2010.htm

El término “animal de servicio” y las disposiciones de los animales de servicio en las nuevas reglamentaciones del Departamento establecen:

- A partir del 15 de marzo de 2011, **solamente los perros** son reconocidos como animales de servicio bajo los títulos II y III de la ADA.
- Se define como animales de servicio a perros que estén entrenados individualmente para realizar trabajo o tareas para personas con discapacidades. Los animales de servicio son animales de trabajo, no son mascotas. El trabajo o la tarea para el que el perro ha sido entrenado debe estar directamente relacionado con la discapacidad de la persona. **Los perros cuyo único objetivo es brindar apoyo emocional o comodidad no califican como animales de servicio según la ADA.**



- Según la ADA, los animales de servicio deben tener un arnés, correa o atadura, a menos que estos dispositivos interfieran con el trabajo del animal o que la discapacidad de la persona impida el uso de estos dispositivos. En tal caso, la persona deberá mantener control del animal con su voz, señales u otro control efectivo.
- Cuando **no** sea obvio qué servicio brinda el animal, el operador puede realizar dos preguntas: (1) el animal de servicio es necesario por una discapacidad y (2) qué tarea o trabajo se ha entrenado al perro para que realice. Los operadores no podrán bajo ninguna circunstancia preguntar sobre la discapacidad de la persona, solicitar documentación médica, solicitar una tarjeta especial de identificación o documentación de entrenamiento del perro o solicitar que el perro demuestre su capacidad de realizar un trabajo o tarea.
- Los animales de servicio no pueden ocupar un asiento y deberán sentarse en los pies de su dueño y permanecer bajo su control en todo momento.



Política de pago de boletos

Es necesario entregar el pago total y exacto del boleto de Able-Ride para todos los viajes. El pago debe ser presentado con el cambio exacto, antes de que un cliente o su PCA y/o acompañante suba al vehículo. No aceptamos cheques personales o boletos de viaje de ida y vuelta.

El agente de reservas le informará el costo total de su boleto al momento que usted reserve su viaje.

El boleto de ida o vuelta cuesta \$3.75 para invitados y clientes registrados. Si usted tiene certificación como que necesita un Asistente de Atención Personal (PCA, por sus siglas en inglés) para acompañarlo, el PCA viajará sin cargo extra. Puede pagar en efectivo (solamente el boleto exacto) o puede usar boletos de viaje que compra por adelantado.

Para adquirir un formulario de libro de boletos de Able-Ride llame a Able-Ride al (516)228.4000. Los clientes que son sordos o tienen dificultades de audición, pueden usar su proveedor de servicio retransmisión preferido, la retransmisión gratuita 711 o nuestra línea TTY al (516)228.4002.



Números de Teléfono de Able-Ride

Todas la llamadas se responden por orden en que se reciben. Una vez que elija su opción, permanezca en línea.

Números de teléfono principales

Able-Ride - (516)228.4000

TTY - (516)228.4002

Cómo y cuándo programar un viaje

Puede programar un viaje con Able-Ride con hasta siete días de anticipación si llama a Able-Ride al (516)228.4000, durante la semana, sábados y domingos, de 8:30 am a 5 pm. Los clientes que son sordos o tienen dificultades de audición, pueden usar su proveedor de servicio la retransmisión gratuita 711 o nuestra línea TTY al (516)228.4002.

**ABLE-RIDE NO BRINDA SERVICIO EL MISMO
DÍA.**

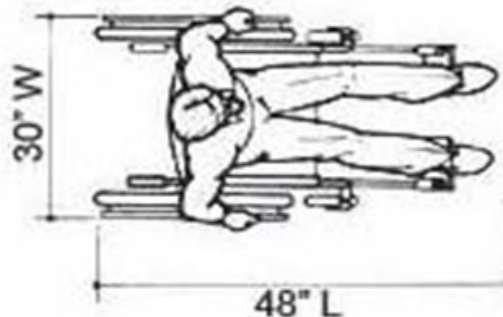


Tenga la siguiente información lista para los viajes de ida y de vuelta:

