Access de GBT

Servicio de transporte público puerta a puerta para pasajeros discapacitados

ADA Servicio de transporte según la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades ("ADA")



Publicado: Febrero de 2018

goGBT.com
facebook.com/GreaterBridgeportTransit
twitter.com/gogbt

gbt GREATER BRIDGEPORT TRANSIT

¡Solo pregunte!
Si necesita información en este idioma, llame al 203-333-3031.

Il vous suffit de demander!
Pour obtenir des informations dans cette langue, veuillez composer le 203-333-3031.

Jis Mande!
Si ou bezwen enfòmasyon nan lang sa a rele nimewo 203-333-3031.

Pergunte!
Se precisar de informações neste idioma, ligue 203-333-3031.

Basta chiedere!
Per informazioni in questa lingua chiamare il numero 203-333-3031.

Wystarczy poprosić!
Jeśli potrzebują Państwo informacji w tym języku, prosimy zadzwonić pod numer 203-333-3031.

Chỉ Cần Hỏi!
Nếu quý vị cần thông tin bằng ngôn ngữ này, xin gọi số 203-333-3031.

尽管提出要求!
如果您需要以本文所呈现语言提供的信息，请致电 203-333-3031。

اسأل فقط!
إذا كنت بحاجة إلى معلومات بهذه اللغة، يرجى الاتصال بالرقم 203-333-3031.

Access de GBT

Greater Bridgeport Transit
One Cross Street
Bridgeport, Connecticut 06610

gogbt.com • 203-366-7070 x 131

Table of Contents

Bienvenidos.....1
Introducción.....2
Adónde ir y cuándo usar GBT Access.....3
- Área de servicio.....3
- Días y horas de servicio.....3
- Horario para hacer reservaciones.....4
- Emergencias climáticas.....4
- Servicio regular de autobuses.....5
- Entrenamiento gratuito.....5

Requisitos y cómo solicitar el servicio.....6
- ¿Reúne usted las condiciones para usar GBT Access?...6
- ¿Cómo hago mi solicitud?.....7
- ¿Está de visita en la región?.....8
- ¿Para qué tipo de viajes puedo usar GBT Access?.....9
- Tarjetas de Identificación.....9

Planificación de su viaje.....10
- ¡Llegó la hora!.....11
- Esté listo: intervalo de tiempo para recogerlo.....12
- ¿Cambió sus planes?.....13
- Tarifas.....14
- Transferencias al área de servicios de otra agencias...15
- ¿Quién puede viajar conmigo?.....16
- Arreglos para encontrarse con los usuarios.....16
- Responsabilidades de los usuarios.....17

Su viaje con nosotros.....18
- Animales de servicio.....18
- Menores que viajan con GBT Access.....19
- Sujeción del pasajero.....19
- "No está listo", "No está presente" y "Cancelaciones excesivas".....20
- Manténganos informados.....21

Servicio al Cliente.....22
- Objetos perdidos.....22
- Otros formatos.....22
- Modificaciones razonables.....23
- Información sobre conexiones.....23
- Información de contactos.....24



Bienvenidos al "Servicio Access" de GBT

Gracias por su interés en utilizar este servicio de Greater Bridgeport Transit (GBT). GBT Access fue creado para proveer transporte público en la región de Bridgeport a usuarios con discapacidades. Access permite que los usuarios con discapacidades que no pueden usar los autobuses regulares de GBT, puedan de todos modos ir a trabajar, estudiar o ir de compras, así como acceder a otros importantes servicios comunitarios. Nuestro servicio se presta de acuerdo con lo establecido por la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act, o "ADA"). En general los servicios de Access se prestan en las mismas áreas geográficas y durante los mismos días y horas que el servicio de autobuses regulares.

En este manual se presenta toda la información que necesita para determinar si le conviene usar Access. También se explica cuáles son los requisitos y cómo inscribirse y aprovechar al máximo este servicio.

Sabemos los importante que es el transporte para usted y las dificultades que presenta. Nuestro objetivo es que usted tenga la movilidad que necesita.

Si tiene preguntas después de leer la información de este manual, llame al Servicio al Cliente de Access, teléfono 203-366-7070, Ext. 131, de lunes a viernes, de 9 de la mañana a las 4 de la tarde.

