



# **Brazos Transit District**

Demanda y Respuesta Guía del Pasajeros



MAYO 2018

# **Demanda y Respuesta Guía del Pasajero**

Mayo 2018

A petición, esta guía estará disponible en grandes formatos de impresión y audio.

## EL INDICE DE CONTENIDO

Transporte de Demanda y Respuesta .....	4
Acerca de BTD.....	4
Área de Servicio.....	4
Descripción del Servicio.....	5
Días y Horas .....	5
Tarifas, Boletos y Pases .....	6
Requisitos y Responsabilidades del Cliente .....	6
Encargado de Cuidado Personal .....	6
Políticas Generales.....	6-7
Dispositivos de Movilidad.....	7
Animales de Servicio .....	7-8
Equipo Médico .....	8
Planear de su Viaje.....	8
Servicios en Línea .....	8
Tiempo de recogida .....	8-9
Servicio de Suscripción.....	9
Cancelaciones .....	9-10
No-shows y Cancelaciones Tardes.....	10
Suspensión de Servicio .....	10-11
Felicitar, Comentarios y Quejas .....	11
Proceso de Apelación .....	11-12
Números de Teléfono Importantes .....	12
Sitio web de BTD .....	12
Solicitud de demanda y respuesta .....	13

## **Transporte de Demanda y Respuesta Sobre Brazos Transit District**

Brazos Transit District (BTD) es un proveedor de transporte general público. Operamos rutas fijas, para tránsito ADA y servicios de Demanda & Respuesta. BTD fue fundada en 1974 y prestó servicio en los siete condados de la región de Valle de Brazos. Ahora servimos 16 condados en el centro y este de Texas que abarca 13,310 millas cuadradas con una población de 1,235,930 (Oficina del Censo de los Estados Unidos). Somos una Subdivisión Política del Estado de Texas y recibimos fondos a través de la Administración Federal de Tránsito (FTA) y el Departamento de Transporte de Texas (TxDOT).

<b>Oficina Principal</b>	<b>Despacho/Reservaciones</b>	<b>Oficina Regional</b>
1759 N. Earl Rudder Freeway Bryan, Texas 77803 (979)778-0607 or (800)272-0039	(800)272-0039 (979)778-4480	700 Westridge Spring, Texas 77380 (281)292-1910

Brazos Transit District (BTD) es el receptor de fondos federales para proporcionar transporte público. BTD opera programas sujetos a los requisitos de no discriminación bajo el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964.

BTD se compromete a proporcionar un servicio no discriminatorio y no discrimina en cuanto a edad, sexo, color, raza, origen nacional, religión o no religión, o discapacidad. Si siente que ha sido discriminado, puede presentar una queja llamando al (979)778-0607 ext. 7008, o (800)272-0039, por correo electrónico a [customercare@btd.org](mailto:customercare@btd.org), o por correo a: Atención al cliente, 1759 N. Earl Rudder Freeway, Bryan, Texas, 77803.

El Plan del Título VI BTD's está disponible en el sitio web BTD, o póngase en contacto Coordinador del Programa del Título VI de BTD en (979)778-0607.

### **Área de Servicio**

El servicio de demanda y respuesta se ofrece en las ciudades de Lufkin y Nacogdoches y en los condados de Brazos, Burleson, Grimes, Houston, León, Madison, Montgomery (fuera de la UZA según lo determine la Administración Federal de Tránsito), Polk, Robertson, San Jacinto, Trinity, Walker y Washington.

### **Descripción del Servicio**

**Demanda y respuesta:** un servicio de viaje compartido de curba a curba. Los viajes se pueden hacer para cualquier propósito. Las citas pueden hacer hasta siete días antelación y hasta el servicio del día siguiente. Las citas para el servicio del día siguiente serán tomadas hasta las 4:00 pm. Las citas se toman en una base de espacio disponible. Algunas excursiones de un mismo día se pueden proporcionar en una base de espacio disponible, con un costo adicional para el precio regular.

Sin restricciones de destino, podemos llevarlo a cualquier lugar que desee ir dentro de nuestra área de servicio. Podemos llevarlo de compras, a trabajo, a visitar amigos y familiares, a citas médicas o a cualquier lugar al que necesite ir.

