

Reglas para pasajeros

Preséntese puntualmente y tenga listo su pasaje para cuando se lo solicite el conductor. A veces nos retrasamos a causa del tránsito, las condiciones climáticas u otros eventos inesperados, pero le pedimos que no provoque más retrasos. Ponemos todo de nuestra parte para llegar dentro del lapso de 30 minutos que tenemos para recogerlo. Si notamos que nos demoraremos más de 30 minutos y tenemos un número telefónico para localizarlo, lo llamaremos.

Si lo van a recoger en un edificio muy alto, usted deberá estar presente en la recepción, en planta baja, a la hora prevista. STS brinda solamente un servicio puerta a puerta. Esto se refiere a la puerta de entrada de viviendas y otros edificios. Los conductores de STS no ingresarán a su domicilio para asistirlo con algo que pudiera necesitar antes de emprender el viaje.

Si utiliza silla de ruedas y su casa no cuenta con una rampa, debe conseguir que alguien lo ayude a subir o bajar los escalones. Todos los vehículos de STS están equipados con elevadores para sillas de ruedas con una capacidad de 800 libras (363 kg).

**Con el fin de alentar a los clientes de STS a que notifiquen de inmediato a CATS cuando necesiten suspender un viaje programado y, de este modo, reducir ausencias y cancelaciones tardías, CATS revisará, todos los meses naturales, los casos de ausencia y de cancelación tardía. Una ausencia tiene lugar cuando el vehículo llega al lugar de recogida en el periodo de 30 minutos que el servicio tiene para recoger al pasajero y el cliente no sube a bordo o el conductor no puede ver, razonablemente, al cliente acercándose al vehículo, luego de esperar durante cinco (5) minutos.**

**La cancelación tardía tiene lugar cuando un cliente cancela un viaje con menos de dos (2) horas de anticipación del viaje programado.**

**Un cliente que tenga tres (3) o más ausencias o cancelaciones tardías en un mes natural, dará lugar a que se realice una revisión de sus viajes, para determinar si existe un hábito o una práctica. Se puede hablar de hábitos o prácticas cuando el índice de ausencias o de cancelaciones tardías representa un diez por ciento (10 %) o más de los viajes programados por el cliente. Solo se considerarán las ausencias y cancelaciones tardías que se encuentren bajo el control del pasajero. No obstante, es responsabilidad del pasajero notificar a STS, lo antes posible, sobre las circunstancias en que se produjo la ausencia o la cancelación tardía, por teléfono o por escrito a la siguiente dirección:**

**STS Scheduling Manager (Gerente de programación de STS)**

**901 North Davidson Street**

**Charlotte, NC 28206**

**Fax: 704.336.5119**

**Teléfono: 704.336.6103**

**Por correo electrónico a telltransit@charlottenc.gov**

Los clientes deben incluir en el asunto del correo “Justificación de ausencia” o “Justificación de cancelación tardía”. Además, deben incluir nombre, información de contacto y motivos que justifiquen la ausencia o la cancelación tardía.

Si un cliente tiene una ausencia o una cancelación tardía para un viaje y tiene otros viajes programados para el mismo día, CATS no cancelará automáticamente los viajes posteriores del cliente. Es responsabilidad del cliente tomar o cancelar los viajes posteriores de manera oportuna, para evitar cargos por otras ausencias o cancelaciones tardías.

Los clientes recibirán un aviso por escrito después de cada ausencia o cancelación tardía. Los clientes que muestren hábitos o prácticas de ausencia o cancelación tardía están sujetos a una suspensión del servicio.

La suspensión comenzará a los diez (10) días corridos a partir de la fecha estimada de recepción de la carta de notificación de suspensión, a menos que el cliente apele la decisión. Los incumplimientos reiterados de la política de ausencia que se produzcan dentro del primer período renovable de 12 meses, provocarán que las suspensiones se prolonguen de la siguiente manera:

Primera suspensión: tres (3) días

Segunda suspensión: cinco (5) días

Tercera suspensión: diez (10) días

Cuatro o más suspensiones: veinte (20) días

El cliente que recibe una carta de notificación de suspensión puede apelar la suspensión por escrito o por teléfono a la siguiente dirección:

STS Appeals Coordinator (Coordinador de apelación de STS)

901 North Davidson Street

Charlotte, NC 28206

Fax: 704.336.5119

Teléfono: 704.336.5055

Por correo electrónico a telltransit@charlottenc.gov

Los clientes deben incluir en el asunto del correo “Apelación de suspensión por ausencia”. Además, deben incluir nombre, información de contacto y motivos que justifiquen la apelación.

Si se realiza una apelación, CATS postergará la suspensión hasta que la Comisión de Apelaciones de STS tome una decisión. Se invitará al cliente a asistir a la reunión de la Comisión de Apelaciones de STS, para presentar su caso.

Se le permitirá suspender su servicio de suscripción durante un máximo de 15 días, sin perder su lugar en el vehículo. En caso de que necesite más tiempo, y nos lo comunique dentro de esos 15 días, le concederemos otro plazo de hasta 15 días. Le recordamos que el plazo máximo es de 30 días. Una vez concluido este período, si no retoma los viajes, su suscripción se cancelará y deberá presentar una nueva solicitud para obtener el servicio de suscripción. Los pasajeros de suscripción que cancelen reiteradamente viajes individuales corren el riesgo de perder su servicio de suscripción.

Usted puede llevar provisiones y paquetes livianos a bordo del autobús. El conductor puede ayudarlo a cargar hasta 4 paquetes livianos. Si lleva más paquetes, le pedimos que sea considerado y lleve solo lo que usted y su asistente puedan cargar por sus propios medios.

Si utiliza silla de ruedas y puede hacerlo solo, puede pasarse de su silla a un asiento del vehículo.

La manera en que se comportan los pasajeros en nuestros vehículos es muy importante. Es por eso que les negaremos el transporte a pasajeros que generen molestias o representen un peligro o una amenaza para ellos mismos o para otros pasajeros.

Si está utilizando un pase mensual de STS, debe llevarlo con usted en todos los viajes. De lo contrario, no se le permitirá subir a bordo del vehículo.

Puede llevar tubos de oxígeno portátiles personales.

Si quiere plantear alguna queja o realizar un reconocimiento, llame al gerente del Servicio de Atención al Cliente de STS, al 704-336-6103.