

Hướng Dẫn Vận Chuyển Cho Hành Khách Khuyết Tật

Hiệu lực ngày 04 tháng mười một năm 2016



Hướng dẫn dịch vụ Paratransit cung cấp bởi VTA ACCESS Paratransit
và Santa Clara Valley Transportation Authority (VTA)

Mục Lục

CHÀO MỪNG ĐẾN VỚI VTA ACCESS PARATRANSIT	3
THÔNG TIN THAY ĐỔI HỢP LÝ	3
ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG ADA PARATRANSIT	5
Nộp đơn Đủ điều kiện Sử dụng Paratransit:	5
Điều kiện sử dụng ADA Paratransit của Du khách:	7
LIÊN LẠC VỚI VTA ACCESS PARATRANSIT	8
Địa chỉ và Số điện thoại	8
Truy cập Online	8
Giờ Làm việc	9
BẮT ĐẦU	9
Trước khi Bạn Đặt Chuyến đi Đầu tiên	9
Duy trì Tài khoản	9
ĐẶT CÁC DỊCH VỤ PARATRANSIT	10
Đặt một Chuyến đi Paratransit	10
Đặt một Chuyến đi có Chiều về	11
Dịch vụ Định kỳ	11
Hủy Chuyến	11
Lỡ chuyến	12
Kháng cáo Lỡ chuyến	15
TỔNG QUAN DỊCH VỤ PARATRANSIT	15
Khu vực phục vụ ADA Paratransit của VTA	15
Dịch vụ Liên Quận	16
Giờ Phục vụ	16
Khung Giờ hạn Thời gian Đón 30 Phút	17
Xe Đến muộn	17
Thời gian đi xe	18
Dịch vụ Chất lượng cao	18
B. Dịch vụ Cùng ngày	19
TÓM TẮT VỀ GIÁ VÉ VÀ PHÍ DỊCH VỤ	19
Giá vé cho các Chuyến Paratransit (Hiệu lực từ 01/10/2009)	19
Chương trình Thẻ Phổ Thông (Eco Pass)	20
DỊCH VỤ, THÔNG TIN VÀ QUY ĐỊNH KHÁC	20
Nhân viên Phục vụ Riêng	20
Người Hộ tống	21
Động vật Phục vụ	21
Thú nuôi	21
Thiết bị Di chuyển	21

Thiết bị Di chuyển và An toàn cho Hành khách	22
Thiết bị Y tế Khác	22
Hành lý trên Xe Paratransit	22
Làm lại Thẻ Căn cước	23
Chính sách Chung	23
Hành vi Gây rối Nghiêm trọng	23
PHỤC VỤ HÀNH KHÁCH VTA ACCESS PARATRANSIT	25
Hài lòng với Dịch vụ	25
Khen ngợi về Dịch vụ Paratransit	25
Khiếu nại về Dịch vụ Paratransit	25
DỊCH VỤ XE BUÝT VÀ TÀU ĐIỆN TIỆN LỢI CỦA VTA	26
Cố định Thiết bị Di chuyển	27
Phục vụ Hành khách VTA	27

Thông tin trong *Hướng dẫn Hành Khách Dịch vụ Paratransit* có thể thay đổi.

CHÀO MỪNG ĐẾN VỚI VTA ACCESS PARATRANSIT

Đạo Luật người Khuyết tật Mỹ (ADA), một đạo luật dân quyền được ban hành năm 1990, yêu cầu các công ty vận chuyển tạo điều kiện cho người khuyết tật sử dụng các phương tiện giao thông công cộng.

Theo ADA, Cơ quan Vận chuyển Thung lũng Santa Clara (VTA) cung cấp dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật (paratransit), dịch vụ vận chuyển tới tận nơi, cho những người đôi khi hoặc hoàn toàn không thể tự sử dụng dịch vụ xe buýt địa phương hoặc tàu điện do khiếm khuyết về thể lực, thị giác hay nhận thức.

Dịch vụ ADA Paratransit của VTA phục vụ ở địa điểm và thời gian giống như dịch vụ xe buýt và tàu điện ở địa phương của VTA và bao gồm cả những dịch vụ vượt quá yêu cầu quy định của ADA ở mức giá cao hơn.

Paratransit của VTA cung cấp dịch vụ qua những nhà thầu. VTA ACCESS Paratransit quyết định xem khách hàng có đủ điều kiện tham gia dịch vụ paratransit không. Khách hàng gọi trực tiếp tới nhân viên lên lịch trình của VTA ACCESS Paratransit để lên lịch những chuyến đi được giao cho các công ty xe sedan, xe van và taxi cho người khuyết tật đã ký hợp đồng.

THÔNG TIN VỀ THAY ĐỔI HỢP LÝ

Những hành khách cần sự dàn xếp tiện nghi thích hợp để sử dụng các dịch vụ paratransit được khuyến khích liên lạc với VTA ACCESS Paratransit, vì VTA ACCESS Paratransit có thể thay đổi chính sách và các thủ tục để trợ giúp khách hàng. Các tiện nghi không được coi là hợp lý nếu chúng gây nguy hiểm cho người lái xe hoặc người khác hoặc làm thay đổi bản chất của dịch vụ Paratransit của ADA được miêu tả trong Hướng dẫn Hành khách này. Hành khách có thể yêu cầu những thay đổi hợp lý bất cứ lúc nào bằng cách gọi tới bộ phận Phục vụ Khách hàng, trong quá trình nộp đơn đủ điều kiện hoặc khi lên lịch trình chuyến đi, hoặc trong ngày thực hiện hành trình nếu cần thiết. Thay đổi Hợp lý có thể được yêu cầu qua điện thoại, email, thư, trực tiếp, fax hoặc trực tuyến.

Ví dụ về Thay đổi Hợp lý bao gồm nhưng không giới hạn bởi:

1. Yêu cầu được đón tại hoặc đưa tới một cổng vào cụ thể, không phải địa điểm đã được chỉ định trước bởi công ty vận chuyển.
2. Nếu hành khách có bệnh tiểu đường hoặc một tình trạng sức khỏe yêu cầu được ăn hoặc uống trên phương tiện để tránh gây tác hại tới sức khỏe, yêu cầu phải được cho phép.
3. Yêu cầu được uống thuốc trên phương tiện của hành khách phải được cho phép.

Ví dụ những Yêu cầu Thay đổi được coi là không hợp lý bao gồm nhưng không bị giới hạn bởi:

1. Hành khách yêu cầu một chuyến Paratransit riêng có thể bị từ chối vì làm thay đổi nguyên tắc cơ bản của dịch vụ - dịch vụ đi xe chung.
2. Hành khách yêu cầu người lái xe chịu trách nhiệm về động vật phục vụ có thể bị từ chối.
3. Hành khách yêu cầu một người lái xe cụ thể có thể bị từ chối.

Để biết thêm thông tin về Thay đổi Hợp lý, hãy xem Phần 27 và 37 trong Quy Định Liên Bang 49 của Bộ Giao Thông Vận Tải “Chuyên chở cá nhân có Khuyết tật: Thay đổi Hợp lý Chính sách và Thực hành” ở <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/FR-2015-03-13/pdf/2015-05646.pdf>

ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG ADA PARATRANSIT

Điều kiện sử dụng Paratransit của ADA dựa trên khả năng không lệ thuộc của cá nhân đó vào việc sử dụng xe buýt hoặc tàu điện VTA được xác định bởi các tiêu chí:

Diện 1- Bất kỳ người khuyết tật nào không thể lên, đi, hoặc xuống phương tiện vận chuyển cho người khuyết tật nếu không có sự giúp đỡ của người khác (ngoại trừ người vận hành thang nâng hoặc thiết bị trợ giúp lên xe khác).

Diện 2 – Bất cứ người khuyết tật nào cần sự trợ giúp của máy nâng để lên, đi hoặc xuống phương tiện vận chuyển cho người khuyết tật mà không có sẵn phương tiện trợ giúp hoặc các trạm chính chưa có tiện nghi.

Diện 3 - Bất cứ người khuyết tật nào có tình trạng suy yếu sức khỏe cụ thể làm cản trở người đó đi từ hoặc tới một trạm xe buýt hoặc tàu điện.

Điều kiện không dựa trên độ tuổi, tình trạng kinh tế, hoặc không có khả năng lái xe. Đương đơn nên lưu ý không phải cứ có tình trạng sức khỏe hoặc khuyết tật là tự động đủ điều kiện sử dụng Paratransit ADA.

Nộp đơn Đủ điều kiện Sử dụng Paratransit

Quá trình nộp đơn Đủ điều kiện Sử dụng Paratransit bắt đầu với một tờ thông tin từ VTA ACCESS Paratransit:

(408) 321-2300/(408) 321-2330 (Hỗ trợ người khiếm thính)/www.vta.org

Tờ thông tin Paratransit bao gồm một tờ đơn một trang để điền và ký. Các tờ thông tin có sẵn bằng tiếng Anh, Tây Ban Nha, Trung Quốc và tiếng Việt. VTA ACCESS Paratransit cung cấp trợ giúp ngôn ngữ cho những người cần dịch vụ thông dịch.

