



Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật

Có Hiệu Lực Từ Tháng 4 Năm 2022
Phương Tiện Giao Thông Công
Cộng Đi Xe Chung



Hướng Dẫn dành cho Hành Khách của Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật

3331 N. First Street, San Jose, CA 95134

Paratransit (408) 321-2380

Bộ Phận Phụ Trách Tính Đủ Điều Kiện của Dịch Vụ Vận Chuyển

Người Khuyết Tật (408) 321-2381





MỤC LỤC

MỤC LỤC.....	1
CHÀO MỪNG BẠN ĐẾN VỚI DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN NGƯỜI KHUYẾT TẬT (ACCESS PARATRANSIT) CỦA VTA	3
THÔNG TIN LIÊN HỆ CỦA VTA ACCESS PARATRANSIT	4
Địa Chỉ Gửi Thư	4
Ghé Thăm Chúng Tôi Tại	4
Số Điện Thoại và Giờ Làm Việc.....	4
Dịch Vụ Khách Hàng VTA.....	4
Đường Dây Chính của Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS	4
Đặt Chỗ	4
Thông Báo & Ngày Làm Việc	4
Bộ Phận Phụ Trách Tính Đủ Điều Kiện ACCESS	4
Thông Tin Trực Tuyến.....	5
MyACCESS Online 24 giờ	5
Hệ Thống Điện Thoại Tự Động.....	6
QUY TRÌNH CHỨNG NHẬN ĐỦ ĐIỀU KIỆN.....	7
Tính Đủ Điều Kiện Cho Trẻ Nhỏ.....	8
Đăng Ký Xét Duyệt Tính Điều Kiện Sử Dụng Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật	9
Quy Trình 2 Bước	9
Xác Định Tính Đủ Điều Kiện	11
KHIẾU NẠI	12
TÍNH ĐỦ ĐIỀU KIỆN LÀM DU KHÁCH SỬ DỤNG DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN NGƯỜI KHUYẾT TẬT ADA .13	13
Du Khách trong 21 Ngày	13
Tính Đủ Điều Kiện Theo Khu Vực của ADA	14
BẮT ĐẦU.....	14
Trước Khi Bạn Đặt Trước Chuyến Đi Đầu Tiên	14
Duy Trì Tài Khoản Của Bạn.....	15
Yêu Cầu Sao Kê.....	15
Đóng Tài Khoản	16
ĐẶT CHỖ DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN NGƯỜI KHUYẾT TẬT	16

Đặt Trước Chuyến Đi Vận Chuyển Người Khuyết Tật	16
Đặt Trước Một Chuyến Khứ Hồi	18
Dịch Vụ Đăng Ký	18
Hủy Chuyến Đi	19
Chính Sách Bỏ Chỗ	20
Khiếu Nại Việc Bỏ Chỗ	22
TỔNG QUAN VỀ DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN NGƯỜI KHUYẾT TẬT	23
Khu Vực Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ADA của VTA	23
Dịch Vụ Liên Quận	23
Giờ Hoạt Động	24
Khung Thời Gian Đón 30 Phút	24
Xe Trễ	25
Chuyến Đi Quá Sớm	26
Thời Gian Di Chuyển Trên Xe	26
Dịch Vụ Cao Cấp	26
Phương Tiện	28
Các Tuyến Đường	28
Tài Xế	29
Giới Hạn Dịch Vụ	29
THÔNG TIN SỬA ĐỔI HỢP LÝ	30
TÓM TẮT GIÁ VÉ VÀ PHÍ DỊCH VỤ	32
Giá Vé cho Các Chuyến Đi của Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật (Có hiệu lực từ ngày 1 tháng 1 năm 2018)	32
Chương Trình Thẻ Thông Minh (Smart Pass)	32
CÁC DỊCH VỤ, THÔNG TIN VÀ CHÍNH SÁCH KHÁC	33
Nhân Viên Chăm Sóc Cá Nhân	33
Người Đi Cùng	34
Động Vật Trợ Giúp	34
Vật Nuôi	35
Thiết Bị Di Chuyển	35
Thiết Bị Di Chuyển và An Toàn Cho Khách Hàng	36
Thiết Bị Y Tế Khác	37
Các Gói Trên Phương Tiện Vận Chuyển Người Khuyết Tật	38
Thẻ ID Thay Thế	38

Đồ Bị Thất Lạc	38
Chính Sách Chung.....	39
Hành Vi Gây Rối Nghiêm Trọng	39
DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG VẬN CHUYỂN NGƯỜI KHUYẾT TẬT CỦA VTA	41
Dịch Vụ Chất Lượng.....	41
DỊCH VỤ XE BUÝT & ĐƯỜNG SẮT NHẸ DÀNH CHO NGƯỜI KHUYẾT TẬT CỦA VTA	43
Bảo Mật Thiết Bị Di Chuyển.....	44
Dịch Vụ Khách Hàng của VTA	44
Số Điện Thoại & Thông Tin Trực Tuyến.....	44
Thông Tin Giao Thông Khu Vực.....	44
Mục VI.....	44
Liên Hệ với Cục Quản Lý Vận Tải Liên Bang.....	45

CHÀO MỪNG BẠN ĐẾN VỚI DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN NGƯỜI KHUYẾT TẬT (ACCESS PARATRANSIT) CỦA VTA

Đạo Luật Người Khuyết Tật Hoa Kỳ (ADA) - một đạo luật về quyền công dân được ban hành vào năm 1990 - yêu cầu các cơ quan vận tải phải cung cấp phương tiện giao thông công cộng cho người khuyết tật.

Theo ADA, Cơ Quan Giao Thông Vận Tải Thung Lũng Santa Clara (VTA) cung cấp dịch vụ vận chuyển người khuyết tật - một dịch vụ đưa đón tận cổng - cho những người không thể tự sử dụng các dịch vụ xe buýt hoặc đường sắt nhẹ tại địa phương trong một phần hoặc toàn bộ thời gian vì khiếm khuyết về thể chất, thị giác hoặc nhận thức.

Dịch vụ vận chuyển người khuyết tật ADA của VTA hoạt động trong cùng các giờ và khu vực hoạt động của dịch vụ xe buýt và đường sắt nhẹ địa phương.

Dịch vụ vận chuyển người khuyết tật của VTA được vận hành thông qua các nhà thầu. VTA cung cấp dịch vụ giám sát trực tiếp từ các nhà thầu. Chương trình vận chuyển người khuyết tật có 1 nhà thầu để quản lý Quy Trình Chứng

Nhận Tính Đủ Điều Kiện và 1 nhà thầu riêng để điều hành việc vận hành hàng ngày (bao gồm hoạt động đặt chỗ, điều động cũng như nhân viên vận hành).

THÔNG TIN LIÊN HỆ CỦA VTA ACCESS PARATRANSIT

Địa Chỉ Gửi Thư

VTA ACCESS Paratransit
3331 N. First St.
San Jose, CA 95134

Ghé Thăm Chúng Tôi Tại

Downtown Customer Service
Center at 55-A West Santa Clara
Street, San Jose, CA 95113

Số Điện Thoại và Giờ Làm Việc

Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng và Tính Điều Kiện thuộc Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS Paratransit của VTA đóng cửa vào các ngày lễ lớn (Năm Mới, Ngày Tưởng Niệm, Ngày Độc Lập, Ngày Lao Động, Ngày Lễ Tạ Ơn và Giáng Sinh).

Dịch Vụ Khách Hàng VTA

(408) 321-2300 Từ Thứ Hai đến thứ Sáu, 6 giờ sáng - 7 giờ tối và Thứ Bảy 7 giờ 30 sáng - 4 giờ chiều

Đường Dây Chính của Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS

(408) 321-2380 Số Miễn Phí (800) 894-9908 TTY (408) 238-1001

Đặt Chỗ

8 Giờ Sáng - 5 Giờ Chiều Hàng Ngày

Thông Báo & Ngày Làm Việc

5 Giờ Sáng - 8 Giờ Tối Hàng Ngày (365 ngày/năm) Xác Nhận, Hủy, Xe Trễ, Lướt Về, Xe Thứ Hai Và Yêu Cầu Chuyển Đi Trong Ngày

Bộ Phận Phụ Trách Tính Đủ Điều Kiện ACCESS

(408) 321-2381 Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 Giờ Sáng - 5 Giờ Chiều

Thông Tin Trực Tuyến

Trang Web	www.vta.org/go/paratransit
E-Mail	paratransit@vta.org
MyACCESS Online	myaccess.vta.org

MyACCESS Online 24 giờ

Khách hàng có thể đăng nhập vào tài khoản MyACCESS Online của mình tại myaccess.vta.org. Hãy truy cập <https://www.youtube.com/watch?v=31I36kSw60k> để xem video Tổng Quan về MyACCESS Online. Bạn có thể gửi qua email các câu hỏi khác tới paratransit@vta.org cùng tên, số điện thoại, ID khách hàng, câu hỏi và đại diện sẽ liên hệ.

MyACCESS Online cung cấp khả năng tự quản lý các chuyến đi từ bất kỳ thiết bị nào có kết nối mạng internet. Xin lưu ý rằng bạn chỉ có thể đặt trực tuyến các chuyến đi tiêu chuẩn trước từ 1-3 ngày. Bạn phải đặt trước 5 giờ chiều các chuyến đi cho ngày hôm sau. Khi đặt các chuyến đi trong giờ cao điểm, khách hàng có thể được nhắc gọi điện thoại. Để tránh trùng lặp chuyến đi, các khung giờ đón phải cách nhau 1 tiếng.

Khách hàng có trách nhiệm đặt chỗ chính xác và tự xác minh tất cả các chuyến đi đã đặt trực tuyến. Vui lòng kiểm tra tất cả các chuyến đi vào ngày hôm trước và điều chỉnh nếu cần. Nếu đặt sai chuyến đi sắp tới, khách hàng có thể hủy và đặt lại chuyến đi. Tuy nhiên, chúng tôi sẽ áp dụng thêm phí dịch vụ khi bạn đặt lại chuyến đi trong cùng ngày.

Chúng tôi yêu cầu khách hàng hủy chuyến đi ít nhất hai (2) giờ trước khi bắt đầu khung thời gian đón. Nếu chuyến đi diễn ra trong vòng hai (2) giờ kể từ khung thời gian đón, khách hàng phải gọi điện để hủy chuyến đi của mình. Bạn không thể sử dụng trang web trong thời gian bảo trì.



Hệ Thống Điện Thoại Tự Động

Chúng tôi thiết kế Hệ Thống Điện Thoại Tự Động với mục đích cung cấp cho bạn khả năng truy cập thông tin cũng như dịch vụ tự phục vụ một cách nhanh chóng và thuận tiện. Nhờ đó, bạn có thể lên lịch cho chuyến đi mới, xác nhận và hủy các chuyến đi hiện tại. Vì hệ thống được kết nối với cơ sở dữ liệu trực tiếp của chúng tôi, bạn có thể sử dụng hệ thống điện thoại tự động để kiểm tra thời gian đến nơi ước tính của chuyến đi và hủy chuyến đi 24 giờ/ngày.

Để đặt các địa chỉ yêu thích của bạn và bắt đầu sử dụng hệ thống điện thoại tự động của chúng tôi, vui lòng gọi cho chúng tôi theo số (408) 321-2380. Trong cuộc gọi, bạn nhấn số không (0) để nói chuyện với đại diện ACCESS và yêu cầu thêm các vị trí thường đi lại vào hồ sơ khách hàng của mình. Bạn có thể lưu cơ quan, bác sĩ và các địa chỉ yêu thích khác. Địa chỉ dịch vụ cao cấp không đủ điều kiện để thêm làm địa chỉ yêu thích. Trước khi gọi, vui lòng chuẩn bị sẵn địa chỉ của bạn và ghi nhớ những địa chỉ bạn sẽ lưu lại để có thể tham khảo khi sử dụng hệ thống điện thoại tự động.

Vui lòng tham khảo tài liệu online về Hệ Thống Điện Thoại Tự Động của chúng tôi tại <https://www.vta.org/go/paratransit> trong phần Tài Liệu Liên Quan.

Quyền truy cập vào MyACCESS Online và Hệ Thống Điện Thoại Tự Động của chúng tôi có thể bị chấm dứt bất kỳ lúc nào - theo quyết định riêng của VTA - vì những lý do bao gồm nhưng không giới hạn ở hành vi lái xe gây nguy hiểm, đe dọa hoặc làm gián đoạn dịch vụ bao gồm cả việc vắng mặt.

