

2020

GID POU



Sèvis Transpò Adapte



Endèks

Anyè Telefòn Access-A-Ride (AAR)	1-2	Move Tan	20
Konsènan Sèvis Transpò Adapte AAR la	3-4	Èd pou Chofè	20-21
Sèvis Lang	4	Panye Acha, Valiz/Pake ak Objè Ankonbran	21
Aplike oswa Re-Sètifye	5-7	Rekòmandasyon konsènan Senti Sekirite	21-22
Detèminasyon Kalifikasyon	7-9	Transfè soti sou Chèz Woulant /Scooter ale nan Syèj Pasaje	22
Kontestasyon	9	Lè w ap Vwayaje nan Transpò Adapte Andeyò NYC	23-25
Sèvis Transbòday	10	Planifye epi Rezève yon Vwayaj	25-27
MetroCard AAR	11-12	Fason pou W Anile yon Vwayaj	28
Enfòmasyon pou Vizitè	13-14	Jou Vwayaj Ou a	29-30
Vwayaje nan AAR	14	Kisa Ou Dwe Fè si yon Veyikil AAR Anreta	31
Jesyon Vwayaj sou Entènèt	14-15	Otorizasyon Sèvis Taksi/Machin ak Ranbousman	31-33
Mesaj Vokal Enteraktif (IVR) AAR	15	Sèvis Enskripsyon	34-36
Orè Fonksyònman	16	Politik Konsènan Kliyan Ki Pa Prezante / Anile Anreta	36-40
Fwa	16	Politik Konsènan Konduit	40-42
Zòn Sèvis	16	Fason pou ou Fè Elòj, Pote Plent oswa Fè Sigjesyon konsènan AAR	43-44
Founisè	17	Modifikasyon Rezonab pou Moun Ki Gen Andikap	44
Dire Pakou Maksimòm	17	Fason pou Ou Depoze Plent Tit VI	45
Èd Swen Pèsonèl (Personal Care Attendant, PCA)	18-19		
Lè w ap Vwayaje ak Envite ak/oswa PCA	19		
Kote Ki Rezève pou Anbakman AAR	20		

Anyè Telefòn Access-A-Ride (AAR)

Rele gratis nan **877-337-2017** apati kòd rejyonal ki nan Zòn Metro NY la ak nan konte ki kole avèk li yo. Apati lòt kòd rejyonal, rele **718-393-4999**. Kliyan ki soud / tande di yo ka sèvi ak sèvis relè prefere yo oswa sèvis relè gratis **711** lan.

Apre yon anons enpòtans, y ap mande moun ki rele yo pou yo peze "1" pou Anglè. Si moun ki rele yo pa peze "1" y ap tande chwa nan plizyè lang:

- Pou asistans nan lang panyòl, tanpri peze "2."
- Pou asistans nan lang ris, chinwa, franse, kreyòl, oswa koreyen, tanpri peze "3".
- Pou tout lòt lang, peze "4".

Mesaj gid #1: Kesyon sou kalifikasyon, kontestasyon, sètifikasyon oswa aplikasyon

Mesaj gid #2: Pou fè yon rezèvasyon

Mesaj gid #3: Pou chanje yon vwayaj

Mesaj gid #4: Pou anile yon vwayaj

Mesaj gid #5: Asistans 24 sou 24, 7 jou sou 7 pou yon vwayaj ki fèt menm jou a

Mesaj gid #6: Sèvis Enskripsyon

Mesaj gid #7: Sistèm Otomatize

Mesaj gid #8: Elòj, plent, sigjesyon, demand pou piblikasyon, ak vilgarizasyon

Pou repete anons sa a, tanpri peze "0".

Tann si ou pa gen yon telefòn ki gen klavye.

Konvèzasyon ak pèsonèl AAR yo anrejistre, nou kapab kontwole yo.

Tout dènye enfòmasyon AAR yo, Deklarasyon Dwa ak politik konsènan Kliyan yo disponib sou entènèt sou **new.mta.info/accessibility/paratransit** oswa via the **MYmta app** nan *Aksesiblite*.

Vèsyon Bray ak vèsyon odyo "Gid Sèvis Transpò Adapte AAR" la disponib sou demand. Piblikasyon sa a disponib pou kliyan aktyèl AAR yo tou nan lang prefere yo. Tanpri rele AAR nan **877-337-2017** / **Mesaj gid #8** oswa imèl: **new.mta.info/customer-feedback** (chwazi "Paratransit (AAR)" nan chan "MTA service" la).

Suiv nou sou Twitter, Facebook or Instagram **@nyctAAR**

Konsènan Sèvis Transpò Adapte AAR la

Sèvis Transpò Adapte AAR MTA New York City Transit (NYCT) la ofri transpò piblik pou kliyan ki kalifye ki gen andikap ki anpeche yo itilize bis ak metwo piblik.

Sèvis AAR la fonksyone:

- Nan senk (5) minisipalite New York City (NYC) yo (Brooklyn, Bronx, Manhattan, Staten Island ak Queens) ak nan yon koridò ki twa (3) ka mil pi lwen yon sèvis trajè fiks lòt bò fontyè NYC a rive nan konte Nassau ak Westchester ki tou pre a.
- Yon pwogram transpò pataje (petèt vwayaje ansanm ak lòt kliyan).
- Sèvis Transpò Dirèk oswa sèvis transbòday pou kliyan ki kalifye.
- Vwayaj ki pa yon priyorite ki gen dire pakou maksimòm selon distans vwayaj la.
- 24 sou 24, 7 jou sou 7, 365 jou pa ane.
- An konfòmite ak reglemantasyon Lwa federal konsènan Ameriken ki Andikape (ADA) yo.

Kit ou bezwen kalifikasyon alontèm oswa tanporè oswa sèvis AAR ekspire oswa pral ekspire oswa ou bezwen estati vizitè pandan yon vizit nan NYC, tanpri kontakte AAR pou kòmanse ak pwosesis kalifikasyon an.

Avi Konsènan Sèvis Lang AAR yo

*Tanpri, konnen AAR bay sèvis entèpretasyon ak tradiksyon dokiman pou moun lang prefere yo pa anglè. Sèvis entèpretasyon ak tradiksyon dokiman disponib pandan pwosesis aplikasyon, kalifikasyon ak pwogramasyon. Pa egzanp, ou gen dwa pou ou jwenn yon entèprèt lè w ap aplike, lè w ap pwograme depasman ak randevou, ak lè y ap evalye w pou kalifikasyon. Ou pa bezwen vini ak pwòp entèprèt ou oswa tradui dokiman yo poukont ou. Sèvis sa yo gratis. Si ou gen nenpòt pwoblèm ak lang sèvis lang nan AAR, epi ou vle fè yon plent, tanpri rele AAR / **Mesaj gid #8.***

Pou Aplike oswa Re-Sètifye

Aplikasyon kliyan k ap re-sètifye yo dwe ale nan yon sant evalyasyon, nan kad pwosesis detèminasyon kalifikasyon AAR la. Selon sa ki disponib, evalyasyon an ap fèt nan yon sant nan minisipalite kote moun k ap aplike a oswa kliyan k ap re-sètifye a abite oswa nan nenpòt nan senk (5) minisipalite vil New York yo.