- Nombre e identificación del cliente de Able-Ride disponible (los ex números de identificación MTA no son válidos).
- Dirección de recogida (nombre de la calle y número), incluyendo la calle de cruce más cercana, si corresponde nombre del negocio o instalación médica.
- Su horario de recogida solicitado.
- Dirección de llegada (nombre de la calle y número), incluyendo la calle de cruce más cercana, si corresponde nombre del negocio o instalación médica, y la ubicación específica de ingreso.
- Un número de teléfono celular o número telefónico de destino en caso de que necesitemos comunicarnos en relación a su viaje de regreso.
- Si está viajando con un asistente de atención personal (PCA), dispositivo de ayuda para movilidad, acompañante, animal de servicio o un niño, notifique las reservas al agente si su PCA/acompañante viajarán con un dispositivo de ayuda para movilidad.
- Si viaja con un niño, debe contar con su propio asiento para niños. Todos los **niños** menores de ocho años y que pesen 80 libras deben estar asegurados con un sistema de protección para niños o un asiento elevado. **Si no lleva su propio asiento para niños no podrá tomar el viaje.**



- Los clientes que reúnen los requisitos ADA tiene derecho a viajar con como mínimo un **acompañante**. Para asegurar que contemos con capacidad de asientos para los clientes que reúnen los requisitos ADA, su PCA y como mínimo un acompañante, Able-Ride se reserva el derecho de limitar los acompañantes adicionales dependiendo del lugar disponible. En viajes de días de semana en horarios pico, quizás no pueda llevar más de un acompañante.
- Los horarios pico de los días de semana de Able-Ride son desde las 8:00 am a las 11:00 am y desde las 2:00 pm hasta las 7:00 pm.
- No podremos aceptar horarios de regreso que se avisen por teléfono.
- Los vehículos de Able-Ride aceptan dispositivos de movilidad que entren en el área de seguridad (30" x 48") y que no obstruyan el pasillo. El elevador tiene lugar para un peso combinado (usuario y dis-





Tenga la siguiente información lista para los viajes de ida y de vuelta:

- **Esté listo para entregar al agente de reservas las direcciones exactas de las ubicaciones de dónde recogerlo y a dónde llevarlo y todos los números de teléfono que correspondan a las ubicaciones de destino.** Tener los números de teléfono de las ubicaciones de destino nos ayudará si tenemos que comunicarnos con usted si no está listo al momento de su cita. Si el lugar de recogida/destino tiene más de una puerta de ingreso, deberá **especificar qué ingreso es y asegúrese de incluir la calle de cruce más cercana o algún dato relevante.**
- Infórmenos sobre alguna instrucción especial que pueda ser necesaria para asistirlo al momento de recogerlo o llevarlo hasta su lugar de destino.
- Registre su número de teléfono celular con Able-Ride para que podamos comunicarnos en caso de un cambio de servicio.
- Todos los viajes se tratan con la misma prioridad.



La persona que tome su reserva le informará mientras esté en el teléfono si su solicitud de viaje puede ser atendida. Si Able-Ride no puede ofrecerle un viaje en el horario que lo solicita, el agente lo ayudará a seleccionar otro horario dentro de una hora de su horario original solicitado.

Visitantes

Los visitantes que no son del estado pueden usar Able-Ride durante hasta 21 días (máx.), pueden tomarlos en parte pero se deben completar en un periodo de 365 días, comenzando desde el día de su primer viaje. Comuníquese con la persona del área de reserva al (516)228.4000 para reservar su viaje.

Si usted ya tiene certificación de otro proveedor local de paratransito de ADA en su área de residencia, comuníquese con ellos y solicíteles que envíen su verificación de elegibilidad a Able-Ride al fax (516)228.9553 o por correo electrónico a careen.rhodes@veoliatransdev.com



La información de la condición del visitante debe incluir lo siguiente:

- Nombre completo y dirección
- Número de teléfono
- Número de identificación de paratransito y fecha de vencimiento
- Tipo de discapacidad
- Toda ayuda que use tal como: animal de servicio, andador, silla de ruedas, etc.
- Si está autorizado a viajar con un asistente de atención personal, PCA.

El uso de los servicios de Able-Ride durante más de 21 días en un periodo de 365 días, exigirá que complete el proceso formal de solicitud para uso continuado de los servicios de Able-Ride.

Si no tiene un proveedor local de paratransito en su área de residencia, necesitamos que su proveedor de atención de la salud presente un certificado de su discapacidad, que incluya la información que se indica arriba (excepto la identificación de paratransito).

