VIATRANS SERVICIO CLIENTE GUÍA

VIA Metropolitan Transit
P. O. Box 12489
1021 San Pedro Avenue
San Antonio, Texas 78212
VIAtrans Teléfono: 210-362-5050 Fax: 210-362-2563

www.viainfo.net

SOBRE VIA Y VIATRANS

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. VIA's 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 Via 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. 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 VIAtrans. VIAtrans es un servicio de "paratransit", reservas anticipadas que viaja a y desde ubicaciones específicas como solicitado por los clientes VIAtrans. Los 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 de VIAtrans clientes. Si tiene otras preguntas, o si algo en esta guía no es clara, por favor póngase en contacto con VIA. Estamos aquí para proporcionar transporte seguro, confiable y eficiente para las personas con discapacidad.

¡Bienvenida a VIAtrans!

Publicar Enero 2014

INFORMACIÓN

VIAtrans Reserva Oficina: (210) 362-5050

Llamada gratis: 1-866-362-5050

VIAtrans Reservaciones (página 7)

Pueden programar viajes de uno (1) a siete (7) 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 siete (7) 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 (bold type)

VIAtrans Cancelación (página 9)

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 16)

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

Solicitud de Llamada (página 9)

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

Servicios Accesibles	Teléfono
VIA Metro Center 1021 San Pedro Avenue P. O. Box 12489 San Antonio, TX 78212	(210) 362-2140 Llamada gratis: 1-866-362-4200 Fax: (210) 362-2563

Horas: Monday-Friday, 8:00 a.m. to 4:45 p.m.

