

2024

GUÍA DEL



Servicio de Paratránsito



TABLA DE CONTENIDO

Guía Telefónica de Access-A-Ride (AAR)	1 – 3
Sobre el Servicio de Paratransito de AAR...	4 – 5
Aviso de Servicios Lingüísticos de AAR	5
Solicitud o Recertificación.....	6 – 8
Determinaciones de Elegibilidad.....	9 – 11
Apelaciones.....	11
Servicio Alimentador	12
MetroCard de AAR	12 – 14
Información para Visitantes	14 – 15
MY AAR.....	16
Mensajería de Texto de AAR.....	17
Mensajes de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) de AAR	17 – 18
Horario de Atención.....	18
Tarifa	18 – 19
Área de Servicio.....	19
Proveedores	20
Dispositivos de Movilidad.....	20 – 21
Traslado de Silla de Ruedas/ Scooter al Asiento de Pasajero.....	21 – 22
Tiempos Máximos de Viaje	22

TABLA DE CONTENIDO

Asistente de Cuidado Personal (PCA)....	23 – 24
Viajar con Acompañantes y/o PCA	24 – 25
Lugares Designados de Recogida de AAR	25
Condiciones Climatológicas Adversas	26
Ayuda del Conductor	26 – 27
Carritos de Compra, Bolsas, Paquetes y Artículos de Gran Tamaño	27
Recomendaciones del Cinturón de Seguridad	27 – 28
Viajar en Paratrásito fuera de NYC.....	28 – 31
Planificación y Reserva de un Viaje	31 – 34
Cómo Cancelar un Viaje	34
El Día de su Viaje	35 – 37
Qué Hacer si un Vehículo de AAR tiene Retraso...	37
Autorización y Reembolso de Servicios de Taxi/Auto.....	38 – 40
Servicio de Suscripción	41 – 44
Política de No-Presentarse/Cancelación Tardía.....	44 – 48
Política de Conducta	49 – 52
Cómo Elogiar, Quejarse o Hacer Sugerencias sobre AAR.....	52 – 53
Modificación Razonable para Personas con Discapacidades.....	53
Presentar una Queja Conforme al Título VI.....	54

Directorio Telefónico de Access-A-Ride(AAR)

Llame gratis al **877-337-2017** desde los códigos de área en el área metropolitana de New York y los condados adyacentes. Desde otros códigos de área, llame al **718-393-4999**. Los clientes sordos o con problemas de audición pueden usar su servicio de retransmisión preferido o el servicio de retransmisión gratuito **711**.

Después de un anuncio importante, las personas que llamen serán guiadas a presionar "1" para inglés. Si no se presiona "1", las personas que llaman escucharán las opciones en cada uno de los idiomas respectivos:

- **presione "2"** para obtener ayuda en español
- **presione "3"** para obtener ayuda en ruso, mandarín, cantonés, bengalí, criollo francés o coreano
- **presione "4"** para todos los demás idiomas

Seguidamente se indicará a las personas que llamen que seleccionen una de las siguientes opciones:

#1: Sistema de autoservicio/automatizado 24/7 para verificar el estado de su viaje, cancelar una reserva o administrar su suscripción.

#2: Programar, cancelar o cambiar un viaje con uno o dos días de anticipación. Los agentes están disponibles los 7 días de la semana de 7 a.m. a 5 p.m.

#3: Verificar el estado de los viajes de hoy, cancelar un viaje para hoy o solicitar una hora de recogida posterior para hoy. Los agentes están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

#4: Preguntas sobre elegibilidad, apelaciones, certificaciones o solicitudes. Los agentes están disponibles de lunes a viernes de 9 a.m. a 5 p.m.

#5: Configuración del servicio de suscripción, cambios en la suscripción o para suspender la suscripción. Los agentes están disponibles los 7 días de la semana desde las 8 a.m. a 5 p.m.

Para hacer un cumplido, presentar una queja o un comentario, o si tiene alguna consulta o sugerencia sobre AAR, vaya a mta.info y seleccione "Give Feedback" (Dé su opinión). También puede presionar la opción # 6 para hablar con un agente de admisión de lunes a viernes de 9 a.m. a 5 p.m.

Para repetir este anuncio, presione "0".

Espere en línea para obtener ayuda si no tiene un teléfono de marcación por tono.

Las conversaciones con el personal de AAR se graban y pueden ser monitoreadas.

Esta publicación también está disponible en línea junto con la información más actualizada de AAR, la Declaración de Derechos del Cliente, las políticas y los formularios:

[new.mta.info/accessibility/access-a-ride.](https://new.mta.info/accessibility/access-a-ride)

Las versiones en braille y audio de la "Guía para el servicio de paratransito de Access-A-Ride" están disponibles a pedido. Esta publicación también está disponible para los clientes actuales de AAR en el idioma de su preferencia. Las solicitudes se pueden enviar llamando a AAR y seleccionando la opción 4, o visitando mta.info y haciendo clic en "Give Feedback" (Dé su opinión).

Siga a AAR en las redes sociales [@nyctAAR](https://twitter.com/nyctAAR).

Acerca del Servicio de Paratrásito AAR

El Servicio de Paratrásito AAR de MTA New York City Transit (NYCT) proporciona transporte público para clientes elegibles con discapacidades que les impiden usar los autobuses públicos y el metro.

El Servicio AAR opera:

- Dentro de los cinco distritos de la ciudad de New York (Brooklyn, el Bronx, Manhattan, Staten Island y Queens) y dentro de un corredor de tres cuartos de milla más allá del servicio de ruta fija en toda la frontera de la ciudad de New York con las áreas cercanas de los condados de Nassau y Westchester
- Como un programa de viaje compartido (por lo que es posible que viaje con otros clientes)
- Como servicio de origen a destino o servicio alimentador para clientes elegibles
- Viajes no prioritarios con tiempos máximos de viaje basados en la distancia del viaje
- Las 24 horas del día, los siete días de la semana, incluidos los días festivos
- En cumplimiento con las regulaciones de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA)

Ya sea que se necesite elegibilidad a largo plazo o temporal, que su servicio de AAR se haya vencido o que vaya a vencerse, o que se necesite el estatus de visitante durante una visita a la ciudad de New York, comuníquese con AAR para comenzar el proceso de elegibilidad.

Aviso de Servicios Lingüísticos de AAR

Tenga en cuenta que AAR ofrece servicios de interpretación y traducción de documentos para personas cuyo idioma de preferencia no es el inglés. Los servicios de interpretación y traducción de documentos están disponibles durante los procesos de solicitud, elegibilidad y programación. Por ejemplo, tiene derecho a un intérprete cuando presenta una solicitud, cuando programa viajes y cuando se evalúa su elegibilidad. No es necesario que traiga su propio intérprete ni que traduzca documentos por su cuenta. Estos servicios son gratuitos. Si tiene algún problema con los servicios lingüísticos de AAR y desea presentar una queja, llame a AAR.

Solicitud o Recertificación

Los solicitantes y los clientes que recertifican deben ir a un centro de evaluación como parte del proceso de determinación de elegibilidad de AAR. Según la disponibilidad, la evaluación se llevará a cabo en un centro ubicado en el distrito de residencia del solicitante o del cliente que recertifica o dentro de los cinco distritos de la ciudad de New York. Este procedimiento permite a AAR asignar un estatus de elegibilidad adecuado a los solicitantes de manera más rápida y objetiva.

