

## O que é SweetHART Dial-A-Ride Transporte?

SweetHART Dial-A-Ride é um serviço de ônibus porta-a-porta fornecido pela HARTransit para idosos com 65 anos ou mais e pessoas de qualquer idade com deficiências de mobilidade. Dial-A-Ride oferece viagens para essas pessoas com reservas com antecedência. Todos os veículos são totalmente acessíveis a pessoas com deficiência.

O serviço está disponível em Danbury, Bethel, Brookfield e Ridgefield de segunda a sexta-feira e em Newtown e New Fairfield de segunda a sábado. Serviço de políticas e disponibilidade varia de cidade.

## Inscrição Dial-A-Ride

Idosos de idade 65 e mais velhos podem preencher o nosso SweetHART Dial-A-Ride Senior Application. Por favor, envie uma fotocópia de um documento de identificação com seu nome e data de nascimento.

Exemplos incluem:

- Carteira de motorista
- Passaporte
- Cartão Verde
- Certidão de nascimento
- Identidade emitida pelo governo.

Indivíduos de qualquer idade com uma

deficiência que limita a mobilidade podem completar a aplicação Dial-A-Ride para pessoas com deficiência. Inclua o nome e as informações de contato de um profissional familiarizado com sua condição, caso haja alguma dúvida relacionada à sua aplicação.

## Serviço para aqueles com dificuldades significativas de mobilidade

Aqueles com deficiências de mobilidade mais significativas também podem ser elegíveis para o serviço de Paratransit da SweetHART ADA. Existe um processo de candidatura separado, incluindo uma avaliação funcional de elegibilidade ao abrigo deste programa. Entre em contato com o escritório para obter detalhes, ou ir para [hartransit.com](http://hartransit.com).

## Processo de Determinação de Aplicação

Os candidatos receberão uma notificação por escrito com uma determinação de elegibilidade dentro de 21 dias após a apresentação de um pedido preenchido. Se você não tiver recebido uma determinação de elegibilidade, você será tratado como elegível e prestado serviço no dia 22 até e menos HARTransit nega o seu pedido. Se lhe for negada a elegibilidade, ou se lhe for dada elegibilidade temporária, receberá um aviso por escrito com razões específicas para a decisão e um aviso do seu direito de apelar.

## SweetHART Dial-A-Ride - Política de Apelação de Elegibilidade

A Política de Apelo de Elegibilidade do SweetHART pode ser encontrada online em: [www.hartransit.com](http://www.hartransit.com)

## Custo (alteração exata necessária)

R \$1,00 - Via Única

\$4.00 - Excursões no mesmo dia

O passe com desconto 10-Ride pode ser comprado on-line no [HARTransit.com](http://HARTransit.com) ou no escritório do HARTransit por US \$9, (62 Federal Road em Danbury), 8:30am-4:30pm de segunda a quinta e 8:30am-1:00pm às sextas-feiras.

## Reservar viagens com antecedência

Para solicitar uma viagem, ligue para (203) 744-4070 e pressione a opção 3, entre 7h e 16h. De segunda a sexta. Você pode fazer reservas antecipadas para qualquer finalidade até 2 semanas antes da sua viagem ou até às 16h00. um dia antes da sua viagem. Você pode deixar uma mensagem para reservar viagens nos finais de semana ou feriados para o dia seguinte, ligando para 203-744-4070 x232 ou seguindo as instruções do sistema telefônico.

Quando você ligar, o agendador lhe dará uma janela de 30 minutos para a qual tentaremos agendar seu horário de coleta. Ligaremos de volta se não pudermos agendar sua viagem dentro desse período.

Caso contrário, antecipe que seu ônibus chegará no horário indicado.

## Solicitações de reserva permanente

Se você tiver uma viagem regular, você pode configurar um pedido de reserva permanente. Isso não garante um passeio, mas elimina a necessidade de um telefonema semanal para agendar. Os pedidos permanentes serão cancelados se o cliente não fizer 80% das viagens programadas dentro de um período de dois meses.

## Prioridade de agendamento de viagens

Pedidos de reserva são considerados em primeira chamada / primeiro a ser servido, exceto durante o período de chamada de pico. Com espaço limitado no cronograma, muitos pilotos reservam viagens assim que puderem. O período máximo de chamadas para reservas é segunda-feira das 7:00 às 11:00 da manhã, quando as reservas mais antigas podem ser feitas para a semana seguinte.