Cuando el autobús llega, el pasajero debe reunirse con el autobús en la curba, ya que proporcionamos el transporte de curba a curba, por lo tanto el conductor no sale del autobús para recuperar o regresar a los pasajeros hacia o desde la puerta. Todos los autobuses son accesibles con un dispositivo de movilidad y el conductor bajará el ascensor para ayudar a aquellos que de otra manera no podría abordar el autobús. Si es necesario, el conductor ayudará a maniobrar el cliente y el dispositivo de movilidad en el ascensor.

Nota: Brazos Transit District puede no ser capaz de acomodarlo si su dispositivo de movilidad es más largo de 48" o más ancho de 30", o si su peso total con su dispositivo de movilidad es de más de 800 libras (49 CFR 37.165).

No somos un servicio de taxi o un servicio médico de emergencia. Usted compartirá el autobús con otros pasajeros, y el autobús puede hacer un número de paradas que recogen y que dejan a otros clientes. Debido a que su viaje puede no seguir la ruta más directa a su destino, puede llevar más tiempo de lo esperado.

### Días y Horas

Los días generales y las horas de operación para el servicio de demanda y respuesta son de lunes a viernes de 5:00 am a 7:00 pm en base a su ubicación, excluyendo las vacaciones. Las horas de oficina de la administración son de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, excluyendo festivos. Los viajes se pueden programar de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm. Los horarios del día siguiente deben hacerse entre las 7:00 am y las 4:00 pm.

### Tarifas, Entradas y Pases

La tarifa de ida debe ser pagado cada vez que el autobús. Los controladores aceptan dinero en efectivo, entradas y pases, pero no aceptamos cheques. Por favor tenga tarifas exactas listo. Los conductores no llevan, manejar dinero en efectivo, o hacer el cambio. Los niños de 2 o menos deben sentarse en padres la vuelta a montar de forma gratuita. Los niños de 3 y encima pagan tarifa completa. Asistentes personales (PCA) viajan gratis con la solicitud aprobada en el archivo.

#### Tarifas dentro del mismo condado

Público general de una ida.....	\$3.50
Viaje del mismo día de una ida.....	\$5.50
Viajes adicionales.....	\$2.50*

#### Boletos y pases

Viaje de ida y vuelta.....	\$7.00
Libro de boletos 40 entradas (20 viajes ida y vuelta).....	\$140.00
Pase de multipaseo 42 punzones (21 viajes ida y vuelta).....	\$135.00

#### Tarifas de condado a condado

Público general: Cruzando 1 Condado de ida.....	\$4.00
Público general: Cruzando 2 Condado de ida.....	\$5.00*
Cada condado adicional más tarifa base de un solo sentido .....	\$2.00*
Viajes adicionales .....	\$2.50*
Viajes del mismo día de una ida (más la tarifa de base y del Condado).....	\$2.00*

#### Boletos y pases

Viaje de ida y vuelta cruzando 1 Condado.....	\$8.00
Libro de boletos 40 del entradas (20 Viajes de ida y vuelta) cruzando 1 Condado.....	\$160.00
Pase de multipaseo 42 punzones (21 Viajes ida y vuelta) cruzando 1 Condado.....	\$155.00

\*Los boletos no están disponibles para el mismo día, viajes adicionales, o para aquellos individuos que cruzan más de una línea del condado para llegar a su destino. El pago completo se puede hacer con dinero en efectivo o una combinación de un boleto y dinero en efectivo.

Los boletos se pueden comprar con tarjeta de crédito por teléfono (979)778-0607 ext. 0, por correo, o en Las oficinas del BRAZOS TRANSIT DISTRICT ubicadas en:

1759 N. Earl Rudder Freeway, Bryan, Texas 77803  
302 S. First Street, Lufkin, Texas, 75901

Los clientes que deseen pagar sus viajes programados con anticipación con tarjeta de crédito pueden hacerlo al programar su viaje o llamando a nuestra oficina de Despacho al (800) 272-0039.

