

# Liberty Transit ADA Complementario ( Acera a acera ) Paratránnsito Política de servicio



Adopted: 2018-10-04  
Amendment #1: 2019-02-01  
Amendment #2: 2021-07-19  
Amendment #3: 2021-07-19  
Amendment #4: 2021-07-19

This publication was prepared in cooperation with the Department of Transportation, State of Georgia, and Federal Transit Administration. The opinions, findings, and conclusions in these publications are those of the author(s) and not necessarily those of the Department of Transportation, State of Georgia, or the Federal Transit Administration.

For more information regarding this plan or any other Liberty Transit activity, please contact us:

Liberty Transit  
115 East M. L. King Jr. Drive  
Hinesville GA 31313  
912-877-1472 or e-mail [info@libertytransit.org](mailto:info@libertytransit.org)

Visit our website for the most up-to-date information and downloadable documents:

<http://www.libertytransit.org/>

Liberty Transit is committed to assuring full compliance with all civil rights provisions of federal statutes and related authorities that prohibit discrimination in programs and activities receiving federal financial assistance.

These laws include but are not limited to:  
Title VI of the Civil Rights Act of 1964 ("Title VI"),  
Civil Rights Restoration Act of 1987 (P.L. 100.259),  
Section 162 (a) of the Federal-Aid Highway Act of 1973 (23 USC 324) (sex),  
Americans with Disabilities Act of 1990,  
Section 504 of the Rehabilitation Act of 1973, and  
Age Discrimination Act of 1975, all as amended.

## TABLA DE CONTENIDO :

<b>Enmiendas</b> .....	<b>6</b>
<b>Información sobre esta Política</b> .....	<b>6</b>
<b>Términos que debe conocer</b> .....	<b>6</b>
<b>Servicio de autobús de ruta fija</b> .....	<b>6</b>
<b>Servicio de paratransito complementario</b> .....	<b>6</b>
<b>Servicio de vacaciones</b> .....	<b>7</b>
<b>Servicio de paratransito complementario en áreas cerradas o aseguradas</b> .....	<b>7</b>
<b>Solicitar el servicio de paratransito complementario</b> .....	<b>7</b>
<b>Notificación de elegibilidad</b> .....	<b>8</b>
<b>¿Quién es elegible para el servicio de paratransito complementario?</b> .....	<b>8</b>
Elegibilidad incondicional (1).....	8
Elegibilidad condicional (2).....	8
Elegibilidad condicional (3).....	9
Negaciones.....	9
Discapacidades temporales:.....	10
<b>Servicio para visitantes</b> .....	<b>10</b>
<b>Recertificación de elegibilidad</b> .....	<b>10</b>
<b>Tarjeta de identificación de paratransito complementario de Liberty Transit</b> .....	<b>11</b>
<b>Tarifas</b> .....	<b>11</b>
<b>Programación de viajes en el servicio de paratransito complementario</b> .....	<b>12</b>
Reloj de tiempo militar.....	13
"Tiempo listo" y "Ventana lista".....	13
Negociación de viaje.....	14
Servicio de suscripción.....	14
Cómo cambiar un viaje programado.....	14
Cómo cancelar un viaje programado.....	14
<b>Política de no presentación</b> .....	<b>14</b>
Definiciones.....	14
Ausencias debido a errores del operador o circunstancias fuera del control del pasajero.....	15
Política para manejar viajes posteriores después de no presentarse.....	15
Política para disputar determinadas ausencias o cancelaciones tardías.....	15
Política para apelar las suspensiones propuestas.....	16
<b>Cómo montar</b> .....	<b>16</b>
Listo para recoger.....	16
Asistencia al operador.....	16
Pagando su tarifa.....	16
Para verificar su viaje.....	16
<b>Asistentes de cuidado personal</b> .....	<b>17</b>
<b>Niños</b> .....	<b>17</b>
<b>Sillas de ruedas y otros dispositivos generales</b> .....	<b>17</b>

<b><u>Scooters.....</u></b>	<b>18</b>
<b><u>Política de sujeción de sillas de ruedas y cinturones de seguridad .....</u></b>	<b>18</b>
<b><u>Cinturones de seguridad .....</u></b>	<b>18</b>
<b><u>Paquetes y artículos personales .....</u></b>	<b>18</b>
<b><u>Respiradores y equipos portátiles de oxígeno.....</u></b>	<b>19</b>
<b><u>Animales de servicio.....</u></b>	<b>19</b>
<b><u>Mascotas.....</u></b>	<b>20</b>
<b><u>Procedimientos de emergencia.....</u></b>	<b>20</b>
<b><u>Inclemencias del tiempo .....</u></b>	<b>20</b>
<b><u>Procedimientos comunitarios de emergencia ante desastres.....</u></b>	<b>20</b>
<b><u>Conducta y cortesía del ciclista.....</u></b>	<b>21</b>
<b><u>Sanciones y suspensión del servicio 20 .....</u></b>	<b>22</b>
<b><u>Apelaciones.....</u></b>	<b>22</b>
<b><u>Proceso de apelación de paratransito complementario de la ADA .....</u></b>	<b>24</b>
<b><u>Proceso de apelación de elegibilidad.....</u></b>	<b>24</b>
<b><u>Paso 1: Presentar una apelación .....</u></b>	<b>25</b>
<b><u>Recepción de apelaciones .....</u></b>	<b>25</b>
<b><u>Paso 2: Revisión / Decisión del Comité de Apelaciones .....</u></b>	<b>25</b>
<b><u>Preparándose para la audiencia.....</u></b>	<b>25</b>
<b><u>Programación de la audiencia.....</u></b>	<b>25</b>
<b><u>Documentación.....</u></b>	<b>25</b>
<b><u>Paso 3. Audiencia 3 del Comité de Apelaciones .....</u></b>	<b>26</b>
<b><u>Paso 4. Decisión 3 del Comité de Apelaciones.....</u></b>	<b>26</b>
<b><u>Aviso de determinación de apelación.....</u></b>	<b>26</b>
<b><u>Próximos pasos de los apelantes.....</u></b>	<b>26</b>
<b><u>Proceso de apelación de suspensión / terminación del servicio .....</u></b>	<b>26</b>
<b><u>Sugerencias y comentarios 4.....</u></b>	<b>27</b>

\*\*\*\*\*

## Amendments

**#1:** Liberty Transit's **ADA Complementary (Curb to Curb) Paratransit Service Policy** is hereby modified by adding verbiage regarding the length of suspensions (pg. 14). Approved February 01, 2019

**#2:** Liberty Transit's **Eligibility Determination** is hereby modified adding verbiage regarding who makes eligibility determinations (pg. 8). Approved July 19, 2021

**#3:** **ADA Complementary (Curb to Curb) Paratransit Service Policy** is hereby modified by adding verbiage regarding Wheelchairs and other General Devices (pg. 16). Approved July 19, 2021

**#4:** **Request for Reasonable Modification to Liberty Transit's ADA policy** is hereby modified by adding verbiage regarding how individuals may request a reasonable modification to the ADA policy (pg. 25). Approved July 19, 2021

## Enmiendas

Información sobre esta guía:

Esta guía proporciona información sobre el servicio de transporte complementario de Liberty Transit. Explica cómo ser elegible para usar Complementary Paratransit, dónde opera Complementary Paratransit, los días y horas de servicio, cómo solicitar transporte, tarifas y otra información importante. Si aún tiene preguntas después de leer esta Guía de servicio, puede llamar a la oficina de Liberty Transit al (912) 877-1472. Fuera del horario comercial habitual, podrá dejar un mensaje y nos comunicaremos con usted el siguiente día hábil.

This Guía de Servicios offers breve Información Sobre el servicio de paratransito libertad de tránsito . Explica cómo ser elegible para usar paratransito , donde Complementary Paratransit funciona , los días y horas

de servicio , cómo solicitar un viaje , tarifas y otra información importante . Si usted todavía tiene preguntas después de leer a esta guía de servicios , puede llamar a la oficina de tránsito de la libertad en (912) 877-1472. Fuera de horas regulares de negocio , usted podrá dejar un mensaje y le responderemos a usted el siguiente día hábil .

## Términos que debe conocer:

**Ruta fija** es lo que llamamos nuestro servicio regular de autobuses. Está programado para viajar a lo largo de rutas establecidas y en horarios establecidos.

**Paratransito complementario** es un término para el servicio que es paralelo al servicio de ruta fija para pasajeros con discapacidades.