Departamento de Preocupaciones al Cliente

Teléfono: (210) 362-2020

TABLA DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN

¿QUÉ ES SERVICIO VIATRANS? 1

¿CUÁL ES EL ÁREA DE SERVICIO VIATRANS? 1

VIATRANS MAPA DEL ÁREA DE SERVICIO 3

2. ELEGIBILDAD

¿SI TENGO UNA INCAPACIDAD, AUTOMÁTICAMENTE CALIFICO PARA VIATRANS SERVICIO? 4

¿CÓMO CALIFICO PARA VIATRANS SERVICIO? 4

TIPOS DE ELEGIBILIDAD DE SERVICIO DISPONIBLE 5

¿QUÉ PASA SI MI SOLICITUD NO ES APROBADA? 5

3. RESERVA Y CANCELACIÓNES

¿CÓMO PROGRAMO UN VIAJE? 7

¿VIATRANS OFRECE VIAJES A LAS ESCUELAS PÚBLICAS? 8

¿CÓMO PUEDO CONFIRMAR MI VIAJE? 8

¿QUÉ PASA SI NO SÉ CUÁNDO ACABARÁ MI MÉDICO? 9

¿CÓMO CANCELO UN VIAJE? 9

¿QUÉ PASA SI NECESITO MISMO DÍA SERVICIO DE TRANSPORTE? 10

4. VIATRANS SERVICIO

¿CUÁLES SON LAS HORAS DE SERVICIO? 11

¿QUÉ TIPO DE VEHÍCULO ME RECOGERÁ? 11

¿CUÁNTO TARDARÁ MI VIAJE?..... 11

¿CUÁNDO LLEGARÁ MI CAMIONETA?..... 12

¿DÓNDE LOS ESPERO PARA MI VIAJE?..... 13

¿QUÉ PASA CUANDO LLEGUE MI VEHÍCULO? 13

¿EL OPERADOR VIATRANS ME PUEDE AYUDAR? 14

¿QUÉ PASA SI MI VEHÍCULO ES TARDE?..... 16

¿PUEDE TRANSPORTAR VIATRANS TODAS LAS SILLAS DE RUEDAS O SCOOTERS, INDEPENDIENTEMENTE DE SU TAMAÑO? 16

¿PUEDO ESCOGER DONDE ME SIENTO EN EL VEHÍCULO? 18

¿QUÉ ES UN VIAJE DE SUSCRIPCIÓN? 18

5. NO-SHOW

¿QUÉ ES UN NO-SHOW?..... 20

¿CUÁLES SON LAS PENAS POR NO PRESENTARSE?..... 20

¿PUEDO APELAR UNA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO?..... 22

6. PASAJERO INFORMACIÓN

¿QUIÉN PUEDE IR CONMIGO? 23

¿CUÁNTOS PAQUETES PUEDO LLEVAR EN EL VEHÍCULO? 24

¿TANQUES DE OXÍGENO PUEDEN SER LLEVADOS EN EL VEHÍCULO? 24

¿LOS VISITANTES PUEDEN USAR VIATRANS SERVICIO?..... 24

REGLAS DE CONDUCTA..... 25

¿QUÉ HAGO SI DEJO UN ELEMENTO EN UNA CAMIONETA?..... 26

7. VIATRANS TARIFA

¿CUÁNTO CUESTA MONTAR VIATRANS? 27

¿HAY UN PROGRAMA DE TARIFA REDUCIDA PARA MONTAR VIATRANS SERVICIO?..... 27

8. INFORMACION MISCELANEA

¿CÓMO ACTUALIZO MI INFORMACIÓN PERSONAL? 28

CONCIENCIA DE SEGURIDAD 28

¿TENGO UN COMENTARIO DE SERVICIO?..... 28

9. OTROS VIATRANS SERVICIOS

FORMACION DE VIAJES 30

VIATRANS TAXI SUBSIDY SERVICIO..... 30

NO DEJE SOLO PROGRAMA 31

VIATRANS SERVICIO CLIENTE GUÍA

Efectivo Enero 1, 2014

1. INTRODUCCÍON

¿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 recoger 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 notificar y se prestara 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?