Si paga con dinero en efectivo en una oficina, por favor tenga la cantidad exacta ya que no tenemos efectivo a mano para hacer el cambio. Los cheques y giros postales deben ser pagaderos al distrito

de tránsito de brazos. También aceptamos tarjetas de crédito Visa, MasterCard, American Express y Discover. No se acepta dinero en efectivo para compras por correo. Si tiene alguna pregunta acerca de las tarifas o las compras de boletos, por favor comuníquese con BTD Office al (1979) 778-0607 o (800) 272-0039. Los boletos y pases perdidos, destruidos o no usados no serán reemplazados o reembolsados.

### **Requisitos y Responsabilidades del Cliente**

Los pasajeros deben de:

- Atender a sus necesidades personales.
- Mantenga adecuadamente y maniobre con seguridad su dispositivo de móvil si se utiliza uno.
- Cuento, reúna y coloque la tarifa correcta en la caja de tarifas. El conductor puede ayudar en la colocación del dinero en el cuadro de tarifa si el cliente es incapaz de, pero el cliente debe entregar al conductor la tarifa correcta. No se permite a los conductores quitar dinero de las carteras o billeteras.
- Abordar/a bordo y viajar sin la ayuda del conductor.

BTB recomienda enfáticamente a los pasajeros que no pueden realizar la lista anterior que tengan un asistente de cuidado personal (PCA).

Los pasajeros deben:

- Sea considerado con el conductor y los otros pasajeros.
- Cancele el viaje por adelantado si no es necesario. Como mínimo, se requiere un aviso de tres horas.
- Estar listo para reunirse con el autobús en la curva.
- No pregunte al conductor para hacer más de lo que él/ella está autorizada a hacer.
- Informe a nuestra oficina de programación si usted cambia su número de teléfono o dirección

Como cortesía a otros pasajeros, pedimos a todos los pasajeros que mantengan normas aceptables de higiene personal.

### **Asistente de Cuidado Personal**

Un Asistente de Cuidado Personal (PCA) es alguien cuyos servicios o presencia es médicamente o socialmente necesario por el pasajero para satisfacer sus necesidades personales, o para ayudar a viajar.

Si se requiere un PCA, usted debe llenar, y su médico debe firmar la solicitud para el formulario de servicio de demanda y respuesta. Los PCA deben tener las mismas ubicaciones de recogida y devolución que el pasajero. Cuando el formulario ha sido completado y firmado por el médico, no hay ningún cargo para un PCA para montar y tal será anotado en su expediente del cliente.

BTB no proporciona PCA. Un PCA puede ser un cuidador, un niño adulto (de 16 años o más), un cónyuge o un amigo / vecino que se necesita para ayudar al pasajero. Si no tiene a nadie que lo ayude, consulte las páginas amarillas de la guía telefónica en organizaciones de servicios sociales.

### **Políticas Generales**

No se permite fumar, comer o beber en ningún vehículo de BTB.

Sólo se permiten animales de asistencia personal en cualquier vehículo de BTB.

El comportamiento o el lenguaje ruidoso o abusivo, incluyendo los comentarios profanos/raciales o vulgares, será causa para la retirada inmediata del vehículo y la posible pérdida de los privilegios del pasajero.

Los pasajeros sólo pueden llevar artículos de transporte que quepan cómodamente en su regazo, o debajo del asiento delante de usted, y no sobresalgan en el asiento siguiente, o en el pasillo. Los conductores no pueden ayudar a cargar o descargar artículos y los pasajeros no pueden dejar artículos personales en el autobús.

Los conductores se limitan a entrar en cualquier hogar o instalación.

BTD se reserva el derecho de restringir ciertos artículos en todos los autobuses.

Los conductores deben transportar a los clientes al destino programado previamente indicado en el manifiesto del conductor. Los conductores no pueden hacer ningún cambio de destino.

La equitación de los vehículos del BTD bajo la influencia de alcohol o drogas ilegales es prohibida.

No se permite que los reproductores de audio/música se jueguen en voz alta mientras estén en cualquier vehículo de BTD.

BTD no es responsable de los objetos perdidos o robados que quedan en el autobús. Los pasajeros pueden llamar a BTD al (800) 272-0039 o (1979) 778-4480 para averiguar acerca de los artículos personales que puedan haber dejado en el vehículo. Si se recupera, BTD tendrá los artículos personales por 30 días antes de la disposición.