Para comenzar el proceso de solicitud, llame a AAR/opción #4. El personal de elegibilidad está disponible de 9 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes.

Al programar una cita de evaluación, informe al personal de elegibilidad si necesita:

- Material en letra grande, braille o formato grabado
- Un intérprete de lenguaje de señas
- Un asistente de cuidado personal (Personal Care Attendant, PCA) para viajar con usted. Un PCA puede ser un pariente, cónyuge, amigo o un asistente profesional. Los PCA viajan gratis
- Servicios de interpretación telefónica

Una vez que acepte visitar un centro de evaluación, se le enviará por correo un paquete de solicitud. Debería llegar en aproximadamente cinco días. Los materiales del paquete de solicitud solicitados en formato accesible se le enviarán por correo por separado.

El paquete incluye la versión impresa de la solicitud y una carta con la fecha, hora y lugar de su cita, incluidas instrucciones sobre cómo programar el transporte de ida y vuelta hacia y desde el centro de evaluación.

Al programar su transporte, mencione si viaja con un PCA. No se cobra ninguna tarifa para que el solicitante y el PCA viajen hacia y desde el centro de evaluación.

Tenga en cuenta: Solo se aceptará la versión impresa de la solicitud de AAR en su entrevista. Las solicitudes enviadas por correo a las oficinas de Paratránsito serán devueltas. Llame a Elegibilidad si no recibe el paquete de solicitud.

Si no puede asistir a su cita de evaluación, llame a Elegibilidad para cancelarla y reprogramarla. También debe llamar y cancelar su transporte.

En el centro, tendrá una entrevista en persona con un profesional de la salud y se someterá a pruebas funcionales, cuando sea pertinente.

Después de su visita al centro, se enviará un informe de evaluación al personal de elegibilidad de NYC Transit. Este procedimiento permite a AAR determinar objetivamente si usted tiene derecho a recibir el servicio de Paratrásito. Se tomará una decisión sobre su elegibilidad dentro de los 21 días posteriores a su visita al centro de evaluación, y recibirá una notificación por escrito de nuestra decisión.

Si no ha recibido una notificación de nuestra decisión dentro de los 21 días, llame a Elegibilidad.

A excepción de los clientes que tienen elegibilidad temporal o continua, aquellos que se consideren elegibles deberán volver a presentar una solicitud cada cinco años. Los clientes reciben una notificación por correo cuando es el momento de volver a certificarse. Si no recibe una carta seis semanas antes de la fecha de vencimiento anotada en su identificación de AAR, llame a Elegibilidad.

Determinaciones de Elegibilidad

Si se determina que es elegible, se le asignará una de las siguientes categorías de elegibilidad:

(1) completo, (2) continuo: su condición es permanente y no mejorará, por lo que no necesitará volver a presentar una solicitud, (3) temporal: ya sea completo o condicional por menos de 5 años, (4) condicional. Aquellos que se determine que son condicionalmente elegibles para AAR solo pueden viajar en AAR cuando se apliquen las condiciones anotadas en su MetroCard / Identificación de AAR.

Tenga en cuenta: Todos los autobuses de NYC Transit están equipados con elevadores para sillas de ruedas o tienen rampas.

Categorías de Elegibilidad Condicional:

Escaleras restringidas: El cliente es elegible para viajar en AAR solo cuando el viaje requiere el uso de una estación de metro inaccesible.

Frío extremo: El cliente es elegible para viajar por AAR solo cuando se pronostica que la temperatura será de 39° F o menos el día del viaje.

Calor extremo: El cliente es elegible para viajar en AAR solo cuando se pronostica que la temperatura será de 90° F o más el día del viaje.

Frío extremo y escaleras restringidas:

El cliente es elegible para viajar en AAR:

- (1) cuando se pronostica que la temperatura será de 39° F o menos el día del viaje, o
- (2) Cuando el viaje requiera el uso de una estación de metro inaccesible.

Calor extremo y escaleras restringidas:

El cliente es elegible para viajar en AAR:

- (1) cuando se pronostica que la temperatura será de 90° F o más el día del viaje, o
- (2) cuando el viaje requiera el uso de una estación de metro inaccesible. Si un cliente tiene elegibilidad relacionada con el clima, los impedimentos ambientales para viajar (como la humedad, la nieve y las calles heladas) se tendrán en cuenta cuando se programen los viajes. NYC Transit verificará el sitio meteorológico www.weather.gov/nyc para determinar cuándo se aplican las condiciones climáticas.

Lugares Desconocidos

Navegación: El cliente es elegible para viajar en AAR solo cuando el cliente no está familiarizado con las rutas de autobús y/o metro hasta el destino del viaje debido a una discapacidad cognitiva o visual. El cliente no puede utilizar AAR para rutas con las que esté familiarizado.

Distancia: El cliente es elegible para todos los viajes que requieran que el cliente viaje a una parada de autobús o estación de metro que sea mayor que el número de cuadras que se ha determinado que el cliente puede viajar: 1-2, 3-4 o 5 o más cuadras.

Tenga en cuenta: los clientes pueden tener más de una categoría de elegibilidad condicional.

Apelaciones

Si se le niega o se le da una elegibilidad condicional, tiene derecho a apelar la decisión dentro de los 60 días posteriores a la notificación. Un formulario de apelación y las instrucciones se incluyen con la carta de notificación. Las apelaciones pueden ser por escrito, en persona, por teléfono o por Zoom.

Servicio Alimentador

El "Servicio Alimentador" (Feeder Service) es un viaje que se realiza en parte por Paratrásito y en parte por ruta fija de autobús o metro. En la actualidad, los clientes con elegibilidad condicional que pueden caminar o recorrer distancias cortas (1-2, 3-4 o 5 o más cuadras) comienzan su viaje de servicio alimentador en AAR y luego se transfieren a un autobús de ruta fija. Luego, el autobús los lleva a una parada de autobús. Desde allí, caminan o van en bicicleta a su destino final sin exceder sus limitaciones de viaje.

El servicio alimentador es un viaje de pago único y no es elegible para la autorización de taxi.

La Tarjeta MetroCard de AAR

La MetroCard de AAR, emitida por NYC Transit, sirve como su tarjeta de identificación de cliente de Paratrásito para usar cuando viaja en AAR y como MetroCard si opta por usar el transporte público. NYC Transit entiende que algunos clientes de Paratrásito pueden usar el transporte público bajo ciertas circunstancias, pero en otras ocasiones necesitan el servicio AAR. Por lo tanto, su estatus de elegibilidad no se verá afectado por el uso del transporte público.

Los clientes con elegibilidad temporal no reciben una tarjeta MetroCard de AAR. En cambio, la carta de elegibilidad de AAR con la foto del cliente sirve como su identificación de AAR.

