



Nr biuletynu polityki: **GHTD-30**

Temat: **Zasady dotyczące niepojawienia się i późnego anulowania rezerwacji**

Zmieniono: **1 lipca 2024**

Greater Hartford Transit District postępuje zgodnie z wytycznymi Connecticut Department of Transportation (Departament Transportu stanu Connecticut) (CTDOT) ADA.

Zasady zawieszania w przypadku niestawienia się. Polityka ta jest zgodna z przepisami i wymogami Federal Transit Administration i jest obowiązkowa dla wszystkich zakontraktowanych przez CTDOT dostawców usług paratranzytowych.

Ogólne oświadczenie dotyczące niestawiennictwa

Definicje: Niestawienie się, okno odbioru i późne anulowanie rezerwacji

Niestawienie się

Niestawienie się ma miejsce, gdy pasażer nie pojawi się w pojeździe na zaplanowaną podróż. Zakłada to, że pojazd dotrze do zaplanowanego miejsca odbioru w ramach okna odbioru, a kierowca będzie czekał co najmniej 5 minut.

Okno odbioru

Okno odbioru jest zdefiniowane jako okres od 15 minut przed zaplanowanym czasem odbioru do 15 minut po zaplanowanym czasie odbioru. Pasażerowie muszą być gotowi do wejścia na pokład pojazdu, który przyjedzie w wyznaczonym oknie czasowym odbioru. Kierowca będzie czekał maksymalnie 5 minut w oknie odbioru na pojawienie się pasażera.

Późne anulowanie

Późne anulowanie jest definiowane jako: anulowanie dokonane na mniej niż 2 godziny przed zaplanowanym czasem odbioru lub jako anulowanie dokonane przy drzwiach lub odmowa wejścia na pokład pojazdu, który przybył w oknie odbioru.

Definicja: Niestawienia się z powodu błędu operatora lub okoliczności niezależnych od kierowcy

Greater Hartford Transit District nie zalicza do niestawiennictwa lub późnego odwołania, żadnych nieodbytych przejazdów z powodu naszego błędu, takiego jak:

- Przejazdy umieszczone w harmonogramie omyłkowo
- Odbiory zaplanowane w niewłaściwym miejscu odbioru
- Kierowcy przyjeżdżający i odjeżdżający przed rozpoczęciem okna odbioru
- Kierowcy przyjeżdżający z opóźnieniem (po zakończeniu okna odbioru)
- Kierowcy przyjeżdżający w oknie odbioru, ale odjeżdżający bez odczekania wymaganych 5 minut

Władze Greater Hartford Transit District nie liczą się jako niestawienie się lub spóźnione odwołanie, sytuacje niezależne

od pasażera, które uniemożliwiają mu powiadomienie nas, że podróż nie może zostać zrealizowana, np.:

- Nagły wypadek medyczny
- Nagły wypadek rodzinny
- Awaria sprzętu umożliwiającego poruszanie się
- Nagła choroba lub zmiana stanu zdrowia
- Wizyta, która przebiega nieoczekiwanie późno i bez odpowiedniego powiadomienia

Pasażerowie powinni skontaktować się z centrum operacyjnym Greater Hartford Transit District w przypadku niestawienia się na przejazd lub późnego odwołania z powodu okoliczności, na które nie mają wpływu, lub jeśli uważają, że jeden lub więcej przejazdów zostało błędnie oznaczonych jako niestawienie się na przejazd lub późne odwołanie. Numer telefonu to (860) 724-5340 wewnętrzny 9, a adres e-mail to us.hartford.customerservice@transdev.com.

Zasady obsługi kolejnych przejazdów po niestawieniu się

Jeśli pasażer nie pojawi się na jednym przejeździe, wszystkie kolejne przejazdy w tym dniu pozostają w harmonogramie, chyba że kierowca wyraźnie je anuluje. Aby uniknąć wielokrotnych nieobecności tego samego dnia, pasażerowie są zachęceni do anulowania wszelkich kolejnych przejazdów, których nie potrzebują już tego dnia.