QUY TRÌNH CHỨNG NHẬN ĐỦ ĐIỀU KIỆN

Để đủ điều kiện sử dụng Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ADA, trước tiên khách hàng phải nộp đơn xin xét duyệt tính đủ điều kiện với Cơ Quan Giao Thông Vận Tải Thung Lũng Santa Clara (VTA). Chứng Nhận Đủ Điều Kiện Sử Dụng Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật xác định tính đủ điều kiện cho dịch vụ vận chuyển người khuyết tật bổ sung hoạt động trong toàn khu vực dịch vụ của Quận Santa Clara. Quy trình này quyết định cá nhân nào đủ điều kiện sử dụng Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ADA cho một số hoặc toàn bộ chuyến đi, cũng như cá nhân nào có thể dùng hệ thống xe buýt và đường sắt tuyến cố định dành cho người khuyết tật. Cá nhân quan tâm đến việc sử dụng dịch vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật phải đăng ký và đủ điều kiện theo nguyên tắc của ADA.

Để đăng ký Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ADA, vui lòng truy cập trang web của chúng tôi để nhận thẻ dữ liệu hoặc bạn có thể gọi cho Bộ Phận Phụ Trách Tính Đủ Điều Kiện theo số (408) 321-2381 từ 8 giờ sáng - 5 giờ chiều, từ Thứ Hai - Thứ Sáu, để yêu cầu tập tài liệu và thẻ dữ liệu. Nếu bạn cần hỗ trợ để hoàn thành đơn, vui lòng thông báo cho Bộ Phận Phụ Trách Tính Đủ Điều Kiện.

Khách hàng phải cập nhật địa chỉ, số điện thoại, người liên hệ khẩn cấp và thông tin hỗ trợ di chuyển với bộ phận phụ trách tính đủ điều kiện để đảm bảo nhận được dịch vụ có chất lượng. Nếu có sự thay đổi về thiết bị hỗ trợ di chuyển, khách hàng phải thông báo cho Bộ Phận Phụ Trách Tính Đủ Điều Kiện để đánh giá lại tính đủ điều kiện của mình.

Tính đủ điều kiện của dịch vụ vận chuyển người khuyết tật ADA dựa trên khả năng chức năng của một cá nhân khi sử dụng một cách độc lập xe buýt hoặc đường sắt hạng nhẹ VTA và được xác định theo các tiêu chí sau:

Loại 1 Bất kỳ người khuyết tật nào không thể lên, đi hoặc xuống khỏi phương tiện dành cho người khuyết tật mà không có sự hỗ trợ của

người khác (ngoại trừ người điều khiển thang máy hoặc thiết bị lên máy bay khác).

Loại 2 Bất kỳ người khuyết tật nào cần sự hỗ trợ của đường dốc dành cho người khuyết tật để lên, đi hoặc xuống xe từ phương tiện dành cho người khuyết tật, đồng thời phương tiện phù hợp không có sẵn hoặc các trạm quan trọng không dành cho người khuyết tật.

Loại 3 Bất kỳ người khuyết tật nào có tình trạng khuyết tật cụ thể liên quan đến việc ngăn cản người đó đi đến hoặc đi từ xe buýt hay địa điểm lên và xuống tàu của đường sắt hạng nhẹ.

Tính đủ điều kiện không dựa trên độ tuổi, tình trạng kinh tế hoặc không có khả năng lái xe ô tô. Người nộp đơn cần lưu ý rằng có tình trạng sức khỏe, sử dụng thiết bị di chuyển (tức là xe lăn, xe điện, v.v.), hoặc khuyết tật sẽ không tự động đủ điều kiện tham gia dịch vụ.

Tính Đủ Điều Kiện Cho Trẻ Nhỏ

Tính đủ điều kiện được thành lập khi một cá nhân không thể độc lập tiếp cận hoặc di chuyển bằng xe buýt và đường sắt hạng nhẹ theo tuyến cố định - do tình trạng suy giảm về thể chất hoặc tinh thần (bao gồm cả khiếm thị) - đều có thể xem là đủ điều kiện sử dụng dịch vụ vận chuyển dành cho người khuyết tật. Đối với trẻ nhỏ - người mà thường không đi một mình trên xe buýt hoặc đường sắt hạng nhẹ, chúng tôi xem xét khả năng của nhóm người (ví dụ: trẻ và cha mẹ/người giám hộ), thay vì khả năng độc lập của trẻ. Nếu xác định rằng không phải do tình trạng khuyết tật ngăn cản trẻ sử dụng xe buýt và đường sắt hạng nhẹ, trẻ sẽ được xem là không đủ điều kiện sử dụng dịch vụ vận chuyển dành cho người khuyết tật.

Trẻ em đủ điều kiện phải trả giá vé tiêu chuẩn, đồng thời tất cả các quy tắc áp dụng cho người lớn đi xe cũng áp dụng cho trẻ em. Trẻ em đi cùng cũng phải trả giá vé tiêu chuẩn. Nếu trẻ dưới tám (8 tuổi) có chiều cao dưới 4 feet 9 inch đi trên dịch vụ của chúng tôi, bạn phải cung cấp ghế an toàn cho trẻ và đảm bảo an

toàn cho trẻ theo luật của California. Bất kỳ ghế an toàn nào dành cho trẻ em được sử dụng trên VTA ACCESS Paratransit phải đáp ứng các tiêu chuẩn của tiểu bang California cho trẻ ở độ tuổi, chiều cao và/hoặc cân nặng tương ứng.

Đăng Ký Xét Duyệt Tính Điều Kiện Sử Dụng Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật

Bạn có thể yêu cầu nhận tài liệu thông tin từ Tính Điều Kiện Sử Dụng Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA từ những nguồn sau đây:

(408) 321-2381

TTY (408) 321-2330

www.vta.org/go/paratransit

FAX (408) 238-1015


Tài liệu thông tin chứa 1 thẻ dữ liệu một trang. Tài liệu và thẻ dữ liệu có sẵn bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung Quốc và tiếng Việt, đồng thời Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA hỗ trợ ngôn ngữ cho bất kỳ cá nhân nào cần dịch vụ dịch thuật.

Tất cả thông tin về quy trình, tài liệu cần thiết để đăng ký xét duyệt tính điều kiện, thông báo và quyết định liên quan đến tính đủ điều kiện đều có sẵn ở các định dạng dành cho người khuyết tật theo yêu cầu. Các định dạng bao gồm, nhưng không giới hạn ở âm thanh, bản in lớn, chữ nổi Braille, file điện tử gửi qua email và ngôn ngữ ký hiệu.

Quy Trình 2 Bước

Hãy gửi thẻ dữ liệu một trang có chữ ký qua đường bưu điện đến Bộ Phận Phụ Trách Tính Đủ Điều Kiện của VTA tại 3331 N. First St., San Jose, CA 95134, mang trực tiếp đến Trung tâm Dịch vụ Khách hàng Downtown của chúng tôi tại 55-A West Santa Clara Street, San Jose, CA 95113 hoặc qua fax theo số (408) 238-1015. Với thẻ dữ liệu đã ký, Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA có thể liên hệ với bác sĩ của người đăng ký hoặc chuyên gia bên thứ ba được cấp phép. Xin lưu ý rằng Bộ Phận Phụ Trách Tính Đủ Điều Kiện có thể liên hệ với bác sĩ của bạn để xác minh tình trạng khuyết tật của

bạn. Tuy nhiên, chúng tôi không chỉ quyết định tính đủ điều kiện dựa trên khuyến nghị của bác sĩ. Chúng tôi sẽ trả lại các thẻ dữ liệu không đầy đủ cho người đăng ký. Phần tô đậm bên dưới là các mục mà bạn phải hoàn tất.

Personal Data Card, Certification and Authorization for Release of Protected Health Information 

Please read, sign, date and mail to VTA Eligibility Department, 3331 N. First St, San Jose, CA 95134. This form can also be dropped off at VTA, 3331 N. First St, San Jose, CA 95134.

Applications for individuals who are under the age of 18 years, must be completed by the applicant's parent, legal guardian or custodian. If an applicant is 18 years or older, but is unable to complete the application because of a physical or vision impairment, the applicant must have given permission to the person completing the application. Applications for individuals 18 years of age or older with cognitive impairments, must be completed by the applicant's legal guardian or custodian.

Applications that do not meet the above criteria will not be processed. Thank you in advance for your cooperation. VTA ACCESS Paratransit will contact you for a phone interview.

Section 1: Personal Data Check one: New Applicant Existing Customer
(Paratransit ID# _____)

Applicant Name: _____ (Mr/Mrs/Ms - circle one)

Birthdate: _____

Application Information:

Address: _____ **City:** _____

State: _____ **Zip:** _____

Home Phone Number: _____ **Cell Phone Number:** _____

Best time(s) to call: _____ **Email:** _____

Primary Language: _____

What is your primary disability and/or most limiting condition?

Do you use any mobility aids or specialized equipment? Yes No

If you answered "Yes" please check all that apply:

Cane White Cane Walker Crutches Manual Wheelchair

Power Wheelchair Power Scooter Leg Braces Respirator Portable Oxygen Tank

Prosthesis Service Animal Speech Devices Communication Board Other _____

Do you need any future written information provided to you in an accessible format? Yes No

If "Yes", please check the format you prefer: Email Diskette Audio Tape Braille Large Print

Would you be interested in learning more about mobility options and travel training? Yes No

Continued on back

Emergency Contact Name: _____

Relationship to Applicant: _____ **Phone Number (s):** _____

Address: _____ **City:** _____ **State:** _____ **Zip Code:** _____

Section 2: Authorization for Release of Protected Health Information

I understand the protected health information provided during the application and interview process will be kept confidential and shared only with the following professionals or providers as necessary to determine eligibility and provide paratransit services, and for quality assurance/audits to comply with ADA regulations and VTA policy.

Section 3: Authorization to Release Medical Information

(Please include the contact information for your physician or licensed professional, who can verify your disability/ies, or has knowledge about your disability/ies and functional limitations.)

I hereby authorize:

Name: _____

Address: _____

Phone: _____ **FAX:** _____

(OPTIONAL) Medical Record/Kaiser Number: _____

to release the information requested below about my disability or disabilities to VTA ACCESS Paratransit eligibility representatives/contractors upon request. The information released will be used solely to evaluate my eligibility for VTA paratransit services as required by the Americans with Disabilities Act, 42 U.S.C. Section 12101 et seq., 104 Stats. 327.

I understand that I have a right to revoke any Section of this authorization at any time by writing to VTA ACCESS Paratransit except to the extent that action has already been taken based upon this authorization.

Applicant Signature: _____ **Date:** _____

Section 4: Applicant Certification (Please sign)

All applicants must sign the completed application. If this application has been completed by someone other than the person requesting certification, the person who completed the application must provide the following information:

Name of Person Assisting Applicant: _____

Relationship to Applicant: _____

Address: _____ **City:** _____ **State:** _____ **Zip Code:** _____

Phone Number: _____ **Alternate Number:** _____

Signature: _____ **Date:** _____

By signing this application, you are certifying under penalty of perjury under the laws of the State of California, that the foregoing is true and correct.

Applicant/Legal Guardian/Conservator Signature: _____ **Date:** _____

- Tên người nộp đơn
- Ngày sinh
- Địa chỉ và số điện thoại
- Tình trạng sức khỏe hoặc khuyết tật

- Tên và thông tin liên hệ của bác sĩ hoặc chuyên gia điều trị
- Chữ ký của người nộp đơn

Nếu người nộp đơn đang được bảo hộ hoặc đại diện hợp pháp khác, vui lòng gửi kèm bản sao giấy tờ cùng với thẻ dữ liệu.

Hãy tham gia cuộc phỏng vấn qua điện thoại. Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA sẽ gọi cho người nộp đơn để xem xét thẻ dữ liệu của họ và thực hiện cuộc phỏng vấn qua điện thoại nhằm xác định tính đủ điều kiện sử dụng dịch vụ vận chuyển người khuyết tật của người nộp đơn. Chúng tôi có hỗ trợ dịch thuật và ngôn ngữ.

Xác Định Tính Đủ Điều Kiện

Quá trình xác định tính đủ điều kiện sử dụng dịch vụ vận chuyển người khuyết tật ADA có thể kéo dài tối đa 21 ngày để hoàn tất. Người nộp đơn sẽ nhận được thông báo bằng văn bản về việc xác định tính đủ điều kiện, bao gồm thông tin cụ thể làm căn cứ cho quyết định đó. Nếu quyết định mất hơn 21 ngày để xử lý, đối người nộp đơn đã nộp thẻ dữ liệu về tính đủ điều kiện và phỏng vấn, họ sẽ được xem đủ điều kiện để sử dụng dịch vụ vào ngày thứ 22 cho đến khi chúng tôi đưa ra quyết định.

