



**YOLOBUS SPECIAL  
РУКОВОДСТВО ДЛЯ ПАССАЖИРОВ — 1  
июля 2016 г.**

**Yolobus Special  
352 Industrial Way  
Woodland, CA 95776  
Телефон: (530) 666-2877  
[www.yolobus.com](http://www.yolobus.com)**

## **Вступление**

Yolobus Special — служба общественных перевозок для людей, которые не имеют возможности пользоваться стандартными услугами регулярных перевозок автобусами Yolobus из-за ограниченных возможностей или состояния здоровья. Yolobus Special осуществляет перевозки пассажиров в модифицированных фургонах или мини-фургонах, оснащенных подъемниками для инвалидных колясок. Служба Yolobus Special была создана с целью соблюдения требований Закона о защите прав граждан с ограниченными возможностями США (ADA).

Настоящее Руководство для пассажиров описывает правила пользования услугами Yolobus Special. Данное Руководство следует расценивать как «Руководство для водителей» применительно к транспорту для перевозки пассажиров с ограниченными возможностями. Необходимо тщательно ознакомиться с данным Руководством и изучить правила поведения на дороге.

## **Право на получение услуг**

Чтобы воспользоваться услугами Yolobus Special, необходимо подать заявку и подтвердить право на получение таких услуг. Процедура включает в себя подачу заявки в письменном виде и последующее собеседование по телефону или при личной

встрече. Если вы имеете право на получение услуг, вы получите письмо с описанием условий и характера услуг, которые будут вам предоставляться. В случае возникновения любых вопросов звоните в службу Yolobus Special.

### **Полное право на получение услуг**

Если вы не имеете возможности пользоваться услугами обычных регулярных перевозок автобусами Yolobus без посторонней помощи, вы имеете полное право воспользоваться услугами перевозок для лиц с ограниченными возможностями. Это означает, что вы можете совершать все свои поездки специальным транспортом. При желании вы можете путешествовать стандартными автобусами Yolobus, например во время поездки с сопровождающим лицом.

### **Условное (ограниченное) право на получение услуг**

Если отдел подтверждения права на пользование услугами определит, что вы можете самостоятельно совершать некоторые поездки стандартными автобусами для регулярных перевозок Yolobus, вам будет дано условное право на пользование услугами специальных перевозок. Вам будет дано право совершать некоторые поездки с помощью транспорта Yolobus Special.

Сотрудники службы объяснят вам, какие поездки вы сможете совершать с помощью Yolobus Special, а для которых нужно будет воспользоваться обычными регулярными перевозками. Вам может быть отказано в использовании транспорта для лиц с ограниченными возможностями, если вы способны совершить конкретную поездку транспортом Yolobus.

### **Временное право на получение услуг**

Если ваши возможности временно ограничены, но ожидается улучшение состояния вашего здоровья, вам будет дано право на использование транспорта для лиц с ограниченными возможностями на определенный срок, после которого вы сможете совершать поездки обычным транспортом для регулярных перевозок Yolobus.

### **Срок действия права**

Ваше полное или частичное право на использование сервиса Yolobus Special сохраняется на протяжении трех лет. По истечении данного срока необходимо подать повторную заявку. Повторная заявка необходима даже в случае если ваши возможности ограничены перманентно и состояние не меняется. Ближе к истечению срока действия права на наши услуги служба Yolobus Special направит вам инструкции по повторной подаче заявки.

## **Право на получение услуг при выезде за пределы округа**

Все компании, занимающиеся общественными перевозками в США, предлагают услуги по перевозке лиц с ограниченными возможностями в соответствии с требованиями закона ADA. Если вы выезжаете за пределы территории округа Йоло, ваше право позволяет вам пользоваться услугами транспорта для лиц с ограниченными возможностями любых компаний, которые занимаются пассажирскими перевозками в США в соответствии с законом ADA, в течение 21 дня в году.

## **Услуги для гостей округа**

Пассажиры, имеющие соответствующие права согласно положениям закона ADA, сопровождающие их лица, а также попутчики имеют право пользоваться услугами YoloBus Special. Начальная и конечная точки поездки сопровождающих лиц и попутчиков должны соответствовать начальной и конечной точкам лиц с ограниченными возможностями, с которыми они путешествуют. Вам необходимо зарезервировать места для таких лиц при резервировании места для себя.

## **Попутчик**

Попутчиком может быть друг, родственник или другое лицо, путешествующее с вами, при условии, что основной целью путешествия с вами не является помощь вам. Вам необходимо зарезервировать место для попутчика при резервировании места для себя. Вы можете взять с собой одного попутчика. Дополнительные попутчики могут сопровождать вас при условии, что на день отправления для них есть свободные места. Попутчики платят за пользование транспортом для лиц с ограниченными возможностями ту же сумму, что и вы.

## **Сопровождающие лица**

Сопровождающее лицо — это человек, помощь которого необходима вам в совершении повседневных действий: прием пищи, одевание, соблюдение личной гигиены и ориентирование в пространстве. Когда вы подаете заявку на пользование транспортом для лиц с ограниченными возможностями, у вас уточнят потребность в услугах сопровождающего лица. Сопровождающие лица во время поездок с вами не оплачивают транспортные услуги.

**Yolobus Special оставляет за собой право связаться с вашим медицинским учреждением для уточнения вашей потребности в услугах сопровождающего лица. Неправомерное заявление о потребности в услугах сопровождающего лица с целью уклонения от оплаты за транспортные услуги может стать причиной отказа в предоставлении услуг.**

## **Зона обслуживания**

Услуги Yolobus Special доступны в зоне  $\frac{3}{4}$  мили от маршрутов всех регулярных рейсов Yolobus. Услуги премиум-класса доступны только для медицинских учреждений на участках маршрутов в районе Сакраменто и Вакавиле.