Comuníquese con:

NICE /Able-Ride
Certification Department
947 Stewart Avenue
Garden City, NY 11530
(516)228.4000 / TTY (516)228.4002
Fax: (516)228.9553



Puntos a recordar cuando programe un viaje

- Coordine su viaje de regreso cuando realiza la reserva para que lo recojan.
- Si necesita arribar a destino no después de cierta hora, informe a su agente de reservas que necesita reservar su viaje con horario de cita.
- Suministre un número de teléfono al que nos podemos comunicar en todo momento.
- Able-Ride **no** ofrece elección del vehículo.

Confirmación de Viaje

Luego de que haya completado la reserva, el agente leerá su itinerario de viaje. Escuche con atención para asegurarse de que su viaje esté programado con corrección.

Es necesario conocer y tener el **su número de identificación de cliente** accesible cuando se lo soliciten, es el número que deberá suministrar si hay un programa con su viaje programado o si necesita modificar o cancelar su reserva.



Cómo cancelar un viaje

Se espera que los clientes cancelen sus viajes con un mínimo de **dos horas** antes de comenzar la ventana de recogida. Los viajes no cancelados dentro de las dos horas están sujetos a la política de cancelación tardía y de no presentación. Puede cancelar de la siguiente manera:

- **Llame al agente de reservas los 7 días de la semana, de 8:30 am a 5:00 pm. (516)228.4000 TTY (516)228.4002**

Viajes de Suscripción de Able-Ride

Si viaja desde y/o hacia la misma ubicación en el mismo horario como mínimo dos veces por semana, puede solicitar un servicio de suscripción. Este servicio le permite realizar viajes regulares sin llamar por teléfono para reservar o confirmar viajes a menos que exista un cambio o cancelación. El servicio de suscripción está limitado a disponibilidad.

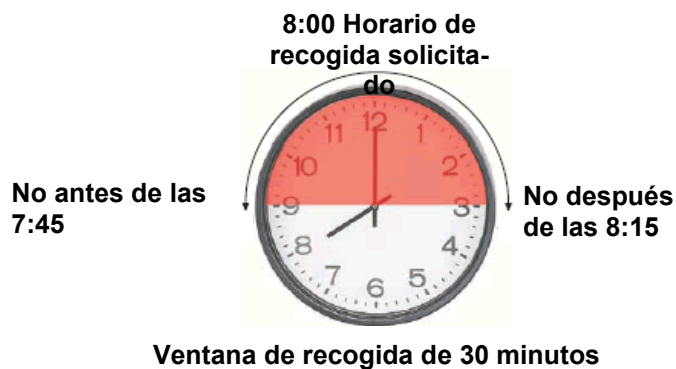


Llame a Able-Ride at (516)228.4000 para solicitar un servicio de suscripción.

Los clientes que son sordos o tienen dificultades de audición, pueden usar su proveedor de servicio retransmisión preferido, la retransmisión gratuita 711 o nuestra línea TTY al (516)228.4002.

Ventana de recogida y cuándo debe estar listo

Able-Ride programa las recogidas dentro de la ventana de 30 minutos que incluye demoras de tráfico y de otro tipo. En lugar de darle un horario exacto, le damos un periodo ventana de 30 minutos para nuestro arribo. Por ejemplo, si solicita que lo recojan a las 8:00 am, podremos arribar entre las 7:45 am y las 8:15 am.





Debe estar listo al comienzo de la ventana de recogida. Por ejemplo, si su ventana de recogida comienza a las 7:45 am, debe estar listo a las 7:45 am.

Cuando su conductor arriba, él o ella **solamente deben esperar cinco minutos** de la ventana de recogida. Por ejemplo, si su ventana de recogida es desde las 7:45 am hasta las 8:15 am y el conductor arriba a las 7:45 am o antes, usted debe presentarse para subir al vehículo a las 7:50 am.

No es necesario que suba al vehículo antes de que comience su ventana de recogida, pero puede hacerlo si así lo desea. Los conductores de Able-Ride llevan identificaciones. Si en algún momento duda sobre la identidad del conductor, llame a Able-Ride al (516)228.4000.

Tiempo de espera del vehículo y no presentaciones de los clientes

Los conductores deben esperar cinco minutos a los clientes desde el arribo dentro de la ventana de recogida en el lugar de recogida.



Si un cliente no se presenta dentro de los cinco minutos del marco de tiempo de espera, el personal de despacho verificará que el conductor esté en el lugar correcto y hará todo lo posible por comunicarse con el cliente antes de autorizar al conductor a que proceda al próximo destino.