La tarjeta MetroCard de AAR ofrece a los clientes de AAR la oportunidad y flexibilidad de realizar un total de cuatro viajes gratuitos al día utilizando el metro, los autobuses locales y selectos, y el Ferrocarril de Staten Island (Staten Island Railway, SIR). Si el estatus de PCA está indicado en su MetroCard de AAR, su PCA viaja gratis a través de Paratránsito o transporte público cuando lo acompaña. En el transporte público, simplemente deslice o introduzca su tarjeta dos veces: una vez para usted y otra para su PCA.

Si usa el Servicio de Autobús Selecto (Select Bus Service, SBS), obtenga un boleto usando la MetroCard de AAR en la máquina de Cobro de Tarifas de MetroCard antes de abordar. Si no lo hace, puede resultar en una multa.

Los clientes de AAR no pueden usar su tarjeta MetroCard de AAR para viajar en autobuses exprés de forma gratuita. La tarifa reducida en los autobuses expresos solo está disponible de 10:01 a.m. a 2:59 p.m., y de 7:01 p.m. a 5:59 a.m. de lunes a viernes y todo el día los sábados y domingos. Los autobuses exprés solo aceptan una tarjeta MetroCard de tarifa reducida para el pago.

El uso de la MetroCard de AAR es monitoreado para detectar posibles fraudes y puede ser desactivado, después de que una oportunidad para ser escuchado verifique el fraude.

Tenga en cuenta que una tarjeta MetroCard de AAR no se enviará automáticamente a los clientes elegibles de AAR. Por favor llame a AAR/Opción #4 para obtener más información sobre la MetroCard de AAR.

Información para Visitantes

MTA New York City Transit da la bienvenida a la oportunidad de proporcionar el servicio de Paratrásito AAR a los visitantes elegibles de la ciudad de New York. Al menos dos semanas antes de la visita, envíe a NYC Transit una copia de la tarjeta de identificación de paratrásito del visitante (anverso y reverso) u otra documentación equivalente de elegibilidad de paratrásito emitida por la ciudad o pueblo en el que reside el visitante. Por favor, envíelo por correo electrónico a EDUCI@nyct.com, o por correo a AAR Eligibility, MTA NYC Transit, Department of Paratransit, 130 Livingston Street, Brooklyn, NY 11201, o por fax al 718-393-4306. Si estos documentos no están disponibles, envíe un comprobante de residencia fuera de la ciudad de New York y un comprobante de discapacidad. Una carta legible y fechada en la que se indique la discapacidad y esté firmada por un médico o profesional de la rehabilitación es una prueba aceptable.

También necesitamos la siguiente información:

1. Nombre, fecha de nacimiento y domicilio, así como número(s) de teléfono, teléfono celular y teléfono comercial
2. Dirección y número de teléfono en la ciudad de New York (incluidas las calles transversales)
3. Contacto de emergencia (nombre y números de teléfono) en la ciudad de New York
4. Si viaja con un asistente de cuidado personal (PCA), un invitado o ambos
5. Si viaja con un animal de servicio
6. Si usa un bastón, andador, muletas, silla de ruedas, scooter u otro equipo
7. Si el conductor necesita gritar el nombre del cliente cuando llega el vehículo debido a una discapacidad visual

El servicio AAR se proporciona a un visitante por cualquier combinación de 21 días durante cualquier período de 365 días.

Gestión de su Servicio AAR

MY AAR

Con MY AAR, los clientes pueden administrar sus viajes a través de una computadora, tableta o teléfono inteligente, lo que incluye:

- Acceder a su información de contacto, hacer reservas, verificar el estado de los viajes y administrar las suscripciones de AAR.
- Monitorear la ubicación y la hora de llegada en tiempo real de su vehículo AAR (una camioneta con elevador o rampa) o Enhanced Broker (Intermediario Mejorado) una hora antes de la hora de recogida programada.
- Seguimiento de su viaje mientras está en el vehículo para determinar su hora estimada de llegada (ETA).

Para obtener más información sobre MY AAR e inscribirse, visite new.mta.info/myaar

Los clientes de AAR que tengan un teléfono inteligente pueden descargar la aplicación gratuita MTA a través de Google Play Store o App Store de Apple. La aplicación MTA brinda acceso directo a MY AAR (cuando los clientes inician sesión), así como acceso a todos los servicios de MTA.

Tenga en cuenta: Solo aquellos con un estado de elegibilidad activo para AAR tienen acceso a MY AAR.

Mensajería de Texto de AAR

Los clientes de AAR pueden enviar mensajes de texto para recibir información de viaje de AAR enviando un mensaje de texto al 833-227-6928 o al 833-AAR-NYCT. Se le guiará sobre cómo acceder a la información de viajes próximos o actuales para revisarla o cancelar un viaje. Para obtener más información, visite new.mta.info/accessibility/paratransit/introducing-aar-text-messaging

Mensajes de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) de AAR

IVR es un servicio de mensajes automatizados que proporciona información importante relacionada con AAR por teléfono, mensajes de texto o correo electrónico cuando los clientes optan por participar.

Estos mensajes pueden incluir:

- Un recordatorio la noche anterior sobre los viajes programados para el día siguiente
- Una alerta de la hora aproximada a la que llegará un vehículo
- Una alerta de que el estatus de elegibilidad de AAR del cliente caducará pronto y debe renovarse

- Un recordatorio a los usuarios del Servicio de Suscripción para que llamen para reservar viajes de suscripción en días festivos
- Una alerta de servicio debido al clima

Los clientes deben ponerse en contacto con AAR/opción #4 para indicar cómo les gustaría recibir mensajes de IVR o utilizar MY AAR y hacer clic en "My Account" (Mi Cuenta) para indicar su preferencia de IVR.

Horario de Atención

AAR opera las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluidos los días festivos.

Tarifa

Las tarifas de AAR son las mismas que las tarifas completas en el transporte público. Los clientes de AAR deben mostrar al conductor su tarjeta de identificación de AAR, MetroCard de AAR o cualquier identificación con foto y pagar la tarifa exacta al abordar el vehículo. Las tarjetas MetroCard de AAR no se pueden usar para pagar viajes en vehículos de AAR Paratransit. Los conductores de AAR no proporcionan cambio y no aceptan tarifas de ida y vuelta. El vehículo no partirá a menos que la tarifa se pague en su totalidad para todos los que están programados para viajar. Solo los PCA viajan gratis cuando se acompañan al cliente. La falta de pago de su

viaje AAR se considera evasión de tarifas. Las sanciones por evasión de tarifas se enumeran en la Política de Conducta de AAR.

Actualmente, se aceptan cupones válidos de AAR HealthEquity como pago de tarifa cuando se viaja. Cada cupón es válido para un viaje.

Fair Fares NYC es un programa de la ciudad creado para ayudar a los neoyorquinos de entre 18 y 64 años con bajos ingresos a administrar sus Gastos de transporte. Fair Fares puede proporcionar un 50% de descuento en un viaje AAR para aquellos que califican para el programa. Para obtener más información, llame al 311 o visite www.nyc.gov/site/fairfares/access-a-ride/access-a-ride-form.page

Área de Servicio

AAR brinda servicio dentro de los cinco distritos de la ciudad de New York (Brooklyn, Bronx, Manhattan, Staten Island y Queens) y dentro de un corredor de tres cuartos de milla más allá de los servicios de ruta fija a través de la frontera de la ciudad de New York a áreas cercanas de los condados de Nassau y Westchester. Al reservar un viaje en los condados de Nassau y Westchester, proporcione al agente de reservas la dirección y cruce las calles del destino; si AAR va allí, el viaje será programado.