Местная служба перевозок лиц с ограниченными возможностями согласно закону ADA на территории города Дэвис и в пределах зоны в  $\frac{3}{4}$  мили от маршрутов Yolobus №№ 42A, 42B, 220 и всех линий Unitrans находится в подчинении **Davis Community Transit**. По вопросам, связанным с обслуживанием, звоните 530-747-8240.

## Тарифы

При заказе поездки в службе Yolobus Special вам будет назван тариф для вашей поездки. Вы должны будете оплатить соответствующую сумму на месте перед началом поездки. Вы можете оплатить наличными, билетом или их сочетанием. Если вы оплачиваете поездку наличными, следует подготовить точную сумму, так как водитель не сможет отсчитать сдачу. Доступные номиналы билетов: 4,00 \$, 4,50 \$ и 6,00 \$ и продаются в листах по десять штук.

## Тарифы и билеты Yolobus Special, 2016 год \*

	<b>В одну сторону</b>	<b>Лист из 10 билетов</b>
Местные перевозки	4,00 \$	40,00 \$
Междугородние перевозки	4,50 \$	45,00 \$
Премиум-обслуживание	6,00 \$	60,00 \$

\*тарифы могут быть изменены решением Совета директоров YCTD

## Покупка билетов

Вы можете приобрести листы билетов Yolobus Special в нескольких точках продажи:

- В кассе администрации Yolobus Special, адрес: 350 Industrial Way, Woodland, CA 95776
- Онлайн на сайте [www.yolobus.com](http://www.yolobus.com)
- Чтобы узнать адрес ближайшей к вам точки продажи билетов или заказ билетов по почте свяжитесь с администрацией Yolobus Special. Телефон: 530-661-0816.

## График работы:

Транспорт для перевозки лиц с ограниченными возможностями в соответствии с законом ADA разработан в качестве альтернативы регулярным перевозкам. **Таким образом, услуги Yolobus Special доступны только возле маршрутов регулярных рейсовых автобусных перевозок.** В частности, служба перевозки лиц с ограниченными возможностями доступна в пределах зоны в  $\frac{3}{4}$  мили от регулярных маршрутов Yolobus с тем же графиком работы, что и обычные регулярные перевозки по соответствующим маршрутам. Начальная и конечная точки поездки для лиц с ограниченными возможностями должны соответствовать данному правилу. Центр обслуживания клиентов Yolobus Special может предоставить вам информацию о любой

конкретной поездке, которую вы хотели бы совершить.

В работе Yolobus Special присутствуют следующие праздничные и выходные дни. График работы в праздничные и выходные дни соответствует расписанию Yolobus по воскресеньям.

- Новый год
- Президентский день
- День Поминовения
- День Независимости
- День Труда
- День Благодарения
- Рождество

## **Резервирование**

**Поездки на автобусах службы Yolobus Special доступны только по предварительной записи.**

Заказ поездки в день поездки возможен только при наличии свободных мест. Заказ поездки выполняется по телефону в Центре обслуживания клиентов Yolobus Special. Звонки для заказа поездки принимаются с 7:00 до 17:00 с понедельника по пятницу и с 8:00 до 16:00 по выходным и праздничным дням. ***Вы можете заказать поездку не ранее, чем за семь дней до соответствующей даты.***

## **Необходимая для заказа информация**

Вы можете позвонить сами или поручить заказать поездку вашему опекуну. Регистратор вводит ваш запрос в нашу систему резервирования и согласовывает с вами время посадки. Для резервирования поездки необходимо сообщить следующую информацию:

- Имя, домашний адрес и номер телефона.
- Адрес отправления.
- Адрес прибытия.
- Особые инструкции, необходимые водителю, в том числе коды на воротах, указания о том, как найти нужную дверь и прочее.
- Дата поездки.
- Приблизительное время отправления **или** желаемое время прибытия в конечную точку.
- Наличие сопровождающего лица или попутчика во время поездки.
- Наличие служебного животного во время поездки.
- Использование вспомогательных средств: инвалидной коляски, ходунков или моторизированной коляски.

## **Ваш запрос на резервирование**

Вы можете заказать поездку **или** с указанием желаемого времени отправления, **или** с указанием желаемого времени прибытия. Если вам

необходимо прибыть на место назначения в определенное время, регистратор согласует с вами время посадки. Регистратор принимает во внимание загруженность дорог, а также посадку и высадку других пассажиров по пути следования.

Регистратор предложит наилучшее время резервирования. Однако точное указанное время посадки может быть недоступно. В связи с ограниченным количеством работников и загруженностью линий центра обслуживания вызовов регистраторы могут проверить всего несколько временных промежутков для вашего заказа, если вас не устраивает первоначально предложенное время.

### **Окно посадки**

При размещении заказа вам будет предложен 30-минутный интервал времени, в течение которого вы сможете ожидать автомобиль службы Yolobus Special для посадки. Данный 30-минутный интервал называется «окно посадки». Ваш автомобиль может прийти на 15 минут раньше или на 15 минут позже указанного времени посадки.

### **Совместные поездки**

Поездки на автобусах службы Yolobus Special представляют собой совместные поездки. Это означает, что на одном автомобиле могут ехать

различные пассажиры, которым нужно в различные точки, по пути осуществляется посадка и высадка пассажиров, а маршрут движения нелинеен. Поездка может занять больше времени, чем поездка на такси или на собственном автомобиле. Время в пути будет аналогично времени, затрачиваемому на подобную поездку регулярными автобусами Yolobus, в которое входит время в движении и время ожидания.

### **Виды автомобилей**

В целом в работе службы Yolobus Special используются фургоны или микроавтобусы, однако время от времени могут использоваться и другие соответствующие типы транспортных средств. Выбор типа транспортного средства осуществляется на усмотрение Yolobus Special.

### **Справочная служба**

Центр обслуживания клиентов Yolobus Special работает 7 дней в неделю на протяжении всего дня, приблизительно с 4:00 до полуночи и дольше. Со всеми вопросами относительно заказа поездки вы можете звонить в любое время.

