

2024

GID POU



Sèvis Paratransit



TAB DÈMATYÈ

Access-A-Ride (AAR)	
Anyè Telefòn	1 – 3
Apropo Sèvis Paratransit AAR.....	4 – 5
Avi Sèvis Lang AAR	5
Aplike ak Resètifye.....	6 – 8
Detèminasyon Elijibilite	9–11
Apèl.....	11
Feeder Service	12
MetroCard AAR	12 – 14
Enfòmasyon Vizitè	14 – 15
MY AAR	16
Mesaj Tèks AAR	17
AAR Entèraktif	
Mesaj Repons Vokal (Voice Response, IVR)	17 – 18
Orè Operasyon	18
Tarif	18 – 19
Zòn Sèvis.....	19
Founisè.....	20
Aparèy Mobillite.....	20 – 21
Transfere de Chèz woulant/ Skoutè a yon Chèz Pasaje	21 – 22
Dire Transpò Maksimòm.....	22

TAB DÈMATYÈ

Personal Care Attendant (PCA).....	23 – 24
Vwayaje ak Envite ak/oswa PCA	24 – 25
Zòn AAR Pou Vin Chèche Deziyen	25
Move Tan.....	26
Asistans Chofè.....	26 – 27
Charyo Pou Fè Makèt, Sache, Bwat, ak Atik Ankonbran	27
Rekòmandasyon Senti Sekirite	27 – 28
Vwayaje ak Paratransit Andeyò NYC	28 – 31
Planifye ak Rezeve yon Vwayaj.....	31 – 34
Kijan Pou Anile yon Vwayaj.....	34
Nan Jou Vwayaj Ou A	35 – 37
Sa Pou Fè Lè Machin AAR la An Reta	37
Sèvis Otorizasyon Taksi/Machin ak Ranbousman.....	38 – 40
Sèvis Abònman	41 – 44
Règleman Non-Prezantasyon/Anilasyon An Reta.....	44 – 48
Règleman Konpòtman	49 – 52
Kijan Pou Bay Konpliman, Pote Plent oswa, Bay Sijasyon Sou AAR.....	52 – 53
Modifikasyon Rezonab Pou Moun Ki Gen Andikap.....	53
Soumèt yon Plent Tit VI	54

Access-A-Ride (AAR)

Anyè Telefòn

Rele **877-337-2017** gratis nan kòd zòn nan Zòn Metro NY ak konte adjasan yo. Soti nan lòt kòd zòn, rele **718-393-4999**. Kliyan ki soud oswa ki mal pou tandè ka itilize sèvis relè yo pi pito oswa sèvis relè gratis **711** la.

Aprè yon anons enpòtan, moun ki rele yo pral gide pou peze "1" pou angle. Si yo pa peze "1", moun k ap rele yo pral tandè chwa nan chak lang respektif yo:

- **peze "2"** pou asistans an Panyòl
- **peze "3"** pou asistans an Lang Ris, Mandaren, Cantonyen, Bengali, Kreyòl Franse, oswa Koreyen
- **peze "4"** pou tout lòt lang yo

Lè sa a, moun ki rele yo pral oryante pou yo chwazi youn nan opsyon sa yo:

#1: Sistèm oto-sèvis/otomatik 24/7 pou tcheke estati vwayaj ou a, anile yon rezèvasyon, oswa jere abònman ou.

#2: Pwograme, anile, oswa chanje yon transpò youn a de jou davans. Ajan yo disponib 7 jou pa semèn depi 7 a.m jiska 5 p.m.

#3: Tcheke estati transpò jounen jodi a(yo), anile yon transpò pou jodi a, oswa mande yon lè pou vin chèche w pou jodi a ki pi ta. Ajan yo disponib 24/7.

#4: Kesyon sou elijibilite, apèl, sètifikasyon, oswa aplikasyon. Ajan yo disponib Lendi – Vandredi depi 9 a.m. jiska 5 p.m.

#5: Konfigirasyon sèvis abònman, chanjman abònman, oswa mete abònman an sispan. Ajan yo disponib 7 jou pa semèn depi 8 a.m. jiska 5 p.m.

Pou bay yon konpliman, pote yon plent oswa kòmantè, oswa si w gen yon kesyon oswa sijesyon konsènan AAR, ale sou mta.info epi chwazi "Give Feedback (Bay Fidbak)." Ou kapab tou peze opsyon

#6 Pou pale ak yon ajan admisyon Lendi - Vandredi soti 9 a.m. rive 5 p.m.

Pou repete anons sa a, tanpri peze “0.”

Rete tann pou asistans si ou pa gen yon telefòn taktil.

Konvèsasyon ak pèsonèl AAR ka enregistre epi ka siveye.

Piblikasyon sa a disponib tou sou entènèt ansanm ak enfòmasyon AAR ki pi ajou yo, Deklarasyon Dwa Kliyan yo, règleman yo ak fòmilè yo:

new.mta.info/accessibility/access-a-ride.

Vèsyon Bray ak odyo “Guide to Access-A-Ride Paratransit Service (Gid Sèvis Access-A-Ride Paratransit)” yo disponib sou demann. Piblikasyon sa a disponib tou pou kliyan aktyèl AAR yo nan lang prefere yo. Demann yo ka soumèt lè w rele AAR epi seleksyone opsyon 4, oswa lè w vizite mta.info epi klike “Give Feedback (Bay Fidbak).”

Swiv AAR sou rezo sosyal [@nycAAR](https://twitter.com/nycAAR).

Apropò Sèvis Paratransit AAR

Sèvis Paratransit AAR MTA New York City Transit (NYCT) bay transpò piblik pou kliyan elijib ki gen andikap pou epaye yo itilize otobis ak tren piblik.

- Nan espas senk boro NYC yo

(Brooklyn, Bronx, Manhattan, Staten Island, ak Queens) ak nan yon koridò twa ka-a-mil pi lwen sèvis trajè fiks atravè fwontyè Nouyòk la pou rive nan zòn ki toupre nan konte Nassau ak Westchester

- Kòm yon pwogram transpò pataje (konsa ou ka monte ak lòt kliyan)
- Kòm yon sèvis orijin-a-destinasyon oswa sèvis feeder pou kliyan ki elijib
- Vwayaj ki pa priyorite ak tan maksimòm vwayaj ki baze sou distans vwayaj la
- 24 èdtan pa jou, sèt jou pa semèn, ki gen ladan jou ferye
- An konfòmite ak règleman Ameriken ki Andikape yo (ADA).

Si yo bezwen kalifikasyon alontèm oswa tanporè, sèvis AAR ou a gen/ap ekspire, oswa estati vizitè yo bezwen pandan yon vizit pou NYC, tanpri kontakte AAR pou kòmanse pwosesis kalifikasyon an.

Avi Sèvis Lang AAR

Tanpri sonje ke AAR bay sèvis entèpretasyon ak tradiksyon dokiman pou moun ki gen yon lang prefere ki pa Anglè. Sèvis entèpretasyon ak tradiksyon dokiman disponib pandan aplikasyon, elijibilite, ak pwosesis pwogramasyon. Pa egzanp, ou gen dwa a yon entepret le w ap aplike, le w ap pwograme transpo, ak le yo evalye w pou elijibilite. Ou pa bezwen ni vini ak pwop entepret ou oswa tradwi dokiman yo poukont ou. Sèvis sa yo gratis. Si ou gen nenpot pwoblèm al sèvis lang nan AAR yo epi ou vle soumèt yon plent, tanpri rele AAR.

Aplike oswa Resètifye

Aplikasyon ak kliyan ki ap resètifye oblije ale nan yon sant evalyasyon kom yon pati nan pwosesis deteminasyon elijibilite AAR la. Selon disponibilite, evalyasyon an pral fèt nan yon sant ki sitiye nan minisipalite rezidans moun k ap aplike a oswa kliyan ki resètifye a oswa nan senk minisipalite Vil Nouyòk yo. Pwosedi sa a pèmèt AAR bay aplikasyon yo yon estati kalifikasyon apwopriye pi rapid ak objektivman.