**Accesible** significa que una ruta o un vehículo está equipado para manejar sillas de ruedas y otros dispositivos de movilidad .

## Servicio de autobús de ruta fija :

Liberty Transit emite tarjetas de tarifa reducida para personas mayores y pasajeros con discapacidades. Esta tarjeta permite que una persona elegible viaje a una tarifa con descuento cuando viaja en los servicios de ruta fija de Liberty Transit. La tarjeta de identificación de paratransito complementario también califica como una tarjeta de tarifa reducida cuando se viaja en servicios de autobús de ruta fija. Alentamos a nuestros clientes con discapacidad a aprovechar la flexibilidad, la independencia, y el costo reducido que brindan nuestros servicios de autobús de ruta fija.

Para obtener información sobre rutas y horarios, o cualquier pregunta que pueda tener sobre el uso de los servicios de autobús de ruta fija de Liberty Transit, visite nuestro sitio web en [www.libertytransit.org](http://www.libertytransit.org) o llame al 912-877-1472.

## Servicio de paratransito complementario:

Para los clientes elegibles que tienen una movilidad discapacitada que les impide hacer algunos viajes en autobuses de ruta fija, Liberty Transit ofrece un servicio de viaje compartido de origen a destino. Este servicio a veces se denomina "servicio de paratransito complementario de la ADA"

porque se proporciona como parte de nuestros esfuerzos para cumplir con los requisitos de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA). El servicio se proporciona con furgonetas equipadas con ascensor.

El servicio de paratransito complementario de la ADA está diseñado para ser "comparable" (similar a) el servicio de autobús de ruta fija, que opera en las mismas áreas y durante los mismos días y horas. Como servicio comparable, el servicio de paratransito complementario de la ADA solo se requiere para transportar pasajeros hacia y desde lugares que se encuentran dentro de los tres cuartos (3/4) de una milla de las rutas fijas locales existentes y durante los mismos días y horas de ese autobús de ruta fija. Servicio. Los puntos de origen a destino más allá de este corredor de tres cuartos (3/4) de milla no son elegibles para el servicio de paratransito complementario de la ADA. Para confirmar si el Paratransit complementario puede servir desde el lugar desde donde viaja y adónde le gustaría ir, comuníquese con la oficina al (912) 877-1472. Las reservaciones deben hacerse con al menos un (1) día y hasta siete (7) días de anticipación. Los viajes complementarios de Paratransit se pueden programar para cualquier propósito, ya sea para compras, citas, etc.

### **Servicio de vacaciones:**

Liberty Transit no opera rutas fijas o paratransito complementario en los siguientes días festivos: Día de Año Nuevo, Día de MLK Jr., Día de los Caídos, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias y Navidad. Comuníquese con Liberty Transit si el feriado es sábado o domingo.

### **Servicio de paratransito complementario en áreas cerradas o aseguradas:**

Los vehículos de Paratransit complementarios no pueden viajar a áreas que requieran autorización de seguridad, incluida la entrada de un código de seguridad para el acceso, a menos que aprobado de antemano. Si viaja hacia o desde un área cerrada / segura, deberá compartir esta información con nosotros cuando haga su reserva y hacer los arreglos necesarios con la seguridad de esa ubicación o se puede establecer el punto de recogida y entrega del Paratransit complementario fuera del área asegurada.

### **Solicitar el servicio de paratransito complementario:**

Las personas interesadas en utilizar el paratransito complementario primero deben ser elegibles para el servicio. Si una discapacidad o condición de salud le impide utilizar los servicios de autobús de ruta fija bajo cualquier condición, es posible que se determine que usted es "incondicionalmente elegible", lo que significa que es elegible para el paratransito complementario sin ninguna restricción. Si puede usar autobuses de ruta fija algunas veces, pero no en otras ocasiones, se determinará que es "elegible condicionalmente" para aquellos viajes que no puede hacer en autobús.

Para recibir información sobre el proceso de elegibilidad, visite nuestro sitio web o llame a Liberty Transit Complementary Paratransit para solicitar que se le envíe por correo un paquete de información de elegibilidad. Puede solicitar esta información en varios formatos. Una vez que haya revisado la información de elegibilidad y sienta que podría ser elegible para el servicio de Paratransit Complementary, llame a Liberty Transit para obtener una solicitud..

### **Notificación de elegibilidad:**

Después de completar el proceso de solicitud, se le notificará por escrito sobre su estado de elegibilidad dentro de los veintiún (21) días.

- Si se determina que es elegible para los servicios de paratransito complementario, recibirá una tarjeta de elegibilidad de paratransito complementario. Su tarjeta de elegibilidad de Paratransit complementario también le permitirá utilizar los servicios de autobús de ruta fija de Liberty Transit a un costo reducido.
- Si no es elegible para los servicios complementarios de Paratransit pero su discapacidad califica bajo el programa de tarifa reducida de Liberty Transit, recibirá una tarjeta de tarifa reducida para usar en los servicios de autobús de ruta fija de Liberty Transit.
- Si no se toma una decisión dentro de los 21 días posteriores a la recepción de una solicitud completa, se otorgará la presunta elegibilidad y se brindará el servicio hasta que se tome una decisión final.

Una vez que reciba su notificación de elegibilidad, si no está de acuerdo con la decisión que se tomó, **puede apelar la decisión** al Director Ejecutivo siguiendo la información descrita en su carta de elegibilidad. Consulte también la sección de esta Guía de servicio.

### **¿Quién es elegible para el servicio de paratransito complementario?**

Las regulaciones de la ADA establecen que una persona puede ser elegible para los servicios de Paratransito Complementario bajo una de las siguientes dos categorías:

#### **Elegibilidad incondicional (1)**

La primera categoría de elegibilidad incluye a aquellas personas que no pueden utilizar los servicios de autobús de ruta fija totalmente accesibles. Incluido en esta categoría está:

*"Cualquier individuo con una discapacidad que no pueda, como resultado de un impedimento físico o mental (incluido un impedimento de la vista), y sin la ayuda de otro individuo (excepto el operador de un elevador de sillas de ruedas u otro dispositivo de asistencia para abordar), para abordar, viajar o desembarcar de cualquier vehículo del sistema que sea fácilmente accesible y utilizable por personas con discapacidades". [Sección 37.123 (e) (1) de las regulaciones de la ADA]*

Esto se aplica a una persona que no puede negociar de forma independiente el sistema de autobús de ruta fija (abordar, subir o bajar de un autobús).

#### **Elegibilidad condicional (2)**

La segunda categoría de elegibilidad incluye:

*"Cualquier persona con una discapacidad que tenga una condición específica relacionada con una discapacidad que le impida viajar a un lugar de embarque o de un lugar de desembarque en dicho sistema". [Sección 37.123 (e) (3) de las regulaciones de la ADA]*

Esto se aplica a una persona que, debido a su discapacidad, no puede acceder a una parada de autobús para abordar el autobús de ruta fija y no puede acceder a su destino después de desembarcar de un autobús de ruta fija. Dos calificadores importantes para esta categoría están incluidos en el reglamento. Primero, las condiciones ambientales y las barreras arquitectónicas que no están bajo el



control de la entidad pública no confieren elegibilidad, cuando se consideran por sí solas. En segundo lugar, la inconveniencia de utilizar el sistema de autobuses de ruta fija no es una base para la elegibilidad.

La elegibilidad se determina viaje por viaje para los clientes elegibles condicionalmente.

### **Elegibilidad condicional (3)**

La tercera categoría de elegibilidad incluye:

“Cualquier individuo con una discapacidad que tenga una condición específica relacionada con un impedimento que le impida viajar a un lugar de embarque o de un lugar de desembarque en dicho sistema [es elegible para el paratransito de la ADA].

( i ) Solo una condición específica relacionada con una discapacidad que impida que la persona viaje a un lugar de embarque o de un lugar de desembarque es una base para la elegibilidad según este párrafo. Una condición que hace que viajar al lugar de embarque o desde un lugar de desembarque sea más difícil para una persona con una condición específica relacionada con una discapacidad que para una persona que no tiene la condición, pero que no impide el viaje, no es una base para la elegibilidad bajo este párrafo.

(ii) Las barreras arquitectónicas que no están bajo el control de la entidad pública que proporciona el servicio de ruta fija y las barreras ambientales (por ejemplo, distancia, terreno, clima) no constituyen, por sí solas, una base para la elegibilidad bajo este párrafo. La interacción de tales barreras con la condición específica relacionada con la discapacidad de un individuo puede formar una base para la elegibilidad bajo este párrafo, si el efecto es evitar que el individuo viaje a un lugar de embarque o de un lugar de desembarque ” [\(§ 37.123 \(e\) \( 3\) \)](#) .