Mọi thông tin về quá trình, tài liệu cần thiết cho việc ghi danh để hội đủ điều kiện, các thông báo, và những quyết định liên quan tới việc đủ điều kiện, có sẵn ở các dạng tài liệu cho người khuyết tật nếu được yêu cầu. Các dạng tài liệu bao gồm, nhưng không giới hạn: âm thanh, in lớn, chữ Braille, email tài liệu điện tử và ngôn ngữ ký hiệu.

Thủ tục nộp đơn bao gồm hai bước:

Nộp tờ đơn một trang đã ký qua thư tới Phòng Đăng ký VTA hoặc mang tới 3331 N. First St., San Jose, CA 95134. Đơn đã ký cho phép VTA ACCESS Paratransit liên lạc với bác sĩ của đương đơn hoặc bên thứ ba hành nghề chuyên nghiệp đã được cấp phép.

Tham gia phỏng vấn qua điện thoại: VTA ACCESS Paratransit sẽ gọi đương đơn để xét duyệt lại đơn của họ và thực hiện một cuộc phỏng vấn ngắn qua điện thoại để quyết định đương đơn có đủ điều kiện hay không. Thông dịch và sự trợ giúp ngôn ngữ sẽ được cung cấp.

Quyết định Đủ điều kiện và Kháng cáo

Quá trình đăng ký đủ điều kiện sử dụng dịch vụ Paratransit của ADA có thể mất tới 21 ngày để hoàn tất. Những đương đơn được xác nhận là đủ điều kiện sẽ nhận được giấy báo, bao gồm thông tin cụ thể giải thích cho quyết định. Nếu quá trình đưa ra quyết định kéo dài hơn 21 ngày, những đương đơn đã nộp đơn hoàn toàn đủ điều kiện sẽ được cho là được hưởng quyền nhận dịch vụ vào ngày thứ 22 cho tới khi họ được thông báo đã có quyết định.

Những đương đơn đã được phê chuẩn là khách hàng mới của dịch vụ sẽ được nhận một thẻ căn cước để chứng minh họ đủ điều kiện. VTA ACCESS Paratransit sẽ làm việc cùng khách hàng để sắp xếp thời gian, ngày tháng và địa điểm để chụp ảnh cho thẻ căn cước. Xem Phần 10 của Hướng dẫn Hành khách này để biết thêm thông tin về việc dùng thẻ căn cước có ảnh để sử dụng dịch vụ xe buýt và tàu điện miễn phí.

Những khách hàng đang được xét tái chứng nhận được tiếp tục sử dụng dịch vụ trong quá trình đăng ký tới khi có quyết định và trong suốt quá trình kháng cáo. Nếu được phê chuẩn sẽ được cấp thẻ căn cước đã được cập nhật để sử dụng dịch vụ xe buýt và tàu điện miễn phí.

KHÁNG CÁO: Những đương đơn đăng ký đủ điều kiện sử dụng dịch vụ ADA Paratransit có thể kháng cáo quyết định từ chối, quyết định đủ điều kiện tạm thời và/hoặc có điều kiện. Thư quyết định về điều kiện cung cấp thông tin về cách kháng cáo nếu đương đơn không đồng tình với quyết định nhận được. Đương đơn có thể kháng cáo quyết định từ chối, tạm thời và/hoặc có điều kiện. Đương đơn phải nộp kháng cáo tới Phòng Đăng ký VTA ACCESS Paratransit qua thư, email, hoặc điện thoại trong vòng 60 ngày kể từ ngày nhận được thư quyết định.

VTA ACCESS Paratransit thực hiện quá trình kháng cáo quyết định đủ điều kiện gồm 2 bậc đơn giản:

- Kháng cáo Bậc 1 – Duyệt xét Hành chính bởi một nhân viên VTA ACCESS Paratransit không liên quan tới việc đưa ra quyết định từ chối ban đầu; và,
- Kháng cáo Bậc 2: Đánh giá Chức năng được thực hiện bởi một nhân viên xét duyệt kháng cáo bên thứ ba không liên quan tới việc đưa ra quyết định từ chối ban đầu. Người xét duyệt kháng cáo sẽ liên lạc với đương đơn kháng cáo để lên lịch Đánh giá Chức năng trong vòng 2 đến 5 ngày kể từ khi nhận được yêu cầu kháng cáo và hồ sơ đăng ký từ VTA ACCESS Paratransit.

VTA ACCESS Paratransit sẽ thông báo cho đương đơn về kết quả kháng cáo trong vòng 30 ngày sau khi hoàn thành Đánh giá Chức năng.

Phòng Đăng ký để Yêu cầu Kháng cáo

3331 N. First St. Điện Thoại:(408) 321-2300
San Jose, CA 95134 Hỗ trợ người khiếm thính (TTY): (408) 321-2330

Điều kiện sử dụng ADA Paratransit của Du khách:

Du khách từ ngoài Khu vực Chín Quận Vịnh San Francisco (Alameda, Contra Costa, Marin, Napa, San Francisco, San Mateo, Santa Clara, Solano, và Sonoma) có thể sử dụng dịch vụ VTA ACCESS Paratransit như được miêu tả trong Hướng dẫn Hành khách này tới 21 ngày trong một khoảng thời gian 365 ngày bất kỳ, tính từ lần đầu tiên hành khách sử dụng dịch vụ trong thời gian 365 ngày.

Du khách nên gọi Phòng Đăng ký VTA ACCESS Paratransit tại số (408) 321-2300 trước khi họ tới để xác lập đủ điều kiện sử dụng Dịch vụ Paratransit ADA. VTA ACCESS Paratransit sẽ xác minh tính đủ điều kiện và thông báo với du khách về cách sử dụng dịch vụ. Những du khách cần sử dụng dịch vụ nhiều hơn 21 ngày trong thời gian 365 ngày, tính từ lần đầu tiên du khách sử dụng dịch vụ trong thời gian 365 ngày phải đăng ký đủ điều kiện VTA ACCESS Paratransit.

Du khách có thể đưa ra thông tin về việc sử dụng dịch vụ Paratransit bổ sung trong phạm vi nơi họ ở. Những du khách khác không có loại tài liệu như vậy có thể được yêu cầu xuất trình giấy tờ cư trú, và trong trường hợp nếu khuyết tật của người đó không lộ rõ, họ phải xuất trình giấy tờ về khuyết tật của mình. Du khách không bị yêu cầu đăng ký, hoặc được chứng nhận đủ

điều kiện để sử dụng VTA ACCESS Paratransit trước khi có thể sử dụng dịch vụ.

Cư dân tám quận lân cận của Khu vực Vịnh San Francisco đủ điều kiện để sử dụng Dịch vụ ADA Paratransit không được coi là du khách và có thể sử dụng dịch vụ VTA ACCESS Paratransit như được quy định trong Hướng dẫn Hàng khách này.

LIÊN LẠC VỚI VTA ACCESS PARATRANSIT

Địa chỉ và Số Điện thoại

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

Quản lý chung, Dịch vụ Khách hàng, Tài khoản Khách hàng & Điều kiện Ngày thường 8:00 sáng tới 5:00 chiều (Đóng cửa vào Ngày lễ Lớn)

Số Văn phòng chính (408) 321-2300
Hỗ trợ người khiếm thính (408) 321-2330

Phòng Đặt chuyên – 8:00 sáng tới 5:00 chiều (356 ngày một năm)

San Jose, Santa Clara, Sunnyvale, Cupertino,
Campbell, Milpitas, Los Gatos, Saratoga,
Monte Sereno Gilroy, Morgan Hill, và San Martin (408) 321-2300
Palo Alto, Mountain View, Los Altos, và Los Altos Hills (800) 894-9908

Phòng Phụ Trách Ngày Phục Vụ - 5:00 sáng tới 8:00 chiều (356 ngày mỗi năm)

Xác nhận, Hủy, Xe tới muộn, Chuyển về ĐỂ ngỏ, Phương tiện Thứ hai, và Yêu cầu Dịch vụ Cùng ngày

San Jose, Santa Clara, Sunnyvale, Cupertino,
Campbell, Milpitas, Los Gatos, Saratoga,
Monte Sereno Gilroy, Morgan Hill, và San Martin (408) 321-2300
Palo Alto, Mountain View, Los Altos, và Los Altos Hills (800) 894-9908

Truy cập Online

Website www.vta.org
E-mail paratransit@vta.org

Giờ Làm việc

Quản lý VTA ACCESS Paratransit, Điều kiện và Phòng Dịch vụ Khách hàng mở cửa từ thứ Hai tới thứ Sáu từ 8 giờ sáng tới 5 giờ chiều và đóng cửa vào cuối tuần và ngày lễ lớn.

