

Справочник пассажира 2

Услуги SF Access

Прием заказов SF Access и служба Where's My Ride
1-415-285-6945

Главное управление SF Paratransit
1-415-351-7000
Телетайп 1-415-351-3942
www.sfparatransit.com

Содержание

Введение	2
Заказ поездки.....	2
По какому телефону звонить	3
Время поездки	4
Стоимость поездки	4
Сопровождающие	4
Компаньоны.....	5
Перевозка детей	5
Отмена поездки	6
Слишком большое число отмен поездок	6
Заявки и внесение изменений в день поездки	6
Процедуры посадки и высадки.....	7
SF Access TripInfo Line.....	8
Контакты.....	9
Другая информация	10

Введение

Данный Справочник пассажира **SF Access** содержит информацию для лиц, зарегистрированных в программе **SF Access**. Ознакомьтесь с ним и со Справочником пассажира № 1 для лиц, пользующихся услугами социального транспорта. Справочник № 1 содержит более полную информацию о политике предоставления транспортных услуг лицам преклонного возраста и инвалидам и о данной программе в целом.

Программа **SF Access** предоставляет транспортные средства для совместных поездок «от двери до двери» людям, которые в отдельных случаях или вообще никогда не имеют возможности самостоятельно пользоваться общественным транспортом: автобусами, поездами и трамваями **Muni** – по причинам, связанным с их инвалидностью.

Эти услуги призваны удовлетворять потребности в социальных перевозках, установленные Законом о защите прав граждан с ограниченными возможностями (**Americans with Disabilities Act, ADA**) 1990 г.

Заказ поездки

Вам необходимо позвонить и заказать услугу **SF Access** не позднее чем за день до даты, когда вам требуется совершить поездку, или не ранее чем за семь дней до этой даты. Заказы принимаются ежедневно без выходных, с 7:00 до 18:00. Помните: вам необходимо позвонить накануне того дня, когда вам нужна поездка, до 18:00. После подтверждения заказа агент по приему заказов сообщит вам номер вашего заказа.

Когда вы звоните, чтобы заказать поездку, будьте готовы предоставить следующую информацию:

- Ваш идентификационный номер в системе услуг социальных перевозок либо ваше полное имя
- Ваш домашний адрес
- Адрес, куда требуется подать транспорт, в том числе название улицы, номер дома, название здания (например, «**Western Medical Clinic**» или «**Bay Bank**»), номер помещения (если он вам известен), почтовый индекс, код для входа, если на входе используется система контроля доступа, и номер телефона
- Желательное время подачи транспорта или время назначенной встречи (если вам необходимо прибыть на встречу заблаговременно)
- Требуемое время возвращения, если вы заказываете поездку туда и обратно

- Адрес, где вас надо будет высадить, в том числе название улицы, номер дома, номер помещения, почтовый индекс и номер телефона в месте назначения (например, номер телефона в кабинете вашего лечащего врача).

Предупредите агента по приему заказов, если:

- Вам необходимо прибыть в пункт назначения к определенному времени (времени назначенной встречи)
- Заказываемая вами поездка подразумевает посещение нескольких мест
- Вы будете использовать для передвижения кресло-коляску или другое приспособление
- Вас будет сопровождать животное-поводырь
- Вас будет сопровождать работник социальной службы и/или другой компаньон
- Вы хотели бы, чтобы вам позвонили из SF Access TriplInfo (подробности см. в разделе SF Access TriplInfo на стр. 8)
- Вы хотите сообщить любую другую информацию, которая, по вашему мнению, позволит водителю социального транспортного средства обеспечить вам безопасную поездку и своевременное прибытие.

Когда вы звоните, чтобы заказать поездку, агент по приему заказов может попросить вас об изменении указанного вами времени подачи транспорта, чтобы иметь возможность выполнить ваш заказ. Закон ADA позволяет нам обсуждать с вами возможность изменения времени подачи транспорта в пределах одного часа до или после указанного вами времени подачи. Но если вы сообщите нам о том, что ваша встреча назначена на фиксированное время, мы будем обсуждать с вами возможность подать транспорт только в пределах одного часа до требуемого времени подачи. Все изменения в расписание следует вносить через агента по приему заказов. Не просите водителя об изменении маршрута, места или времени вашего возвращения.

По какому телефону звонить

Чтобы заказать услугу SF Access и задать вопрос Where's My Ride, звоните по телефону:

1-415-285-6945

В случае если вы находитесь в чрезвычайных обстоятельствах, угрожающих жизни, всегда звоните 9-1-1. SF Paratransit не предоставляет услуг в чрезвычайных ситуациях, представляющих угрозу жизни.