Si es posible, BTD entrará en las comunidades compuertas. Un supervisor determinará si es seguro para el autobús entrar y salir de la comunidad sin tener que maniobrar vehículos que puedan estar estacionados. Si el autobús puede entrar en la comunidad cerrada, usted tendrá que obtener una carta de la comunidad/propietario de la propiedad que indica que el autobús está permitido para entrar en la propiedad, incluir el código de la puerta, y debe ser enviado/por fax a nuestra oficina principal ubicación en Bryan (979)778-3606, para tener en el archivo.

### **Dispositivos de Movilidad**

La ley de americanos con discapacidades (ADA) declara que un proveedor de transporte puede declinar llevar un dispositivo/ocupante de movilidad si el peso combinado excede el de las especificaciones de elevación establecidas por el fabricante, o si el transporte del dispositivo de movilidad es demostrado ser incoherente con los requisitos de seguridad legítimos.

Todos nuestros vehículos son ADA accesible. Sin embargo, BTD puede no ser capaz de dar cabida a usted si su dispositivo móvil tiene más de 48" o más ancho de 30", o si su peso total con tu dispositivo móvil es más de 800 libras (49 CFR 37.165).

BTD requiere que todos los dispositivos de movilidad estén asegurados con el equipo de amarre proporcionado en el vehículo. El equipo de amarre incluye correas para asegurar el dispositivo de movilidad al piso junto con los cinturones de regazo y hombro para el pasajero. Aunque los cinturones de regazo y hombro son opcionales pero muy recomendados, el dispositivo de movilidad debe estar asegurado. Los dispositivos de movilidad deben tener frenos conectados mientras están a bordo del autobús. El servicio será denegado si el pasajero rechaza esta política.

Los pasajeros que usan dispositivos de movilidad son animados a usar un cinturón de seguridad personal. Los pasajeros son responsables de proporcionar sus propios dispositivos de la seguridad personal a dispositivos de movilidad. Un cinturón de seguridad se considera un dispositivo de la seguridad personal que puede ser utilizado en vehículos de tránsito. BTD no es responsable de caídas o heridas que pueden resultar del fracaso de equipar o mantener las medidas de seguridad de los dispositivos de equipo/movilidades adaptables del pasajero.

Si es necesario, el conductor ayudará a maniobrar al pasajero en el elevador. BTD no se responsabiliza de los daños a los dispositivos de movilidad incurridos en los procedimientos operacionales normales del vehículo de tránsito.

### **Animales de Servicio**

Los animales de servicio pueden viajar en los vehículos de BTD para ayudar a las personas con discapacidades, con sujeción a las siguientes condiciones:

- Los animales de servicio deben permanecer en una correa y bajo el control total del dueño en todo momento.
- Los animales de servicio no deben ensuciar el vehículo.
- Los animales de servicio no deben gruñir a los clientes, al conductor ni a otros animales de servicio.
- Los animales de servicio no pueden ocupar el asiento del vehículo.

## Equipo Medico

Si es médicamente necesario, los clientes pueden viajar con tanques de oxígeno y respiradores cuando utilizan el servicio de demanda y respuesta. Solo se permite un cilindro por persona en el autobús. Los tanques de oxígeno están sujetos a inspección. Los cilindros dañados o con fugas no serán permitidos en el autobús. Por razones de seguridad, los tanques de oxígeno y los respiradores deben asegurarse para evitar que los tanques de oxígeno se caigan o se desalojen y golpeen a otros objetos o clientes en el vehículo.

## Planear su Viaje

Los viajes se pueden programar de uno a siete días de antelación. Algunos viajes del mismo-día se pueden proporcionar en un espacio-disponible base a un coste más alto que la tarifa regular. Para programar un viaje, llame a nuestra oficina de programación al (800) 272-0039 o (1979) 778-4480. Los pasajeros con discapacidad auditiva pueden llamar a TDD al (800) 735-2989.

Las reservas de demanda y respuesta de sólo se tomarán de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 PM, excluyendo festivos.