Proveedores

Los transportistas privados (bajo contrato con NYC Transit) proporcionan el servicio de paratransito a través de camionetas equipadas con elevadores y vehículos equipados con rampas. Además, Enhanced Broker Service (bajo contrato con NYC Transit) proporciona el servicio a través de taxis y vehículos de alquiler. AAR no garantiza un servicio o tipo de vehículo en particular a menos que la accesibilidad sea obligatoria.

Dispositivos de Movilidad

El servicio de Paratransito de AAR opera dentro de las pautas de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) del Departamento de Transporte (DOT). Las regulaciones de 49 CFR Parte 38 requieren que los elevadores para sillas de ruedas tengan una carga de diseño mínima de 600 libras (cuando estén ocupados) y que la plataforma elevadora acomode una silla de ruedas que mida 30 pulgadas de ancho y 48 pulgadas de largo.

Los elevadores de sillas de ruedas en los vehículos AAR superan estos requisitos, acomodando sillas de ruedas o scooters de no más de 33 pulgadas de ancho, no más de 51 pulgadas y no pesan más de 800 libras cuando están ocupados.

No podemos acomodar dispositivos de movilidad que no cumplan con estas pautas.

Además, los siguientes dispositivos no estarán permitidos en los vehículos AAR:

- Sillas de hospital
- Sillas tipo camilla
- Camillas de hospital
- Scooters eléctricos motorizados de pie o sin asistencia
- Bicicletas (plegables o completas)
- Motonetas

Traslado de Silla de Ruedas/Scooter al Asiento del Pasajero

Los asientos de los pasajeros están reservados para los clientes que caminan, y las ubicaciones de sillas de ruedas/scooters están reservadas para los clientes que viajan en sillas de ruedas/scooters. Si viaja en silla de ruedas/scooter y desea trasladarse a un asiento de pasajero, debe preguntar al conductor si habrá un asiento libre durante su viaje. En ese caso, solo podrá realizar el transbordo si hay un asiento disponible.

Tenga en cuenta: Si un cliente que camina se agrega a la ruta y requiere el asiento, deberá regresar a su silla de ruedas / scooter.

Los clientes no pueden reservar asientos de pasajero para invitados o PCA que no viajen con ellos para que puedan transferirse a un asiento de pasajero.

Tiempos Máximos de Viaje

El tiempo máximo de viaje de un viaje se basa en la distancia del viaje. La tabla a continuación indica la cantidad de tiempo que un cliente puede anticipar viajar en función de las millas de viaje.

Millas	Tiempo Máx. de Viaje
De 0 a 3	50 minutos
De 3 a 6	1 hora 5 minutos
De 6 a 9	1 hora 35 minutos
De 9 a 12	1 hora 55 minutos
De 12 a 14 años	2 horas 15 minutos
Más de 14 millas	2 horas 35 minutos

Asistente de Cuidado Personal

Algunos de nuestros clientes requieren la ayuda de un asistente de cuidado personal (PCA). Un PCA es alguien que asiste regularmente al cliente. Cuando el cliente viaja, la PCA realiza tareas personales que los conductores no pueden hacer. Algunos de esos deberes pueden incluir, pero no se limitan a:

- Guiar a un niño o adulto con una discapacidad intelectual o del desarrollo.
- Ayudar a un cliente diagnosticado con Alzheimer o demencia.
- Dirigir a un cliente que no puede viajar de forma independiente.
- Calmar a un cliente que tiende a enfadarse en situaciones inesperadas.
- Evitar que un cliente se levante de su asiento o abra una puerta cuando el vehículo está en movimiento.
- Ayudar a un cliente a administrar su horario y compromisos de viaje para evitar la pérdida excesiva de viajes y posibles suspensiones del servicio AAR.

La Identificación/MetroCard de AAR del cliente indicará “SÍ” al lado de Asistente de Cuidado Personal. Sugerimos firmemente que los clientes que tienen el estatus de PCA, y que necesitan un PCA para desempeñar algunas de las funciones señaladas anteriormente, siempre viajen con un PCA en sus viajes de Paratránsito. Cuando haga una reserva por teléfono o con MY AAR, indique cuando un PCA vaya a viajar con usted. Los PCA viajan gratis cuando acompañan al cliente de AAR hacia y desde los mismos lugares.

Nota: AAR no tiene personal para monitorear o supervisar a sus clientes. Un vehículo de AAR es igual que un autobús de la ciudad, salvo que transporta a sus clientes de puerta a puerta.

Viajar con Acompañantes y/o PCA

Los clientes con estatus de PCA también pueden viajar con un acompañante. Se podrá admitir a acompañantes adicionales en función del espacio disponible. El viaje debe ser hacia y desde el mismo destino. Al hacer una reserva por teléfono o con MY AAR, indique si se necesitan asientos para un acompañante(s) y/o PCA. Todos los acompañantes deben pagar siempre la tarifa completa de AAR, incluyendo los viajes hacia y desde los centros de evaluación.

Los niños pueden ser acompañantes y se les cobra una tarifa, excepto a los bebés que vayan en el regazo de sus padres. Los padres son responsables de asegurar al niño en el asiento. Si el cliente lleva un asiento de bebé al vehículo, el cliente es responsable de asegurar el asiento de bebé. Los conductores deberán ayudar.

Lugares Designados de Recogida de AAR

Hay puntos de recogida de AAR designados en lugares concurridos, donde los clientes y los operadores de vehículos a menudo no se encuentran. Estos lugares están repartidos por los cinco distritos y cuentan con carteles identificativos de AAR.

Tenga en cuenta: Los clientes pueden hacer una reserva para que les recojan o les dejen en estos lugares. Para ver una lista de estos lugares designados, visite new.mta.info/accessibility/paratransit/newsletter-and-announcements/designated-aar-pickup-locations

Condiciones Climáticas Adversas

Aunque AAR puede seguir operando durante condiciones climáticas adversas, puede haber ocasiones en que las condiciones de las carreteras locales nos impidan llegar a usted. Para asegurarse de recibir las alertas de servicio de AAR, mantenga su información de contacto de AAR y mensajes de IVR. Para ver mensajes sobre el clima y el servicio, por favor siga a AAR a través de las redes sociales [@nyctAAR](#). También puede llamar a AAR o consultar el sitio web de la MTA en new.mta.info.

Ayuda del Conductor

Siempre que el conductor no pierda de vista el vehículo y no esté a más de 100 pies de distancia del mismo, puede ayudarlo a subir y bajar del vehículo, ayudarlo a subir y bajar del bordillo o de un escalón y ayudarlo a abordar.

El conductor llevará hasta dos bolsas o paquetes de un total de 40 libras o menos al interior y al exterior del vehículo. El conductor no entrará en ningún edificio.