### **Изменение условий заказа**

**Чтобы изменить условия заказа, необходимо позвонить по номеру для резервирования поездок не позже, чем за день до будущей**

**поездки.** Запрос на изменение условий в день поездки не может быть принят.

Не просите водителя изменить условия поездки, например высадить вас в другом месте.

**Водителям запрещено изменять условия поездки, на которую они назначены.**

### **Отмена поездки**

Отмените поездку, которую вы более не планируете, сразу же после того, как вы решили, что не желаете ее совершать. Ваш звонок насчет отмены поездки может быть принят диспетчером в любое время суток.

### **Услуга подписки**

Если необходимо регулярно совершать поездки в одно и то же место (не реже раза в неделю, на протяжении срока не менее месяца), через Центр обслуживания клиентов вы можете сделать «постоянный заказ». После его оформления транспорт службы Yolobus Special будет забирать вас без необходимости каждый раз подавать заявку на поездку. Если для вашего постоянного заказа не будет места, он будет помещен в список ожидания. Пока ваша заявка находится в списке ожидания, вы можете создавать отдельные заявки на каждую поездку обычным способом.

Служба подписки ограничена пассажирами, совершающими поездки в одно и то же место не реже раза в неделю на протяжении не менее 90 дней. Yolobus Special ограничивает и/или поддерживает приоритет услуги подписки, обеспечивая использование для нее не более 50 % (пятидесяти процентов) доступных мощностей в любой момент времени, если не возникает повышенный спрос на доступные ресурсы. *Большое количество отказов от поездок может стать причиной потери возможности использовать услугу подписки.*

Постоянные заказы в обычном случае подразумевают автоматическую отмену поездок в выходные дни, так как большинство людей не совершают поездки в эти дни. Исключение составляют поездки в медицинские учреждения для диализа, которые планируются на 365 дней в году. Однако если вы желаете совершить поездку по постоянному заказу, позвоните в службу и зарезервируйте себе поездку. Полный список праздничных и выходных дней службы Yolobus Special см. в разделе «График работы» на странице 6.

## **Ваша поездка**

### **Посадка в транспорт**

При размещении заказа представитель Центра по обслуживанию клиентов согласует с вами окно посадки длительностью в 30 минут. Окно посадки — это интервал времени от 15 минут до назначенного времени до 15 минут после назначенного времени. Ваш транспорт может прибыть в любой момент в течение указанного интервала, но вы должны быть готовы выйти к нему в начале окна посадки.

**Вы должны находиться в таком месте, где вы бы могли встретить транспорт. Водителям запрещено оставлять транспортное средство без присмотра.** Максимум, что они могут сделать — это объявить о своем прибытии у вашей двери или в вестибюле здания, если это можно сделать, не оставляя без присмотра транспортное средство с пассажирами.

### **Правило 5 минут**

**Будьте готовы! Водитель не может ждать вас более 5 минут!** За свою готовность к поездке вы несете ответственность сами. Если вы не встречаете прибывший транспорт, ваш водитель попыбует вас отыскать, а служба Yolobus Special попытается вам дозвониться. Если они не смогут обнаружить вас **или** вы не начнете посадку в

течение пяти минут, водитель может уехать и продолжить свое движение по маршруту. Если вы пропустили посадку, следующая посадка от YoloBus Special может быть выполнена через значительное время. Кроме того, на вас может быть наложен штраф за пропуск поездки.

### **Посадка в транспорт раньше срока**

В некоторых случаях ваш транспорт может прибыть раньше начала окна посадки из-за отказов от поездки со стороны других пассажиров или особенно благоприятных дорожных условий. Если ваш транспорт прибыл раньше начала окна посадки, **вы можете дождаться указанного начала посадки** или можете совершить посадку и отправляться немедленно. Выбор за вами.

### **Посадка в транспорт позже срока**

В некоторых случаях ваш транспорт может опоздать к месту посадки. Если ваш транспорт не пришел к концу окна посадки, вы можете позвонить в службу YoloBus Special, чтобы выяснить ориентировочное время прибытия. В случае если транспорт опаздывает, вы можете отказаться от поездки без каких-либо штрафных санкций.

### **Неявка и поздняя отмена**

Если вы не совершаете поездку, которую зарезервировали в службе YoloBus Special, и не

уведомили своевременно об отмене поездки, это считается **неявкой**. Это серьезное нарушение правил поведения пассажиров Yolobus Special. Отмена поездки позднее чем за два часа до запланированной посадки влечет за собой те же последствия, что и неявка. В случае **систематической неявки или поздней отмены** на вас будут наложены штрафные санкции. Санкции перечислены на странице 21.

Если вы не явились к посадке, Yolobus Special **не** отменяет автоматически вашу обратную поездку. Если вы пропустили поездку, немедленно свяжитесь с Yolobus Special, чтобы сообщить нам, что вы **не** будете использовать оставшиеся поездки, зарезервированные на сегодня. В противном случае это может быть расценено, как дополнительные случаи неявки.

### **Использование подъемника**

Если вы способны ходить, но вас подбирает фургон, войти в который по ступеням вам тяжело, вы можете попасть в него с помощью подъемника. Фургоны Yolobus Special оснащены специальными пассажирскими подъемниками, соответствующими требованиям закона ADA. Все транспортные средства для перевозки лиц, передвигающихся на инвалидных колясках, оснащены подъемниками

или пандусами, которые соответствуют требованиям закона ADA.

### **Дети в транспорте для перевозки лиц с ограниченными возможностями**

На автобусах службы YoloBus Special могут передвигаться дети — в качестве пассажиров, имеющих право на такую перевозку, и попутчиков.