Gracias nuevamente por su interés en nuestro servicio. Estamos aquí para servirlo.

Introducción

Gracias por comunicarse con Access. Este manual le mostrará los pasos a seguir para determinar si el servicio de transporte Access es lo que usted necesita. También explica los requisitos para usarlo y cómo aprovechar al máximo este servicio. Para ello debe hacer lo siguiente:

1. Lea el manual para determinar si GBT Access ofrece lo que usted necesita. ¿Reúne usted las condiciones necesarias? ¿El servicio va a donde lo necesita y cuando lo necesita? ¿Le sirve el servicio regular de transporte?
2. Complete la solicitud adjunta. Explique por qué su discapacidad le impide usar los autobuses regulares de GBT.
3. Venga a una cita con nuestro personal, el cual realizará una evaluación de su capacidad para usar los autobuses regulares de GBT. Lo recogeremos en su hogar y lo trasladaremos (sin costo) a nuestras oficinas para hacer dicha evaluación.
4. Recibirá una tarjeta de identificación. Si se determina que usted reúne las condiciones necesarias, le daremos una tarjeta de identificación para Access que utilizará para hacer reservaciones y usar los autobuses del servicio.
5. Llame para hacer su reservación. Utilizará su tarjeta para llamar al Servicio al Cliente.
6. ¡Aproveche nuestro servicio para ir adonde necesite!

Adónde ir y cuándo usar GBT Access

Área de servicio

El área de servicio de los autobuses de Access es 3/4 de milla alrededor de todas las rutas regulares de GBT. Esto en general incluye todo Bridgeport y partes de Fairfield, Stratford y Trumbull. También hay un servicio limitado a partes de Milford, Monroe, Shelton, Derby, Westport y Norwalk. Si no está seguro de si su viaje está dentro de estas áreas, llame al Servicio al Cliente al 203-366-7070, Ext. 131, de lunes a viernes, de 9 de la mañana a las 4 de la tarde. El área de servicio se planea de manera de asegurar que los usuarios con discapacidades tengan acceso a las mismas áreas geográficas que los usuarios de los autobuses regulares, lo cual es un requisito de ADA

Días y horas de servicio

El servicio Access opera en los mismos días y horas que el servicio regular. En la región de Bridgeport el servicio de autobuses funciona los 7 días de la semana, los 365 días del año.

GBT Access ofrece servicio durante las siguientes horas:

Días hábiles — 4:30 de la mañana a 11:50 de la noche

Sábados — 4:50 de la mañana a 11:50 de la noche

Domingos — 6:30 de la mañana a 9:00 de la noche

Los días y horas de servicio se planean de esta manera para asegurar que los usuarios con discapacidades tengan acceso al servicio de autobuses durante los mismos días y horas que los usuarios de autobuses regulares, lo cual es un requisito de ADA. Nuestros representantes del Servicio al Cliente lo ayudarán con el horario cuando tenga que planear sus viajes.

Si no sabe si Access opera cuando usted lo necesita, llame al Servicio al Cliente al 203-366-7070, Ext. 131, de las 9 de la mañana a las 4 de la tarde.

Horario para hacer reservaciones

El personal de reservaciones de GBT Access trabaja en el siguiente horario:

Días hábiles – 8:30 de la mañana a 4:30 de la tarde

Sábados – 8:30 de la mañana a 4:30 de la tarde

Domingos - 8:30 de la mañana a 4:30 de la tarde

Las reservaciones pueden hacerse hasta con cinco (5) días de anticipación a la fecha de su viaje, pero al menos a las 4:30 de la tarde del día anterior.

Reservaciones y cancelaciones: 203-579-7777

Emergencias climáticas

Si hubiera una emergencia por razones meteorológicas, encontrará las noticias más recientes acerca del servicio en:

goGBT.com
facebook.com/GreaterBridgeportTransit
twitter.com/gogbt
News 12 | Cable TV
Radio Cumbre | 1450 AM
WICC | 600 AM
CT Post