Người nộp đơn được chấp thuận (mà đăng ký làm khách hàng sử dụng dịch vụ vận chuyển người khuyết tật mới) sẽ nhận được một thẻ ID không ảnh trong gói chào mừng của mình để sử dụng làm bằng chứng về tính đủ điều kiện, bao gồm cả ngày hết hạn. Khách hàng có thể yêu cầu thẻ ID có ảnh; tuy nhiên, chúng tôi không tự động phát hành. Để yêu cầu thẻ ID có ảnh; vui lòng gửi ảnh gần đây kèm tên, ngày sinh và số ID khách hàng của bạn đến paratransit@vta.org hoặc qua đường bưu điện đến VTA ACCESS Paratransit tại 3331 N. First Street, San Jose, CA 95134. Nếu không thể gửi email hoặc gửi ảnh qua đường bưu điện, khách hàng có thể đến trực tiếp Trung tâm Dịch vụ Khách hàng Downtown của chúng tôi tại 55-A W. Santa Clara St., San Jose, CA 95113. Xin lưu ý rằng ngày hết hạn cá nhân sẽ được in trên thẻ của bạn. Bạn không thể sử dụng thẻ sau khi hết hạn.

Khách hàng đang chứng nhận lại có thể tiếp tục sử dụng dịch vụ vận chuyển người khuyết tật trong suốt quá trình đủ điều kiện cho đến khi quyết định được đưa ra và thông qua quy trình kháng nghị. Khách hàng có thể yêu cầu cập nhật thẻ căn cước có ảnh sau khi hoàn tất quá trình xác nhận lại. Vui lòng tham khảo Phần **DỊCH VỤ XE BUÝT VÀ ĐƯỜNG SẮT NHẸ DÀNH CHO NGƯỜI KHUYẾT TẬT CỦA VTA** trong Hướng Dẫn dành cho Hành Khách này để biết thêm thông tin về cách sử dụng thẻ ID có ảnh trên các dịch vụ xe buýt và đường sắt hạng nhẹ dành cho người khuyết tật của VTA.

KHIẾU NẠI

Người nộp đơn đủ điều kiện sử dụng dịch vụ vận chuyển người khuyết tật ADA có thể khiếu nại việc từ chối tính đủ điều kiện, tính đủ điều kiện tạm thời và/hoặc các quyết định về tính đủ điều kiện có điều kiện. Thư xác định tính đủ điều kiện cung cấp thông tin về cách khiếu nại nếu người nộp đơn không đồng ý với quyết định. Người nộp đơn phải nộp đơn khiếu nại đến Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA qua đường bưu điện, email hoặc điện thoại trong vòng 60 ngày kể từ ngày ghi trên thư xác định tính đủ điều kiện.

Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA tuân theo quy trình khiếu nại xác định tính đủ điều kiện hai (2) cấp độ:

Khiếu Nại Cấp Độ 1 Quá Trình Xem Xét Hành Chính do nhân viên VTA (không tham gia vào việc đưa ra quyết định từ chối ban đầu) thực hiện.

Khiếu Nại Độ Cấp 2 Đánh Giá Trực Tiếp/Đánh Giá Chức Năng do Ủy Ban Hội Đồng Khiếu Nại hoặc nhà cung cấp khiếu nại bên thứ ba (không tham gia vào việc đưa ra quyết định ban đầu) thực hiện. Bộ Phận Phụ Trách Tính Đủ Điều Kiện sẽ liên hệ với người khiếu nại để lên lịch đánh giá trực tiếp/đánh giá chức năng trong vòng hai (2) đến ba (3) ngày làm việc sau khi đơn khiếu nại cấp độ 1 hoàn tất.

VTA ACCESS sẽ thông báo kết quả kháng cáo cho người nộp đơn bằng văn bản trong vòng 30 ngày sau khi hoàn thành đánh giá trực tiếp/đánh giá chức năng.

Thông Tin Liên Hệ của Bộ Phận Phụ Trách Tính Đủ Điều Kiện Để Yêu Cầu Khiếu Nại

3331 N. First St.
San Jose, CA 95134

Số Điện Thoại: (408) 321-2381
TTY: (408) 321-2330

TÍNH ĐỦ ĐIỀU KIỆN LÀM DU KHÁCH SỬ DỤNG DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN NGƯỜI KHUYẾT TẬT ADA

Du Khách trong 21 Ngày

Du khách từ bên ngoài Khu Vực Vịnh Chín Quận San Francisco (Alameda, Contra Costa, Marin, Napa, San Francisco, San Mateo, Santa Clara, Solano và Sonoma) có thể sử dụng các Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA như được mô tả trong Hướng Dẫn dành cho Hành Khách này lên đến 21 ngày trong khoảng thời gian 365 ngày bất kỳ, bắt đầu từ lần sử dụng dịch vụ đầu tiên của du khách trong khoảng thời gian 365 ngày.

Du khách nên gọi cho Bộ Phận Phụ Trách Tính Đủ Điều Kiện của Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA theo số (408) 321-2381 trước chuyến đi để xác định tính đủ điều kiện sử dụng Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ADA. Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA sẽ xác minh tính đủ điều kiện sử dụng Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ADA của du khách và thông báo cho họ về cách dùng dịch vụ. Du khách cần sử dụng dịch vụ vận chuyển người khuyết tật ADA nhiều hơn 21 ngày trong khoảng thời gian 365 ngày - bắt đầu từ lần sử dụng dịch vụ đầu tiên trong khoảng thời gian 365 ngày - phải đăng ký xét duyệt tính đủ điều kiện sử dụng Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA.

Du khách có thể trình bày thông tin về việc sử dụng dịch vụ vận chuyển người khuyết tật bổ sung trong khu vực pháp lý mà họ cư trú. Những du khách khác không có giấy tờ này có thể cần xuất trình giấy tờ về nơi cư trú và - nếu tình trạng khuyết tật của cá nhân đó không rõ ràng - về tình trạng khuyết tật của họ. Du khách không bắt buộc phải đăng ký hoặc nhận được chứng nhận đủ điều kiện để sử dụng Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA thì mới có thể dùng dịch vụ.

Tính Đủ Điều Kiện Theo Khu Vực của ADA

Cư dân sử dụng Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ADA của tám (8) quận lân cận khác của Khu Vực Vịnh San Francisco không được xem là du khách và có thể sử dụng các Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA như được mô tả trong Hướng Dẫn dành cho Hành Khách này.

BẮT ĐẦU

Trước Khi Bạn Đặt Trước Chuyến Đi Đầu Tiên

Khách hàng nên đặt cọc tiền ban đầu vào tài khoản của Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA qua điện thoại bằng thẻ tín dụng hoặc thẻ ghi nợ hay bằng cách gửi séc có số ID của họ, thanh toán cho VTA theo địa chỉ sau:

**VTA ACCESS Paratransit
Client Account Department
3331 N. First St.
San Jose, CA 95134**

Khách hàng quan tâm đến việc sử dụng thẻ tín dụng hoặc thẻ ghi nợ để đặt cọc tiền vào tài khoản có thể gọi cho Bộ Phận Tài Khoản Khách Hàng thuộc Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA theo số (408) 321-2380 hoặc TTY (408) 321-2330. Bộ Phận Tài Khoản Khách Hàng làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, đồng thời đóng cửa vào các ngày cuối tuần và các ngày lễ lớn (Năm Mới, Ngày Tưởng Niệm, Ngày Độc Lập, Ngày Lao Động, Ngày Lễ Tạ Ơn Và Giáng Sinh).

Bạn nên (nhưng không bắt buộc) đặt cọc tiền ban đầu khoảng \$ 25.00. Bạn có thể bắt đầu giai đoạn chứng nhận tính đủ điều kiện của mình với số dư bằng không (0). Xin lưu ý rằng giá vé các chuyến đi được tính tại thời điểm đặt vé. Khi thanh toán bằng séc và nếu bị ngân hàng của mình trả lại, bạn sẽ phải chịu trách nhiệm thanh toán phí séc bị trả lại.

Duy Trì Tài Khoản Của Bạn

Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA sẽ trừ tiền vé phù hợp vào tài khoản của khách hàng tại thời điểm chuyển đi được đặt. Nếu chuyến đi bị hủy hoặc không khởi hành, tiền vé sẽ được trả lại vào tài khoản khách hàng. Xem Phần Tóm Tắt Giá Vé và Phí Dịch Vụ. Khách hàng không thể chạm đến số dư tài khoản âm. Khách hàng cần có tiền trong tài khoản khách hàng để thanh toán cho tất cả các chuyến đi đã lên lịch trước, đồng thời sẽ không thể đặt chuyến đi cho đến khi tài khoản của mình có đủ tiền, bao gồm cả các chuyến đi đăng ký, hãy xem Dịch Vụ Đăng Ký Lựa Chọn để biết thêm chi tiết. Để đảm bảo dịch vụ được cung cấp liên tục, khách hàng phải duy trì số dư dương trong tài khoản của mình. Nếu khách hàng không tuân thủ chính sách thanh toán tiền vé, Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA có thể đặt “khoản giữ” trên tài khoản của khách hàng cho đến khi họ thực hiện thanh toán.

Yêu Cầu Sao Kê

Nhân viên đặt trước của Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA sẽ nêu thông tin về số dư tài khoản trong mỗi cuộc gọi. Khách hàng có thể yêu cầu thông tin tài khoản bằng cách gửi email đến paratransit@vta.org với tên và ID khách hàng của bạn. Vui lòng bao gồm ‘Lịch Sử Giao Dịch Tài Khoản Khách Hàng’ hoặc ‘Lịch Sử Đi Xe’ trong chủ đề của email. Khách hàng cũng có thể đưa ra yêu cầu này qua điện thoại theo số 408-321-2380 hoặc qua đường bưu điện tại 3331 N. First Street, San Jose, CA 95134.

Lịch Sử Giao Dịch Tài Khoản Khách Hàng Hiện thị tiền gửi, tín dụng và tiền vé được khấu trừ từ tài khoản khách hàng của bạn. Lưu ý rằng giá vé được trừ vào ngày bạn đặt chuyến đi chứ không phải ngày chuyến đi được thực hiện. Nếu một chuyến đi không

được thực hiện, khoản tín dụng giá vé sẽ được áp dụng vào ngày của chuyến đi.

Lịch Sử Đi Xe Hiện thị tất cả các chuyến đi trong tháng theo ngày.

Khách hàng có thể đặt câu hỏi, tranh luận hoặc cung cấp thông tin bổ sung về các chuyến đi mà họ đã bỏ lỡ bằng cách gọi (408) 321-2380 và nói chuyện với Bộ Phận Tài khoản Khách hàng.

Đóng Tài Khoản

Khi khách hàng quyết định ngừng sử dụng hoặc không còn có thể sử dụng dịch vụ, khách hàng hoặc đại diện được chỉ định của họ phải liên hệ với Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA để đóng tài khoản và rút số dư còn lại. Việc đóng tài khoản sẽ chấm dứt khả năng đủ điều kiện sử dụng dịch vụ của khách hàng. Nếu khách hàng qua đời, đại diện được ủy quyền có thể cung cấp bản sao giấy chứng tử cho paratransit@vta.org cùng với tên và ID khách hàng của khách hàng. Sau đó, chúng tôi sẽ phát hành séc sẽ được phát hành trong vòng 6-8 tuần với tên của chủ tài khoản. Số dư tài khoản không có người nhận được báo cáo cho Bộ Phận Kiểm Soát Tiểu Bang California theo §1300 và tiếp theo của Bộ Luật Tố Tụng Dân Sự California.

ĐẶT CHỖ DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN NGƯỜI KHUYẾT TẬT

Đặt Trước Chuyến Đi Vận Chuyển Người Khuyết Tật

Dịch vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ADA là dịch vụ đi chung và chuyến đi của Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA mất cùng khoảng thời gian với chuyến đi tương tự trên xe buýt và đường sắt hạng nhẹ của VTA, bao gồm cả chuyển tuyến và thời gian đi bộ đến và đi từ bến xe buýt.

Gọi cho Bộ phận Đặt chỗ trước một (1) đến ba (3) ngày, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều bảy (7) ngày một tuần. Chúng tôi từ chối chuyến đi hoặc thêm vào danh sách chờ đối với mọi dịch vụ. Khách hàng có thể đặt

trước nhiều chuyến bằng một cuộc gọi. Khách hàng sẽ cần phải bắt đầu chuyến đi hơn một (1) giờ trước hoặc sau thời gian khởi hành mong muốn của hành khách, đồng thời thời gian chuyến đi đã sắp xếp sẽ xem xét các ràng buộc thực tế của khách hàng. Khung thời gian đón đã sắp xếp sẽ không được thay đổi nếu chưa có sự đồng ý của khách hàng.

