

قواعد للركوب بها

\* تمت ترجمة هذا المستند بواسطة مترجم Microsoft.

يرجى أن تكون جاهزا وفي الوقت المحدد وأن تكون الأجرة جاهزة للسائق. بسبب حركة المرور والطقس والأحداث الأخرى غير المتوقعة ، نتأخر أحيانا ، لكنك لا تريد أن تكون سببا لمزيد من التأخير. نحن نبذل قصارى جهدنا لنكون هناك خلال نافذة الالتقاء التي تستغرق 30 دقيقة. إذا بدا أننا سنتأخر لأكثر من 30 دقيقة ولدينا رقم هاتف للوصول إليك ، فسنتصل بك.

إذا كنت ستنتقل من مبنى شاهق ، فستحتاج إلى مقابلتنا في الردهة في الطابق الأرضي في الوقت المحدد لك. توفر STS خدمة من الباب إلى الباب فقط. وهذا ينطبق على الباب الأمامي لجميع المساكن والمباني الأخرى. لن يأتي سائقو STS إلى مكان إقامتك لمساعدتك في أي شيء قد تحتاج إلى القيام به قبل الركوب.

إذا كنت تستخدم كرسيا متحركا ولا يوجد منحدر في منزلك ، فيجب أن يكون هناك شخص ما لمساعدتك في صعود أو نزول الدرج. تم تجهيز جميع مركبات STS بمصاعد كراسي متحركة بسعة 800 رطل.

**في محاولة لتشجيع عملاء STS على إخطار CATS على الفور عندما يحتاجون إلى إلغاء رحلة مجدولة وتقليل حالات عدم الحضور والإلغاء المتأخر، ستقوم CATS بمراجعة حالات عدم الحضور والإلغاء المتأخر كل شهر تقويمي. يحدث عدم الحضور عندما تصل السيارة إلى موقع الالتقاء خلال نافذة الالتقاء التي تبلغ مدتها 30 دقيقة ولا يصعد العميل أو لا يستطيع المشغل رؤية العميل يقترب من السيارة بشكل معقول بعد الانتظار لمدة خمس (5) دقائق. يحدث الإلغاء المتأخر عندما يلغي العميل رحلة قبل أقل من ساعتين (2) من الرحلة المجدولة.**

**أي عميل يتكبد خمسة (5) أو أكثر من حالات عدم الحضور أو الإلغاءات المتأخرة في شهر متدرج ، سيؤدي إلى مراجعة رحلاته لتحديد ما إذا كان هناك نمط أو ممارسة. يوجد نمط أو ممارسة عندما يمثل معدل عدم الحضور أو الإلغاء المتأخر عشرة بالمائة (10٪) أو أكثر من إجمالي الرحلات المجدولة من قبل العميل. سيتم احتساب حالات عدم الحضور والإلغاء المتأخر التي تقع ضمن سيطرة العميل فقط. ومع ذلك، تقع على عاتق العميل مسؤولية إخطار شركة خدمات النقل المدرسي بالظروف المحيطة بعدم الحضور أو الإلغاء المتأخر في أقرب وقت ممكن عن طريق الهاتف أو كتابيا إلى:**

**مدير جدولة STS**

**[901 شارع نورث ديفيدسون](https://goo.gl/maps/Rk72AJ1nSuTT8Vs67)**

**[شارلوت ، نورث كارولاينا 28206](https://goo.gl/maps/Rk72AJ1nSuTT8Vs67)**

**الفاكس :704.336.5119**

**هاتف:704.336.6103**

**البريد الإلكتروني :** **telltransit@charlottenc.gov**

يجب على العملاء تضمين "عدم الحضور بعذر" أو "الإلغاء المتأخر بعذر" في سطر الموضوع وأسمائهم ومعلومات الاتصال وسبب وجوب الإعفاء من عدم الحضور أو الإلغاء المتأخر.