**Дети платят за проезд ту же сумму, что и взрослые.** Все дети возрастом до восьми лет или ростом до 4 футов 9 дюймов в соответствии с законами штата Калифорния должны перевозиться в специальном детском кресле. **Родители или опекуны должны предоставить собственное детское кресло и должны забрать его при выходе из транспортного средства.** Служба YoloBus Special не перевозит детей без детского кресла. Водителям запрещается поднимать или переносить детей, устанавливать детские кресла и фиксировать в них детей.

### **Дети в качестве правомерных пассажиров**

Дети, чьи возможности (но не возраст) не позволяют им использовать автобусы и поезда самостоятельно, могут иметь право на использование транспорта для лиц с ограниченными возможностями. Очень немногие дети возрастом до 5 лет соответствуют данному

требованию. Те дети возрастом до 5 лет, которые все же имеют право на получение таких услуг, должны путешествовать с кем-либо из родителей или сопровождающим лицом. Для некоторых детей более старшего возраста, имеющих право на получение таких услуг, может быть необходимо сопровождение, если ребенок нарушает общественный порядок или представляет опасность для себя или окружающих.

### **Дети в качестве попутчиков**

Пассажиры, имеющие право на получение услуги, могут взять с собой в поездку одного ребенка в качестве попутчика и еще одного ребенка, если для второго есть свободное место. Пассажир должен позвонить в службу в день поездки и уточнить наличие свободного места. Пассажир должен быть способен контролировать детей самостоятельно или с помощью сопровождающего лица.

### **Ограничение багажа**

Вы можете взять с собой такое количество багажа, которое помещается у вас на коленях или в ногах. Водитель может помочь вам донести к транспортному средству или от него не более двух единиц багажа, по размеру не превышающих продуктовый пакет. Весь остальной багаж вы должны донести самостоятельно или с помощью сопровождающего лица.

## **Аппаратура жизнеобеспечения**

Вы можете взять с собой респиратор, переносную кислородную маску или другое оборудование для жизнеобеспечения, если оно не нарушает законы и правила, связанные с перевозкой опасных веществ. Ваше оборудование должно помещаться в транспортное средство, а его работу должны обеспечивать вы сами или сопровождающее лицо.

## **Поездки с животными**

### **Служебные животные**

Вы имеете право взять с собой собаку-поводыря или другое служебное животное, которое обучено помогать вам.

Служебное животное должно находиться под вашим физическим контролем и не должно нарушать общественный порядок. Оно не должно загрязнять или повреждать транспортное средство, лаять, рычать или вести себя угрожающе или агрессивно. При размещении заявки вы должны сообщить представителю центра обслуживания клиентов о том, что вы берете с собой животное.

### **Домашние питомцы**

Вы имеете право путешествовать с небольшим питомцем при условии, что животное надежно закрыто в клетке для переноски, с которой вы

можете самостоятельно справиться и которая помещается у вас на коленях или в ногах.

## **Обязанности и правила поведения водителей Водители Yolobus Special имеют множество обязанностей. Водители обязаны:**

- Выходить из транспортного средства, чтобы сообщить вам о своем прибытии.
- Предлагать помощь, например по перемещению вашей коляски и поддержке под руку при перемещении к транспортному средству и от него, а также при посадке в транспортное средство и высадке из него.
- Носить униформу и бейдж, удостоверяющий личность
- Переносить небольшое количество багажа к транспортному средству и от него (по объему не более двух продуктовых пакетов).
- Безопасно управлять транспортным средством и подъемником, надежно закреплять коляски в салоне транспортного средства.
- Не бросать транспортное средство без присмотра, если в нем находятся пассажиры.
- Быть вежливым.
- Собирать оплату за проезд согласно расписанию или плану.
- Брать в салон только пассажиров с сопровождающими лицами, попутчиками и

служебными животными, которые зарезервировали поездку.

- Перемещаться только в назначенные точки согласно плану или указаниям диспетчера.

### **Водителям ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

- Входить в жилье пассажира и вестибюли общественного здания.
- Оставлять транспортное средство без присмотра.
- Оказывать помощь, например помогать пассажирам одеться.
- Курить, пить и принимать пищу в автобусе.
- Использовать мобильный телефон, слушать громкую музыку или надевать наушники на водительском месте.
- Вести себя грубо или оскорбительно по отношению к пассажирам.
- Принимать от пассажира информацию об отмене или изменении условий зарезервированных поездок.
- Принимать чаевые или подарки.
- Поднимать и переносить пассажиров, поднимать и опускать инвалидные коляски по ступеням.

Мы не скорая помощь и не такси. Все водители обучены приемам первой помощи, но они не являются медицинскими работниками. В случае

возникновения у пассажира в транспортном средстве критического состояния здоровья, например эпилептического припадка или кровотечения у пассажира, которому необходим диализ, водитель останавливает транспортное средство и вызывает службу скорой помощи (911).

**Обязанности и правила поведения пассажиров**  
Пассажиры, их попутчики и сопровождающие лица при пользовании услугами Yolobus Special должны соблюдать наши правила поведения, чтобы обеспечить безопасность и комфорт всех пассажиров и водителя. Пользование услугами Yolobus Special подразумевает способность пассажиров соблюдать следующие нормы:

## **Минимальные правила поведения для всех пассажиров Yolobus Special**

- Пассажир должен добровольно входить в транспортное средство и выходить из него. Это означает, что водитель не должен прилагать усилия по принуждению пассажиров и требовать присутствия специального сопровождающего лица или члена семьи. Пассажир должен быть способен выполнять указания водителя.
- Пассажир во время движения транспортного средства должен оставаться пристегнутым ремнем безопасности в кресле или инвалидной коляске. Пассажир не должен перемещаться по салону или требовать надзора со стороны водителя во время движения транспортного средства.
- Пассажир не должен пытаться покинуть транспортное средство в момент остановки: на знаках «Стоп», на светофорах, в пробках, при посадке или высадке других пассажиров.
- Пассажир должен быть способным воздержаться от толчков и касаний в отношении других пассажиров, водителя, а также их кресел.
- Пассажир должен воздерживаться от внезапных громких звуков, которые могут быть опасны для здоровья чувствительных

пассажиров или отвлекать внимание водителя от дорожной обстановки.