Pwosedi sa a pèmèt AAR bay aplikasyon an estati kalifikasyon ki apwopriye a pi vit epi yon fason objektif.

Pou kòmanse pwosesis aplikasyon an, tanpri rele AAR / **Mesaj gid #1**. Ekip kalifikasyon an disponib ant 9:00 AM ak 5:00 PM, lendi jiska vandredi.

Oswa ranpli fòm sou entènèt la sou:
new.mta.info/mta_inquiry/form

Lè w ap pwograme yon randevou, tanpri enfòm ekip *Kalifikasyon* an si ou bezwen:

- Dokiman ki ekri ak gwo lèt, Bray oswa sou fòm anrejistreman.
- Yon entèprèt lang siy.
- Èd Swen Pèsonèl (PCA) pou vwayaje avèk ou. Yon PCA kapab yon fanmi, madanm, mari, zanmi, oswa yon èd pwofesyonèl. Deplasman pou PCA gratis.
- Sèvis entèprèt nan telefòn.

Depi ou dakò pou vizite sant evalyasyon an, n ap voye yon pakè aplikasyon ba ou pa lapòs. Li ta dwe rive nan anviwon senk jou. N ap poste materyèl pakè aplikasyon ou mande yo voye ba ou separeman sou fòm ki aksesib. Pakè a gen ladan l yon vèsyon enprime aplikasyon an ak yon lèt ki gen dat, lè ak kote ou pral nan randevou a, ansanm ak enstriksyon konsènan pwogramasyon transpò pou ale epi soti nan sant evalyasyon an. Lè w ap pwograme pou transpò, tanpri di si w ap vwayaje ak yon PCA. Ou p ap peye frè transpò ni pou ale ni pou soti nan sant evalyasyon an.

Tanpri sonje sa: Se vèsyon enprime aplikasyon an sèlman n ap aksepte nan entèvyou w la. N ap retou w aplikasyon ou voye bay biwo Transpò Adapte pa lapòs. Rele Ekip Kalifikasyon an si ou pa resevwa pakè aplikasyon an.

Si ou pa kapab respekte randevou w la, tanpri rele *Ekip Elijiblite* a pou anile epi repwograme l. Ou dwe rele pou anile transpò w tou.

Nan sant lan, w ap gen yon entèvyou fas a fas ak yon pwofesyonèl swen sante epi w ap fè yon tès fonksyonèl, lè sa nesèsè.

Après vizit ou a nan sant lan, y ap voye yon rapò evalyasyon baye ekip *Kalifikasyon* NYC Transit la. Pwosedi sa a pèmèt AAR detèmine objektivman si ou otorize pou resevwa sèvis transpò adapte.

N ap pran yon desizyon konsènan kalifikasyon w nan yon dèlè 21 jou aprè ou soti nan sant evalyasyon an. W ap resevwa yon notifikasyon ekri konsènan desizyon nou an.

Si ou pa resevwa notifikasyon desizyon nou an nan 21 jou, tanpri rele *Ekip Kalifikasyon* an.

Eksepte kliyan ki gen pwoblèm tanporè, moun nou jwenn ki kalifye yo ap peye yo ap re aplike chak senk ane. Nou enfòmè kliyan nou pa imel lè moman an rive pou yo re sètifye. Si ou pa resevwa yon lèt sis semèn avan dat ekspirasyon an konsènan idantifikasyon AAR ou a, rele *Ekip Kalifikasyon* an.

Detèminasyon Kalifikasyon

Si nou detèmine ou kalifye, n ap mete w nan youn nan kategori sa yo. (1) konplè, (2) pèmanan – pwoblèm ou an pèmanan epi li p ap amelyore, kidonk ou p ap bezwen re aplike, (3) tanporè – swa konplè oswa kondisyonèl pou mwens pase 5 ane, (4) kondisyonèl. Moun nou detèmine ki kalifye tanporèman pou AAR kapab vwayaje nan AAR pou pwoblèm ki ekri sou **MetroCard / Idantifikasyon AAR** yo a sèlman.

Tanpri sonje sa: Tout bis NYC Transit yo gen elevatè pou chèz woulant oswa yo gen ranp.

Kategori Kalifikasyon Kondisyonèl:

Eskalye Limite: Yon kliyan kalifye pou vwayaje nan AAR sèlman lè vwayaj la oblije li itilize yon estasyon metwo ki pa aksesib.

Fredi Ekstrèm: Yon kliyan kalifye pou vwayaje nan AAR sèlman lè yo anonse tanperati a 39°F oswa pi ba jou vwayaj la.

Chalè Ekstrèm: Yon kliyan kalifye pou vwayaje nan AAR sèlman lè yo anonse tanperati a 90°F oswa pi wo jou vwayaj la.

Fredi Ekstrèm ak Eskalye Limite: Yon kliyan kalifye pou vwayaje nan AAR: (1) lè yo anonse tanperati a 39°F oswa pi ba jou vwayaj la, oswa (2) lè vwayaj la oblije li itilize yon estasyon metwo ki pa aksesib.

Chalè Ekstrèm ak Eskalye Limite: Yon kliyan kalifye pou vwayaje nan AAR: (1) lè yo anonse tanperati a 90°F oswa pi wo jou vwayaj la, oswa (2) lè vwayaj la oblije li itilize yon estasyon metwo ki pa aksesib.

Si yon kliyan kalifye sou plan meteyo, n ap pran baryè anviwònmanal yo (tankou imidite, nèj ak glas sou wout) an konsiderasyon lè n ap pwograme vwayaj yo. NYC Transit ap konsilte sit meteyo a: www.weather.gov/nyc pou detèmine lè kondisyon meteyo yo aplikab.

Kote Kliyan an Pa Konnen

Navigasyon: Yon kliyan kalifye pou vwayaje nan AAR sèlman lè li pa abitye avèk trajè bis ak/ oswa metwo ki mennen nan destinasyon an akòz andikap aprantisaj oswa vizyèl. Kliyan an pa ka itilize AAR pou trajè li konnen.

Distans: Kliyan an kalifye pou tout vwayaj ki mande pou li ale nan yon arè bis oswa yon estasyon metwo ki pi lwen pase kantite blòk yo detèmine li kapab pakouri a: 1-2, 3-4, oswa 5 blòk oswa plis.

Tanpri sonje sa: Kliyan yo kapab nan plizyè kategori kalifikasyon.

Kontestasyon

Si nou refize kalifikasyon w oswa nou ba w kalifikasyon kondisyonèl, ou gen dwa pou ou konteste desizyon an nan yon dèlè 60 jou aprè notifikasyon an. Lèt notifikasyon an tou vini ak yon fòm pou kontestasyon ak tout enstriksyon. Ou kapab ekri pou fè kontestasyon oswa prezante an pèsòn.