Si no somos capaces de planificar su viaje a la hora solicitada, envío intentará encontrar una alternativa de tiempo que se acomode a sus necesidades.

**Planear su viaje** - por favor esté preparado para dar el programador la siguiente información:

- Su nombre, número de teléfono y dirección de recogida completa;
- La fecha que usted está solicitando el transporte;
- El tiempo que desea llegar a su destino/hora de la cita;
- La dirección completa de su destino, incluyendo Suite y/o edificio, nombre del doctor, número de teléfono, etc.;
- Su tiempo de regreso/el tiempo que le gustaría ser recogido, y la dirección de devolución;
- Si un asistente de Cuidado Personal (PCA) o compañero le acompañará. Su solicitud de servicio debe estar firmado por el médico y en el archivo, si un PCA monta gratuitamente;
- Si desea utilizar un dispositivo de movilidad.

**Confirmando su reservación**-cuando usted llama y solicita un viaje, el programador confirmará su viaje con usted. Antes de finalizar la llamada, asegúrese de que toda la información personal; Dirección y número de teléfono son correctas, y revisar los horarios y direcciones de sus viajes con el programador para asegurar que toda la información es correcta.

**Otras Puntas de reservación**- el Espacio en un vehículo no siempre puede estar disponible en el tiempo específico que solicita. Reservando viajes temprano, tendrá la mejor oportunidad de programar un paseo en su tiempo preferido. Si no tiene un tiempo específico debe estar en su destino (compra de tienda de comestibles, visita, etc.), los planificadores le pueden asistir en la recolección de tiempos cuando menos personas viajan.

## Servicios en Línea

A través de nuestro servicio de programación en línea ubicado en <http://www.btd.org/book-online/> los clientes pueden hacer viajes, cancelar viajes, revisar los horarios y actualizar su información. Usted puede obtener instrucciones para usar este sistema llamando a nuestra oficina de despacho al (800) 272-0039. Los beneficios de usar este sistema son que usted omite los tiempos de espera de llamadas ocupadas, y puede comprobar fácilmente los tiempos de recogida/devolución de todas sus citas en línea.

## Hora de Recogida

**Dentro del mismo condado:** cuando programe su viaje, se le dará una confirmación de su cita del planificador. Recibirá una llamada telefónica automatizada entre las 5:00 pm y las 7:00 pm la noche antes de su cita programada con una confirmación adicional y una ventana de recogida aproximada en la que llegará el autobús para recogerlo al día siguiente.



El tiempo de recogida en el origen será entre 15 y 55 minutos antes de la hora de su cita, más el tiempo de viaje, O el tiempo acordado con su planificador. Por ejemplo: si vive una hora de su médico y su cita es a las 9:00 am, su hora de recogida será cercana a una hora y 55 minutos antes de su cita, o a las 7:00 am. Si acepta ser recogido antes para hacer una cita, su hora de recogida será la acordada con su planificador, y una vez más confirmada en su llamada la noche anterior. Asegúrese de que el planificador tenga toda la información actualizada, incluido un número de teléfono actualizado. Cuando el autobús esté dentro de los 15 minutos de llegar a su origen, recibirá otra llamada automática, informándole que el autobús estará allí en breve.

La recogida para los viajes de ida y vuelta se realiza entre cinco y 55 minutos después de que la oficina de despacho haya recibido la notificación de la recogida deseada o la devolución programada, o entre cinco y 55 minutos de la devolución programada actualmente.

Los pasajeros deben estar listos para partir al comienzo de su ventana de recogida. Los conductores esperarán cinco minutos después de que lleguen dentro de la ventana de recogida programada para el pasajero. Si el pasajero no está en el autobús dentro de los cinco minutos, el conductor debe partir para atender a otros pasajeros, y se registrará como una ausencia.

**Condado a condado:** los tiempos de viaje variarán en función de la distancia y las cargas programadas. El planificador confirmará su cita. Recibirá una llamada telefónica entre las 5:00 p.m. y las 7:00 p.m. del día anterior a su cita programada con una confirmación adicional, y una ventana de recogida aproximada en la que llegará el autobús para recogerlo. El tiempo de recogida puede ser varias horas antes de la hora real de la cita. También recibirá otra llamada automatizada el día de, cuando el autobús esté dentro de los 15 minutos de su origen, informándole que el autobús estará allí en breve. Consulte nuestro sitio web en [www.btd.org](http://www.btd.org) para conocer los días y horas de servicio de nuestro servicio de condado a condado.