Si nos podemos comunicar con el cliente y está disponible para subir al vehículo y el conductor está en el lugar durante todo este proceso, el conductor regresará a la puerta para ayudar al cliente. Los clientes que no están listos para subir al momento del arribo del conductor y no están presentes cuando finalizan los cinco minutos de espera, serán considerados de acuerdo con la política de “No presentación” y estarán sujetos a los términos y condiciones de la política de no presentación y cancelación tardía de Able-Ride tal como se describe en las próximas páginas:



Cancelación a Tempo

Se considera que una cancelación es “a tiempo” cuando el cliente notifica con 2 horas o más de anticipación a su horario programado de recogida. En tal caso no hay sanción.

Por ejemplo:

Si su horario de recogida es a las 10:00 AM deberá llamar para cancelar antes de las 8:00 AM.

Cancelación Tardía

Si viaje será considerado como una “**cancelación tardía**” si notifica a Able-Ride con más de 90 minutos, pero menos de 2 horas antes de su horario programado de recogida. La acumulación de una cantidad significativa de cancelaciones tardías en proporción a la frecuencia de los viajes, puede derivar en una suspensión (consulte las suspensiones en esta guía).

Por ejemplo:

Si su recogida está programada para las 10:00 pero no llama para cancelar hasta las 8:01 AM, esto se considerará una cancelación tardía.



No Presentación

Su viaje será considerado como una “**No presentación**” si:

- Si **NO** notifica a Able-Ride un mínimo de 90 minutos antes de su horario programado de recogida.

o

- **Si NO** sube al vehículo antes de que se venza el periodo de espera de cinco minutos. Esto se conoce también como “no presentación” en la puerta.

La acumulación de una cantidad significativa de no presentaciones en proporción a la frecuencia de los viajes puede derivar en una suspensión (consulte las suspensiones en esta guía).

NOTA: si no se presenta o cancela de manera tardía por circunstancias que escapan a su control, llame a Able-Ride al (516)228.4000 para explicar las circunstancias y solicitar la eliminación de la cancelación tardía o no presentación.



Suspensiones del Servicio

De acuerdo con nuestra política de no presentación y cancelaciones tardías, los clientes pueden recibir cartas de advertencia y o ambas cartas de suspensión, dependiendo del orden de las cancelaciones tardías y la cantidad de no presentaciones. Able-Ride tiene registros sobre el cumplimiento de los clientes con respecto a esta política y entregará a los clientes una copia de tales ocurrencias en caso de que cuestionen la corrección. Los clientes **DEBEN** comunicarse con Able-Ride y presentar una disputa ante una “no presentación” dentro de las 48 horas, o tal situación se la considerará como cierta y no podrá reclamarse en una fecha posterior. Comuníquese con reservas al (516) 228.4000 en los horarios de 8:30 am – 5:00 pm, los 7 días de la semana.

Si piensa que la violación no es correcta puede solicitar una apelación de la disputa de “no presentación” que causó esta suspensión. Esta información se explica con mayor detalle en la carta de suspensión que recibirá.



Suspensiones del Servicio

Antes de enviar la carta de suspensión, Able-Ride revisará todas las no presentaciones y cancelaciones tardías para asegurarse que se haya seguido el proceso correctamente y que exista una cuenta correcta. Si se encuentra que hay alguna no presentación o cancelación tardía que no es correcta, se la eliminará de la cuenta del cliente.

Si usted reclama una suspensión bajo esta política, tiene el derecho de presentar una apelación. Los pedidos de apelaciones deben presentarse por escrito, tal como se indica en la carta de instrucciones, Si no presenta una apelación antes de la fecha límite, su servicio de Able-Ride será suspendido en la fecha que aparece en el Aviso de Suspensión del Servicio de Able-Ride. Junto con la carta de suspensión, se enviará una copia del proceso de apelaciones.



Tarjetas de identificación con foto de Able-Ride

Los clientes deben tener sus tarjetas de identificación con foto de Able-Ride cuando viajan en nuestro servicio. **Le solicitarán que presente su tarjeta de identificación de Able-Ride cuando tome un vehículo de Able-Ride.** Es responsabilidad de NICE Able-Ride evitar el abuso del sistema.

