

**VOTRAN GOLD
GUÍA DEL USUARIO**

RESERVAS

EAST VOLUSIA: (386) 322-5100

WEST VOLUSIA: (386) 943-7050

SOUTHEAST VOLUSIA: (386) 424-6810

SERVICIO AL CLIENTE

(386) 756-7496

TDD

(386) 756-7494

RESERVAS FAX

(386) 322-5119

**Esta guía está disponible EN UN
FORMATO DE ACCESO A PEDIDO**

JUNE 2008 Rev. Dec 2014

INTRODUCTION	i
OVERVIEW OF SERVICES	1
SERVICE AREAS	1
DESTINATIONS	2
SERVICE TIMES	3
HOLIDAY SCHEDULES	3
ELIGIBILITY	4
THE APPLICATION PROCESS.....	4
VISITORS WITH DISABILITIES	4
 TRAVEL ASSISTANCE	 5
AGE REQUIREMENTS	6
PERSONAL CARE ATTENDANTS.....	6
COMPANIONS	7
RESERVING YOUR TRIP	7
CONTACTING RESERVATIONS	7
REQUIRED INFORMATION	8
RETURN TRIPS	9
SUBSCRIPTION SERVICE	10
TAKING YOUR TRIP.....	11
FARE INFORMATION	11
DRIVERS AND VEHICLES.....	12
OXYGEN TRANSPORT	13
PERSONAL BELONGINGS.....	13
WILL CALL	13
CANCELLATION AND NO-SHOW POLICY	14
RIGHTS AND RESPONSIBILITIES	20
CUSTOMER FEEDBACK	20

INTRODUCTION

Votran is a service of Volusia County Government, providing non-medical and non-emergency transportation within the county boundary limits.

Votran Gold Service is a door-to-door shared-ride Paratransit Service. Since the service is provided from door-to-door, you must be on the ground floor to be picked up for your transportation. In addition, shared-ride means your trip could involve stopping to pick up or drop off other customers along the way.

This special service is provided only for those individuals who cannot use Votran regular fixed route bus service because of a disability or when fixed route service is not available in your area and you have no other means of transportation.

To become qualified for this special service a completed application must be submitted to Votran for processing and determination of eligibility.

When making a reservation for service, please keep in mind a local trip (within the same service area) can take up to one hour. Trips from one service area to another can take up to two hours.

Votran does not provide Medicaid supported transportation.

Who is eligible to use Votran Gold?

Votran Gold is intended to serve a limited group of people, specifically those sponsored under the following:

- **Americans with Disabilities Act (ADA):** Those individuals who reside within $\frac{3}{4}$ mile of an established bus route, but cannot use Votran regular fixed route service because of a disability.
- **Transportation Disadvantaged (TD):** Includes qualifying individuals located in areas where

fixed route service is not available and who have no other means of transportation available.

- **Agencies:** Includes people whose trips are funded under a negotiated agency contract.

Votran staff will determine the funding category appropriate for each customer. If you have questions about your eligibility status, please call Votran Customer Service staff at (386) 756-7496 option #4.

What groups participate in coordinating Votran Gold?

- **A Transportation Disadvantaged Local Coordinating Board (TDLCB):** The TDLCB is established under Florida Statute to oversee the delivery of paratransit services, resolve customer disputes and monitor quality of service.
- **The Community Transportation Coordinator (CTC):** Votran acts as the CTC for Volusia County, coordinating and providing many of the transportation needs for ADA and TD
- **Private Contractors:** These operators provide paratransit services under contract with Votran.

To explain the services offered by Votran Gold, we have prepared the following USER GUIDE to help plan your trips and to make your transportation runs as smoothly as possible. It is important that you take the time to read this guide completely to avoid any misunderstandings about the services offered by the system.

OVERVIEW OF SERVICES

Although Votran Gold serves all of Volusia County, certain restrictions may apply to the trips provided. These limitations may impact the times you can travel or the destinations that may be available to you.