Nhân viên đặt trước thuộc Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA có thể sắp xếp khung thời gian đón 30 phút với khách hàng và đặt chuyến đi trong khoảng thời gian một (1) giờ trước hoặc sau thời gian đón (hoặc khởi hành) mong muốn. Nếu bạn đang đi đến một cuộc hẹn (tức là đi khám bác sĩ, chạy thận, v.v.) mà thời gian đến là quan trọng hàng đầu, khách hàng có thể muốn đặt chuyến đi dựa trên thời gian trả khách hoặc "thời gian không muộn hơn". Các chuyến trả khách có báo giá "thời gian không muộn hơn" và khung thời gian trả khách 30 phút trước thời điểm đó. Các hạn chế về thời gian sẽ được xem xét trong quá trình đặt trước. Vui lòng thông báo cho nhân viên đặt phòng thời gian bạn cần để đến điểm đến. Nhân viên đặt trước sẽ cho bạn biết thời gian bạn cần được đón để đảm bảo bạn đến nơi đúng giờ. Hãy nhớ rằng khách hàng có thể lên lịch chuyến đi với "thời gian đón" hoặc "thời gian không muộn hơn", nhưng không được chọn cả hai.

Khách hàng nên cung cấp các thông tin sau khi gọi điện để đặt chuyến đi dịch vụ vận chuyển người khuyết tật:

- Số ID dịch vụ vận chuyển người khuyết tật;
- Ngày và giờ yêu cầu đón, cùng thời gian chuyến trở về;
- Tên và địa chỉ chính xác (bao gồm cả số phòng, nếu biết) của các địa điểm đón và trả khách (bao gồm cả thông tin chuyến trở về). Nếu địa chỉ nhà riêng hoặc điểm đến của khách hàng khó tìm, khách hàng cần cung cấp hướng dẫn lái xe đặc biệt khi đặt trước chuyến đi;
- Xác nhận nếu đi du lịch với thiết bị hỗ trợ di chuyển, Nhân Viên Chăm Sóc Cá Nhân, Người Đi Cùng hoặc Động Vật Trợ Giúp.

Nếu bạn đặt nhiều chuyến đi trong cùng một ngày (tức là một chuyến khứ hồi từ nhà đến ngân hàng, bưu điện và hiệu thuốc) trước khi trở về nhà, lưu ý dành ít nhất một (1) giờ giữa các khung thời gian đón. Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA là dịch vụ đi chung xe nên chúng tôi không thể trả khách và đợi khách hàng tại một địa điểm sau đó đưa khách đến địa điểm khác.

Nếu bạn chưa chuẩn bị sẵn thông tin chuyến đi khi gọi điện để đặt chuyến đi, nhân viên đặt vé của chúng tôi có thể yêu cầu bạn gọi lại khi bạn đã chuẩn bị sẵn mọi thông tin chi tiết về chuyến đi.

Đặt Trước Một Chuyến Khứ Hồi

Khách hàng có thể đặt trước chuyến quay về vào một thời điểm cụ thể với khung thời gian đón là 30 phút hoặc thời gian về có thể “bỏ ngỏ”. Xem **TÓM TẮT GIÁ VÉ VÀ PHÍ DỊCH VỤ** để biết thông tin về Chuyến Quay Về Ngủ, được cung cấp với giá ưu đãi.

Khi khách hàng cần thay đổi địa điểm đón cho chuyến trở về, họ phải thông báo cho Bộ Phận Dịch Vụ Trong Ngày trước khi bắt đầu khung thời gian đón 30 phút đã đặt trước. Những thay đổi như vậy chỉ giới hạn ở các địa điểm tại cùng một cơ sở, địa chỉ lân cận hoặc địa điểm bên kia đường so với nơi đã lên lịch đón.

Dịch Vụ Đăng Ký

Đối với những khách hàng yêu cầu các chuyến đi định kỳ đến cùng một điểm đến theo lịch trình thông thường, dịch vụ đăng ký có thể hữu ích. Khách hàng chỉ cần gọi một lần để đặt trước chuyến đi đăng ký định kỳ. Trong sáu (6) ngày lễ lớn, khách hàng có trách nhiệm gọi điện và hủy chuyến đăng ký của mình. (Năm Mới, Ngày Tưởng Niệm, Ngày Độc Lập, Ngày Lao Động, Ngày Lễ Tạ Ơn và Giáng Sinh)

Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA sẽ tiếp tục nhận đặt trước chuyến đi cho đến khi yêu cầu được chấm dứt hoặc đang chờ xử lý. Hệ thống sẽ không tự động đặt các chuyến đi đăng ký nếu tài khoản khách hàng không có đủ số dư để thanh toán cho các chuyến đi trước ba ngày. Khách hàng chỉ có thể thực hiện các thay đổi đối với việc đặt chỗ đăng ký một lần trong khoảng thời gian ba (3) tháng. Bạn không thể sử dụng Chuyến Đi Quay Về Ngủ trong Dịch Vụ Đăng Ký.

Các quy định của dịch vụ vận chuyển người khuyết tật ADA cho phép danh sách chờ cho dịch vụ đăng ký. VTA sẽ tìm cách bổ sung các chuyến đi đăng ký nếu các chuyến đi này hoạt động hiệu quả và không tác động tiêu cực đến khả năng cung cấp các chuyến đi không đăng ký (tạo ra hạn chế về sức chứa hành khách).

Hủy Chuyến Đi

Hủy Trước/Trước Chuyến Đi Khách hàng nên hủy chuyến đi đã lên lịch trước bằng cách nói chuyện với nhân viên đặt chỗ.

Vào Ngày của Chuyến Đi Khách hàng phải gọi cho Bộ Phận Đặt Trước ít nhất hai (2) giờ trước khi bắt đầu khung thời gian đón 30 phút để hủy chuyến đi đã đặt trước đó từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, 7 ngày/tuần. Khách hàng phải tránh Hủy Trễ. Việc Hủy Trễ xảy ra khi khách hàng gọi hủy quá muộn khiến xe đã trên đường đến địa điểm đón. Trong một số trường hợp, việc Hủy Trễ có thể được ghi nhận là hành động bỏ chỗ (tham khảo Phần Chính Sách Bỏ Chỗ)

Hủy Vào Buổi Sáng Sớm Mặc dù Khách Hàng nên gọi vào sáng sớm nếu có chuyến đi sớm, nhưng có thể không phải lúc nào cũng khả thi nếu gọi trước hai (2) giờ. Mặc dù chuyến đi vào sáng sớm này sẽ không được ghi nhận là bỏ chỗ nếu bạn không hủy trước giờ đón theo lịch trình ít nhất hai (2) giờ. Tuy nhiên, khách hàng nên gọi điện báo hủy chuyến sớm nhất có thể để những người đi khác không bị ảnh hưởng.

Hủy Bỏ Trực Tuyến và Qua Hệ Thống Điện Thoại Tự Động Khách hàng có thể linh hoạt hủy chuyến đi trực tuyến và thông qua hệ thống điện thoại tự động của chúng tôi 24 giờ một ngày. Khi hủy chuyến đi, vui lòng đảm bảo bạn hủy hai (2) giờ trước khi bắt đầu khung thời gian đón để tránh hủy trễ hoặc hủy tại cửa.

Để hủy chuyến đi với khung thời gian đón dưới hai (2) giờ, khách hàng phải gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Trong Ngày.

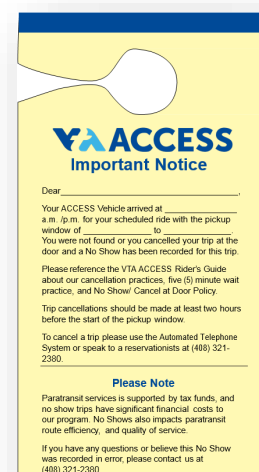
Chính Sách Bỏ Chỗ

Chính sách bỏ chỗ của VTA ACCESS tuân theo các quy định của ADA, trong đó cho phép tạm ngừng dịch vụ vận chuyển người khuyết tật đối với khách hàng hình thành 'thói quen hoặc thông lệ' bỏ các chuyến đi theo lịch trình. Trường hợp bỏ chỗ xảy ra khi xe chuyên chở người khuyết tật đến địa điểm đón đã chỉ định trong khung thời gian đón 30 phút như đã thỏa thuận và khách hàng:

- Không xuất hiện ở địa điểm đón
- Quyết định không thực hiện chuyến đi và hủy tại cửa
- Hủy muộן chuyến đi và xe đã trên đường đến địa điểm đón (chưa đầy hai (2) giờ trước khi khung thời gian đón bắt đầu)

Nhân viên ACCESS sẽ cố gắng liên hệ với khách hàng sau khi ghi nhận họ bỏ chỗ; tuy nhiên, chuyến đi không tự động hủy và nếu chúng tôi không thể liên lạc với khách hàng, các chuyến đi tiếp theo sẽ không bị hủy và những lần bỏ chỗ khác có thể được ghi lại.

Dịch vụ vận chuyển người khuyết tật được quỹ thuế hỗ trợ và các chuyến đi bỏ chỗ làm tăng thêm chi phí tài chính đáng kể cho chương



trình của chúng tôi. Việc bỏ chỗ cũng ảnh hưởng đến hiệu quả của tuyến đường vận chuyển người khuyết tật và chất lượng dịch vụ cho tất cả khách hàng.

Khách hàng sẽ nhận được tin nhắn thoại tự động về số điện thoại liên hệ chính của mình để biết rằng việc bỏ chỗ đã được ghi lại. Khách hàng sẽ không bị phạt nếu chuyến đi bị lỡ do lỗi của ACCESS hoặc vì những lý do ngoài tầm kiểm soát của khách hàng. Nếu bạn bỏ lỡ chuyến đi vì lý do bạn bị ngã nằm ngoài tầm kiểm soát, vui lòng liên hệ với ACCESS để giải thích tình hình.

Khi có thể, khách hàng có thể nhận được Thẻ treo cửa tại địa điểm đón của mình, qua đó xác nhận rằng tài xế đã ở đó và không thể xác định được vị trí của khách hàng.

Chuyến đi sẽ được xem là thói quen hoặc thông lệ nếu cố ý hoặc thường xuyên bỏ chỗ chuyến đi đối với 25% số chuyến đi đã lên lịch, với hơn 11 chuyến mỗi tháng theo lịch. Đối với khách hàng có lịch trình ít hơn mười (10) chuyến đi mỗi tháng, nếu bạn bỏ chỗ hoặc hủy muợn 60% chuyến đi, bạn có thể bị tạm ngưng dịch vụ.

Chúng tôi có thể gửi lá thư cảnh báo khi được biết về lần thứ 3 bỏ chỗ hoặc hủy chuyến muợn nhằm nhắc nhở khách hàng về chính sách và thông báo cho họ rằng các dịch vụ Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của họ có thể bị tạm dừng. Trước khi tạm ngưng dịch vụ, ACCESS sẽ thực hiện các bước sau;

1. Thông báo bằng văn bản cho cá nhân đó biết ACCESS đề nghị tạm dừng dịch vụ, nêu cụ thể căn cứ đề xuất đình chỉ và đưa ra hình thức xử phạt được đề xuất.
2. Tạo cơ hội cho cá nhân được lắng nghe và trình bày thông tin cũng như tranh luận

Nếu khách hàng tiếp tục bỏ chỗ, thời lượng tạm ngừng tăng dần sẽ như sau:

Vi phạm lần đầu tiên	5 ngày
Vi phạm lần thứ 2	10 ngày
Vi phạm lần thứ 3	15 ngày
Vi phạm từ lần thứ 4 trở đi	25 ngày

Khiếu Nại Việc Bỏ Chỗ

Khách hàng có thể khiếu nại riêng một lần bỏ chỗ hoặc định của từ Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA rằng khách hàng đó có thói quen và thông lệ bỏ lỡ chuyến đi của mình. Khách hàng có thể yêu cầu khiếu nại về việc bỏ chỗ hoặc quyết định về thói quen và thông lệ qua thư, email hoặc điện thoại trong vòng 60 ngày kể từ ngày bỏ chỗ hoặc có quyết định về thói quen và thông lệ bằng cách liên hệ với Bộ Phận Dịch Vụ Khách hàng thuộc Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA.