Lo que necesita saber

- Debe presentar su tarjeta de identificación de Able-Ride antes de subir a los vehículos de Able-Ride.
- La tarjeta de identificación de Able-Ride se emite solamente para la persona nombrada en la tarjeta, y le permite viajar en los vehículos Able-Ride junto con un Asistente de Atención Personal (PCA) que puede viajar gratis.



Lo que necesita saber

- La tarjeta de identificación de Able-Ride no puede transferirse. Es una violación de la política de Able-Ride dar o prestar su tarjeta de identificación de Able-Ride a otra persona.
- El abuso, alteración o falsificación de su tarjeta de identificación de Able-Ride es una violación de la política de Able-Ride y será considerado como un robo del servicio, sujeto a las multas delictivas que correspondan bajo las leyes del estado de New York y los estatutos del Condado de Nassau.
- Si usted pierde o le roban su tarjeta de identificación de Able-Ride, debe informar la pérdida de manera inmediata llamando al (516)228.4000 / TTY (516)228.4002.
- Le cobrarán un cargo de \$5.00 por cada emisión de la tarjeta de identificación



Ayuda a los clientes de parte del conductor

- El conductor puede permitir que los clientes se sostengan de su brazo para lograr equilibrio.
- El conductor puede ayudar a llevar hasta 2 paquetes para el cliente, que no excedan las 15 libras y que puedan llevarse en un solo viaje hasta la puerta.
- El conductor acompañará al cliente a subir/bajar del vehículo, operar el elevador del vehículo si fuese necesario, y a garantizar la seguridad correcta del cliente (incluyendo el uso del cinturón de seguridad) y dispositivos de movilidad.
- Es importante tener en cuenta que el conductor **no** es un asistente de atención personal y no se permite que brinde ayuda más allá de lo delineado en esta guía. Los clientes son responsables de conseguir toda ayuda extra.



Si necesita ayuda extra

Dependiendo de la naturaleza y gravedad de la discapacidad, un cliente puede necesitar ayuda extra de un PCA. Los clientes que no puede viajar de manera segura o cómoda sin ser acompañados por un PCA, o que un PCA se reúna con ellos, deben comprender que los conductores de Able-Ride no pueden cumplir con los deberes de un PCA.

Algunos deberes que puede llevar a cabo un PCA y **NO** el conductor de Able-Ride incluyen pero no se limitan a:

- Ayudar a un cliente a quitarse una chaqueta y/o volver a colocarse en una silla de ruedas.
- Ayudar a un cliente a cambiar los tubos de oxígeno.
- Permanecer con un cliente que no puede quedarse solo en el destino.
- Permanecer con clientes que no pueden estar solos durante un breve periodo de tiempo cuando están en un vehículo de Able-Ride sin riesgo para ellos o para los demás.
- Ayudar a un cliente que viaja con un animal de servicio pero que no puede subir o bajar al animal del vehículo sin ayuda.



Se prohíbe estrictamente a los conductores de Able-Ride:

- Ingresar o abrir la residencia privada de un cliente en algún momento.
- Ayudar a un cliente en silla de ruedas a subir o bajar o en curvas, **más allá del servicio “Origen a destino” tal como reglamenta la ley ADA.**
- Operar algún equipo de soporte vital.
- Esperar junto a los clientes en su destino.
- Manejar algún animal de servicio.
- Operar los controles de un dispositivo de movilidad de funcionamiento electrónico.

Qué puede llevar consigo

Equipo de soporte vital tal como: respirador, oxígeno portátil u otro equipo de soporte vital siempre y cuando no viole las leyes de transporte de material peligroso. El equipo debe ser lo suficientemente pequeño como para entrar en el vehículo y estar seguro. Los pasajeros solo pueden ingresar con 2 paquetes, 15 libras o menos, que pueda transportarse al vehículo en un solo viaje. Los paquetes no deben interferir con el egreso o con la comodidad de los pasajeros.





Acompañantes

Los clientes pueden viajar con un PCA de manera gratuita. TODOS los acompañantes están sujetos al pago del boleto que corresponda y solamente un acompañante puede viajar con un cliente, los acompañantes adicionales se permitirán ÚNICAMENTE si hay espacio disponible y si Able-Ride así lo dispone. Para aprovechar este beneficio debe realizar este pedido cuando hace su reserva. Asegúrese de notificar al agente de reservas si un acompañante viajará con usted y si su acompañante usa silla de rueda o scooter. Los acompañantes, incluyendo los niños de seis años de edad o más, deben pagar el boleto completo. Los PCA que viajan con clientes certificados viajan gratis.