### **Negaciones**

Las regulaciones de la ADA requieren que las determinaciones de denegación deben relacionar específicamente la evidencia proporcionada por el solicitante en cuanto a cómo se le impide al solicitante utilizar el servicio regular de ruta fija. Los solicitantes deben responder completamente todas las preguntas de la solicitud y explicar claramente cómo se les impide acceder, abordar, o viajar en transporte público. Las solicitudes que no respondan a todas las preguntas se devolverán y se considerarán incompletas.

Por ejemplo, si un solicitante afirma que la artritis que afecta las rodillas le impide caminar hacia y desde las paradas de autobús, la información recopilada de profesionales y citada en la solicitud debe respaldar la afirmación.

Se requiere que Liberty Transit proporcione las razones específicas de la denegación en la carta de determinación.

### **Enmienda #3: 2021-07-02**

#### **¿Quién determina la elegibilidad ?**

Las solicitudes de elegibilidad se presentan al Gerente General de Liberty Transit. El Gerente General revisará la solicitud para verificar que esté completa y la enviará a un revisor externo. El revisor externo determinará si una persona es elegible para la ADA dentro de los 21 días posteriores a la presentación de la solicitud completa.

- Si el revisor externo no toma esta determinación dentro de los 21 días, entonces se supone que el solicitante es elegible y se le proporcionará el servicio hasta que Liberty Transit le notifique de su inelegibilidad. Las solicitudes se tratarán como confidenciales dentro del alcance de las leyes existentes y las regulaciones de la ADA.
- Si las circunstancias del solicitante son tales que se necesita una decisión más inmediata, el Gerente General reenvía la solicitud al Gerente Asistente de la Ciudad para una aprobación temporal condicional basada en las circunstancias y los criterios de elegibilidad.

#### **Final.**

#### **Discapacidades temporales :**

Se proporciona elegibilidad temporal a los clientes que tienen una discapacidad no permanente que les impide usar el sistema de autobuses Liberty Transit. La elegibilidad se proporcionará durante la duración esperada de la discapacidad, por ejemplo, durante el tiempo que se espera para recuperarse de un impedimento temporal, o como un período de transición en circunstancias específicas. Los clientes deben notificar a Complementary Paratransit si se necesita tiempo adicional.

#### **Servicio para visitantes:**

Los visitantes del área de Hinesville pueden utilizar el servicio de paratransito complementario hasta 21 días al año proporcionando documentación de que una agencia de tránsito en otra parte del país ha determinado que son elegibles para servicios similares de paratransito complementario de la ADA. A los visitantes que no tienen este tipo de elegibilidad porque viven en áreas sin servicio de transporte público se les puede pedir documentación .

#### **Recertificación de elegibilidad:**

Cada cliente de Paratransit complementario debe ser recertificado al alcanzar su elegibilidad fecha de caducidad. La recertificación también puede ser necesaria de vez en cuando si cambia la condición de la discapacidad o si cambian los términos que rigen el programa. Por lo general, la elegibilidad se extiende por tres (3) años a partir de la certificación. La tarjeta de identificación de paratransito complementario de un cliente indicará la fecha de vencimiento de su elegibilidad para paratransito complementario. Es responsabilidad del cliente volver a solicitar el servicio antes del vencimiento de su elegibilidad . Si un cliente no renueva la elegibilidad para el servicio de paratransito complementario, no será elegible para el servicio hasta que se determine que es elegible en el proceso de certificación .

#### **Tarjeta de identificación de paratransito complementario de Liberty Transit:**

Para los clientes elegibles, su tarjeta de identificación de paratransito complementario se enviará por correo en el momento en que se determine la elegibilidad. Su tarjeta de identificación de Paratransit complementario se considera una tarjeta de tarifa reducida aprobada por Liberty Transit, que le permite viajar por una **tarifa reducida también** en los servicios de ruta fija de Liberty Transit. Si pierde su tarjeta de identificación de Paratransit complementario, habrá un cargo de reemplazo de \$ 5.00.

#### **Tarifas:**

La tarifa de ida para el transporte alternativo complementario es de \$ 2.00. Esta tarifa debe pagarse al abordar el vehículo. Los pasajeros que no tengan tarifa no serán transportados. Las tarifas se pueden pagar de las siguientes formas:

- Efectivo - Tarifa exacta solamente. Los operadores no llevan cambio. Las tarifas en efectivo se pueden pagar con monedas o billetes de un dólar.
- Pase de paratransito complementario: puede comprar un Pase de valor de tarifa de Liberty Transit en incrementos de \$ 5, \$ 10 y \$ 20. Puede comprar pases con una tarjeta de crédito o débito en el Departamento de Agua del Ayuntamiento de Hinesville, ubicado en 115 East ML King Jr. Drive Hinesville GA 31313

*Tenga en cuenta que las tarifas las establecen el alcalde de Hinesville y el ayuntamiento y están sujetas a cambios.*

Nota: Los operadores no pueden aceptar propinas. Si desea elogiar a un operador para el servicio proporcionado, por favor llame a la libertad de tránsito al 912-877-1472.

### **Programación de viajes en el servicio de paratransito complementario:**

Cómo reservar un viaje: Puede reservar su viaje de Paratransit complementario llamando a la oficina de Liberty Transit al 921-877-1472 de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes. Las reservaciones deben hacerse con al menos un día hábil de anticipación y se pueden hacer con hasta 2 días de anticipación de lunes a jueves, y hasta con 4 días de anticipación los viernes . Las reservas para el mismo día están disponibles pero no garantizadas. Las reservas pueden ser de ida o de ida y vuelta, y deberá proporcionar toda la siguiente información pertinente:

- Tu nombre y apellido
- La fecha y el día de la semana que necesita para viajar
- Hora de su cita
- Dirección donde debe ser recogido
- Dirección a la que viaja
- Hora en que quieres tu regreso
- Dirección de recogida del viaje de regreso
- Destino del viaje de regreso
- Número de teléfono donde se le puede localizar (puede volver a llamar para confirmar el tiempo de viaje)
- Cualquier acompañamiento (PCA, adivinat, animal de servicio, etc.)
- Solicitud de notificación especial, por ejemplo, pedirle al operador que emita un pitido al llegar si su discapacidad afecta su visión.

No programe un viaje con varios días de anticipación si no está seguro de que irá o si no está seguro de la hora a la que desea ir. Reservar viajes que luego se cancelan o que resultan en una ausencia hace que los vehículos sean menos eficientes, puede aumentar significativamente el costo del servicio y puede llevar a la suspensión de su servicio de Paratransit complementario.

Es muy importante que nos mantenga actualizados sobre los nuevos números de teléfono. De vez a tiempo, puede ser necesario que cambiemos la hora de recogida para evitar que se envíen varios vehículos a la misma ubicación o para agrupar mejor a los clientes en el mismo autobús. Si esto ocurre, le notificaremos el cambio de hora, ya sea hablando directamente con usted o dejándole un mensaje

sobre el cambio de hora. Las llamadas se pueden realizar hasta las 7:00 p. M. La noche anterior a su viaje.

### Reloj de tiempo militar:

En caso de que su hora de recogida se indique utilizando la hora militar, se ha incluido la siguiente imagen de un reloj militar para su referencia. Los números del 1 al 12 se refieren a la mañana y del 13 al 24 se refieren a las horas de la tarde.



### "Tiempo listo" y "Ventana lista":

Una vez que haya proporcionado la información del viaje, el encargado de reservas le ofrecerá las opciones de viaje. Haremos todo lo posible para ofrecerle un horario de recogida y devolución que sea lo más cercano posible a los horarios que solicitó. Debido a que el Paratransporte complementario es un **servicio de viaje compartido**, y es posible que otros clientes deban programarse en el mismo vehículo, es posible que sea necesario llevarlo a su cita un poco antes o recogerlo para devolverlo un poco más tarde de lo solicitado

Para asegurarse de que las opciones de programación ofrecidas satisfagan sus necesidades, Liberty Transit ha establecido las siguientes pautas para el proceso de programación de Paratransit complementario:

- Se hará todo lo posible para programar su viaje de modo que no llegue más de 30 minutos antes de la hora de entrega solicitada y no más tarde de la hora de entrega solicitada. -fuera de tiempo.
- Se hará todo lo posible para programar una recogida de devolución a más tardar 60 minutos después de la hora solicitada y no antes de la hora solicitada.
- Se hará todo lo posible para programar los viajes de manera que los tiempos de viaje sean comparables al tiempo que tomaría hacer el viaje en un autobús de ruta fija. Al comparar estos tiempos de viaje, la distancia a pie hasta la parada del autobús se considerará como parte de la medición.

