

A photograph of a woman in a wheelchair being assisted by a VIA employee onto a red bus. The woman is wearing a yellow top, a tan cardigan, and blue jeans. She is sitting on a red wheelchair. The employee is wearing a blue shirt and a dark vest with the VIA logo. The bus is red and white. The background is a red and white geometric pattern.

VIA
🦽 **TRANS**

SERVICE CUSTOMER GUIDE

*(VIATRANS SERVICIO
CLIENTE GUÍA)*

REVISADO EN JULIO DE 2022

VIA Metropolitan Transit

P. O. Box 12489 • 1021 San Pedro Avenue • San Antonio, Texas 78212

VIAtrans Phone: 210-362-5050 Fax: 210-362-2563

www.VIAinfo.net

VIATRANS SERVICIO INFORMACIÓN

VIATrans Reserva Oficina: (210) 362-5050

Llamada gratis: 1-866-362-5050

VIATrans Reserva (página 8)

Pueden programar viajes de uno (1) a cuatro (4) días de antelación. Sin reservas del mismo día.

Horas: Siete días a la semana, 8:00 a.m. a 4:45 p.m. para hacer las reservas desde un (1) día a cuatro (4) días de antelación

Otro Horas: El lunes – el jueves 8:00 a.m. a 8:00 p.m. para reservas con antelación todos excepto uno (1) día

VIATrans Cancelación (página 11)

Los clientes pueden cancelar VIATrans viajes 24 horas al día, siete (7) días a la semana. Llame al (210) 362-5050 para hablar con un agente de reservas de 4:00 a.m. a 1:00 a.m. o para utilizar el sistema automatizado de cancelación 24 horas al día.

¿Dónde está mi camioneta? (página 18)

Horas: Lunes a Domingo, 4:00 a.m. to 1:00 a.m.

Will-Call Solicitar (página 10)

Horas: Lunes a Domingo, 6:00 a.m. to 8:00 p.m.

Accessible Servicio

VIA Metro Center
1021 San Pedro Avenue
P. O. Box 12489
San Antonio, TX 78212

Teléfono

(210) 362-2140
Llamada gratis: 1-866-362-4200
Fax: (210) 362-2563

Horas: Lunes a Viernes, 8:00 a.m. to 4:45 p.m.

Cliente Concerns Departamento

Teléfono: (210) 362-2020

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN	1
¿QUÉ ES SERVICIO VIATRANS?	2
¿CUÁL ES EL ÁREA DE SERVICIO VIATRANS?	2
VIATRANS MAPA DEL ÁREA DE SERVICIO	4

2. TENER DERECHO A VIATRANS

¿SI TENGO UNA INCAPACIDAD, AUTOMÁTICAMENTE CALIFICO PARA VIATRANS SERVICIO?.....	5
¿CÓMO CALIFICO PARA VIATRANS SERVICIO?	5
TIPOS DE ELEGIBILIDAD DE SERVICIO DISPONIBLE.....	6
¿QUÉ PASA SI MI SOLICITUD NO ES APROBADA?	6

3. RESERVA Y CANCELACIONES

¿DÓNDE HAGO UNA RESERVA?.....	8
SISTEMA TELEFÓNICO AUTOMATIZADO.....	8
CENTRO DE RESERVAS VIATRANS	8
¿CÓMO PROGRAMO UN VIAJE?	8
¿VIATRANS OFRECE VIAJES A LAS ESCUELAS PÚBLICAS?	9
¿CÓMO PUEDO CONFIRMAR MI VIAJE?	10
¿QUÉ PASA SI NO SÉ CUÁNDO ACABARÁ MI MÉDICO?	10
¿CÓMO CANCELO UN VIAJE?.....	11

¿QUÉ PASA SI NECESITO MISMO DÍA SERVICIO DE TRANSPORTE?	11
--	-----------

4. VIATRANS SERVICIO

¿CUÁLES SON LAS HORAS DE SERVICIO?.....	12
¿QUÉ TIPO DE VEHÍCULO ME RECOGERÁ?.....	12
¿CUÁNTO TARDARÁ MI VIAJE?.....	12
¿CUÁNDO LLEGARÁ MI CAMIONETA?	13
¿DÓNDE LOS ESPERO PARA MI VIAJE?.....	13
¿EN QUÉ LUGARES DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL DE SAN ANTONIO SE RECOGERÁN Y DEJARÁN A LOS CLIENTES?.....	14
¿QUÉ PASA CUANDO LLEGUE MI VEHÍCULO?	15
¿EL OPERADOR VIATRANS ME PUEDE AYUDAR?.....	16
¿QUÉ PASA SI MI VEHÍCULO ES TARDE?.....	18
¿PUEDE TRANSPORTAR VIATRANS TODAS LAS SILLAS DE RUEDAS O SCOOTERS, INDEPENDIEMENTE DE SU TAMAÑO?.....	18
¿TENGO QUE USAR EL CINTURÓN DE SEGURIDAD CUANDO VOY EN UN VEHÍCULO VIATRANS?	19
¿PUEDO LLEVARME UN ANDADOR/RUEDADOR EN LA CAMIONETA?	20
¿PUEDO ESCOGER DONDE ME SIENTO EN EL VEHÍCULO?	20
¿QUÉ ES UN VIAJE DE SUSCRIPCIÓN?	20

5. NO-SHOW

¿QUÉ ES UN NO-SHOW?	22
----------------------------------	-----------

¿CUÁLES SON LAS PENAS POR NO PRESENTARSE?.....	22
¿SE ME NOTIFICARÁ SI OBTEO UN NO-SHOW?	23
¿PUEDO APELAR UNA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO?.....	24
6. <u>PASAJERO INFORMACIÓN</u>	
¿QUIÉN PUEDE IR CONMIGO?	25
¿CUÁNTOS PAQUETES PUEDO LLEVAR EN EL VEHÍCULO?	26
¿TANQUES DE OXÍGENO PUEDEN SER LLEVADOS EN EL VEHÍCULO?	26
¿LOS VISITANTES PUEDEN USAR VIATRANS SERVICIO?.....	26
REGLAS DE CONDUCTA.....	27
¿QUÉ HAGO SI DEJO UN ELEMENTO EN UNA FURGONETA?.....	28
7. <u>VIATRANS TARIFA</u>	
¿CUÁNTO CUESTA MONTAR VIATRANS?	29
¿HAY UN PROGRAMA DE TARIFA REDUCIDA PARA MONTAR VIATRANS SERVICIO?.....	29
8. <u>DIVERSO INFORMACIÓN</u>	
¿CÓMO ACTUALIZO MI INFORMACIÓN PERSONAL?	30
CONCIENCIA DE SEGURIDAD	30
¿TENGO UN COMENTARIO DE SERVICIO?.....	30
9. <u>OTRO VIATRANS SERVICIOS</u>	
VIATRANS TAXI SUBSIDY SERVICIO.....	32

NO DEJE SOLO PROGRAMA 33

VIATRANS SERVICIO CLIENTE GUÍA

1. INTRODUCTION

La VIA Metropolitan Transit Authority proporciona servicio de transporte público en toda la zona de San Antonio. VIA fue creado por voto del público en noviembre de 1977 y se rige por un Patronato de 11 miembros. De VIA misión es fortalecer la movilidad regional, el desarrollo y sostenibilidad proporcionando un sistema de transporte multimodal excepcional.

VIA ofrece viajes de tránsito casi 50 millones cada año. Mayoría de los clientes vía viaja en los autobuses que siguen horarios y rutas específicas. MEDIANTE autobuses Conecte barrios con servicios médicos, tiendas, lugares de trabajo y otros destinos importantes dentro de la vía área de servicio. Todos a través de los autobuses tienen rampas para facilitar el acceso de personas que usan sillas de ruedas, scooters y otros dispositivos de movilidad o que tienen dificultad para subir escalones. VÍA bus los operadores están entrenados para ser corteses y útil a todos los clientes.

Algunas personas tienen discapacidades que les impiden utilizar a través de servicio de autobuses para viajes de tránsito algunos o todos. Estos individuos pueden ser aprobados para utilizar el servicio de van VIAtrans. VIAtrans es un servicio de "paratransit" reservas anticipadas que viaja a y desde ubicaciones específicas como solicitado por los clientes VIAtrans. Las Americans with Disabilities Act de 1990 (ADA) requiere VIAtrans a ser comparable con el sistema de autobuses con respecto al área de servicio, días y horas de funcionamiento y la capacidad del sistema. VIAtrans no es un proveedor de servicios médicos. Si necesita servicio de transporte médico, póngase en contacto con EMS o proveedor de transporte similares.