- Пассажир должен воздерживаться от угроз и замечаний, имеющих расистский или сексуальный характер.
- Пассажир не должен намеренно привлекать внимание сексуального характера со стороны водителя или других пассажиров.

## **Обязанности сопровождающего лица**

Некоторые пассажиры могут иметь расстройства ментального или когнитивного характера, а также иметь расстройства памяти, в связи с которыми их нельзя оставлять без присмотра в точке посадки и высадки. Сопровождающие лица таких пассажиров обязаны указать это обстоятельство во время резервирования поездки в службе Yolobus Special, чтобы диспетчер Yolobus Special мог проинформировать об этом водителя и принять соответствующие меры предосторожности. В любом случае водитель не может выступать в качестве сопровождающего лица для таких пассажиров. Пассажиры с расстройствами когнитивного характера могут перемещаться без сопровождающего лица только при условии их безопасного поведения в салоне.

Для пассажиров, которых нельзя оставлять без присмотра в точке посадки и в точке высадки должно провожать и встречать сопровождающее лицо. Если ответственное сопровождающее лицо не будет присутствовать в точке посадки или высадки пассажира, это может серьезно нарушить график работы водителя. Если Yolobus Special столкнется со случаем отсутствия сопровождающего лица, то это может повлечь за собой отказ в предоставлении услуг такому

пассажиру, а обстоятельства инцидента будут переданы в соответствующую службу защиты прав.

## **Правила поведения пассажиров**

Пассажиры, попутчики и сопровождающие лица **должны:**

- Избегать случаев неявки, поздних или многократных случаев отмены поездок.
- Осуществлять посадку максимально быстро, оставаться на своих местах, пристегиваться ремнем безопасности, держать все части тела внутри салона.
- Всегда оплачивать проезд (кроме сопровождающих лиц).

Пассажирам, попутчикам и сопровождающим лица **запрещается:**

- Принимать пищу, пить, громко включать радиоприемники или CD-проигрыватели, мусорить в салоне.
- Пачкать салон жидкостями и отходами организма, нарушать общепринятые стандарты личной гигиены.
- Отвлекать водителя, мешать работе транспортного средства или оборудования.
- Проносить в салон фейерверки, горючие жидкости и оружие.

- Использовать оскорбительные, угрожающие и нецензурные выражения в отношении других пассажиров или персонала службы Yolobus Special.
- Совершать жестокие или незаконные действия.
- Неправомерно пользоваться услугами перевозки лиц с ограниченными возможностями для себя или других.
- Своими действиями нарушать распорядок работы или задерживать движение транспорта.
- Оскорблять других пассажиров и сотрудников Yolobus Special, в том числе на почве расовой, половой или возрастной принадлежности, а также совершать оскорбительные действия сексуального характера.

### **Отмена поездок и неявка пассажиров**

Пассажиры должны отменить поездки, которые они не будут совершать, как индивидуальные, так и на основании подписки, до 17:00 предыдущего дня перед запланированной поездкой. Поездки, которые были отменены до 17:00 предыдущего дня, считаются своевременной отменой.

Зарегистрированное систематическое повторение случаев поздней отмены или неявки - по причинам, зависящим от пассажира, может стать причиной отказа в предоставлении услуг в соответствии с

политикой приостановки в предоставлении услуг, которая приведена далее.

Пассажиры должны отменить поездки, которые они не будут совершать, как индивидуальные, так и на основании подписки, до 17:00 предыдущего дня перед запланированной поездкой. Поездки, которые были отменены до 17:00 предыдущего дня, считаются своевременной отменой.

Зарегистрированное систематическое повторение случаев поздней отмены или неявки по причинам, зависящим от пассажира, может стать причиной отказа в предоставлении услуг в соответствии с политикой приостановки в предоставлении услуг, которая приведена далее.

### **Отмена в день поездки**

Отмена в день поездки — это отмена поездки с 17:00 предыдущего перед поездкой дня до момента за два часа до запланированной посадки пассажира.

## **Неявки и поздние отмены**

Неявка — неспособность пассажира совершить посадку в транспортное средство в течение 5 минут после прибытия последнего. Поездки, которые не были отменены хотя бы за два часа до запланированной посадки, считаются поздней отменой. Это считается технической неявкой, так как отмена менее чем за два часа не позволяет нам перестроить маршрут движения транспорта.

## **Приостановка в предоставлении услуг**

Пассажирам запрещено участвовать в какой-либо деятельности, направленной на неправомерное использование системы или резервировать ненужные поездки, а также занимать место, которое может быть использовано людьми, нуждающимися в наших услугах. В числе примеров такого неправомерного использования можно назвать следующие:

- неявка на запланированные поездки (неявка и поздняя отмена *менее чем за 2 часа*);
- участие в нарушении работы службы;
- систематическое уклонение от оплаты проезда;
- подделка медицинских заключений, дающих право на пользование услугами.

Приостановка в предоставлении услуг не применяется в ситуациях, когда обстоятельства не зависят от пассажира. Приостановка в предоставлении услуг применяется в соответствии со схемой, описанной далее, на основании зарегистрированного систематического нарушения правил пользования такой услугой на протяжении 30-дневного периода времени. Примеры ситуаций, не зависящих от пассажира:

- внезапное ухудшение состояния здоровья;
- внезапный рецидив или осложнение заболевания;
- опоздание транспортного средства;
- поломка средств передвижения;
- водитель не оказывает необходимой помощи;
- обострение состояний, которые могут вызвать произвольные действия (например, синдрома Туретта).