Sèvis Transbòday

“Sèvis Transbòday” se yon vwayaj transpò adapte fè yon pati ladan l epi yon bis oswa metwo trajè fiks fè yon pati. Pou kounya, kliyan ki gen kalifikasyon kondisyonèl epi ki kapab mache oswa deplase nan chèz woulant sou yon ti distans (1-2, 3-4 oswa 5 blòk oswa plis) kòmanse vwayaj sèvis transbòday yo a nan AAR apre sa yo transfere nan yon bis trajè fiks. Bis la depoze yo nan arè bis la. Rvie la, yo mache oswa woule chèz yo pou ale nan destinasyon final yo san yo pa depase limit vwayaj yo.

Sèvis Transbòday se yon vwayaj ou peye yon sèl frè pou li.

MetroCard AAR

MetroCard AAR NYC Transit bay la Sèvi ni kòm kat idantifikasyon kliyan Transpò Adapte ou pou w itilize lè w ap monte AAR ni kòm MetroCard si ou chwazi itilize transpò piblik. NYC Transit konprann sèten kliyan Transpò Adapte kapab itilize transpò piblik nan kèk sikonstans men gen lòt lè yo bezwen sèvis AAR la. Kon sa, estati kalifikasyon w p ap afekte poutèt ou itilize transpò piblik.

Kliyan ki gen kalifikasyon tanporè pa resevwa MetroCard. Lèt elijiblite AAR a ak foto yo ap sèvi kòm idantifikasyon AAR yo.

MetroCard AAR la bay kliyan AAR yo opòtinite ak fleksiblite pou yo fè kat (4) vwayaj gratis antou pa jou nan metwo, nan bis lokal ak Chemenndfè Staten Island (Staten Island Railway, SIR). Si ou gen *Sètifika PCA* endike sou MetroCard AAR ou, depasman PCA gratis ou yo gratis nan Transpò Adapte oswa transpò piblik. Nan transpò piblik, pase oswa foure kat ou a de fwa – yon fwa pou ou, epi yon lòt fwa pou PCA w la.

Si w ap Itilize Select Bus Service (SBS), itilize MetroCard AAR ou a nan machin Kòlèk Frè MetroCard la avan ou monte pou jwenn yon tikè.

Nou kontwole itilizasyon MetroCard AAR la pou fwod potansyèl fwod epi aprè nou fin bay moun nan yon opòtinite pou n tandè l, nou kapab dezaktive MetroCard li a.

Tanpri sonje sa, se pa otomatikman kliyan AAR ki kalifye yo ap resevwa yon MetroCard AAR. Tanpri rele AAR / **Mesaj gid** #1 pou plis enfòmasyon konsènan MetroCard AAR la.

Enfòmasyon pou Vizitè

MTA New York City Transit akeyi opòtinite pou bay vizitè ki kalifye k ap vizite Lavil New York sèvis transpò adapte AAR la. Avan ou vizite vil nou an, tanpri voye yon kopi kat idantifikasyon vizitè transpò adapte ou a bay NYC Transit (rekto ak vèsò) oswa lòt dokiman kalifikasyon transpò adapte ekivalan vil kote vizitè a rete a bay. Tanpri voye li nan AAR Eligibility, MTA NYC Transit, Paratransit Division, 130 Livingston Street, Brooklyn, NY 11201 or Fax it to 718-393-4306. Si dokiman sa yo pa disponib, tanpri voye prèw ki montre ou pa rete nan Vil New York ak prèw andikap. Yon lèt lizib epi ki date ki pale de andikap epi ki gen siyati yon doktè oswa yon pwofesyonèl reyabilitasyon se yon prèw ki akseptab. Anplis nou bezwen enfòmasyon sa yo:

1. Non, dat nesans, adrès kay ansanm ak nimewo telefòn kay, nimewo telefòn selilè ak nimewo telefòn biznis.
2. Adrès ak nimewo telefòn nan Vil New York (ri tranvèsal tou)
3. Kontak an ka ijans (non ak nimewo telefòn) nan Vil New York.
4. Si w ap vwayaje ak yon Pwofesyonèl Èd Swen (PCA), yon envite, oswa toude.
5. Si w ap vwayaje ak yon animal sèvis.

6. Si w ap itilize yon kàn, yon twotè, beki, chèz woulant, scooter oswa lòt ekipman.
7. Si chofè a bezwen site non kliyan an lè veyikil la rive, akòz pwoblèm vizyèl.

Vwayaje nan AAR

Jesyon Vwayaj Sou Entènèt

Kliyan AAR yo kapab jere vwayaj yo sou òdinatè, tablet oswa telefòn entelijan ak My AAR (ki te rele Manage My Trips avan sa) Ak My AAR, kliyan yo kapab ale nan enfòmasyon kontak yo, fè rezèvasyon, verifye estati vwayaj yo, epi jere enskripsyon. MY AAR pèmèt kliyan yo kontwole lokalizasyon veyikil AAR (ble ak blan) oswa veyikil Koutye amelyore pa yo tou an tan reyèl ak lè arive a inèdtan avan lè anbakman yo a. My AAR pèmèt kliyan yo kapab suiv vwayaj yo tou pandan yo nan veyikil la pou detèmine a ki lè y ap rive anviwon (ETA). Pou ou enskri, tanpri ale sou: **new.mta.info/accessibility/paratransit**

Kliyan AAR ki gen yon telefòn entelijan kapab telechaje aplikasyon MYmta a gratis sou Google Play Store oswa sou Apple's App Store. Aplikasyon an bay aksè dirèk nan My AAR (lè kliyan an konekte), ak aksè nan tout sèvis MTA yo.

Mesaj Repons Vokal Enteraktif (IVR) AAR yo

IVR la se yon sèvis mesaj otomatize ki bay enfòmasyon enpòtan konsè AAR pa telefòn, mesaj tèks oswa imel. Mesaj sa yo kapab gen ladan yo:

- Yon rapèl lavèy nan lasware konsènan vwayaj ki pwograme pou landmen.
- Yon alèt konsènan lè yon veyikil ap rive apeprè.
- Yon alèt estati kalifikasyon prèske ekspire, li bezwen renouvle.
- Yon rapèl pou itilizatè Sèvis Enskrisyon pou yo rele pou rezève vwayaj sou enskripsyon jou ferye.
- Yon alèt sèvis akòz kondisyon tan.

Kliyan yo dwe kontakte AAR / **Mesaj gid #1** pou di ki jan yo ta renmen resevwa mesaj IVR yo oswa itilize MY AAR.

Orè Fonksyònman

AAR fonksyone 24 sou 24, 7 sou 7, 365 jou pa ane.

Pri Kous

Pri kous AAR yo se menm ak pri kous konplè transpò piblik. Kliyan AAR yo dwe montre chofè a Kat Idantifikasyon AAR yo, MetroCard AAR yo oswa nenpòt pyès idantite ki gen foto yo epi peye frè egzat la lè y ap monte nan veyikil la. Kliyan yo pa ka itilize MetroCard AAR pou peye vwayaj y ap fè nan veyikil Transpò Adapte. Chofè AAR yo pa bay monnen epi yo pa aksepte frè ale retou. Veyikil la p ap deplase toutan tout moun ki pwograme pou vwayaje yo pa peye frè transpò a. Se sèl deplasman pou PCA gratis. Nou aksepte kupon TransitCheck aktyèl yo kòm frè transpò lè w ap vwayaje. Chak kupon ka sèvi pou yon sèl vwayaj.