VIAtrans debe cumplir con una variedad de normas gubernamentales. En orden para que los clientes utilizar eficazmente el sistema VIAtrans, es importante entender cómo está diseñado VIAtrans; ¿Cómo funciona; y lo que pueden o no pueden proporcionar servicios. Esta guía VIAtrans servicio al cliente está diseñada para ayudar a los clientes a obtener el máximo beneficio del servicio VIAtrans. Contiene información específica, y pueden tener respuestas preguntas típicas VIAtrans clientes. Si tiene otras preguntas, o si algo en esta guía no es clara, por favor póngase en contacto con vía. Estamos

aquí para proporcionar transporte seguro, confiable y eficiente para las personas con discapacidad.

¿QUÉ ES EL SERVICIO VIATRANS?

VIAtrans paratransit service es servicio demanda sensible, origen destino con servicio de acera a acera para personas con discapacidad que son incapaces de utilizar mediante autobuses. "Acera a acera" significa que el vehículo pick-up clientes en la acera de la dirección de recogida y entrega clientes en la acera de la dirección de entrega. Los clientes que necesiten ayuda más allá de la acera pueden saber vía así puede proporcionar asistencia adicional.

VIAtrans es un servicio de viaje compartido operado con vehículos accesibles. VIA también utiliza contratistas independientes para proporcionar viajes de clientes VIAtrans. Los vehículos utilizados por VIAtrans y contratistas tienen ascensores o rampas para acomodar a VIAtrans clientes que viajan en sillas de ruedas, scooters, o que no pueden usar pasos.

¿CUÁL ES EL ÁREA DE SERVICIO VIATRANS?

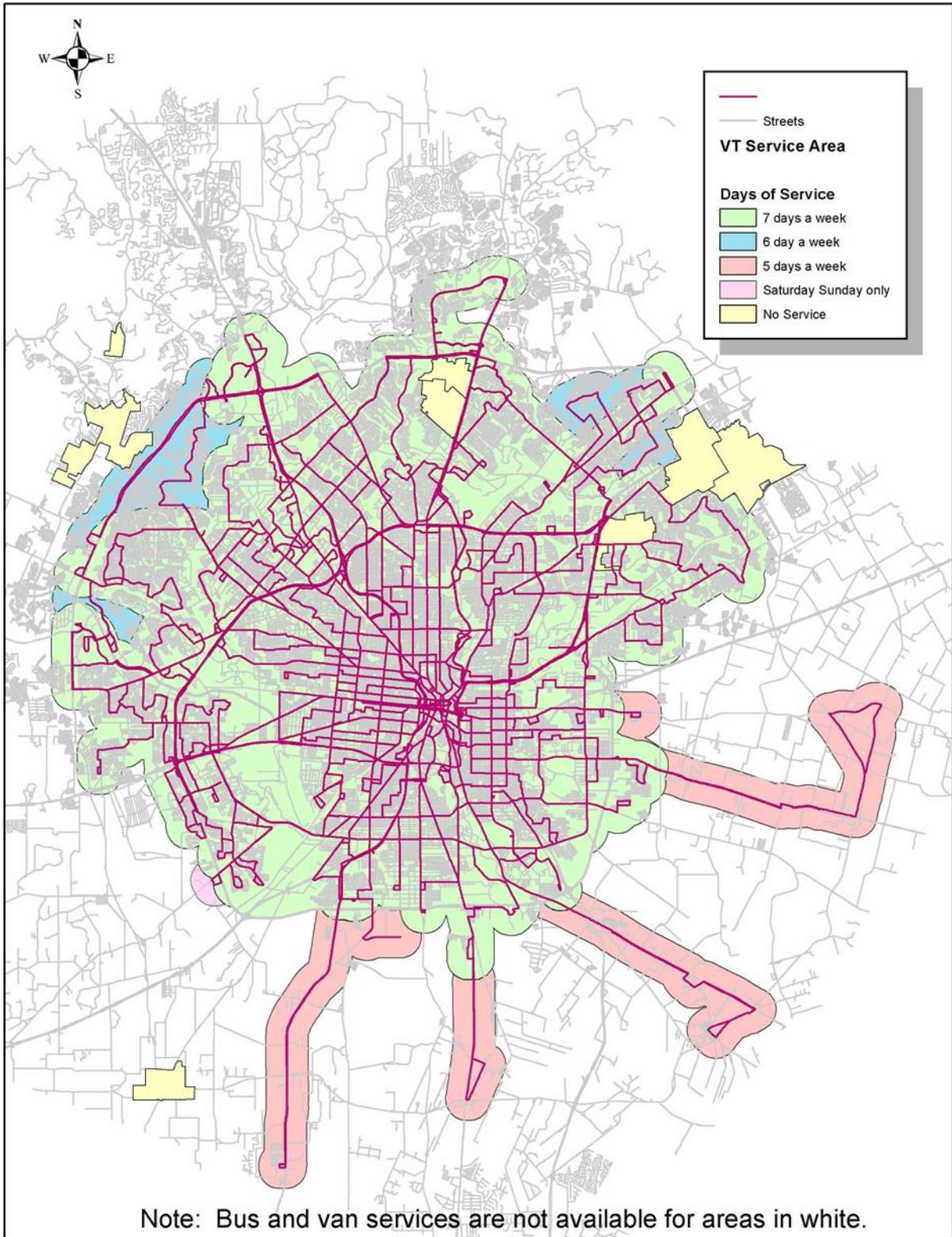
VIAtrans proporciona servicio de paratransito dentro de $\frac{3}{4}$ de milla de servicio de autobús de ruta fija. VIAtrans puede recoger y dejar a los clientes en cualquier dirección a lo largo y dentro del Loop 410 todos los días de la semana. Entre Loop 410 y Loop 1604, VIAtrans sirve direcciones más al norte de la carretera 90 oeste y este de IH 10. VIAtrans también sirve muchas direcciones a lo largo del Sur 181 y nos 281 del sur. VIAtrans no proporciona servicio dentro de las ciudades de Windcrest, Live Oak, Universal City, Hill Country Village o Hollywood Park porque estas ciudades han decidido no participar en el sistema de tránsito de la vía.

Las VIAtrans servicio área cambia ligeramente los sábados, el domingos y feriados cuando algunas rutas de autobús fuera del Loop 410 no son activos. Los límites del área de servicio se muestran en la página 4.

VIAtrans vehículos sólo pueden viajar en carreteras pavimentadas. Por razones de seguridad si se encuentra un lugar de recogida o entrega en un camino de tierra que no es lo suficientemente seguro para la furgoneta para conducir, el cliente debe esperar en la acera de una calle pavimentada más

cercana para ser recogido por un vehículo VIAtrans. Servicio de ayuda a domicilio no está disponible para los clientes cuya residencia se encuentra en un camino sin asfaltar. Los clientes que tienen preguntas sobre el servicio VIAtrans hacia o desde una dirección específica pueden llamar VIAtrans reservas al (210) 362-5050.

VIATRANS MAPA DEL ÁREA DE SERVICIO



Nota: Los servicios de autobús y furgoneta no están disponibles en áreas de color blanco.

2. TENER DERECHO A VIATRANS

¿SI TENGO UNA INCAPACIDAD, AUTOMÁTICAMENTE CALIFICO PARA VIATRANS SERVICIO?

Todas las determinaciones de elegibilidad VIAtrans se basan en los criterios de paratransito y directrices establecen en las Americans with Disabilities Act de 1990. En consonancia con los criterios de la ADA, VIAtrans elegibilidad no se basa en diagnóstico médico de un individuo, sino en su capacidad funcional para utilizar el servicio de autobús regular de la ciudad. Como parte del proceso de determinación de elegibilidad VIAtrans, los solicitantes pueden pedírsele a participar en la evaluación funcional física realizada por un experto terapeuta profesional entrenado. La evaluación funcional se utiliza para identificar las necesidades especiales de viaje del solicitante y alojamiento para el tránsito de viaje. El informe de ejecución evaluación funcional junto con toda la documentación médica disponible e información de la aplicación son revisados por una vía especialista de elegibilidad que hará la determinación de elegibilidad. Menores de edad 6 seis niños y menores no son elegibles para el servicio de VIAtrans.

VIAtrans el servicio está disponible para personas física, cognitiva, visual u otras discapacidades que les impiden el uso de vía fija ruta autobuses para algunos o todos los viajes tránsito. Tener una discapacidad no significa que alguien es necesariamente elegible para servicios de VIAtrans.

Mientras VIAtrans servicio está disponible para personas elegibles para ADA, animamos a todas las personas en el área de servicio VIA, incluidas las personas con discapacidad, a viajar por vía autobuses de rutas fijas dondequiera que y siempre que sea posible. VIAtrans clientes y sus acompañantes pueden viajar en el autobús gratis con su ID. VIAtrans

¿CÓMO CALIFICO PARA VIATRANS SERVICIO?