BẮT ĐẦU

Trước khi Bạn Đặt Chuyến đi Đầu tiên

Khách hàng nên gửi tiền lần đầu vào tài khoản VTA ACCESS Paratransit của mình bằng điện thoại, sử dụng Visa hoặc MasterCard hoặc gửi chi phiếu cùng với số căn cước, trả cho VTA ở địa chỉ sau:

VTA ACCESS Paratransit
Phòng Tài khoản Khách hàng
3331 N. First St.
San Jose, CA 95134

Khách hàng muốn dùng VISA hoặc MasterCard để gửi tiền vào tài khoản của mình có thể gọi Phòng Tài khoản Khách hàng VTA ACCESS Paratransit tại số (408) 321-2300, hoặc Hỗ trợ người khiếm thính tại số (408) 321-2330.

Số tiền gửi vào lần đầu là khoảng \$25.00 nhưng không bắt buộc. Bạn có thể bắt đầu dùng dịch vụ với số dư là không.

Duy trì Tài khoản

VTA ACCESS Paratransit sẽ trừ đi khoản phí thích hợp từ tài khoản của khách hàng sau mỗi chuyến đi. Xem Mục 7, Sơ lược về Giá vé và Phí Dịch vụ. Khách hàng có thể có số dư tài khoản âm \$20 (tương đương với số tiền nợ 5 chuyến đi một chiều tiêu chuẩn). Để đảm bảo có thể tiếp tục sử dụng dịch vụ, hành khách phải duy trì số dư tài khoản dương. Không tuân thủ điều lệ trả phí có thể dẫn tới việc VTA ACCESS Paratransit “tạm ngưng” tài khoản của khách hàng tới khi họ trả tiền.

Nhân viên phụ trách đăng ký của VTA ACCESS Paratransit sẽ thông báo thông tin số dư tài khoản mỗi lần gọi đặt xe. Khách hàng cũng có thể lấy thông tin về hoạt động tài khoản qua việc yêu cầu thông báo hàng tháng từ Tài khoản Khách hàng.

Khách hàng có thể hỏi hoặc đặt vấn đề về bất kỳ khoản lệ phí nào hoặc cung cấp thêm thông tin về các chuyến đi họ đã bỏ lỡ bằng cách gọi tới bộ phận Dịch vụ Khách hàng hoặc Tài khoản Khách hàng.

Khi một khách hàng quyết định ngừng sử dụng, hoặc không thể sử dụng dịch vụ nữa, họ hoặc người đại diện đã được chỉ định của mình phải liên lạc với ACCESS Paratransit để rút lại khoản dư, hoặc trả những khoản chưa thanh toán. Số dư tài khoản vô thừa nhận sẽ được báo cáo cho Phòng Tổng Kiểm soát Tài chính Bang California theo Luật về Thủ tục Dân sự California §1300 và tiếp theo.

ĐẶT CÁC DỊCH VỤ PARATRANSIT

Đặt một Chuyến đi Paratransit

Gọi Phòng Đặt chuyến (Xem Mục 3) trước 1 tới 3 ngày, từ 8:00 sáng tới 5:00 chiều, bảy ngày một tuần. Những chuyến đi ngày tiếp theo sẽ được bảo đảm nếu khách hàng gọi hôm nay để đặt một chuyến đi ngày mai. Dịch vụ không từ chối hoặc đưa khách hàng vào danh sách chờ. Khách hàng có thể đặt nhiều chuyến trong một cuộc gọi. Khách hàng không bị yêu cầu bắt đầu một chuyến đi sớm hơn hoặc muộn hơn quá một tiếng so với thời gian khởi hành mong muốn và việc thỏa thuận thời gian chuyến đi sẽ xét tới nhu cầu của khách hàng. Thời gian đón đã được thỏa thuận sẽ không bị thay đổi nếu không có sự đồng ý của khách hàng.

Nhân viên phụ trách đặt xe của VTA ACCESS Paratransit có thể thỏa thuận khung giới hạn thời gian đón 30 phút với khách hàng và đặt chuyến trong khoảng thời gian một tiếng trước hoặc sau thời gian đón (khởi hành) mong muốn. Nếu thời gian tới quan trọng, ví dụ như tới cuộc hẹn, khi đặt chuyến khách hàng có thể lưu ý thời gian tới nơi “không muộn hơn thời gian”. Những chuyến đó được lưu ý “không muộn hơn thời gian” và có giới hạn thời gian tới nơi trong khoảng 30 phút trước thời gian đó. Giới hạn về thời gian của khách hàng được xét tới trong quá trình đặt xe.

Khách hàng nên đưa ra những thông tin sau khi gọi đặt xe cho chuyến đi Paratransit:

- Số căn cước Paratransit;
- Ngày và thời gian yêu cầu đón và thời gian chuyến về;
- Tên và địa chỉ chính xác (bao gồm số phòng, nếu biết) của địa điểm đón và đích đến (bao gồm thông tin của chuyến chiều về). Nếu địa chỉ nhà của

khách hàng hoặc điểm đến khó tìm, nên cung cấp hướng dẫn đặc biệt khi đặt chuyến;

- Có đi cùng với thiết bị di chuyển, Nhân viên Chăm sóc Riêng, Người Hộ tống hay Động vật Phục vụ hay không.

Dịch vụ VTA ACCESS Paratransit sẽ không trả khách, đợi khách hàng ở một địa điểm rồi đưa lại khách hàng tới địa điểm khác.

Đặt Một Chuyến đi có Chiều về

Khách hàng có thể đặt chuyến đi hai chiều vào một thời gian nhất định với giới hạn thời gian đón 30 phút, hoặc thời gian về có thể được để “trống”. Xem Mục 6 để biết thông tin về Chiều về Để ngỏ, yêu cầu mức giá cao hơn.

Khi khách hàng cần thay đổi địa điểm đón cho chuyến chiều về, họ phải thông báo với Phòng Phụ Trách Ngày Phục Vụ trước giới hạn thời gian đón 30 phút đã đặt trước của mình. Những thay đổi đó được giới hạn trong địa điểm ở cùng cơ sở, cho tới những địa chỉ ở gần, hoặc địa điểm ở bên kia đường đối với địa điểm đã định trước.

Dịch vụ Định kỳ

Với những khách hàng yêu cầu những chuyến đi đều đặn tới cùng một địa điểm trong một lịch trình bình thường, dịch vụ Định kỳ có thể có lợi. Khách hàng chỉ cần gọi một lần để đặt chuyến đi định kỳ.

VTA ACCESS Paratransit sẽ giữ chuyến liên tục cho tới khi yêu cầu được hủy, hoặc tới khi không còn chỗ. Hành khách chỉ có thể thay đổi đặt chuyến định kỳ một lần trong thời gian 3 tháng. Chiều về Để ngỏ không được áp dụng với Dịch vụ Định kỳ.

Quy định của dịch vụ ADA Paratransit cho phép đưa vào danh sách đợi đổi với dịch vụ định kỳ. VTA ACCESS Paratransit sẽ tìm cách thêm vào các chuyến đi định kỳ khi có hiệu quả và không ảnh hưởng tiêu cực tới việc cung cấp các chuyến đi không định kỳ (tạo ra giới hạn về chỗ ngồi.)

Hủy Chuyến

Hủy Trước/Trước Ngày Thực hiện Chuyến đi: Khách hàng nên hủy chuyến trước bằng cách liên lạc với nhân viên Lên lịch trình.

Trong Ngày Thực hiện Chuyển đi: Hành khách phải gọi Phòng Đặt chuyến trước giới hạn thời gian đón 30 phút ít nhất 2 tiếng để hủy một chuyến đi đã được đặt từ 8:00 sáng tới 5:00 chiều bảy ngày mỗi tuần. Khách hàng phải tránh **Hủy Muộn**. Hủy Muộn xảy ra nếu khách hàng gọi hủy chuyến muộn khi phương tiện đã lên đường tới địa điểm đón. Hủy Muộn, trong một vài trường hợp, có thể bị coi là Lỡ Chuyến (Xem Mục Lỡ Chuyến).

Hủy sáng sớm: Dù khách hàng nên gọi từ sáng sớm nếu họ có chuyến sớm, nhưng không phải lúc nào cũng có thể gọi được trước 2 tiếng. Dù những chuyến sáng sớm này sẽ không bị coi là Vắng Mặt nếu bạn không hủy trước thời gian đón đã định ít nhất 2 tiếng, khách hàng nên gọi sớm nhất có thể để hủy chuyến để các hành khách khác không bị ảnh hưởng.

Để hủy một chuyến có giới hạn thời gian đón đã đặt được bắt đầu trong ít hơn 2 tiếng, khách hàng phải gọi Phòng Phụ Trách Ngày Phục Vụ. Xem Mục 2 để lấy thông tin liên lạc. Nhân viên lên lịch trình VTA ACCESS Paratransit sẽ cung cấp cho khách hàng số điện thoại thay thế để gọi hủy chuyến đã đặt sau 8:00 tối.