Pou kòmanse pwosesis aplikasyon an, tanpri rele AAR/opsyon #4. Anplwaye ki kalifye yo disponib soti 9 a.m. rive 5 p.m., lendi jiska vandredi.

Lè w ap pran randevou pou yon evalyasyon, tanpri enfòmè anplwaye elijibilite yo si w bezwen:

- Materyèl an gwo lèt, bray, oswa fòm anrejistre
- Yon entèprèt lang siy
- Yon Personal Care Attendant (PCA) pou vwayaje avèk ou. Yon PCA ka yon fanmi, mari oswa madanm, zanmi, oswa yon asistan pwofesyonèl. Woulib PCA gratis.
- Sèvis entèpretasyon telektronik

Yon fwa ou dakò vizite yon sant evalyasyon, y ap voye yon pake aplikasyon ba ou. Li ta dwe rive nan apeprè senk jou. Materyèl pake aplikasyon yo mande yo nan fòm aksesib yo pral poste ba ou separeman.

Pake a gen ladann vèsyon an lèt detache aplikasyon an ak yon lèt ki gen dat, lè, ak kote randevou ou a, ki gen ladan enstriksyon sou pwogramasyon transpò ale/retounen ale ak soti nan sant evalyasyon an.

Lè w ap planifye transpò ou, tanpri mansyone si w ap vwayaje avèk yon PCA. Pa gen okenn pri tikè pou aplikan an ak PCA vwayaje ale ak soti nan sant evalyasyon an.

Tanpri sonje: Se sèlman enprime vèsyon an nan aplikasyon AAR a pral aksepte nan entèvyou ou. Aplikasyon yo voye pa lapòs biwo Paratransit yo pral retounen. Rele Elijibilite si ou pa resevwa pake aplikasyon an.

Si ou pa ka kenbe randevou pou evalyasyon ou a, tanpri rele Elijibilite pou anile ak repwograme li. Ou dwe rele tou epi anile transpò ou a.

Nan sant la, w ap fè yon entèvyou fas a fas ak yon pwofesyonèl swen sante epi w ap sibi tès fonksyonèl, kote sa apwopriye.

Aprè vizit ou a nan sant la, yo pral voye yon rapò evalyasyon bay anplwaye NYC Transit Eligibility. Pwosedi sa a pèmèt AAR detèmine objektivman si ou gen dwa pou resevwa sèvis Paratransit. Y ap pran yon desizyon konsènan kalifikasyon w nan 21 jou apre w fin vizite sant evalyasyon an, epi w ap resevwa yon notifikasyon alekri konsènan desizyon nou an.

Si w pa resevwa yon notifikasyon sou desizyon nou an nan 21 jou, tanpri rele Elijibilite.

Eksepte pou kliyan ki gen kalifikasyon tanporè oswa kalifikasyon kontinyèl, moun yo jwenn elijib ap bezwen reaplike chak senk ane. Kliyan yo ap avize pa lapòs lè li lè yo resètifye. Si ou pa resevwa yon lèt sis semèn anvan dat ekspirasyon ki endike sou idantifikasyon AAR ou a, rele Elijibilite.

Detèminasyon Elijiblite

Si yo detèmine ou kalifye, y ap ba w youn nan kategori kalifikasyon sa yo:

(1) konplè, (2) kontinyèl – kondisyon ou pèmanan epi li pap amelyore, kidonk ou p ap bezwen re-aplike, (3) tanporè – swa konplè oswa kondisyonèl pou mwens pase 5 ane, (4) kondisyonèl. Moun ki detèmine kondisyonèl elijib pou AAR kapab vwayaje pa AAR sèlman lè kondisyon ki endike sou MetroCard/ID AAR yo aplike.

Tanpri sonje: Tout otobis NYC Transit ekipe pou chèz woulant oswa gen ranp.

Kategori Elijibilite Kondisyonèl:

Restriksyon Eskalye: Kliyan elijib pou vwayaje pa AAR sèlman lè vwayaj la mande pou yo sèvi ak yon estasyon tren ki pa aksesib.

Fredi Ekstrèm: Kliyan elijib pou vwayaje pa AAR sèlman lè yo prevwa tanperati a ap 39 °F oswa pi ba nan jou vwayaj la.

Chalè Ekstrèm: Kliyan elijib pou vwayaje pa AAR sèlman lè yo prevwa tanperati a ap 90°F oswa pi wo jou vwayaj la.

Fredi Ekstrèm ak Restriksyon Eskalye:

Kliyan elijib pou vwayaje pa AAR:

(1)lè yo prevwa tanperati a 39 ° F oswa pi ba nan jou vwayaj la, oswa

(2)**Pou** vwayaj la mande pou yo sèvi ak yon estasyon tren ki pa aksesib.

Chalè Ekstrèm ak Restriksyon Eskalye:

Kliyan elijib pou vwayaje pa AAR:

(1)lè tanperati a pwevwa pou

dwe 90°F oswa pi wo jou vwayaj la, oswa

(2)lè vwayaj la mande pou itilize yon estasyon tren ki pa aksesib. Si yon kliyan gen kalifikasyon ki gen rapò ak move tan, baryè anviwònman pou vwayaje (tankou imidite, nèj, ak lari glas) yo pral pran an konsiderasyon lè vwayaj yo pwograme. NYC Transit pral tcheke sit move tan an www.weather.gov/nyc pou detèmine lè kondisyon metewolojik aplike.

Kote ki pa Abityèl

Navigasyon: Kliyan an elijib pou vwayaje pa AAR sèlman lè kliyan an pa abitye ak wout otobis ak/oswa tren pou ale nan destinasyon vwayaj la akòz yon pwoblèm mantal oswa vizyèl. Kliyan an pa ka sèvi ak AAR pou wout yo abitye.

Distans: Kliyan elijib pou tout vwayaj ki mande kliyan an vwayaje nan yon estasyon otobis oswa estasyon tren ki pi plis pase kantite blòk yo te detèmine kliyan an kapab vwayaje: 1-2, 3-4, oswa 5 blòk oswa plis.

Tanpri sonje: Kliyan yo ka gen plis pase yon kategori kalifikasyon kondisyonèl.

Apèl

Si yo refize oswa yo ba w kalifikasyon kondisyonèl, ou gen dwa fè apèl kont desizyon an nan 60 jou apre notifikasyon an. Yon fòm apèl ak enstriksyon yo enkli ak lèt notifikasyon an. Apèl yo ka alekri, an pèsòn, pa telefòn, oswa pa Zoom.

Feeder Service

“Feeder Service” se yon trajè ki fèt an pati pa Paratransit ak an pati pa wout fiks otobis oswa tren. A pwezan, kliyan ak kalifikasyon kondisyonèl ki kapab mache oswa wou distans kout (1-2, 3-4, oswa 5 oswa plis blòk) kòmanse vwayaj sèvis feeder yo sou AAR epi transfere nan yon wout fiks bis. Lè sa a, bis la mennen yo nan yon estasyon otobis.

Soti nan la, yo mache oswa wou pou yo destinasyon final san yo pa depase yo limit vwayaj.

Feeder Service se yon vwayaj peman yon sèl pri epi li pa kalifye pou otorizasyon taksi.

MetroCard AAR

AAR MetroCard AAR la, NYC Transit te pibliye, li sèvi kòm kat idantifikasyon kliyan Paratransit ou pou w itilize lè w ap monte AAR ak kòm yon MetroCard si w chwazi pou w itilize transpò piblik. NYC Transit konprann ke kèk kliyan Paratransit kapab itilize transpò piblik nan sèten sikonstans men nan lòt fwa bezwen sèvis AAR. Se poutèt sa, estat kalifikasyon w p ap afekte lè w sèvi ak transpò piblik.

Kliyan ki gen kalifikasyon tanporè pa resevwa yon MetroCard AAR. Olye de sa, lèt kalifikasyon AAR ak foto kliyan an sèvi kòm idantifikasyon AAR yo.