SERVICE AREAS

The provision of Gold Service for Volusia County is divided into four service areas. Since Volusia County is a very large area, the service areas are defined as follows:

EAST VOLUSIA - Ormond Beach, Ormond-by-the-Sea, Holly Hill, Daytona Beach, South Daytona, Port Orange, Daytona Beach Shores, Wilbur-by-the-Sea and Ponce Inlet.

SOUTHEAST VOLUSIA - New Smyrna Beach, Edgewater and Oak Hill.

WEST VOLUSIA – Osteen, Enterprise, Cassadaga, DeLand, Orange City, Debary, Deltona, and DeLeon Springs.

NORTHWEST VOLUSIA - Astor, Barberville, Pierson, and Seville.

What service is available for trips between service areas?

Trips between service areas are very limited and may take two hours. It is important to check the times of operation before you schedule your appointments. Please contact the Call Center ~~call the Reservation Department~~ to determine what times the vehicles operate

between Service Areas.

DESTINATIONS

Votran Gold service provides specialized transportation throughout Volusia County. However, some travel limitations may exist based on the sponsor category of each qualified applicant. It's important that each of our customers understand the services available to them.

Where may I travel?

Depending on the program for which you are eligible , some service restrictions may apply as a result of Federal or State regulations.

Customers who qualify for service sponsored under **ADA** may only schedule trips that begin and end in the ADA Corridor. The corridor is an area within 3/4 of a mile on either side of a fixed bus route. While you may be certified to ride Votran Gold, all destinations in the county may not be within the ADA corridor.

Votran Gold clients who qualify for sponsorship under the **Transportation Disadvantaged** program are those individuals located outside of the ADA corridor. These clients are permitted to schedule trips countywide for weekday and Saturday service. Night and Sunday transportation is only available in the ADA corridor.

People traveling under **Agency** sponsored trips are only authorized to take trips as arranged by the particular agency sponsoring the trip.

SERVICE TIMES

Service hours correspond to those provided by the nearest fixed bus route. You can review the bus schedule for detailed service hours in your area or call our Reservation Department. The following hours are a general guide:

EAST VOLUSIA

6:00 a.m. - 6:00 p.m., Monday through Saturday

WEST VOLUSIA & SOUTHEAST VOLUSIA

6:00a.m. - 6:00 p.m., Monday through Saturday

EVENING SCHEDULE

Limited service is available in Daytona during evening hours 6 p.m. to 12:00 a.m. ~~11:30 p.m.~~

SUNDAY SCHEDULE

Limited service is available in Daytona on Sunday ~~7~~6:00 a.m. – ~~5~~6:00 pm.

HOLIDAY SCHEDULES

Votran does not operate on New Year's Day, Thanksgiving Day and Christmas Day. Limited service is available on Memorial Day, 4th of July and Labor Day. Please call our Call Center ~~Reservation Department~~ for further information on our Holiday Schedules.

ELIGIBILITY

While some people might prefer to use Gold Service rather than a fixed route bus, this specialized service is designed to assist those individuals who cannot access Votran regular fixed route bus service because of a disability or when fixed route service is not available in your area and you have no other means of transportation available. In order to determine whether or not a person is best served with Votran Gold, an eligibility process has been established.

THE APPLICATION PROCESS

Any resident of Volusia County may request an **ELIGIBILITY APPLICATION** from Votran by calling one of the phone numbers printed on the front of this guide. The Eligibility Application must be **FILLED OUT COMPLETELY** to be considered for transportation services from Votran. If you need assistance completing your application Votran staff members are available to help. The completed application will be reviewed by Votran and a determination of eligibility will be made based on the information provided. A staff interview or assessment may be required to complete the process.

The eligibility process can take up to twenty-one (21) days to complete. If you qualify for Votran Gold Service, the scheduling of future trips is a quick and easy process.

VISITORS WITH DISABILITIES

Votran provides complementary paratransit service to individuals who travel to Volusia County and are eligible for services under the Americans with Disabilities Act (ADA). If these individuals have been certified as "ADA Paratransit eligible" by a public entity, that certification will be honored for up to 21 days. If they have not been certified as eligible by another public entity but claim that they are ADA Paratransit eligible, they are entitled to "presumptive eligibility" for up to 21 days. If service is needed beyond this period, individuals will be required to apply for eligibility in the area they are visiting.