Cuando un PCA viaje con usted, el conductor solo estará obligado a ayudarlo a subir y bajar del vehículo, así como a asegurarle la silla de ruedas o el scooter, el cinturón de seguridad o el arnés de hombros si utiliza una silla de ruedas/ scooter, o el cinturón de seguridad si va sentado en el asiento del pasajero.

Carritos de Compra, Bolsas, Paquetes y Artículos de Gran Tamaño

Los clientes deben plegar los carritos de compra y subir a los vehículos de AAR con solo dos bolsas o paquetes que sumen 40 libras o menos. Un artículo muy voluminoso que llene un asiento o sea un peligro para la seguridad no está permitido en un vehículo de AAR, incluso si el artículo pesa menos de 40 libras.

No se admiten carritos de compra ni bolsas/paquetes adicionales que lleven un PCA y/o un acompañante.

AAR podrá denegar el transporte a los clientes que incumplan estos requisitos de seguridad.

Recomendación del Cinturón de Seguridad

AAR se preocupa por su seguridad. En ocasiones, las condiciones del tráfico requieren que el operador del vehículo realice paradas, giros o maniobras repentinas.

Abrocharse el cinturón de seguridad garantiza un viaje más seguro. Por su seguridad, le recomendamos que abroche el cinturón de seguridad o el cinturón de seguridad/arnés de hombro (si viaja en silla de ruedas/scooter). Se debe abrochar el cinturón de seguridad antes de que el vehículo de AAR comience a moverse. Previa solicitud, los conductores ayudarán a los clientes a abrocharse y desabrocharse el cinturón de seguridad y el cinturón de seguridad/arnés de hombro para quienes utilicen una silla de ruedas/scooter.

Viajar en Paratrásito fuera de New York City

Desde la aprobación de la ADA, el servicio de Paratrásito ha crecido rápidamente como modo de transporte público en todo Estados Unidos. Un cliente de AAR que desee viajar a con servicio de Paratrásito en cualquier otra ciudad o estado, debe contactar con la organización responsable de administrar el servicio de Paratrásito en esa ciudad/estado y solicitar el estatus de visitante (21 días de servicio dentro de un periodo de 365 días). Si se requiere un período de servicio más largo, se debe solicitar ese servicio de Paratrásito. Tenga en cuenta que cada servicio de Paratrásito tiene tarifas y horarios de funcionamiento diferentes.

Al establecer el servicio de Paratrásito en otras regiones, se aconseja comenzar a planificar con al menos 2 semanas de antelación.

AAR presta servicio dentro de los cinco distritos de NYC y dentro de un corredor de tres cuartos de milla más allá del servicio de ruta fija cruzando la frontera de NYC hasta zonas cercanas de los condados de Nassau y Westchester. AAR no viaja más allá de esta área de servicio.

AAR dispone de puntos de transbordo para facilitar los viajes entre el Bronx y el condado de Westchester y/o entre Queens y el condado de Nassau.

Sin embargo, los clientes deben haber establecido la elegibilidad con AAR y Able-Ride (Condado de Nassau-516-228-4021) o Bee-Line ParaTransit (Condado de Westchester - 914-995-2959). Los clientes también deben coordinar sus viajes de conexión con AAR y Able-Ride o AAR y Bee-Line.

No hay transbordos gratuitos, pues cada servicio de Paratránsito funciona de forma independiente.

Lugares de transbordo entre Queens y el condado de Nassau:

- Centro de Medicina Avanzada Northwell Health (450 Lakeville Road, Door D, New Hyde Park)
- Centro Comercial Green Acres frente a Panera Bread (2034 Green Acres Road South, Valley Stream)

Lugares de transbordo entre el Bronx y Westchester:

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

Los clientes de AAR también pueden tomar LIRR o Metro-North a otros centros de transporte dentro de NYC y coordinar una recogida con AAR para continuar su viaje dentro del área de servicio de AAR. Por favor, consulte la accesibilidad de la estación visitando

new.mta.info/accessibility/travel/MTA-railroads

Estos son los centros de transporte dentro del área de servicio de AAR donde los clientes pueden conectarse con el transporte accesible como autobuses o trenes suburbanos que pueden conectarlos a los servicios de Paratránsito en otras regiones:

- Herald Square (33rd Street y 6th Avenue): Amtrak, LIRR, NJ Transit, PATH
- Moynihan / Penn Station (en 33rd St. y 8th Ave.): Amtrak, LIRR
- Terminal Grand Central (East 43rd Street y Lexington Avenue): Metro-North
- Terminal de Autobuses de Port Authority (42nd Street entre 8th y 9th Avenue)

Planificación y Reserva de un Viaje

Las reservas pueden hacerse con 1-2 días de antelación, 7 días a la semana, de 7 a.m. a 5 p.m. llamando a AAR. También puede hacer reservas en su computador, tableta o teléfono inteligente utilizando MY AAR hasta las 5 p.m. del día anterior a su viaje. Los clientes pueden solicitar una autorización de taxi durante el proceso de reserva para su consideración

(ver Autorización y Reembolso de Servicio de Taxi/Auto).

Estos son algunos términos que le ayudarán con las reservas:

Hora de “Recogida” (Pickup) o “Salida” (Depart): la hora solicitada a la que un cliente desea ser recogido para viajar a su destino. Puesto que AAR es un servicio de transporte compartido, se puede ofrecer a los clientes una hora de recogida hasta una hora antes o después de la hora solicitada.

Hora de “Cita” (Appointment) o “Llegada” (Arrival): la hora solicitada por el cliente a la que desea que AAR llegue a su destino. Es conveniente que los clientes soliciten una hora más temprana que la de la cita de destino para prever los controles de seguridad, los ascensores y otros retrasos imprevistos.

Se puede solicitar una hora de recogida o una hora de cita, pero no para el mismo viaje.

“Llamada de vuelta” (Call back) o “Llamaremos” (Will call) ocurre cuando el viaje es aceptado pero se programa más tarde internamente. Pediremos llamar de nuevo al cliente el mismo día con la hora de recogida programada.

Si el cliente acepta que se le devuelva la llamada, AAR le llamará antes de las 7 p.m. de esa tarde. Si no se ha llamado al cliente antes de las 7 p.m., puede llamar a AAR para obtener información sobre el viaje 24/7.

Al reservar un viaje hacia o desde los condados de Nassau o Westchester, AAR informará a los clientes si el lugar se encuentra dentro del área de servicio de tres cuartos de milla.

Antes de hacer una reserva, tenga lista la siguiente información:

- Número de identificación de AAR del cliente
- La fecha del (de los) viaje(s)
- La dirección de recogida y destino (incluya las calles transversales siempre que sea posible)
- El número de teléfono celular del cliente, si corresponde, o el número de teléfono del lugar de destino
- Hora de Recogida/Salida o Cita/Llegada
- Si el cliente viajará con un PCA, acompañante(s), o ambos
- Instrucciones especiales, es decir, solicitud de que el operador del vehículo anuncie su llegada
- La misma información para el viaje de vuelta

Si los clientes tienen una elegibilidad condicional, es posible que solo puedan reservar el AAR “viaje por viaje” - que es cuando la discapacidad y/o las condiciones específicas del cliente les impiden utilizar los autobuses de ruta fija o el metro. También es posible que se ofrezca a los clientes un servicio de conexión de AAR.