### **Приостановка в предоставлении услуг в связи со случаями неявки и поздней отмены**

В связи с тем, что случаи неявки и поздней отмены не позволяют другим пассажирам получить услуги перевозки, систематические неявки и поздние отмены могут привести к приостановке в предоставлении услуг. *Систематичность случаев поздней отмены и неявки оценивается, и на*

*основании такой оценки принимается решение о приостановке в предоставлении услуг. Несколько отмененных поездок в тот же день оцениваются в том случае, если до запланированной поездки остается менее 2 часов.*

Следующие ситуации считаются нарушением политики обработки случаев неявки и поздней отмены, в этих случаях предоставление услуг приостанавливается:

1. на протяжении периода в 60 дней клиент запланировал 10 или более поездок и не явился или поздно отменил более 20 % из них, **или**
2. на протяжении периода в 60 дней клиент запланировал от 3 до 9 поездок и не явился или поздно отменил более 3 И более 30 % из них.

В соответствии с положениями Закона США DOT ADA Часть 49, Кодекс федеральных постановлений 37.131 (b), если пассажир не является на первый этап запланированной поездки, последующие запланированные поездки автоматически не отменяются. При поездке в две стороны, например, может произойти еще одна неявка, если такую поездку не отменить в соответствии с политикой отмены поездок. Пассажир несет ответственность за отмену поездок, которые более не нужны, по

телефону службы резервирования не позднее одного часа до такой поездки.

При систематической неявке или поздней отмене на протяжении 60-дневного периода применяются следующие штрафные санкции:

Пассажиры, которым временно отказано от предоставления услуг, получают *письменное* уведомление с описанием всех случаев неявки или поздней отмены. В уведомлении содержится информация о дате вступления такой приостановки в силу и дате возобновления предоставления услуг перевозок для лиц с ограниченными возможностями для вас.

Пассажиры также получают уведомления о ходе процесса приостановки в предоставлении услуг и могут оспорить отдельные случаи неявки после получения уведомления о такой поездке. Отдельные поездки можно оспорить только до вступления в силу приостановки в предоставлении услуг.

К пассажирам, которым временно отказано в предоставлении услуг в соответствии с политикой службы, и которые продолжают нарушать данную политику, могут применяться более длительные

периоды приостановки. Применяются следующие периоды приостановки в предоставлении услуг:

*1-я приостановка: 1 (один) 2-недельный период;  
2-я приостановка: 1 (один) 3-недельный период;  
3-я и более приостановка: 1 (один) 4-недельный период.*

Пассажиры, которые оспаривают назначенную для них приостановку в предоставлении услуг, могут продолжать пользоваться услугами до принятия решения. Если апелляция пассажира отклонена, приостановка вступает в силу с момента отклонения с учетом срока отправки уведомления пассажиру.

**Приостановка в предоставлении услуг в связи с жестокими действиями, нарушением общественного порядка или незаконной деятельностью**

Предоставление услуг пассажиру, предпринимающему жестокие или незаконные действия или нарушающему общественный порядок, немедленно прекращается на срок в 30 дней (см. политику приостановки в предоставлении услуг). В числе примеров таких действий можно назвать следующие:

- угрозы нанесения физического ущерба пассажирам, водителям или другим сотрудникам службы;
- физическое воздействие или насильственные действия в отношении водителя или других пассажиров;
- словесные оскорбления, угрозы и брань в отношении водителя или других пассажиров;
- унижение водителя или других пассажиров, в том числе словесные замечания, жесты или физические действия с сексуальным или расовым подтекстом;
- неправомерное использование или умышленная порча транспортного средства или оборудования;
- систематическое нарушение правил перевозки, в том числе курение в салоне, стояние в салоне во время движения, прием пищи и напитков в салоне без должной медицинской необходимости, повреждение оборудования или нарушение других требований, изложенных в настоящем документе;
- несоблюдение общепринятых стандартов личной гигиены, которое может помешать безопасной работе водителя и пользованию услугой со стороны других пассажиров;

- любые преступные действия, определенные и /или запрещенные Уголовным кодексом штата Калифорния.

Оказание услуг пассажирам, действия которых могут быть расценены как жестокие, преступные или нарушающие общественный порядок, может быть приостановлено немедленно на срок в 30 дней (с момента происшествия) с возможностью обжалования. С пассажиром свяжутся сотрудники администрации YoloBus Special для выяснения обстоятельств предполагаемого инцидента. Если администрация YoloBus Special признает поведение пассажира жестоким или нарушающим общественный порядок, пассажиру будет отправлено письменное уведомление от YoloBus Special с описанием причин приостановки в предоставлении услуг.

Адресату будет дано 60 календарных дней с момента отправки уведомления о приостановке в предоставлении услуг, чтобы направить в адрес YoloBus Special заявку на обжалование. Он или она (или их представитель) должны приложить письменное заявление с указанием причин, по которым такая штрафная санкция не может быть наложена. Пассажиры, которым временно отказано в предоставлении услуг на основании их грубого или жестокого поведения, не могут продолжать

пользоваться услугами Yolobus Special до тех пор, пока администрация службы не выпустит об этом письменное распоряжение.

Поведение, нарушающее нормы общественного порядка, которое признано следствием у пассажира определенных расстройств, не может стать причиной отказа в предоставлении услуг. Однако, если поведение такого пассажира создает значительную потенциальную угрозу ущерба в отношении других пассажиров или водителя транспортного средства для перевозки лиц с ограниченными возможностями, служба Yolobus Special может потребовать, чтобы такой пассажир совершал поездки исключительно с сопровождающим лицом.

Если пассажир не прекращает нарушать общественный порядок, а сопровождающее лицо не способно предотвратить дальнейшие проявления такого поведения, вследствие чего пассажир продолжает представлять потенциальную угрозу безопасности, пассажиру может быть отказано в дальнейшем предоставлении услуг.