Servicio regular de autobuses

Antes de solicitar el servicio Access, recuerde que GBT ofrece un amplio servicio de autobuses en toda la región de Bridgeport. Todos los autobuses regulares están equipados con rampas para sillas de ruedas y sitios para asegurar las sillas de ruedas. Los conductores están entrenados en el uso seguro de todos los equipos para facilitación de acceso y comprenden las necesidades de los usuarios con discapacidades. Los usuarios que pueden usar el servicio de autobuses regulares disfrutarán de una mayor independencia (¡no necesitan hacer reservaciones!) y es mucho más barato. A continuación hay una tabla comparativa entre el costo promedio anual de usar los autobuses regulares y los autobuses del servicio de Access:

Servicio de autobus - $420 por año

Access de GBT - $1,827.00 por año

Incluso si reúne las condiciones para usar el servicio Access, quizás verá que usar el servicio regular (con una tarifa reducida) es más conveniente para cubrir algunas (o todas) sus necesidades de transporte.

Entrenamiento gratuito

Si está pensando en usar el servicio de autobuses de transporte público de la ciudad, pero no sabe por dónde empezar, estamos aquí para ayudarlo. Mediante "The Kennedy Center, Inc.", GBT Access ofrece entrenamiento gratuito. Se trata de una serie de sesiones individuales a cargo de profesionales preparados para ayudar a los usuarios con discapacidades a que puedan manejarse independencia y seguridad en el conveniente uso del servicio de GBT. Si piensa que este entrenamiento lo beneficiará, llámenos al 203-366-7070, Ext. 131, de lunes a viernes, de 9 de la mañana a las 4 de la tarde. Ya hemos entrenado a una gran cantidad de usuarios del área de Bridgeport, y la gran mayoría de ellos todavía continúa usando nuestros autobuses.

El entrenamiento de usuarios ofrecido por "The Kennedy Center" es un programa reconocido a nivel nacional que enseña en forma individual en el estado de Connecticut a personas con discapacidades y a adultos de edad más avanzada (seniors) cómo usar en forma correcta y segura el sistema local de autobuses y ferrocarriles. Desde 1991 The Kennedy

Center ha entrenado con éxito a más de 3,000 personas de 16 a 95 años con discapacidades cognitivas, sensoriales y físicas, a usar los autobuses y trenes locales para acceder a todo lo que ofrece la comunidad.

Requisitos y cómo solicitar el servicio

¿Reúne usted las condiciones para usar GBT Access?

Para usar GBT Access debe cumplirse una de las siguientes condiciones:

1. Cualquier persona que, como consecuencia de un impedimento físico o cognitivo, y sin la asistencia de otra persona (salvo el operador de una silla de ruedas), no pueda abordar, viajar o bajarse de un autobús de transporte público.

2. Cualquier persona con una discapacidad que tiene un impedimento específico relacionado con una condición que le impide desplazarse hasta o desde una parada de autobús del sistema de transporte público. Las barreras arquitectónicas y del entorno, como distancia, terreno o clima, no constituyen, por sí mismas, una base para recibir este servicio. Sin embargo, una persona podría reunir los requisitos necesarios si la interacción de la discapacidad y las barreras del entorno le impiden desplazarse hasta o desde una parada de autobús.

3. Las personas deben solicitar el transporte ofrecido por GBT Access, presentarse a una evaluación que realizará un representante del Servicio al Cliente de GBT y cumplir con los requisitos necesarios que se solicitan para recibir el beneficio de este transporte.



¿Cómo hago mi solicitud?

Si cree que cumple con estos requisitos y desea usar el transporte Access, complete la solicitud correspondiente.

Para ello deberá hacer lo siguiente:

- Contestar todas las preguntas honestamente;
- Dar el nombre del médico que verifique la información relativa a su discapacidad;
- Firmar la solicitud. Envíe todo a:

  GBT Access
  710 Water Street
  Bridgeport, CT 06608

- Haga una cita de evaluación cuando reciba la carta de notificación;
- Si usted puede participar se determinará dentro de los 21 días posteriores a la entrevista.

Duración del proceso de aceptación y "Probablemente aceptado"

GBT determinará si usted reúne las condiciones necesarias dentro de los siguientes 21 días de haber recibido su solicitud y de realizar su evaluación. Si GBT no toma una decisión dentro de ese tiempo, usted probablemente haya sido aceptado para recibir el servicio, al menos hasta que GBT determine lo contrario.