La **hora real de recogida** ofrecida y aceptada por usted será su "**Tiempo listo**". La persona que realiza las reservas notará que **un vehículo de paratransito complementario puede llegar hasta 15 minutos antes de la hora de preparación y hasta 15 minutos después de la hora de preparación**. Esto se conoce como el 30 - minutos "**Ready Window**". Esta ventana de tiempo es necesaria para grupos de viajes y para adaptarse a condiciones de tráfico inesperadas, condiciones climáticas u otros retrasos y cambios de horario. Es importante que usted esté listo para cumplir con el vehículo Paratransito Complementario durante este 30 - minutos "ventana" de tiempo.

**EJEMPLO:** Un cliente pide que lo lleven y regresen del trabajo. Trabajan de 9:00 am a 5:00 pm, por lo que solicitan dejar a las 8:45 am en la mañana y recoger a las 5:15 pm en la tarde. El encargado de la reserva puede ofrecer un servicio de recogida a las 8:30 a. M. Por la mañana y un servicio de recogida a las 5:45 p. M. Por la tarde. Por la mañana, el tiempo listo es a las 8:30 a. M. Y el cliente debe estar listo para recibir el vehículo entre las 8:15 a. M. Y las 8:45 a. M., La ventana lista. Para la devolución, el horario programado para el cliente es a las 5:45 pm, lo que hace que el Ready Window sea de 5:30 pm a 6:00 pm.

**Los pasajeros deben estar listos para partir en cualquier momento durante el período Listo de treinta (30) minutos** descrito cuando se hizo la reservación. Por cortesía para otros clientes de Paratransito complementario que están programados en el mismo vehículo, el operador esperará al menos cinco (5) minutos después de llegar. El vehículo partirá cuando finalice el período de cinco minutos. Si un cliente no ha abordado el vehículo dentro de los cinco (5) minutos posteriores a la llegada del vehículo, el vehículo partirá y se evaluará una No-Show en el registro del cliente.

**EJEMPLO:** Su hora de recogida programada es 7:50. El operador llega a las 7:40 y partirá a las 7:45 si no sale a tomar el autobús.

### **Negociación de viaje:**

Liberty Transit puede negociar los horarios de recogida con el fin de dar cabida a tantos clientes como sea posible. Los clientes no están obligados a programar un viaje para que comience más de 1 hora antes o después de la hora de salida deseada. Por ejemplo, si un pasajero solicita un viaje con una hora de recogida a las 9 am, las regulaciones permiten que la agencia ofrezca una hora de recogida entre las 8 am y las 10 am. Sin embargo, esta ventana de negociación está sujeta a las necesidades prácticas de viaje del pasajero.

**EXAMPLE:** Y o T puede terminar la jornada de trabajo a las 4 pm y solicitar una recogida 16:00. Si bien a Liberty Transit se le permite ofrecer una recogida una hora antes de la hora solicitada, hacerlo no es apropiado porque el pasajero todavía estaría trabajando. En tales casos, ofrecer una recogida en cualquier momento entre las 4 pm y las 5 pm sería apropiado y consistente con el requisito de negociación.

### **Servicio de suscripción:**

Si necesita que lo lleven al **mismo lugar**, a la **misma hora**, al menos una vez a la semana, el "Servicio de suscripción" puede ser una buena opción para usted. Este servicio le permite programar estos viajes recurrentes con una sola llamada. A continuación, se le colocará automáticamente en el programa cada semana. Pregunte al encargado de reservas sobre esta opción.

Dependiendo de la demanda, a veces puede ser necesario limitar el número de viajes de suscripción que ofrecemos. Si esto sucede, su solicitud se incluirá en una lista de espera y le devolveremos la llamada cuando podamos cumplir con su solicitud de Servicio de suscripción.

**NOTA: Todos los viajes de suscripción se cancelan previamente en días festivos.**

### **Cómo cambiar un viaje programado:**

Si ha programado un viaje y sus planes (horarios) cambian, llame a Liberty Transit Complementary Paratransit al 912-877-1472 al menos un día hábil antes de su viaje. Dígale al encargado de la reservación que le gustaría cambiar un viaje que ya ha sido programado y el agente de reservación le preguntará:

- Tu nombre y apellido.
- La fecha y hora del viaje al que llama para cambiar.
- Los nuevos horarios que le gustaría programar o los cambios que le gustaría hacer.

El encargado de la reserva siempre intentará adaptarse a sus necesidades, pero los cambios en su solicitud de viaje original pueden resultar en ajustes en los horarios de recogida.

Se hará todo lo posible para ajustar la hora de recogida en el viaje de regreso y asignar otro vehículo para que lo recoja más tarde. Sin embargo, dado que los horarios se establecen el día anterior, **es posible que no siempre sea posible reprogramar o que haya una demora de una hora o más antes de que haya otro vehículo disponible para acomodar su viaje.**

Recuerde permitir más tiempo para las citas médicas u otras citas que pueden demorar más de lo esperado. Esto reducirá el costo innecesario de enviar un vehículo adicional y el inconveniente de una espera adicional para usted.

#### **Cómo cancelar un viaje programado:**

Los viajes programados que se cancelan después de la asignación de un operador (5:00 p. M. De la noche anterior) le cuestan a Liberty Transit miles de dólares cada año y afectan nuestra capacidad de brindar oportunidades de viaje a otros pasajeros. Si ha programado un viaje que ya no necesita tomar, llame a Liberty Transit *lo antes posible* para cancelar. Se requiere aviso al menos dos (2) horas antes de la hora programada para recogerlo. Los clientes con servicio de suscripción también tienen la opción de suspender el servicio hasta por tres (3) meses.

Para cancelar un viaje programado, llame al 912-877-1472 durante el horario comercial para hablar con un encargado de reservas que se encargará de la información de cancelación de su viaje.

#### **Política de no presentación:**

Liberty Transit entiende que los pasajeros a veces pueden perder los viajes programados u olvidarse de cancelar los viajes que ya no necesitan. La Política de No Show y Cancelación ha sido diseñada para desalentar cancelaciones y no shows innecesarios. No shows y cancelaciones reducen la eficiencia del servicio y causan molestias a otros pasajeros. La política reconoce que hay ocasiones en las que no puede evitar cancelar su servicio o no presentarse a un viaje programado.

Sin embargo, faltar repetidamente a los viajes programados o no cancelar los viajes de manera oportuna puede llevar a la suspensión del servicio. La siguiente información explica la política de no presentación de Liberty Transit .

#### **Definiciones:**

**No-Show:** Un no-show ocurre cuando un pasajero no se presenta para abordar el vehículo para un viaje programado. Esto supone que el vehículo llega al lugar de recogida programado dentro de la ventana de recogida y el conductor espera al menos 5 minutos.

**Ventana de recogida:** La ventana de recogida se define desde 15 minutos antes de la hora de recogida programada hasta 15 minutos después de la hora de recogida programada. Los pasajeros deben estar listos para abordar un vehículo que llegue dentro de la ventana de recogida. El conductor esperará al menos cinco (5) minutos dentro de la ventana de recogida para que aparezca el pasajero.

**Late cancelación:** una cancelación tardía se define como: a cancelación con menos de dos ( 2 ) horas s antes de la hora de recogida programada o como una cancelación realizada en la puerta o una negativa a bordo de un vehículo que ha llegado dentro de la ventana de recogida.

### **Ausencias debido a errores del operador o circunstancias fuera del control del pasajero**

Liberty Transit no cuenta como ausencias o cancelaciones tardías de viajes perdidos debido a nuestro error, como por ejemplo:

- Viajes colocados en el horario por error
- Recolecciones programadas en el lugar de recogida incorrecto
- Conductores que llegan y salen antes de que comience la ventana de recogida
- Conductores que llegan tarde (después del final de la ventana de recogida)
- Conductores que llegan dentro de la ventana de recogida, pero salen sin esperar los 5 minutos requeridos.