Zòn Sèvis

AAR bay sèvis nan NYC ak nan yon koridò ki twa ka mil apre sèvis wout fiks lòt bò fontyè NYC a rive nan konte Nassau ak Westchester ki tou pre a. Lè w ap rezève yon vwayaj nan konte Nassau ak Westchester, bay ajan rezèvasyon an adrès ak ri destinasyon an; si AAR ale la, l ap pwograme vwayaj la.

Founisè

Founisè prive ki gen kontra ak NYC bay sèvis sa a ak mini bi ski gen elevate, veyikil ki gen ranp, oswa sedan. Anplis, sèvis Koutye Ranfòse bay sèvis la (taksi veyikil pou lwe). AAR pa garanti yon sèvis oswa yon kalite veyikil espesyal sof si aksesibilite obligatwa.

Remak: Veyikil AAR yo pa kapab pran chèz woulant oswa scooter ki gen plis pase 33.5 pous lajè, plis pase 51 pous longè epi ki peze plis pase 800 liv lè li okipe.

Dire Pakou Maksimòm

Dire maksimòm yon pakou depann de distans vwayaj la. Tablo pi ba a bay valè tan yon kliyan kapab prevwa vwayaj, selon kantite mil vwayaj la.

Mil	Dire Pakou Maksimòm
0 a 3	50 minit
3 a 6	1 è 5 minit
6 a 9	1 è 35 minit
9 a 12	1 è 55 minit
12 a 14	2 è 15 minit
Plis pase 14 mil	2 zè 35 minit

Kondisyon Èd Swen Pèsonèl (PCA)

Kèk nan kliyan nou yo bezwen èd yon PCA. Yon PCA se yon moun k ap ede kliyan an regilyèman. Lè kliyan an ap vwayaje, PCA a fè travay pèsonèl chofè yo pa otorize fè. Kèk nan travay sa yo se kapab, men pa sa sèlman:

- Gide yon timoun oswa yon adilt ki gen andikap entèlkyèl oswa andikap devlopmanal.
- Ede yon kliyan ki gen Alzheimer oswa Demans.
- Dirije yon kliyan ki pa kapab vwayaje poukont li.
- Kalme yon kliyan ki gen tandans enève nan sityasyon li pa t atann.
- Anpeche yon kliyan kite syèj li oswa ouvri yon pòt lè veyikil la ap bouje epi/oswa
- Ede yon kliyan jere pwogramasyon li ak angajman vwayaj li pou evite twòp vwayaj manke ak potansyèl sispansyon sèvis AAR la.

Nou vrèman sigjere pou kliyan ki otorize vwayaje ak yon PCA, epi ki bezwen yon PCA pou fè kèk nan travay ki mansyone pi wo yo, toujou vwayaje ak yon PCA lè w ap vwayaje nan Transpò Adapte. MetwoCard/Idantifikasyon AAR kliyan an ap make “WI” akote Èd Swen Pèsonèl la. Tanpri di yon rezèvasyonis sa lè gen yon PCA ap vwayaje avèk ou. Sonje: AAR pa gen pèsonèl pou kontwòle oswa sipèvize kliyan li yo.

Yon veyikil AAR se jis tankou yon bis vil, sofke li transpòte kliyan yo de pòt a pòt. Si ou panse li pa sekirize pou kite manm fanmi ou oswa moun w ap ede vwayaje poukont li nan yon bis oswa metwo trajè fiks, ou pa dwe kite yo poukont yo nan AAR.

Lè w ap vwayaje ak Envite ak/oswa PCA

Kit nou apwouve w pou vwayaje ak yon PCA ou pa, ou kapab vwayaje ak yon envite. Nou kapab resevwa envite siplemantè selon espas nou genyen disponib. Yon PCA ak/oswa envite dwe vwayaje avèk ou ale epi soti nan menm destinasyon an. Lè w ap rezève yon vwayaj, di rezèvasyonis lan si ou bezwen syèj pou envite ak/oswa PCA. Tout kliyan AAR ak envite dwe peye tout frè transpò AAR a.

Pitit kapab envite epi y ap peye yon frè transpò, sof pou yon timoun paran an kenbe sou janm li. Paran an responsab pou sekirize timoun nan nan yon syèj. Si kliyan vin ak yon syèj pou timoun, kliyan an responsab pou sekirize syèj timoun nan. Chofè yo ap bay èd yo.

Kote Ki Rezève pou Anbakman AAR

Genyen kote ki rezève pou anbakman AAR nan espas ki gen anpil aktivite, kote kliyan ak chofè veyikil toujou rate youn lòt. Kote sa yo gen pano idantifikasyon AAR.

Tanpri sonje sa: Kliyan yo kapab fè rezèvasyon pou AAR pran yo oswa depoze kote sa yo. Pou lis kote sa yo, ale sou:

new.mta.info/accessibility/paratransit/newsletter-and-announcements/designated-aar-pickup-locations

Move Tan

Pandan AAR kapab kontinye fonksyone pandan gen move tam, kapab gen moman kote kondisyon wout local yo anpeche nou rive kote w. Pou mesaj konsènan kondisyon tan ak sèvis, tanpri rele AAR oswa ale sou sitwèb MTA an sou **new.mta.info**

Èd Chofè

Toutotan chofè a ka wè veyikil la epi li pa a plis pase 100 pye de li, li kapab ede ou pou ou monte oswa desann veyikil la, ede ou monte/desann twotwa oswa yon mach epi ede w monte nan veyikil la.

Chofè a ap pote jiska de (2) sak oswa pakè ki peze 40 liv antou oswa mwens mete oswa soti nan veyikil la. Yon chofè pa antre nan okenn bilding.

Lè yon PCA ap avèk ou, chofè a dwe sèlman ede w: monte nan veyikil la, sekirize chèz woulant/scooter w la, epi sekirize senti sekirite w/badoulyè w, oswa senti sekirite w; si ou chita sou yon syèj pasaje.

Panye, Sak/Pakè Acha ak Objè Ankonbran

Kliyan yo dwe pliye panye acha epi monte nan veyikil AAR yo ak de (2) valiz oswa pakè ki peze 40 liv antou sèlman oswa mwens. Li pa pèmi pou monte nan yon veyikil AAR ak yon objè ki vrèman ankonbran ki pran yon plas oswa ki reprezante yon danje, menm si objè a peze mwens pase 40 liv.

P ap gen plas pou lòt panye, sak/pakè acha anplis PCA a oswa envite pote

Rekòmandasyon konsènan Senti Sekirite

AAR bay swekirite w enpòtans. Kondisyon sikilasyon kapab mande pou chofè veyikil la kanpe, vire, oswa fè manèv sibatman. Lè ou tache senti sekirite w ou vwayaje pi an sekirite.