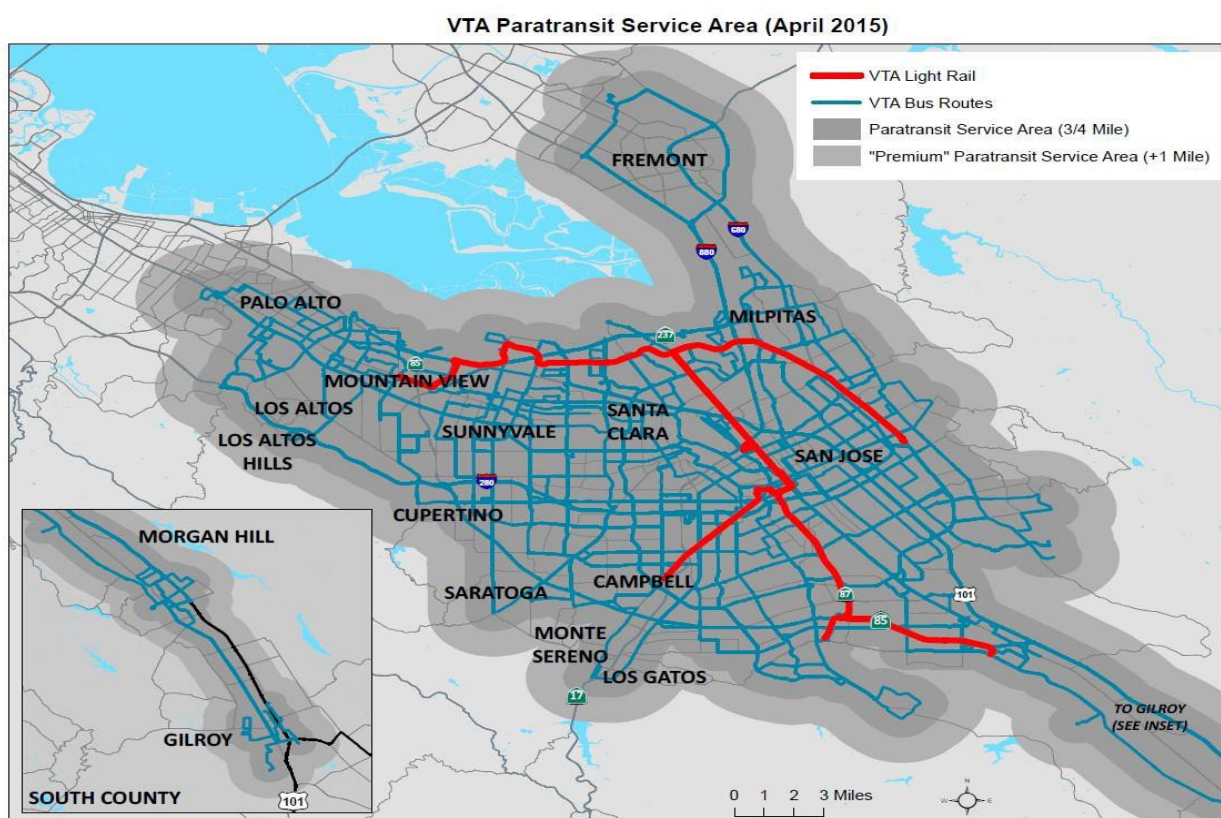
**3331 N. First St.
San Jose, CA 95134
paratransit@vta.org**

**Số Điện Thoại: (408) 321-2380
TTY: (408) 238-1001**

Nếu cần, nhân viên thuộc Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA sẽ hỗ trợ khách hàng gửi đơn khiếu nại về việc vắng mặt hoặc quyết định về thói quen và thông lệ. Bạn cũng có quyền được lắng nghe trực tiếp, đồng thời chúng tôi cung cấp dịch vụ đưa đón miễn phí cho người nộp đơn nếu người đó muốn trò chuyện về các vấn đề nói trên tại văn phòng Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA.

TỔNG QUAN VỀ DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN NGƯỜI KHUYẾT TẬT

Khu Vực Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ADA của VTA Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA hoạt động trong cùng khu vực và thời gian phục vụ với xe buýt và đường sắt hạng nhẹ (bao gồm cả lịch trình giảm lượng dịch vụ vào ngày lễ và chủ nhật). Khu vực dịch vụ vận chuyển người khuyết tật ADA là một khu vực dài ¾ dặm xung quanh các tuyến xe buýt VTA và nhà ga đường sắt hạng nhẹ. Nhân viên đặt trước của VTA ACCESS Paratransit sẽ thông báo cho khách hàng khi điểm đến của họ nằm ngoài khu vực cung cấp dịch vụ vận chuyển người khuyết tật.



Dịch Vụ Liên Quận

Khách hàng có thể sắp xếp việc đưa đón với nhân viên điều hành dịch vụ vận chuyển người khuyết tật ở các quận lân cận để đi xa hơn Khu Vực Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ADA của VTA.

Đối với các chuyến đi đến Hạt San Mateo, hãy liên hệ với Redi-Wheels theo số (650) 508-6241 hoặc TTY theo số (650) 482-9366. Điểm trung chuyển được đề xuất là lối vào đài phun nước nằm ở 500 Pasteur Drive, Stanford, CA 94305.

Đối với các chuyến đi đến Quận Alameda hoặc Quận Contra Costa, hãy liên hệ với East Bay Paratransit Consortium theo số (510) 287-5000, hoặc TTY (510) 287-5065. Điểm trung chuyển là Ga Fremont BART. Sau khi BART mở rộng tuyến đến San Jose/Milpitas, điểm trung chuyển mới là Ga Warm Springs BART và Ga BART Fremont (đang chờ xử lý ngày và giờ).

Giờ Hoạt Động

Dịch vụ vận chuyển người khuyết tật của VTA chỉ hoạt động vào cùng các giờ trong ngày và ngày trong tuần mà xe buýt và tàu đường sắt nhẹ chạy theo tuyến ngày thường, ngày lễ và Chủ Nhật. Việc này đảm bảo sự công bằng giữa mạng lưới dịch vụ xe buýt/đường sắt và dịch vụ vận chuyển người khuyết tật. Nhân Viên Đặt Trước của Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA sẽ tư vấn cho khách hàng về giờ hoạt động cho các chuyến đi được yêu cầu.

Khung Thời Gian Đón 30 Phút

Tất cả các chuyến đón chuyến một chiều thông thường diễn ra trong khung thời gian đón 30 phút. Xe của Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA có thể đến bất kỳ lúc nào trong khung thời gian 30 phút đó. Tất cả khách hàng phải sẵn sàng khởi hành khi bắt đầu khung thời gian đón. Tài xế sẽ đợi năm (5) phút khi đến nơi trong khung thời gian đón đã đặt trước của khách hàng và có thể khởi hành sau đó nếu khách hàng chưa sẵn sàng.

Khách hàng không phải rời đi nếu xe được chỉ định chở họ đến trước khi bắt đầu khung thời gian đón 30 phút đã đặt trước. Tài xế có thể đến

sớm nhưng sẽ đợi tới khi bắt đầu khung thời gian đón đã đặt trước để đến gần khách hàng. Tài xế sẽ không giục khách hàng.

Khách hàng có thể yêu cầu thông báo qua cuộc gọi rằng xe đã đến để sắp xếp hợp lý. Yêu cầu này có thể được thực hiện vào thời điểm đặt chỗ trước với tổng đài viên hoặc liên hệ với Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA theo số (408) 321-2380 hoặc tại paratransit@vta.org nếu cần sắp xếp hợp lý cho tất cả các chuyến đi.

Khách hàng nên gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Trong Ngày nếu cho rằng mình đã lỡ chuyến đi. Chuyến bị nhỡ xảy ra khi xe đến và đi trước khung thời gian đón mà không đón khách; xe đến và đi mà không đón khách và không chờ ít nhất năm (5) phút trong khung thời gian đón; hoặc xe đến sau khi kết thúc khung giờ đón và khởi hành mà không đón khách. Tổng Đài Viên của Dịch Vụ Trong Ngày hoặc Đại Diện Dịch Vụ Khách Hàng sẽ giải quyết tình huống để cung cấp giải pháp chuyển đi trong thời gian thực, đồng thời sẽ theo dõi chuyến đi bị bỏ lỡ. Khách hàng sẽ được giải thích đầy đủ về nguyên nhân của việc bỏ lỡ chuyến đi, chẳng hạn như lỗi lịch trình hoặc lỗi trình điều khiển, cũng như về các bước sẽ được thực hiện và giám sát để tránh lặp lại sự việc.

Xe Trễ

Nếu xe chưa đến trước khung thời gian đón 30 phút đã đặt trước của khách hàng, khách hàng nên gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Trong Ngày để báo có xe đến muộn cũng như để biết thời gian đến dự kiến. Khách hàng sẽ được cung cấp số điện thoại thay thế để gọi kiểm tra xe trễ đối với bất kỳ xe đón nào đã đặt trước sau 8 giờ tối. Chuyến đi được ghi nhận là trễ khi xe đến đón khách hàng hơn 10 phút sau khung thời gian đón 30 phút hoặc khi xe đến sau thời gian trả khách được báo giá “thời gian không muộn hơn” đối với các chuyến đi đã đặt trước mà chú trọng vào thời gian trả khách.

Chuyến Đi Quá Sớm

Khách hàng có thể (nhưng không bắt buộc) lên xe sớm nếu xe đến trước giờ đón hơn 30 phút. Tài xế sẽ đợi cho đến khi bắt đầu khung thời gian đón 30 phút trước khi đến bên ngoài cửa nhà của khách hàng. Nếu xe đến trước thời gian trả khách dự kiến hơn 30 phút và họ không muốn khởi hành, tài xế sẽ đợi đến 30 phút trước thời gian trả khách dự kiến rồi mới đưa khách ra cửa ngoài.

Thời Gian Di Chuyển Trên Xe

Các quy định về dịch vụ vận chuyển người khuyết tật ADA yêu cầu VTA cung cấp dịch vụ vận chuyển người khuyết tật ở mức tương đương với dịch vụ xe buýt và đường sắt hạng nhẹ. Một chuyến đi bằng tàu dù sẽ mất một khoảng thời gian tương đương với một chuyến đi có độ dài tương tự trên hệ thống xe buýt và đường sắt nhẹ địa phương của VTA. Khả năng so sánh dựa trên khoảng thời gian cần thiết để thực hiện một chuyến đi tương tự giữa hai điểm giống nhau bằng cách sử dụng hệ thống tuyến cố định, bao gồm thời gian di chuyển đến và đi từ một điểm lên máy bay, sau đó chờ xe tuyến cố định đến cũng như thời gian thực hiện bất kỳ hoạt động chuyển tuyến nào từ phương tiện này đến phương tiện khác.

Dịch Vụ Cao Cấp

Dịch vụ cao cấp vượt quá dịch vụ cơ bản theo yêu cầu của các quy định về dịch vụ vận chuyển người khuyết tật của ADA. Khách hàng của Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA có thể yêu cầu dịch vụ cao cấp và trả mức phí cao hơn mức phí thanh toán cho dịch vụ tiêu chuẩn. Các dịch vụ cao cấp bao gồm Chuyến Trở Về Ngủ, Dịch Vụ Trong Ngày, xe thứ hai và các chuyến đi trong khu vực dịch vụ mở rộng

Với Chuyến Trở Về Ngủ, khách hàng có thể đặt chỗ mà không cần có thời gian cụ thể cho chuyến trở về. Vào ngày hoạt động, khách hàng có thể gọi khi đã sẵn sàng cho chuyến trở về. Giá vé cho dịch vụ này là \$16.

Các điều kiện sau áp dụng khi sử dụng dịch vụ Chuyển Trở Về Ngủ:

- Chỉ có thể đặt trước một (1) chuyến/ngày
- Việc đón khách sẽ diễn ra trong vòng 90 phút sau khi có yêu cầu đến Bộ Phận Dịch Vụ Trong Ngày
- Phải yêu cầu chuyến đi trước 6:30 chiều
- Phải thực hiện chuyến đi trước 8 giờ tối
- Khách hàng không thể đặt trước chuyến đón cố định và chiều về ngủ cho cùng một chuyến đi
- Chuyến đi không áp dụng cho xe đón tại nhà riêng hoặc cho các chuyến đi đăng ký

Chúng tôi chỉ cung cấp **Dịch vụ Trong Ngày** nếu còn chỗ. Để sử dụng dịch vụ này, hãy gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Trong Ngày trong khoảng thời gian từ 8 giờ sáng - 4 giờ chiều. Giá vé cho dịch vụ này là \$16.00. Vui lòng chờ tối đa ba (3) giờ để được đón.