RECERTIFICATION REQUIREMENTS

To ensure that we are able to provide the best possible service, Votran must maintain current and accurate records. Therefore our **customers are subject to recertification every three (3) years** (with the exception of temporary certifications).

TRAVEL ASSISTANCE

Votran is a non-medical/non-emergency shared ride service. Many of our customers require assistance during their travel. While Votran drivers are able to provide assistance to and from the vehicle, some customers require more personalized care. This section of the Guide addresses customer's needs that extend beyond the responsibility of a Gold operator.

(Oxygen transport and Personal belongings moved from page 12.)

OXYGEN TRANSPORT

Travel with oxygen equipment is permitted providing that it is self-administered and can be safely stowed when the vehicle is en-route. Votran operators and contracted vendors are not permitted to supply, connect or disconnect oxygen. For passengers that use oxygen and a wheelchair, the oxygen tank must be carried by the passenger or in a carrier affixed to the wheelchair

PERSONAL BELONGINGS

Passenger property that can be safely carried by the passenger and/or the driver in one trip and can be safely stowed on the vehicle shall be allowed to be transported with the passenger. Personal belongings may not occupy any seat or floor space that blocks the boarding or deboarding of another passenger.

How old must someone be to use Votran Gold service?

AGE REQUIREMENTS

Children under the age of six (6) years **MUST** have an escort. Effective January 1, 2015 children under the age of six (6) years and/or under the weight of 45 lbs. will be required to use a child restraint device. Due to the cost of purchasing, maintaining and replacing the devices and for sanitary reasons related to the transmittal of communicable diseases, these devices must be provided by the accompanying adult or escort.

What if I need an assistant to travel with me?

PERSONAL CARE ATTENDANTS

Children under the age of six (6) and individuals requiring special assistance while en-route must have an escort/personal care attendant (PCA). The PCA must be able to provide the necessary assistance to the passenger and will be transported free.

Only one PCA may ride free of charge. In cases where it is not evident the individual needs an escort, medical documentation stating the reason an escort is needed will be required. The PCA will be traveling with the passenger to assist with life-functions and to facilitate travel. Although a PCA may travel with a customer, the Votran Gold operator still has a responsibility to assist from door-to-door. Both the PCA and the rider must be picked up and dropped off at the same address.

A PCA request must be approved on the initial application in order to be eligible to travel with a rider. To be eligible for a PCA, a physician or other qualified professional must include this information on your application. The information provided must state the functional limitations that require you to have additional assistance. If your physical status changes after the application is approved without a PCA being authorized, and one is now required, a letter must be submitted from a physician or other qualified professional stating that you now require a PCA.

When do we require a PCA or escort?

Agencies who schedule trips for children under the age of six (6) will be responsible for providing

escorts or bus aides if a parent or guardian does not accompany the child. A parent or guardian escorting an under-age child may not bring additional children unless the other children have a scheduled reservation and will be receiving a service. Gold vehicle operators are available to assist passengers from the door of their pick-up location to the door of their destination. However, we require that passengers needing additional assistance upon reaching their destination also travel with an escort.

COMPANIONS

One companion may accompany an ADA Paratransit eligible rider. However, both must be picked up and dropped off at the same address. Accompanying companions pay the same fare as the eligible rider. When making a reservation, you must indicate a companion is traveling with you.

SERVICE ANIMALS

Service animals are welcome at all Votran facilities, on all Votran vehicles, as well as on Votran's private contractor vehicles as per Florida Statute 413.08. All other uncrated animals are prohibited.

RESERVING YOUR TRIP

Due to the volume of customers served by Votran Gold each day, trips must be called in ahead of time to allow for proper scheduling.

Who do I call for service?

CONTACTING RESERVATIONS

You may request a trip by calling the Call Center ~~Reservations Department~~ using the telephone

numbers printed on the front of this guide.

Requests for NEXT DAY service must be called in by 4:00 p.m. on the day preceding your trip. **Same day service is not available.**

Trips may also be booked up to one (1) week in advance by calling the reservation department between 7:00 a.m. and ~~5:15~~ 4:00 p.m. -Monday-Friday or on Saturday between 7:00 a.m. and 4:00 p.m.