Animales de Servicio

Podrá viajar con un animal de servicio, tal como un perro guía. Asegúrese de informar al agente de reservas cuando programa su viaje que usted viajará con un animal de servicio. No hay tarifa extra por llevar su animal de servicio con usted cuando viaja.



Vehículos de Able-Ride

Able-Ride tiene camionetas equipadas con elevadores y un número ilimitado de vehículos de pasajeros. Nuestra sociedad afiliada con el servicio de camionetas SuperShuttle también se usa para el servicio de Able-Ride. Able-Ride no acepta pedidos de tipos específicos de vehículos, incluyendo pedidos de vehículos de pasajero solamente. Los vehículos accesibles pueden usarse para transportar clientes con sillas de rueda, scooters para discapacitados o clientes ambulatorios que pueden o no necesitar un elevador para subir al vehículo.

Las camionetas y los elevadores de Able-Ride pueden sostener sillas de rueda y scooters de hasta 48" de largo x 30" de ancho que pesen no más de 600 libras cuando están ocupados. **Los dispositivos de movilidad que superen esas especificaciones no podrán ser transportados. Nos reservamos el derecho de negarnos a transportarlos si nos parece inseguro.** Asegúrese de que los frenos y otras piezas en su dispositivo de movilidad y en su silla de ruedas estén en buen funcionamiento.



Si necesita ayuda para subir al vehículo, el conductor lo ayudará. Todos los conductores están capacitados para operar los dispositivos de seguridad de los dispositivos de movilidad y los elevadores de silla de ruedas. Los clientes ambulatorios que usen el elevador de vehículos deberán usar los pasamanos que se proveen para subir de manera segura.

Comportamiento Abusivo y Amenaza Directa

Si se denuncia algún tipo de comportamiento abusivo o amenaza directa, contra alguna persona tal como el conductor de Able-Ride, otros pasajeros o algún empleado de Able-Ride, o algún producto ilegal, su servicio de Able-Ride puede ser suspendido o finalizado. Las suspensiones de servicio pueden resultar de comportamientos abusivos tales como agresión verbal, violaciones repetidas e intencionales de las políticas de Able-Ride.

Si usted inicia acciones legales por una suspensión bajo esta política, tiene el derecho de presentar una apelación. Los pedidos de apelación deben presentarse por escrito, se debe respetar la fecha límite y las instrucciones dentro de la carta de suspensión/finalización. Se le enviará una copia del proceso de apelación junto con su carta de suspensión.



Condiciones Peligrosas o Clima Adverso

En caso de clima adverso, hielo o condiciones peligrosas en la ruta o situaciones de emergencia, Able-Ride puede realizar modificaciones en el servicio. Able-Ride puede seguir operando en condiciones climáticas adversas, pero pueden existir condiciones locales en la ruta que impidan que Able-Ride llegue hasta usted.

En caso de que no podamos brindarle transporte por una emergencia climática, se transmitirán mensajes de cancelación del servicio en las estaciones de radio WHLI 1100 AM, y WKJY 98.3 FM; y la estación de televisión News 12 - Long Island. Además puede llamar a Able-Ride al (516)228.4000 para cancelar o confirmar un viaje.

Perdido y Encontrado

Able-Ride no es responsable de elementos perdidos o encontrados. Si usted cree que ha perdido algo en Able-Ride, llame a reservas durante nuestro horario normal de atención al público.



Reclamos, Aprobaciones y Sugerencias

Los empleados de Able-Ride están capacitados para brindar un servicio oportuno, seguro, confiable y cortes. Siempre nos interesa saber lo que opinan nuestros clientes ya sea un agradecimiento, sugerencia o reclamo.

Para presentar un reclamo o elogio sobre el servicio Able-Ride, comuníquese con Able-Ride al (516) 228.4000, [pónganos me gusta Facebook @ NICE Able Ride](#) o escribanos a:

**NICE / Able-Ride
947 Stewart Avenue
Garden City, NY 11530**

Los clientes que son sordos o tienen dificultades para escuchar, deben usar su proveedor de servicio re-transmisión preferido o la retransmisión gratuita 711.

Los agentes están disponibles los días de semana de
8:30 am a 5:00 pm
(516)228.4000 / TTY (516)228.4002