Liberty Transit no cuenta como situaciones de ausencias o cancelaciones tardías más allá del control del pasajero que impiden que el pasajero nos notifique que no se puede realizar el viaje, como por ejemplo:

- Emergencia médica
- Emergencia familiar
- Enfermedad repentina o cambio de condición.
- Cita que llega inesperadamente tarde sin previo aviso

Los pasajeros deben comunicarse con Liberty Transit cuando no se presenten o cancelen tarde debido a circunstancias fuera de su control.

### **Política para manejar viajes posteriores después de no presentarse**

Cuando un pasajero no se presenta en un viaje, todos los viajes posteriores de ese día permanecen en el programa a menos que el pasajero cancele específicamente los viajes. Para evitar múltiples ausencias en el mismo día, se recomienda encarecidamente a los pasajeros que cancelen cualquier viaje posterior que ya no necesiten ese día.

### **Política de suspensión por un patrón o práctica de ausencias excesivas y cancelaciones tardías**

Liberty Transit revisa todas las ausencias registradas y las cancelaciones tardías para garantizar la precisión antes de registrarlas en la cuenta del pasajero. La libertad de tránsito se reserva el derecho de suspender los servicios de cualquier piloto que establecen un patrón o práctica de desaparecidos viajes programados.

Cada no presentación verificada o cancelación tardía consistente con las definiciones anteriores cuenta como un (1) punto de penalización. Los pasajeros estarán sujetos a suspensión después de que cumplan con todas las siguientes condiciones:

- Haber reservado al menos seis (6) viajes en cualquier mes y
- Accumulated (2) penalty points on calendar month
- Puntos acumulados equivalentes al 33% de los viajes programados

Un pasajero estará sujeto a una suspensión progresiva solo si se alcanza el número mínimo de viajes reservados y el número mínimo de puntos de penalización durante el mes calendario. El cálculo de las sanciones se basa en un período continuo de 12 meses que comienza con la primera infracción.

Liberty Transit notificará a los pasajeros por escrito después de que hayan acumulado dos (2) puntos de penalización en un mes.

Todos los avisos de suspensión incluyen una copia de esta política, información sobre la disputa por no presentarse o cancelaciones tardías y cómo apelar las suspensiones. Las suspensiones comienzan los lunes.

#### **Política para disputar determinadas ausencias o cancelaciones tardías:**

Los pasajeros que deseen impugnar las cancelaciones tardías o las ausencias específicas deben hacerlo dentro de los 15 días hábiles posteriores a la recepción de las cartas de suspensión. Los pasajeros deben comunicarse con Liberty Transit al 912-877-1472 o enviar un correo electrónico a [info@libertytransit.org](mailto:info@libertytransit.org) durante los días hábiles regulares de 8:00 am a 4:00 pm para explicar la circunstancia y solicitar la eliminación de la ausencia o la demora. cancelación.

#### **Política para apelar las suspensiones propuestas:**

Los pasajeros que deseen apelar las suspensiones en virtud de esta política tienen derecho a presentar una apelación solicitándola en persona, por teléfono o por correo electrónico, o correo certificado de los EE. UU. dentro de los 15 días hábiles posteriores a la recepción de las cartas de suspensión. Los pasajeros que no cumplan con la fecha límite de la solicitud de apelación serán suspendidos de Liberty Transit en la fecha indicada en el aviso de suspensión.

Todas las apelaciones de suspensión siguen la política de apelación de Liberty Transit.

#### **Cómo montar:**

##### **Listo para recoger:**

Se espera que esté listo para Junta cuando llega el vehículo. El operador de Paratransit complementario detendrá el vehículo en la acera frente a la dirección de recogida que proporcionó, a menos que algo le impida hacerlo. Si hay un obstáculo, se estacionarán lo más cerca posible del lugar. Se espera que esté en la acera para que pueda identificarlo / ser identificado por el operador del autobús. **Recuerde, el vehículo puede llegar hasta 15 minutos antes de su Tiempo listo y hasta 15 minutos después de su Tiempo listo.** Esté listo para partir cuando llegue el vehículo para que el operador pueda cumplir con el horario para todos los clientes. El operador no puede tocar la bocina para avisarle que el vehículo ha llegado (a menos que haya sido autorizado previamente por Liberty Transit). Espere en un área donde pueda ver u oír la llegada del vehículo o donde el operador pueda verlo.

**Tenga en cuenta que los operadores solo pueden esperarlo cinco (5) minutos después de su llegada. Si no está listo, el operador tendrá que irse para no incomodar a otros clientes.**

##### **Asistencia al operador:**

El paratransito complementario es un servicio de origen a destino. Los operadores no pueden dejar el vehículo u otros clientes desatendidos debido a preocupaciones de seguridad.. Sinecesita ayuda para llegar a la acera o desde el vehículo hasta su destino, por favor haga arreglos para que alguien lo ayude. Si se solicita, los operadores lo ayudarán a entrar y salir del vehículo. Los operadores operarán la rampa o el elevador para sillas de ruedas y ayudarán a los clientes a sujetar las sillas de ruedas y las ayudas generales y con los cinturones de seguridad. Consulte la sección "Paquetes y artículos personales" para obtener más detalles..

##### **Pagando tu F son:**

Las tarifas deben pagarse al abordar el vehículo.



Si no paga la tarifa correcta, el operador puede negarse a proporcionar el viaje y usted podría tener marcado un No-Show en su registro. Los operadores no llevan dinero en efectivo por razones de seguridad y no podrán realizar cambios.

**Para verificar su viaje:**

Los retrasos inesperados pueden deberse a la construcción de la carretera, las condiciones del tráfico o el mal tiempo o, en ocasiones, problemas mecánicos con el vehículo. Si un vehículo de paratransito complementario de Liberty Transit no ha llegado al final de la ventana lista (15 minutos después de la hora programada de recogida), llame a Liberty Transit al 912-877-1472 para recibir asistencia. Manténgase a la vista del lugar de recogida si es posible, en caso de que el vehículo llegue mientras está llamando.

**Asistentes de cuidado personal:**

Un asistente de cuidado personal (PCA, por sus siglas en inglés) es alguien que puede traer para que lo ayude mientras viaja o con sus actividades o su cuidado personal. Un PCA puede viajar gratis cuando viaja con usted, pero debe estar registrado con nosotros como necesitando un PCA. Esto se hace como parte del proceso de elegibilidad. Un PCA debe subir y bajar del autobús en los mismos lugares y horarios que usted, y usted debe informarnos que su PCA viaja con usted cuando programe su transporte. Esto asegura que habrá espacio en el vehículo para usted, su PCA y otros pasajeros programados. Los operadores no pueden agregar pasajeros que no tengan una reserva. Si no hace una reserva para su PCA, es posible que no se le permita viajar con usted.

**Invitados / Acompañantes:**

Un invitado o acompañante es alguien a quien desea traer para compartir el viaje, no alguien que traiga para ayudarlo. Los huéspedes / acompañantes deben pagar una tarifa cuando lo acompañan y deben subir y bajar del vehículo en el mismo lugar y hora que usted.

Puede programar solo un (1) acompañante para que viaje con usted, y deberá informar al encargado de reservas cuando programe viajes que viajará con un invitado / acompañante. Esto asegura que habrá espacio en el vehículo para usted, su invitado / acompañante y otros pasajeros programados. Los operadores no pueden agregar pasajeros que no tengan una reserva. Si no hace una reserva para su invitado / acompañante, es posible que no se le permita viajar con usted.

Se pueden acomodar invitados / acompañantes adicionales si hay suficiente espacio en el vehículo. Para programar invitados adicionales, puede llamar el día antes de su viaje para ver si hay suficiente espacio en el vehículo.

**Niños:**

Todos los niños menores de seis (6) años deben estar acompañados por un adulto. No pueden viajar sin supervisión. La política de Liberty Transit permite que dos (2) niños menores de seis años viajen gratis con un adulto elegible que pague la tarifa. Un adulto que acompañe a un niño en cualquier vehículo de LIBERTY TRANSIT (incluido el Paratransito complementario) es responsable del niño y de proporcionar el asiento de seguridad apropiado. Los operadores no asegurarán un asiento de seguridad para niños o un asiento para el automóvil, no ayudarán con los cochecitos y no se les permite llevar niños dentro o fuera

del vehículo por usted. Sin embargo, los operadores pueden ayudar a sujetar el cinturón de seguridad del niño. Si necesita ayuda con el niño, traiga a alguien que le ayude.