## **Политика обжалования приостановки в предоставлении услуг**

До того, как отказать пассажиру в предоставлении услуг, Yolobus Special предпринимает следующие шаги:

- направляет соответствующему пассажиру письменное уведомление о том, что служба Yolobus Special намерена приостановить для такого пассажира предоставление услуг, с указанием причин и описанием дальнейших штрафных санкций;
- дает соответствующему пассажиру возможность высказаться и предоставить в свое оправдание необходимую информацию и доводы. Это неофициальная процедура с участием сотрудников администрации Yolobus Special;
- направляет пассажиру письменное уведомление о принятом решении и его причинах.

Если служба Yolobus Special принимает окончательное решение о приостановке в предоставлении услуг, она направляет извещение о приостановке в предоставлении услуг. Поставщик услуг или администрация Yolobus Special направляет пассажиру копию порядка обжалования административных мер Yolobus Special (см.

Приложение В). Любой пассажир, которому было временно отказано в предоставлении услуг, может обжаловать такое решение. Заявки на обжалование решения о приостановке в предоставлении услуг следует направлять в адрес администрации Yolobus Special в письменной форме.

Администрация Yolobus Special должна получить заявку на обжалование в течение 60 календарных дней с момента отправки письменного извещения о приостановке в оказании услуг. Поставщик услуг направляет в адрес администрации Yolobus Special документы, подтверждающие события, приведшие к приостановке в предоставлении услуг. Отсутствие заявки на обжалование в соответствии с условиями, изложенными в настоящем разделе, приводит к утрате пассажиром права обжаловать решение о приостановке в предоставлении услуг.

После подачи письменной заявки в адрес администрации Yolobus Special пассажир может продолжать совершать поездки транспортом Yolobus Special до рассмотрения своей заявки. Однако пассажиры, которым временно отказано в предоставлении услуг на основании их грубого или жестокого поведения, не могут продолжать пользоваться услугами перевозки до тех пор, пока апелляционный совет не выпустит об этом

письменное распоряжение (см. политику приостановки в предоставлении услуг).

## **Штрафные санкции**

Следующие ситуации считаются нарушением политики обработки случаев неявки и поздней отмены, в этих случаях предоставление услуг приостанавливается:

3. на протяжении периода в 60 дней вы запланировали 10 или более поездок и не явились или поздно отменили более 20 % из них, **или**

4. на протяжении периода в 60 дней вы запланировали от 3 до 9 поездок и не явились или поздно отменили более 3 и более 30 % из них.

В соответствии с положениями Закона США DOT ADA Часть 49, Кодекс федеральных постановлений 37.131 (b), если пассажир не является на первый этап запланированной поездки, последующие запланированные поездки автоматически **не** отменяются. При поездке в две стороны, например, может произойти еще одна неявка, если такую поездку не отменить в соответствии с политикой отмены поездок. Вы несете ответственность за отмену поездок, которые более не нужны, по телефону службы резервирования не позднее двух часов до такой поездки.

Пассажиры, которым временно отказано от предоставления услуг, получают письменное уведомление с описанием всех случаев неявки или поздней отмены. В уведомлении содержится информация о дате вступления такой приостановки в силу и дате возобновления предоставления услуг перевозок для лиц с ограниченными возможностями для вас.

Пассажиры также получают уведомления о ходе процесса приостановки в предоставлении услуг и могут оспорить отдельные случаи неявки после получения уведомления о такой поездке.

Отдельные поездки можно оспорить только до вступления в силу приостановки в предоставлении услуг.

К пассажирам, которым временно отказано в предоставлении услуг в соответствии с политикой службы, и которые продолжают нарушать данную политику, могут применяться более длительные периоды приостановки.

Применяются следующие периоды приостановки в предоставлении услуг:

1-я приостановка: 1 (один) 2-недельный период;  
2-я приостановка: 1 (один) 3-недельный период;  
3-я приостановка: 1 (один) 4-недельный период;

Пассажиры, которые оспаривают назначенную для них приостановку в предоставлении услуг, могут продолжать пользоваться услугами до принятия решения. Если апелляция пассажира отклонена, приостановка вступает в силу с момента отклонения с учетом срока отправки уведомления пассажиру.

За непредвиденные экстренные ситуации, в результате которых вы не имели возможности отменить поездку раньше, чем за два часа, штрафные санкции не налагаются.

Однако в связи с тем, что для отмены требуется всего лишь позвонить не позднее чем за два часа, предполагается, что в обычном случае вы сможете отменить поездку вовремя. За опоздание транспорта, то есть если ваш автобус пришел после окончания окна посадки, а также если представитель центра обслуживания клиентов совершил ошибку, штрафные санкции не налагаются. Если вы считаете, что вам записали

неявку по ошибке, персонал службы всегда готов выслушать вас.

Кроме неявки или поздней отмены, в предоставлении услуг может быть временно отказано по другим причинам. С учетом серьезности и частоты нарушений общественного порядка штрафные санкции могут стать более жесткими в соответствии с приведенной выше схемой. В случаях, когда это необходимо для обеспечения безопасности работы службы Yolobus Special, в предоставлении услуг может быть отказано немедленно и на неопределенный срок. Если не требуется немедленная приостановка в предоставлении услуг, перед такой приостановкой пассажир получит письменное или устное предупреждение, чтобы он или она могли скорректировать свое поведение.

Любой пассажир, совершающий акт физического насилия или другие незаконные действия, также будет преследоваться по закону.

### **Обжалование**

Если вам было отказано в предоставлении услуг, у вас есть право обжаловать такое решение. Вам будет отправлена информация о том, как обжаловать решение о приостановке в

предоставлении вам услуг. Совет, состоящий из работников администрации Yolobus (транспортного отдела округа Йоло) заслушает вашу апелляцию.