Lỡ Chuyến

Lỡ Chuyến là một chuyến đi đã được lên lịch và được cả khách hàng và bên cung cấp dịch vụ Paratransit đồng ý thời gian và địa điểm đón mà:

a) Không thấy khách hàng ở địa điểm đón trong giới hạn thời gian đón, người lái xe đợi 5 phút, và cố gắng hợp lý để liên lạc với hành khách. Người lái xe sẽ liên lạc với nhân viên trực để xin phép khởi hành và nhân viên Ngày Phục vụ sẽ cố liên lạc với khách hàng;

b) Người lái xe đến đúng địa điểm, trong giới hạn thời gian đón, và đợi 5 phút, nhưng khách hàng thông báo với người lái xe mình không muốn thực hiện chuyến đi nữa và không lên xe mà vẫn chưa hủy chuyến đi. Người lái xe sẽ liên lạc với nhân viên trực để xin phép khởi hành. Nhân viên Ngày Phục vụ sẽ liên lạc với khách hàng để xác nhận việc Lỡ Chuyến;

c) Khách hàng gọi để hủy muộn khi phương tiện đã lên đường tới địa điểm đón và việc hủy muộn có ảnh hưởng tới việc vận hành của hệ thống như việc Lỡ Chuyến;

d) Các tình huống a), b), và c) được ghi thành văn bản trong thời gian thực hoặc qua liên lạc sau đó nằm trong tầm chủ động của hành khách và do hành khách quyết định.

LƯU Ý: VTA ACCESS Paratransit không được phép hủy các chuyến đã được lên lịch sau lần khách hàng Lỡ Chuyến nếu khách hàng không yêu cầu hủy. Khách hàng phải hủy những chuyến họ đã lên lịch cùng ngày sau khi lỡ chuyến. VTA ACCESS Paratransit sẽ cố liên lạc với khách hàng sau khi họ Lỡ Chuyến để hỏi có cần hủy những chuyến được lên lịch thêm ngày hôm đó không. Khách hàng phải tự chịu trách nhiệm về những lần lỡ chuyến thêm, nếu những chuyến được lên lịch thêm không được thực hiện sau lần lỡ chuyến đầu tiên.

Khi một chuyến đi được hủy ít hơn 2 tiếng trước giới hạn thời gian đón định trước, một lần Hủy Muộn hoặc Lỡ Chuyến sẽ được ghi vào hồ sơ khách hàng.

Khách hàng nên gọi nếu họ lo mình có thể đã lỡ chuyến hoặc hủy chuyến muộn. VTA ACCESS Paratransit sẽ gọi khách hàng để xác nhận việc hủy muộn hoặc lỡ chuyến có nằm trong tầm kiểm soát của khách hàng do khách hàng quyết định hay không hoặc để xác nhận việc lỡ chuyến đã xảy ra.

Thường xuyên Lỡ Chuyến: Việc thường xuyên Lỡ Chuyến nằm trong tầm kiểm soát để phòng tránh của khách hàng được quyết định bởi tỉ lệ số lần lỡ những chuyến đã được lên lịch và số lần lỡ chuyến vượt quá số lần lỡ chuyến trung bình một tháng của một khách hàng.

Việc vượt quá được định nghĩa như là một hệ số nhân của ba lần lỡ chuyến, cộng thêm 1 lần lỡ chuyến nữa. Nếu số lần lỡ chuyến trung bình theo hệ thống là 2 lần được xác nhận mỗi tháng, thì số lần lỡ chuyến đáng bị xem xét đình chỉ sẽ là 7. Bảy là kết quả của 2 lần lỡ chuyến trung bình mỗi tháng, nhân với hệ số 3 lần lỡ chuyến, cộng với thêm một lần lỡ chuyến nữa. Hành khách chỉ bị đình chỉ khi số lần lỡ chuyến này chiếm ít nhất 60% số chuyến mà hành khách đã lên lịch.

Trước khi việc đình chỉ (tối đa một ngày) được thực hiện hoặc việc thanh toán tùy ý một lần tối đa là \$4.00, không tính số lần lỡ chuyến được ghi nhận (thay vì việc đình chỉ) được thực hiện, VTA ACCESS Paratransit sẽ thực hiện một tiến trình 3 bước với khách hàng để giải quyết những lần lỡ chuyến họ có thể chủ động tránh được:

1. Sẽ gọi khách hàng trong ngày họ lỡ chuyến hoặc ngày tiếp theo để hỏi về việc lỡ chuyến;
2. Sẽ gọi khách hàng có gấp đôi hoặc nhiều hơn số lần lỡ chuyến trung bình một tháng của một khách hàng;
3. Sẽ gửi thư thông báo cho khách hàng về việc lỡ chuyến họ phải chịu trách nhiệm và số lần và tỉ lệ lỡ chuyến trong một tháng của họ. Thông tin này cung cấp bằng chứng về việc thường xuyên không hủy những chuyến nằm trong khả năng chủ động hủy của họ. Bức thư cung cấp thông tin về chính sách lỡ chuyến và thông báo khách hàng về khả năng bị đình chỉ 1 ngày hoặc lựa chọn trả phí lỡ chuyến,

Hủy Muộn và Lỡ Chuyến không nằm trong tầm kiểm soát của khách hàng nếu:

- Có việc gia đình khẩn cấp
- Nhân viên phục vụ riêng hoặc bên khác không tới kịp giờ để trợ giúp khách hàng
- Một bên khác hủy cuộc hẹn của khách hàng
- Khách hàng bị ốm hoặc gặp biến chứng với một căn bệnh mãn tính hoặc khuyết tật và không thể gọi điện
- Khách hàng gặp tình huống cấp bách đột ngột như tình huống khẩn cấp về sức khỏe hoặc gia đình/điều dưỡng viên
- Khách hàng định gọi điện nhưng để nhầm chỗ hoặc đánh mất điện thoại hoặc hành lý và không thể gọi hoặc điện thoại không gọi được
- Khách hàng định tới đúng giờ nhưng cuộc hẹn hoặc thủ tục kéo dài hơn dự định và/hoặc không thể bị chen ngang để gọi như khi liên quan tới chụp x-quang, v.v.
- Sai sót của người lên lịch trình, nhân viên trực hoặc người lái xe với việc đặt chuyến hoặc vào ngày thực hiện dịch vụ như nhầm thời gian, lối vào địa điểm/tòa nhà, gặp khó khăn với phương tiện hoặc thiết bị
- Người lái xe tới trước giới hạn thời gian đón và bạn không tới và người lái xe rời đi
- Phương tiện tới sau giới hạn thời gian đón và bạn chọn không đi chuyến đó vì xe tới muộn
- Phương tiện tới trong giới hạn thời gian nhưng không cho khoảng thời gian 5 phút được yêu cầu để bạn đưa hành lý lên xe
- Hành khách cố liên lạc với VTA ACCESS Paratransit bằng điện thoại nhưng không thể gặp nhân viên kịp giờ vì phải chờ máy lâu nhiều lần

- Khách hàng hủy chuyến đúng thời gian nhưng việc hủy chuyến không được ghi lại đúng hoặc không được chuyển tới người lái xe kịp thời
- Khách hàng có một chuyến đi sáng rất sớm đã được lên lịch và không thể gọi được trước 2 tiếng
- Những tình huống không lường trước và hợp lý khác khiến khách hàng không thể gọi để hủy một chuyến đã được lên lịch.

Kháng cáo Lỡ chuyến

Khách hàng có thể kháng cáo khi bị xét lỡ chuyến tại một chuyến đi hay bị xác định bởi VTA ACCESS Paratransit rằng họ có thói quen thường xuyên lỡ chuyến trong nhiều chuyến đi.

Khách hàng có thể yêu cầu kháng cáo việc xác định là lỡ chuyến hay thường xuyên lỡ chuyến bằng thư tay, email hay điện thoại trong vòng 60 ngày kể từ ngày bị xác định là lỡ chuyến hay thường xuyên lỡ chuyến, bằng cách liên lạc với phòng Dịch vụ Khách hàng VTA ACCESS Paratransit.