Pou sekirite w, nou vrèman rekòmande pou ou mete senti sekirite w/badoulyè (si w ap vwayaje nan yon chèz woulant/scooter). Ou dwe tache senti sekirite w avan veyikil AAR la kòmanse

bouje. Sou demand, chofè yo ap ede kliyan yo tache senti sekirite yo /bandoulyè pou kliyan k ap itilize chèz woulant/scooter.

Transfè soti sou Chèz Woulant /Scooter ale nan Syèj Pasaje

Syèj pasaje yo rezève pou kliyan ki kapab mache epi epas pou chèz woulant/scooter yo rezève pou kliyan k ap vwayaje nan chèz woulants/scooter. Si w ap vwayaje nan yon chèz woulant/scooter epi ou swete transfere ale nan yon syèj pasaje, ou dwe mande chofè a si ap gen yon syèj lib pandan vwayaj la. Ou kapab transfere sèlman si gen yon syèj disponib.

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

Kliyan yo pa otorize rezève syèj pasaje pou envite oswa PCA ki p ap vwayaje avèk yo yon fason pou yo kapab transfere nan yon syèj pasaje.

Lè W ap Vwayaje nan Transpò Adapte Andeyò New York City (NYC)

Depi adopsyon ADA a, sèvis transpò adapte a devlope rapid kòm yon mwayen tranpò piblik nan tout Etazini. Yon kliyan AAR ki swete vwayaje ale nan nenpòt lòt vil/eta, dwe kontakte òganizasyon ki responsab pou administre sèvis transpò adapte nan vil/eta sa a epi mande estate vizitè (21 jou avan sèvis la). Si ou bezwen yon peryòd sèvis ki long, ou dwe aplike. Tanpri sonje sa, chak sèvis transpò adapte gen yon tarif ak orè fonksyonman diferan. Lè w ap etabli transpò adapte nan lòt rejyon, li konseye pou ou kòmanse planifye omwens 2 semèn alavans.

AAR bay sèvis nan senk (5) minisipalite NYC yo ak nan yon koridò ki twa (3) ka mil pi lwen yon sèvis trajè fiks lòt bò fontyè NYC a rive nan zòn konte Nassau ak konte Westchester ki tou pre a. AAR pa depase zòn sèvis sa a.

AAR gen zòn transfè pou aranje vwayaj ant Bronx ak Konte Westchester ak/oswa Queens ak Konte Nassau. Men, kliyan yo dwe gen kalifikasyon pou AAR ak Able-Ride (Konte Nassau) oswa Bee-Line ParaTransit (Konte Westchester).

Kliyan yo dwe kowòdone vwayaj yo ki konekte ak AAR ak Able-Ride oswa Bee-Line. Pa gen transfè gratis paske chak transpò adapte fonksyone endepandan.

Zòn transfè ant Queens ak Konte Nassau

- Northwell Health, Center for Advanced Medicine (450 Lakeville Road, Door D, New Hyde Park)
- Green Acres Mall an fas J.C. Penney (1051 Green Acres Mall, Valley Stream)

Zòn transfè ant Bronx ak Westchester

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

Kliyan AAR kapab pran LIRR tou oswa Metro-North pou al nan lòt sant transpò nan NYC epi kowòdone yon anbakman nan AAR pou kontinye vwayaj yo nan zòn sèvis AAR la. Tanpri ale sou: new.mta.info/accessibility/travel/MTA-railroads pou verifye aksesibilite estasyon

Sa yo se sant transpò nan zòn sèvis AAR la kote kliyan yo kapab konekte ak transpò aksesib (bis/tren rejyonal) ki kapab konekte yo ak transpò adapte lòt rejyon:

- Herald Square (33rd Street ak 6th Avenue): Amtrak, LIRR, NJ Transit, PATH
- Penn Station/Madison Square Garden (7th Ave & 31st Street) Amtrak, LIRR, NJ Transit
- Grand Central Terminal (East 43rd Street ak Lexington Avenue): Metro-North
- Port Authority Bus Terminal (42nd Street ant 8th e 9th Avenues)

Planifikasyon ak Rezèvasyon yon Vwayaj

Ou kapab rele AAR / **Mesaj gid #2** pou fè rezèvasyon 1 – 2 jou alavans, 7 sou 7, soti 7:00 AM rive 5:00 PM oswa itilize My AAR. Men kèk tèm k ap itil lè w ap fè rezèvasyon:

Lè “Anbakman” oswa “Depa”: Lè yon kliyan ta renmen yo pran l pou ale nan destinasyon l lan. Kòm AAR se yon sèvis transpò pataje, li kapab pwopoze kliyan yo yon lè anbakman jiska inèdtan pi bonè oswa pi ta pase lè yo mande a.

Lè “Randevou oswa “Arive”: lè yon kliyan ta renmen AAR rive nan destinasyon li a. Kliyan yo kapab vle mande yon lè ki pi bone pase vrè lè randevou destinasyon yo a akòz pòs kontwòl sekirite, elevatè ak lòt reta yo pa prevwa.

Ou kapab fè yon demand swa pou yon lè anbakman oswa pou yon lè randevou, men pa toude pou menm vwayaj la.

Nou fè "Retou apèl" lè nou pa ka fè aranjman pou vwayaj la nan moman pwosesis Rezèvasyon an. N ap mande pou n retounen kliyan an apèl konsènan lè ki fikse pou anbakman an.

Si kliyan an dakò pou AAR retounen l apèl la, AAR ap rele l avan 7 :00 PM jou swa sa a. Si kliyan yo pa resevwa apèl la avan 7:00, rele AAR / **Mesaj gid #5** pou ou jwenn lè anbakman an. AAR / **Mesaj gid #5** disponib 24 sou 24, 7 jou sou 7.

Lè kliyan yo ap fè rezèvasyon vwayaj pou ale oswa soti nan konte Nassau oswa Westchester, AAR ap enfòme yo si kote yo prale a nan limit zòn sèvis twa ka mil lan.

Avan ou fè yon rezèvasyon, tanpri mete enfòmasyon sa yo prè:

- Nimewo Idantifikasyon AAR Kliyan yo:
- Dat vwayaj la/yo.
- Adrès anbakman an ak adrès destinasyon an (ri tansvèsal chak fwa sa posib).
- Nimewo telefòn selilè kliyan an, si sa nesèsè, oswa nimewo telefòn destinasyon an.
- Lè Anbakman/Depa oswa lè Randevou/Arive.
- Si kliyan an ap vwayaje ak yon PCA, envite, oswa toude.
- Enstriksyon espesyal, tankou mande pou chofè veyikil la anonse lè arive a.
- Tanpri bay menm enfòmasyon yo pou retou a.

Si kliyan yo gen kalifikasyon kondisyonèl, se pou yon vwayaj alafwa yo kapab fè rezèvasyon AAR –se lè andikap ak/oswa pwoblèm espesyal ki gen rapò ak andikap kliyan an anpeche li itilize bis oswa metwo trajè fiks. Nou kapab ofri kliyan yo sèvis transbòday AAR tou.