### **Servicio de Suscripción**

El servicio de suscripción se proporciona a los pasajeros que solicitan viajes de rutina al mismo destino en un horario regular (escuela, trabajo o citas médicas). Los pasajeros solo necesitan llamar una vez para programar un viaje de repetición. El viaje se programará de forma continua hasta que el pasajero solicite que se terminen los viajes. Los pasajeros deben ir al mismo destino al mismo tiempo para recoger y / o regresar al menos tres días por semana para calificar para el servicio de suscripción.

Los pasajeros solo pueden realizar cambios en las reservas de suscripción una vez cada tres meses.

Los pasajeros que tengan tres cancelaciones / no se presenten dentro de los 30 días calendario serán eliminados del servicio de suscripción.

Debido a los requisitos federales, no se nos permite tener más del 50% de los viajes de suscripción. Por lo tanto, es posible que no siempre pueda solicitar este servicio. El planificador le informará si esta no es una opción en el momento de su solicitud.

### **Cancelaciones**

Si necesita cancelar su cita, llame al despacho lo antes posible. Cuanto antes cancele una cita de viaje, mayores serán las posibilidades de que otro pasajero pueda usar el tiempo asignado para su viaje.

Para cancelar una cita, llame al despacho al (800)272-0039 o (979)778-4480. Las cancelaciones deben recibirse al menos tres horas antes de la hora de la cita o se marcarán como una cancelación tardía. Las cancelaciones se aceptan de 4:00 am a 7:00 pm, de lunes a viernes.

Todas las cancelaciones de viaje deben realizarse a través de la oficina de despacho. Los conductores NO pueden aceptar cancelaciones. No se aceptarán las cancelaciones hechas para despachar a través del conductor y se considerarán como una no presentación que requiere el pago del pasajero de un cargo de no presentación.

## No-Shows y Cancelaciones Tardías

Los No-Shows son muy costosos para Brazos Transit District. Antes de hacer una reserva para un viaje, asegúrese de que realmente planea viajar.

Una ausencia se produce cuando el autobús llega dentro de la ventana de recogida y el pasajero no está listo, se niega a viajar o no se encuentra en la ubicación de la recogida programada. **También se contará una ausencia si la cancelación no se recibe por correo tres horas antes de la hora de la cita.**

Los conductores esperarán cinco minutos después de que lleguen dentro de la ventana de recogida programada para el pasajero. Si el pasajero no está en el autobús dentro de los cinco minutos, el conductor debe partir para atender a otros pasajeros y el pasajero se registrará como una ausencia.

Si un cliente no se presenta en la cita de recogida, el viaje de regreso se cancelará automáticamente.

Si pierde el autobús porque no estaba listo cuando llegó el autobús y se marcó como no-show, puede intentar programar otro viaje. Si hay espacio disponible, se enviará otro autobús a su ubicación. Sin embargo, se le pedirá que pague la misma tarifa de viaje de un día, y aún se le cobrará por el no-show como se indica en las penalizaciones por Demanda y Respuesta No Presentada.

Pérdidas de demanda y respuesta sin presentación:

Cuando un cliente no se presenta a un viaje programado, BTD le enviará una carta informándole al cliente que no se presentó. El cliente debe pagar la tarifa del viaje y la multa por no presentarse antes de que se le permita reservar / hacer otro viaje. Todos los viajes actualmente programados se cancelarán hasta que se haya pagado la tarifa del viaje y la multa por no presentación.

### Penalización por 1st no presentación

\$10.00 más la tarifa de viaje

### Penalización por 2nd no presentación

\$15.00 más la tarifa del viaje (si NO dentro de un período de 45 días)

### Todas las penalizaciones después de la 2nd no presentación (pero no cumplen con las 2 ausencias dentro de los 45 días)

\$20.00 más la tarifa de viaje

### Penalización por 2nd no presentación dentro de los 45 días posteriores a la 1st no presentación

\$20.00 más la tarifa del viaje y una suspensión de 30 días del viaje en autobús.