What do I do if the phone lines are busy?

Because of the number of trip requests we receive on a daily basis, our phone lines are sometimes busy. When you call to make a reservation for service and hear a recording, please stay on the line and the next available reservationist will be happy to assist you. Please note that our busiest hours are from 11:00 a.m. to 1:00 p.m. and from 3:30 p.m. to 4:00 pm.

What information will I need to provide when I call to make a reservation?

REQUIRED INFORMATION

When you call for an appointment please have the following information available:

- Confirm if you are in a manual or power wheelchair, or will be using another mobility device.
- Confirm if you have a condition that affects if you need a lift or ramp to board.
- Pick up location - name, phone number, address including building and apartment number, town or city and zip code.
- Destination
 - o Street address (including: town or city & zip code)

- o Phone Number
- o Doctor's Name
- o Office or Suite Number
- o Name of Business or Facility if applicable.
- Time you want to arrive ~~Appointment Time~~ and Return Time.
- Please inform the agent if you require a personal care attendant (PCA) on your trip and specify whether the PCA is ambulatory or in a wheelchair.
- Also, please inform the reservationist of any additional travel requirements needed to schedule your trip such as traveling with a service animal.
- Return trip information - exact location and time (see section on return trips for details).

Some facilities are very large with many buildings and entrances. In order for us to provide your trip you need to identify the exact entrance. Normally you will be picked up at the same entrance where you were dropped off.

Always give the reservationist the time you need to be at your destination or the time of your health care appointment. Since your vehicle will pick up several customers, trips are scheduled based on your appointment time. There is a pick-up window that requires passengers to be ready up to one (1) hour in advance of their scheduled appointment time. This means that if you have a 9:00 a.m. appointment you may be picked up as early as 8:00 a.m. If for any reason you need to arrive earlier than the appointment then your reservation time should reflect the earlier time to ensure you arrive for the scheduled appointment.

If you are traveling from one service area to another, check with the Call Center agent for the service area schedule. You should be ready for your trip at least two (2) hours prior to your appointment.

What about scheduling my return trip?

RETURN TRIPS

When you schedule your transportation, you **MUST** also schedule your return trip. Return trips that are not scheduled in advance will not be accepted.

If you are not ready at your scheduled return time you may have to wait for a return ride to become

available, which could be up to two (2) hours after you call. Therefore it's important to schedule your return trip late enough so that you are sure you will be ready when your vehicle arrives. Votran will be better able to accommodate a change in your return trip if we are notified promptly. Please contact Votran as soon as possible to inform us about a change to your trip.

When making your doctor's appointment, please inform the physician's office that you are riding on public transportation and that you need to be ready to return when the vehicle arrives.

In most cases, you will be picked up at the same location you were dropped off. If for some reason the pick-up location is different, be sure to tell the agent **exactly where you will be waiting for your return trip. The driver will be given this information and will be looking for you at that location. Do not leave the area or you could miss your ride.**

Please be advised that the one (1) hour delivery window applies to all return trips, and that travel between service areas is a two (2) hour delivery window

If you are ready for your return trip more than one (1) hour before it is scheduled, you may contact Votran to request an earlier pick-up. If you wait more than one (1) hour after your scheduled pick-up time, call one of the phone numbers on the front of this guide and a representative will assist you. Calling within the pick-up window will not expedite your trip.

Vehicles will only stop at pre-determined origin and destination points you reserved in advance. Drivers will not make additional stops except in an emergency.

SUBSCRIPTION SERVICE

A standing order or subscription service can be established when a customer regularly travels to and from the same destination (two or more times a week) at the same times. You will save time by submitting a standing order; however you must contact the Call Center reservation department immediately if your plans change to avoid being charged with a cancellation or a no-show.

When are the best times to ride on the system?

The Votran system operates on the public roads and highways. Occasionally our vehicles will run behind schedule during periods of peak demand such as special events, during rush hour, or during inclement weather. Your trip will have fewer problems if you avoid peak travel periods.