Zasady zawieszania za wzorzec lub praktykę nadmiernego niestawienia się i późnego anulowania rezerwacji

Greater Hartford Transit District sprawdza wszystkie zarejestrowane nieobecności i późne anulacje, aby zapewnić dokładność przed zapisaniem ich na koncie pasażera.

Pasażerowie będą podlegać zawieszeniu po naruszeniu zasad. Naruszenie ma miejsce, gdy spełnione są wszystkie poniższe warunki.

- Skumulowanie 5 lub więcej nieobecności lub późnych anulacji w miesiącu kalendarzowym.
- Zaplanowano co najmniej 10 podróży w tym okresie.
- Nie pojawił się lub odwołał z opóźnieniem co najmniej 15 procent zaplanowanych podróży.

Greater Hartford Transit District powiadomi pasażerów telefonicznie po zgromadzeniu 3 nieobecności lub spóźnionych odwołań, że będą podlegać zawieszeniu w przypadku 2 dodatkowych nieobecności lub spóźnionych odwołań w okresie zgodnym z kryteriami wymienionymi w tej sekcji polityki powyżej.

Pierwsze naruszenie w okresie miesiąca kalendarzowego skutkuje ostrzeżeniem, ale nie zawieszeniem. Kolejne naruszenia skutkują następującymi zawieszeniami:

- Drugie naruszenie: 7-dniowe zawieszenie
- Trzecie naruszenie: 10-dniowe zawieszenie
- Czwarte naruszenie: 14-dniowe zawieszenie
- Piąte i kolejne naruszenia: 21-dniowe zawieszenia

Historia naruszeń obejmuje okres 12 miesięcy (od 1 lipca do 30 czerwca).

Zasady odwoływania się od proponowanych zawiesznień

Pasażerowie, którzy chcą odwołać się od zawieszenia zgodnie z niniejszą polityką, mają prawo złożyć wniosek o odwołanie, który musi mieć formę pisemną w formie listu lub wiadomości e-mail. Pasażerowie muszą złożyć pisemne wnioski o odwołanie w ciągu 10 dni roboczych od otrzymania listów o zawieszeniu. Usługa będzie nadal świadczona do czasu rozpatrzenia i rozstrzygnięcia odwołań.

Pasażerowie, którzy nie dotrzymają terminu składania odwołań, zostaną zawieszeni w Greater Hartford Transit District w dniu wymienionym w powiadomieniu o zawieszeniu.

Wszystkie odwołania od zawieszenia są zgodne z polityką odwoławczą Greater Hartford Transit District.

Pasażer (lub jego przedstawiciel) może złożyć ustne lub pisemne odwołanie od indywidualnego niestawiennictwa

kontaktując się z ADA Paratransit Rider & Community Liaison dystryktu pod adresem: pwilliams@ghtd.org lub dzwoniąc pod numer (860) 247-

5329 wew. 3011. Pasażer powinien przekazać wszelkie informacje, którymi chciałby uzasadnić swoje odwołanie.

Wyznaczony personel Dystryktu zapozna się z informacjami przekazanymi przez pasażera (lub jego przedstawiciela) i podejmie decyzję o usprawiedliwieniu lub nieusprawiedliwieniu tego przypadku niestawienia się. Decyzja zostanie podjęta w ciągu dziesięciu (10) dni roboczych. Jeśli w jakimkolwiek przypadku pasażer nie jest zadowolony z przeglądu dokonanego przez ADA Paratransit Rider & Community Liaison, może on zażądać formalnego przeglądu przez Dyrektora Usług ADA Paratransit w Dystrykcie lub osobę wyznaczoną przez Dystrykt. W tej sprawie zostanie wyznaczone posiedzenie, podczas którego pasażer będzie miał możliwość przedstawienia wszelkich materiałów i złożenia zeznań dotyczących tego odwołania. Decyzja odnośnie tego odwołania zostanie podjęta w ciągu dziesięciu (10) dni roboczych.

Na wniosek wszystkie materiały są dostępne w łatwo-dostępnej formie oraz w językach innych niż angielski.