Como parte de la elegibilidad de VIAtrans y recertificación clientes de proceso pueden pedírsele a participar en una evaluación funcional para evaluar su capacidad para realizar las tareas necesarias para viajes independientes a través de autobuses. El informe de ejecución evaluación funcional junto con la información de uso y cualquier documentación complementaria son revisados por un especialista de elegibilidad VIAtrans

que harán una determinación con respecto a la elegibilidad del solicitante para el servicio de paratransito. Los clientes son notificados por correo de su estatus de elegibilidad dentro de los veintiún 21 días de haber recibido todos los documentos requeridos.

VIAtrans aplicaciones pueden obtenerse por correo de servicios accesibles llamando al (210) 362-2140; de cualquier centro de servicio de tránsito; o pueden descargar la aplicación desde el sitio web de VIA www.viainfo.net/VIAtrans.

TIPOS DE ELEGIBILIDAD DE SERVICIO DISPONIBLE

Personas con impedimentos de movilidad que deseen utilizar el servicio VIAtrans deben certificarse para el servicio. Los clientes elegibles serán aprobados para uso condicional o incondicional del sistema VIAtrans.

Clientes con elegibilidad incondicional pueden solicitar cualquier viaje a lo largo del área de servicio VIAtrans. Cada tres años, VIAtrans personal pondrá en contacto con los clientes para asegurar que la información actual (como números de teléfono, persona a llamar en caso de una emergencia, etc.) está en el archivo.

Clientes con elegibilidad condicional necesitan VIAtrans para algunos viajes, pero pueden utilizar el servicio de autobús para otros viajes. Esto se explica en detalle cuando clientes condicionales son aprobados. Personas con elegibilidad condicional también se llamará cada tres años para actualizar su archivo y preguntar si sus viajes capacidades y limitaciones han cambiado significativamente. Este proceso de "recertificación" puede incluir una evaluación funcional.

¿QUÉ PASA SI MI SOLICITUD NO ES APROBADA?

Una decisión inicial de elegibilidad condicional, o cualquier cambio subsecuente en estatus de elegibilidad de cualquier cliente, puede ser revisada por vía personal a la petición del cliente. También hay un proceso de apelación formal si un cliente está en desacuerdo con la vía decisión personal. Si se deniega una solicitud de servicio, VIA enviará una carta al solicitante dentro de 21 días de calendario listado los motivos específicos

de la denegación. La Carta informará al solicitante cómo proceder si él o ella desea apelar la decisión.

3. RESERVA Y CANCELACIONES

¿DÓNDE HAGO UNA RESERVA?

Los clientes registrados de VIAtrans pueden hacer una reserva (reservar un viaje) a través de los siguientes métodos:

- a. A través del sistema telefónico automatizado al (210) 362-5050 (opción #2); O
- b. A través de un agente de reservas de VIAtrans al (210) 362-5050 (opción #1).

SISTEMA TELEFÓNICO AUTOMATIZADO

El sistema telefónico automatizado permitirá a los clientes crear, cancelar y confirmar viajes en tiempo real, las 24 horas del día, los siete días de la semana llamando al 210-362-5050. Los viajes reservados a través del sistema telefónico automatizado pueden reservarse con hasta cuatro (4) días de antelación (hasta las 4:45 p.m. del día anterior al viaje).

CENTRO DE RESERVAS VIATRANS

Para hacer una reserva de viaje, llame al Centro de Reservas VIAtrans al (210) 362-5050 o llame gratis al 1-866-362-5050.

Los agentes de reserva están disponibles los siete días de la semana de 8:00 a.m. a 4:45 p.m. para programar viajes paratransit. Las reservas de viaje se pueden realizar con hasta cuatro (4) días de antelación. De lunes a jueves (excepto festivos) el Centro de Reservas está abierto hasta las 8:00 p.m.; sin embargo, al día siguiente se deben hacer reservas antes de las 4:45 p.m. VIAtrans NO ofrece servicio el mismo día. Los clientes no pueden hacer reservas para el próximo día después de las 4:45 p.m.

¿CÓMO PROGRAMO UN VIAJE?

Para realizar una reserva de viaje, llame al centro de reservas VIAtrans al (210) 362-5050 o llame gratis al 1-866-362-5050.

Agentes de reserva están disponibles los siete días a la semana de 8:00 a

16:45 para programar viajes de paratránsito. Pueden hacerse las reservas de viaje hasta cuatro (4) días de antelación. El lunes al jueves (excepto festivos) el centro de reserva está abierto hasta las 20:00; Sin embargo, al día siguiente las reservas deben hacerse antes de 16:45 el día antes del viaje del cliente. VIAtrans no ofrece servicio día mismo.

Al hacer una reserva, estar preparado para proporcionar la siguiente información:

1. VIAtrans identificación numerar.
2. Nombre y apellido.
3. Fecha de viajar.
4. El tiempo en que el cliente desea ser recogido.
5. Dirección de recogida completa, incluyendo un número de apartamento, suite N^o, código de seguridad o puerta, edificio identificación, código postal y número de teléfono. Nota: Mismo día a una dirección no pueden hacerse cambios, así que asegúrese de que la dirección es correcta.
6. Completar la dirección de destino, incluyendo construcción, suite o apartamento número, código postal y número de teléfono. Nota: Mismo día a una dirección no pueden hacerse cambios, así que asegúrese de que la dirección es correcta.
7. Si un asistente de cuidado personal (PCA), animales de servicio o compañero, niño estará viajando con el cliente. (Un PCA y un compañero se permiten viajar con el pasajero).
8. Si viaja con un dispositivo asistencial, como una silla de ruedas, scooter, walker, caña, tanque de oxígeno, etc.. Cambios de última hora para dispositivos de ayuda pueden resultar en ningún servicio para ese día.
9. Informar al agente de reservas de cualquier cambio en su número de teléfono o dirección permanente.

Los clientes que llaman durante la última hora del día para programar un viaje tenga teléfono más veces que en otras ocasiones. Para evitar demoras, VIA sugiere llamada clientes temprano en el día para planificar un viaje.

¿VIATRANS OFRECE VIAJES A LAS ESCUELAS PÚBLICAS?

VIAtrans puede proporcionar viajes para clientes a asistir a clases en

instituciones académicas o profesionales postsecundarias dentro del área de servicio VIAtrans, pero vía no proporcionará viajes a niños en edad escolar (K-12) para fines educativos necesarios. Transporte desde y hacia las actividades de clase, si es necesario, es responsabilidad de la opinión pública primaria o secundaria asiste un niño. VIAtrans puede, sin embargo, transporte K-12 niños a o desde una escuela para actividades voluntarias (p. ej., para asistir a un partido de fútbol) o razones personales (por ejemplo, nombramiento o después de la escuela empleo de un doctor.)

¿CÓMO PUEDO CONFIRMAR MI VIAJE?

Viajes serán confirmadas en el momento que está prevista una reserva de viaje. El agente de reservas se repetirá la fecha, hora, direcciones y otros detalles del viaje. La noche antes de viajar, el sistema de teléfono automatizado vía llamará a clientes recordándoles sus viajes para el día siguiente y darles la opción de cancelar el viaje, si es necesario. No se hará llamadas de recordatorio para los viajes de suscripción.

Los clientes pueden utilizar el sistema automatizado de reserva cualquier hora o día llamando al (210) 362-5050 y seleccionar número 2 – reservas automatizado para confirmar una reserva. El sistema automatizado de reserva tendrá que caminar al cliente a través del proceso de confirmación. Los clientes recibirán un número de confirmación al final de la convocatoria. Por favor asegúrese de anotar este número en caso de que haya una disputa.

Útil Información

Cuando se planifica un viaje, los clientes pueden eliminar la confusión y llamadas de seguimiento innecesario mediante tener lápiz y papel cerca del teléfono para anotar el pick-up y volver a veces dados por el agente de reservas.

¿QUÉ PASA SI NO SÉ CUÁNDO ACABARÁ MI MÉDICO?

En ocasiones, los clientes necesitan tiempos de vuelta abiertas porque no saben cuándo estarán listos para ser recogidos. Los clientes pueden solicitar abierta recoger veces sólo para citas médicas o jurado.

Clientes deben saber el agente de reservas en el momento de las reservas que quieren un viaje de regreso "will-call". Will-call pick-ups se activan cuando el cliente notifique al agente de reservas VIAtrans que están listos para ser recogidos. VIA despachará un vehículo VIAtrans o Yellow Taxi Taxi tan pronto como sea posible. Sin embargo, en ciertos momentos pico y alta utilizar circunstancias puede tomar hasta dos horas antes de que el vehículo llegue al lugar de recogida. Will-call Pick-ups no se recomiendan a menos que otras opciones no están disponibles. No se puede proporcionar voluntad llamada camionetas después de 20:00.

