​ 

 સવારીના નિયમો

 કૃપા કરીને નિયત સમયે તૈયાર રહો અને ડ્રાઇવરને આપવા માટે તમારું ભાડું તૈયાર રાખો. ટ્રાફિક, હવામાન અને અન્ય અણધારી ઘટનાઓને લીધે, અમે કેટલીક વખત મોડા પડી શકીએ છીએ, પરંતુ અમે નથી ઇચ્છતા કે તમે વધુ વિલંબનું કારણ બનો. અમે તમારી 30-મિનિટની પિકઅપ વિંડોની અંદર રહેવા માટે પ્રયત્ન કરીએ છીએ; જો એવું લાગે છે કે અમને 30 મિનિટથી વધુ મોડું થશે તો આપનો સંપર્ક કરવા માટે અમારી પાસે એક ફોન નંબર હશે, અમે તમને કૉલ કરીશું.

 જો તમને બહુમાળી ઇમારતમાંથી લેવાના હોય, તો તમારે તમારા નિયત સમયે ગ્રાઉન્ડ લેવલ પર લોબીમાં અમને મળવાનું રહેશે. STS માત્ર ડોર-ટુ-ડોર સેવા જ આપે છે. આ તમામ રહેઠાણો અને અન્ય ઇમારતોના આગળના ડોર પર લાગુ પડે છે. STS ડ્રાઇવર સવારી કરતાં પહેલાં તમને જે કંઈપણ કરવાની જરૂર છે તેના માટે સહાય કરવા તમારા મકાનમાં આવશે નહીં.

 જો તમે વ્હીલચેરનો ઉપયોગ કરતાં હો અને તમારા ઘર પર કોઈ રૅમ્પ નથી, તો તમને સીડી ઉપરથી ઉતારવા અથવા ચઢાવવા માટે મદદ કરવા ત્યાં કોઈ હોવું જોઈએ. તમામ STS વાહનો 800 lb. ક્ષમતાની વ્હીલચેર લિફ્ટ્સ સાથે સજ્જ છે.

 **STS ગ્રાહકોને તરત જ CATS ને સૂચિત કરવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવાના પ્રયત્નોમાં જ્યારે તેમને સુનિશ્ચિત સફરને રદ કરવાની અને નૉ-શૉઝ અને લેટ કેન્સલેશન્સ થવાનું ઘટાડવા માટેની જરૂર હોય ત્યારે CATS દરેક કૅલેન્ડર મહિને નૉ-શૉઝ અને લેટ કેન્સલેશન્સ થયાની સમીક્ષા કરશે. નૉ શૉ ત્યારે થાય છે જ્યારે વાહન પિક-અપવાળા સ્થાને 30 મિનિટની પિક-અપ વિન્ડોની અંદર પહોંચે છે અને પાંચ (5) મિનિટ સુધી રાહ જોવા છતાં ગ્રાહક સવારી કરતો નથી અથવા તો ઓપરેટર ગ્રાહકને સ્પષ્ટપણે વાહન સુધી પહોંચતો જોઈ શકતો નથી.**

 **જ્યારે કોઈ ગ્રાહક સુનિશ્ચિત સફર બે કરતાં ઓછા (2) કલાક કરતાં ઓછા સમયમાં રદ કરે છે ત્યારે એક લેટ કેન્સલેશન ત્યારે થાય છે.**