Para acomodar o grande volume de solicitações durante o período de chamada de pico, os pedidos de reserva entre 7 e 11 da manhã da segunda-feira são considerados igualmente. Isso significa que não há vantagem em chamar às 7 da manhã, em oposição a qualquer outra hora até as 11 horas da manhã, e não há necessidade de correr para ser o primeiro a telefonar.

Se houver um conflito entre as solicitações de viagem durante o período de chamada de pico, a prioridade é dada ao passageiro com o histórico de condução mais confiável nos últimos 60 dias. Limitar cancelamentos de viagem irá melhorar suas chances de obter preferencial pick-up vezes.

Observe que o período de chamada de pico será transferido para terça-feira se o escritório de agendamento estiver fechado segunda-feira na observância de um feriado.

### **Excursões no mesmo dia**

Excursões no mesmo dia podem ser feitas em uma base limitada, dependendo das aberturas no cronograma. Há um limite de 2 mesmo dia viagens por mês por rider, e mesmo dia viagens têm uma tarifa mais elevada de US \$4.

### **Will-Calls (viagens médicas apenas até às 14h)**

Se você tiver uma consulta médica e o horário da viagem de volta for incerto, você poderá deixar a viagem de volta sem agendamento e ligar quando estiver pronto. O número para ligar quando estiver pronto é (203) 744-4070 e pressione a opção 2. O próximo ônibus disponível irá buscá-lo após a ligação. Você deve ligar pelo menos 45 minutos

antes do encerramento do serviço em sua cidade. Esteja ciente de que as viagens Will-call geralmente exigem um tempo de espera superior a 30 minutos.

Todas as viagens de retorno de consultas médicas após as 14h. deve ser pré-agendado. A HARTransit não atenderá ligações após as 14h. devido ao risco de tempos de espera prolongados.

### **Cancelando sua viagem**

Para cancelar sua viagem, ligue para (203) 744-4070, e pressione a opção 2. Por favor cancele sua viagem com pelo menos 12 horas de antecedência. Os cancelamentos de última hora deixam espaço aberto em ônibus que poderiam ter sido usados por passageiros negados reservas.

### **Política de não comparência e cancelamento tardio**

As políticas abaixo abordam os passageiros que frequentemente não exibem para viagens programadas ou cancelam com aviso prévio insuficiente.

Excesso de viagem não mostra e cancelamentos tardios são um inconveniente para outros passageiros e reduzir a eficiência do serviço de ônibus. Um não-show ocorre quando um passageiro não mostra para uma viagem programada. Um passageiro cancelando na porta

após um ônibus programado chegou também é considerado um não-show para o propósito desta política.

Um cancelamento tardio é definido como um cancelamento no qual a HARTransit não recebe 12 horas de antecedência.

Não mostra ou cancelamentos tardios que estão fora do controle do passageiro não violam a política. Os passageiros devem explicar as razões para não mostrar ou cancelamentos tardios para receber tal consideração.

Se os passageiros alegarem que os padrões de não comparecimento ou cancelamento tardio estão fora do seu controle, a HARTransit reserva-se o direito de solicitar documentação, incluindo a verificação profissional de assuntos relacionados à saúde ou deficiência do passageiro que possam contribuir para o padrão.

### **O não-comparecimento de passageiros eo cancelamento tardio violam a política do HARTransit quando:**

Há seis ou mais cancelamentos tardios ou três ou mais não comparências dentro de um período de 60 dias e se as violações correspondem a 15% ou mais de todas as viagens programadas.

Os passageiros que cumpram o seu limiar serão notificados de acordo com o

seguinte calendário:

- 1 ocasião - aviso por escrito
- 2 ocasião - Segundo aviso escrito
- 3 ocasião - suspensão de uma semana
- 4+ ocasiões: duas semanas de suspensão.

As penalidades progredirão se repetidas dentro de 12 meses da última violação. Se mais de 12 meses passam desde a última ação, a progressão é reiniciada no início. Além disso, após cada etapa, a violação começa a ser reiniciada a partir de zero nos próximos 60 dias.

Cartas que notificam os passageiros de uma suspensão oferecem ao passageiro a oportunidade de solicitar uma audiência com o Diretor de Desenvolvimento de Serviços para recorrer da suspensão antes de ser cumprida. A audiência oferece ao passageiro a oportunidade de explicar quaisquer circunstâncias atenuantes que possam levar a uma reconsideração da suspensão. Os passageiros podem solicitar a audiência, verbalmente ou por escrito, ea suspensão é adiada até que o Diretor de Desenvolvimento de Serviços tome uma decisão final.