Phòng Dịch vụ Khách hàng – Kháng cáo Lỡ chuyến

3331 N. First St. Điện thoại: (408) 321-2300
 San Jose, CA 95134 TTY: (408) 321-2330
 paratransit@vta.org

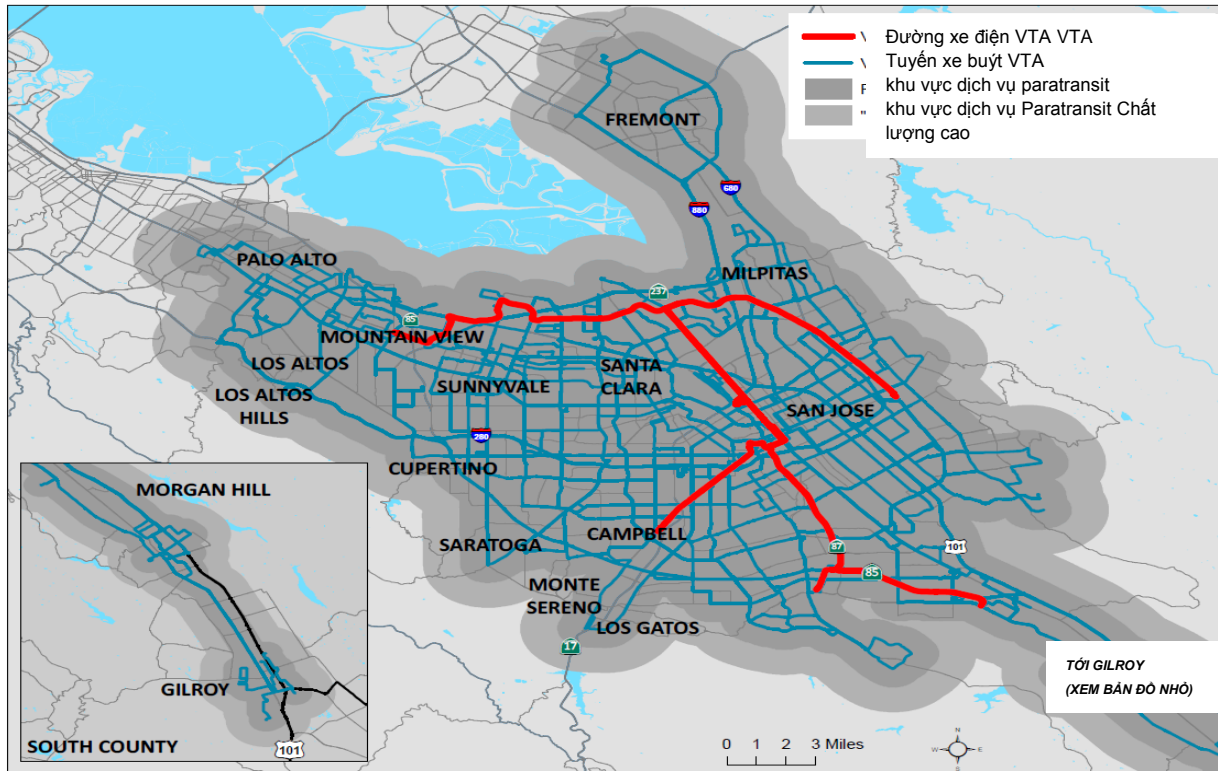
Nếu cần thiết, nhân viên của VTA ACCESS Paratransit sẽ hỗ trợ khách hàng gửi kháng cáo về việc xác định lỡ chuyến hoặc thường xuyên lỡ chuyến. Khách hàng cũng có quyền đích thân nói lên ý kiến của mình và phương tiện đi lại sẽ được cung cấp miễn phí nếu họ muốn được đối thoại tại văn phòng VTA ACCESS Paratransit

TỔNG QUAN DỊCH VỤ PARATRANSIT

Khu vực dịch vụ ADA Paratransit của VTA

Khu vực dịch vụ ADA PARATRANSIT là vùng $\frac{3}{4}$ dặm (1.2 km) xung quanh các tuyến xe buýt và các trạm tàu điện của VTA. Nhân viên đặt chỗ của VTA ACCESS Paratransit sẽ báo cho khách hàng biết khi nào điểm đến của khách nằm ngoài khu vực dịch vụ.

Khu vực dịch vụ VTA Paratransit (tháng Tư 2015)VTA



Dịch vụ Liên quận

Khách hàng có thể sắp xếp việc chuyển đổi tới người điều hành dịch vụ paratransit ở các quận kế cận nếu cần di chuyển ngoài khu vực dịch vụ ADA Paratransit của VTA.

Đối với các chuyến đi đến quận San Mateo, liên lạc Redi-Wheels theo số (650) 508-6241, hoặc số hỗ trợ người khiếm thính theo số (650) 482-9366. Điểm chuyển đổi được đề nghị là Trung tâm Y tế Stanford.

Đối với các chuyến đi đến quận Alameda hay quận Contra Costa, liên lạc East Bay Paratransit Consortium theo số (510) 287-5000, hoặc số hỗ trợ người khiếm thính theo số (510) 287-5065. Điểm chuyển đổi được đề nghị là nhà ga Fremont BART.

Giờ Phục vụ

Dịch vụ paratransit của VTA luôn hoạt động cùng các giờ trong ngày và các ngày trong tuần với lộ trình thường xuyên của xe buýt và xe điện. Điều này đảm bảo tính đồng đều giữa hệ thống dịch vụ xe buýt/xe điện và dịch vụ paratransit. Nhân viên đặt chỗ của VTA ACCESS Paratransit sẽ thông báo tới khách hàng giờ phục vụ cho chuyến đi được yêu cầu.

Khung Giới hạn Thời gian Đón 30 phút

Tất cả các lượt đón khách thông thường cho chuyến một chiều diễn ra trong vòng 30 phút.

Xe của VTA ACCESS Paratransit có thể đến bất cứ lúc nào trong khung thời gian quy định này. Tất cả các hành khách cần phải sẵn sàng để khởi hành ngay từ lúc bắt đầu khung giờ đón khách. Trong khung giới hạn thời gian đón khách, người lái xe sẽ chờ 5 phút kể từ khi họ tới và có thể khởi hành ngay sau đó nếu hành khách chưa sẵn sàng.

Khách không bắt buộc khởi hành ngay nếu xe được chỉ định cho họ đến sớm hơn khung giờ đón khách đã định. Người lái xe có thể đến sớm hơn dự định nhưng sẽ đợi tới thời điểm bắt đầu của khung giờ đón để tiếp cận khách. Người lái xe không được giục khách hàng.

Khách hàng có thể yêu cầu được **gọi thông báo khi xe đến** như là một **sự dàn xếp tiện nghi hợp lý**.

Yêu cầu này có thể được thực hiện khi khách hàng đặt xe với nhân viên hay trước đó nếu sự dàn xếp này cần có cho tất cả các chuyến đi bằng cách liên lạc VTA ACCESS Paratransit tại số (408) 321-2300 or hay gửi email tới paratransit@vta.org.

Khách hàng nên gọi Phòng Phụ Trách Ngày Phục Vụ nếu họ cho rằng chuyến đi của họ bị lỡ. Việc lỡ chuyến xảy ra khi xe đến và đi trước khung giờ đón khách mà không đón được khách; xe đến và đi mà không đón được khách và không đợi khách ít nhất 5 phút; hay xe đến sau khi khung thời gian đón khách kết thúc và khởi hành mà không có khách. Nhân viên trực của Phòng Phụ Trách Ngày Phục Vụ hay Dịch Vụ Khách hàng sẽ xem xét vấn đề để đưa giải pháp cho chuyến đi và lần theo chuyến bị lỡ. Khách hàng sẽ nhận được bản giải thích đầy đủ về nguyên nhân của chuyến bị lỡ, như là lỗi đặt lịch, lỗi người lái xe, và các bước sẽ được đưa ra và giám sát để ngăn ngừa sự việc tái diễn.

Xe Đến Muộn

Nếu xe không đến sau khung thời gian 30 phút đón khách đã định, khách hàng nên gọi tới Phòng Phụ Trách Ngày Phục Vụ (xem Mục 3 về Thông tin Liên lạc) để báo muộn và nhận thời gian xe đón dự định mới. Khách hàng sẽ được cung cấp một số điện thoại khác để gọi kiểm tra xe muộn cho bất cứ lần đón khách nào sau 8 giờ tối. Một chuyến đi tính là muộn khi xe đến đón

khách muộn hơn 10 phút sau khi khung thời gian đón 30 phút kết thúc, hay khi xe đến sau thời gian trả khách được ghi chú là “không muộn hơn giờ này” với những chuyến được đặt có nhấn mạnh về thời gian trả khách.

Chuyến đi Quá sớm

Hành khách có thể, nhưng không bắt buộc, lên xe nếu xe đến sớm 30 phút so với giờ đón. Người lái xe sẽ đợi tới khi khung giới hạn thời gian đón 30 phút bắt đầu để tiếp cận ở cửa ngoài. Nếu xe đến sớm hơn 30 phút so với thời gian trả khách dự kiến, và hành khách không muốn xuống xe, người lái xe sẽ đợi đến đúng 30 phút trước giờ trả khách như lịch trình rồi mới giúp hành khách ra cửa.

Thời gian Đi xe

Các quy định của ADA yêu cầu VTA cung cấp dịch vụ vận chuyển cho người khuyết tật ở mức độ tương đương với dịch vụ xe buýt và xe điện. Một chuyến đi paratransit sẽ mất khoảng thời gian tương đương với chuyến đi có cùng độ dài di chuyển trên xe buýt địa phương và xe điện của VTA. Sự tương đương được tính dựa trên khoảng thời gian cần có để thực hiện chuyến đi tương tự giữa hai nơi với cùng 1 tuyến cố định, bao gồm thời gian để di chuyển tới và từ điểm lên xe và thời gian chờ xe từ tuyến cố định đến và thời gian chuyển từ xe này tới xe khác.