Yêu Cầu Phương Tiện Thứ 2 Khách hàng có thể yêu cầu dịch vụ xe thứ 2 khi bị lỡ chuyến trở về đã đặt trước bị lỡ và khách hàng bị mắc kẹt ngoài cộng đồng. Để sử dụng dịch vụ này, hãy gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Trong Ngày. Giá vé cho dịch vụ này là \$16.00. Vui lòng đợi tối đa hai (2) giờ để được đón. Dịch vụ phương tiện thứ 2 không dùng được khi chuyến đi bị hoãn dự kiến bắt đầu tại nơi ở của khách hàng. Khách hàng phải liên hệ với Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA nếu họ bỏ lỡ chuyến trở về theo lịch trình do lỗi của nhân viên điều hành. Nếu bị lỡ chuyến đi do lỗi điều hành, chúng tôi sẽ không tính thêm phí là \$16 cho chuyến trở về trên Phương Tiện Thứ 2.

Với các chuyến đi **Bên Ngoài Khu Vực Dịch Vụ**, khách hàng có thể di chuyển từ 1 - ¾ dặm ngoài khu vực dịch vụ của ADA xung quanh tuyến xe buýt/đường sắt nhẹ của VTA xuyên suốt Quận Santa Clara, bao gồm những khu vực dọc theo các tuyến xe buýt của

VTA ở Morgan Hill, Gilroy và các cộng đồng Quận chưa hợp nhất. Giá vé cho một chuyến đi Bên Ngoài Khu Vực Dịch Vụ là \$16.00.

Phương Tiện

Chúng tôi hoạt động với một đội xe đa dạng bao gồm xe buýt nhỏ/cỡ nhỏ, xe tải nhỏ và xe sedan. Chúng tôi cũng ký hợp đồng với các công ty Taxi Quận Santa Clara tại địa phương để cung cấp một số chuyến đi cho khách hàng của mình. Khách hàng có thể mong đợi di chuyển bằng một trong những phương tiện này cho những chuyến đi vận chuyển người khuyết tật sắp tới. Chúng tôi chỉ định các phương tiện cho những tuyến đường cụ thể dựa trên tình trạng sẵn có và nhu cầu. Rất tiếc, chúng tôi không thể loại trừ hoặc chỉ định các phương tiện cụ thể cho chuyến đi của khách hàng

Chúng tôi hiểu rằng taxi có thể khó xác định là chuyến xe vận chuyển người khuyết tật, vì vậy chúng tôi đã cung cấp cho họ tấm biển để đặt trên bảng điều khiển, qua đó bạn sẽ dễ dàng xác định được đó là nhà cung cấp dịch vụ của ACCESS.

Các Tuyến Đường

VTA ACCESS là dịch vụ đi xe chung, theo yêu cầu, đồng thời là dịch vụ giao thông công cộng. Bạn có thể mong đợi nhiều lần đón và trả khách dọc theo tuyến đường của mình tương tự như xe buýt. Lưu ý rằng chúng tôi không thể cung cấp cho khách hàng ACCESS các chuyến đi độc quyền hoặc trực tiếp.

Tài xế phải thực hiện việc đón và trả khách theo thứ tự đã chỉ định. Họ không được phép đi chệch khỏi lộ trình đã định trong những trường hợp bình thường. Chúng tôi thiết kế các tuyến đường để đáp ứng nhu cầu của tất cả các hành khách một cách hiệu quả nhất có thể. Các hành khách khác thường được đón và xuống xe trước khi hành khách đầu tiên tới điểm đến.

Trong một số trường hợp, có thể cần xe phải đi qua gần địa điểm trả khách để đón hoặc trả khách khác đúng giờ, trước khi quay lại hoàn thành chuyến đi của bạn. Trong các trường hợp khác, chuyến đi có thể được thêm vào tuyến đường của bạn khi tuyến đường đang hoạt động, để giúp khắc phục sự cố gián đoạn dịch vụ ở những nơi khác trong hệ thống.

Tài Xế

Tài xế sẽ ra khỏi xe và cho bạn biết họ đã đến nơi. Họ có thể hỗ trợ bạn giữa cửa bên ngoài/cửa sảnh và xe (nếu họ không bị mất dấu xe trong vài giây), đỡ bạn bằng tay để di chuyển ổn định, sử dụng đường dốc hoặc thang máy dành cho người khuyết tật trên xe, đồng thời chịu trách nhiệm dùng các thiết bị bảo mật thích hợp để đảm bảo tất cả người lái được an toàn và bảo mật. Nếu bạn cần hỗ trợ thêm, vui lòng lên kế hoạch và di chuyển với nhân viên chăm sóc cá nhân.

Tài xế không thể vào nhà (bao gồm cả nhà để xe), vào một tòa nhà để tìm hành khách, tiếp cận đường lái xe, hoặc mất dấu xe của họ. Tài xế không thể dừng xe ngoài kế hoạch, đảm bảo ghế an toàn cho trẻ em, hỗ trợ chăm sóc cá nhân hoặc chấp nhận bất kỳ hình thức tiền boa nào. Nếu bạn đã có trải nghiệm tuyệt vời, chúng tôi khuyến khích bạn gửi lời khen đến Dịch Vụ Khách Hàng của VTA.

Khách hàng nên đợi trước khi xe dự kiến đến. Người lái xe sẽ chỉ đợi năm (5) phút (kể từ khi xe đến hoặc từ thời gian đón đã thỏa thuận của bạn, tùy điều kiện nào xảy ra sau) để bạn xuất hiện trước khi rời đi. Bạn phải đợi ở nơi bạn có thể biết liệu xe đã đến chưa.

Giới Hạn Dịch Vụ

Tính đủ điều kiện cho dịch vụ không phải lúc nào cũng có nghĩa là dịch vụ sẽ có thể phục vụ bạn trong mọi tình huống. Sau đây là một số giới hạn dịch vụ mà bạn có thể gặp phải.

- Nếu địa điểm đón hoặc trả khách của bạn nằm ngoài khu vực kinh doanh, bạn có thể cần thiết lập một địa điểm thay thế trong khu vực kinh doanh của chúng tôi.
- Nếu xác định rằng địa điểm đón hoặc trả khách không an toàn để điều động trên bất kỳ phương tiện nào của chúng tôi, chúng tôi sẽ không thể phục vụ địa điểm đó (tức là đỗ xe đôi nguy hiểm, yêu cầu lùi xe, cành cây treo thấp, không có khu vực an toàn để đón khách, đường dốc hoặc hẹp, v.v.). Trong những trường hợp này, chúng tôi có thể sắp xếp địa điểm đón thay thế an toàn.

THÔNG TIN SỬA ĐỔI HỢP LÝ

Khách hàng cần chú ý ở hợp lý để sử dụng dịch vụ vận chuyển người khuyết tật nên liên hệ với Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA, vì Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA có thể sửa đổi các chính sách và quy trình để hỗ trợ khách hàng. Sự tạo điều kiện không được xem là hợp lý nếu gây nguy hiểm cho tài xế của dịch vụ vận chuyển người khuyết tật hoặc những người khác, gây gánh nặng tài chính không đáng có hoặc thay đổi bản chất của dịch vụ vận chuyển người khuyết tật của ADA như được mô tả trong Hướng Dẫn dành cho Hành Khách này. Khách hàng có thể yêu cầu các sửa đổi hợp lý bất kỳ lúc nào bằng cách gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng, trong quá trình đủ điều kiện hoặc trong khi lên lịch chuyến đi, hoặc vào ngày của chuyến đi nếu có nhu cầu. Việc Sửa Đổi Hợp Lý có thể được yêu cầu qua điện thoại, hoặc email, thư, gặp trực tiếp, fax hoặc trực tuyến. Các Sửa Đổi Hợp Lý được cấp trong khoảng thời gian của thời hạn chứng nhận đủ điều kiện hiện tại và có thể được đánh giá lại vào thời điểm chứng nhận lại.

Ví dụ về các Sửa Đổi Hợp Lý bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Yêu cầu đón hoặc trả khách tại một lối vào cụ thể, chứ không phải tại địa điểm lối vào đã được cơ quan vận chuyển chỉ định trước.
- Nếu hành khách bị bệnh tiểu đường hoặc một tình trạng sức khỏe khác cần ăn hoặc uống trên xe để tránh hậu quả có hại cho sức khỏe, chúng tôi sẽ chấp nhận yêu cầu đó.
- Chúng tôi sẽ chấp nhận yêu cầu của hành khách về việc uống thuốc khi đang ở trên xe.

Ví dụ về Yêu Cầu Sửa Đổi không được xem là hợp lý bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Yêu cầu của hành khách về một chuyến đi vận chuyển người khuyết tật độc quyền có thể bị từ chối vì điều này sẽ thay đổi cơ sở của dịch vụ. Paratransit về bản chất là một dịch vụ đi chung.
- Tài xế hoặc phương tiện chuyên dụng (tức là xe sedan chứ không phải là xe buýt cỡ nhỏ/nhỏ, để mang lại một chuyến đi thoải mái hơn) có thể bị từ chối.
- Yêu cầu của hành khách về việc tài xế trông nom động vật trợ giúp có thể bị từ chối.
- Yêu cầu của hành khách về một tài xế cụ thể có thể bị từ chối.
- Tài xế không thể xử lý thiết bị hoặc điều khiển thiết bị di chuyển của khách hàng.

Để biết thêm thông tin về Sửa Đổi Hợp Lý, hãy tham khảo DOT 49 CFR Phần 27 và 37 “Vận chuyển Người Khuyết tật: “Sửa đổi Hợp lý các Chính sách và Thực Hành” tại <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/FR-2015-03-13/pdf/2015-05646.pdf>

TÓM TẮT GIÁ VÉ VÀ PHÍ DỊCH VỤ

Giá Vé cho Các Chuyến Đi của Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật (Có hiệu lực từ ngày 1 tháng 1 năm 2018)

Giá vé cho chuyến đi một chiều dịch vụ vận chuyển người khuyết tật thông thường là \$4.00. Giá vé có thể thay đổi theo Hội Đồng VTA. Giá vé chuyến đi tiêu chuẩn và cao cấp được bao gồm trong bảng sau:

Paratransit Fare Table

Trip Type	Cost
One-Way Standard Paratransit Trip	\$4.00
Companion	\$4.00
Open Return Trip	\$16.00
Second Vehicle Sent	\$16.00
Same-Day Trip	\$16.00
Same-Day Trip Companion	\$16.00
Extended Service Area Trip	\$16.00

Một (1) Nhân Viên Chăm Sóc Cá Nhân và/hoặc một động vật trợ giúp có thể đi cùng khách hàng đủ điều kiện mà không phải trả thêm phí.

Chương Trình Thẻ Thông Minh (Smart Pass)

Nhân viên đủ điều kiện của Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật làm việc tại các công ty tham gia vào Chương Trình Smart Pass dành cho Nhân Viên của VTA trả ½ giá vé cho Chuyến Đi Một Chiều của Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật tiêu chuẩn. Giá vé giảm của Smart Pass thuộc Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật KHÔNG áp dụng cho các dịch vụ chuyên chở người khuyết tật giá cao cấp. Người tham gia đủ điều kiện có trách nhiệm thông báo cho VTA rằng công ty của họ tham gia chương trình Smart Pass của VTA. Người tham gia đủ điều kiện có thể gửi email cho VTA theo địa chỉ paratransit@vta.org kèm theo tên, ID khách hàng, tên công ty và số thẻ clipper hoặc gọi cho bộ phận đủ điều kiện. Sau khi VTA nhận được thông tin này, sẽ mất từ hai (2) đến

năm (5) ngày làm việc để xác minh tính đủ điều kiện và áp dụng giá vé Smart Pass cho tài khoản của bạn. Giá vé Smart Pass không được lùi ngày và sẽ bắt đầu vào ngày đã được xác minh.

CÁC DỊCH VỤ, THÔNG TIN VÀ CHÍNH SÁCH KHÁC

Nhân Viên Chăm Sóc Cá Nhân

Nhân Viên Chăm Sóc Cá Nhân (PCA) là người cung cấp dịch vụ hoặc hiện diện theo yêu cầu của khách hàng để đáp ứng nhu cầu cá nhân của họ hoặc để hỗ trợ việc đi lại

Mặc dù nhu cầu về PCA thường được ghi nhận trong quá trình chứng nhận tính đủ điều kiện, nhưng khách hàng có thể thông báo cho Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA bất cứ lúc nào về những thay đổi trong khả năng mà cần sự hỗ trợ của PCA. Nếu PCA được yêu cầu trong quá trình đủ điều kiện, thẻ ID chuyên chở người khuyết tật của khách hàng sẽ được đánh dấu bằng biểu tượng PCA. Biểu trưng này cho phép PCA đi cùng khách hàng trên dịch vụ xe buýt và đường sắt hạng nhẹ của VTA mà không tính phí. Vui lòng tham khảo Phần **DỊCH VỤ XE BUÝT VÀ ĐƯỜNG SẮT NHẸ DÀNH CHO NGƯỜI KHUYẾT TẬT CỦA VTA** để biết thêm thông tin về thẻ ID dịch vụ vận chuyển người khuyết tật trên xe buýt và đường sắt hạng nhẹ VTA.