Fason pou W Anile yon Vwayaj

Kliyan yo dwe rele AAR / **Mesaj gid #5** oswa MY AAR pou anile vwayaj k ap fèt menm jou omwens dezèdtan avan lè ki fikse pou anbakman an. Si kliyan yo konnen youn oswa de jou alavans li p ap fè vwayaj li pwograme a, yo dwe rele AAR / **Mesaj gid #4** oswa itilize MY AAR.

Lè kliyan ap anile yon vwayaj ale retou, yo dwe enfòme AAR yo ap anile ni vwayaj ale a kote nan pwen anbakman yo a ak vwayaj retou soti kote yo t ap depoze yo a. Vwayaj retou yo pa anile otomatikman. W ap jwenn sanksyon pou kliyan ki pa prezante oswa ki anile vwayaj ta nan ribrik Vyolasyon Konsènan Kliyan ki Pa Prezante/Anile Anreta.

Jou Vwayaj Ou a

Se objektif AAR pou bay sèvis sekirize, rapid epi fyab, men nou mande kliyan nou yo pou yo pre pou yo tann jiska 30 minit aprè lè ki fikse pou anbakman/depa a. Nou konsidere veyikil AAR ki rive pandan tan sa a rive a lè.

Peryòd atann 30 minit la kòmanse a lè ki fikse pou anbakman/depa a epi li fini 30 minit aprè. Avan, pandan oswa aprè peryòd atann 30 minit la, kliyan yo kapab rele AAR / **Mesaj gid #5** (24/7) oswa itilize MY AAR pou jwenn non founisè a, nimewo veyikil la, ak lokalizasyon l oswa valè tan l ap pran pou rive (ETA).

Tanpri:

- Prepare w epi mete w prè pou vwayaje nan lè ak kote ki fikse pou anbakman/depa a (anndan). Yon mesaj IVR ap enfòmè kliyan yo ETA veyikil yo, oswa kliyan yo kapab kontwole lokalizasyon reyèl veyikil yo a (AAR oswa Sèvis Koutye Amelyore) ak MY AAR. Si kliyan yo bezwen pran yon asansè oswa mache yon distans pou ale nan distans pou ale nan pwen anbakman yo a, tanpri ba yo plis tan.
- Lè veyikil la rive, tanpri montre chofè a MetwoCard/Idantifikasyon AAR kliyan an epi peye frè transpò egzat la.

- Chofè yo dwe tann senk (5) minit aprè lè anbakman w lan, menm si yo rive bonè. Chofè ki rive aprè lè ki fikse pou anbakman w lan dwe tann senk (5) minit avan yo ale.
- Ekspeditè yo dwe rele kliyan an si li pa kote veyikil la ap fè anbakman an.
- Si kliyan yo pa rive pandan peryòd senk (5) minit atant lan, chofè a prale, sof si gen kontak ki fèt ak kliyan, chofè a ap rete pandan senk (5) ankò.
- Itilizatè telefòn selilè yo: Tanpri rele *Ekip Kalifikasyon* an pou asire w bon nimewo telefòn selilè enskri nan Nòt Manifès Kliyan yo nan dosye pèmanan yo yon fason pou ekspeditè yo kapab kontakte kliyan an avan chofè a ale.
- Si veyikil la pa rive alafen Peryòd atant 30 minit la, suiv enstriksyon ki nan *kisa Ou Dwe Fè si yon Veyikil AAR anreta*.
- Si kliyan yo anreta men yo swete kenbe rezèvasyon vwayaj retou yo a, rele AAR / **Mesaj gid #5** omwens 60 minit avan lè ki fikse pou anbakman an pou planifye.

Kisa Ou Dwe Fè si yon Veyikil AAR anreta

Si lè ki fikse pou anbakman an pase, men veyikil AAR la poko rive, rele AAR / **Mesaj gid #5** pou ou jwenn enfòmasyon sou dewoulman vwayaj la. Pèsonèl AAR la ap verifye Sistèm Kontwòl Lokalizasyon Otomatik Veyikil la (AVLM) epi l ap bay lokalizasyon veyikil la oswa ETA a, non founisè a ak nimewo veyikil la. Si ETA gen plis pase 30 minit reta aprè lè ki fikse pou anbakman an, kliyan yo kapab mande pou pèsonèl AAR la eseye jwenn lòt opsyon transpò pou kliyan an nan yon veyikil AAR ki nan zòn nan oswa otorize sèvis taksi/machin. Si premye veyikil ETA a tou pre, kliyan yo kapab swete tann premye veyikil la.

Otorizasyon Sèvis Taksi/Machin ak Ranbousman

Si kliyan yo gen otorizasyon pou itilize sèvis taxi oswa machine kòm yon lòt opsyon lè yon veyikil rive ta, pèsonèl AAR la ap ba yo yon nimewo otorizasyon. Lè sa a kliyan yo ap responsab pou òganize pwòp sèvis taksi/machine yo: tankou peye frè transpò, dwa pasaj, ak yon tep plis pase 15 pousan, pran yon resi nan men chofè a epi voye yon lèt bay AAR pou mande ranbousman. N ap ranbouse kliyan yo frè vwayaj yo a mwens frè transpò konplè Transpò Adapte AAR la. Montan ranbousman an kapab diminye si yon demand parèt depase.

Tanpri sonje sa: Kliyan k ap itilize chèz woulant kapab rele nan 311 pou mande yon Ekspedisyon ki Aksesib, oswa rele Ekspeditè a dirèkteman sou **646-599-9999** pou yon taksi ki aksesib pou chèz woulant pou yo vwayaje nan nenpòt nan senk (5) minisipalite yo pou tarif fiks la.

NYC Transit kapab ofri kliyan yo yon otorizasyon sou kondisyon lè li pa konnen si pwoblèm jou sa a se te fot kliyan an oswa fot NYC Transit. Nou p ap ranbouse kliyan pou sèvis taksi/machin si NYC Transit detèmine se kliyan an ki responsab pwoblèm nan.

NYC Transit pa kapab otorize sèvis taksi/machin pou kliyan ki pa nan pwen anbakman yo a epi ki pa prè pou vwayaje lè yon Veyikil AAR rive nan espas peryòd 30 minit la. Sa aplikab pou kliyan ki rele pou rele pou yon lè anbakman pi bonè menm jou vwayaj la tou.

Pou jwenn èd lè w ap bay resi pou konsiderasyon ranbousman, tanpri itilize Fòm pou Ranbousman Sèvis Taksi/Machin nan: **http://web.mta.info/nyct/paratran/Taxi_CarServiceReimbursementRequestForm.pdf**, oswa suiv Enstriksyon Konsènan Ranbousman ki nan pwochen paj la.