¿CÓMO CANCELO UN VIAJE?

Los clientes pueden cancelar VIAtrans viajes 24 horas al día llamando al (210) 362-5050 o llame gratis al 1-866-362-5050. Agentes de reserva están disponibles de 4:00 a 1:00 manejar las cancelaciones.

Los clientes pueden utilizar el sistema automatizado de reserva cualquier hora o día llamando al (210) 362-5050 y seleccionar número 2 – automatizada reservas para cancelar una reserva. El sistema automatizado de reserva tendrá que caminar al cliente a través del proceso de cancelación. Los clientes recibirán un número de confirmación de cancelación al final de la convocatoria. Por favor asegúrese de anotar el número de confirmación en caso de que haya una disputa acerca de la cancelación.

¿QUÉ PASA SI NECESITO MISMO DÍA SERVICIO DE TRANSPORTE?

Mientras VIAtrans no ofrece servicio de transporte de día mismo, VIAtrans los clientes pueden utilizar VIAtrans Taxi subsidio servicio de lunes a viernes cuando viaje debe hacerse a corto plazo. Servicio de taxi permite a los clientes VIAtrans la libertad de viajar cuando quieren y donde quieren del lunes al viernes. Taxi viajes pueden ser reservados con antelación llamando al taxi amarillo al (210) 666-6666.

Consulte la página 32 para obtener información sobre servicio de subvención VIAtrans Taxi.

4. VIATRANS SERVICIO

¿CUÁLES SON LAS HORAS DE SERVICIO?

Horario de servicio del espejo vía fijada autobuses de la ruta que sirve puntos del cliente de origen y destino. VIAtrans servicio no está disponible en días, momentos o lugares cuando el servicio de ruta fija correspondiente no está funcionando.

VIAtrans servicios están disponibles tan pronto como 4:00 y hasta las 12:30 a.m. dependiendo de la ubicación del cliente. Horario de vacaciones puede seguir un horario el sábado o el domingo. Para horarios, rutas y planificación de viaje asistencia, por favor llaman a la vía servicio al cliente al (210) 362-2020, número de teléfono o acceder a la web VIA a www.viainfo.net.

¿QUÉ TIPO DE VEHÍCULO ME RECOGERÁ?

VIAtrans y contratistas independientes que utilizan una gran variedad de tipos de vehículos marca incluyendo equipado con ascensor vans y mini-vans con rampas. Viaje VIAtrans del cliente se programarán en una furgoneta con un elevador o rampa si él/ella está viajando en una silla de ruedas o un scooter o si él/ella puede caminar pero no puede usar medidas.

Nota importante: VIAtrans no puede garantizar espacio en cualquier furgoneta para personas que viajan en sillas de ruedas o scooter que son más de 48 pulgadas (delante hacia atrás) por 30 pulgadas de ancho (lado a lado). Unas camionetas VIAtrans no pueden acomodar grandes sillas de ruedas o scooter. Por favor, consulte la página 19 para obtener más información.

¿CUÁNTO TARDARÁ MI VIAJE?

Tiempo de viaje de paratransito debe ser comparable a los viajes con el mismo origen y destino en mediante el sistema de autobús de ruta fija, incluidas a las transferencias, caminando y los tiempos de espera. Esta comparación existe excepto cuando las circunstancias están fuera de nuestro control, tales como durante el mal tiempo, la congestión del tráfico,

construcción, etc. Puede variar el tiempo de viaje promedio de 20 minutos a dos horas dependiendo de la ruta y la distancia entre el lugar de recogida y el destino. Cuanto más lejos viaja un cliente, cuanto más tiempo se puede tomar el viaje.

¿CUÁNDO LLEGARÁ MI CAMIONETA?

A fin de vía recoger a todos los clientes VIAtrans a tiempo, VIA horarios de viajes de los clientes utilizando una ventana de 30 minutos pick-up. A la vez que un cliente haga su reserva, el agente de reservas informará al cliente que la camioneta puede llegar a su ubicación entre 10 minutos antes o 20 minutos después de la hora de entrega negociados.

A continuación es un ejemplo de la ventana del pick-up de 30 minutos. El ejemplo supone un tiempo de 8:00 negociado pick-up:

7:45 a.m. Operador van llega temprano. El cliente decide si quiere abordar la camioneta en este momento.

7:50 a.m. Ventana de Pick-up comienza (10 minutos antes de 8:00 a.m.)



7:55 a.m. Cliente debe estar a bordo de la camioneta en este momento para no ser considerado a un no-show.

7:56 a.m. Operador van notas al cliente como un no-show y hojas para recoger el siguiente cliente.

8:20 a.m. Pick-up ventana extremos (20 minutos siguiente 8:00 a.m.)

8:21 a.m. Si la camioneta no es en el domicilio del cliente en ese momento, la camioneta se considera tarde. Cliente llama "Dónde está mi coche?" al (210) 362-5050 para conseguir una hora estimada de llegada.

¿DÓNDE LOS ESPERO PARA MI VIAJE?

No todas las localidades de Pick-up son idénticas. Para ayudar a los clientes

a determinar dónde se espera para la furgoneta cuando allí es no VIA útil señalado por un signo VIAtrans, siga estas pautas:

- Los clientes que viven en una vivienda unifamiliar deben esperar frente a la puerta donde pueden ver o escuchar la camioneta.
- Los clientes que viven en un complejo de apartamentos deben esperar en un lugar donde pueda verlos el operador Van.
- Los clientes en una oficina del edificio (altura, hospital, etc.) deben esperar sobre el nivel del suelo en la entrada principal.
- Los clientes en un edificio como un hospital donde hay dos conjuntos de puertas (vestíbulo) debe esperar en un área donde puede ver el operador Van.
- Los clientes en un lugar que no es accesible al operador Van (es decir, un apartamento complejo, negocios complejos, etc.) deben esperar afuera y deben permanecer lo más cerca posible la entrada.
- Para aquellos clientes que son invidentes, espera en un lugar donde el operador puede ver el cliente (por ejemplo, el exterior por la puerta de un lobby).

Cuando la temperatura del pronóstico supera los 100 grados entre el mediodía y 19:00, o la temperatura es de 32 grados o más frío, los operadores Van iremos a la puerta de un establecimiento y anuncian su llegada si el cliente no aparece dentro de los tres 3 minutos de la llegada de la camioneta. VIA le notificará a los clientes cuando este procedimiento es en efecto.

Si un cliente está teniendo dificultad con la van encontrar al cliente en un lugar en particular, póngase en contacto con reservas para solicitar una revisión de la ubicación de un signo VIAtrans.

¿EN QUÉ LUGARES DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL DE SAN ANTONIO SE RECOGERÁN Y DEJARÁN A LOS CLIENTES?

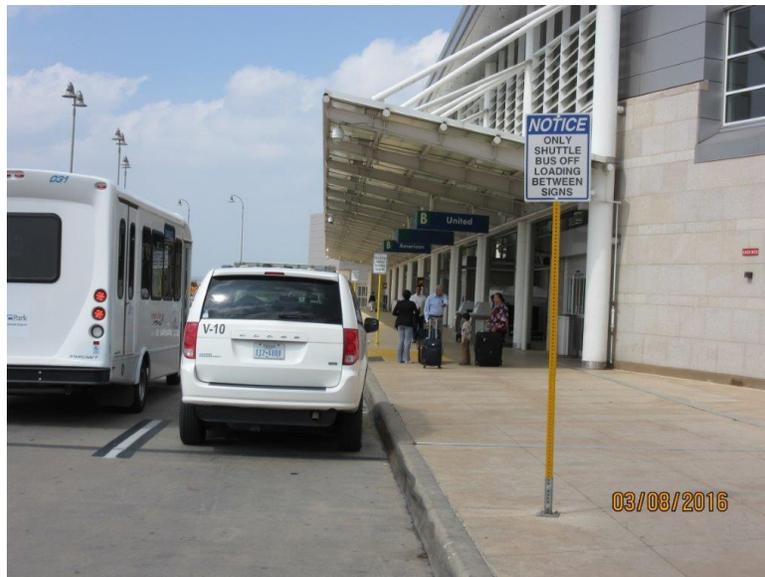
Ubicación de recogida de clientes

Los clientes son recogidos en el Aeropuerto Internacional de San Antonio tendrá que ir al nivel más bajo al Nivel de Llegadas/recogida de equipajes en la Terminal A-B y espere en el Al final de la Terminal B, justo después del lugar de recogida B16 Y B17 señales.



Ubicación de entrega del cliente

Los clientes que sean despedidos en el Aeropuerto Internacional de San Antonio serán dejados en el nivel superior al final de la terminal A justo después de la señal de entrega del transbordador.