После подачи заявки пассажир, которому временно отказано в предоставлении услуг из-за случаев неявки или поздней отмены, может продолжать совершать поездки транспортом Yolobus Special до рассмотрения своей заявки. Для всех остальных случаев сотрудники администрации Yolobus Special принимают решение о праве пользования услугами перевозок до рассмотрения заявки на индивидуальной основе для каждого конкретного пассажира. Такое решение принимается с учетом требований безопасности для людей и работы системы в целом.

### **Исключения из правил**

Yolobus Special признает, что некоторые расстройства и состояния могут стать причиной совершения людьми действий, нарушающих некоторые правила Yolobus Special. Например, лица с определенными состояниями могут издавать непроизвольные звуки.

Yolobus Special при принятии решения о приостановке в предоставлении услуг учитывает состояние здоровья пассажиров. Однако, если это необходимо для обеспечения безопасности работы

службы Yolobus Special, в предоставлении услуг все же может быть отказано. В таких случаях предоставление услуг может быть возобновлено, если пациент и его сопровождающие лица разработают план по поддержанию уровня безопасности Yolobus Special на должном уровне.

### **Запросы на обоснованное изменение**

Клиенты Yolobus Special могут делать запросы на обоснованное изменение в соответствии с положениями настоящего руководства.

Просмотреть и загрузить дополнительную информацию о таких запросах можно на сайте [www.yolobus.com](http://www.yolobus.com) или у Хосе Переса (Jose Perez) по телефону 530-402-2826.

## Обратная связь

### Жалобы

Yolobus Special использует информацию от своих пассажиров для оценки качества услуг перевозки лиц с ограниченными возможностями. **Если вы столкнулись с какой-либо проблемой, сообщите нам, и мы сможем исправить ее в будущем.**

Если в поездке вы столкнулись с проблемой, сообщите нам ваше имя, дату и приблизительное время поездки.

Мы сможем определить регистратора, который зарезервировал для вас эту поездку или водителя, который перевозил вас. Вы можете подать жалобу поездку одним из перечисленных способов.

- Сообщить регистратору, что у вас есть претензия.
- Написать в адрес администрации Yolobus Special.
- Подать свои замечания через сайт:  
[www.yolobus.com](http://www.yolobus.com)
- Отправить замечания по электронной почте:  
[custserv@yctd.org](mailto:custserv@yctd.org)

Все жалобы регистрируются. Вам позвонят в течение 14 дней, чтобы дать знать, что ваша жалоба получена и обработана.

## **Положительный отзыв**

Для нас важно знать, что мы работаем хорошо. Вы можете использовать перечисленные выше способы связи для того, чтобы оставить положительный отзыв. Если хотите, ваши положительные отзывы будут переданы соответствующим водителям или другим сотрудникам службы.

## **Карточка для отзыва**

Во всех автомобилях есть карточки для отзывов. Вы можете попросить такую карточку у водителя. Вы можете заполнить ее и вручить водителю или отправить по почте после поездки.

## **Тайные пассажиры**

Служба Yolobus Special, помимо прочего, получает информацию от ряда пассажиров, которые подробно записывают, как проходят их поездки на протяжении шести месяцев. За свою помощь такие пассажиры получают билеты на проезд. Если вас заинтересовало данное предложение, свяжитесь с Хосе Пересом (Jose Perez), заместителем директора по операционной деятельности, планированию и специальным проектам, по телефону (530) 402-2826.

## **Бюро находок**

Yolobus Special не несет ответственности за утерянные или украденные вещи. Пассажиры, их попутчики и сопровождающие лица должны следить за своими вещами во время поездок транспортом Yolobus Special. Если вы обнаружите, что забыли что-либо в транспорте, позвоните в Центр обслуживания клиентов и сообщите об утере. Если ваша вещь будет найдена, с вами свяжутся и сообщат о ее местонахождении. У вас будет 30 дней, чтобы забрать ее, после чего вещь будет передана на благотворительность. Если для поездки за своей вещью вы воспользуетесь услугами Yolobus Special, вам придется оплатить проезд по стандартному тарифу.

**Если вам нужно данное издание в другом формате, например с крупным шрифтом, в электронном формате, на испанском языке и т. д., напишите об этом на адрес:**

**[www.yolobus.com](http://www.yolobus.com)**

**[custserv@yctd.org](mailto:custserv@yctd.org) [электронная почта]**

**(530) 661-0816 [основной]**

**Телетайп: наберите 711 или (800)735-2929 или (800) 855-3000 [испанский язык]**

## **Прочие компании, осуществляющие пассажирские перевозки, в регионе**

Регулярные перевозки Yolobus

(530)661-0816, (916)372-2877, (800)371-2877

Телетайп: Служба коммутируемых сообщений штата Калифорния: наберите 711 или (800)735-2929 / (800)855-3000 [испанский язык]

[www.yolobus.com](http://www.yolobus.com)

Unitrans

(530)752-2877

[www.unitrans.com](http://www.unitrans.com)

Служба маршрутных такси города Дэвис

Davis Community Transit

(530)747-8240

[www.cityofdavis.org/cs/transit](http://www.cityofdavis.org/cs/transit)

Вспомогательная служба перевозки лиц с ограниченными возможностями в соответствии с Законом о защите прав граждан с ограниченными возможностями в г. Дэвис

Woodland Community Care Car

(530)662-7800

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

Служба перевозок пожилых граждан г. Вудленд

West Sacramento Community Center Shuttle

(916)372-0200

Городские перевозки для пожилых людей от дома до местного центра (Community Center) и определенных торговых центров Вест-Сакраменто

[www.cityofwestsacramento.org/city/depts/pccs/activeaging/transportation.asp](http://www.cityofwestsacramento.org/city/depts/pccs/activeaging/transportation.asp)

Sacramento Regional Transit

(916)321-2877

[www.sacrt.com](http://www.sacrt.com)

Paratransit, Inc. (округ Сакраменто)

(916)429-2009

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

Amtrak

800-872-7245

[www.amtrakcalifornia.com](http://www.amtrakcalifornia.com)