AAR MetroCard bay kliyan AAR opòtinite ak fleksibilite pou yo fè yon total kat vwayaj gratis nan yon jounen lè l sèvi avèk metwo, otobis lokal ak otobis seleksyone yo, ak Staten Island Railway (SIR). Si yo endike estati PCA sou AAR MetroCard ou a, PCA w ap monte gratis atravè Paratransit oswa transpò piblik lè w ap akonpaye w. Nan transpò piblik, jis glise oswa tranpe kat ou de fwa - yon fwa pou ou, epi answit yon lòt fwa ankò pou PCA ou.

Si lè w sèvi ak Select Bus Service (SBS), jwenn yon tikè lè w itilize MetroCard AAR nan machin MetroCard Fare Collect la anvan w monte. Si w pa fè sa, sa ka lakòz yon amann.

Kliyan AAR yo pa kapab itilize MetroCard AAR yo pou yo monte otobis eksprime gratis. Pri redwi nan otobis eksprime yo disponib sèlman apati 10:01 a.m. rive 2:59 p.m., epi apati 7:01 p.m. jiska 5:59 a.m. lasemèn ak tout jounen samdi ak dimanch. Otobis Express yo aksepte sèlman yon MetroCard a Pri Redwi pou peman.

Yo siveye itilizasyon AAR MetroCard pou fwod potansyèl epi yo ka dezaktive, apre yon opòtinite pou tandè a verifye fwod.

Tanpri sonje, yon MetroCard AAR pa pral dwe voye otomatikman bay kliyan AAR ki elijib yo. Tanpri rele AAR/Opsyon #4 pou plis enfòmasyon sou MetroCard AAR.

Enfòmasyon Vizitè

MTA New York City Transit akeyi opòtinite pou bay sèvis AAR Paratransit pou vizitè ki elijib nan Vil New York. Omwen de semèn anvan ou vizite, tanpri voye NYC Transit yon kopi kat idantite vizitè a (devan ak dèyè) oswa lòt dokiman ki ekivalan kalifikasyon paratransit ki soti nan vil oswa vil kote vizitè a abite. Tanpri voye li imèl bay EDUCI@nyct.com, oswa poste li bay AAR Eligibility, MTA NYC Transit, Department of Paratransit, 130 Livingston Street, Brooklyn, NY 11201, oswa faks li nan 718-393-4306. Si dokiman sa yo pa disponib, tanpri soumèt prèv rezidans andeyò Vil Nouyòk ak prèv andikap. Yon lèt lizib ki gen dat ki endike andikap epi siyen pa yon doktè oswa yon pwofesyonèl reyabilitasyon se prèv akseptab.

Nou bezwen tou enfòmasyon ki swiv yo:

1. Non, dat nesans, ak adrès lakay ou
osi byen ke telefòn, telefòn selilè, ak
nimewo telefòn biznis (yo)
2. A adrès ak nimewo telefòn nan Vil Nouyòk
(tankou kwa lari yo)
3. Kontak ijans (non ak nimewo telefòn) nan vil
Nouyòk
4. Si w ap vwayaje avèk yon Asistan Swen
Pèsonèl (Personal Care Attendant, PCA),
yon envite oswa toude
5. Si w ap vwayaje ak yon bèt sèvis
6. Si w ap itilize yon baton, mache, beki, chèz
woulant, scooter, oswa lòt ekipman
7. Si chofè a bezwen rele non kliyan an lè
machin nan rive akòz yon pwoblèm vizyèl

*Sèvis AAR yo bay yon vizitè pou nenpòt
konbinezon de 21 jou pandan nenpòt
peryòd 365 jou*

Jere Sèvis AAR Ou Yo

AAR MWEN (MY AAR)

Avèk MY AAR, kliyan yo ka jere vwayaj yo atravè òdinatè, tablèt oswa smartphone, tankou:

- Aksede enfòmasyon kontak ou, fè rezèvasyon, tcheke estati vwayaj yo, ak jere abònman AAR.
- Siveye AAR dedye ou a (yon kamyon ak asansè oswa ranp) oswa kote machin Enhanced Broker ou an tan reyèl ak lè arive yon èdtan anvan lè yo te pwograme pou pran an.
- Swiv vwayaj ou pandan w nan machin nan pou detèmine lè estime arivaj (ETA).

Pou aprann plis sou MY AAR epi pou w enskri, tanpri vizite new.mta.info/myaar

Kliyan AAR ki gen yon smartphone ka telechaje aplikasyon MTA gratis la atravè Google Play Store oswa App Store Apple la. Aplikasyon MTA a bay aksè dirèk nan MY AAR (lè kliyan konekte), ansanm ak aksè a tout sèvis MTA.

Tanpri Sonje: Se sèlman moun ki gen estati elijibilite AAR aktif ki gen aksè a MY AAR.

Mesaj Tèks AAR

Kliyan AAR yo ka voye mesaj tèks pou resevwa enfòmasyon sou vwayaj AAR lè yo voye yon tèks nan 833-227-6928 oswa 833-AAR-NYCT. Y ap gide w sou fason pou w jwenn aksè nan enfòmasyon sou vwayaj k ap vini oswa aktyèl pou revizyon oswa pou anile yon vwayaj. Pou aprann plis, tanpri vizite new.mta.info/accessibility/paratransit/introducing-aar-text-messaging

Mesaj Reponse Vokal Entèraktif (Interactive Voice Response, IVR) AAR Yo

IVR se yon sèvis mesaj otomatik ki bay enfòmasyon enpòtan ki gen rapò ak AAR atravè telefòn, mesaj tèks, oswa imèl lè kliyan yo patisipe.

Mesaj sa yo ka Gen ladan yo:

- Yon rapèl lannwit anvan an sou vwayaj ki pwograme pou jou kap vini an
- Yon alèt sou tan apwoksimatif ke yon machin pral rive
- Yon alèt ke estati kalifikasyon AAR kliyan an pral ekspire byento epi li bezwen renouvle

- Yon rapèl pou itilizatè Sèvis Abònman pou yo rele pou rezève vwayaj abònman nan jou ferye yo
- Yon alèt sèvis akòz move tan

Kliyan yo dwe kontakte AAR/opsyon #4 pou endike kijan yo ta renmen resevwa mesaj IVR oswa itilize MY AAR epi klike sou "My Account" pou endike preferans IVR yo.

Orè de operasyon

AAR opere 24 èdtan pa jou, 7 jou sou 7, ki gen ladan jou ferye.

Tarif

Pri tikè AAR yo se menm ak pri tikè konplè sou transpò piblik. Kliyan AAR yo dwe montre chofè a kat idantite AAR yo, AAR MetroCard yo, oswa nenpòt idantite foto epi peye pri tikè egzak la pandan y ap monte machin nan. AAR MetroCards pa ka itilize pou peye pou vwayaj machin AAR Paratransit. Chofè AAR yo pa bay chanjman epi yo pa aksepte pri tikè ale/retou. Veyikil la p ap pati sòf si yo peye pri tikè a nèt pou tout moun ki pwograme pou vwayaje. Sèlman PCA yo monte gratis lè yo akonpaye kliyan an. Si w pa peye vwayaj AAR ou a

konsidere kòm evazyon pri tikè. Sanksyon pou evazyon pri tikè yo endike anba Règleman sou Kondwit AAR.

Kounye a, yo aksepte kupon AAR HealthEquity ki valab kòm peman pri tikè lè w ap vwayaje. Chak kupon bon pou yon vwayaj.

Fair Fares NYC se yon pwogram vil ki kreye pou ede Nouyòkè ki gen laj 18 ak 64 an ki gen ti revni jere depans transpò yo. Fair Fares ka bay 50% remise yon vwayaj AAR pou moun ki kalifye pou pwogram nan. Pou plis enfòmasyon, tanpri rele 311 oswa vizite www.nyc.gov/site/fairfares/access-a-ride/access-a-ride-form.page

Zòn Sèvis

AAR bay sèvis nan senk minisipalite vil Nouyòk yo (Brooklyn, Bronx, Manhattan, Staten Island, ak Queens) ak nan yon koridò twa ka mil ki depase sèvis wout fiks atravè fwontyè vil Nouyòk la nan zòn ki tou pre Nassau ak Konte Westchester. Lè w ap rezève yon vwayaj nan konte Nassau ak Westchester, bay ajan rezèvasyon an adrès ak travèse lari destinasyon an; si AAR ale la, yo pral pwograme vwayaj la.