Negación de servicio y derecho a apelar

Si le negaron el servicio de transporte de acuerdo con la ley "Americans with Disability Act" (ADA), o no está de acuerdo con las condiciones que le han impuesto para aceptarlo, o si le avisaron que le suspendieron el servicio, tiene el derecho de apelar esa decisión. Envíe una solicitud de apelación por escrito a GBT Access dentro de los 60 días posteriores a la fecha de la negativa, aprobación condicional o carta de suspensión del servicio.

Toda carta de negativa de servicio estará acompañada de una copia del proceso de apelación. Para solicitar una copia de las normas de apelación, llame al 203-366-7070 Ext. 131.

¿Está de visita en la región?

Visitantes aceptados por otra Agencia de Tránsito

El servicio GBT Access está a disposición de todos los visitantes que presenten los documentos que acrediten que reúnen las condiciones establecidas en ADA para recibir este servicio en el lugar donde viven. Los usuarios que otras agencias de tránsito hayan determinado que cumplen con los requisitos de ADA pueden presentar dicho documento entregado por otra agencia. GBT aceptará la tarjeta de identificación u otro documento de dicha agencia y la aceptará directamente del usuario.

Visitantes no aceptados por otra Agencia de Tránsito

Si el visitante con discapacidades no tuviera tales documentos, GBT podría pedir los documentos del lugar de residencia de la persona y, si la discapacidad de la persona no fuera obvia, de su discapacidad. GBT proveerá un servicio especial para las personas con discapacidades que sean visitantes y aceptará una certificación que establezca que dichas personas no pueden utilizar el servicio de las rutas regulares.

Duración de este beneficio para los visitantes

GBT Access ofrecerá su servicio a los visitantes durante cualquier combinación de 21 días durante cualquier período de 365 días a partir de la primera vez que el visitante use el servicio. GBT no exige que los visitantes hagan una solicitud para recibir el servicio o tramiten una certificación que demuestre que reúnen las condiciones necesarias.



¿Para qué tipo de viajes puedo usar GBT Access?

GBT Access puede usarse para cualquier viaje. Algunos usuarios podrán usarlo para cualquier viaje siempre y cuando el mismo se realice dentro del área de servicio y durante las horas de servicio. Otros usuarios también lo usarán pero únicamente según ciertas condiciones. En ese caso nuestro Servicio al Cliente le explicará todos los detalles.

Si se determinara que usted no reúne las condiciones necesarias, se le explicarán claramente las razones y también el proceso de apelaciones por si usted desea apelar la decisión.

Si tiene preguntas acerca de cómo completar la solicitud, llame al 203-366-7070, Ext. 131, de lunes a viernes, de 9 de la mañana a las 4 de la tarde. Estamos aquí para ayudarle.

Tarjetas de Identificación, tarjetas perdidas y recertificación

Una vez que se determine que usted reúne las condiciones necesarias, le enviaremos una tarjeta de identificación que tendrá su foto (tomamos esa fotografía cuando hacemos la evaluación en persona). Cuando la reciba podrá usarla de inmediato. Téngala a mano y en un sitio seguro. Tendrá que darnos su número de identificación cuando haga una reservación y cuando aborde el autobús. Después de recibir su certificación, GBT volverá a recertificarlo cada tres años.



Planificación de su viaje

Cuando tenga su tarjeta podrá hacer su primer viaje. En la siguiente lista se indica lo que debe saber y hacer:

1. Sepa la fecha y la hora en que lo recogerán y lo traerán de regreso;
2. Sepa el lugar donde lo recogerán y lo traerán de regreso, pues deberá darnos esa dirección cuando llame para hacer su reservación;
3. Tenga su tarjeta de identificación a mano, pues el representante del Servicio al Cliente le pedirá su número de identificación;
4. Deberá conocer el número de teléfono de donde lo recogerán y lo traerán de regreso. Dígaselo al representante del Servicio al Cliente para que podamos comunicarnos con usted si fuera necesario;
5. Sepa cuánta gente viajará con usted (si ese fuera el caso);
6. Sepa si viajará con algún objeto para facilitarle su movilidad (silla de ruedas, vehículo eléctrico/scooter, andador, bastón);
7. Sepa si viajará con un asistente personal (PCA, por su sigla en inglés);
8. Tenga lista las instrucciones especiales que el conductor deba saber;
9. Llame al Servicio al Cliente de Access y haga su reservación.
10. Antes dar por terminada la llamada, revise y confirme las fechas, horas y direcciones con el representante del Servicio al Cliente. Verifique que todo está correcto y, si fuera posible, tome nota de ello.