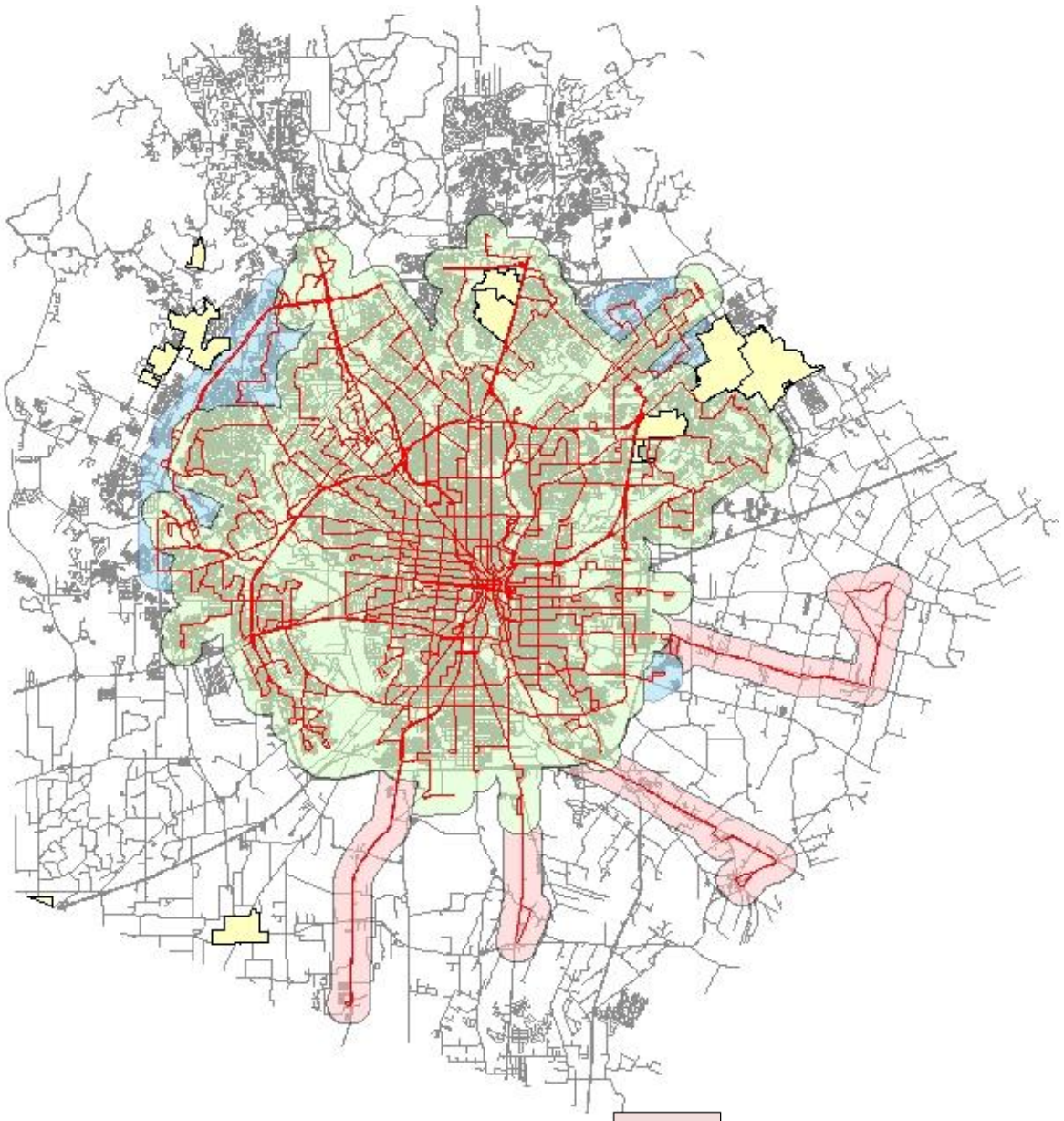
VIAtrans proporciona servicio de paratránsito dentro de ¾ de milla de servicio de autobús de ruta fija. VIAtrans puede recoger y dejar a los clientes en cualquier dirección a lo largo y dentro del Loop 410 todos los días de la semana. Entre Loop 410 y Loop 1604, VIAtrans sirve direcciones más al norte de la carretera 90 oeste y este de IH 10. VIAtrans también sirve muchas direcciones a lo largo del Sur 181 y 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 VIA.

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 3.

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



Servicio: 5 días a la semana

Servicio: 6 días a la semana

Servicio: 7 días a la semana

No hay servicio

Nota: Servicios de autobús y camioneta no están disponibles para las áreas en 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 paratránsito 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 pregontados 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 VIA Especialista de Elegibilidad que hará la determinación de elegibilidad. Menores de edad seis (6) 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 VIA autobuses de rutas fijas dondequiera que y siempre que sea posible. VIATrans clientes y sus acompañantes pueden viajar en el autobús gratis con su VIAtransidentificacion.

¿CÓMO CALIFICO PARA VIATRANS SERVICIO?

Como parte de la elegibilidad de VIAtrans y recertificación clientes de proceso pueden pedír 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 paratránsito. 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 VIA decisión personal. Si se deniega una solicitud de servicio, VIA enviará una carta al solicitante dentro de veintion (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 CANCELACIÓNES

¿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 4:45 p.m. para programar viajes de paratránsito. Pueden hacerse las reservas de viaje hasta siete (7) días de antelación. El Lunes al Jueves (excepto festivos) el centro de reserva está abierto hasta las 8:00 p.m. Sin embargo, al día siguiente las reservas deben hacerse antes de 4:45 p.m. el día antes del viaje del cliente. VIAtrans no ofrece servicio el mismo dia.