Khách hàng của Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật có trách nhiệm cung cấp các PCA của riêng họ. Khách hàng nên thông báo cho nhân viên đặt chỗ nếu họ sẽ đi cùng PCA nhằm đảm bảo có chỗ ngồi phụ trên xe vận chuyển người khuyết tật. Một (1) PCA có thể đi xe miễn phí với khách hàng đủ điều kiện. PCA và khách hàng đủ điều kiện phải có cùng địa điểm đón và trả khách.

Người Đi Cùng

Người đi cùng là bạn bè, người thân hoặc người khác đi cùng khách hàng chuyên chở người khuyết tật trong chuyến đi mà không phải là nhân viên chăm sóc cá nhân.

Khách hàng phải thông báo cho người đặt lịch trình chuyến đi nếu họ sẽ đi cùng một người đồng hành nhằm đảm bảo có chỗ ngồi phụ trên xe vận chuyển người khuyết tật. Bạn đồng hành phải có cùng địa điểm đón và trả khách với khách hàng. Giá vé các chuyến đi đồng hành được thể hiện trong Bảng Giá Vé Chuyến Đi của Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật trong Phần **TÓM TẮT VỀ GIÁ VÉ VÀ PHÍ DỊCH VỤ**.

VTA ACCESS sẽ cung cấp một (1) người đi cùng theo yêu cầu. Bạn có thể yêu cầu thêm người đi cùng trên chuyến xe nếu không gian cho phép.

Động Vật Trợ Giúp

Động vật trợ giúp có thể di chuyển trên các phương tiện chuyên chở người khuyết tật để hỗ trợ người khuyết tật, với các điều kiện sau:

- Động vật trợ giúp phải luôn được xích và dưới sự kiểm soát hoàn toàn của khách hàng.
- Động vật trợ giúp không được có hành vi sai trái (ví dụ: làm bắn xe hoặc gầm gừ hoặc quấy rối khách hàng, người điều hành hoặc các Động vật trợ giúp khác).
- Động vật trợ giúp thường phải ở tư thế ngồi xuống hoặc nằm xuống. Động vật trợ giúp không được chặn lối đi của xe.
- Động vật trợ giúp không được chiếm chỗ ngồi trên xe trừ khi không gian giới hạn khiến động vật trợ giúp phải ngồi ngoài ghế.
- Động vật trợ giúp phải ở trong tình trạng sạch sẽ vì lợi ích của các hành khách chuyên chở người khuyết tật khác và người lái xe chuyên chở người khuyết tật.

Khách hàng phải thông báo cho nhân viên đặt chỗ khi họ sẽ đi cùng động vật trợ giúp để đảm bảo có đủ chỗ trên phương tiện chuyên chở người khuyết tật. Theo Mục II và Mục III của các quy định của ADA, động vật trợ giúp được định nghĩa là động vật đã được huấn luyện riêng để làm công việc hoặc thực hiện các nhiệm vụ cho một cá nhân khuyết tật bao gồm khuyết tật về thể chất, giác quan, tâm thần, trí tuệ hoặc tâm thần khác. (Các) nhiệm vụ được thực hiện bởi động vật trợ giúp phải liên quan trực tiếp đến tình trạng khuyết tật của người đó.

Nếu động vật trợ giúp của bạn mất kiểm soát (bao gồm bất kỳ hành vi nào vi phạm quyền của khách hàng, hành khách, tài xế hoặc cá nhân khác, bao gồm đánh hơi, van xin, gầm gừ, than vãn, sủa, lang thang, nhảy hoặc bất kỳ hành vi gây rối nào khác hành vi), bị ốm, hoặc loại bỏ ở nơi công cộng; VTA có thể yêu cầu động vật trợ giúp không được đi cùng với hành khách trên dịch vụ của chúng tôi vì các hành vi 'ngoài tầm kiểm soát'. Chỉ có thể loại trừ động vật trợ giúp vì 'hành vi ngoài tầm kiểm soát' chứ không phải người nuôi giữ.

Vật Nuôi

Khách hàng cũng có thể đi cùng vật nuôi nếu ở trong lồng đã được phê duyệt và luôn dưới sự kiểm soát của khách hàng.

Thiết Bị Di Chuyển

Khách hàng có thể sử dụng xe lăn, gậy, khung tập đi và các thiết bị di chuyển khác có thể lắp trên phương tiện chuyên chở người khuyết tật. Xe lăn là thiết bị di chuyển thuộc bất kỳ nhóm nào gồm ba hoặc nhiều thiết bị có bánh lăn, có thể sử dụng trong nhà, được thiết kế hoặc sửa đổi cho những người bị khuyết tật vận động, dù vận hành bằng tay hay bằng năng lượng.

Theo 49 CFR mục 37.165, chúng tôi sẽ vận chuyển các cá nhân sử dụng xe lăn nếu thiết bị của họ đáp ứng định nghĩa của xe lăn và có thể được

trang bị trên các phương tiện có thể sử dụng được của chúng tôi (ví dụ: họ phù hợp với thang máy hoặc đoạn đường nổi và trong khu vực an toàn). Chúng tôi có thể từ chối vận chuyển xe lăn/người ngồi trên xe nếu làm như vậy không phù hợp với “các yêu cầu an toàn hợp pháp” như được thảo luận bên dưới. Tất cả các xe lăn đã sử dụng có trọng lượng tối thiểu 600 pound, chiều rộng tối thiểu 30 inch và chiều dài tối thiểu 48 inch.

VTA cố gắng hết sức để phục vụ các hành khách của mình, tuy nhiên, nếu thiết bị di động của bạn vượt quá các kích thước trên thì sẽ được xem là quá khổ, chúng tôi không thể vận chuyển bạn vì điều đó có thể làm hỏng thiết bị di động, phương tiện, thang máy hoặc đoạn đường nổi và gây nguy cơ an toàn không hợp lý.

Yêu cầu đi xe có ghế lớn sẽ được tạm hoãn cho đến khi VTA có thể xác định xem đội xe và lộ trình của mình có khả dụng để cung cấp xe lăn hay không. VTA sẽ cung cấp xe lăn và xe điện to bất cứ khi nào có thể.

Khách hàng lo lắng về kích thước của thiết bị di chuyển và liệu thiết bị có vừa với xe chuyên chở người khuyết tật hay không, vui lòng gọi Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA để sắp xếp đặt thiết bị đo.

Thiết Bị Di Chuyển và An Toàn Cho Khách Hàng

- Khách hàng di chuyển được có thể di chuyển thiết bị vào ghế của xe và trở lại với sự hỗ trợ tối thiểu. Hỗ trợ tối thiểu được định nghĩa là người lái xe giang rộng cánh tay hoặc giữ ổn định thiết bị di động trong khi khách hàng di chuyển ra vào thiết bị. Tài xế bị cấm nâng hoặc mang vác khách hàng.
- Khách hàng có thể lên xe riêng biệt với thiết bị di động của mình nhưng phải có khả năng điều khiển chuyển động của thiết bị di

chuyển vào trong xe. Người lái xe không được phép điều khiển chuyển động của thiết bị di động.

- Vì lý do an toàn, khách hàng sử dụng xe tay ga ba bánh được khuyến nghị chuyển ra khỏi xe tay ga của họ vào ghế của xe chuyên chở người khuyết tật bất cứ khi nào có thể.
- Tài xế có toàn quyền quyết định việc vận chuyển các thiết bị di chuyển có nguy cơ đe dọa an toàn tức thì cho những người khác trên xe chuyên chở người khuyết tật. Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA sẽ làm việc với khách hàng để giải quyết vấn đề an toàn cho các thiết bị di chuyển của họ.
- Xe lăn và xe điện bao gồm các phụ kiện không thể chặn lối đi và cản trở việc sơ tán an toàn của hành khách trong trường hợp khẩn cấp và người điều hành có thể từ chối vận chuyển xe lăn đó dựa trên các yêu cầu an toàn.
- Tài xế không thể hỗ trợ khách hàng sử dụng thiết bị di động lên hoặc xuống bậc hoặc các vật cản khác có chiều cao trên năm phần tám (5/8) inch. Phải có sẵn một đoạn đường dốc hoặc khách hàng phải có người túc trực tại địa điểm đón và trả khách để giúp vượt qua các chướng ngại vật.
- Không thể vận chuyển xe lăn cần ngả hơn 45 độ vì chúng tôi không thể bảo đảm an toàn cho khách hàng

Thiết Bị Y Tế Khác

Khách hàng có thể mang theo bình dưỡng khí và mặt nạ phòng độc khi sử dụng dịch vụ vận chuyển người khuyết tật. Vì lý do an toàn, bình dưỡng khí và mặt nạ phòng độc phải được giữ chặt để tránh bình oxy bị rơi hoặc vỡ và va vào các đồ vật, khách hàng hoặc người lái khác trên xe.

Các Gói Trên Phương Tiện Vận Chuyển Người Khuyết Tật

Khách hàng có thể mang theo tối đa ba (3) túi hàng tạp hóa hoặc số lượng tương đương lên xe chuyên chở người khuyết tật. Các mặt hàng tương đương có thể là túi, gói hoặc va li. Khách hàng phải có khả năng kiểm soát các gói hàng mà họ mang theo trên xe chuyên chở người khuyết tật. Các gói và bưu kiện không được cản trở lối đi hoặc ngăn không cho sử dụng chỗ ngồi. VTA sẽ không vận chuyển các gói hàng không có người sử dụng và không bắt buộc phải hỗ trợ khách hàng gói hàng. Vì sự an toàn của bạn và những người khác trên xe, nếu bạn đang cố gắng mang theo những vật dụng vượt quá quy định này, bạn có thể không được phép đi xe.

Thẻ ID Thay Thế

Phí thay thế thẻ là \$5 và số lượng thẻ thay thế được phát hành có thể bị giới hạn. Để biết thêm thông tin, hãy gọi đến Bộ Phận Phụ Trách Tính Đủ Điều Kiện theo số (408) 321-2381 trong giờ làm việc..

Đồ Bị Thất Lạc

Người lái xe không được phép trả lại bất kỳ vật dụng nào đã để trong xe. Nếu một món đồ nào đó bị bỏ quên trong xe, vui lòng liên hệ ngay với VTA ACCESS và cung cấp thông tin chi tiết của món đồ đó. Nếu món đồ được tìm thấy, bạn có thể nhận món đồ đó tại VTA. Xin lưu ý VTA ACCESS không chịu trách nhiệm đối với trường hợp thất lạc các món đồ bị hư hỏng. Các món đồ thất lạc lưu giữ trong 30 ngày trước khi bị loại bỏ.

Chính Sách Chung

- Khách hàng nên mang theo thẻ nhận dạng người khuyết tật khi sử dụng dịch vụ vận chuyển người khuyết tật ADA. Tài xế có thể kiểm tra thẻ nhận dạng vận chuyển người khuyết tật của khách hàng.
- Khách hàng phải thắt dây an toàn khi ngồi trên xe chuyên chở người khuyết tật.
- Tài xế có thể hỗ trợ thắt dây an toàn.
- KHÔNG được phép hút thuốc trên xe
- KHÔNG được phép ăn hoặc uống trên xe trừ khi khách hàng phải ăn/uống để giải quyết tình trạng sức khỏe.
- Nghiêm cấm sử dụng rượu hoặc ma túy bất hợp pháp khi trên xe
- Radio, cassette, hoặc đầu đĩa không được phép phát to khi ở xe
- Khách hàng KHÔNG ĐƯỢC mang chất nổ, chất lỏng dễ cháy, axit hoặc các vật liệu nguy hiểm khác lên máy bay.
- Khách hàng có trách nhiệm cố định và tháo ghế ngồi trên ô tô của con mình.