¿QUÉ PASA CUANDO LLEGUE MI VEHÍCULO?

Cuando llega la camioneta el operador Van a esperar cinco 5 minutos para permitir que el cliente a bordo del vehículo. Si el cliente no está presente o

no está dispuesto a abordar el vehículo después de cinco 5 minutos, el operador Van dejará y el cliente será considerado a un "no-show".

El Operador VIAtrans no está obligado a llamar al cliente cuando el vehículo llega o antes de salir de la ubicación de recogida. Se espera que los clientes estén listos para abordar el vehículo a su llegada. Sin embargo, el sistema telefónico automatizado de VIA puede llamar a los clientes la noche anterior para recordar a los clientes sus próximas excursiones de un día y también puede llamar al cliente cinco minutos antes de que llegue la furgoneta. Póngase en contacto con VIAtrans Reservations para solicitar este servicio.

Cuando el vehículo llega, el cliente está obligado a presentar un VIAtrans ID válido y la tarifa exacta o un cupón válido. Tenga en cuenta: El operador no puede llevarlo a su destino solicitado sin la tarifa requerida.

Si el operador Van llega antes de la ventana de Pick-up (más de diez 10 minutos antes de la hora), el tiempo de espera de cinco 5 minutos comenzará diez 10 minutos antes de la hora programada. Los operadores van pueden llegar temprano; Sin embargo, es la opción del cliente ya sea a bordo de la camioneta antes o esperar hasta que comience el período de ventana de Pick-up.

Por ejemplo, si un cliente tiene un tiempo de 13:00 Pick-up y el operador Van llega a las 12:30, el operador Van debe esperar hasta las 12:55 para permitir al cliente a bordo de la camioneta. Si el cliente no ha abordado la camioneta por 12:55, el operador Van dejará y grabar el viaje como un "no-show."

¿EL OPERADOR VIATRANS ME PUEDE AYUDAR?

VIAtrans ofrece servicio de "Asistencia a puerta" para clientes que no pueden caminar independientemente o rodar desde la puerta de su casa a una camioneta VIAtrans estacionada en la acera. Ejemplos de una persona con una discapacidad que necesitan servicios de "Asistencia a puerta":

- Alguien que es incapaz de autopropulsión una silla de ruedas manual;
- Alguien que no puede seguir el camino hacia o desde una camioneta sin orientación; o
- Alguien que necesita ayuda para mantener su equilibrio.

Servicio de ayuda a domicilio puede también ser proporcionado en el destino de un cliente (Banco, centro comercial, iglesia, consultorio médico, etc.) y para el viaje de regreso a casa. Los clientes que están aprobados para servicio de ayuda a domicilio puede esperar su vía o Star Shuttle van operador (piloto) a:

- Físicamente empujar la silla de ruedas manual del cliente;
- Ofrecen direcciones, verbalmente o por tacto ligero, de mantener al cliente en el camino correcto; o
- Que el cliente pueda sostener la mano o el antebrazo para mantener el equilibrio del operador van.

Los operadores van serán no, sin embargo, operar los controles de una silla de ruedas eléctrica y no llevar a un cliente o llevar el peso del cliente.

Este servicio no se proporcionará a talleres, clínicas de diálisis o actividad de día para adultos centros cuando el personal está disponible para ayudar y no se ofrece a los clientes con estado "Hacer no dejar solos". Los clientes deben aparecer también puntualmente cuando llega la camioneta. VIAtrans envía llamadas telefónicas cuando una camioneta está en el camino, y ayuda a domicilio no es un servicio de notificación de llegada van.

Los clientes que requieren asistencia de operador Van en la etapa de origen o destino de todos los viajes VIAtrans deben completar una breve solicitud antes de hacer un viaje con el fin de establecer la necesidad de tiempo completo ayuda (e. i., en todos los orígenes y destinos). Aprobación está condicionada a una inspección de seguridad en la residencia del cliente para establecer la presencia de una rampa adecuada, pasos o vía y una distancia razonable entre la puerta del cliente y una camioneta de espera. Si un cliente requiere servicio de asistencia a domicilio para todos los viajes VIAtrans, por favor póngase en contacto con el personal de los servicios accesibles por teléfono al (210) 362-2140 o correo electrónico access@viainfo.net para solicitar servicio ayuda a domicilio.

Los operadores van también puede ayudar a clientes a petición desde la camioneta en un lugar desconocido o bajar escaleras o. Los clientes que necesiten asistencia ocasional en su casa deben informar al agente de reservas al hacer una reserva.

Servicio de ayuda a domicilio no incluye cualquiera de los siguientes:

- Asistencia a los pasajeros en inseguras o escarpado inclinados movilidad las rampas o escaleras
- Caminando por la puerta de una casa, apartamento o edificio
- Abrir y cerrar puertas o activar/desactivar las alarmas de casa
- Carga y descarga de objetos personales
- Levantar o transportar un cliente
- Empujar una silla de ruedas sobre pasos

Para más información llame VIAtrans reservas al (210) 362-5050.

¿QUÉ PASA SI MI VEHÍCULO ES TARDE?

Los clientes pueden llamar a "¿Dónde está mi viaje?" 15 minutos después de su tiempo negociado de recogida para averiguar dónde está su camioneta. El objetivo de VIAtrans es captar clientes a tiempo; sin embargo, a veces las circunstancias fuera de nuestro control pueden hacer que un vehículo sea tarde. Las circunstancias pueden incluir accidentes de tráfico, situaciones de emergencia con otro cliente, incidentes relacionados con el clima, etc. Por favor, permita este tipo de situaciones al programar viajes en el servicio VIAtrans.

Si el vehículo no ha llegado al final de la ventana del pick-up de 30 minutos, llame a mi viaje la VIAtrans ¿dónde está? línea a (210) 362-5050 o llame gratis al 1-866-362-5050 lunes a domingo de 4:00 a 1:00.

NOTA: VIA no es responsable de ningún cargo por retraso o pagos a una instalación por recoger a un cliente tarde. Los cuidadores deben hacer arreglos previos con su agencia de servicio en caso de que la camioneta tarde en recoger a un cliente; es decir, el uso del servicio de subsidios de taxi, hacer que otra persona recoja al cliente, etc. Si la furgoneta llega tarde (llega 21 minutos después de la hora de recogida negociada), a los clientes de VIAtrans no se les cobra un no-show si no están allí o rechazan el viaje cuando llega la furgoneta.

¿PUEDE TRANSPORTAR VIATRANS TODAS LAS SILLAS DE RUEDAS O SCOOTERS, INDEPENDIENTEMENTE DE SU TAMAÑO?

No; VIAtrans vans no pueden acomodar a todos los dispositivos de movilidad.

VIAtrans vans con ascensores tienen dos o tres espacios diseñados para los clientes que viajan en dispositivos de movilidad. Furgonetas con rampas tienen un espacio para un aparato de movilidad. Cada espacio se acomoda a un pasajero viajando en un dispositivo de movilidad (silla de ruedas o scooter) que no es más de 48" de largo, 30" de ancho y un peso total (pasajero + movilidad dispositivo) de 600 libras o menos.

Algunos, pero no todos, de estos espacios tienen suficiente espacio para una silla de ruedas o un scooter más de 48 pulgadas por 30 pulgadas o más de 600 kilos. VIAtrans no puede reservar estos espacios "oversize" para clientes específicos. Si un cliente viaja en una gran silla de ruedas o scooter y gran tamaño espacio está disponible en la camioneta cuando llega al principio de su viaje, VIAtrans transportará al pasajero y hará los arreglos para el cliente para volver a casa.

Para la seguridad de nuestros clientes, por favor asegúrese de sillas de ruedas u otros dispositivos de movilidad están limpio, seguro y en buenas condiciones de trabajo antes de viajar con VIAtrans. Si un dispositivo de movilidad se demuestra para ser incompatibles con los requisitos de seguridad legítimos, el cliente no podrá ser transportado. Si es posible, scooters y sillas de ruedas eléctricas deben estar completamente cargados antes de iniciar cualquier viaje VIAtrans. VIAtrans no será responsable por daños o lesiones relacionadas con aparatos de movilidad inseguras, inadecuadas o defectuosas.

¿TENGO QUE USAR EL CINTURÓN DE SEGURIDAD CUANDO VOY EN UN VEHÍCULO VIATRANS?

Sí, por ley estatal todos los pasajeros que viajan en vehículos VIAtrans deben usar un cinturón de seguridad de vuelta y hombro durante todo el tiempo que viajan en el vehículo. Las furgonetas VIAtrans con ascensores o rampas también cuentan con sistemas de seguridad separados para estabilizar sillas de ruedas y scooters. Los pasajeros que se nieguen a usar el cinturón de seguridad o a quitarse el cinturón de seguridad mientras la furgoneta está en movimiento pueden ser suspendidos del servicio VIAtrans hasta que acepten cumplir con esta ley.