Founisè yo

Transportè prive (anba kontra avèk NYC Transit) bay sèvis paratransit la atravè kamyon ak machin ki ekipe ak ranp. Anplis de sa, Enhanced Broker Service (anba kontra avèk NYC Transit) bay sèvis la atravè taksi ak machin pou lwe. AAR pa asire yon sèvis patikilye oswa yon kalite machin sof si aksè obligatwa.

Aparèy Mobilite

Sèvis AAR Paratransit fonksyone nan kad direktiv Lwa Ameriken ki gen Andikap (Americans with Disabilities Act, ADA) Depatman Transpò (Department of Transportation, DOT) a. Règleman nan 49 CFR Pati 38 egzije pou soulvè chèz woulant yo gen yon chaj konsepsyon minimòm de 600 liv (lè yo okipe) epi pou platfòm soulvè a akomode yon chèz woulant ki mezire 30 pous nan lajè ak 48 pous nan longè.

Soulvè chèz woulant yo sou machin AAR yo depase kondisyon sa yo, akomode chèz woulant oswa scooters pa pi laj pase 33 pous an lajè, pa plis pase 51 pous, ak peze pa plis pase 800 liv lè yo okipe.

Nou pa kapab akomode aparèy mobilite ki pa respekte direktiv sa yo.

Anplis de sa, yo p ap pèmèt aparèy sa yo sou machin AAR yo:

- Chèz lopital
- Chèz Siviè
- Siviè Lopital
- Skoutè elektrik motorize kanpe oswa ki san asistans
- Bisiklèt(pliye oswa antye)
- Ti moto

Transfere soti de chèz woulant/skoutè a chèz pasaje yo

Chèz pasaje yo rezève pou kliyan k ap mache, epi kote chèz woulant/scooter yo rezève pou kliyan k ap vwayaje sou chèz woulant/skoutè. Si w vwayaje nan yon chèz woulant/skoutè epi ou vle transfere nan yon chèz pasaje, ou dwe mande chofè a si yon chèz ap vid pandan vwayaj ou a. Lè sa a, ou ka transfere sèlman si yon chèz disponib.

Tanpri sonje: Si yo ajoute yon kliyan ki mache sou trajè a epi li bezwen chèz la, w ap oblije retounen sou chèz woulant/skoutè w la.

Kliyan yo pa gen dwa rezève plas pasaje yo pou envite oswa PCA ki pa vwayaje avèk yo pou yo ka transfere nan yon chèz pasaje.

Tan Maksimòm Trajè

Tan maksimòm transpò yon trajè baze sou distans trajè a. Tablo ki anba a endike kantite tan yon kliyan ka prevwa vwayaje dapre mil vwayaj.

Miles	Tan Maksimòm Trajè
0 a 3	50 minit
3 a 6	1 èdtan 5 minit
6 a 9	1 èdtan 35 minit
9 a 12	1 èdtan 55 minit
12 a 14	2 èdtan 15 minit
Pi Plis Pase 14 miles	2 èdtan 35 minit

Asistan Swen Pèsonèl

Kèk nan kliyan nou yo bezwen asistans yon Asistan Swen Pèsonèl (Personal Care Assistant, PCA). Yon PCA se yon moun ki regilyèman ede kliyan an. Lè kliyan an vwayaje, PCA a fè devwa pèsonèl chofè yo pa gen dwa fè. Kèk nan devwa sa yo ka enkli, men yo pa limite a:

- Gide yon timoun oswa yon adilt ki gen yon andikap entelektyèl oswa devlopman.
- Ede yon kliyan dyagnostike ak alzayme oswa demans.
- Dirije yon kliyan ki pa kapab vwayaje poukont li.
- Kalme yon kliyan ki gen tandans vin fache nan sitiyasyon inatandi.
- Anpeche yon kliyan kite chèz yo oswa ouvri yon pòt lè machin nan an mouvman.
- Asiste yon kliyan ak jere orè yo ak angajman vwayaj yo an sòt ke yo prevni twòp vwayaj rate ak sispansyon potansyèl nan sèvis AAR.

TAAR MetroCard/ID kliyan an pral note "WI (YES)" akote Asistan Swen Pèsonèl. Nou fotman sijere ke kliyan ki gen estati PCA, ak ki bezwen yon PCA pou fè kèk nan devwa yo te note deja, toujou vwayaje ak yon PCA nan vwayaj Paratransit yo. Lè yon rezèvasyon fèt pa telefòn oswa avèk MY AAR, tanpri endike ki lè yon PCA pral vwayaje avèk ou. PCA yo vwayaje gratis lè w ap akonpaye kliyan AAR pou ale nan ak pou tounen de menm kote yo.

Sonje: AAR pa gen anplwaye pou kontwole oswa sipèvize kliyan li yo. Yon machin AAR se jis tankou yon otobis vil, eksepte ke li transpòte kliyan li yo pòt an pòt.

Vwayaje Ak Envite ak/oswa PCA

Kliyan ki gen estati PCA ka vwayaje tou ak yon sèl envite. Envite adisyonèl yo ka dwe akomode sou yon baz espas ki disponib. Vwayaj dwe ale ak soti nan menm destinasyon an. Lè w ap fè yon rezèvasyon pa telefòn oswa avèk MY AAR, endike si yo bezwen plas pou yon envite (yo) ak/oswa PCA. Tout envite dwe toujou peye pri tikè AAR konplè a, ki gen ladan vwayaj pou ale ak pou soti nan sant evalyasyon yo.

Timoun yo ka envite epi yo peye yon pri tikè, eksepte yon tibebe ki kenbe nan janm yon paran. Paran an responsab pou mete timoun nan yon chèz. Si kliyan an pote yon chèz tibebe sou machin nan, kliyan an responsab pou sekirize chèz tibebe a. Chofè yo dwe ede.

Kote Ranmasaj AAR deziyen yo

Gen pwen deziyen pou ranmase AAR nan kote ki okipe yo, kote kliyan yo ak operatè machin yo toujou manke youn lòt. Lokal sa yo sitiye atravè senk minisipalite yo epi yo gen siy idantifikasyon AAR.

Tanpri sonje: Kliyan yo ka fè yon rezèvasyon pou yo pran oswa depoze koupe nan kote sa yo. Pou yon lis kote sa yo deziyen, vizite new.mta.info/accessibility/paratransit/newsletter-and-announcements/designated-aar-pickup-locations

Move tan

Menmsi AAR ka kontinye fonksyone pandan move tan, gendwa gen kèk moman kote kondisyon wout lokal yo anpeche nou jwenn ou. Pou asire ou resevwa alèt sèvis AAR, tanpri kenbe enfòmasyon kontak AAR ou ak mesaj IVR. Pou mesaj metewolojik ak sèvis yo, tanpri swiv AAR atravè rezo sosyal yo [@nyctAAR](https://twitter.com/nyctAAR). Ou ka rele AAR oswa konsilte sitwèb MTA a nan new.mta.info.

Asistans chofè

Osi lontan ke chofè a pa pèdi veyikil la devan je epi li pa plis pase 100 pye lwen li, yo ka ede w ale ak soti nan veyikil la, ede w monte ak desann twotwa a oswa yon eskalye, epi ede w monte.

Chofè a pral pote jiska de sache oswa bway ki totalize 40 lbs oswa mwens ale nan oswa soti de machin. Yon chofè pa pral antre nan okenn bilding.

Lè yon PCA vwayaje avèk ou, chofè a gen obligasyon sèlman pou ede w monte ak desann machin nan ansanm ak sekirize swa chèz woulant ou oswa skoutè ou, senti sekirite/atach zepòl si w ap itilize yon chèz woulant/skoutè, oswa senti sekirite si w chita nan yon chèz pasaje.