إذا كان لدى العميل عدم حضور أو إلغاء متأخر لرحلة واحدة ولديه رحلة إضافية واحدة أو أكثر مجدولة في نفس اليوم، فلن تقوم CATS تلقائيا بإلغاء الرحلة (الرحلات) اللاحقة للعميل. تقع على عاتق العميل مسؤولية إما القيام بالرحلة (الرحلات) اللاحقة أو إلغائها في الوقت المناسب لتجنب فرض رسوم على أي حالات إضافية لعدم الحضور أو الإلغاء المتأخر.

سيتلقى العملاء تحذيرا كتابيا بعد كل حالة عدم حضور أو إلغاء متأخر. سيخضع العملاء الذين يتبين أن لديهم نمطا أو ممارسة لعدم الحضور أو الإلغاء المتأخر لتعليق الخدمة.

سيبدأ التعليق بعد عشرة (10) أيام تقويمية من التاريخ المقدر لاستلام خطاب إشعار التعليق ما لم يستأنف العميل القرار. ستؤدي الانتهاكات المتكررة لسياسة عدم الحضور التي تحدث خلال نفس فترة ال 12 شهرا المتجددة إلى زيادة مدة التعليق على النحو التالي:

* التعليق الأول - ثلاثة (3) أيام
* التعليق الثاني - خمسة (5) أيام
* التعليق الثالث - عشرة (10) أيام
* التعليق الرابع أو أكثر - عشرون (20) يوما

يجوز للعميل الذي يتلقى خطاب إشعار التعليق الطعن في التعليق كتابيا أو عبر الهاتف إلى:

منسق الاستئناف STS

[901 شارع نورث ديفيدسون](https://goo.gl/maps/Rk72AJ1nSuTT8Vs67)

[شارلوت ، نورث كارولاينا 28206](https://goo.gl/maps/Rk72AJ1nSuTT8Vs67)

فاكس:704.336.5119

هاتف:704.336.5055

البريد الإلكتروني: telltransit@charlottenc.gov

يجب على العملاء تضمين "استئناف تعليق عدم الحضور" في سطر الموضوع وأسمائهم ومعلومات الاتصال وسبب الاستئناف.

إذا تم تقديم استئناف ، فستؤجل CATS التعليق حتى يتم اتخاذ قرار من قبل مجلس استئناف STS. سيتم دعوة العميل لحضور اجتماع مجلس استئناف STS لعرض قضيته.

سيسمح لك بتعليق خدمة الاشتراك الخاصة بك لمدة تصل إلى 15 يوما دون أن تفقد مقعدك لشخص آخر. إذا كنت بحاجة إلى مزيد من الوقت ، وأخبرتنا قبل انتهاء تلك الأيام ال 15 ، فسنمنحك ما يصل إلى 15 يوما إضافيا ، ولكن 30 يوما هي الحد الأقصى. بعد هذه الفترة ، إذا لم تبدأ الركوب مرة أخرى ، إلغاء اشتراكك ، وسيتعين عليك إعادة التقدم بطلب للحصول على خدمة الاشتراك. قد يفقد ركاب الاشتراك الذين يلغون الرحلات الفردية بشكل متكرر خدمة الاشتراك الخاصة بهم.

يمكنك إحضار البقالة والعبوات خفيفة الوزن على متن الطائرة. يمكن لسائق الحافلة مساعدتك في ما يصل إلى 4 حزم خفيفة الوزن. إذا كان لديك أكثر من ذلك ، فنحن نطلب منك أن تراعي ، وأن تجلب فقط ما يمكنك أنت ومرافقك أو رفيقك التعامل معه بأنفسكم.

إذا كنت تستخدم كرسيا متحركا وكنت قادرا على القيام بذلك ، فيمكنك الانتقال من مقعدك إلى مقعد في السيارة.

إن الطريقة التي تتصرف بها على سياراتنا أمر مهم ، وسوف نرفض النقل للعملاء الذين يزعجون أو يشكلون تهديدا أو خطرا على أنفسهم أو على الركاب الآخرين.

إذا كنت تستخدم بطاقة STS الشهرية ، فيجب أن تكون معك في كل رحلة أو لن يسمح لك بالصعود إلى السيارة.

يمكنك إحضار زجاجات الأكسجين المحمولة الشخصية.

إذا كان لديك ثناء أو شكوى ، فاتصل بمدير خدمة عملاء STS على 704.336.6103.