TAKING YOUR TRIP

Please be ready at the door with your fare. Pickup time on the day of your trip will be set depending on other passengers boarding with you. You need to be ready for your pick-up when the vehicle arrives. Failure to board within 5 minutes after the vehicle arrives will result in a “no-show” and a missed trip because a same day reservation is not available.

FARE INFORMATION

Fares will depend upon your sponsorship or funding source. Your reservationist will tell you the cost of your trip when your reservation is made.

The driver will collect the fare from you when you board the vehicle. You must have the **exact change**. Drivers do not carry money and will not make additional stops to get change. Failure to pay the appropriate fare may jeopardize your transportation eligibility

Please do not tip the drivers.

One-way tokens are available in various quantities. . For your convenience you may purchase Gold Tokens online at votran.org. For information on purchasing one-way tokens, please call (386) 756-7496 extension 4105.

What type of vehicle will pick me up?

DRIVERS AND VEHICLES

Votran operates vehicles designed to accommodate ambulatory and wheelchair customers.

Gold Service drivers are not responsible for charging, connecting or disconnecting any equipment used by a customer. Please ensure all equipment is functioning properly and independently prior to starting your trip.

To achieve the goals of shared-ride transportation, customers are expected to share transportation with other customers. Customers may not request a specific transportation provider. When you request service, you may be scheduled to ride with one of the Private Contractors or one of the Votran vehicles.

All Votran and Contract Operator drivers are required to wear uniforms and picture identification badges. All vehicles are plainly marked with the name of the company in a prominent location.

Votran Gold provides door-to-door paratransit service. Our drivers are trained to help those who require assistance to and from the vehicle. We **do not enter a person's home or a person's room at a living facility.** In addition, we **do not go above the first floor of a multi - family residence.** The customer must be waiting on the ground floor in the lobby or at the main entrance.

Our vehicles are equipped to transport wheelchairs (or scooters), however the customer must have their own wheelchair or scooter. Vehicles may be equipped with a ramp or a lift for entry. Vehicles can accommodate wheelchairs or scooters measuring 48 inches in length and 30 inches in width and weighing up to 600 pounds when occupied.

Wheelchair customers must be on the first floor with no more than one (1) step from the entrance of the residence to ground level. If there is more than one (1) step to negotiate, an accessible ramp must be installed in order to accommodate the customer. In addition, customers in wheelchairs must have an accessible boarding area on which the lift can safely be deployed and the area leading up to the boarding area must be firm to accommodate the approach to the wheelchair lift. Grass, gravel and soft sand are not acceptable surfaces. **WHEELCHAIRS MUST BE EQUIPPED WITH FOOT RESTS.**

END OF PART 1 REVIEW

WILL CALL

From time to time, a passenger may not be ready to make their return trip when the Gold service vehicle arrives. If this happens, the passenger will be placed into “will call” status. This means that you must contact Votran when you are ready for your return trip and you will be picked up as soon as a vehicle is available, which may be up to two (2) hours. This is not intended to allow rescheduling of a trip on the same day. Repeated use in the same month will result in “no show” applied to subsequent trips.

What if I decide not to travel after making an appointment?

CANCELLATION AND NO-SHOW POLICY

NO-SHOW: Occurs when a person has reserved a trip and then does not take the trip when the vehicle arrives. A no-show is also applied to a person who cancels their trip within one (1) hour of the scheduled pick-up time.

SAME DAY CANCELLATION: Occurs when a person has reserved a trip and then cancels the trip on the same day it was scheduled, but more than one (1) hour prior to the pick-up time.

ADVANCE CANCEL: Occurs when a person has reserved a trip and then cancels the trip at least one (1) day prior to the reservation date.

Individuals, their guardian(s) or agency sponsor must cancel trips as soon as they become aware the trip will not be made. Persons who call in less than one (1) hour prior to their scheduled pick-up time to cancel a trip will be informed they will be charged with a no-show and informed of the penalty. If an individual has a pick-up/return trip scheduled and is a no-show on the first trip; the return trip will not be canceled unless the individual calls Votran to cancel the return trip. If the return trip is not canceled by the individual and is a no-show it will be counted as two (2) no-shows for the same day on the

individual's record. Persons who are unavailable to make the trip when the driver arrives to pick them up will also be marked as a no-show. Individuals on subscription service (two [2] trips or more per week to the same location) must notify the Votran office if they are not to be picked up.