 **જો કોઈ ગ્રાહક કૅલેન્ડર મહિનામાં ત્રણ (3) અથવા વધુ વખત નૉ-શૉઝ અથવા લેટ કેન્સલેશન કરે છે તો તેમની સફરો માટે સમીક્ષા થશે જે નક્કી કરશે કે કોઈ પેટર્ન કે વ્યવહાર અસ્તિત્વમાં છે કે કેમ. ગ્રાહક દ્વારા નક્કી કરાયેલ કુલ સફરના દસ ટકા (10%) અથવા વધુ નૉ-શૉઝ અથવા લેટ કેન્સલેશન કરતી વખતે એક પેટર્ન અથવા વ્યવહાર અસ્તિત્વમાં હોય છે. ફક્ત ગ્રાહકના નિયંત્રણમાં રહેલા હોય તેવા જ નૉ શૉઝ અને લેટ કેન્સલેશનને ગણતરીમાં લેવામાં આવશે. જોકે, ગેરહાજરી અથવા લેટ કેન્સલેશની આસપાસના સંજોગો અંગે STS ને ફોન અથવા લેખિતમાં શક્ય તેટલી વહેલી તકે જાણ કરવાની જવાબદારી ગ્રાહકની છે:**

 **STS Scheduling Manager (STS કાર્યક્રમ નિર્ધારક સંચાલક)**

 **901 North Davidson Street**

 **Charlotte, NC 28206**

 **ફેક્સ: 704.336.5119**

 **ટેલિફોન: 704.336.6103**

 **ઈ-મેઇલ: telltransit@charlottenc.gov**

 ગ્રાહકોએ વિષય લાઇનમાં “એક્સક્યુઝ્ડ નૉ-શૉ” અથવા “એક્સક્યુઝ્ડ લેટ કેન્સલેશન” અને તેમના નામ, સંપર્ક માહિતીને સામેલ કરવી જોઇએ અને નૉ-શૉ અથવા લેટ કેન્સલેશનના કારણની માફી માગવી જોઇએ.

 જો કોઈ ગ્રાહક કોઈ સફર માટે અથવા સમાન દિવસે એક અથવા વધુ વિશેષ નિયત સફરો માટે નૉ-શૉ અથવા લેટ કેન્સલેશન ધરાવતા હોય, તો CATS ગ્રાહકની અનુગામી સફર(ઓ)ને આપમેળે રદ નહીં કરે. તે ગ્રાહકની જવાબદારી છે કે તે પછીની સફર (લેન્ડ ટ્રીપ) લેવી કે સમયસર તેને રદ કરવી જેથી કોઈ વિશેષ નૉ-શૉ અથવા લેટ કેન્સલેશન માટે વધારાનો ચાર્જ ટાળી શકાય.

 દરેક નૉ-શૉ અથવા લેટ કેન્સલેશન પછી ગ્રાહકોને લેખિતમાં ચેતવણી પ્રાપ્ત થશે. ગ્રાહકો નૉ-શૉ અથવા લેટ કેન્સલેશન કરવાની પેટર્ન અથવા વ્યવહાર ધરાવતાં હોય તેવું જોવા મળે તો તેઓ આ સેવાના સસ્પેન્શનને પાત્ર થશે.

 સસ્પેન્શન સસ્પેન્શનપત્રની નોટિસ પ્રાપ્ત થવાની અંદાજિત તારીખથી દસ (10) કૅલેન્ડર દિવસમાં શરૂ થશે સિવાય કે ગ્રાહક આ નિર્ણય વિરુદ્ધ અપીલ કરે. 12-મહિનાના સમાન-રોલિંગ સમયગાળામાં નૉ-શૉ પોલિસીના વારંવાર ઉલ્લંઘનને પરિણામે સસ્પેન્શનનો સમયગાળો નીચે પ્રમાણે વધશે:

 પ્રથમ સસ્પેન્શન - ત્રણ (3) દિવસ

 બીજુ સસ્પેન્શન - પાંચ (5) દિવસ

 ત્રીજું સસ્પેન્શન - દસ (10) દિવસ

 ચોથું અથવા વધુ સસ્પેન્શન - વીસ (20) દિવસ

 સસ્પેન્શનપત્રની નોટિસ મેળવનાર ગ્રાહક લેખિત અથવા ફોન દ્વારા સસ્પેન્શનની અપીલ કરી શકે છે:

 STS Appeals Coordinator (STS અપીલ્સ કોઓર્ડિનેટર)

 901 North Davidson Street

 Charlotte, NC 28206

 ફેક્સ: 704.336.5119

 ટેલિફોન: 704.336.5055

 ઇ-મેઇલ: telltransit@charlottenc.gov

 ગ્રાહકોએ વિષય લાઇનમાં “નૉ-શૉ સસ્પેન્શન અપીલ” અને તેમના નામ, સંપર્ક માહિતી અને અપીલનું કારણ સામેલ કરવા જોઈએ.