"Todos los hombres y las mujeres te ayudan mucho."

¡Llegó la hora!

Cuando llegue el día, le sugerimos lo siguiente:

1. Esté pronto y esperando por nosotros durante el intervalo de tiempo que el representante de reservaciones le diga. Deberá recordar la hora en que lo recogerán y deberá estar esperando en un sitio donde el conductor pueda encontrarlo fácilmente. Él le dará asistencia puerta a puerta si su puerta está al nivel de la calle, pero no puede ingresar al hogar de ningún usuario ni levantarlo para que aborde el vehículo o se baje de él.

2. Los usuarios que no estén listos para abordar el autobús dentro de los cinco minutos siguientes al arribo del autobús se considerarán "no presentes" (hay más información sobre esto más adelante en el manual).

3. Tendrá que tener a mano su tarjeta de identificación Access y el boleto pre-pagado o la tarifa exacta para entregar al conductor cuando aborde el autobús.

4. El conductor le ayudará a cargar y descargar las bolsas de las compras. Nuestros conductores no pueden ir a buscar las bolsas a las tiendas ni entrarlas en su hogar. Le aconsejamos traer únicamente las bolsas o paquetes que usted individualmente pueda cargar, que usualmente son hasta tres. Le pedimos que sus bolsas no bloqueen el pasillo y que no las ponga en asientos que podrían necesitar otros usuarios.

5. A veces el clima, el tránsito o eventos inesperados podrían demorar al autobús. Si el autobús no llegó para el final del intervalo de tiempo establecido para recogerlo, llame a Access al 203-579-7777, Ext. 353, para preguntar qué sucedió.

"Todas las personas son muy serviciales. Desde la mañana hasta el cierre están a nuestra disposición para ayudarlos."

Esté listo: intervalo de tiempo para recogerlo

GBT Access solicita que todos los usuarios estén listos cuando el autobús llegue. Nuestros representantes de reservaciones dirán a los usuarios a qué hora los recogerán y cuál es el intervalo de tiempo previsto. Ese intervalo va desde 15 minutos antes de la hora establecida hasta 15 minutos después. El autobús podría llegar en cualquier momento durante este intervalo y por eso los usuarios deberán estar listos durante ese plazo. Para mantener el servicio en tiempo para todos, los conductores solamente podrán esperar por cinco minutos después de que lleguen para que usted aborde el autobús. Pasado ese tiempo deberán continuar hasta la próxima parada.

Si tiene preguntas acerca de este intervalo de tiempo, llame a nuestro Servicio al Cliente al 203-366-7070, Ext. 131.



Recuerde tener en cuenta el tiempo del viaje luego del intervalo de tiempo para recogerlo, pues de ese modo no perderá citas importantes.

¿Cambió sus planes?

Si tiene que cambiar su reservación, llámenos tan pronto como sea posible. Los cambios a las reservaciones deben hacerse al menos con un día de anticipación. Recuerde que el conductor no puede hacer cambios en su viaje cuando usted aborda el autobús.

Teléfono para reservaciones y cancelaciones: 203-579-7777, Ext. 353



Tarifas

- La tarifa para un boleto de ida es $3.50 y debe pagarse en efectivo al abordar el autobús, o deberá tener un boleto ya pre-pagado.
- Por favor entregue la tarifa exacta al conductor pues los conductores no pueden darle vuelto.
- Presente siempre la tarjeta de identificación de GBT Access.
- Si tiene la certificación para viajar con un asistente personal (PCA), el cual figura en su tarjeta de identificación, dicha persona viajará gratis.
- Los demás usuarios (amigos/familiares) tienen que pagar su propia tarifa.

Vendemos boletos para un viaje individual en grupos de 10 a razón de $35.00. No vendemos boletos en forma individual. Los cheques o los giros postales ("money orders") deben hacerse pagaderos a "GBTA" y enviarse a:

GBT Access
Attention: Accounting Department
Pre-Paid Tickets
One Cross Street
Bridgeport, CT 06610

Cuando compre boletos pre-pagados por correo, incluya un sobre con su dirección como destinatario y el franqueo ya pagado, para que le enviemos sus boletos pre-pagados. También puede comprar los boletos pre-pagados en persona en la dirección indicada anteriormente, de lunes a viernes de las 9 de la mañana a las 4 de la tarde. El conductor también vende los grupos de 10 boletos. A una vez comprados, los boletos no son reemplazables y no se aceptan devoluciones.