#### Enmienda # 2: 2021-07 - 16

##### **Movilidad Ayudas:**

Los vehículos complementarios de paratransito están diseñados para adaptarse a la mayoría METROobilidad A ids ayuda a la movilidad que pertenece a cualquier clase de dispositivos de tres o más ruedas, Interior utilizables, diseñados o modificados para y usados por personas con problemas de movilidad, ya sea de accionamiento manual o accionado .

Nosotros recomendamos el uso del cinturón de seguridad, además de la Movilidad Aidentificación seguridades para su seguridad. Es política de Liberty Transit que no podemos transportar ningún dispositivo general que supere el "Ayudas de movilidad" Dimensiones definidas por la ADA.

Es posible que no podamos transportar una silla de ruedas o un dispositivo general que supere las siguientes dimensiones:

- Más de 30 pulgadas de ancho.
- Más de 48 pulgadas de largo (medido 2 pulgadas sobre el suelo).
- Más de 8 00 libras cuando está ocupado.

Pasajeros que utilizan sillas de ruedas o **Movilidad común SIDA** debe estar en posición vertical al abordar y durante el viaje en el autobús.

Nota: 49 CFR § 37.3. define que una silla de ruedas es "una ayuda para la movilidad que pertenece a cualquier clase de dispositivos de tres o más ruedas, utilizables en interiores, diseñados o modificados y utilizados por personas con problemas de movilidad, ya sea que se operen manualmente o con motor".

#### Final.

##### **Scooters:**

Algunos scooters de tres ruedas son difíciles de asegurar en los vehículos complementarios de paratransito de Liberty Transit. Algunos scooters también vienen con una advertencia del fabricante de que no deben usarse como asientos en vehículos en movimiento. Debido a esto, el operador puede recomendarle que se transfiera a un asiento del vehículo si puede. Si bien es posible que el operador no le solicite que se transfiera, le recomendamos encarecidamente que lo haga, para que podamos proporcionarle a usted y a otros clientes con el viaje más seguro posible.

##### **Movilidad SIDA Política de sujeción y cinturones de seguridad:**

Es responsabilidad del operador de cualquier vehículo de Liberty Transit (incluido el Paratransit complementario) asegurarse de que todos los dispositivos de movilidad estén debidamente asegurados. Las ayudas a la movilidad deben estar aseguradas con el sistema de sujeción de cuatro puntos en todo momento durante el viaje. Liberty Transit solicita que los pasajeros también permitan a los operadores asegurar los cinturones de regazo y los cinturones de hombro para garantizar la seguridad del cliente.

##### **Cinturones de seguridad:**

Aunque no es un requisito, pero para su seguridad, Liberty Transit le recomienda encarecidamente que use el cinturón de seguridad y que permanezca sentado mientras viaja en los vehículos de paratransito complementario de Liberty Transit.

### **Paquetes y artículos personales:**

Puede traer bolsas de la compra, equipaje u otros paquetes o artículos personales (legales) con usted en el servicio de transporte complementario de Liberty Transit. No traiga más de lo que usted y / o el asistente que viaja con usted puedan manejar sin retrasar el vehículo. Los operadores no están obligados a ayudar con la carga y descarga de paquetes y artículos personales. El retraso del vehículo ocurre cuando trae más artículos de los que puede llevar en el vehículo a la vez., y evita que el vehículo pueda pasar al siguiente cliente.

Además, tenga en cuenta que este es un servicio de viaje compartido y el espacio es limitado. Los carritos de las tiendas de comestibles no están permitidos en los vehículos, pero puede llevar paquetes a bordo en un carrito personal plegable de dos ruedas. Los paquetes no pueden ocupar asientos en el vehículo y deben guardarse de manera segura fuera del pasillo, ya sea debajo de su asiento o en su regazo.

**Recuerde, si trae más bolsas / comestibles de los que se pueden subir o bajar y retrasa la salida del vehículo.**

### **Respiradores y equipos portátiles de oxígeno:**

Se permiten equipos portátiles de oxígeno y respiradores portátiles en todos los vehículos de Liberty Transit. El operador lo ayudará a asegurar este equipo en el vehículo. Sin embargo, no se permite que los operadores le ayuden a utilizar este equipo. Si necesita ayuda con el equipo de soporte vital portátil, haga arreglos para traer a alguien que pueda ayudarlo.

### **Animales de servicio:**

Liberty Transit debe seguir la definición de la FTA al evaluar si se debe acomodar a un animal en particular. Un perro guía, un perro de señales u otro animal adiestrado individualmente para trabajar o realizar tareas para una persona con una discapacidad, que incluye, entre otros, guiar a las personas con problemas de visión, alertar a las personas con problemas de audición sobre intrusos o sonidos y brindar una protección mínima. o trabajo de rescate, tirar de una silla de ruedas o recoger artículos caídos pueden viajar.

Y o T una r e r e s p o n s i b l e f o r m a i n t a i n i n g c o n t r o l o f y o u r un i m a l W H I l e o n b o a r d l a v a e h Artículo. Liberty Transit puede negarse a transportar animales de servicio que se considere que representan una amenaza directa para la salud o la seguridad de los conductores u otros pasajeros, que creen una atmósfera seriamente perturbadora o que no estén bajo el control del pasajero. Por ejemplo, un jinete con un perro de servicio es responsable de asegurarse de que el perro no muerda al conductor ni a otros jinetes.

**Mascotas:**

Los animales que no sean animales de servicio pueden viajar en vehículos de Paratrásito complementario solo si están debidamente asegurados en una jaula o perrera. Por razones de seguridad, los operadores no pueden llevar jaulas o perreras dentro o fuera de los vehículos de Paratrásito Complementario. Si necesita ayuda con una mascota, haga arreglos para viajar con alguien que pueda ayudarlo.

**Procedimientos de emergencia:**

En caso de accidente o emergencia, mantenga la calma y siga las instrucciones del operador.

Un cliente que se enferma, o que se da cuenta de que otro cliente puede estar enfermo, debe informar inmediatamente al operador.

Si un cliente debe ser recibido cuando lo dejen, debido a su discapacidad, y la persona que lo recibirá no está allí cuando llegue el operador, el cliente será transportado de regreso a una ubicación o punto de origen original acordado mutuamente.

**Inclencias del tiempo:**

Liberty Transit se reserva el derecho de suspender, modificar o cancelar el servicio durante tiempos de condiciones climáticas peligrosas que pueden poner en peligro la seguridad de nuestros clientes, nuestros empleados o nuestros vehículos. En los días de mal tiempo, escuche los informes de cierre de la escuela en la radio o la televisión porque los anuncios del servicio de paratrásito complementario pueden incluirse con la información del cierre de la escuela. Siempre puede llamar a la oficina de Paratrásito Complementario para averiguar si se cancelará el servicio, pero las líneas telefónicas pueden estar bloqueadas si todos llaman a la vez.

Si su viaje es para diálisis, quimioterapia u otro propósito de soporte vital, llame a Liberty Transit Complementary Paratransit al 912-877-1472 para asegurarse de que puede llegar a donde necesita ir. Se hará todo lo posible para ofrecer viajes esenciales y de soporte vital utilizando el transporte alternativo complementario o mediante la organización de otra asistencia de emergencia.

**Procedimientos comunitarios de emergencia ante desastres:**

Durante un desastre en la comunidad, Liberty Transit hará todo lo posible para transportar a nuestros clientes de Paratransit complementario según lo programado. Debido a la naturaleza del desastre, puede ser necesario establecer puntos de recogida que nos obliguen a caminar dentro del área para que lo lleve o para que obtenga ayuda de alguien en su ubicación para que lo lleve al vehículo. Mediante la coordinación con el centro de control de desastres local, haremos todo lo posible por establecer estos lugares para minimizar sus viajes hacia y desde ellos.

Si está en casa cuando ocurre un desastre, debe quedarse en casa. Si lo llevamos a un lugar y hace otros arreglos de transporte debido a la emergencia, avísenos para que podamos dar cuenta de todos nuestros clientes que tienen viajes programados..

**En caso de un desastre comunitario, Liberty Transit :**

- “Congelar” nuestro sistema. Esto significa que todos los vehículos se mantendrán en su posición actual o en un lugar seguro cercano hasta que el Centro de control se comunique con ellos.
- Realizar un inventario de vehículos y pasajeros a bordo.