Trips that are cancelled on the same day that the trip is scheduled, but more than one (1) hour prior to the scheduled pick-up time are classified as same day cancellations. Six (6) same day cancellations in one (1) month will be allowed. Over six (6) will be subject to the same progressive action as a no-show violation.

For individuals who call in a day or more ahead to cancel trips, the trip(s) will be made inactive and will be classified as an advance cancellation. Advance cancellations shall be monitored and customers will be notified upon repeated occurrences.

Customers are permitted to have three (3) no-shows within a ninety (90) day period. Customers

with no-shows above this level will be added to a watch list and monitored for repeated offenses. Customers with subscription service will have their standing order suspended for a fixed period of time. Customers identified with a pattern of system abuse, will be subject to progressive action as follows:

1. The first offense will result in a suspension of service for two (2) weeks. Votran staff will send a letter notifying the client when they will be suspended.
2. If the person is reinstated to the program and they continue a pattern of abuse, the second suspension will be for thirty (30) days.
3. If the customer is again reinstated and has a third offense, the suspension will be sixty (60) days.
4. Upon the fourth occurrence, the individual's transportation privileges will be terminated permanently.

If the individual responds to any no-show notification and provides acceptable, verifiable evidence that the no-show was due to an unforeseen, unavoidable circumstance or an error in scheduling, the missed trip will not be counted as a no-show or same day cancellation.

VOTRAN CLIENTS ARE ULTIMATELY RESPONSIBLE FOR CANCELLING TRIPS.

RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

The Florida Commission for the Transportation Disadvantaged has established the following set of rights and responsibilities for paratransit services such as Votran Gold. Please remember that Votran acts as the CTC for Volusia County.

SAFETY:

Customers have the right to:

1. trips in air-conditioned and heated vehicles;
2. safe, clean, properly equipped and smoke-free vehicles;
3. properly fastened seatbelts and/or mobility device tie-downs;
4. vehicle transfer points that are sheltered, secure and safe;
5. a properly identified driver;
6. adequate seating, to include ample space for service animals;
7. assistance in maneuvering mobility devices up and down a maximum of one step;
8. Community Transportation Coordinator (CTC) policy on medical emergency during transport.

Customers are responsible to:

1. be ready and waiting for the vehicle in a safe location up to one (1) hour prior to your scheduled appointment time;
2. keep seat belts and mobility device tie-downs secure until the vehicle stops;
3. remain seated until the vehicle comes to a complete stop;
4. report any safety hazards;
5. keep wheelchairs or other mobility aids in good condition;
6. not tamper with or operate vehicle equipment;
7. address car-seat provision with the CTC;
8. make CTC aware of customer's physical and/or mental conditions prior to transport; and

9. adhere to policy for violent and/or disruptive behavior.

COURTESY:

Customers have the right to:

1. professional, courteous and properly trained drivers;
2. assistance while getting in and out of the vehicle and to the seat; and
3. assistance with as many packages as can be safely carried by the passenger and the operator in one trip.

Customers are responsible to:

1. call in trip cancellations at least one (1) hour prior to the scheduled pick-up time to avoid being marked a no-show;
2. inform CTC of all pertinent information regarding the trip;
3. present the correct fare;
4. be ready at the time of pick-up; and
5. ensure personal hygiene.

COMPLAINTS:

Customers have the right to:

1. file complaints without fear of retaliation;
2. prompt investigations and effective resolutions; and
3. current and complete program information.

Customers are responsible to:

1. file complaints in a timely manner, providing the CTC with pertinent information.

SERVICE:

Customers have the right to:

1. pick-ups within the established one (1) hour pick-up window (two hours for trips between service areas);
2. expect the driver to wait up to five minutes;
3. toll-free accessibility to the CTC;
4. be delivered to an appointment on time;
5. the CTC's policy on standing orders; and
6. the CTC's policy on no-shows.