Время поездки

Если вы едете на назначенную встречу, скажите агенту по приему заказов, в какое время вы должны прибыть в пункт назначения, указав время по меньшей мере на пятнадцать минут раньше фактически назначенного времени, чтобы компенсировать непредвиденные задержки. Это позволит агенту определить подходящее время подачи транспорта для вас. Помните, что все услуги предоставляются на основе принципа «совместной поездки», означающего, что в салоне транспортного средства вместе с вами могут ехать другие пассажиры. Поэтому следует помнить, что будут остановки для посадки или высадки других пассажиров. Поездка на социальном транспорте занимает примерно то же время, что и поездка на обычном автобусе Muni, включая посадку и высадку и время на пересадки. Услуги SF Access не подразумевают следование по прямому маршруту между пунктами вашей посадки и высадки.

Если вы принимаете лекарства, рекомендуем вам взять их с собой на случай, если ваша поездка затянется.

Стоимость поездки

Услуга SF Access обойдется пассажиру, имеющему на нее право, в 2,50 доллара за поездку в один конец. Все пассажиры должны оплачивать поездку водителю наличными (без сдачи) или разовым талоном. Бумажные талоны стоимостью 2,50 доллара можно приобрести в офисе SF Paratransit в неограниченном количестве. Ограничение срока действия для этих талонов не предусмотрено. Приобретая талоны SF Access по почте, имейте в виду, что почтовой службе потребуется время для их доставки. SF Paratransit не несет ответственности за потерю или задержку почтовых отправок. Лица, желающие приобрести разовые талоны с помощью смартфона, могут воспользоваться приложением MuniMobile. Чтобы загрузить это приложение, найдите MuniMobile на iTunes или GooglePlay, а при покупке талонов выберите категорию SF Access. На социальном транспорте Paratransit принимаются только талоны SF Access. Вся плата за проезд SF Access взимается после посадки в транспортное средство; размер оплаты проезда может меняться.

Сопровождающие

Сопровождающий – это человек, который оказывает вам необходимую помощь во время поездки или в том месте, куда вы едете. Как правило,

сопровождающий оказывает специализированную помощь, которую не может оказать водитель транспортного средства, или помогает пассажиру выполнять действия по самообслуживанию в пункте назначения. Если ваша потребность в услугах сопровождающего была официально признана, то дополнительная плата за проезд с такого сопровождающего не взимается. Заказывая поездку, укажите, будет ли вас кто-то сопровождать. Сопровождающий может ехать вместе с вами и в том случае, если вы едете вместе с компаньоном. Начальный и конечный пункты поездки и сопровождающего, и компаньона должны иметь тот же адрес, что и у пассажира, имеющего право на эту услугу.

Компаньоны

Если вы имеете право на эту услугу, вы можете при заказе своей поездки указать, что с вами будет 1 (один) компаньон или гость, при этом одна поездка одного компаньона будет стоить 2,50 доллара. Проезд компаньонов также может оплачиваться талонами, которые можно приобрести в офисе **SF Paratransit** или с помощью приложения **MuniMobile**. Более одного оплачивающего проезд компаньона могут быть добавлены только в день поездки и при наличии мест. Узнайте у агента по приему заказов в день оказания услуги, можно ли организовать такую поездку.

Перевозка детей

Дети в возрасте от пяти лет могут ездить без сопровождения взрослых только в том случае, если они в состоянии самостоятельно пользоваться общественным транспортом и если их инвалидность не является препятствием. Дети, являющиеся зарегистрированными пассажирами, оплачивают проезд в полном размере, а все правила, относящиеся ко взрослым пассажирам, в равной степени относятся и к детям. Дети, едущие в качестве компаньонов, также должны полностью оплачивать проезд **SF Access**.

Если вы планируете поездку вместе с ребенком в возрасте до 8 лет, рост которого не превышает 4 фута 9 дюймов, вы должны использовать специальное детское сиденье, в котором ребенок должен быть должным образом зафиксирован в соответствии с законом штата Калифорния. Любое детское сиденье, используемое в транспортном средстве **SF Paratransit**, должно соответствовать стандартам штата Калифорния, установленным для детей такого роста и возраста. В случае необходимости вам поможет водитель транспортного средства.

Отмена поездки

Обязательно сообщите об отмене назначенной поездки, если узнаете, что эта поездка вам не понадобится. В случае если поездка не была вами отменена или была отменена, но менее чем за два часа до назначенного времени, вас могут счесть «неявившимся» пассажиром. Если вы допустите слишком много подтвержденных неявок или отмен поездок, предоставление вам услуги может быть приостановлено.

