

Правила совершения поездок

Будьте готовы к указанному времени и приготовьте плату за проезд. Из-за дорожной ситуации, погодных условий и других непредвиденных обстоятельств наш транспорт иногда задерживается, однако, Вам становиться причиной дополнительных задержек не стоит. Мы делаем все возможное, чтобы подать транспорт в пределах 30-минутного периода от назначенного для посадки времени; если возникает вероятность задержки более чем на 30 минут и у нас есть Ваш номер телефона, мы Вам позвоним.

Если Вас необходимо забрать из многоэтажного здания, Вам нужно будет ожидать нас в назначенное время в холле на первом этаже. Услуги STS предоставляются только от двери до двери. Это условие означает, что мы забираем пассажиров от и доставлять к парадному входу любых жилых домов и других зданий. Водитель STS не заходит в дом, чтобы помочь Вам подготовиться к поездке.

Если Вы пользуетесь инвалидным креслом и в Вашем доме нет пандуса, кто-то должен помочь вам подниматься и спускаться по лестнице. Все транспортные средства STS оборудованы подъемниками для инвалидных кресел грузоподъемностью 363 кг (800 фунтов).

**Для того чтобы клиенты STS своевременно сообщали CATS о необходимости отменить запланированную поездку и чтобы сократить издержки, возникающие по причине неявки и поздней отмены заявок, CATS производит анализ фактов неявки и поздней отмены поездок в конце каждого календарного месяца. Неявка фиксируется тогда, когда транспортное средство подано клиенту в течение 30-минутного периода от назначенного времени, а клиент не производит посадку, или оператор не видит клиента, приближающегося к транспортному средству по истечении 5 (пяти) минут ожидания.**

**Считается, что поздняя отмена имеет место, когда клиент отменяет поездку менее чем за 2 (два) часа до назначенного времени.**

**В отношении любого клиента, который допускает 3 (три) или более фактов неявки или поздней отмены поездки в течение календарного месяца, производится рассмотрение вопроса с целью определить, являются ли такие факты регулярными и систематическими. Считается, что имеет место систематическое поведение, когда доля неявок или поздних отмен составляет 10 % (десять процентов) или более от общего количества заказанных клиентом поездок. Учитываются только факты неявок и поздних отмен, которые не зависят от воли клиента. Однако клиент обязан в кратчайшие сроки ставить STS в известность об обстоятельствах, в связи с которыми произошла неявка или поздняя отмена, по телефону или в письменном виде по адресу:**

**STS Scheduling Manager**

**901 North Davidson Street**

**Charlotte, NC 28206**

**Факс: 704-336-5119**

**Телефон: 704-336-6103**

**Эл. почта: telltransit@charlottenc.gov**

Клиенты должны указывать «Excused No-Show» («Неявка по уважительной причине») или «Excused Late Cancellation» («Поздняя отмена по уважительной причине») в теме письма, а также свои Ф.И.О., контактную информацию и уважительную причину неявки или поздней отмены.

Если у клиента зафиксирована неявка или поздняя отмена одной поездки, а на этот день запланирована одна или более дополнительных поездок, CATS не будет автоматически отменять последующую (-ие) поездку (-и). Клиент обязан воспользоваться более поздней (-ими) поездкой (-ами) или своевременно ее/их отменить во избежание регистрации дополнительных фактов неявки или поздней отмены.

После каждой неявки или поздней отмены клиентам направляются предупреждения в письменной форме. Если обнаружится, что у клиента сформировалась определенная модель поведения в отношении неявок или поздних отмен, предоставление услуг данному клиенту временно прекращается.

Предоставление услуг временно прекращается через 10 (десять) календарных дней после установленной даты получения Уведомления о временном прекращении обслуживания (Notice of Suspension), кроме случаев, когда клиент подает апелляцию в отношении вынесенного решения. Неоднократные нарушения политики, связанной с неявками, допущенные в течение одного текущего 12-месячного периода с момента первого нарушения, являются основанием для увеличение длительности периода временного прекращения обслуживания в следующем порядке:

Первое временное прекращение обслуживания – 3 (три) дня.

Второе временное прекращение обслуживания – 5 (пять) дней.

Третье временное прекращение обслуживания – 10 (десять) дней.

Четвертое и последующее временное прекращение обслуживания – 20 (двадцать) дней.

Клиент, получивший Уведомление о временном прекращении обслуживания, может подать апелляцию в письменной форме или по телефону:

STS Appeals Coordinator

901 North Davidson Street

Charlotte, NC 28206

Факс: 704-336-5119

Телефон: 704-336-5055

Эл. почта: telltransit@charlottenc.gov

Клиенты должны указать «No-Show Suspension Appeal» («Апелляция в отношении временного прекращения обслуживания по причине неявки») в теме письма, а также свои Ф.И.О., контактную информацию и причину подачи апелляции.

Если клиент подал апелляцию, CATS отложит временное прекращение обслуживания до тех пор, пока апелляционный совет STS не примет решение. Клиента пригласят на заседание апелляционного совета STS, чтобы он мог сделать заявление по своему делу.

Вам разрешается «заморозить» абонемент на предоставление услуг на 15 дней без потери места. Если вам нужно больше времени и Вы сообщите нам об этом до истечения периода в 15 дней, мы предоставим Вам дополнительно до 15 дней, однако, период 30 дней является максимальным. Если Вы не начнете снова пользоваться транспортом по окончании этого периода, Ваш абонемент будет аннулирован, и Вам придется подавать новую заявку на абонемент снова. Клиенты, которые совершают поездки по абонементу и периодически отменяют индивидуальные поездки, могут лишиться своего абонемента.

Вы можете брать с собой продукты и легкие пакеты; водитель автобуса может помочь Вам не более чем с 4 легкими пакетами. Если у Вас больше пакетов, мы просим Вас проявить тактичность и взять с собой только то, что Вы и Ваш сопровождающий или спутник можете унести самостоятельно.

Если Вы пользуетесь инвалидным креслом и можете самостоятельно пересесть из кресла в транспортное средство, просим Вас это сделать.

Ваше поведение в наших транспортных средствах имеет большое значение, и мы отказываем в транспортных услугах клиентам, которые нарушают порядок или представляют угрозу или опасность для себя или других пассажиров.

Если Вы используете месячный проездной STS, Вы должны иметь его при себе во время каждой поездки, или Вас могут не пустить в транспортное средство.

Вы можете брать с собой портативные кислородные баллоны для личного пользования.

Если у Вас есть какие-либо рекомендации или жалобы, просим звонить менеджеру отдела обслуживания клиентов STS по телефону 704-336-6103.