Transferencias al área de servicios de otra agencias de tránsito

Si su viaje sale del área de servicio de GBT, el representante del Servicio al Cliente le explicará que deberá hacer una transferencia a otra agencia de transporte, como Valley Transit District, Milford Transit District o Norwalk Transit District.

Para hacer una transferencia, comuníquese con:

Para viajar a:	Contacto:	En:	Transferencia en:
Shelton	Valley Transit District	203-735-6824	902 Bridgeport Avenue (Burger King)
Milford	Milford Transit District	203-874-4507	589 Bridgeport Avenue (K-Mart)
Westport y Norwalk	Norwalk Transit District	203-852-0000	1790 Post Road East (Super Stop & Shop)

El representante del Servicio al Cliente de GBT lo ayudará con los arreglos necesarios.

¿Quién puede viajar conmigo?

A veces no es fácil viajar solo. Access permite que otras personas viajen con usted, ya sea acompañantes o asistentes personales (PCA).

Acompañantes: Es un amigo u otra persona que usted quiere que viaje con usted. Estas personas pagan la tarifa completa.

Asistentes personales (PCA): Es una persona que ayuda al usuario con las tareas de la vida diaria y puede ayudarlo durante el viaje o cuando llegan a destino. Los PCA no pagan tarifa, pero deben estar registrados con Access.

Usted deberá informar al representante del Servicio al Cliente que viajará con un acompañante o un asistente personal, porque de lo contrario no podremos trasladarlo.

Los acompañantes y los asistentes personales se recogen a la misma hora y en los mismos lugares de salida y llegada que los usuarios.

Arreglos para encontrarse con los usuarios

Comprendemos que algunos usuarios no viajan solos o necesitan que alguien los espere al llegar a su destino. Esa persona deberá estar presente cuando el conductor llegue al destino.

"Estaba confundida y agotada, pero gracias al conductor, sumamente amable, no me perdí. Así me armé de valor y comencé muy bien el día."

Responsabilidades de los usuarios

Necesitamos su ayuda. Nuestra mayor responsabilidad es mantener la seguridad de nuestros pasajeros y nuestros conductores. Para ello Access solicita la cooperación de los usuarios en lo siguiente:

A los usuarios que usan sillas de ruedas o vehículos eléctricos ("scooter") se les solicita lo siguiente:

- Mantener las sillas de ruedas o vehículos eléctricos en buenas condiciones de funcionamiento (frenos, ruedas y controles).
- Proveer un camino despejado desde y hacia la entrada y el vehículo.

A todos los usuarios se les pide lo siguiente:

- Cumplir con todas las normas de GBT Access relativas al servicio.
- Mantener un buen comportamiento y no utilizar un lenguaje que resulte amenazante para el personal de Access, los pasajeros y otras personas.
- Mantener las comidas y bebidas en un recipiente cerrado.
- Usar audífonos cuando usa la radio u otros equipos de audio.
- Mantener las heridas cubiertas y las bolsas de ostomía aseguradas.
- En deferencia para los demás, no se permite fumar, beber ni comer en ningún autobús de GBT.

Los conductores de GBT pueden decidir no prestar servicio si una situación se convierte en un riesgo para los pasajeros, ellos mismos u otras personas.

GBT Access puede limitar, suspender o negar el servicio a los usuarios que no cumplan con las normas, tengan un comportamiento peligroso, amenazante, violento o perturbador, o a cuyo lugar de residencia o destino no pueda accederse en forma segura.

"Considero que todos los conductores hacen un excelente trabajo llevándonos a distintos lugares."

Su viaje con nosotros

Animales de servicio

Usted puede viajar con su animal de servicio en todos los autobuses de GBT y de GBT Access. Recuerde informar de ello al representante del Servicio al Cliente cuando haga su reservación. A todos los usuarios se les pide que respeten a estos animales y sus dueños, que tienen el derecho a viajar en los autobuses de Access.

A los animales de servicio no se les permite ocupar un asiento.