### **Montando o ônibus**

Por favor, observe o seu ônibus. Os motoristas aguardarão 5 minutos para você após a chegada e, em seguida, seguirão em frente.

Os motoristas da HARTransit escoltarão um passageiro desde a entrada ou porta pública comum até o veículo e do veículo até a porta de destino. A assistência à porta não é fornecida ao PCA ou aos convidados. Os condutores não podem entrar em qualquer edifício, garagem, área comum ou vestíbulo ou ajudar com qualquer um dos seus itens até que você tenha alcançado a porta de acesso externa. A assistência ao motorista não inclui levantar / puxar / transportar um passageiro do assento ou da casa, segurando-o na vertical ou carregando um cliente para cima ou para baixo.

Para acompanhá-lo de / para a porta, o motorista precisará de um caminho de viagem claro e seguro. Geralmente, o motorista não pode ajudá-lo através de passarelas estreitas, através de pranchas ou passarelas temporárias, sobre grama, lama, sujeira, gelo ou neve, ou através de galhos baixos, etc. É sua responsabilidade garantir que sua entrada de automóveis e passarelas sejam desmarcada o suficiente para permitir ao condutor aceder com segurança ao local de recolha. Os motoristas não colocarão em risco sua segurança ou a sua para acessar sua casa.

Para aqueles que usam cadeiras de rodas, os motoristas irão ajudá-lo na porta, desde que haja uma rampa que

atenda aos padrões de projeto de rampa estabelecidos pela ADA. Superfícies de metal e madeira devem ter material antiderrapante aplicado.

- Os motoristas não podem levantar ou carregar cadeiras de rodas para cima ou para baixo passos.
- Os condutores podem não inclinar ou levantar de qualquer forma uma cadeira de rodas. Isto é para sua segurança e a segurança do motorista.
- Os drivers podem não operar ou empurrar um dispositivo motorizado.
- Os motoristas devem manter o veículo sempre à vista.
- Os motoristas não podem empurrar os clientes sentados em um andarilho. O andador rolante é apenas um auxílio para caminhar e não pode ser usado como um dispositivo de transporte.

Se houver uma preocupação sobre um caminho de viagem ou uma rampa específica, um supervisor visitará o local e avaliará as preocupações de segurança. Você será notificado por escrito se quaisquer preocupações forem encontradas que limitarão o serviço. Ainda seremos capazes de transportá-lo no veículo, mas não poderemos ajudá-lo até que a questão seja abordada ou uma solução alternativa razoável seja acordada.

### **Bagagem e Mercearia**

Sacos de supermercado e pacotes são permitidos em veículos HARTransit, mas os passageiros devem manter o controle sobre esses itens e levá-los no ônibus-se em uma viagem. Os motoristas ajudarão com mantimentos e encomendas desde que isso possa ser feito com segurança e rapidez. A HARTransit fará adaptações razoáveis aos passageiros com deficiências que necessitam de mais assistência. Itens com rodas, como carrinhos ou carrinhos, devem ser recolhidos durante a viagem.

Não são permitidos:

- Grandes itens que restringem movimento dentro do ônibus
- Itens que são perigosos ou ofensivos para outros passageiros
- Bagagem que requer excessivo tempo para carregar ou descarregar
- Itens que não poderiam ser controlados se o ônibus travou? De repente

### **Serviço Animais e Mascotes**

Os animais de serviço são bem-vindos nos veículos HARTransit. Se você viajar com um animal de serviço, por favor informe os programadores quando você reservar sua viagem. Animais de estimação até 20 quilos podem ser transportados em transportadoras concebidas para esse fim. Os condutores não podem ajudar os passageiros a transportar animais de estimação.

### **Auxílios à Mobilidade**

Os autocarros HARTransit acomodam todas as cadeiras de rodas, scooters ou outros dispositivos de mobilidade até às dimensões físicas e restrições máximas do autocarro. HARTransit veículos têm elevadores e rampas com uma capacidade de 800 libras. Os condutores são treinados para operar com segurança elevadores de cadeira de rodas e dispositivos de mobilidade segura no ônibus.

Os usuários de Scooter são convidados a transferir para um assento após o embarque. A maioria dos scooters não pode ser amarrado com segurança como uma cadeira de rodas padrão e não são projetados para uso em um veículo em movimento.

Outros dispositivos de mobilidade, tais como andadores e canas são acomodados. Os passageiros que tiverem problemas com os passos podem montar o elevador. Respiradores e oxigênio portátil também são permitidos.

Os ônibus SweetHART não levam macas.