Cómo Cancelar un Viaje

Ya sea que el cliente sepa que no realizará su viaje programado con días de anticipación o el mismo día, el cliente debe llamar a AAR o utilizar MY AAR para cancelar sus viajes. Los viajes pueden cancelarse con días de antelación a la fecha de viaje programada, pero se deben cancelar como máximo dos horas antes de la hora de recogida programada.

Al cancelar un viaje de ida y vuelta, los clientes deben informar a AAR que están cancelando tanto el viaje original en su lugar de recogida como el viaje de vuelta desde el lugar donde lo dejaron. Los viajes de ida y vuelta no se cancelan automáticamente.

Las sanciones para los clientes que no se presenten o cancelen tarde los viajes se indican en la sección de Infracciones por No Presentarse/Cancelación Tardía.

El Día de Su Viaje

El objetivo de AAR es proporcionar un servicio seguro, rápido y confiable, pero pedimos a nuestros clientes que por favor estén preparados para esperar hasta 30 minutos después de la hora programada de recogida/salida. Los vehículos de AAR que lleguen durante este tiempo se consideran puntuales.

El periodo de espera de 30 minutos comienza a la hora programada de recogida/salida y finaliza 30 minutos después. Utilice MY AAR para obtener información detallada sobre su vehículo, su ubicación y la hora estimada de llegada (ETA). Esta información se mostrará poco antes de su hora de recogida/salida. También puede llamar a AAR y seguir las instrucciones para obtener ayuda 24/7.

Por favor:

- Esté preparado(a) y listo(a) para viajar a la hora y en el lugar de recogida/partida programados (adentro). Un mensaje de IVR informará a los clientes sobre la hora estimada de llegada de su vehículo, o los clientes pueden seguir la ubicación en tiempo real de sus vehículos (AAR o Servicio de Intermediario Mejorado) con MY AAR. Si los clientes necesitan tomar un ascensor o caminar una distancia hasta su lugar de recogida, por favor prevea tiempo extra.

- Cuando llegue el vehículo, muestre al conductor la identificación/MetroCard de AAR del cliente y pague la tarifa exacta antes de salir del lugar de recogida.
- Los conductores deben esperar cinco (5) minutos después de su hora de recogida programada, incluso si llegan antes. Los conductores que lleguen después de la hora de recogida programada también deberán esperar cinco (5) minutos antes de partir.
- Se solicita a los despachadores que llamen al cliente si no está en el lugar de recogida.
- Si los clientes no llegan dentro del periodo de espera de cinco (5) minutos, el conductor se retirará, a menos que se establezca contacto con el cliente, en cuyo caso el conductor esperará cinco (5) minutos adicionales.
- Usuarios de celulares: Por favor, llame a Elegibilidad para asegurarse de que el número de teléfono celular adecuado se introduzca en las Notas de Manifiesto de Clientes en su registro permanente para que los despachadores puedan comunicarse con el cliente antes de que el conductor se vaya.
- Si el vehículo no llega al final del periodo de espera de 30 minutos, siga las

instrucciones en “Qué hacer si un vehículo de AAR tiene retraso”.

- Si los clientes tienen un retraso pero desean mantener su reserva para el viaje de vuelta, deben llamar a AAR al menos 60 minutos antes de la hora de recogida prevista para reprogramarla.

Qué Hacer si un Vehículo de AAR Tiene Retraso

Si MY AAR no refleja un vehículo asignado o la hora estimada de llegada supera el periodo de espera de 30 minutos o no ha recibido una notificación de IVR, llame a AAR para solicitar que el personal de AAR le informe sobre el estatus de su vehículo. Puede solicitar que el personal intente encontrarle un transporte alternativo de un proveedor de AAR cercano o autorizar un servicio de taxi/auto. Si la hora estimada de llegada del vehículo original está cerca, es posible que los clientes deseen esperar al vehículo original. Las autorizaciones de taxi también pueden concederse cuando surgen retrasos con los viajes de recogida o de regreso de un cliente, como la reprogramación de una recogida posterior, etc. Debido a la demanda, es posible que AAR no pueda reprogramar viajes o aprobar una autorización de taxi para una recogida más temprana.

Autorización y Reembolso de Servicios de Taxi/Auto

A fin de ofrecer un servicio eficiente y permitir un viaje rápido, se puede ofrecer a los clientes la autorización de reembolso del servicio de taxi/auto en el momento de la reserva o en caso de un problema en el día del servicio. Si se autoriza a los clientes a utilizar un servicio de taxi o auto, el personal de AAR les facilitará un número de autorización. Los clientes serán entonces responsables de organizar su propio servicio de taxi/auto, incluyendo el pago de la tarifa, peajes y no más de un 15 por ciento de propina, obteniendo un recibo del conductor y presentando una solicitud de reembolso a AAR en línea o por correo. A los clientes se les reembolsará el costo de su viaje menos la tarifa completa de Paratránsito de AAR.

Tenga en cuenta: Los usuarios de sillas de ruedas pueden llamar al 311 y preguntar por el Despacho de Vehículos Accesibles, o llamar directamente al Despachador al 646-599-9999 para solicitar un taxi accesible en silla de ruedas para viajar por cualquiera de los cinco distritos por la tarifa medida.

NYC Transit puede ofrecer a los clientes una autorización condicional cuando no esté claro si el problema del mismo día fue ocasionado por el cliente o por NYC Transit. No se reembolsará a los clientes el servicio de taxi/auto si NYC Transit determina que el cliente es responsable del problema.

Es posible que NYC Transit no autorice el servicio de taxi/auto para los clientes que no estén en sus lugares de recogida y listos para viajar cuando llegue un vehículo de AAR dentro del período de tiempo de 30 minutos. Esto también se aplica a los clientes que soliciten una hora de recogida más temprana el día de su viaje.

Para obtener ayuda sobre la presentación de recibos para a efectos de reembolso por correo o en línea, visite [new.mta.info/accessibility/paratransit/policies-and-forms/taxicab-car-service-reimbursement-policy](https://www.new.mta.info/accessibility/paratransit/policies-and-forms/taxicab-car-service-reimbursement-policy)

Para obtener un reembolso rápido, por favor envíe su solicitud autorizada de reembolso en línea a [contact.mta.info/s/forms/access-a-ride-reimbursement](https://www.contact.mta.info/s/forms/access-a-ride-reimbursement)

También puede enviar las solicitudes autorizadas de reembolso con la información requerida por correo a:

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

Las solicitudes de reembolso deben:

- Presentarse en un plazo de dos meses a partir de la fecha del viaje.
- Tener la documentación requerida, incluyendo los recibos de taxis con taxímetro o, en el caso de los servicios de autos o de solicitud de viajes (ride-hailing), recibos con las direcciones de dónde se recoge y se deja al pasajero y la fecha del viaje, según lo autorizado por AAR, junto con la tarifa, los peajes y la propina.
- Incluya el nombre, la dirección, el número de identificación de AAR y el número de autorización de NYC Transit del cliente.

Los recibos que parezcan alterados pueden ser rechazados. El monto del reembolso puede limitarse si una solicitud parece excesiva.