Después de dos ausencias dentro de los 45 días, el cliente deberá pagar por adelantado todos los viajes futuros con tarjeta de crédito o débito. Los clientes que no tengan una tarjeta de crédito o débito pueden enviar por correo un giro postal para su prepago, o llevar su pago en efectivo o giro postal a nuestra oficina. Una vez que se haya recibido el pago, se notificará el despacho y se podrá reservar el viaje. No se otorgarán reembolsos en viajes prepagos.

Nota: La primera suspensión por no presentarse o cancelaciones tardías es de 30 días, la segunda suspensión será de 45 días y la tercera suspensión será de 60 días. Después de la tercera suspensión por no presentarse, se pueden perder los privilegios de viaje permanente.

## Suspensión de Servicio

Las siguientes infracciones resultarán en una suspensión temporal o permanente de los servicios de BTD. A menos que se indique lo contrario, la suspensión dará como resultado 30 días para la primera ocurrencia, 60 días para la segunda ocurrencia, 90 días para la tercera ocurrencia. La cuarta ocurrencia resultará en la suspensión permanente de viajar en cualquier autobús del Distrito de Brazos Transit.

- Violación de las políticas de cancelación tardía de no presentación. Esto varía según el número de no presentaciones. Consulte la sección Ausencias y cancelaciones tardías.

- Comportamiento o lenguaje enérgico y/o abusivo incluyendo comentarios obscenos/raciales o vulgares dirigidos a otros pasajeros, o cualquier miembro del personal de BTS.
- Hacer amenazas para dañar al conductor u otros pasajeros a bordo dará como resultado una suspensión de 90 días de viajar en cualquier autobús BTS.
- Hacer amenazas para matar al conductor, a cualquier miembro del personal de BTS u otros pasajeros dará lugar a la suspensión permanente de cualquier vehículo BTS.
- Comportamiento peligroso/perturbador y/o Abuso físico. Definido como cualquier acción que pueda causar daño físico directo o indirecto al conductor, vehículo, otros pasajeros, cualquier persona o empleado de BTS. Bajo la Ley Patriota de 2001, los actos violentos contra los trabajadores del transporte masivo, pasajeros, vehículos e instalaciones son delitos federales. Esto dará como resultado la suspensión permanente de cualquier vehículo BTS.
- El uso de cualquier producto de tabaco y/o cigarrillos electrónicos está prohibido.
- Deliberación evasión de tarifas.
- Negarse a salir del vehículo.
- Perturbar al conductor mientras está en ruta.

### **Felicitar, Comentarios y Quejas**

Los elogios, comentarios y / o quejas deben enviarse por escrito si es posible. La correspondencia se debe enviar al Representante de Atención al Cliente al 1759 N. Earl Rudder Freeway, Bryan, Texas 77803, o por correo electrónico a [customercare@btd.org](mailto:customercare@btd.org). Si una presentación por escrito es una dificultad debido a una discapacidad, llame al (979)778-0607 ext. 7008, o (800) 272-0039.

**Felicitar:** si algún miembro del personal ha sido especialmente útil o se ha esforzado por brindar asistencia, infórmenos para que podamos reconocer el desempeño del empleado.

**Comentarios:** cualquier comentario o sugerencia que pueda tener se puede enviar a la atención del Representante de atención al cliente.

**Quejas:** las quejas deben enviarse al Representante de atención al cliente dentro de los tres días hábiles posteriores a la aparición para garantizar una respuesta adecuada. Los problemas graves deben informarse de inmediato. La queja será investigada por E l Director de Operaciones que enviará los resultados de la investigación al representante de atención al cliente. El Representante de Atención al Cliente contactará al denunciante con los resultados de la investigación.

### **Proceso de Apelaciones**

El proceso de apelación se debe usar cuando un solicitante desea apelar la decisión del personal de BTS con respecto a la inelegibilidad de un solicitante o la suspensión del servicio. El servicio regular no se proporcionará durante el proceso de apelación.