 જો અપીલ કરવામાં આવે, તો STS અપીલ બૉર્ડ દ્વારા કોઈ ચુકાદો આપવામાં ન આવે ત્યાં સુધી CATS સસ્પેન્શનને મુલતવી રાખશે. ગ્રાહકોને તેમના કેસ પ્રસ્તુત કરવા માટે STS અપીલ બૉર્ડની બેઠકમાં હાજરી આપવા માટે આમંત્રિત કરવામાં આવશે.

 કોઈ બીજાને તમારી સીટ ગુમાવ્યા વિના તમને સબસ્ક્રિપ્શન સેવાને 15 દિવસ સુધી સસ્પેન્ડ કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે. જો તમને વધુ સમયની જરૂર હોય, અને તમે અમને આ 15 દિવસ પહેલાં આ અંગે જણાવી દો છો, તો અમે તમને વધુ 15 દિવસ આપીશું, પરંતુ 30 દિવસ મહત્તમ છે. આ સમયગાળા પછી, જો તમે ફરીથી સવારી કરવાનું શરૂ ન કરો, તો તમારું સબસ્ક્રિપ્શન રદ કરવામાં આવશે અને તમારે સબસ્ક્રિપ્શન સેવા માટે ફરીથી અરજી કરવી પડશે. જે સબસ્ક્રિપ્શન લાભાર્થી વારંવાર વ્યક્તિગત યાત્રાને રદ કરે છે તેઓ સબસ્ક્રિપ્શન સેવા ગુમાવી શકે છે.

 તમે બસમાં કરિયાણું અને હળવા પેકેજો લાવી શકો છો; બસ ડ્રાઇવર 4 લાઇટવેઇટ પેકેજો સાથે તમને મદદરૂપ થઈ શકે છે. જો તમારી પાસે તેના કરતાં વધુ સામાન હોય, તમે અને તમારા પરિચારક અથવા સાથીદાર તમારી જાતને જેટલું લાવી શકો તેમ હો એટલું જ લાવવાની અમે આપને સલાહ આપીએ છીએ.

 જો તમે વ્હીલચેરનો ઉપયોગ કરો છો અને આમ કરવા માટે સક્ષમ છો, તો તમે વાહનમાં તમારી ખુરશી પરથી સીટ પર સ્થાનાંતરિત થઈ શકો છો.

 તમે અમારા વાહનો પર કેવી વર્તણૂક કરો છો તે મહત્વપૂર્ણ છે, અને અમે એવા ગ્રાહકોનું પરિવહન નકારી કાઢીએ છીએ જેઓ વિક્ષેપક હોય અથવા પોતાની જાતને કે અન્ય મુસાફરો માટે જોખમી અથવા ભય ઊભો કરતા હોય.

 જો તમે STS માસિક પાસનો ઉપયોગ કરી રહ્યા હો, તો તમારે દરેક ટ્રીપ પર આ પાસ તમારી સાથે જ હોવો જોઈએ અન્યથા તમને વાહનમાં ચઢવાની પરવાનગી આપવામાં આવશે નહીં.

 તમે વ્યક્તિગત પોર્ટેબલ ઓક્સિજન બોટલ લાવી શકો છો.

 જો તમે પ્રશંસા કરવા માગતાં હો અથવા તમારી પાસે કોઈ ફરિયાદ હોય તો, STS ગ્રાહક સેવા વ્યવસ્થાપકને 704-336-6103 પર કૉલ કરો.​