Es posible que algunas sillas de ruedas y muchos patinetes no estén diseñados para ser transportados en una furgoneta o autobús. Los pasajeros de VIAtrans que viajan en sillas de ruedas o scooters pueden sugerir cómo y dónde deben acoplarse los cinturones de seguridad a su dispositivo de movilidad, pero el Operador van toma la decisión final. El operador de furgonetas puede pedir a un cliente en silla de ruedas que retire las bolsas colocadas en la silla de ruedas para asegurar adecuadamente una silla de ruedas.

¿PUEDO LLEVARME UN ANDADOR/RUEDADOR EN LA CAMIONETA?

Los clientes que utilizan un andador o un ruedador deben notificar al Agente de Reservas en el momento de hacer una reserva de viaje que usarán un andador o un rodillo. Caminantes y rollators toman un espacio para sillas de ruedas que debe reservarse para el cliente. Los clientes que no notifiquen a VIAtrans que están tomando un dispositivo de movilidad en su viaje no pueden ser transportados si no hay espacio en el vehículo para asegurar el dispositivo. Si después de hacer una reserva de viaje un cliente decide viajar con un dispositivo de movilidad diferente, el cliente debe llamar a VIAtrans Reservations antes de las 4:45 pm el día antes de su viaje.

¿PUEDO ESCOGER DONDE ME SIENTO EN EL VEHÍCULO?

El operador Van determinará donde todo el mundo sienta basado en destino de cada individuo. El Operador de Furgonetas no pedirá a un cliente que se mueva para acomodar a otro cliente de embarque a menos que sea operativamente necesario.

¿QUÉ ES UN VIAJE DE SUSCRIPCIÓN?

Un viaje de suscripción se define como una reserva que se repetirá en el mismo horario y días de la semana desde el mismo lugar. Este viaje se realizará con un mínimo de tres 3 veces por semana durante mínimo de 30 días. Viajes a un centro de diálisis, centro de cuidado diurno para adultos o empleo son ejemplos de viajes que califican para una suscripción.

Los clientes están obligados a programar este viaje durante un período de dos semanas antes de ser elegible para solicitar el servicio de suscripción. Cualquier cambio en la frecuencia o tiempo durante este período de dos

semanas resultará en un período de espera semanas adicionales antes de empezar la servicio de suscripción.

Una solicitud de suscripción puede tomar de dos 2 semanas a noventa 90 días antes de su aprobación. Si no es aprobado para el servicio de suscripción después de noventa 90 días, se cancela la solicitud y el cliente debe solicitar este servicio. Cualquier cambio en un viaje de suscripción (dispositivo de dirección, destino, tiempo o movilidad de Pick-up) que tiene un efecto sobre la ruta hará que los viajes a cancelarse y el cliente tendrá que volver a solicitar el servicio. Frecuentes cancelaciones también podrían resultar en la terminación de un viaje de suscripción. Clientes en determinadas circunstancias (por ejemplo, vacaciones, hospitalización, etc.) pueden cancelar hasta treinta 30 días de viajes de servicio de suscripción sin penalidad por ponerse en contacto con el Departamento de programación de VIAtrans.

Porque muchas instalaciones están cerradas durante las vacaciones, viajes de suscripciones no se prestará en los siguientes días festivos:

- Independence Day (July 4th)
- Labor Day
- Thanksgiving Day
- Christmas Day (Dec. 25th)
- New Year's Day (Jan. 1st)

Programadores llamará a las agencias para ver si están abiertos para todas las otras vacaciones. Si están cerradas, se cancelarán todas las suscripciones a esa agencia. Programadores también cancelará viajes suscripciones a cualquier lugar que informa que el centro permanecerá cerrado.

Para preguntas relacionadas con viajes de suscripción, especialmente en las vacaciones, por favor llame a la oficina de programación VIAtrans al (210) 362-5120.

5. **NO-SHOW**

¿QUÉ ES UN NO-SHOW?

Un "no-show" es cuando el cliente falla en tablero o no está presente para abordar cuando vengamos a recoger al cliente VIAtrans. Asimismo, shows completan llegar tarde para un pick-up, cancelaciones de última hora (llamando a VIAtrans menos de una hora antes de la hora programada) o cancelaciones en la puerta.

Se produce un no-show:

- Cuando un cliente falla a bordo del vehículo VIAtrans 5 minutos después de llegar la camioneta dentro de la ventana de Pick-up;
- Si un cliente viola mediante políticas y como resultado no se transporta el cliente (por ejemplo, se niega a pagar la tarifa, tiene más bolsas que puede llevar al cliente, etc.); o
- un viaje no es cancelado por lo menos uno o más horas antes de la hora programada.

Por ejemplo, un cliente ha reservado un pick-up de 9:00 en su residencia. La camioneta VIAtrans llega a las 8:55 pero el cliente falla a bordo de la camioneta. La camioneta sale a las 9:00 y el cliente recibe un no-show. Sin embargo, si la camioneta VIAtrans llega a una dirección de origen más de veinte minutos después de la hora programada, el cliente puede cancelar el viaje sin penalización.

Si un cliente necesita todavía un paseo después de recibir un no-show el lunes al viernes, él o ella también puede comunicarse con taxi amarillo bajo el programa de subsidio de taxi al (210) 666-6666. Consulte la página 32 respecto al VIAtrans Taxi subsidio servicio.

¿CUÁLES SON LAS PENAS POR NO PRESENTARSE?

VIAtrans mantiene un registro de todos los incidentes sin espectáculo. Si un cliente programa menos de cuarenta viajes en un mes y tiene cuatro o más no-shows, él o ella está violando la Política de No-Show. Los clientes que viajan con más frecuencia están en violación si el número de incidentes equivale al 10% o más de sus viajes programados. Las reservas canceladas

con más de una hora de antelación no se cuentan como "viajes programados."

Las sanciones son las siguientes:

1. La primera mes: renuncia o aviso de advertencia
2. El segundo mes: suspensión de 7 días
3. El tercer mes: suspensión de 14 días
4. El cuarto mes: suspensión de 21 días
5. Meses posteriores: suspensión de 21 días

Suspendido servicio significa que VIAtrans no aceptará nuevas reservas para los viajes durante el periodo de suspensión designado. Además, VIA cancelará las reservas hechas anteriormente para el período de suspensión designado. No se permitirán los clientes suspendidos del servicio VIAtrans a montar como un asistente de cuidado personal o un compañero.

Preguntas generales sobre la política de no-show pueden ser dirigidas a través servicios accesibles en (210) 362-2140. Si un cliente tiene preguntas con respecto a un viaje en particular incidente que ocurre en el mes en curso, puede llamar la oficina de servicio al cliente al (210) 362-2020 o enviar un correo electrónico a través de la vía el sitio web en www.viainfo.net/VIAtrans.

¿SE ME NOTIFICARÁ SI OBTEO UN NO-SHOW?

Las ocurrencias sin show se revisan diariamente para los clientes que tienen tres o más incidentes sin mostrar. Cuando un cliente incurre en un tercer incidente sin show en un mes calendario, VIA investigará los no-shows para determinar si hay un patrón o práctica de incidentes intencionales o repetidos. El cliente recibirá una notificación telefónica de que cualquier incidente adicional sin show en ese mes puede resultar en una infracción y el servicio del cliente puede ser suspendido. No se contarán los eventos que están fuera del control de un cliente. Las cartas de notificación de suspensión se envían a los clientes que han violado la política de no presentación. Cada carta identifica claramente las fechas de cada incidente del mes anterior, así como las fechas futuras en las que se suspenderá el servicio al cliente.

¿PUEDO APELAR UNA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO?

Un cliente será notificado por escrito de una suspensión pendiente del servicio. VIA permitirá a los clientes tiempo para apelar la suspensión explicando las circunstancias que rodean a alguno de los incidentes específicos no-show cargada al cliente en un mes determinado.

El cliente debe presentar su apelación antes de la fecha de suspensión pendiente. Para apelar por teléfono, por favor llame al (210) 362-2020 y pregunte por las preocupaciones del cliente. Para apelar en persona, por favor vaya a la dirección indicada a continuación y pregunte por las preocupaciones del cliente. Apelación escrito debe ser enviados a:

Accessible Services
VIA Metropolitan Transit
1021 San Pedro Avenue
P.O. Box 12489
San Antonio, Texas 78212

Una vez que se ha presentado una apelación, el cliente puede continuar a montar VIAtrans servicio hasta que se complete la investigación y una decisión final sobre la suspensión del servicio.

6. **PASAJERO INFORMACIÓN**

¿QUIÉN PUEDE IR CONMIGO?