Charyo Pou Fè Makèt, Sache, Bwat, ak Atik ki Ankonbran

Kliyan yo dwe pliyè charyo pou fè makèt epi monte nan machin AAR yo ak sèlman de sache oswa bwat ki totalize 40 liv. oswa mwens. Yon atik ki trè ankonbran ki ranpli yon chèz oswa ki yon danje pou sekirite pa pèmi nan yon machin AAR, menm si atik la peze mwens pase 40 liv.

Yon PCA ak/oswa envite pa kapab akomode lòt charyo pou fè makèt ak sache/bwat. AAR ka refize transpò pou kliyan ki vyole kondisyon sekirite sa yo.

Rekòmandasyon pou Senti Sekirite

AAR sousye l de sekirite w. Kondisyon sikilasyon yo ka pafwa mande operatè machin nan fè arè toudenkou, vire, oswa manèv.

Tache senti sekirite ou asire w yon woulib pi an sekirite. Pou sekirite w, nou rekòmande pou w mete senti sekirite w oswa senti sekirite ou/zepòl ekipay (si w ap vwayaje nan yon chèz woulant/skoutè). Senti sekirite ou ta dwe mare anvan machin AAR a kòmanse deplase. Sou demann, chofè yo pral ede kliyan yo tache ak detache senti sekirite yo ak senti sekirite yo / ekipay zepòl pou moun ki itilize yon chèz woulant / skoutè.

Vwayaje sou Paratransit Andeyò Vil Nouyòk

Depi pasaj ADA a, sèvis paratransit te grandi rapidman kòm yon mòd transpò piblik atravè peyi Etazini. Yon kliyan AAR ki vle vwayaje atravè sèvis Paratransit la nan nenpòt lòt vil oswa eta, dwe kontakte òganizasyon ki responsab pou administre sèvis Paratransit la nan vil/eta sa a epi mande estati vizitè a. (21 jou sèvis nan yon peryòd 365 jou). Si gen yon peryòd sèvis ki pi long, youn dwe aplike pou sèvis Paratransit sa a. Tanpri sonje, chak sèvis Paratransit gen yon pri tikè ak orè opere diferan.

Lè w ap etabli sèvis Paratransit nan lòt rejyon yo, li konseye w kòmanse planifye omwen 2 semèn davans.

AAR bay sèvis nan senk minisipalite vil Nouyòk yo ak nan yon koridò twa ka mil ki depase sèvis wout fiks atravè fwontyè vil Nouyòk la pou rive nan zòn ki toupre konte Nassau ak Westchester. AAR pa vwayaje pi lwen pase zòn sèvis sa a.

AAR gen lokal transfè pou akomode vwayaj ant Bronx ak Westchester County ak/oswa Queens ak Nassau County.

Sepandan, kliyan yo dwe etabli kalifikasyon ak AAR ak Able-Ride

(Konte Nassau—516-228-4021) oswa Bee-Line ParaTransit (Konte Westchester – 914-995-2959). Kliyan yo dwe kowòdone tou vwayaj koneksyon yo ak AAR ak Able-Ride oswa AAR ak Bee-Line.

Pa gen okenn transfè gratis paske chak sèvis Paratransit opere poukont yo. Kote pou transfere ant Queens ak Nassau County:

- Northwell Health Center for Advanced Medicine (450 Lakeville Road, Door D, New Hyde Park)
- Green Acres Mall devan Panera Bread la (2034 Green Acres Road South, Valley Stream)

Kote pou transfere ant Bronx ak Westchester:

- 4340 Boston Road, Bronx (at Ropes Avenue/IHOP)
- 5661 Riverdale Avenue, Bronx (at West 258th Street)

Kliyan AAR yo kapab pran LIRR oswa Metro-North tou nan lòt sant transpò nan vil Nouyòk epi kowòdone yon ranmasaj ak AAR pou kontinye vwayaj yo nan zòn sèvis AAR la. Tanpri tcheke pou aksè estasyon an lè w vizite new.mta.info/accessibility/travel/MTA-railroads

Sa yo se pwen transpò ki nan zòn sèvis AAR kote kliyan yo ka konekte ak transpò aksesib tankou otobis oswa tren banlye ki ka konekte yo ak sèvis Paratransit nan lòt rejyon yo:

- Herald Square (33rd Street ak 6th Avenue): Amtrak, LIRR, NJ Transit, PATH
- Moynihan / Penn Station (sou 33rd St. and 8th Ave.): Amtrak, LIRR
- Grand Central Terminal (East 43rd Street ak Lexington Avenue): Metro-North
- Port Authority Bus Terminal (42nd Street ant 8th ak 9th Avenue)

Planifikasyon ak Rezèvasyon yon Vwayaj

Rezèvasyon yo ka fèt 1-2 jou davans, 7 jou pa semèn, soti 7 a.m. rive 5 p.m. lè w rele AAR. Ou ka fè rezèvasyon tou sou òdinatè w, tablèt oswa telefòn pòtab entelijan w lè w itilize MY AAR jiska 5 p.m. jou anvan vwayaj ou a. Kliyan yo ka mande yon otorizasyon taksi pandan pwosesis rezèvasyon an pou konsiderasyon

(Gade Otorizasyon sèvis taksi/machin ak ranbousman).

Men kèk tèm ki pral ede avèk rezèvasyon yo:

Lè “Pickup (Pase Chèche)” oswa “Depart (Depa)”: tan ke on kliyan mande li ta renmen yo vin chèche l pou l vwayaje vè destinasyon yo. Piske AAR se yon sèvis transpò pataje, yo ka ofri kliyan yo yon lè pou vin pran yo jiska yon èdtan pi bonè oswa pi ta pase lè yo mande a.

Lè “Randevou (Appointment)” oswa “Darive (Arrival)”: Lè yon kliyan mande li ta renmen AAR rive nan destinasyon yo. Kliyan yo ka vle mande yon lè pi bonè pase randevou nan destinasyon aktyèl la pou pèmèt pòs sekirite, asansè, ak lòt reta enprevi.

Ou ka fè yon demann swa pou yon lè vin chèche oswa pou yon randevou, men se pa pou menm vwayaj la.

“Rerele (Call back)” or “Pral rele (Will call)” rive lè yo aksepte vwayaj la men yo pwograme pita anndan an. Nou pral mande pou rele kliyan an tounen menm jou a ak lè pou vin chèche ki pwograme an.

Si kliyan an dakò pou yo rerele yo, AAR ap rele yo anvan 7 p.m. nan menm aswè sa a. Si kliyan an pa te rele anvan 7 p.m., yo ka rele AAR pou jwenn enfòmasyon sou vwayaj 24/7. Lè w ap rezève yon vwayaj pou ale oswa pou soti nan konte Nassau oswa Westchester, AAR ap enfòme kliyan yo si kote a se nan zòn sèvis twa ka mil la.

Anvan ou fè yon rezèvasyon, tanpri prepare enfòmasyon sa yo:

- Nimewo ID Kliyan AAR ou
- Dat vwayaj la (yo)
- Adrès pou pase chèche ak destinasyon an (enkli kwazman lari yo chak fwa sa posib)
- Nimewo telefòn selilè kliyan an, si sa aplikab, oswa nimewo telefòn nan destinasyon an
- Lè Pou Pase Chèche/Depa oswa Randevou/Arive
- Si kliyan pral vwayaje ak yon PCA, envite (yo), oswa toude
- Enstriksyon espesyal, tankou spesifikman, mande pou operatè machin nan anonse arive yo
- Menm enfòmasyon pou vwayaj retou a

Si kliyan yo gen elijibilite kondisyonèl, yo kapab sèlman rezève AAR sou yon baz "vwayaj-pa-vwayaj" - ki se lè andikap kliyan an ak/oswa kondisyon espesifik anpeche yo sèvi ak otobis ki gen wout fiks oswa metwo. Kliyan yo ta ka ofri tou sèvis feeder AAR.