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

1. VIAtrans numero de identificacion
2. Nombre y apellido.
3. Fecha de viajar.
4. El tiempo en que el cliente desea ser recogido.
5. Dirección de recogida incluyendo un número de apartamento, suite Nº, código de seguridad o puerta, edificio identificación del edificio, código postal y número de teléfono. Nota(bold type): 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 el edificio, 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 experimentara tiempos del asimiento telefonicos mas largos que en otros tiempos. Para evitar demoras, VIA sugiere clientes llamen 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 VIA no proporcionará viajes a niños en edad escolar (K-12) para 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 (por ejemplo, para asistir a un partido de fútbol) o razones personales (por ejemplo, cita con el medico o depues del empleo de la escuela).

¿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 llamada. Por favor asegúrese de anotar este número en caso de que haya una disputa.

<u>Útil Información</u>

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 rocoger 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 vuelta abierta 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 30 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 15 para obtener más información.

¿CUÁNTO TARDARÁ MI VIAJE?

Tiempo de viaje de paratránsito 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.)

Van Operator On-time Pick-up Ventana

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 recoger son idénticas. Para ayudar a los clientes a determinar dónde se espera para la furgoneta cuando no hay ninguna área de carga designada VIA ùtil 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.
- 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 .
- Los clientes en un lugar que no es accesible al operador (es decir, un apartamento complejo, negocios complejos, etc.) deben esperar afuera y deben permanecer lo más cerca posible a 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 7:00, o la temperatura es de 32 grados o más frío, los operadores 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 localización de un signo VIAtrans.

¿QUÉ PASA CUANDO LLEGUE MI VEHÍCULO?

VIAtrans clientes deberán presentar sus documentos de identidad VIAtrans cuando embarque y estar listo a bordo de un vehículo VIAtrans cuando

llegue el vehículo. Como se describe en la página 11, la camioneta puede llegar entre diez (10) minutos antes y veinte (20) minutos después de la hora programada. Sólo están autorizados los operadores a recoger o dejar pasajeros en el lugar para que el viaje estaba programado. Por favor no hacer cambios en su localización una vez a bordo de la camioneta.

Cuando llega la camioneta el operador 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 dejará y el cliente será considerado a un "no-show".

Si el operador Van llega antes de la ventana de recoger (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 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 recoger.

Por ejemplo, si un cliente tiene un tiempo de 1:00 para recoger y el operador llega a las 12:30, el operador 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 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 .

Los operadores 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 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 también puede ayudar a clientes a petición desde la camioneta en un lugar desconocido o bajar escaleras. 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?

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.m. 1:00 a.m.

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

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

VIAtrans 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 acomodar 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, vía 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.

Aseguramiento de Embarque

Por la ley estatal todos los pasajeros deben utilizar un regazo y un cinturón de hombro durante su viaje VIAtrans. VIAtrans camionetas con ascensores o rampas también tienen sistemas de sujeción independiente para estabilizar la silla de ruedas y scooters.

Algunas sillas de ruedas y scooters muchos no están diseñados para ser transportados en una camioneta o autobús. VIAtrans pasajeros viajando en sillas de ruedas o scooters pueden sugerir cómo y dónde las correas de sujeción deben estar conectadas a su aparato de movilidad, pero la decisión final corresponde al operador. El operador puede pedirle a un cliente en una silla de ruedas para eliminar bolsas colocados en la silla de ruedas para asegurar adecuadamente la silla de ruedas.

Un Andador No Plegable

Los clientes que usan un andador plegable no deben notificar al agente de reservas en el momento de reserva, una reserva que va a utilizar un andador no plegable. Los caminantes no plegable ocupan un espacio de silla de ruedas que debe ser contabilizado al transporte de pasajeros. Si después de hacer una reserva de que un cliente decide viajar con un dispositivo diferente movilidad, el cliente debe llamar VIAtrans reservas antes de 4:45 el día antes del viaje.

¿PUEDO ESCOGER DONDE ME SIENTO EN EL VEHÍCULO?