Dịch vụ Chất lượng Cao

Dịch vụ Chất lượng cao đem đến chất lượng hơn hẳn dịch vụ thông thường quy định bởi ADA paratransit. Khách hàng của VTA ACCESS Paratransit có thể yêu cầu dịch vụ chất lượng cao và trả phí cao hơn mức phí dịch vụ căn bản. Dịch vụ chất lượng cao bao gồm Chiều về Để ngỏ, Dịch vụ cùng ngày, Yêu cầu xe thứ hai, Khu vực phục vụ mở rộng, và Dịch vụ Định kỳ.

A. Chiều về Để ngỏ

Các chuyến Chiều về Để ngỏ cho phép khách đặt chỗ không có thời gian cụ thể cho chuyến về. Ngay trong ngày phục vụ, khách hàng có thể gọi khi họ sẵn sàng cho chuyến về. Giá cho dịch vụ này là \$16. Các điều kiện sau đây được áp dụng cho các chuyến Chiều về Để ngỏ:

- chỉ được giữ chỗ một lần trong ngày
- thời gian đón diễn ra trong vòng 90 phút sau khi khách gọi tới Phòng Phụ Trách Ngày Phục Vụ.
- các chuyến đi phải được yêu cầu trước 6:30 tối
- Các chuyến đi phải khởi hành trước 8:00 tối

- khách hàng không thể đặt thời gian đón cố định và Chiều về Để ngỏ cho cùng một chuyến đi.
- Không có các chuyến đi khi điểm đón ở tại những nơi cư trú hay những chuyến đi định kỳ.

B. Dịch vụ Cùng Ngày

Dịch vụ Cùng ngày chỉ được cung cấp khi xe ẹn chỗ. Để nhận được dịch vụ này, hãy gọi Phòng Phụ Trách Ngày Phục Vụ trong khoảng thời gian từ 8:00 sáng tới 4:00 chiều. Giá vé là \$16. Sau khi gọi, vui lòng chờ ít nhất 3 tiếng trước khi được đón.

C. Yêu cầu Xe Thứ hai

Khách hàng có thể yêu cầu dịch vụ Xe Thứ Hai nếu chuyến về đặt trước bị lỡ và khách hàng đang bị kẹt trong cộng đồng. Để tham gia dịch vụ, hãy gọi Phòng Phụ Trách Ngày Phục Vụ. Phí dịch vụ là \$16. Vui lòng chờ ít nhất 2 tiếng sau khi gọi để được đón. Dịch vụ này sẽ không được đáp ứng khi chuyến bị lỡ được lên lên lịch xuất phát tại nơi ở của khách hàng.

Khách hàng cần liên lạc VTA ACCESS Paratransit nếu họ lỡ chuyến về đã được lên lịch do lỗi của người điều hành. Nếu lỗi do việc điều hành gây ra lỡ chuyến, phí \$16 sẽ không bị tính cho chuyến đi về theo dịch vụ Xe Thứ hai.

D. Các Chuyến đi Bên ngoài Khu vực Phục vụ

Cho phép khách hàng đi 1 dặm (1,6km), hơn $\frac{3}{4}$ dặm (1,2 km) trong khu vực phục vụ ADA bằng các tuyến xe buýt và xe điện của VTA khắp Quận Santa Clara, bao gồm cả các khu vực dọc theo các tuyến xe buýt của VTA ở Morgan Hill, Gilroy, và các cộng đồng chưa sáp nhập trong quận. Giá vé cho chuyến đi Bên ngoài Khu vực Phục vụ là \$16.00

Một (1) Nhân viên Phục vụ Riêng (PCA) và Động vật Phục vụ (Service Animal) có thể đi cùng khách hàng hội đủ điều kiện mà không tính thêm lệ phí nào khác.

TÓM TẮT VỀ GIÁ VÉ VÀ PHÍ DỊCH VỤ

Giá vé các chuyến Paratransit (hiệu lực từ 1/10/2009)

Giá vé thông thường cho chuyến một chiều là \$4, hoặc gấp đôi Giá vé Thông thường cho Người lớn của xe buýt hay xe điện VTA. Giá vé Tiêu chuẩn và Chất lượng cao như bảng sau:

Dịch vụ Paratransit	Công thức giá	Thành tiền
Chuyến đi Một chiều Standard Paratransit	2x Giá vé Xe buýt VTA cho Người lớn	\$4.00
Kèm người Hộ tống	Như giá vé một chiều	\$4.00
Chiều về Để ngỏ	4x Giá vé một chiều	\$16.00
Yêu cầu Xe Thứ Hai	4x Giá vé một chiều	\$16.00
Chuyến đi Cùng ngày	4x Giá vé một chiều	\$16.00
Chuyến đi Cùng ngày Cùng người Hộ tống	4x Giá vé một chiều	\$16.00
Di chuyển Bên ngoài Khu vực Phục vụ	4x Giá vé một chiều	\$16.00

Bảng giá các chuyến Paratransit

Chương trình Thẻ Phổ thông (Eco Pass Program)

Các nhân viên đủ điều kiện paratransit mà làm việc tại các công ty có tham gia chương trình Eco Pass của VTA sẽ được giảm nửa giá vé cho chuyến đi paratransit một chiều thông thường. Thẻ Phổ thông sẽ không giảm giá cho dịch vụ paratransit chất lượng cao. Các cá nhân đủ điều kiện tham gia chương trình cần thông báo tới VTA ACCESS Paratransit rằng chủ lao động của họ tham gia chương trình Thẻ Phổ thông VTA.

DỊCH VỤ, THÔNG TIN VÀ QUY ĐỊNH KHÁC

Nhân viên Phục vụ Riêng

Nhân viên Phục vụ Riêng (PCA) là người được khách hàng yêu cầu phục vụ hoặc có mặt để đáp ứng nhu cầu cá nhân hoặc trợ giúp khi di chuyển.

Mặc dù nhu cầu cần có PCA được ghi lại trong quá trình cấp giấy xác nhận đủ điều kiện, khách hàng có thể thông báo cho VTA ACCESS Paratransit bất cứ khi nào khả năng của họ có sự thay đổi dẫn tới cần một PCA.

Nếu một PCA được yêu cầu trong thời gian khách chờ xác nhận đủ điều kiện, trên thẻ paratransit của khách hàng sẽ gắn một logo PCA. Logo này cho phép một PCA hộ tống khách hàng trên xe buýt và xe điện của VTA miễn phí. (Tham khảo Mục 10 về thông tin liên quan sử dụng thẻ căn cước paratransit trên xe buýt và xe điện VTA).

Khách hàng Paratransit phải tự tìm PCA cho mình. Khách hàng cần thông báo cho nhân viên đặt chỗ về thời điểm họ đi cùng một PCA để bảo đảm có

đủ chỗ trên xe. Một (1) PCA sẽ được phép đi miễn phí cùng một hành khách đủ điều kiện. PCA và khách hàng cần có cùng điểm đón và điểm trả khách.

Người Hộ tống

Người hộ tống có thể là bạn bè, họ hàng, hay ai đó đi cùng hành khách trên chuyến đi, nhưng không phải là PCA.

Hành khách cần thông báo cho nhân viên lên lịch trình về thời điểm họ sẽ đi cùng với một người hộ tống nhằm bảo đảm ghế bổ sung sẽ có trên xe. Người hộ tống cần phải có điểm đến và điểm trả khách giống với hành khách. Giá vé của người hộ tống được ghi tại Bảng giá Paratransit ở Mục 7.

VTA ACCESS Paratransit sẽ sắp xếp một (1) người hộ tống vào bất cứ thời điểm nào. Những người hộ tống khác có thể đi cùng nếu xe còn chỗ.

Động vật Phục vụ

Động vật Phục vụ có thể đi cùng trên xe vận chuyển để giúp đỡ người khuyết tật, và cần tuân theo các điều kiện sau:

- Động vật Phục vụ phải luôn có dây buộc và phải chịu sự kiểm soát hoàn toàn của khách hàng.
- Động vật Phục vụ không được có hành vi phản cảm (ví dụ như phóng uế ra xe, gầm gừ hay quấy nhiễu hành khách khác, người lái xe, hay các Động vật Phục vụ khác).
- Động vật Phục vụ phải nằm hay ngồi bên dưới. Động vật Phục vụ không được phép chặn lối đi lại.
- Động vật Phục vụ không được phép ngồi trên ghế trừ khi không đủ không gian bên dưới cho chúng nằm hoặc ngồi.
- Vì lợi ích của hành khách khác và người lái xe, Động vật Phục vụ phải luôn sạch sẽ.

Khách hàng phải báo nhân viên đặt chỗ khi họ đi cùng Động vật Phục vụ để bảo đảm có đủ chỗ trên xe.

Thú nuôi

Khách hàng có thể di chuyển cùng thú nuôi của mình. Thú cần được nhốt trong lồng tiêu chuẩn và luôn được khách trông chừng.