Kijan Pou Anile yon Vwayaj

Kit kliyan an konnen yo pap pran jou vwayaj yo pwograme yo davans oswa menm jou a, kliyan an dwe rele AAR oswa itilize MY AAR pou anile vwayaj yo. Vwayaj yo ka anile jou davans dat vwayaj pwograme a, men yo dwe anile pa pita pase de zè de tan anvan lè vin chèche a.

Lè yo ap anile yon vwayaj ale-retou, kliyan yo dwe enfòme AAR yo ke y ap anile tou de vwayaj orijinal la nan kote yo vin pran yo ak vwayaj la retounen soti nan kote yo depoze yo. Vwayaj retounen yo pa anile otomatikman.

Sanksyon yo pou kliyan ki pa prezante oswa ki anile vwayaj anreta yo ki nan lis anba Vyolasyon ki pa prezante/anile an reta..

Nan Jou Vwayaj Ou A

Objektif AAR se pou bay sèvis san danje, rapid, ak serye, men nou mande kliyan nou yo tanpri prepare pou tann jiska 30 minit apre lè pou pran/depa pwograme a. Yo konsidere machin AAR ki rive nan tan sa a alè. Peryòd datant 30 minit la kòmanse nan lè ranmasaj/depa pwograme a epi li fini 30 minit pita. Sèvi ak MY AAR pou jwenn detay konsènan veyikil ou a, kote l, ak estimasyon lè arive (ETA). Enfòmasyon sa a pral parèt yon ti tan anvan lè w ap pran/depa w la. Ou ka rele AAR tou epi suiv enstriksyon yo pou asistans 24/7.

Tanpri:

- Prepare epi pare pou vwayaje nan lè pou ramasaj/depa pwograme a ak kote (andedan). Yon mesaj IVR pral enfòme kliyan yo sou ETA machin yo, oswa kliyan yo ka kontwòle kote machin yo a ye an tan reyèl (AAR oswa Enhanced Broker Service) avèk MY AAR. Si kliyan an bezwen pran yon asansè oswa mache yon distans pou rive nan kote yo ap
- vin chèche yo, tanpri pèmèt plis tan.

- Lè machin nan rive, tanpri montre chofè a AAR MetroCard/ID kliyan an epi peye pri tikè egzak la anvan ou soti kote w ap vin chèche a.
- Chofè yo dwe tann senk (5) minit apre lè w te fikse pou w vin pran yo, menm si yo rive bonè. Chofè ki rive apre lè w te fikse pou w vin pran yo dwe tann senk (5) minit tou anvan yo ale.
- Dispatcher yo mande pou yo rele kliyan an si yo pa nan kote yo vin chèche a.
- Si kliyan pa rive nan lespas senk (5) minit datant peryòd, chofè a pral kite, sof si yo fè kontak ak kliyan, Lè sa a, chofè a ap tann yon lòt senk (5) minit
- Itilizatè telefòn selilè yo: Tanpri rele Elijibilite pou asire ke nimewo telefòn selilè apwopriye a antre nan Nòt Manifest Kliyan yo nan dosye pèmanan yo pou dispatchers yo ka kontakte kliyan an anvan chofè a ale.
- Si machin nan pa rive nan fen peryòd datant 30 minit la, swiv la

enstriksyon ki nan "Kisa Pou w Fè si Yon Machin AAR An Reta (What To Do if an AAR Vehicle Is Late)."

- Si kliyan yo an reta men yo vle kenbe rezèvasyon vwayaj retounen yo, rele AAR omwen 60 minit anvan lè yo te pwograme pou pran yon lòt randevou.

Kisa Pou w Fè si yon Machin AAR An Reta

Si MY AAR pa refilete yon veyikil ki asiye oswa ETA a depase peryòd datant 30 minit oswa ou pa te resevwa yon notifikasyon IVR, tanpri rele AAR pou mande anplwaye AAR bay estati machin ou an. Ou ka mande anplwaye yo eseye jwenn lòt transpòtasyon nan men yon founisè AAR ki tou pre oswa otorize sèvis taksi/machin. Si ETA machin orijinal la se tou pre, kliyan yo ka vle tann pou machin orijinal la. Yo ka akòde otorizasyon taksi tou lè yon kliyan pran reta oswa retounen vwayaj, tankou repwograme yon ranmasaj pita, elatriye. Akòz demann, AAR ka pa kapab repwograme vwayaj oswa apwouve yon otorizasyon taksi pou yon ranmasaj pi bonè.

Otorizasyon Sèvis Taksi/Machin ak Ranbousman

IPou bay sèvis efikas epi pèmèt vwayaj rapid, yo ka ofri otorizasyon ranbousman sèvis taksi/machin pou kliyan yo nan moman rezèvasyon an oswa nan ka yon pwoblèm jou sèvis la. Si kliyan yo apwouve pou itilize yon sèvis taksi oswa machin, anplwaye AAR ap ba yo yon nimewo otorizasyon. Lè sa a, kliyan yo pral responsab pou fè aranjman pou pwòp sèvis taksi/machin yo, ki gen ladan peye pri tikè a, peyaj, ak pa plis pase yon tip 15 pousan, jwenn yon resi nan men chofè a epi soumèt yon demann ranbousman bay AAR sou Entènèt oswa pa lapòs. Yo pral ranbouse kliyan yo pri vwayaj yo a mwens pri tikè konplè AAR Paratransit la.

Tanpri sonje: Itilizatè chèn woulant yo ka rele 311 epi mande Dispatcher aksesib, oswa rele Dispatcher dirèkteman nan 646-599-9999 pou yon taksi aksesib pou chèn woulant pou vwayaje nan nenpòt nan senk minisipalite yo pou tarif yo mezire.

NYC Transit ka ofri kliyan yon otorizasyon kondisyonèl lè li pa klè si se kliyan an oswa NYC Transit ki te koze pwoblèm nan menm jou a. Yo p ap ranbouse kliyan yo pou sèvis taksi/machin si NYC Transit detèmine kliyan an responsab pwoblèm nan.

NYC Transit pa gendwa otorize sèvis taksi/machin pou kliyan ki pa nan kote yo pran yo epi ki pare pou vwayaje lè yon machin AAR rive nan peryòd 30 minit la. Sa a aplike tou pou kliyan ki rele pou yon lè vin pi bonè nan jou vwayaj yo.

Pou èd nan soumèt resi yo pou konsiderasyon ranbousman pa lapòs oswa sou entènèt, tanpri vizite [new.mta.info/ accessibility/paratransit/policies-and-forms/taxicab-car-service-reimbursement-policy](https://new.mta.info/accessibility/paratransit/policies-and-forms/taxicab-car-service-reimbursement-policy)

Pou ranbousman rapid, tanpri soumèt demann ranbousman otorize w la sou entènèt nan contact.mta.info/s/forms/access-a-ride-reimbursement

Ou kapab tou soumèt demann ranbousman otorize ak enfòmasyon ki nesesè yo pa lapòs bay:

AAR Taxi Reimbursements
MTA NYC Transit
Department of Paratransit
130 Livingston Street
Brooklyn, NY 11201

Demann ranbousman yo oblije:

- Soumèt nan lespas de mwa apati dat vwayaj la.
- Gen dokiman ki nesesè yo, ki gen ladan resi taksi kontè yo, oswa, tankou nan ka sèvis machin oswa sèvis woulib, resi ak adrès vin chèche epi depoze ak dat vwayaj jan AAR otorize, ansanm ak pri tikè, peyaj, ak konsèy.
- Mete non kliyan an, adrès, nimewo ID AAR, ak nimewo otorizasyon NYC Transit.

Yo ka rejte resi ki parèt chanje. Montan ranbousman an ka limite si yon demann parèt twòp.

Sèvis Abònman

Sèvis sa a ofri pou nenpòt kliyan ki vwayaje soti nan menm kote a nan menm destinasyon an nan menm lè a nan jounen an pou chak vwayaj omwen yon jou pa semèn. Si ou vle aplike, rele Sèvis Abònman 7 jou pa semèn soti 8 a.m. rive 5 p.m. oswa itilize MY AAR. Tanpri sonje: Sèvis abònman depann de disponiblite. Vwayaj sa yo pwograme davans.

