

Política de Cancelación y Ausencias

Declaración de Política

Topeka Metro entiende que, debido a que el servicio Lift requiere que los viajes sean programados con anticipación, los pasajeros a veces pueden perder viajes programados u olvidarse de cancelar viajes que ya no necesitan. Topeka Metro también entiende que los pasajeros a veces pueden perder viajes programados o no poder cancelar viajes de manera puntual por razones fuera de su control. Sin embargo, perder viajes o fallar en cancelar viajes de manera puntual repetidamente puede causar la suspensión del servicio. Lo siguiente define la política de Cancelación y Ausencias de Topeka Metro.

Cancelaciones Tempranas

Para cancelar un viaje, usted debe llamar **al menos una hora antes** del período programado de recogida. Cancelar con anticipación nos da la oportunidad de redireccionar los vehículos a otros pasajeros que necesitan el servicio.

Para cancelar un viaje:

Llame a 785-783-7000:

- ◆ Hable con la persona que le conteste o deje un mensaje en el buzón de voz
- ◆ De su nombre y número de teléfono
- ◆ De la fecha y la hora programada del viaje(s) a ser cancelado
- ◆ De la dirección de recogida y destinos

Ausencias

Un viaje es considerado como **ausencia** cuando:

1. El vehículo llega a el sitio designado dentro del período programado de recogida y el pasajero no se presenta o falla en abordar dentro del tiempo de espera estándar de cinco (5) minutos descritos en la página 6 de esta Guía del Usuario Lift. El vehículo esperará cinco (5) minutos a partir de la hora en que el vehículo llegue.
2. El pasajero cancela su viaje una (1) hora antes del período programado de recogida. Cuando cancele tarde, por favor explique la razón de la cancelación.
3. El pasajero cancela con el operador a su llegada al sitio de recogimiento.

Los viajes de regreso, si aplica, **NO** se cancelarán automáticamente y pueden generar ausencias adicionales. Por favor, comuníquese con la oficina de inmediato si desea cancelar viajes posteriores.

Una ausencia causada por circunstancias fuera del control del pasajero no será contada como tal con el propósito de determinar la existencia de un patrón o práctica de perder viajes programados. Por ejemplo, un pasajero tiene una emergencia familiar o médica que razonablemente le impide cancelar su viaje por lo menos una (1) hora antes del período programado de recogida. El pasajero o familiar debería contactar a la oficina de Lift lo más pronto posible para reportar las circunstancias y para cancelar cualquier viaje innecesario que estén programados. Igualmente, errores de programación hechos por personal de Topeka Metro no serán contados como ausencias. Un patrón o práctica de ausencias excesivas podrían resultar en suspensión del servicio.

Suspensión de servicio

De conformidad con las regulaciones de la Ley federal de Discapacidad (ADA por sus siglas en inglés), Topeka Metro revisará los registros de ausencias y cancelaciones, y suspenderá el servicio a aquellas personas que presenten un patrón o práctica verificada de ausencias excesivas. (49 CFR, Sección 37.125{h}). Para verificar la exactitud, los registros de ausencias y cancelaciones se revisarán antes de proponer una suspensión, incluyendo el motivo de la ausencia, si este fue proporcionado.

Topeka metro enviara una notificación por escrito después de tres (3) ausencias dentro de un periodo de 30 días. El propósito de la carta es notificarle al pasajero de su historial de ausencias, advertirle al pasajero que ausencias adicionales dentro del periodo de 30 días podría resultar en suspensión del servicio, y para proporcionar información de cómo disputar ausencias específicas. Los pasajeros que deseen disputar una ausencia específica deben hacerlo dentro de los primeros cinco (5) días laborables después de recibir la notificación por escrito refiriendo la fecha de la ausencia llamando a la oficina de programaciones de Lift al 785-783-7000 para explicar las circunstancias y solicitar la eliminación de la ausencia.

Un patrón o práctica de ausencias excesivas puede resultar en la suspensión del servicio. Se considera en general un patrón o práctica cuando ocurren cuatro (4) o más ausencias en un período de 30 días, que representen más del 5 % de los viajes programados por el pasajero en ese mismo período.

El período de suspensión será de una (1) semana en el caso de la primera infracción y, en infracciones posteriores, se aplicará un período progresivo de hasta cuatro (4) semanas. Antes de suspender el servicio, el pasajero recibirá una notificación por correo certificado informando la intención de suspender el servicio, junto con información sobre el proceso de apelación.

Procedimiento de Apelación

Todas las personas que reciban una notificación de suspensión del servicio tienen derecho a un proceso de apelación. Los pasajeros que deseen apelar la suspensión deberán llamar o enviar una carta al Director(a) de Operaciones dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la notificación. Si así lo desean, también pueden solicitar una audiencia de apelación en persona.

El comité revisor de apelaciones estará compuesto por tres (3) empleados de Topeka Metro. Las personas que no presenten una apelación tendrán su servicio suspendido a partir del sexto (6.º) día hábil después de recibir la notificación.

Si fuera necesario, la respuesta inicial a la apelación incluirá información sobre una segunda y última apelación. Los pasajeros continuarán recibiendo el servicio Lift durante el proceso de apelación.