Thiết bị Di chuyển

Khách hàng có thể sử dụng xe lăn, gậy chống, khung đi bộ hay các dụng cụ hỗ trợ di chuyển khác miễn là vừa vặn với xe paratransit. Xe lăn là một thiết bị di chuyển thuộc vào nhóm 3 bánh hoặc hơn, có thể sử dụng trong nhà,

được thiết kế hoặc điều chỉnh và sử dụng bởi các cá nhân bị suy giảm khả năng đi lại, dù được vận hành bằng tay hay bằng máy. Khách hàng sẽ không bị từ chối dịch vụ nếu xe vận chuyển cùng thiết bị của xe tương thích một cách an toàn với thiết bị di chuyển của khách.

Khách hàng cần báo trước về kích thước của các thiết bị di chuyển của họ, rằng không biết thiết bị này có phù hợp để lên xe paratransit hay không, hãy gọi VTA ACCESS Paratransit để được sắp xếp việc đo thiết bị.

Thiết bị Di chuyển và An toàn cho Khách hàng

- Khách hàng có thể chuyển từ thiết bị di chuyển của họ sang ghế ngồi của xe và ngược lại với sự giúp đỡ tối thiểu. Sự giúp đỡ tối thiểu được định nghĩa là người lái xe đưa tay đỡ hoặc giữ chắc thiết bị di chuyển của khách trong khi khách hàng di chuyển vào hoặc ra khỏi thiết bị của họ. Người lái xe không được phép nâng hay bế khách hàng.
- Khách hàng có thể lên xe một cách độc lập với thiết bị hỗ trợ của mình, nhưng cần kiểm soát được chuyển động của thiết bị di chuyển vào xe. Người lái xe không được phép kiểm soát chuyển động của thiết bị di chuyển.
- Vì lý do an toàn, khách sử dụng xe scooter 3 bánh nhất thiết cần ra khỏi xe scooter và chuyển vào ghế trên xe paratransit bất cứ khi nào có thể.
- Người lái xe có quyền tự quyết liên quan tới việc chở những thiết bị di chuyển có thể gây nguy hại trực tiếp cho sự an toàn của những người khác trên xe. VTA ACCESS Paratransit sẽ làm việc với khách hàng để xử lý vấn đề an toàn của thiết bị di chuyển của họ.
- Người lái xe không thể trợ giúp những khách hàng sử dụng thiết bị di chuyển đi lên hoặc xuống các bậc thang hoặc vật cản cao trên 5/8 inch (1,6cm). Đường dốc cần được bố trí hoặc hành khách cần có sẵn ai đó trợ giúp vượt qua trở ngại tại điểm đón và trả khách.

Thiết bị Y tế khác

Khách hàng có thể đi lại với bình dưỡng khí và máy hô hấp khi sử dụng dịch vụ paratransit. Vì lý do an toàn, bình dưỡng khí và thiết bị hô hấp phải được cột chặt để ngăn chặn bình dưỡng khí bị rơi xuống hoặc thay đổi vị trí và va đập vào những vật khác hoặc hành khách trong xe.

Hành lý trên Xe Paratransit

Hành khách có thể mang đến ba túi hàng hóa xách tay hoặc tương đương trên các xe paratransit. Các vật phẩm tương đương có thể là túi xách, kiện

hàng, hoặc va-li. Hành khách phải có khả năng kiểm soát các túi hành lý mà họ mang theo trên xe paratransit.

Làm lại Thẻ căn cước

Sẽ mất \$5 phí làm lại thẻ, và số lượng thẻ làm lại có thể bị hạn chế. Để biết thêm thông tin về quy trình xin cấp lại thẻ căn cước, xem Phần 3 để có thông tin liên hệ với VTA ACCESS Paratransit.

Chính sách chung

- Người lái xe được yêu cầu phải vận chuyển hành khách đến địa điểm đã đặt trước như chỉ định trên lịch trình chuyến đi của lái xe. Người lái xe không được phép thay đổi điểm đến.
- Người lái xe cung cấp dịch vụ bên ngoài sảnh/từ cửa đến cửa.
- Người lái xe không được phép để xe paratransit của họ vượt khỏi tầm nhìn trong một thời gian dài trong lúc hỗ trợ hành khách paratransit đến hoặc từ cửa bên ngoài của điểm đón hoặc điểm trả khách.
- Người lái xe không được phép vào nơi cư trú của hành khách vì bất cứ lý do gì.
- Người lái xe không được phép yêu cầu hành khách trả tiền boa cho dịch vụ mà họ cung cấp.
- Hành khách cần mang theo thẻ paratransit của mình khi sử dụng dịch vụ paratransit ADA.
- Người lái xe có thể kiểm tra thẻ paratransit của khách hàng.
- Hành khách phải thắt đai an toàn khi trên xe paratransit. Người lái xe sẽ hỗ trợ thắt đai an toàn.
- Không được phép hút thuốc trên xe paratransit ADA.
- Không được phép ăn, hoặc uống trên xe ADA Paratransit trừ khi khách hàng phải ăn/uống vì lý do sức khỏe.
- Cấm sử dụng rượu hoặc các chất bất hợp pháp trên xe paratransit.
- Không được phép bật radio, máy nghe băng, hay nghe đĩa ra loa ngoài trên xe ADA paratransit.
- Hành khách KHÔNG được mang chất nổ, chất lỏng dễ cháy, axit, hoặc các vật liệu độc hại khác lên xe ADA paratransit.
- Hành khách có trách nhiệm tự cố định và tự tháo dỡ ghế dành cho trẻ em.

Hành vi Gây rối Nghiêm trọng

Hành vi Gây rối Nghiêm trọng được định nghĩa là: hành vi bạo lực, gây rối, hay phi pháp nghiêm trọng; những cá nhân gây ra nguy cơ lớn cho sức khỏe và sự an toàn của người khác. Hành vi của một cá nhân mà theo cách nào

đó thực sự gây gián đoạn cho việc cung cấp dịch vụ và sự việc này là cố ý **và trong tầm kiểm soát của hành khách** như xác nhận của hành khách hoặc đại diện của họ.

Ví dụ về Hành vi Gây rối Nghiêm trọng bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Ra khỏi chỗ ngồi trong khi chiếc xe paratransit đang chạy.
- Rời khỏi chiếc xe paratransit trong khi nó đã đỗ để đón hoặc trả một hành khách khác.
- Làm phiền một người vận hành xe paratransit, trong khi người này đang lái xe.
- Làm phiền các hành khách khác.
- Từ chối thắt dây an toàn hoặc từ chối ra khỏi xe.
- Hành vi bạo lực.
- Dùng vũ lực hoặc lời nói đe dọa người vận hành xe hoặc các hành khách khác.
- Tham gia vào hành vi hoặc hoạt động gây nguy hiểm cho chính hành khách này, các hành khách khác, hoặc người lái xe.
- Hút thuốc trên xe paratransit.
- Làm hư hại hoặc phá hủy thiết bị xe.

Thư thông báo được gửi đến các hành khách với chi tiết đầy đủ về các sự cố hành vi gây rối nghiêm trọng, thông tin về cách kháng cáo một vụ việc hành vi gây rối nghiêm trọng, quá trình kháng cáo và quyền lợi của họ bao gồm quyền được trực tiếp lắng nghe và cung cấp vận chuyển miễn phí tới và từ nơi kháng cáo. Quá trình kháng cáo sẽ được tiến hành bởi các chuyên viên, những người không liên quan tới việc xác định ban đầu của hành vi gây rối nghiêm trọng để đảm bảo sự khách quan. Hành khách có thể yêu cầu kháng cáo về việc tạm hoãn dịch vụ do hành vi gây rối nghiêm trọng bằng thư, email, hoặc điện thoại trong vòng 60 ngày kể từ ngày thông báo tạm hoãn (tối đa một ngày) bằng cách liên lạc với VTA ACCESS Paratransit.

VTA ACCESS Paratransit có thể đề nghị rằng một hành khách nên đi cùng một PCA giúp hành khách kiểm soát hành vi gây rối của mình.

Đề Kháng Cáo Việc Đình Chỉ Do Hành vi Gây Rối Nghiêm Trọng

3331 N. First St.

Điện thoại: (408) 321-2300

San Jose, CA 95134

Fax: (408) 321-2330

paratransit@vta.org

Nếu cần thiết, nhân viên VTA ACCESS Paratransit sẽ hỗ trợ hành khách nộp đơn kháng cáo về việc đình chỉ do hành vi gây rối nghiêm trọng

DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG VTA ACCESS PARATRANSIT

Hài lòng với Dịch vụ

Mục tiêu của VTA ACCESS Paratransit là làm cho hành khách hoàn toàn hài lòng. Có một quy trình khiếu nại chính thức để hành khách sử dụng nếu họ không hài lòng với bất kỳ dịch vụ nào mà họ nhận được hoặc yêu cầu. Hành khách có thể nộp đơn khiếu nại, gửi lời khen, hoặc đề nghị, liên quan đến bất cứ khía cạnh nào của các dịch vụ của VTA ACCESS Paratransit bằng cách liên lạc với VTA ACCESS Paratransit tại **(408) 321-2300, (408) 321-2330 (Hỗ trợ người khiếm thính)**, hoặc paratransit@vta.org.