- Realizar un inventario de pasajeros entregados en el sistema.
- Espere cualquier recogida de pasajeros adicional hasta que podamos determinar si podemos proceder de manera segura.
- Determine si es necesario dejar a los pasajeros que ya están en los vehículos en los refugios establecidos.
- Si un vehículo está fuera de contacto con el Centro de Control cuando ocurre un desastre comunitario, el operador procederá de acuerdo con el protocolo preestablecido:
  - Determine si es seguro continuar.
  - Evaluar a los pasajeros a bordo.
  - Diríjase a una instalación de Liberty Transit mientras continúa tratando de comunicarse con Control.

Manteniendo los registros de nuestros clientes como A hoy En la medida de lo posible, creemos que podremos brindar un mejor servicio a nuestros clientes en momentos de emergencia. Como parte de nuestra preparación para una emergencia, es posible que de vez en cuando solicitemos su información de contacto de emergencia, incluido un número de teléfono, preferiblemente su teléfono celular, así como el nombre de una persona a la que contactar en su nombre y su número de teléfono. Si tiene lugares comunes a los que viaja, indíquenos también los números de teléfono de esos lugares. Asegúrese de que tengamos al menos una persona de contacto de emergencia o una ubicación en nuestros archivos.

Si la naturaleza del desastre requiere que necesite su viaje de Paratrásito complementario antes de lo programado originalmente, comuníquese con la oficina e intentaremos satisfacer sus necesidades de programación. Tenga en cuenta que nuestra capacidad para responder de inmediato se limita a la naturaleza del desastre. También puede llamar a Liberty Transit Complementary Paratransit si aún no lo han recogido para su viaje o para confirmar que podemos llevarlo de manera segura a donde necesita ir.

En el caso de que nuestro sistema telefónico interno no funcione, escuche los anuncios de noticias de emergencia.

Si no es seguro para Liberty Transit viajar a un área de desastre, nos reservamos el derecho de suspender, modificar o cancelar el servicio sin previo aviso.

### **Conducta y cortesía del ciclista:**

Liberty Transit utiliza reglas de sentido común para garantizar la seguridad de todos los clientes, operadores y otras personas en la carretera. Pedimos que todos los clientes, sus asistentes de cuidado personal y cualquier acompañante que viaje con ellos observen las siguientes Reglas de conducta:

- ☹️-clientes deben mantener una higiene personal adecuada y razonable.
- 🧔-deben usar camisas y zapatos u otro calzado (si es ambulatorio).
- Se debe evitar fumar fuera del vehículo y lejos del mismo.
- 🍷-comer o beber antes de entrar o después de salir del vehículo, a menos que sea necesario por motivos de salud.
- No se permitirán drogas ilegales y envases abiertos de alcohol en el vehículo.
- No se tolerarán acciones o lenguaje abusivo, amenazante u obsceno hacia el operador u otros clientes.
- 🐾-respetuoso con los animales de servicio y absténgase de acariciarlos sin el permiso del propietario.

- El uso de equipos electrónicos (música, juegos, etc.) se hará con auriculares y se mantendrá a un volumen lo suficientemente bajo como para no ser escuchado y molestar a otros pasajeros.
- La operación del equipo del vehículo debe dejarse en manos de los operadores y otros empleados de Liberty Transit; la manipulación puede resultar en lesiones accidentales.
- La basura se eliminará correctamente tanto en el vehículo como alrededor del mismo.
- Los cochecitos de bebé se deben plegar y guardar para evitar bloquear el pasillo o causar lesiones a las personas en el vehículo.
- Los padres / adultos acompañantes deben asegurarse de que sus hijos se porten bien.
- La cabeza, los brazos y otras partes del cuerpo deben mantenerse dentro del vehículo.
- No se pueden arrojar objetos por las ventanas.
- Las regulaciones federales prohíben el transporte de materiales inflamables o explosivos en vehículos de tránsito.
- Las armas peligrosas están prohibidas en los vehículos de Liberty Transit.
- La evasión deliberada de tarifas puede resultar en la pérdida de servicios.
- Los pasajeros deben abandonar el vehículo de tránsito cuando lo solicite cualquier representante autorizado de Liberty Transit, incluido el operador.

### **Sanciones y suspensión del servicio:**

Los clientes, sus asistentes de cuidado personal o sus acompañantes que violen las reglas de cortesía y conducta pueden estar sujetos a sanciones que pueden incluir la suspensión del servicio de ese cliente.

Los clientes, sus asistentes de cuidado personal o sus acompañantes que se involucren en abuso físico o causen lesiones físicas a otro cliente o al operador, o que participen en otras actividades ilegales, pueden estar sujetos a **la suspensión inmediata y permanente** de recibir el servicio de Paratransit complementario. También pueden estar sujetos a enjuiciamiento penal, que puede incluir multas.

Los clientes, sus asistentes de cuidado personal o sus acompañantes que participen en una actividad que interrumpa el funcionamiento seguro o eficaz de los servicios complementarios de paratransito pueden estar sujetos a la suspensión del servicio de ese cliente. Si un cliente por su cuenta interrumpe el servicio de Liberty Transit, Liberty Transit se reserva el derecho de exigir que un asistente de cuidado personal viaje con el cliente como alternativa a la suspensión del servicio.

Cualquier cliente que sea suspendido del servicio será notificado por escrito y se le dará la oportunidad de apelar la suspensión.

### **Apelaciones:**

#### **Proceso de apelación de paratransito complementario de la ADA**

La ADA requiere que los proveedores de transporte establezcan un proceso para apelar las decisiones si se les niega el acceso al servicio de Paratransito Complementario. Liberty Transit ha establecido un procedimiento de apelación para personas cuyas solicitudes de elegibilidad para Paratransit complementario son denegadas o para personas que han recibido avisos de suspensión por otras razones.

Una persona puede presentar una apelación cuando Liberty Transit niega el servicio de Paratransit complementario por cualquiera de las siguientes razones:

- Denegación de elegibilidad
- Suspensión resultante de excesivas ausencias o cancelaciones tardías
- Suspensión por comportamiento gravemente perturbador

El Gerente General informará a un solicitante o cliente actual de la decisión de negar el estado de elegibilidad o suspender el servicio por carta a través del correo certificado de los EE. UU. Las personas tienen sesenta (60) días a partir de la fecha de la carta en la que se les informa de la denegación de elegibilidad o la suspensión del servicio para solicitar una apelación. Las solicitudes de apelación deben enviarse por escrito a:

Liberty Transit  
115 East ML King Jr. Drive  
Hinesville, GA 31313

Dentro de los treinta (30) días posteriores a la recepción de la solicitud de apelación, se reunirá el Comité de Apelaciones. El Comité de Apelaciones está formado por los alcaldes o su designado, el administrador de la ciudad de Hinesville, o persona designada. El Comité de Apelaciones emitirá una decisión final por escrito dentro de los treinta (30) días posteriores a la audiencia de apelación. Liberty Transit no brindará servicio a las personas que estén presentando una apelación de elegibilidad. Sin embargo, si el Comité de Apelaciones no ha tomado una decisión dentro de los treinta (30) días posteriores a la audiencia, se proporcionará un servicio temporal. Este servicio temporal continuará hasta que se tome una decisión sobre la apelación.

Tras la apelación de una suspensión por no presentarse, se proporcionará un servicio de transporte alternativo complementario en espera de la apelación; la suspensión del servicio no comenzará hasta que se complete el proceso de apelaciones. Si la decisión no se toma dentro de los treinta (30) días posteriores a la finalización de la audiencia de apelación, se le otorgará el servicio a la persona que apela la suspensión hasta que se haya tomado una decisión final.

Las personas que soliciten una apelación serán notificadas por escrito a través del correo certificado de EE. UU. De la hora, fecha, y lugar de la audiencia de apelación. Se anima a las personas a asistir a la audiencia de apelación, aunque la asistencia no es obligatoria. Si las personas que solicitan apelaciones no pueden asistir, es posible que otras personas las representen en la audiencia. Si la persona o un representante designado no está presente en la audiencia de apelación, el Comité de Apelaciones basará su decisión en la documentación presentada por Liberty Transit .

Los pasajeros que muestren un comportamiento que Liberty Transit documente como gravemente perturbador serán suspendidos de recibir servicios complementarios de paratransito hasta que el Comité de Apelaciones revise la suspensión. La ADA no requiere que un proveedor de transporte ofrezca un proceso de apelación si un cliente es suspendido debido a un comportamiento gravemente perturbador.

A los pasajeros que exhiban un comportamiento violento o ilegal se les negarán los servicios complementarios de Paratransit. El Comité de Apelaciones revisará un incidente de comportamiento

violento o ilegal a pedido, pero solo actuará para verificar que tal comportamiento ocurrió. La verificación de un comportamiento violento o ilegal resultará en la denegación del servicio de transporte complementario.