AAR opere 24/7, 365 jou nan yon ane. Sepandan, vwayaj abònman yo pral anile otomatikman nan jou ferye sa yo. Si kliyan bezwen sèvis AAR nan jou ferye sa yo, yo dwe rele pou rezève vwayaj yo 1–2 jou avan dat vwayaj la:

Lavèy Nouvèl Ane a, jou Joudlan a, jou Martin Luther King Jr., jou Prezidan yo, Vandredi Sen, Memorial Day, Juneteenth, Jou Endepandans, Jou Travay, Jou Columbus, Jou Veteran, Jou Aksyon de Gras, jou apre Jou Aksyon de Gras, Lavèy Nwèl, ak Jou Nwèl.

Pou Anile oswa Mete Sèvis Abònman Ou an Sispan

Sèvi ak MY AAR pou anile vwayaj youn a de jou alavans oswa pou anile yon vwayaj menm jou omwen de zè de tan anvan lè w vin chèche w la. Ou ka rele AAR tou epi suiv envit pou asistans 24/7.

Si w pa bezwen Sèvis Abònman pou yon jou oswa plis, rele Sèvis Abònman omwen twa jou davans dat vwayaj ou a pou w mete l ann sispann. Pa egzanp, si w gen yon vwayaj nan yon randevou terapi fizik pou chak lendi soti 2 a 3 p.m. men yo pral an vakans pou de semèn kap vini yo, ou dwe rele Sèvis Abònman nan Vandredi pou mete vwayaj sa a an rete. Lè w ap rele Sèvis Abònman pou mete abònman ou an an reta, prepare w pou w bay enfòmasyon ki swiv sa yo:

1. Non konplè w (eple)
2. MetroCard/Nimewo ID AAR
3. Kit ou vle tout vwayaj ou yo oswa kèk nan vwayaj ou yo sispann (pa egzanp, chak lendi nan mwa Jiyè)
4. Premye dat machin AAR yo pa ta dwe vin chèche w

5. Premye dat machin AAR yo pa ta dwe rekòmanse vin chèche w

Si ou pa konnen dat ou vle sèvis ou a rekòmanse, di sispanasyon an endefini. NYC Transit pral kenbe abònman ou a pou jiska 90 jou youn apre lòt. Apre 90 jou abònman an pral anile, epi ou dwe soumèt yon nouvo demann pou Sèvis Abònman.

Anile Twòp nan Vwayaj Abònman

NYC Transit gendwa sispann nenpòt abònman lè kliyan an anile 30% vwayaj yo ak/oswa pa montre/ anilasyon an reta depase 7 vwayaj nan mwa sa a. Sa a pral konsidere kòm yon modèl ki konsistan nan anilasyon nenpòt pati nan yon abònman. Desizyon an sispann yon abònman akòz anilasyon twòp se final.

Kliyan Sèvis abònman ki sispann akòz vyolasyon règleman Non-prezantasyon/ Anilasyon An reta dwe sijè a yon sispanasyon 30 jou soti nan

Sèvis Abònman pou chak sispansyon aplikab. Kliyan Sèvis Abònman an sispann dwe reaplike. Sepandan, demann lan p ap konsidere jiska 30 jou apre dènye dat sispansyon an, pa egzanp, si sispansyon an fini nan mwa me.

26, 2024, Lè sa a, demann lan p ap konsidere jiska 25 jen 2024.

Vyolasyon Non-Prezantasyon/Anilasyon An Reta

NYC Transit pral anrejistre chak kliyan ki pa prezante oswa anilasyon an reta kòm yon vwayaj rate epi li ka sispann, pou yon peryòd rezonab, nenpòt kliyan ki gen vwayaj rate yo twòp, eksepte kote vwayaj yo rate pou rezon ki pa kontwòl kliyan an. Sa a aplike pou rezèvasyon davans ak vwayaj abònman. Kliyan yo pa gendwa diskite yon vyolasyon endividyèl nan moman sa a rive.

Yon non-prezantasyon rive lè macin nan rive nan kote pou ranmasaj la nan fennèt 30 minit pou vin chèche a, li tann 5 minit ki nesèsè yo, epi kliyan an pa monte machin nan.

Yon anilasyon an reta rive lè yon kliyan anile yon vwayaj mwens pase de zè de tan anvan vwayaj pwograme a.

Modèl oswa Pratik Vwayaj Rate

Lè non-prezantasyon ak/oswa anilasyon an reta yon kliyan satisfè tou de kritè ki anba yo nan nenpòt mwa, yo pral konsidere sa kòm yon vyolasyon règleman sa a epi kliyan an sijè a sispansyon.

- Kliyan an pa prezante ak/oswa anile an reta pou 30% vwayaj rezève pa kliyan an, AK
- Kantite non-prezantasyon ak/oswa anilasyon an reta depase 7 vwayaj nan mwa sa a.

Sispansyon

Kliyan yo pral sijè a peryòd sispansyon ki swiv sa yo pou vyolasyon Règleman sa a nan yon peryòd woule 12 mwa. Vyolasyon repete ap lakòz longè sispansyon yo ogmante. Peryòd 12 mwa woule a se peryòd kote vyolasyon kliyan yo ka konte youn apre lòt, apati dat ki endike sou avi sispansyon an.

Pa egzant, avi sispansyon an gen dat 8 mas 2023, kidonk fen peryòd 12 mwa woule a se 7 mas 2024. Lè sa a, nenpòt vyolasyon ki vin apre nan delè sa a ap konte youn apre lòt, sa vle di 2yèm vyolasyon, elatriye. Vyolasyon règleman sa a pral lakòz dire sispansyon yo ogmante. Pou sispansyon yo anile (rescinded)/ekskize (waived), vyolasyon an p ap konte.

1ye vyolasyon: Avètisman Notifikasyon
San Okenn Sispansyon

2zyèm vyolasyon: 1ye sispansyon
(peryòd 1-semèn)

3zyèm vyolasyon: 2zyèm suspension
(peryòd 2-semèn)

4yèm vyolasyon: 3zyèm sispansyon
(peryòd 3-semèn)

5yèm/vyolasyon
siksesif: 4yèm sispansyon
(peryòd 4-semèn)

Anplis de sa, kliyan Sèvis Abònman ki gen sispansyon akòz vyolasyon Règleman sa a pral sijè a yon peryòd 30 jou

sispansyon nan Sèvis Abònman pou chak sispansyon aplikab. Kliyan ki gen sispansyon Abònman dwe reaplike pou Sèvis Abònman. Sepandan, demann lan p ap konsidere anvan 30 jou apre dènye dat sispansyon an.

Avi Sispansyon

Kliyan ki vyole Règleman sa a (Kesewa rezèvasyon alavans oswa vwayaj abònman) pral resevwa yon notifikasyon alekri ke kliyan an te vyole Règleman Non-Prezantasyon/Anilasyon An Reta (No-Show/Late Cancellation Policy) epi li sije a sispansyon.

Anvan yon sispansyon rive, kliyan yo pral resevwa avi sispansyon sa a ki idantifye chak vwayaj ki pa te parèt oswa ki te anile an reta. Avi a pral fè kliyan yo konnen tou dat sispansyon an kòmanse ak fini, ansanm ak dat kliyan yo ka rekòmanse itilize sèvis Paratransit la ankò.

Dwa Pou Fè Apèl Apèl Alekri:

- Kliyan yo dwe ranpli epi soumèt "Fòmilè Apèl pou Non-Prezantasyon/Anilasyon An Reta Sispansyon (No-Show/Late Cancellation Suspension Appeal Form)".
- Kliyan yo dwe soumèt swa yon "Fòm Deklarasyon Apèl (Statement of Appeal Form)" oswa yon lèt ki dokimante poukisa kliyan an kwè vyolasyon yo ta dwe eskize, ak nenpòt dokiman sipò.