Dentro de los 30 días hábiles posteriores a la determinación de la inelegibilidad, la persona debe presentar una queja por escrito a:

Brazos Transit District  
Departamento de servicio al cliente  
1759 N. Earl Rudder Freeway  
Bryan, Texas 77803

El individuo puede presentar toda la documentación que indique su caso y no solicitar una audiencia, si así lo desea. Dentro de los cinco días hábiles posteriores a la recepción de la queja, BTS notificará al demandante por escrito el resultado de la apelación. Si se solicita una audiencia, una vez recibida la apelación, el Departamento de Atención al Cliente contactará a la persona dentro de los cinco días hábiles para programar una oportunidad para que el individuo sea escuchado en persona para presentar información y argumentos. Esta audiencia será conducida en la oficina de BTS por un

representante del Departamento de Servicio al Cliente y un Vice presidente. Dentro de los cinco días hábiles de esta audiencia, BTD notificará al demandante por escrito al resultado de la audiencia.

Las personas insatisfechas con los resultados de la audiencia de apelaciones pueden apelar la decisión de la audiencia ante el Vicepresidente Ejecutivo de BTD. Las apelaciones al Vicepresidente Ejecutivo deben presentarse por escrito a 1759 N. Earl Rudder Freeway, Bryan, Texas 77803 o llamando al (979)778-0607 ext. 0 o (800) 272-0039. Todas las apelaciones seguirán la política y los procedimientos descritos por BTD. BTD proporcionará transporte, si se solicita, para todas las audiencias relacionadas con apelaciones.

### **Números Telefónicos Importantes**

- Programación y Asistencia de Demanda y Respuesta: (800) 272-0039 o (979)778-4480
- Oficina Administrativa del Brazos Transit District: (979)778-0607
- Línea de fax para aplicaciones completadas: (979)778-3606

### **Dirección web del Brazos Transit District**

[www.btd.org](http://www.btd.org)

# Solicitud del Brazos Transit District Demanda y Respuesta de Servicio

## Demanda y Respuesta de Servicio

**Devuelva el formulario completo al Brazos Transit District, 1759 N. Earl Rudder Freeway, Bryan, Texas 77803  
o por fax al (979)778-3606**

La demanda y la respuesta es compartida de acera a acera paseo para discapacitados/no-las personas con discapacidad que no viven en un lugar cerca de las rutas fijas.

Nombre (apellido, primer nombre, inicial del medio)	¿Puedes llegar a una parada de autobús de ruta fija? <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí
---	---

Numero de telefono y codigo de area	Fecha de nacimiento	<input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino
-------------------------------------	---------------------	--

Direccion, Ciudad y Codigo Postal

Direccion postal (si es diferente)

¿Necesita un asistente de cuidado personal?  No     Sí **En caso afirmativo, el médico debe completar la sección inferior**

Si tiene problemas de visión, ¿usa un perro guía?  No     Sí Un bastón?  No     Sí Un caminante?  No     Sí

¿Utilizas una silla de ruedas?  No     Sí **En caso afirmativo, su médico debe completar la sección inferior.**

Hacer \_\_\_\_\_ Modelo \_\_\_\_\_

Firma del solicitante: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**If application is being completed by someone other than the applicant, please complete the line below.**

Nombre:	Relacion:	Nombre del hospital:
---------	-----------	----------------------

**Debe ser completado por un medico si se requiere un asistente de cuidado personal.**

Discapacida/Diagnostico medico	Numero de telefono:
--------------------------------	---------------------

Peso combinado del cliente y la silla de ruedas: _____ libras. No podemos proporcionar transporte si el peso combinado del cliente y la ayuda a la movilidad excedes 800 lbs.	¿Requiere el cliente un asistente de cuidado personal? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
---	---

Verificar el nombre del médico (Imprimir)	Verificación de la firma del médico	Número de teléfono del médico
---	-------------------------------------	-------------------------------

**PARA LA OFICINA DEL BRAZOS TRANSIT DISTRICT ÚNICAMENTE PARA USO**

Autorizado por & Fecha:	<input type="checkbox"/> Aprobado <input type="checkbox"/> Negado <input type="checkbox"/> D&R    PCA <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	BTD-13
-------------------------	---	--------