El operador determinará donde todo el mundo sienta basado en destino de cada individuo. El operador no pedirá un cliente a moverse dar cabida a otro cliente de embarque.

¿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 recoger) 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 vengan a recoger a le VIAtrans. Asimismo, “no show” completan llegar tarde para un pick-up, cancelaciones de últimas 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) cinco minutos después llega la camioneta dentro de la ventana de recoger;
- 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 (1) 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 a 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 a 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 30 respecto VIAtrans Taxi subsidio servicio.

¿CUÁLES SON LAS PENAS POR NO PRESENTARSE?

Cuando un cliente incurre en un tercer incidente no se presenta en un mes calendario, VIA investigará los no shows para determinar si hay un patrón o práctica de intencionales o repetidas no-shows o si las ausencias fueron incidentes accidentales o singulares. El cliente recibirá notificación

telefónica que incidentes adicionales no se presenta en ese mes pueden resultar en una violación y la atención al cliente podrá ser suspendido.

Si un cliente incurre en presentarse cuatro 4 o más incidentes en un mes calendario y los no-shows estaban decididos a estar dentro de control o incidentes repetidos del cliente, el cliente recibirá notificación por escrito de una pena de suspensión pendiente junto con una descripción detallada de cada incidente.

El calendario de suspensión es como sigue:

1. La primera vez que un cliente incurre en (4) cuatro no shows (incluye espectáculos finales, cancelaciones o cancelaciones en la puerta) en un mes calendario, servicio de VIAtrans del cliente será suspendido por un período de siete (7) días.

2. La segunda vez que un cliente incurre en shows de (4) cuatro shows en un mes calendario dentro de un período de seis meses, el servicio de VIAtrans será suspendido por un período de catorce (14) días.

3. La tercera vez que un cliente incurre en shows de (4) cuatro shows en un mes calendario dentro de un período de seis meses, el servicio de VIAtrans será suspendido por un período de veintiún 21 días.

Violaciones subsiguientes resultará en suspensiones de (21) días consecutivas o adicionales.

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.

¿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 estáen 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. 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.

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 4:45, al 210-362-2140 no más tarde de dos (2) días hábiles antes de que se requiera servicio.

Una vez hecho esto, se pueden hacer reservaciones por adelantado hasta siete (7) 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

Los pasajeros se les pide que siga estas reglas de conducta para garantizar la seguridad y el confort de los pasajeros y el operador Van:

- 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, $1.95 versus $2.40). 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

DEPORTE DE VIAJE

VIA ofrece viajes de capacitación a clientes VIAtrans que pueden ser capaces de montar mediante autobuses para algunos de sus viajes. Autobuses sirven a muchos barrios y destinos más comerciales, retail, educativos y recreativos en el área de San Antonio. VIAtrans clientes pueden montar un autobús gratis y sin reservas anticipadas!

El programa de formación de viajes ofrece a los clientes instrucciones paso a paso sobre cómo viajar en el autobús y es libre para cualquiera que desee aprender. Los clientes interesados en obtener más información sobre el programa de formación de viajes pueden llamar a servicios accesibles en (210) 362-2147.

Capacitación para montar el sistema de autobuses no cualquiera hace elegible para recibir servicios de paratránsito; más bien se expande las opciones de transporte para personas con discapacidad.

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 $1.95 al comienzo del viaje. Yellow Cab Taxi también acepta entradas VIAtrans. Un asistente de Cuidado Personal paseos gratis.
- VIA paga el siguiente $9,00 inhaladores tarifa tarifa.
- Al final del viaje, el cliente paga cualquier precio superior a $10.95.

- Cada cliente VIAtrans puede llevar un máximo de (20) veces al mes.

VIAtrans Taxi subsidio servicio opera del lunes al viernes, excepto festivos, de 4:00 a 12:00 medianoche. 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. DNLA el servicio está disponible sólo bajo petición.

Los clientes que tienen una voluntad de estado DNLA 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 DNLA.