Подробную информацию о неявках и приостановках оказания услуги можно посмотреть в Справочнике пассажира № 1.

Слишком большое число отмен поездок

Просим не заказывать поездку только ради того, чтобы закрепить за собой место на случай, если оно вам понадобится, и потом отменять поездку. Подозрение на «слишком большое число отмен» возникает в том случае, когда в поведении пассажира прослеживается склонность к повторяющимся или частым отменам в течение определенного периода времени. При обнаружении слишком большого числа отмен вы сначала получите предупреждение, а затем, если это будет продолжаться, оказание вам услуг может быть приостановлено. Прежде чем будет предпринята какая-либо приостановка обслуживания пассажира такой пассажир получит предупреждение.

Заявки и внесение изменений в день поездки

Вы должны подать заявку на поездку не позднее чем за день до даты, когда вы желаете совершить поездку. Однако ежедневно возникает возможность принять ограниченное количество заявок на поездку «в день обращения», чтобы удовлетворить неожиданно возникающие потребности, такие как непредвиденные поездки по медицинским показаниям, в том числе поездки с целью ремонта индивидуальных средств передвижения. Выполнение таких заявок не гарантируется. Приоритет таких заявок определяется целью поездки и наличием у поставщика услуг возможностей выполнения этих заявок. Если в день оказания услуги вы звоните, чтобы изменить время или место подачи транспорта или пункта высадки, это изменение рассматривается как заявка «в день поездки» и подпадает под соответствующие правила. Кроме того, если поездка «в день обращения» требуется лицам, у которых имеется действующая дебетовая карта такси SF Paratransit, они могут воспользоваться услугой такси.

Процедуры посадки и высадки

- Когда вы звоните, чтобы заказать поездку, агент по приему заказов сообщит вам «обещанное» время подачи транспорта сразу или перезвонит чуть позднее. Вам следует быть готовым сесть в транспортное средство в течение 20-минутного «окна подачи», которое начинается за 5 (пять) минут до обещанного времени подачи и оканчивается через пятнадцать 15 (минут) после этого времени.
- Водитель всегда старается прибыть на место в пределах этого 20-минутного окна подачи. Поездка считается выполненной в срок, когда транспортное средство прибывает к вам в пределах этого окна. Поездка считается выполненной с опозданием, если транспортное средство прибывает вне пределов окна подачи.
- Чтобы вас не сочли неявившимся пассажиром, вам необходимо подтвердить прибытие транспортного средства и начать процесс посадки в течение 5 (пяти) минут после прибытия транспорта. Водитель не уедет, если вы подтвердили его прибытие и начали процесс посадки, даже если этот процесс займет у вас более 5 (пяти) минут, при условии, что процесс посадки начнется в течение этих 5 (пяти) минут. В случае если водитель прибыл рано, вам нет необходимости начинать посадку раньше, чем за 5 (пять) минут до обещанного времени подачи вашего транспорта.
- Если, прибыв в указанный пункт подачи транспорта, водитель вас там не видит, он может попробовать найти вас, постучав в вашу дверь, позвонив в переговорное устройство либо попросив диспетчера дозвониться до вас или отправить вам сообщение.
- Если время прибытия водителя было в пределах окна подачи и он не смог найти вас в течение 5 (пяти) минут после прибытия, его могут направить в следующий по графику пункт подачи транспортного средства.
- Нет гарантии, что водитель сможет вернуться за вами после вашей неявки. Приоритет имеют те пассажиры, которые внесены в график водителя, хотя агент по приему заказов попытается вернуть его за вами.
- Мы стараемся никогда не бросать пассажира, которого увезли из дома.
- Садясь в транспорт, будьте готовы предъявить свое удостоверение личности, оплатить проезд и поставить свою подпись в списке пассажиров водителя, если вы имеете возможность это сделать. Если

вы не можете поставить подпись, водитель сделает об этом отметку в своей форме учета пассажиров.

- Водитель не должен терять свое транспортное средство из вида. Водитель не может сопровождать вас далее вестибюля, расположенного на первом этаже здания. Водителям запрещено входить в частные дома.