### **Proceso de apelación de elegibilidad:**

#### **Paso 1: Presentar una apelación**

Los solicitantes deben presentar una apelación dentro de los sesenta (60) días a partir de la fecha de la carta de determinación de elegibilidad o el aviso de suspensión.

Los apelantes pueden escribir una carta que incluya la información pertinente o completar el formulario de apelación o informar al gerente general verbalmente. Se insta a los apelantes a incluir cualquier documentación médica o de otro tipo adicional en apoyo de su apelación.

La apelación por escrito debe estar firmada, fechada y contener: el nombre de la persona a la que se le negó la certificación de elegibilidad de la ADA o se le notificó la suspensión del servicio, la naturaleza de la discapacidad y una explicación o información adicional que describa la base de la apelación. Una apelación debe incluir una dirección de devolución y un número de teléfono. Una apelación verbal requiere la misma información que una apelación escrita excepto por la firma; el gerente general verificará que se haya obtenido toda la información. Una apelación que no incluye la información requerida está incompleta y se devolverá para completarla.

#### **Recepción de apelaciones:**

Una vez recibidas por el Gerente General, las apelaciones serán fecha estampada. Las apelaciones que se reciban después del período de 60 días se devolverán al remitente. Si la apelación es oportuna, el Gerente General la revisará para asegurarse de que se incluya suficiente información.

El Gerente General puede comunicarse con el apelante si falta información. Las apelaciones sin la información necesaria se devolverán para completarlas.

#### **Paso 2: Revisión / Decisión del Comité de Apelaciones**

El Gerente General enviará la apelación completa al Comité de Apelaciones. En este punto de la revisión, el Comité de Apelaciones puede:

- revertir una determinación de inelegibilidad o revisar las condiciones de elegibilidad
- cancelar o modificar una suspensión de servicio, o
- Mantener la decisión y enviar el paquete al Gerente de Servicios Generales, quien actúa como personal del Comité de Apelaciones.

#### **Preparándose para la audiencia:**

Si el Comité de Apelaciones confirma la decisión que niega la elegibilidad o la Suspensión, el Gerente General revisará la apelación para verificar que se complete, programará la audiencia y enviará la documentación a los miembros del Comité de Apelaciones.

#### **Programación de la audiencia:**

El Gerente General programará la audiencia con el Comité de Apelaciones. El Comité de Apelaciones escuchará las apelaciones según sea necesario. Las audiencias se llevarán a cabo en Hinesville Ayuntamiento 115 East ML King Jr. Drive 3 ªsala de conferencias del piso. El día y la hora de las



audiencias serán decididos por los miembros del Comité de Apelaciones. Los apelantes serán notificados de la fecha por escrito al menos siete (7) días hábiles antes de la audiencia.

El Gerente General notificará al apelante de la fecha, hora y número de sala de la audiencia y le informará sobre la necesidad de presentar toda la documentación y / o testigos en el momento de la audiencia. El director general también preguntará si el apelante necesita algún alojamiento para la audiencia o el transporte a la audiencia y si se solicita, C omplementary Paratransit S ervice será proporcionada a la recurrente sin cargo.

#### **Documentación:**

Para apelaciones de determinaciones de elegibilidad, el Gerente General, al menos siete (7) días hábiles antes de la audiencia, proporcionará al Comité de Apelaciones y al resto del personal correspondiente copias de lo siguiente:

- Solicitud original presentada por el apelante
- Cualquier verificación médica
- Cualquier información adicional presentada por el apelante o proporcionada por Liberty Transit

Los apelantes tienen derecho a revisar todos los documentos pertinentes utilizados por el Comité de Apelaciones para determinar su elegibilidad.

#### **Paso 3. Audiencia del comité de apelaciones**

En la audiencia formal, el apelante tendrá la oportunidad de dirigirse al Comité de Apelaciones y presentar testimonio, documentación, y evidencia adicional. La audiencia no estará abierta al público; sin embargo, los apelantes pueden estar acompañados por un asistente de cuidado personal y / u otros representantes o testigos que puedan brindar un testimonio pertinente. Se grabarán los procedimientos de la audiencia. En la audiencia formal, el Comité de Apelaciones escuchará y considerará:

- Información proporcionada en la carta de apelación o en el formulario de apelación
- Declaración (es) del apelante, su representante o testigos
- Informe del Gerente General
- Información del personal de Liberty Transit (según sea necesario)
- Otra información relevante

#### **Paso 4. Decisión del Comité de Apelaciones**

Después de revisar y considerar la información presentada como parte del proceso de apelación, el Comité de Apelaciones emitirá su decisión por regla de mayoría. Las decisiones de apelación se enviarán al Gerente General.

***El Comité de Apelaciones debe presentar e informar al apelante de su decisión dentro de los 30 días calendario posteriores a la audiencia de apelación.***

Si la decisión no se toma dentro de los treinta (30) días, se aplicará la presunta elegibilidad hasta que se tome la decisión y se informe al apelante.

Los miembros del Comité de Apelaciones tienen estrictamente prohibido discutir los detalles de la apelación, el nombre del apelante o cualquier otra información sobre el apelante con cualquier persona que no esté directamente involucrada en el proceso de apelación.

**Aviso de determinación de apelación:**

El Gerente General preparará una carta al apelante informándole de la determinación del Comité de Apelaciones y enviará una copia formal de la decisión a Liberty Transit. La carta especificará en detalle las razones del mantenimiento, modificación o revocación del asunto de apelación.

***La decisión del Comité de Apelaciones sirve como la decisión final para Liberty Transit.***

Dentro de los tres (3) días posteriores a la decisión, todas las copias del Comité de Apelaciones de las solicitudes de los apelantes y la información de respaldo serán devueltas al Gerente General.

**Próximos pasos de los apelantes:**

Si hay un cambio con respecto a la discapacidad, los apelantes pueden volver a solicitar la elegibilidad para el paratransito complementario.

Un cliente que no esté de acuerdo con su decisión de elegibilidad puede solicitar una apelación. La solicitud de apelación debe hacerse por escrito y Liberty Transit debe recibirla dentro de los sesenta (60) días posteriores a la determinación de elegibilidad. Envíe solicitudes por escrito a:

**Comité de Apelaciones  
Liberty Transit  
11 East ML King Jr. Drive  
Hinesville GA 31313  
c / o Gerente General**

**Proceso de apelación de suspensión / terminación del servicio**

La notificación de suspensión o terminación del servicio de paratransito complementario siempre se enviará por escrito para que los clientes puedan discutir o quizás apelar las circunstancias. **Debe seguir el proceso descrito en su notificación por escrito.** Si no sigue el proceso descrito en las fechas enumeradas en la carta, se mantendrá la suspensión del servicio.

**Enmienda #4: 2021-07 -16****Solicitud de modificación razonable a Política de la ADA de Liberty Transit:**

Para solicitar una modificación **to nuestro políticas y prácticas** aplicable a nuestro servicios de transporte. Un individuo puede presentar una "Solicitud de modificación razonable", Por escrito al Gerente General a la dirección que figura a continuación.

El gerente general voluntad revisar la solicitud y notificar al individual de una decisión de todasay o negar la Modificación razonable pedido por carta a través del correo certificado de los EE. UU. Si el decisión es permitir la modificación, Liberty Transit tendrá 30 días para implementar la Modificación razonable. Si la solicitud es denegada, yoLas personas tienen sesenta (60) días a partir de la fecha de la carta en la que se les informa la negación a solicitar una apelación. Solicitudes de apelación de El "Solicitud de modificación razonable a la política de ADA de Liberty Transit" debe enviarse por escrito a:

Liberty Transit  
115 East ML King Jr. Drive

Hinesville, GA 31313

Dentro de los treinta (30) días posteriores a la recepción de la solicitud de apelación, el Comité de Apelaciones se reunirá y revise la apelación de la misma manera que se indicó anteriormente para otros tipos de apelaciones.

**Final.**

**Sugerencias y comentarios:**

Agradecemos todos los comentarios, sugerencias y comentarios sobre nuestro servicio de transporte alternativo complementario. Llame a Liberty Transit al 912-877-1472, envíe un correo electrónico a [info@libertytransit.org](mailto:info@libertytransit.org)

Liberty Transit Authority  
115 East ML King Jr. Drive  
Hinesville GA 31313

***Gracias por tu apoyo.***