Servicio de Suscripción

Este servicio se ofrece a cualquier cliente que viaje desde el mismo lugar al mismo destino a la misma hora del día para cada viaje al menos un día a la semana. Si desea solicitarlo, llame al Servicio de Suscripción los 7 días de la semana de 8 a.m. a 5 p.m. o utilice MY AAR. Tenga en cuenta: El Servicio de Suscripción está sujeto a disponibilidad. Estos viajes se programan previamente.

AAR opera 24/7, 365 días al año. Sin embargo, los viajes de Suscripción se cancelarán automáticamente en los siguientes días festivos. Si los clientes requieren el servicio de AAR en estos días festivos, deben llamar para reservar sus viajes con 1-2 días de antelación a la fecha del viaje:

Víspera de Año Nuevo, Año Nuevo, Día de Martin Luther King Jr., Día de los Presidentes, Viernes Santo, Día de los Caídos (Memorial Day), Día de la Emancipación (Juneteenth), Día del Trabajo, Día de Colón (Columbus Day), Día de los Veteranos, Día de Acción de Gracias, el día después de Acción de Gracias, Víspera de Navidad y Navidad.

Para Cancelar o Poner en Espera su Servicio de Suscripción

Utilice MY AAR para cancelar viajes con uno o dos días de antelación o para cancelar un viaje en el mismo día al menos dos horas antes de su hora de recogida. También puede llamar a AAR y seguir las indicaciones para obtener ayuda 24/7.

Si no necesita el Servicio de Suscripción durante un día o más, llame al Servicio de Suscripción al menos tres días antes de la fecha de su viaje para ponerlo en espera. Por ejemplo, si tiene un viaje a una cita de terapia física para todos los lunes de 2 a 3 p.m. pero estará de vacaciones durante las siguientes dos semanas, debe llamar al Servicio de Suscripción el viernes para poner este viaje en espera. Cuando llame al Servicio de Suscripción para poner su suscripción en espera, esté preparado para dar la siguiente información:

1. Su nombre completo (deletreado)
2. Número de identificación/MetroCard de AAR
3. Si desea que todos o algunos viajes queden en espera (ejemplo, todos los lunes de julio).
4. La primera fecha en la que los vehículos de AAR no deben recogerle

5. La primera fecha en la que los vehículos deben comenzar a recogerle de nuevo

Si no sabe la fecha en la que desea que se reanude el servicio, diga que la interrupción es indefinida.

NYC Transit detendrá su suscripción durante un máximo de 90 días consecutivos. Pasados los 90 días, la suscripción se cancelará y usted debe presentar una nueva solicitud de Servicio de Suscripción.

Cancelación Excesiva de Viajes de Suscripción

NYC Transit puede suspender cualquier suscripción cuando el cliente cancele el 30% de sus viajes de suscripción y/o las no presentaciones/cancelaciones tardías excedan los 7 viajes en ese mes. Esto se considerará un patrón constante de cancelaciones de cualquier parte de una suscripción. La decisión de suspender una suscripción debido a cancelaciones excesivas es definitiva.

Los clientes del Servicio de Suscripción que sean suspendidos debido a infracciones de la Política de no presentación/cancelación tardía estarán sujetos a una suspensión de 30 días de Servicio de Suscripción por cada

suspensión aplicable. El cliente del Servicio de Suscripción suspendido deberá volver a solicitarlo. Sin embargo, la solicitud no se considerará hasta 30 días después de la última fecha de la suspensión, por ejemplo, si la suspensión finaliza el 26 de mayo de 2024, la solicitud no se considerará hasta el 25 de junio de 2024.

Infracciones por No Presentarse/Cancelación Tardía

NYC Transit registrará cada falta de presentación o cancelación tardía del cliente como un viaje perdido y podrá suspender, durante un período razonable, a cualquier cliente cuyos viajes perdidos sean excesivos, excepto cuando los viajes se pierdan debido a razones que escapen al control del cliente. Esto se aplica a los viajes con reserva anticipada y de suscripción. Los clientes no pueden disputar una infracción individual en el momento en que ocurre.

Una falta de presentación ocurre cuando el vehículo llega al lugar de recogida dentro de la ventana de recogida de 30 minutos, espera los 5 minutos requeridos y el cliente no aborda el vehículo.

Una cancelación tardía ocurre cuando un cliente cancela un viaje menos de dos horas antes del viaje programado.

Patrón o Práctica de Viajes Perdidos

Cuando las faltas de presentación y/o cancelaciones tardías de un cliente cumplan ambos criterios a continuación en un mes determinado, se considerará una infracción de esta Política y el cliente estará sujeto a suspensión.

- El cliente no se presenta y/o cancela con retraso el 30% de los viajes reservados del cliente, Y
- La cantidad de faltas de presentación y/o cancelaciones tardías supera los 7 viajes en ese mes.

Suspensiones

Los clientes estarán sujetos a los siguientes periodos de suspensión por infracciones de esta Política dentro de un periodo de 12 meses consecutivos. Las infracciones reiteradas provocarán un aumento de la duración de las suspensiones. El periodo de 12 meses consecutivos es el periodo en el que las infracciones de un cliente pueden contarse de forma consecutiva, a partir de la fecha indicada en el aviso de suspensión.

Por ejemplo, el aviso de suspensión tiene fecha del 8 de marzo de 2023, por lo que el final del periodo de 12 meses consecutivos es el 7 de marzo de 2024. Cualquier infracción subsiguiente dentro de ese plazo se contará entonces de forma sucesiva, es decir, 2da infracción, etc. Las repetidas infracciones de esta Política harán que aumente la duración de las suspensiones. Para las suspensiones que sean rescindidas/eximidas, la infracción no será contada.

1ra infracción:	Notificación de Advertencia Sin Suspensión
2da infracción:	1ra suspensión (periodo de 1 semana)
3ra infracción:	2da suspensión (periodo de 2 semanas)
4ta infracción:	3ra suspensión (periodo de 3 semanas)
5ta infracción/ subsiguiente:	4ta suspensión (periodo de 4 semanas)

Además, los clientes del Servicio de Suscripción que sean suspendidos debido a infracciones de esta Política estarán sujetos a una suspensión de 30 días del Servicio de

Suscripción por cada suspensión aplicable. El cliente de Suscripción suspendido deberá volver a solicitar el Servicio de Suscripción. Sin embargo, la solicitud no se considerará hasta 30 días después de la última fecha de la suspensión.

Aviso de Suspensión

Los clientes que infrinjan esta Política (ya sea de reserva anticipada o de viajes de suscripción) recibirán una notificación por escrito de que el cliente ha infringido la Política de no presentación/cancelación tardía y está sujeto a suspensión.

Antes de que ocurra una suspensión, los clientes recibirán este aviso de suspensión identificando cada viaje en el que no se hayan presentado o que se haya cancelado tarde. El aviso también informará a los clientes sobre las fechas en que comienza y termina la suspensión, así como la fecha en que los clientes pueden reanudar el uso del servicio de Paratránsito de nuevo.