Enstriksyon Konsènan Ranbousman:

- Ou dwe voye lèt yo pa mwayen lapòs nan yon dèlè twa (3) mwa apati dat vwayaj la.
- N ap voye lèt ki pa vin ak dokiman yo tounen.
- Lèt yo dwe gen non kliyan an, adrès li, nimewo Idantite AAR li, nimewo otorizasyon NYC Transit li, orijinal resi kontè taksi oswa orijinal resi sèvis machin.
- Nou kapab rejte resi ki parèt falsifye, epi nou pa aksepte kopi oswa faks. Nou kapab limite montan ranbousman an si yon demand parèt egzajere.
- Resi sèvis machin yo dwe genyen non, nimewo telefòn, dat vwayaj la, frè transpò, dwa pasaj ak tep.
- Voye lèt yo AAR Taxi Reimbursements, MTA NYC Transit, Paratransit Division, 130 Livingston Street, Brooklyn, NY 11201.

Sèvis Enskripsyon

Nou ofri nenpòt kliyan k ap vwayaje soti menm kote a ale nan menm destinasyon an menm lè nan jounen an chak vwayaj omwens yon jou pa semèn. Si ou swete aplike, rele *Sèvis Enskripsyon* anfrom 8:00 AM rive 5:00 PM **Tanpri sonje sa:** *Sèvis Enskripsyon* an depann de disponib. Nou pwograme vwayaj sa yo alavans. Ou bezwen rele si ou swete anile oswa mete vwayaj ou ann atant.

Rele **Mesaj gid #2** pou anile yon vwayaj youn (1) a de (2) jou avan vwayaj la. Rele **Mesaj gid #5** pou anile yon vwayaj menm jou a dezèdtan avan lè anbakman w lan. Si ou pa bezwen sèvis enskripsyon pandan yon jou oswa plis, rele *Sèvis Enskripsyon* nan omwens twa (3) jou avan dat vwayaj ou a pou mete l ann atann. Pa egzanp, si ou gen yon vwayaj pou randevou terapi fizik chak Lendi soti 2:00 p.m rive 3:00, men ou ap an vakans pandan de (2) pwochen semèn yo, ou dwe rele *Sèvis Enskripsyon* an nan Vandredi pou ou mete vwayaj sa a ann atant. Lè w ap rele *Sèvis Enskripsyon* an pou mete enskripsyon w lan ann atant, se pou w pare pou bay enfòmasyon sa yo:

1. Non konplè w (eple l)
2. Nimewo MetroCard AAR/Idantite
3. Si ou vle mete tout oswa yon pati nan vwayaj ou yo ann atant (tankou, tout lendi ki gen nan mwa Jiyè a)
4. Premye dat veyikil AAR yo pa ta dwe pran w
5. Premye dat veyikil yo ta dwe rekòmanse pran w
6. Si ou pa konnen dat ou vle pou sèvis la rekòmanse a, di atant lan endefini

NYC Transit ap mete enskripsyon w lan ann atant pou 90 jou youn apre lòt. Apre 90 jou enskripsyon an ap anile, epi w ap bezwen fè yon lòt demand pou *Sèvis Enskripsyon*.

Twòp anilasyon vwayaj sou enskripsyon

NYC Transit kapab sispann nenpòt enskripsyon ki anile 30 pousan oswa plis pandan de (2) mwa youn dèyè lòt. Yon kliyan pa kapab rate yon kantite vwayaj ki depase sèt (7) pou yon mwa. N ap konsidere sa kòm yon abitid anilasyon pèmanan nenpòt pati nan enskripsyon an. Desizyon pou sispann yon enskripsyon akòz twòp anilasyon se yon desizyon definitif.

Kliyan nou sispann enskripsyon yo dwe fè yon lòt demand *Sèvis Enskripsyon*. Men, nou p ap pran demand lan an konsiderasyon jiska 30 jou aprè dat sispann an. Kliyan ki gen *Sèvis Enskripsyon* yo sispann akòz twòp anilasyon toujou gen dwa pou yo mande vwayaj rezèvasyon alanvans.

Vyolasyon Konsènan Kliyan ki Pa Prezante/ Anile Anreta

NYC Transit ap anrejistre chak fwa yon kliyan pa prezante oswa anile anreta kòm yon vwayaj rate epi nou kapab sispann li, nenpòt kliyan ki gen yon kantite vwayaj rate depase, pou yon dire rezonab, kit vwayaj yo se rezèvasyon alanvans oswa vwayaj sou enskripsyon. Kliyan yo pa gen dwa konteste yon vyolasyon pèsonèl nan moman li fèt la.

Yon kliyan pa prezante lè veyikil la rive kote pou l fè anbakman an nan espas 30 minit anbakman an, li tann pandan senk (5) minit ki rekòmande a epi kliyan pa monte veyikil la. Chak fwa yon kliyan pa prezante = 1 pwen.

Gen anilasyon anreta lè yon kliyan anile yon vwayaj mwens pase dezèdtan avan lè ki te fikse pou vwayaj la. Chak anilasyon anreta = 1 pwen.

Abitid oswa plede rate vwayaj. Kliyan kapab gen rate vwayaj pou rezon ki pa anba kontwòl li. Konsa, n ap bay kliyan yo sèt (7) pwen chak mwa n ap kapab itilize sizan yo pa ta prezante epi/oswa anile anreta. Lè sa a n ap retire yon pwen pou chak fwa kliyan an pa prezante epi/oswa li anile anreta pandan mwa sa a. Lè yon kliyan pa prezante epi/oswa anile anreta yon kantite fwa ki depase 7 pwen nan mwa a, n ap konsidere li gen yon “abitid oswa plede” rate vwayaj epi kòm yon vyolasyon Politik la.

N ap voye yon avi ekri bay kliyan an ki di li vyole Politik konsènan Kliyan ki Pa Prezante/Anile Anreta a epi nou pwograme pou sispann li.

Sispansyon

Kliyan yo ap tonbe anba peryòd sispansyon sa a pou vyolasyon Politik sa pandan 12 dènye mwa yo. Vyolasyon repete ap fè dire sispansyon yo ogmante.

- 1ye vyolasyon: Avi Avètisman san sispansyon
- 2zyèm vyolasyon: 1ye sispansyon (pou 1 semèn)
- 3zyèm vyolasyon: 2zyèm sispansyon (pou 2 semèn)
- 4yèm vyolasyon: 3zyèm sispansyon (pou 3 semèn)

5yèm vyolasyon an ak sispansyon li mennen pandan 12 dènye mwa yo ap mennen yon peryòd sispansyon 4 semèn pou chak sispansyon.

Anplis, Sèvis Enskripsyon an ap anile pou nenpòt kliyan ki sou sispansyon. Kliyan ki sou sispansyon Sèvis Enskripsyon yo dwe re aplike pou n konsidere yo pou yon nouvo enskripsyon. Nou p ap pran aplikasyon an an konsiderasyon pandan 30 jou aprè dat sispansyon an fini.

Avi Sispansyon

Avan yon sispansyon, kliyan yo ap resevwa yon avi sispansyon ki idantifye chak vwayaj kote kliyan yo pa t prezante oswa yo te anile l anreta. Avi a ap enfòme kliyan yo konsènan dat sispansyon ap kòmanse ak dat l ap fini, ansanm ak dat kliyan yo kapab rekòmanse itilize transpò adapte la ankò.