Customers are responsible to:

1. advise the reservationist of appointment times;
2. accept a shared-ride service;
3. schedule trip requests at least one day in advance; and
4. provide own wheelchair and/or escort.

What other responsibilities do I have as a Votran passenger?

SAFETY

Passengers are responsible for observing safety rules including use of seat belts, not standing when bus is in motion and waiting for driver to assist them on and off the bus.

Florida State law has determined that all passengers on Paratransit vehicles **MUST WEAR SEAT BELTS**. A passenger who refuses to remain seated with the seat belt in place will be denied service. If you have medical documentation stating that the use of seat belts may be detrimental to your health, the seat belt regulation will be waived. Please inform the Call Center agent of your

situation when you schedule your first trip, you will be required to provide Votran with written documentation to have the seat belt requirement waived.

APPROPRIATE BEHAVIOR

Passengers may not eat, drink, smoke or spit on the bus. Passengers are responsible for being considerate of other passengers in sharing rides, practicing good personal hygiene and to refrain from excessive noise, constantly changing seats, throwing objects, fighting, sticking heads or arms out the windows, lewd behavior and speech, etc. This behavior will not be tolerated.

In accordance with Votran Policy, service may be terminated due to threats, violent or abusive treatment toward the provider or other passengers. Service may be refused if a passenger engages in violent, seriously disruptive or illegal conduct. Seriously disruptive conduct does not include behavior or appearance that only offends, annoys, or inconveniences other riders or employees.

When it has been determined by the Votran Operations Manager that suspension will be initiated, communication of the suspension of service will be made by phone and/or mail to the Passenger or Parent/Guardian of Passenger with a copy to the appropriate agency (if applicable).

Service animals, although allowed on Votran (and contractor) buses and in Votran facilities, must display appropriate behavior while on the bus. Any service animal that poses a direct threat to the health or safety of others may be excluded from riding the bus or bringing the animal to a Votran facility (as per Florida Statute 413.083(c)). Additionally, a disruptive service animal (e.g. a dog that constantly barks while on board) may be excluded. The individual with the disability who uses the service animal still has the option to ride the bus on future trips without the service animal.

What if I'm not satisfied with the services provided?

CUSTOMER FEEDBACK

If you experience a problem with any aspect of the service, you may call or write to Votran's Customer Service Department. Please call (386) 756-7496 or (386) 761-7700 and ask to speak to a Customer Service Representative. To send your complaint in writing, direct your correspondence to:

**Votran Customer Service Department
950 Big Tree Road
South Daytona, FL 32119**

Please include details such as time, date, location and a description of the problem you experienced. This will help in determining the appropriate personnel to contact in order to resolve any difficulties you may have as quickly as possible.

If your complaint cannot be resolved, you may obtain information on the grievance process by contacting the Customer Service Manager and requesting a copy of our adopted Grievance Procedure.

OR

You may call the Florida Commission for the Transportation Disadvantaged Ombudsman Hot Line:

1-800-983-2435.

Acknowledgement of Receipt Form

The information provided in this guide is an important factor in helping you understand your transportation options on the Votran Gold Service. We encourage you to read it completely and to contact the Customer Service staff if you have any questions regarding the information contained within this booklet.

It's important for Votran staff to know that you have received this User Guide. Please sign your name below, detach this page, and return it to Votran. You will receive one Votran Gold Token as a thank you for completing this form.

Customer Signature

Date

Printed Name

**VOTRAN STRIVES TO PROVIDE THE HIGHEST LEVEL OF QUALITY SERVICE POSSIBLE.
WE APPRECIATE AND ENCOURAGE SUGGESTIONS AND COMMENTS FROM THE
CITIZENS OF VOLUSIA COUNTY.**