Se considera animal de servicio a los perros lazarillos, perros para sordos u otros animales entrenados para realizar tareas para una persona discapacitada, como por ejemplo: guiar a una persona con problemas de visión, alertarla si tienen problemas auditivos en caso de que haya un intruso o se produzca un ruido, brindar protección o actuar en caso de necesitarse rescate, jalar sillas de ruedas o recoger cosas caídas. Si bien la mayoría de los animales de servicio son perros, GBT reconoce que también hay otros tipos de animales de servicio.



Menores que viajan con GBT Access

Todos los usuarios menores de 12 años deben estar acompañados por un adulto. Cuando programe un viaje, informe al representante del Servicio al Cliente que el menor viajará con alguien.

Sujeción del pasajero

- Los operarios de Access tienen la obligación de utilizar los sistemas de sujeción con cinturones de seis puntos y el cinturón montado en el piso para asegurar las sillas de ruedas y los vehículos eléctricos. A usted se le pedirá que colabore.
- A los pasajeros que utilizan sillas de ruedas y vehículos eléctricos se les pide que utilicen el cinturón que pasa sobre la falda.
- A los pasajeros que utilizan vehículos eléctricos se les pide que se trasfieran a un asiento cuando ello sea posible.
- Los bebés y los niños con discapacidades, que no estén en sillas de ruedas, deberán sujetarse de una de las siguientes maneras, a discreción del adulto que los acompaña:
    - Con el cinturón de un asiento para automóvil provisto por el adulto
    - Con el cinturón del asiento próximo al del adulto que los acompaña
- ¡Nadie puede viajar de pie! Cuando el autobús de Access está en movimiento, todos los pasajeros deberán estar sentados y con el cinturón de seguridad abrochado.

“No está listo”, “No está presente” y “Cancelaciones excesivas” o “Cancelaciones tarde”

Cuando un pasajero no está listo para su viaje o no está disponible después de que llega el autobús (no está presente), se perjudican tanto el servicio como los demás usuarios. Además, cuando un usuario hace varias reservaciones y luego las cancela, está reservando un servicio que no usará y podría ser usado por otra persona.

Recuerde que este es un servicio de viajes compartidos. GBT lleva un registro de quienes no están presentes o cancelan tarde, y por eso su política para enfrentar este problema puede incluir la suspensión del servicio.

¿Qué significa “No está presente”?

Esto sucede cuando un pasajero no aborda el autobús dentro de los cinco minutos siguientes al arribo del autobús y dentro del intervalo de 30 minutos acordado para recoger al usuario. Por ejemplo, el intervalo comienza a las 9:45 de la mañana y termina a las 10:15 de la mañana. El conductor llega a las 10:00 de la mañana y esperará solamente cinco minutos para que la persona aborde el autobús. A las 10:05 de la mañana el conductor considerará que el pasajero no está presente.



¿Qué es una "Cancelación tarde"?

Esto sucede cuando un pasajero cancela su viaje con menos de dos horas antes del inicio del intervalo de 30 minutos para recogerlo. Por ejemplo, el intervalo comienza a las 9:45 de la mañana y termina a las 10:15 de la mañana. El usuario deberá llamar antes de las 7:45 de la mañana para evitar que se considere que canceló tarde.

Cuando se haga su evaluación se le entregará una copia de las reglas de GBT Access relativas a "No está presente". También se le enviarán si usted no está presente en forma reiterada. Si necesita una copia, llame al 203-366-7070, Ext. 131.



Manténganos informados

Cuando cambie de nombre, dirección, número telefónico u otra información importante para que podamos darle nuestro servicio en tiempo y forma, llame a un representante del Servicio al Cliente. Sin esta información actualizada, será difícil darle la atención que usted necesita.

Servicio al Cliente y proceso para presentar quejas

Queremos que sus viajes con nosotros sean placenteros. Si tiene algún problema, por favor avísenos. GBT cuenta con personal que investiga todas las quejas relacionadas con ADA. Analizaremos la situación y evaluaremos las quejas relativas a ADA o a derechos civiles, y responderemos rápidamente.