### **Atendentes de Cuidados Pessoais e Companheiros**

Informe o programador se você estiver viajando com um PCA ou acompanhante. Um Atendimento Pessoal (PCA) monta gratuitamente com qualquer passageiro



com deficiência. PCAs fornecem assistência a deficientes além do que pode ser fornecido pelo condutor. Qualquer passageiro pode viajar com um companheiro que não é SweetHART elegíveis. Companheiros são aceitos em um espaço disponível, têm a mesma origem e destino e pagam a mesma tarifa que o passageiro registrado.

### Política de Tempo Extrema

O HARTransit pode restringir as operações do SweetHART se as condições de viagem não forem seguras. A HARTransit irá chamar qualquer passageiro afectado por um cancelamento de serviço e oferecer viagens de regresso antecipadas para os passageiros transportados antes do início de condições inseguras. Por favor, ouça WLAD (800AM) ou WDAQ (98.3 FM) para informações de cancelamento de serviço ou ligue para o escritório HARTransit. Para obter as informações mais recentes, siga o HARTransit no Twitter.

### Modificações razoáveis

A HARTransit considerará modificações razoáveis nos seus serviços para auxiliar os ciclistas com deficiência e para garantir que a deficiência de um indivíduo não impede que ele / ela tenha acesso a todos os serviços da HARTransit.

Os pedidos de modificação razoáveis podem ser enviados por e-mail para [info@hartransit.com](mailto:info@hartransit.com), enviados para HARTransit em 62 Federal Road, Danbury, CT 06810 ou pelo telefone 203.744.4070.

### Comentários de clientes

Se você tem uma queixa sobre a acessibilidade de nosso sistema ou serviço de trânsito, ou acredita que você foi discriminado por causa de sua deficiência, você pode registrar uma reclamação. Forneça todos os fatos e circunstâncias em torno de seu problema ou reclamação para que possamos investigar o incidente. Você pode registrar queixas por telefone, e-mail ou por escrito.

A HARTransit escreveu formulários de reclamação para aqueles que consideram seus direitos sob a Lei dos Americanos Portadores de Deficiência como uma pessoa com deficiência foram violados ou se sentem que estão sendo discriminados sob o Título VI da Lei de Direitos Civis de 1964 com base na origem nacional, raça ou cor. Para registrar uma reclamação ou obter mais informações, acesse: <http://www.hartransit.com/ada-accessibility> ou entre em contato com o escritório administrativo da HARTransit no número 203-744-4070 ext. 200 durante o horário comercial.

## 2024 SweetHART HORÁRIO DE FÉRIAS

**Solicitações de reserva permanente  
Não serão processados para o  
Férias abaixo.**

#### Segunda-feira, 1 de janeiro:

Dia de Ano Novo - programação de domingo

#### Terça-feira, 2 de janeiro:

Feriado observado - programação de domingo

#### Segunda-feira, 15 de janeiro:

Aniversário de Martin Luther King - programação de domingo

#### Domingo 31 de os março:

Páscoa - Nenhum serviço disponível

#### Segunda-feira, 27 de maio:

Memorial Day - programação de domingo

#### Quinta-feira, 4 de julho:

Dia da Independência - programação de domingo

#### Segunda-feira, 2 de setembro:

Dia do Trabalho - programação de domingo

#### Quinta-feira, 28 de novembro:

Ação de Graças - Nenhum serviço disponível

#### Sexta-feira, 29 de novembro:

Black Friday - programação de domingo

#### Terça-feira, 24 de dezembro:

Véspera de Natal - programação de domingo

#### Quarta-feira, 25 de dezembro:

Dia de Natal - Nenhum serviço disponível

#### Terça-feira, 31 de dezembro:

Véspera de Ano Novo - programação de domingo

## 2025

#### Quarta-feira, 1 de janeiro:

Dia de Ano Novo - programação de domingo

# O que é SweetHART Dial-A-Ride Serviço 2024



### Informações de contato

Telefone # .....(203) 744 - 4070

Fax # ..... (203) 744 - 0764

Will-Call (viagens médicas somente)	
Cancelamentos e Confirmações	Press 2
SweetHART Reservas	Press 3
Perdidos e Achados	Press 6
Pass Sales & Informações da programação	Press 7
Perguntas de Certificação	
Comentários de clientes	Press 8
Fins de semana e feriados	
ADA Reservas no dia seguinte	Ext. 232



62 Federal Rd. Danbury, CT 06810  
[www.HARTransit.com](http://www.HARTransit.com)