Dwa pou Konteste Sispansyon Kontestasyon

Ekri:

- Kliyan yo dwe remèt fòm Avi sou Entansyon Kontestasyon Sispansyon an ranpli.
- Kliyan yo dwe remèt swa fòm Deklarasyon Kontestasyon an oswa yon lèt ki dokimante rezon ki fè yo kwè yo ta ekskize vyolasyon an ak nenpòt dokiman ki ka apiye yo.
- Kliyan yo dwe poste dokiman sa yo nan yon dèlè 14 jou òdinè aprè dat avi sispansyon an te fin soti.

Kontestasyon An Pèsòn:

- Kliyan yo dwe voye fòm Avi sou Entansyon Kontestasyon Sispansyon a ranpli pa mwayen lapòs nan yon dèlè 14 jou òdinè aprè dat avi sispansyon an te fin soti.
- N ap kontakte kliyan yo pou pwograme yon odyans kontestasyon.
- Kliyan yo dwe disponib pou patisipe nan odyans lan nan yon dat yo menm ak AAR mete yo dakò sou li.

Okenn sispansyon p ap antre ann aplikasyon si kliyan an ale nan kontestasyon dapre enstriksyon dèlè ki nan Politik sa a epi Komite Kontestasyon Transpò Adapte a pa detèmine rezilta kontestasyon an.

Desizyon Kontestasyon

NYC Transit ap enfòme kliyan yo de desizyon l konsènan kontestasyon an alekri. Si yo sispansyon an kenbe, avi konsènan desizyon an ap bay kliyan an dat peryòd sispansyon an ap kòmanse ak dat l ap fini.

Politik Konsènan Konduit

Nou kapab sispann oswa ekate kliyan ki enplike nan aksyon vyolan, ki mete gwo twoub oswa ki ilegal. Kliyan yo responsab pou konduit Èd Swen Pèsònèl yo ak envite yo. Move konduit gen ladan l konpòtman pi devan yo, men pa sa sèlman. Move konduit kapab lakòz ou pèdi sèvis transpò adapte a si li rive nan kontèks AAR tradisyonèl, pwogram MetroCard AAR la, pwogram pilòt e-Hail la, oswa nenpòt lòt pwogram oswa sèvis NYCT bay.

Konduit Ki Entèdi yo Gen Ladan Yo:

- Zak vyolans, teworis ak/oswa konduit ilegal ki tankou sa ki lakòz oswa ki gen tandans pou lakòz chòk ak/oswa domaj sou ou oswa sou lòt moun.
- Menas vyolans oswa teworis, tizonnay ak/oswa konduit ki reprezante yon menas pou ou oswa pou lòt moun.
- Konduit ki lakòz kontak fizik ki pa apwopriye avèk ou oswa avèk lòt moun.
- Langaj ki pote twoub oswa vyolan – remak negatif konsènan ras, gwoup etnik, relijyon, idantite seksyèl, preferans seksyèl oswa andikap.
- Pote oswa vini avèk nenpòt atik, enstriman danjere, oswa zam ki pa reprezante yon danje oswa yon menas.
- Konduit ki deranje/anpeche sèvis sikilasyon kliyan.
- Fatra, dechè, likid oswa lòt matyè kreye yon danje oswa yon sityasyon san ijyèn (tankou krache oswa pipi)
- Kraze, degrade, detui oswa vandalize pwopriyete AAR.
- Fimen oswa pote yon flam ouvètman oswa yon alimèt, siga, sigarèt, pip oswa tòch tou limen.

- Bwè/posede nenpòt resipyan ki gen bwason ki fèt alkòl epi ki ouvri.
- Konduit ki montre yon entansyon pou fè fwod/vòlè sèvis la.
- Bay fo enfòmasyon konsènan rezèvasyon PCA ak/oswa envite espre.

Tanpri sonje si ou atake yon anplwaye MTA ou fè yon krim ki ka fè ou pase jiska 7 ane nan prizon.

Aplikasyon Lalwa

NYCT rezève l dwa pou refize bay nenpòt kliyan ki enplike nan gwo aksyon vyolan, ki mete gwo twoub oswa ki ilegal sèvis nan limit ADA pèmèt li. Nan ka aksyon vyolan, ki mete gwo twoub oswa ki ilegal, moun nan kapab tonbe anba sispansyon imedya men l ap gen dwa pou l fè kontestasyon aprè sispansyon.

NYCT ap swiv pwosesis ki anvigè pou kontestasyon an, men nou gen dwa pou fè odyans kontestasyon an nan konferans nan telefòn.

Fason pou ou Fè Elòj, Pote Plent oswa Fè Sigjesyon konsènan AAR

Objektif Sèvis Transpò Adapte AAR la se bay sèvis ki sekirize, ki rapid epi ki fyab. N ap byen kontan resevwa fidbak ou konsènan eksperyans vwayaj ou a.

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

- Rele: **877-337-2017** epi peze “8,” pou pale ak yon reprezantan ki ap jere pwoblèm Transpò Adapte soti 9 AM – 5 PM, Lendi – Vandredi. Kliyan ki soud / tande di yo: itilize founisè sèvis relè prefere nou oswa sèvis relè gratis 711 lan pou kontakte 877-337-2017.
- Ekri: MTA New York City Transit, Paratransit Division, Customer Relations, 130 Livingston Street, Brooklyn, NY 11201.
- Imel: **new.mta.info/customer-feedback** epi chwazi “Paratransit(AAR)” nan espas “MTA Service” la.

Fè kòmantè w la oswa plent ou an pandan detay yo fre nan tèt toujou a. Nou enpasyan pou n resevwa kòmantè pozitif ak sigjesyon itil kliyan yo. Si ou gen yon plent, n ap eseye rezoud li. Lè w ap fè plent, tanpri di nou non ou, adrès ou, nimewo telefòn ou ak nimewo MetroCard/ Idantifikasyon AAR ou. Epi bay detay presi nan plent ou epi kilè ak ki kote sa te pase. Si ou w ap pote plent konsènan yon vwayaj, enfòmasyon ki sou tikè vwayaj ou a ap ede nou fè ankè.

Demand Modifikasyon Rezonab pou Moun Ki Gen Andikap

MTA ak ajans operasyon l yo – New York City Transit, MTA Bus, Long Island Rail Road, ak Metro-North Railroad – angaje yo pou fè modifikasyon rezonab nan politik nou yo, pratik nou yo ak pwosedi nou yo pou garanti sèvis metwo, bis ak tren rejyonal nou yo aksesib pou tout moun ki gen andikap. Nenpòt moun ki gen yon andikap ki swete fè yon Demand Modifikasyon Rezonab, oswa depoze yon plent konsènan Demand Modifikasyon Rezonab, kapab fè sa pi ba a sou:

https://mta-nyc.custhelp.com/app/ask_rmr



(877) 337-2017
new.mta.info