
Política de cancelaciones y de no presentación

Declaración de la Política

Topeka Metro entiende que, debido a que el servicio Lift requiere que los viajes se calendaricen con anticipación, los pasajeros algunas veces pueden faltar a un viaje calendarizado u olvidar cancelar viajes que no necesitarán más. Topeka Metro también entiende que algunas veces los pasajeros faltan a un viaje calendarizado o no pueden cancelar los viajes a tiempo por razones que están más allá de su control. Sin embargo, faltar a viajes calendarizados repetidamente o faltar a cancelar los viajes a tiempo puede ocasionar la suspensión del servicio. A continuación, se define la política de cancelación y no presentación de Topeka Metro.

Cancelaciones tempranas

Para cancelar un viaje, usted debe llamar **al menos con una hora anticipada** a la hora en que se calendarizó recogerlo. Cancelar con anticipación nos dará la oportunidad de re direccionar los vehículos a otros pasajeros que necesiten el servicio.

Para cancelar un viaje:

Llame al 785-783-7000:

- ◆ Hable con la persona que le respondió o deje un mensaje en el correo de voz
- ◆ Dé su nombre y número de teléfono
- ◆ Dé la fecha y la hora de recogerlo del o los viaje (s) que serán cancelados
- ◆ Dé la dirección en donde se le recogería y los lugares de destino

No presentación

Un viaje se considera como **no presentación** cuando:

1. El vehículo llega al lugar designado dentro del horario de recogida definido y el pasajero no se presenta o no está listo para abordar dentro de los cinco (5) minutos de espera correspondientes, refiérase a la página 6 de la Guía del usuario de Lift. El vehículo esperará cinco (5) minutos a partir de la hora en la que el vehículo llegue.
2. El pasajero cancela el viaje dentro de una (1) hora de la hora de recogida calendarizada. Cuando se cancele tarde, por favor explique la razón de la cancelación.
3. El pasajero cancela con el operador al momento de su llegada al lugar de recogida.
4. Un pasajero no aborda un vehículo que haya llegado dentro de la hora calendarizada para recogerlo.

Los viajes de regreso, si aplica, **NO** serán cancelados automáticamente y puede resultar en no presentaciones adicionales. Por favor contacte a la oficina inmediatamente si quiere cancelar viajes subsecuentes.

Las no presentaciones causadas por circunstancias fuera del control de los pasajeros no serán contadas como no presentaciones para propósitos de determinar la existencia de un patrón o práctica de faltar a sus viajes calendarizados. Por ejemplo, un pasajero tiene una emergencia familiar o médica que razonablemente no le permitirá cancelar su viaje al menos con (1) hora previa a la hora en que lo recogerían. El pasajero o miembro de la familia debe contactar a la oficina de Lift tan pronto como sea posible para reportar la circunstancia y para cancelar cualquier viaje calendarizado que no se necesite. De igual forma, errores en el viaje hechos por el personal de Topeka Metro no serán contados como no presentaciones. Un patrón o práctica de no presentaciones excesivas podrían resultar en suspensión del servicio.

Suspensión del servicio

En consistencia con las regulaciones federales de la ley para americanos con discapacidades (ADA por sus siglas en inglés), Topeka Metro revisará su registro de no presentaciones y cancelaciones y suspenderá el servicio a individuos que establezcan un patrón verificado o práctica de no presentaciones excesivas. (49 CFR, Sec. 37.125 {h}). Para verificar la exactitud, los registros de no presentación y cancelaciones serán revisadas previo a proponer la suspensión, incluyendo la revisión de las razones de no presentarse si se proporciona.

Topeka Metro enviará una notificación después de tres (3) no presentaciones dentro de un período de 30 días. El propósito de la notificación es avisar al pasajero de su registro de no presentaciones para prevenirlo de que las no presentaciones adicionales dentro de un periodo de 30 días podrían resultar en suspensión del servicio y para proporcionar información de cómo discutir no presentaciones específicas. Los pasajeros que deseen discutir una no presentación específica deberá hacerlo dentro de los cinco (5) días hábiles de recibida la notificación que muestre la fecha de la no presentación llamando a servicio al cliente al (785) 783-7000 para explicar las circunstancias y solicitar que se le remueva la no presentación.

Un patrón o práctica excesiva de no presentaciones podría resultar en suspensión del servicio. Un patrón o practica es definida generalmente como cuatro (4) o más no presentaciones en un periodo dado de 30 días que exceda el 5% de los viajes calendarizados para ese mismo período.

El periodo de suspensión durará una (1) semana para la primera ofensa o para ofensas subsecuentes, un periodo progresivo de hasta cuatro (4) semanas. Antes de la suspensión del servicio, el pasajero será notificado por correo certificado de la intención de suspender el servicio y se le proporcionará información para apelar.

Procedimiento para apelar

Un proceso de apelación está disponible para todas las personas que hayan recibido la notificación de suspensión del servicio. Los pasajeros que deseen apelar una suspensión de servicio deben llamar o enviar una carta al Director Ejecutivo de Operaciones dentro de los cinco (5) días hábiles de recibida la notificación de suspensión. Si lo desea, el pasajero también puede solicitar una audiencia de apelación en persona. El comité de revisión de apelación consiste en tres (3) empleados de Topeka Metro. Las personas que no apelen se les suspenderá el servicio comenzando el sexto (6to.) día hábil después de recibida la notificación. Si se necesita, se incluirá información relacionada a la segunda y apelación final en la respuesta de la apelación inicial. Los pasajeros continuarán recibiendo el servicio Lift durante el proceso de apelación.