Personal Care Attendant

Un "Asistente de cuidado personal" (PCA) es alguien que brinda asistencia a un cliente VIAtrans durante o después de un viaje VIAtrans. Un PCA puede acompañar a un pasajero VIAtrans registrado sin cargo alguno. Archivo del cliente debe indicar que es elegible para un recorrido de PCA con él/ella, y un espacio debe ser reservado para el operador cuando se planifica un viaje. Un PCA no puede ser un cliente VIAtrans que también es necesario tener un cuidado personal asistente paseo con él/ella. El PCA debe ser capaz de atender a las necesidades del pasajero VIAtrans; es decir, llevar bolsas, ayudar a los pasajeros en llegar a su destino, etc.. VIAtrans clientes que están en suspensión de viajar en el servicio no pueden andar en VIAtrans como un PCA.

Compañero

Un compañero es agradable ir con un cliente VIAtrans de la tarifa regular de VIAtrans por viaje. Cuando la reserva un espacio para un compañero, ya sea adulto o niño, también debe ser reservado para el acompañante. Asientos para más de uno de los invitados están sobre una base "espacio disponible" cuando se planifica un viaje.

Lactantes y Niños Pequeños

Los clientes que viajan con niños menores de ocho 8 años de edad deberán proporcionar un asiento de seguridad a menos que el niño es más alto que 4'9 ". El cliente será responsable de asegurar el asiento de seguridad. Si el cliente no puede hacer esto, el cliente debe traer a alguien con ellos que pueda hacer esto. El cliente será responsable de asegurar el asiento de seguridad del coche. Los niños no pueden ser transportados en cochecitos y dos o más niños no se les permite ocupar un asiento. Los niños no se pueden montar encima de un cliente. VIA NO PROPORCIONA ASIENTOS DE SEGURIDAD INFANTIL.

Servicio Animal

Guía de perros y otros animales de servicio están permitidos sobre todo a través de vehículos y se les permite acompañar al cliente si esta necesidad está indicada en el archivo del cliente. Cuando se planifica un viaje, por favor informe al agente de reservas si un animal de servicio acompañará al cliente

en el viaje. Un animal de servicio debe estar siempre bajo el control del cliente. Los clientes pueden ser suspendidos del servicio de VIAtrans si no pueden controlar a su animal de servicio.

Pequeños animales de servicio no son permitidos en todos los vehículos. Las mascotas deben contener en jaulas seguras, limpias, hand-held y prueba de fugas. El jaula/portador debe ser suficientemente pequeño para caber en la vuelta del propietario.

¿CUÁNTOS PAQUETES PUEDO LLEVAR EN EL VEHÍCULO?

Paquetes de equipaje de mano están limitados a 2 bolsas o paquetes de tamaño similar que pueden ser llevados por el cliente a VIAtrans vehículos. Los operadores no están obligados a llevar sus pertenencias personales del pasajero. También, los artículos deben realizarse en el regazo del pasajero. VIAtrans vehículos no están diseñados para acomodar carritos. Los clientes con más de dos 2 bolsas deben considerar tomar un taxi a su destino.

¿TANQUES DE OXÍGENO PUEDEN SER LLEVADOS EN EL VEHÍCULO?

Si un cliente requiere el uso de oxígeno, debe ser identificado, examinado y evaluado en la entrevista de certificación. Cualquier cambio en el tamaño o cantidad de los contenedores de almacenamiento oxígeno identificados durante el proceso de certificación debe notificarse a la vía antes de hacer una reserva de viaje. Cualquier cambio en el estado de patrón con respecto al uso de oxígeno debe notificarse a través de inmediato.

¿LOS VISITANTES PUEDEN USAR VIATRANS SERVICIO?

Los visitantes fuera de la ciudad que son ADA certificada en otras ciudades o que tengan limitaciones obvias movilidad pueden utilizar VIAtrans servicios sobre una base temporal. Los visitantes deben comunicarse con la oficina de servicios de accesibilidad VIAtrans el lunes al viernes de 8 a 16:45, al 210-362-2140 no más tarde de un día hábiles antes de que se requiera servicio.

Una vez hecho esto, se pueden hacer reservaciones por adelantado hasta cuatro (4) días de antelación. Los visitantes recibirán un número de

identificación temporal para hacer reservaciones de viaje. Las políticas y procedimientos en esta guía se aplican a los visitantes. VIAtrans no proporciona servicio de transporte de día mismo. Los visitantes pueden utilizar VIAtrans Service durante 21 días en cualquier período de 365 días. Recibir servicio más allá de 21 días requerirá la persona solicitar servicio de VIAtrans y una determinación de elegibilidad por vía servicios accesibles.

REGLAS DE CONDUCTA

Se solicita a los pasajeros y sus acompañantes o PCA que sigan estas reglas de conducta para garantizar la seguridad y la comodidad de todos los pasajeros y del operador de la camioneta:

- No hay fuertes conversaciones en teléfonos celulares.
- No comer, beber o fumar a bordo de la camioneta. Sin embargo, un pedazo de caramelo o galleta de comer y beber líquidos de una botella de prueba de derrame por razones de salud se permiten siempre y cuando los alimentos no hacen un lío en la furgoneta.
- No hay conducción bajo la influencia de alcohol o ilegal de drogas.
- No tirar basura en la furgoneta.
- No posesión ilegal, uso, distribución o venta de cualquier sustancia controlada.
- No hay consumo de una bebida alcohólica o la posesión de un envase abierto de cualquier bebida alcohólica en un vehículo de la vía.
- Ningún lenguaje abusivo, amenazante u obsceno o acciones.
- Ninguna descarga de fluidos corporales o heridas abiertas o escupir.
- No vandalizar de cualquier vehículo de la vía, el medio o a través de la propiedad por escrito, marcando, garabatos, desfigurar o causando la destrucción de la furgoneta o a través de propiedad de cualquier manera.
- No mendicidad, prostitución o mendigar de otra persona.
- No hay evasión deliberada tarifa.
- No hay abuso físico de otro pasajero o el operador Van.
- Los clientes no están autorizados a llevar armas o alguna otra arma en algún vehículo propiedad de VIA o propiedad de un contratista VIA.
- No hay radios, reproductores de MP3, reproductores de disco compacto o sonido otros equipos generadores deben ser jugados a

bordo de los vehículos a menos que el cliente utilice auriculares o un auricular.

- Por razones de seguridad, por favor limite su conversación innecesaria con los operadores Van cuando el vehículo esté en movimiento.

Los pasajeros que violen las normas de conducta están sujetos a multas hasta e incluyendo la suspensión del servicio. Estas reglas también se aplican al montar en un autobús de la vía. Para obtener más información acerca de VIA código de conducta mientras que en un vehículo de la vía, ir a www.viainfo.net/BusService/CodeOfConduct.aspx.

Un pasajero, que se dedica a maltrato físico, causa daño físico a otro pasajero o Van operador o daños vía propiedad puede estar sujetos a la suspensión inmediata y posible procesamiento penal. Las regulaciones federales permiten VIAtrans el derecho de rechazar prestar el servicio a las personas con discapacidad que involucrarse en conducta violenta o gravemente perjudicial. VIA también puede requerir tal un pasajero a viajar en compañía de un PCA responsable para todos los futuros VIAtrans viajes.

¿QUÉ HAGO SI DEJO UN ELEMENTO EN UNA FURGONETA?

Todos los artículos (libros, paquetes, sombrillas, etc.) dejado en una camioneta al final de cada día se toman a la vía del Departamento de objetos perdidos y encontrados ubicado en 1021 San Pedro Avenue. El Departamento de objetos perdidos y encontrados procesará los artículos al siguiente día laborable y mantenerlos por catorce 14 días de calendario. Una vez han transcurrido los días catorce 14 calendario, cualquier artículo que no fueron devueltos al propietario es desechado apropiadamente.

Tenga en cuenta que el Lost and Found Departamento fue establecido como una conveniencia para nuestros clientes. VIA no es responsable de cualquier artículos perdidos en nuestros vehículos. Los clientes pueden llamar (210) 362-2006 después de 11:00 el artículo estaba perdido, para preguntar si su artículo fue encontrado al día siguiente. Artículos perdidos pueden ser reclamados en la vía Metro Center.

7. VIATRANS TARIFA

¿CUÁLES SON LAS TARIFAS VIATRANS?

Para obtener la información más actualizada sobre las tarifas VIAtrans, llame a atención al cliente información al (210) 362-2020 o ir a VIA sitio web en www.viainfo.net para la última información sobre las tarifas.

Todos los pasajeros, independientemente de su edad, deben pagar la tarifa exacta en efectivo o billete VIAtrans hora de subir a la camioneta. Los operadores no contemplan el cambio. VIAtrans tarifa las entradas pueden adquirirse en la tienda Online de VIA, VIA centros de información al cliente, o por correo. Los clientes no se transportará a menos que el precio es pagado al abordar la camioneta.