Dokiman sa yo dwe gen tanpon lapòs nan 14 jou kalandriye apati dat ki endike sou avi sispansyon an.

Apèl An Pèsòn/Zoom/Telefòn:

- Kliyan yo dwe ranpli epi soumèt "Fòmilè Apèl pou Non-Prezantasyon/Anilasyon An Reta Sispansyon (No-Show/Late Cancellation Suspension Appeal Form)".
- Dokiman sa a dwe gen tanpon lapòs nan 14 jou kalandriye apati dat avi sispansyon an.
- NYCT pral kontakte kliyan an pou pwograme yon odyans apèl. Kliyan yo dwe disponib pou patisipe nan odyans pwograme a.

- An pèsòn, Zoom, ak apèl nan telefòn yo se sou randevou pwograme sèlman. Sila yo ki debake san-randevou pap jwenn sèvis.

Okenn sispansyon p ap antre anvigè si kliyan an te depoze yon kontestasyon an akò ak enstriksyon yo ak nan dat limit ki endike nan règleman sa a epi Komisyon Konsèy Dapèl Paratransit la pa te detèmine rezilta apèl la.

Desizyon Apèl

NYC Transit pral fè kliyan yo konnen alekri desizyon li genyen konsènan kontestasyon yo. Si yo kenbe sispansyon an, avi desizyon an ap bay kliyan yo dat kòmansman ak fen peryòd sispansyon an.

Règ Sou Konpòtman

Kliyan ki angaje nan konpòtman vyolan, seryezman deranje, oswa ilegal yo ka resevwa sispansyon oswa revokasyon. Kliyan yo responsab tou pou konpòtman Asistan Swen Pèsonèl yo ak envite yo. Move konpòtman yo enkli, men yo pa limite a, sa ki annapre yo. Move kondwit ka lakòz pèt sèvis Paratransit kit li

fèt nan kontèks AAR tradisyonèl yo, Pwogram MetroCard AAR, Pwogram Pilòt E-Hail, oswa nenpòt lòt pwogram oswa sèvis NYCT ofri. Move konduit yo enkli, men yo pa limite a sa ki annapre yo.

Konpòtman Entèdi Gen Ladann:

- Zak vyolans, teworis, ak/oswa konpòtman ilegal ki gen ladan sa ki lakòz oswa ki ka gen tandans koze blesi ak/oswa domaj sou tèt ou oswa lòt moun.
- Menas vyolans oswa teworis, arasman, ak/oswa konduit ki reprezante yon menas oswa yon gwo risk pou tèt ou oswa pou lòt moun.
- Konpòtman ki lakòz kontak fizik ki pa apwopriye ak tèt ou oswa lòt moun.
- Langaj deranjan oswa abizif – remake denigran sou ras, etnisite, relijyon, idantite sèks, preferans seksyèl, oswa andikap.
- Mennen oswa pote nenpòt atik/yo, enstriman/yo danjere oswa zam ki ka prezante yon danje oswa risk.
- Konpòtman ki entèfere ak trafik kliyan/anpeche sèvis.
- Sal, jete fatra, likid oswa lòt

bagay, kreye yon danje oswa kondisyon sanitè (ki gen ladan krache oswa pipi).

- Defèt, degrade, detwi, oswa vandalize pwopriyete AAR.
- Fimen oswa pote yon flanm dife oswa alimèt limen, siga, sigarèt, pip, oswa flanbo.
- Bwè/posede nenpòt ki veso ki louvri ki pa sele ki gen bwason ki gen alkòl.
- Konpòtman ki demontre yon entansyon pou fwode/konstitiye yon vòl nan sèvis.
- Entansyonèlman bay fo enfòmasyon konsènan rezèvasyon PCA ak/oswa envite.

Tanpri sonje ke atake yon anplwaye MTA se yon krim ki pini pa jiska

7 ane nan prizon.

Aplikasyon Lalwa

NYCT rezève dwa pou refize sèvis bay nenpòt kliyan ki angaje nan konpòtmann vyolan, seryezman deranje, oswa ilegal nan limit ADA pèmèt. Nan ka konduit vyolan, deranje seryezman, oswa ilegal, moun nan pral sijè a sispansyon imedyat men yo pral gen dwa a yon apèl apre sispansyon.

NYCT pral swiv pwosesis apèl ki aplikab la men li rezève dwa pou fè odyans apèl la pa konferans telefòn.

Kijan Pou Fè Konpliman, Plent, oswa Fè Sijesyon konsènan AAR

Objektif Sèvis AAR Paratransit se pou bay sèvis san danje, rapid ak serye. Nou akeyi fidbak sou eksperyans vwayaj ou.

Tanpri itilize youn nan metòd sa yo pou pataje kòmantè w yo, felisitasyon, oswa plent ou yo avèk nou:

- Imel AAR: ale sou mta.info epi chwazi “Bay fidbak (Give Feedback).”
- Rele AAR: 877-337-2017 epi swiv opsyon pou pale ak yon ajan admisyon ki okipe pwoblèm Paratransit pou reponn de 9 a.m. – 5 p.m., Lendi jiska Vandredi. Kliyan ki soud/ki gen tande di: sèvi ak founisè sèvis relè ou pi pito a oswa sèvis relè 711 gratis la pou w antre an kontak ak 877-337-2017.
- Ekri AAR: MTA New York City Transit, Department of Paratransit, Customer Relations, 130 Livingston Street, Brooklyn, NY 11201.

Fè kòmantè ou oswa plent ou pandan detay yo toujou fre nan tèt ou. Nou espere resevwa kòmantè pozitif kliyan yo ak sijesyon itil. Si w gen yon plent, n ap eseye rezoud li.

Lè w ap fè yon plent, tanpri di nou non w, adrès ou, nimewo telefòn ou ak nimewo AAR MetroCard/ID ou. Epitou, bay detay espesifik sou plent ou a epi ki gen ladan ki lè ak ki kote li te rive. Si w ap plenyen pou yon vwayaj, enfòmasyon ki sou tikè vwayaj ou a ede nou mennen ankèt.

Demann Modifikasyon Rezonab pou Moun ki gen Andikap

MTA ak ajans fonksyònman li yo - New York City Transit, MTA Bus, Long Island Rail Road, ak Metro-North Railroad – pran angajman pou yo fè modifikasyon rezonab nan règleman, pratik, ak pwosedi nou yo pou asire ke sèvis tren, otobis, ak tren banlye nou yo aksesib pou moun ki gen andikap. Nenpòt moun ki gen yon andikap ki vle fè yon demann pou Modifikasyon Rezonab, oswa depoze yon plent konsènan yon Demann Modifikasyon Rezonab, tanpri vizite new.mta.info/accessibility/filing-reasonable-modification-requests-and-appeals

Depoze yon Plent Tit VI (Title VI Complaint)

MTA New York City Transit ("NYC Transit") ak MTA Bus Company pran angajman pou yo bay sèvis ki pa diskriminatwa pou asire ke okenn moun pa eskli nan patisipasyon nan, oswa refize benefis oswa sibi diskriminasyon lè yo resevwa sèvis yo sou baz ras, koulè, oswa orijin nasyonal jan Tit VI Lwa sou Dwa Sivil 1964 la ("Tit VI").

Pou mande plis enfòmasyon sou Tit VI oswa pou soumèt yon plent alekri si ou kwè ke ou te sibi diskriminasyon, ou ka vizite new.mta.info oswa kontakte Biwo Opòtinite Travay Egal NYC Transit, 130 Livingston Street, 3rd Floor, Brooklyn, NY 11201.

Anplis de dwa ou genyen pou pou pote yon plent nan NYC Transit, ou gen dwa pou depoze yon plent Tit VI ak Depatman Transpò Etazini, Administrasyon Transpò Federal, Biwo Dwa Sivil, Atansyon: Ekip Plent (Complaint Team), East Building 5th Floor—TCR, 1200 New Jersey Ave. SE, Washington, DC 20590.



(877) 337-2017
new.mta.info