Hành Vi Gây Rối Nghiêm Trọng

Hành Vi Gây Rối Nghiêm Trọng được định nghĩa là; hành vi bạo lực, gây rối nghiêm trọng hoặc bất hợp pháp; những cá nhân gây rủi ro đáng kể cho sức khỏe và sự an toàn của người khác. Hành vi của một cá nhân theo cách nào đó thực sự làm gián đoạn việc cung cấp dịch vụ, đồng thời sự kiện này là cố ý và nằm trong tầm kiểm soát của khách hàng như đã được khách hàng hoặc đại diện của họ xác minh.

Ví dụ về Hành Vi Gây Rối Nghiêm Trọng bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Ra khỏi ghế khi xe chuyên chở người khuyết tật đang di chuyển.
- Rời khỏi xe chuyên chở người khuyết tật khi xe đang đậu để đón hoặc trả khách khác.

- Làm phiền người điều khiển phương tiện chuyên chở người khuyết tật khi người điều khiển phương tiện đang lái xe.
- Làm phiền khách hàng khác.
- Từ chối thắt dây an toàn hoặc từ chối ra khỏi xe.
- Có hành vi bạo lực.
- Đe dọa người điều khiển phương tiện hoặc các khách hàng khác bằng lời nói hoặc thể chất.
- Tham gia vào các hành vi hoặc hoạt động gây nguy hiểm cho khách hàng, các khách hàng khác hoặc người lái xe.
- Hút thuốc trên xe chuyên chở người khuyết tật.
- Làm hư hỏng hoặc phá hủy thiết bị của xe.

Thư Thông Báo được gửi tới khách hàng với đầy đủ thông tin chi tiết về các sự cố hành vi gây rối nghiêm trọng, thông tin về cách khiếu nại sự cố hành vi gây rối nghiêm trọng cụ thể, quy trình khiếu nại và các quyền của họ bao gồm quyền được nghe trực tiếp và cung cấp dịch vụ vận chuyển miễn phí đến và đi để khiếu nại. Quá trình khiếu nại sẽ được tiến hành bởi các quản trị viên không liên quan đến quyết định ban đầu về hành vi gây rối nghiêm trọng để có thể xác định một cách khách quan. Khách hàng có thể yêu cầu khiếu nại về việc tạm ngừng dịch vụ có hành vi gây rối nghiêm trọng qua thư, email hoặc điện thoại trong vòng 30 ngày kể từ ngày thông báo tạm ngừng bằng cách liên hệ với Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA.

Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA có thể khuyến nghị khách hàng di chuyển với PCA để hỗ trợ khách hàng kiểm soát các hành vi gây rối của họ.

Để Khiếu Nại Việc Đình Chỉ Do Hành Vi Gây Rối Nghiêm Trọng, Hãy Liên Hệ Với Chúng Tôi

3331 N. First St.
San Jose, CA 95134
paratransit@vta.org
(408) 321-2380

Nếu cần, Giám Sát Viên thuộc Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA sẽ hỗ trợ khách hàng gửi đơn khiếu nại về việc tạm ngưng dịch vụ có hành vi gây rối nghiêm trọng.

DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG VẬN CHUYỂN NGƯỜI KHUYẾT TẬT CỦA VTA

Dịch Vụ Chất Lượng

Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA cam kết cung cấp cho tất cả các hành khách dịch vụ vận chuyển an toàn và đáng tin cậy. Mỗi khách hàng đều quan trọng và chúng tôi khuyến khích khách hàng cung cấp phản hồi cho chúng tôi để chúng tôi có thể cung cấp cho bạn dịch vụ chất lượng.

Để gửi khiếu nại, khen ngợi hoặc đề xuất về dịch vụ VTA ACCESS Paratransit bằng cách liên hệ với Dịch vụ khách hàng của VTA theo số (408) 321-2300, (408) 321-2330 (TTY). Ngoài ra, bạn có thể ghé thăm chúng tôi trực tuyến tại <http://www.vta.org/feedback> để điền vào biểu mẫu phản hồi và bạn sẽ được cung cấp một số tham chiếu qua email để giúp bạn theo dõi yêu cầu của mình.

Quy trình tuân thủ chính thức của chúng tôi bao gồm cuộc điều tra, đồng thời để hỗ trợ quá trình này, chúng tôi khuyến bạn nên gửi thông tin sau càng sớm càng tốt:

- Số nhận dạng vận chuyển người khuyết tật của khách hàng;
- Ngày và giờ chính xác của chuyến đi;
- Mô tả sự cố; và,
- Địa chỉ của địa điểm đón hoặc điểm đến.

Tất cả các khiếu nại đều được xem xét một cách nghiêm túc và mọi nỗ lực được thực hiện để giải quyết các khiếu nại một cách kịp thời. Số theo dõi được chỉ định cho từng đối tượng tuân thủ mà Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA nhận được và được cung cấp cho khách hàng để họ tham khảo trong tương lai. Mô tả đầy đủ về quy trình khiếu nại và cách khiếu nại bất kỳ giải pháp nào nếu không thỏa đáng có tại www.vta.org.

Nếu khách hàng tin rằng Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA đã không phản hồi một cách thích hợp cho một khiếu nại, khách hàng có thể gọi cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng của VTA theo số (408) 321-2300, hoặc TTY (408) 321-2330 để được hỗ trợ.

Các tài xế và nhân viên của chúng tôi cố gắng cung cấp cho khách hàng dịch vụ khách hàng hoàn hảo, vì vậy khi bạn có trải nghiệm đặc biệt, chúng tôi đánh giá cao việc bạn dành thời gian gửi những lời khen ngợi đó để chúng tôi có thể ghi nhận những nhân viên đó.

DỊCH VỤ XE BUÝT & ĐƯỜNG SẮT NHẸ DÀNH CHO NGƯỜI KHUYẾT TẬT CỦA VTA

Chúng tôi khuyến khích khách hàng dùng dịch vụ vận chuyển người khuyết tật của mình thực hiện các chuyến đi bằng xe buýt và đường sắt nhẹ khi có thể. Khách hàng có đủ điều kiện sử dụng dịch vận chuyển người khuyết tật hợp lệ có thể yêu cầu thẻ căn cước có ảnh để miễn giá vé dịch vụ xe buýt và đường sắt hạng nhẹ của VTA. Thẻ không được sử dụng trên các dịch vụ Highway 17 Express, Dumbarton Express, ACE hoặc Caltrain.



Giấy tờ tùy thân có ảnh của dịch vụ vận chuyển người khuyết tật được cung cấp theo yêu cầu. Nếu thẻ có biểu tượng Người phục vụ Chăm sóc Cá nhân ở góc trên bên phải, PCA có thể đi cùng khách hàng trên xe buýt và đường sắt nhẹ của VTA mà không mất phí. Khách hàng có thể lấy thẻ ID có ảnh của dịch vụ vận chuyển người khuyết tật bằng cách gửi email ảnh/ảnh chụp đầu có tên và ngày sinh của họ tới địa chỉ paratransit@vta.org, hoặc bằng cách gửi thông tin này đến VTA ACCESS Paratransit Services tại 3331 N. First Street, San Jose, CA 95134. Thẻ ID có ảnh chỉ dành cho Cư dân Quận Santa Clara và có thể cần xác minh tình trạng cư dân.

Chỉ cần xuất trình thẻ ID có ảnh của của dịch vụ vận chuyển người khuyết tật cho người điều hành Xe Khách VTA khi lên xe buýt VTA hoặc xuất trình cho bất kỳ Nhân Viên Kiểm Tra Giá Vé Đường Sắt Nhẹ VTA nào theo yêu cầu. (Thẻ này không hợp lệ trên Highway 17 Express, Dumbarton Express, ACE, Caltrain, hoặc dịch vụ Thể thao). **Bạn không được phép cho bất kỳ ai khác sử dụng thẻ ID thuộc Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA. Xin lưu ý rằng việc sử dụng gian lận Thẻ ID có ảnh có thể dẫn đến việc đình chỉ các dịch vụ của Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA và có thể bị truy tố.**

Bảo Mật Thiết Bị Di Chuyển

Tất cả các thiết bị di chuyển phải được bảo đảm an toàn trên các phương tiện VTA. VTA cũng khuyến nghị (nhưng không bắt buộc) sử dụng đai đeo đui và dây nịt vai.

Dịch Vụ Khách Hàng của VTA

Dịch Vụ Khách Hàng của VTA làm việc các ngày trong tuần từ 6 giờ sáng đến 7 giờ tối và Thứ Bảy/Ngày Lễ từ 7 giờ 30 sáng đến 4 giờ chiều.

(Đóng cửa vào Chủ Nhật, Lễ Tạ Ơn, Giáng Sinh và Ngày Đầu Năm Mới.)

Hệ thống điện thoại tự động của VTA cung cấp thông tin đặt chỗ 24 giờ một ngày, bảy (7) ngày một tuần bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha và tiếng Việt.

Số Điện Thoại & Thông Tin Trực Tuyến

Thông Tin về Lịch Trình và Tuyến Xe Buýt & Đường

Sắt Nhẹ (408) 321-2300

Thông tin về khu vực thu phí (800) 894-9908

TTY (408) 321-2330

Trang web www.vta.org

E-mail customer.service@vta.org

Thông Tin Giao Thông Khu Vực

Khả dụng bằng cách gọi 511. Người dùng TTY có thể truy cập thông tin điện thoại 511 bằng cách quay số quốc gia 711 để truy cập Dịch Vụ Chuyển Tiếp Viễn Thông (TRS).

Mục VI

Mục VI của Đạo Luật Quyền Công Dân năm 1964 quy định rằng “Không ai ở Hoa Kỳ, vì lý do chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia bị loại trừ khỏi việc tham gia, bị từ chối quyền lợi hoặc bị phân biệt đối xử theo bất kỳ chương trình hoặc hoạt động nào nhận hỗ trợ tài chính liên

bang”. VTA ACCESS đã áp dụng các chính sách thúc đẩy sự tiếp cận bình đẳng và chất lượng dịch vụ cho tất cả các khách hàng của chúng tôi. Bất kỳ người khuyết tật nào tin rằng mình bị phân biệt đối xử trong bất kỳ dịch vụ vận chuyển nào của VTA được khuyến khích liên hệ với Văn Phòng Quyền Dân Sự của VTA theo số (408) 952-8901 hoặc (408) 321-2330 (TTY) để được hỗ trợ hoặc để nộp đơn khiếu nại. Thông tin về Thủ Tục Khiếu Nại và Phàn Nàn về Quyền Dân Sự của VTA có tại: www.vta.org/about-us/title-vi/title-vi-complaint-process

Thông tin và biểu mẫu về Quy Trình Khiếu Nại và Phàn Nàn về Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ADA của VTA có sẵn tại:

- Thông Báo Công Khai
www.vta.org/getting-around/paratransit/ada-notice-to-the-public
- Quy Trình Khiếu Nại và Biểu Mẫu Khiếu Nại của ADA
www.vta.org/getting-around/paratransit/ada-grievance

Liên Hệ với Cục Quản Lý Vận Tải Liên Bang

VTA và khách hàng của họ hoặc người nộp đơn đủ điều kiện vận chuyển người khuyết tật ADA có trách nhiệm giải quyết các mối quan tâm về dịch vụ và Quyền Dân Sự ở cấp địa phương trước tiên. Nếu khách hàng hoặc người nộp đơn đủ điều kiện cảm thấy rằng Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA hoặc VTA đã không tuân thủ các quy định của ADA về người khuyết tật của liên bang về bất kỳ khía cạnh nào của chương trình dịch vụ chuyên chở người khuyết tật, khách hàng hoặc người nộp đơn có thể liên hệ với Văn Phòng Quyền Công Dân của Cục Quản Lý Vận Tải Liên Bang theo địa chỉ sau:

Địa Chỉ: Federal Transit Administration Office of Civil Rights Attention
Complaint Team East Building, 5th Floor – TCR
1200 New Jersey Ave., SE
Washington, DC 20590

SĐT: 1(888) 446-4511

Trang web: www.fta.dot.gov

Thông tin trong Hướng Dẫn dành cho Hành Khách từ Dịch Vụ Vận Chuyển Người Khuyết Tật ACCESS của VTA có thể thay đổi.

Câu hỏi, nhận xét hoặc quan ngại
www.vta.org/feedback

Dịch vụ khách hàng VTA
(408) 321-2300

**Đặt, hủy và theo dõi các chuyến đi vận
chuyển cho người khuyết tật của bạn:**
myaccess.vta.org

**Hướng Dẫn dành cho Hành Khách của Dịch Vụ Vận
Chuyển Người Khuyết Tật**

3331 N. First Street, San Jose, CA 95134

Paratransit (408) 321-2380

Bộ Phận Phụ Trách Tính Đủ Điều Kiện của Dịch Vụ Vận Chuyển

Người Khuyết Tật (408) 321-2381