Dirija sus quejas y comentarios al Departamento de Servicio al Cliente:

Teléfono:
203-366-7070, Ext. 131
de lunes a viernes, de 9 de la mañana a las 4 de la tarde

Email:
cstolze@gogbt.com

Por escrito:
GBT Customer Service
710 Water Street
Bridgeport, CT 06604

Internet:
Presente su queja en gogbt.com/feedback

Objetos perdidos

Antes de bajarse del autobús fíjese si no olvida algo. Mire alrededor de donde estuvo sentado. Access no se responsabiliza por objetos perdidos o dañados. Si deja algo en el autobús, llámenos. Si encontramos lo que usted perdió, podrá solicitar un viaje para el día siguiente a fin de recoger lo que haya dejado olvidado. Todo objeto que no se reclame en 60 días será botado a la basura.

Otros formatos

Nuestra información se ofrece en otros formatos, como por ejemplo: Braille, letras grandes, audio o medios electrónicos. Para solicitar información o asistencia en otros formatos, llame al Departamento de Servicio al Cliente al 203-366-7070, Ext. 131, de lunes a viernes, de 9 de la mañana a las 4 de la tarde.

Modificaciones razonables

GBT siempre trata de hacer modificaciones razonables a su servicio para ayudar a los usuarios con discapacidades y asegurar que esa discapacidad no les impide tener acceso total a los servicios de GBT. Si tiene una solicitud especial, puede llamarnos al 203-366-7070, Ext. 131 para preguntar acerca de las diversas modificaciones posibles.

Información sobre conexiones

Greyhound Bus Lines
www.greyhound.com
800-231-2222

Peter Pan Bus Lines
www.peterpanbus.com
800-343-9999

New Haven Line Rail Service
www.mta.info
877-690-5114
800-724-3322 TTY/TDD

Shore Line East Commuter Rail Service
www.shorelineeast.com
877-287-4337
203-785-8930 TTY/TDD

Amtrak
www.amtrak.com
800-USA-RAIL (1-800-872-7245)
800- 523-6590 TTY/TDD

The Bridgeport & Port Jefferson Steamboat Company
www.88844ferry.com
888-442-3779
631-473-0286

Norwalk Transit District
www.norwalktransit.com
203-852-0000
203-299-5173 TTY/TDD

CTTransit (Stamford)
www.cttransit.com
203-327-7433
203-327-2404 TTY/TDD

Housatonic Area Regional Transit (HART)
www.hartransit.com
203-748-2034
203-748-2034 (TTY/TDD)

Milford Transit District
www.milfordtransit.com
203-874-4507
203-874-4507 TTY/TDD

Valley Transit District
www.valleytransit.org
203-735-6824
203-734-4616 TDD

Greater New Haven Transit District
www.gnhtd.org
203-288-6282
203-288-7067 TTY/TDD

Información de contactos

GBT Access

Reservaciones y cancelaciones:
203-579-7777

Comentarios y preguntas acerca de los requisitos para usar el servicio:
203-366-7070, Ext. 131

Comentarios y preguntas acerca de los requisitos para usar el servicio:
cstolze@gogbt.com

Despacho de GBT Access:
203-579-7777, Ext. 353

Servicio de autobuses de GBT

Información de rutas y horarios:
203-333-3031 (203-330-0668 TTY/TDD)
Lunes a viernes
6:30 am – 1:30 de la tarde
3:30 de la tarde – 6:30 de la noche

Comentarios o preguntas:
203-333-3031

Comentarios o preguntas: cstolze@gogbt.com

Sitio web de GBT: www.GoGBT.com

Dirección de Oficinas Administrativas de GBT:
Greater Bridgeport Transit
One Cross Street
Bridgeport, CT 06610

Información accesible
La información también se ofrece en otros formatos. Quienes necesiten información del servicio en otros formatos tienen que llamar al Departamento de Servicio al Cliente al 203-366-7070, Ext. 131.



اسأل فقط!

gogbt.com/ar



Just Ask!

gogbt.com/just-ask



尽管提出要求!

gogbt.com/zh



Il vous suffit de demander!

gogbt.com/fr



Chỉ Cần Hỏi!

gogbt.com/vt



Basta chiedere!

gogbt.com/it

¡Solo pregunte!

gogbt.com/es



Jis Mande!

gogbt.com/hc



Pergunte!

gogbt.com/pt

Wystarczy poprosić!



gogbt.com/pl

gbt GREATER BRIDGEPORT TRANSIT