Por favor note: los operadores no pueden aceptar consejos o gratificaciones.

¿HAY UN PROGRAMA DE TARIFA REDUCIDA PARA MONTAR VIATRANS SERVICIO?

Mientras que no hay ninguna tarifa reducida para el servicio de VIAtrans, VIAtrans clientes pueden tomar el autobús de ruta fija gratis mostrando una tarjeta de identificación VIAtrans al abordar un autobús.

Bajo las regulaciones de la Administración Federal de tránsito vía puede cargar hasta dos veces el importe de un billete de autobús. VIAtrans tarifas son actualmente inferiores a esta cantidad (es decir, \$2,00 versus \$2,60). Esencialmente, VIAtrans clientes reciben el beneficio de una tarifa reducida.

8. DIVERSO INFORMACIÓN

¿CÓMO ACTUALIZO MI INFORMACIÓN PERSONAL?

Si un cliente mueve, cambios que cambia su número de teléfono, o situación de discapacidad de un cliente, el cliente debe comunicarse con VIAtrans reservas al (210) 362-5050 con información actualizada. Esto asegurará que VIAtrans tiene la información correcta en el archivo.

CONCIENCIA DE SEGURIDAD

Ver Algo, Diga Algo

Los clientes pueden ayudar a mantener nuestro sistema comunitario y el tránsito seguro por permanecer atento a su entorno y abarca las situaciones sospechosas o comportamientos. Si un cliente ve algo sospechoso entonces decir algo a una vía representativa o a las autoridades locales llamando al 911.

¿Qué es actividad sospechosa?

Cuando un cliente da cuenta de algo o alguien que parece fuera de lugar, como un paquete desatendido o alguien entrar en una zona restringida, Manténgase alerta y llamar 911to alerta a las autoridades. Informe comportamiento sólo sospechoso o situaciones.

Que otras personas sepan

Cliente debe compartir el mensaje de ver algo decir algo con los que le rodean. Un cartel y un folleto informativo están disponibles en de VIA Web.

VER que algo decir algo es una campaña nacional compartida de los Estados Unidos.

¿TENGO UN COMENTARIO DE SERVICIO?

VIA da la bienvenida a cualquier comentario, positivo o negativo, que ayudará a mejorar nuestro servicio. Los clientes son incentivados a contactar VIA preocupaciones al cliente al (210) 362-2020, escoge la opción 3 para las preocupaciones.

Comentarios pueden enviarse por correo a la siguiente dirección:

Customer Concerns Department
1021 San Pedro Avenue
P.O. Box 12489
San Antonio, Texas 78212

Retroalimentación electrónica puede enviarse por vía sitio web en www.viainfo.net. Seleccione el enlace "Contáctenos" en la página de inicio.

Al hacer un comentario, por favor tenga la siguiente información disponible para que el incidente puede ser investigado a fondo:

- Nombre de vía empleado involucrado
- Localización de incidente
- Fecha y hora de incidente
- Número de vehículo
- Descripción de incidente
- Nombre del individuo involucrado en el incidente
- Resumen del incidente

Información adicional puede ser solicitada también.

Los clientes que quieren una respuesta a su comentario necesitan indicar cómo es necesaria la respuesta; es decir, por escrito, por teléfono o por correo electrónico. En promedio, comentarios serán procesadas dentro de siete a diez días.

9. OTRO VIATRANS SERVICIOS

VIATRANS TAXI SUBSIDY SERVICIO

Para clientes que necesitan un viaje mismo día pero no pueden una reserva el día antes tal vez desee utilizar VIAtrans Taxi servicio de subsidio. Servicio de taxi permite a los clientes VIAtrans la libertad de viajar cuando quieren. Taxi viajes también se pueden reservar con antelación.

Aquí está cómo funciona:

- VIAtrans cliente llama Yellow Cab al (210) 666-6666 para solicitar un viaje y deja la compañía de taxis sabe que es un cliente de VIAtrans.
- Cuando el taxi llega el cliente muestra su VIAtrans documentación con el taxista.
- Ningún descargo con el cliente y el cliente deben pagar \$2,00 al comienzo del viaje. Yellow Cab Taxi también acepta entradas VIAtrans. Un asistente de Cuidado Personal paseos gratis.
- VIA paga la siguiente tarifa de \$9,00.
- Al final del viaje, el cliente paga cualquier precio superior a \$11,00.
- Cada cliente VIAtrans puede llevar un máximo de 20 veces al mes.

VIAtrans Taxi subsidio servicio opera del lunes al viernes de 4:00 a 12:00 medianoche, y del sábado al domingo de 6:00 a 20:00. Taxis puede sólo transporte de clientes en VIA de servicio.

Yellow Cab Taxi no puede transportar clientes de gran tamaño (sillas de ruedas que tengan más de 48 "de largo, 30" de ancho y con un peso total (pasajero + movilidad dispositivo) de más de 600 libras) porque taxi vans son fabricadas para manejar estos tipos de sillas de ruedas sólo. Si un cliente es un no-show en el taxi VIAtrans subsidio servicio, el ausente puede contar como un no-show VIAtrans servicio.

Tenga en cuenta que no todos furgonetas accesibles pueden estar disponibles durante todo el día debido a la demanda del otro cliente para el servicio. Para preguntas o comentarios sobre temas de servicio con el taxi amarillo, póngase en contacto con Yellow Cab Taxi al (210) 666-6666.

NO DEJE SOLO PROGRAMA

Algunos clientes han limitado habilidades de conciencia o toma de decisiones y no pueden viajar por cuenta propia. Estos clientes se clasifican como "Hacer no dejar solos" o DLNA. DLNA el servicio está disponible sólo bajo petición.

Los clientes que tienen una voluntad de estado DLNA no puede dejar un VIAtrans van solo cuando lleguen a su destino; y un individuo responsable (debe tener al menos 18 años o mayores) deben despedida que recibían el cliente DLNA. Contacto vía servicios accesibles en 362-2140 para obtener más información sobre el programa DLNA.

¿Qué responsabilidades del cuidador?

Los cuidadores deben traer al cliente a la furgoneta cuando llegue. El cuidador debe reconocer (por firma) que se han hecho arreglos para que una persona responsable satisfacer al cliente al final de su viaje.

Si en el lugar del operador de VIAtrans es incapaz de localizar a una persona responsable para dejar al cliente que cuenta con servicio de DLNA, el cliente permanecerá a bordo de la camioneta hasta que encuentre una persona responsable. El vehículo puede continuar en servicio con el cliente a bordo. Si el incumplimiento de estos procedimientos provoca un retraso en el servicio de VIAtrans, servicio DLNA puede ser suspendido o cancelado.

¿Existen sanciones por no tener alguien disponible para firmar?

Servicio de DLNA va más allá de lo que es requerido por la ADA. Es responsabilidad de los cuidadores para el cliente de VIAtrans servicio DLNA para asegurarse de que un adulto (18 años o más) está disponible para el cliente.

Las listas siguientes las sanciones progresivas si alguien no está disponible para firmar para un cliente con el servicio de DLNA en un período de 12 meses balanceo:

1. En el primer incidente cuidador del cliente recibirá una mano entregada carta haciéndoles saber que si hay otro incidente el cliente será suspendido para recibir servicio de DNLA.
2. En el segundo incidente, el cuidador recibirá una carta entregada a mano informándoles de que el cliente está suspendido por tres (3) días desde el servicio de DNLA.
3. En el tercer incidente, el cuidador recibirá una carta entregada a mano informándoles de que el cliente está suspendido durante siete (7) días desde el servicio de DNLA.
4. En el cuarto incidente, el cuidador recibirá una carta de entrega manual informándole que el servicio DNLA ha sido cancelado y el cliente puede elegir una suspensión de seis meses para el servicio VIAtrans, o bien puede elegir el servicio VIAtrans con un PCA obligatorio durante seis meses.

"Suspendido del servicio DNLA" significa que los clientes pueden seguir utilizando el servicio VIAtrans, pero los operadores de VIAtrans ya no obtendrán una firma al dejar al cliente y se alejarán después de que el cliente salga de la furgoneta. Es responsabilidad del cuidador proporcionar un asistente de cuidado personal para viajar con el cliente que ya no es elegible para el servicio de DNLA.

La cancelación del servicio DNLA es una suspensión permanente. El cliente puede seguir viajando en el servicio VIAtrans, pero ya no se proporcionará la firma y transferencia de procedimientos de responsabilidad. En ese momento será responsabilidad del cuidador organizar un PCA para viajar con el cliente o buscar un medio de transporte diferente (que no sea VIAtrans).