Derecho de Apelación

Apelaciones por Escrito:

- Los clientes deben completar y presentar el “Formulario de Apelación de Suspensión por No Presentación/Cancelación Tardía”.
- Los clientes deben presentar el “Formulario de Declaración de Apelación” o una carta que documente por qué el cliente cree que las infracciones deben excusarse, así como cualquier documentación de apoyo.

Estos documentos deben llevar matasellos de correos en un plazo de 14 días naturales desde la fecha indicada en el aviso de suspensión.

Apelaciones en Persona/por Zoom/Teléfono:

- Los clientes deben completar y enviar el “Formulario de Apelación de Suspensión por No Presentación/Cancelación Tardía”.
- Estos documentos deben llevar matasellos de correos en un plazo de 14 días naturales desde la fecha del aviso de suspensión.
- NYCT se comunicará con el cliente para programar una audiencia de apelación. Los clientes deben estar disponibles para asistir a la audiencia programada.

- Las apelaciones en persona, por Zoom y por teléfono solo se atenderán con cita previa. No se atenderá a personas sin cita previa.

Ninguna suspensión tendrá efecto si el cliente ha presentado una apelación de conformidad con las instrucciones y en los plazos señalados en esta política y la Junta de Apelaciones de Paratrásito no ha determinado el resultado de la apelación.

Decisión sobre la Apelación

NYC Transit informará a los clientes por escrito sobre su decisión con respecto a la apelación. Si se mantiene la suspensión, el aviso de la decisión indicará a los clientes las fechas de inicio y finalización del periodo de suspensión.

Política de Conducta

Los clientes que adopten una conducta violenta, gravemente perjudicial o ilegal podrán ser suspendidos o dados de baja. Los clientes también son responsables de la conducta de sus Asistentes de Cuidado Personal y acompañantes. Los actos de mala conducta incluyen, pero no se limitan a, los siguientes. La mala conducta puede resultar en la pérdida del servicio de Paratrásito ya sea que ocurra en

en el contexto del AAR tradicional, el Programa MetroCard de AAR, el Programa Piloto E-Hail o cualquier otro programa o servicio ofrecido por NYCT. Los actos de mala conducta incluyen, pero no se limitan a los siguientes.

Las Conductas Prohibidas Incluyen:

- Actos de violencia, terrorismo y/o conducta ilegal, incluyendo aquellos que causen o puedan tender a causar lesiones y/o daños a uno mismo o a otros.
- Amenazas de violencia o terrorismo, acoso y/o conductas que representen una amenaza o un riesgo significativo para uno mismo o para los demás.
- Conductas que resulten en contacto físico inadecuado con uno mismo o con otros.
- Lenguaje perturbador o abusivo - comentarios despectivos sobre raza, etnia, religión, identidad de género, preferencia sexual o discapacidad.
- Transportar o llevar cualquier objeto/s, instrumento/s peligroso/s o armas que puedan constituir un peligro o riesgo.
- Conducta que interfiera con el tráfico de clientes/impida el servicio.
- Arrojar basura, líquidos u otras cosas,

- crear un peligro o una condición antihigiénica (incluyendo escupir u orinar).
- Destrozar, desfigurar, destruir o estropear la propiedad de la AAR.
 - Fumar o llevar una llama abierta o un cerillo, cigarro, cigarrillo, pipa o antorcha encendidos.
 - Beber/tener en su poder cualquier recipiente abierto de bebidas alcohólicas.
 - Conducta que demuestre una intención de defraudar/constituya un robo de servicio.
 - Proporcionar intencionalmente información falsa con respecto a las reservas de PCA y/o de los acompañantes.

Tenga en cuenta que agredir a un empleado de la MTA es un delito castigado con hasta 7 años en prisión.

Ejecución

NYCT se reserva el derecho de negar el servicio a cualquier cliente que participe en conductas violentas, gravemente perjudiciales o ilegales en la medida permitida por la ADA. En caso de conducta violenta, gravemente perjudicial o ilegal, la persona estará sujeta a suspensión inmediata, pero tendrá derecho a una apelación posterior a la suspensión.

NYCT seguirá el proceso de apelación aplicable, pero se reserva el derecho de hacer la audiencia de apelación por conferencia telefónica.

Cómo Elogiar, Quejarse o Hacer Sugerencias sobre AAR

El objetivo del Servicio de Paratransito de AAR es proporcionar un servicio seguro, rápido y confiable. Agradecemos sus comentarios sobre su experiencia de viaje.

Utilice uno de los siguientes métodos para compartir con nosotros sus comentarios, elogios o quejas:

- Envíe un correo electrónico a AAR: Vaya a mta.info y seleccione “Give Feedback” (Enviar comentarios).
- Llame a AAR: 877-337-2017 y siga las opciones para hablar con un agente de admisión que maneje los asuntos de Paratransito para obtener respuesta de 9 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes. Clientes sordos o con problemas de audición: utilice su proveedor de servicios de retransmisión preferido o el servicio de retransmisión gratuito 711 para llamar al 877-337-2017.
- Escriba a AAR: MTA New York City Transit, Department of Paratransit, Customer Relations, 130 Livingston Street, Brooklyn, NY 11201.

Haga su comentario o queja mientras los detalles aún están frescos en su mente. Esperamos recibir comentarios positivos y sugerencias útiles de nuestros clientes. Si tiene alguna queja, trataremos de resolverla.

Al presentar una queja, indíquenos su nombre, dirección, número de teléfono y número de identificación/MetroCard de AAR. Además, proporcione detalles específicos de su queja e incluya cuándo y dónde ocurrió. Si su queja es sobre un viaje, la información de su boleto de viaje nos ayuda a investigar.

Solicitudes de Modificación Razonable para Personas con Discapacidades

La MTA y sus agencias operativas - New York City Transit, MTA Bus, Long Island Rail Road y Metro-North Railroad - se comprometen a efectuar modificaciones razonables en nuestras políticas, prácticas y procedimientos para garantizar que nuestros servicios de metro, autobús y tren de cercanías sean accesibles a las personas con discapacidad. Toda persona discapacitada que desee solicitar una Modificación Razonable, o presentar una queja sobre una Solicitud de Modificación Razonable, puede visitar new.mta.info/accessibility/filing-reasonable-modification-requests-and-appeals

Presentar una Queja Conforme al Título VI

MTA New York City Transit (“NYC Transit”) y MTA Bus Company se comprometen a prestar un servicio no discriminatorio para garantizar que ninguna persona quede excluida de la participación, se le nieguen los beneficios o sea objeto de discriminación en la recepción de sus servicios por motivos de raza, color u origen nacional, según lo protegido por el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 (“Título VI”).

Para solicitar más información sobre el Título VI o para presentar una queja por escrito si cree que ha sido objeto de discriminación, puede visitar new.mta.info o comunicarse con la Oficina de Igualdad de Oportunidades de Empleo de NYC Transit, 130 Livingston Street, 3rd Floor, Brooklyn, NY 11201.

Además de su derecho a presentar una queja ante NYC Transit, usted tiene derecho a presentar una queja conforme al Título VI ante el Departamento de Transporte de los Estados Unidos, Administración Federal de Tránsito, Oficina de Derechos Civiles, Atención: Equipo de Quejas, East Building 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave. SE, Washington, DC 20590.



(877) 337-2017
new.mta.info