Помните:

- Вы не обязаны садиться в транспортное средство до начала вашего 20-минутного окна подачи.
- Водитель, прибывший в пределах окна подачи или позже, обязательно будет ждать в течение полных 5 (пяти) минут. Если водитель прибыл до начала окна подачи, он дождетя наступления обещанного времени подачи, прежде чем отметить вас как неявившегося пассажира и отправиться к следующему пункту посадки.
- Вас не сочтут неявившимся пассажиром, если вы откажетесь от поездки на транспортном средстве, прибывшем после окончания 20-минутного окна подачи.
- Если социальное транспортное средство не прибыло к окончанию окна подачи, позвоните по телефону **Where's My Ride** (1-415-285-6945), чтобы сообщить об опоздании подачи и получить помощь.
- Если ваша поездка задержалась более чем на 30 минут, рекомендуем вам также позвонить в офис **SF Paratransit** по телефону 1-415-351-7052 и подать жалобу.

SF Access TripInfo Line

Служба SF Paratransit открыла линию SF Access TripInfo Line для автоматической телефонной рассылки напоминаний о поездке, которые будут приходить за день до запланированной поездки, и для оперативного информирования о прибытии транспортного средства непосредственно в день оказания услуги.

Напоминание накануне поездки

Хотели бы вы, чтобы мы напомнили вам о запланированной вами поездке?

Служба SF Access TripInfo Line может позвонить вам вечером накануне вашей поездки, чтобы напомнить о ней.

Оперативное информирование о прибытии транспортного средства в день оказания услуги

Вас беспокоит, прибудет ли ваша машина вовремя?

Служба SF Access TriplInfo Line может позвонить вам за 10 минут до обещанного времени подачи транспорта, чтобы сообщить вам, придет ли машина вовремя или с опозданием. В случае задержки мы хотим, чтобы вы знали о ней, и проинформируем вас о новом ожидаемом времени прибытия транспорта.

Как это работает

Вы выбираете, какого типа звонки вы хотите получать обо всех ваших поездках SF Access, независимо от того, совершаете вы однократную поездку или у вас запланирован ряд таких поездок.

Когда вы звоните, чтобы заказать поездку SF Access, мы зададим вам вопрос, хотите ли вы, чтобы мы позвонили вам для напоминания вечером накануне вашей поездки, и хотите ли, чтобы в день поездки мы оперативно информировали вас о прибытии транспортного средства.

- Если вы выберете «звонок-напоминание о поездке», вы можете ожидать такого звонка накануне дня поездки с 18:00 до 21:00. Вам позвонят на домашний телефон, номер которого вы нам сообщите при заказе поездки, если вы не укажете другой номер для нашего звонка-напоминания.
- Для оперативного информирования о прибытии транспорта вам позвонят за 10 минут до обещанного времени подачи в день поездки. Для этого звонка используется указанный вами номер телефона. Если вы не указали номер, мы позвоним по предоставленному вами номеру домашнего телефона.

Если вы не отвечаете на вызов по телефону, служба SF Access TriplInfo Line оставит сообщение в системе голосовой почты или на вашем автоответчике.

Все сообщения службы SF Access TriplInfo проигрываются дважды, поэтому, если вы что-то пропустили во время первого сообщения, оставайтесь на линии и дождитесь его повторения.

Для внесения изменений в информацию TriplInfo, касающуюся уже оформленных или новых регулярных поездок, звоните в службу приема заказов по телефону 1-415-285-6945.

Контакты

Чтобы заказать новую поездку SF Access и звонки TriplInfo, позвоните в службу приема заказов по телефону 1-415-285-6945. По общим вопросам

работы SF Access TripInfo Line звоните в службу SF Paratransit по телефону 1-415-351-7052.

Другая информация

Справочник № 1, *Справочник пассажира для лиц, пользующихся услугами социального транспорта San Francisco Paratransit*, содержит важную информацию об услуге подписки, перевозке багажа, устройств для индивидуального передвижения, средств жизнеобеспечения, а также об обязанностях пассажира и водителя. Просим вас внимательно прочесть Справочники №№ 1 и 2 перед тем, как воспользоваться услугами SF Access.

Благодарим за внимание и желаем вам приятной поездки.

This Guide is available in accessible formats.

Esta información esta disponible en español.

此信息以中文提供.

Эту информацию вы можете получить на русском языке.

1-415-351-7000

311 Free language assistance

免費語言協助 / Ayuda gratuita con el idioma / Бесплатная
помощь переводчиков / Trợ giúp Thông dịch Miễn phí /
Assistenza linguistica gratuita / Assistance linguistique
gratuite / 無料の言語支援 / 무료 언어 지원 / مجانية لغوية مساعدة /
ความช่วยเหลือทางภาษาโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

Июль 2017 г.