Khen ngợi về Dịch vụ Paratransit

Nếu bất cứ nhân viên dịch vụ paratransit nào đã thể hiện rằng họ đặc biệt hữu ích, hoặc đã thực sự giúp đỡ hết lòng, hãy liên lạc với VTA ACCESS Paratransit để chúng tôi ban hành một thông báo tuyên dương.

Có thể gửi lời khen ngợi qua email tại paratransit@vta.org.

Khiếu nại về Dịch vụ Paratransit

Hành khách nên nộp đơn khiếu nại bất kỳ lúc nào khi thấy dịch vụ không thỏa đáng, an toàn, hoặc chắc chắn. Đơn khiếu nại phải được nộp tới VTA ACCESS Paratransit. Khiếu nại có thể được nộp bằng văn bản hoặc qua điện thoại bằng cách gọi VTA ACCESS Paratransit.

Khiếu nại cũng có thể được gửi qua email đến paratransit@vta.org.

Để giúp cho việc điều tra, khiếu nại cần được thực hiện càng sớm càng tốt. Khi nộp đơn khiếu nại, hành khách sẽ được yêu cầu cung cấp các thông tin sau:

- Mã số hành khách paratransit;
- Ngày giờ chính xác của chuyến đi;
- Mô tả sự việc; và,
- Địa chỉ của điểm đi hoặc điểm đến.

Tất cả các khiếu nại đều được nghiêm túc xem xét và được nỗ lực hết sức để giải quyết kịp thời. Số theo dõi sẽ được gán cho mỗi khiếu nại nhận bởi

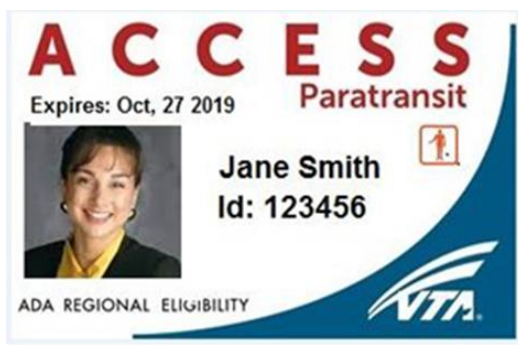
VTA ACCESS Paratransit và được cung cấp cho hành khách để tham khảo về sau. Một mô tả đầy đủ về quá trình khiếu nại và cách kháng cáo cho bất cứ phương án giải quyết nào không thỏa đáng đều có sẵn tại www.vta.org.

Nếu một hành khách tin rằng VTA ACCESS Paratransit đã không đáp ứng khiếu nại một cách chính đáng, hành khách có thể gọi phòng Dịch vụ Khách hàng VTA tại (408) 321-2300, hoặc số máy hỗ trợ người khiếm thính (408) 321-2330 để được giúp đỡ.

DỊCH VỤ XE BUÝT VÀ TÀU ĐIỆN TIỆN LỢI CỦA VTA

Hành khách VTA ACCESS Paratransit được khuyến khích đi xe buýt và tàu điện bất cứ khi nào có thể. Hành khách chỉ cần có thẻ căn cước kèm ảnh paratransit là đủ điều kiện sử dụng dịch vụ miễn phí trên xe buýt VTA và dịch vụ tàu điện. Thẻ này không được chấp nhận trên Đường Cao tốc 17, Đường cao tốc Dumbarton, hoặc các dịch vụ Caltrain.

Thẻ căn cước kèm ảnh paratransit luôn có sẵn theo yêu cầu của bất kỳ hành khách paratransit nào. Nếu thẻ có biểu tượng PCA ở góc trên bên phải, một PCA có thể đi cùng với hành khách trên xe buýt và tàu điện VTA miễn phí. Nếu một thẻ căn cước paratransit không có ảnh trên đó, hành khách được khuyến khích gọi VTA ACCESS Paratransit để sắp xếp thời gian và địa điểm để chụp ảnh nếu họ muốn sử dụng xe buýt và tàu điện VTA miễn phí. VTA ACCESS Paratransit sẽ thu xếp việc chụp ảnh sao cho thuận tiện với hành khách. Hành khách cũng có thể có thẻ căn cước kèm ảnh paratransit bằng cách gửi email một bức ảnh/chân dung với tên và ngày tháng năm sinh của mình tới paratransit@vta.org.



Đơn giản chỉ cần xuất trình thẻ căn cước kèm ảnh paratransit cho những người vận hành xe VTA khi lên xe buýt VTA, hoặc xuất trình nó với bất kỳ

người soát vé tàu điện VTA nào khi được yêu cầu. (Không áp dụng trên Đường Cao tốc 17, Cao tốc Dumbarton, Caltrain, hoặc dịch vụ thể thao.)

Cố định Thiết bị Di chuyển

Tất cả các thiết bị di chuyển phải được buộc giữ vững chắc trên xe buýt của VTA. VTA cũng khuyến cáo, nhưng không yêu cầu, việc sử dụng dây bụng và dây cố định vai.

Dịch vụ Khách hàng VTA

Phòng Dịch vụ Khách hàng làm việc vào các ngày trong tuần từ 6:00 sáng tới 7:00 tối, và thứ Bảy/Ngày nghỉ từ 7:30 sáng tới 04:00 chiều. (Nghỉ vào Chủ Nhật, Lễ Tạ Ơn, Giáng sinh, và Ngày Năm mới). Hệ thống điện thoại tự động của VTA cung cấp thông tin đặt chỗ 24 giờ một ngày, bảy ngày trong tuần bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, và tiếng Việt.

Hỗ trợ Dịch vụ Khách hàng VTA

Số Điện thoại

Tuyến đường và Thông tin Lịch trình	(408) 321-2300
Thông tin cho Tất cả các Khu vực Thu phí	(800) 894-9908
Số Điện thoại Hỗ trợ Người Khiếm tật	(408) 321-2330

Truy cập online

Website: www.vta.org

E-mail: customer.service@vta.org

Gọi số 511 để có **Thông tin Giao thông Khu vực**. Người dùng dịch vụ hỗ trợ người khiếm tật có thể tiếp cận thông tin điện thoại 511 bằng cách gọi số 711 quốc gia để tiếp cận Dịch vụ Chuyển tiếp Viễn thông (TRS).

Tiêu đề VI

Tiêu đề VI của Đạo luật Dân quyền năm 1964 yêu cầu rằng "Không người nào ở Hoa Kỳ, trên cơ sở 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 trong bất kỳ chương trình hay hoạt động nào nhận được sự hỗ trợ tài chính liên bang".

VTA ACCESS Paratransit đã áp dụng chính sách khuyến khích việc tiếp cận và chất lượng dịch vụ bình đẳng cho tất cả hành khách của chúng tôi.

Bất kỳ người khuyết tật nào tin rằng mình đã bị phân biệt trong bất kỳ dịch vụ vận tải VTA nào đều được khuyến khích liên lạc với Văn phòng VTA về Dân

quyền và Quan hệ Nhân viên tại (408) 321-5571 hay (408) 321-2330 (Người khiếm thính) để được trợ giúp hoặc để nộp đơn khiếu nại.

Thông tin về Khiếu nại Dân quyền và Thủ tục Khiếu nại VTA có sẵn tại:

www.vta.org/about-us/title-vi/title-vi-complaint-process

Thông tin và mẫu về Khiếu nại Paratransit theo Đạo luật Người Khuyết tật Mỹ và Thủ tục Khiếu nại của VTA có sẵn tại:

- Thông báo công cộng
- www.vta.org/getting-around/paratransit/ada-notice-to-the-public
- Mẫu Khiếu nại và Quy trình và Khiếu nại ADA:
www.vta.org/getting-around/paratransit/ada-grievance

Liên lạc với Cơ quan Vận chuyển Liên bang

VTA, và hành khách của họ hay đương đơn đủ điều kiện cho ADA Paratransit có trách nhiệm giải quyết các vấn đề về dịch vụ và dân quyền ở cấp địa phương trước tiên. Nếu một hành khách hay đương đơn đủ điều kiện cảm thấy rằng VTA ACCESS Paratransit hay VTA không tuân thủ các quy định ADA Paratransit của liên bang trong bất kỳ khía cạnh nào của chương trình dịch vụ paratransit, hành khách hoặc đương đơn đó có thể liên lạc với Văn phòng về Dân quyền thuộc Cơ quan Quản lý Vận chuyển Liên bang theo địa chỉ, số điện thoại, hoặc trang web dưới đây:

Cơ quan Quản lý Vận chuyển Liên bang
Văn phòng về Dân quyền
Gửi: Nhóm Xử lý Khiếu nại
East Building, 5th Floor – TCR
1200 New Jersey Ave., SE
Washington, DC 20590
1-888-446-4511
www.fta.dot.gov