THANK YOU FOR USING VOTRAN

**FOR ADDITIONAL INFORMATION ON VOTRAN'S SERVICES, PLEASE VISIT US ON THE
WORLD WIDE WEB AT WWW.VOTRAN.ORG**

VOTRAN MISSION STATEMENT

**VOTRAN'S MISSION IS TO IDENTIFY AND SAFELY
MEET THE MOBILITY NEEDS OF VOLUSIA COUNTY.
THIS MISSION WILL BE ACCOMPLISHED THROUGH A
COURTEOUS, DEPENDABLE, COST EFFECTIVE AND
ENVIRONMENTALLY SOUND TEAM COMMITMENT TO
QUALITY SERVICE.**

INTRODUCCIÓN.....	1 - 4
DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS.....	5
ÁREAS DE SERVICIO.....	5
DESTINOS FINALES.....	6
HORAS DE SERVICIO.....	7
CALENDARIO DE DIAS DE FIESTA.....	7
ELIGIBILIDAD.....	8
EL PROCESO DE SOLICITUD.....	8
VISITANTES CON INCAPACIDADES.....	9
REQUERIMIENTOS DE RECERTIFICACIÓN.....	9
ASISTENCIA PARA LOS VIAJES.....	10
REQUERIMIENTOS DE EDAD.....	10
ASISTENTES DE CUIDADO PERSONAL.....	11
ACOMPAÑANTES.....	12
RESERVANDO SU VIAJE.....	13
CONTACTANDO AL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES.....	14
INFORMACIÓN REQUERIDA.....	15
VIAJES DE REGRESO.....	16
SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN.....	18
TOMANDO SU VIAJE.....	18
INFORMACIÓN SOBRE LA TARIFA.....	18
CONDUCTORES Y VEHÍCULOS.....	19
TRANSPORTACIÓN DE OXÍGENO.....	21
PERTENENCIAS.....	21
ESTATUS DE LLAMADA PENDIENTE (WILL CALL).....	21
CANCELACIONES Y PÓLIZA DE "AUSENCIA".....	22
DERECHOS Y RESPONSABILIDADES.....	23
OPINIÓN DEL CLIENTE.....	28
RECONOCIMIENTO.....	30
DESPEDIDA.....	31

INTRODUCCIÓN

Votran Gold es un servicio de Paratransito que va de puerta a puerta, donde el viaje es compartido. Debido a que el servicio es ofrecido de puerta a puerta, usted deberá estar en la planta baja para ser recogido por su transportación. Además, viaje compartido quiere decir que durante su viaje podrían haber paradas para recoger o dejar a otros clientes por el camino.

Este servicio especial es proporcionado solamente para aquellos individuos que no puedan usar la ruta regular de autobuses de Votran por su incapacidad, o cuando el servicio no este disponible en su área, o cuando usted no tenga otras maneras disponibles de transportación.

Para calificar para este servicio especial una aplicación deberá ser llenada y sometida a Votran para ser procesada y así determinar su elegibilidad.

Cuando este haciendo una reservación para usar el servicio, por favor tenga en mente que un viaje local (dentro de la misma área) puede tomar hasta una hora. Viajes desde un servicio de área hasta otro pueden tomar hasta dos horas.

¿Quién es elegible para usar Votran Gold?

La intención de Votran Gold es de servir a un grupo limitado de personas, incluyendo aquellos amparados debajo de las siguientes categorías:

- **Acta de Americanos con Incapacidades (ADA):** Aquellos individuos que residen a $\frac{3}{4}$ de una milla de una ruta de autobús establecida, pero que no pueden usar la ruta fijada de servicio de Votran por su impedimento

- **Desventaja de Transportación (TD)**

Incluye individuos calificados localizados en áreas donde rutas fijas de servicio no son disponibles, y que no cuentan con otros modos de transportación.

- **Agencias:** Incluye personas cuyos viajes son pagados bajo contratos negociados por la agencia.

El personal de Votran determinará la categoría apropiada de pago para cada cliente. Si usted tiene preguntas sobre el estatus de su elegibilidad, por favor llame al personal de Votran al (386) 756-7496.

¿Que grupos integran Votran Gold?

El servicio de Votran Gold está compuesto por la siguiente junta coordinadora:

Junta Coordinadora Local de Transportación Para Incapacitados (TDLCB): La TDLCB está establecida bajo Estatuto de Florida para fiscalizar la entrega de los servicios de paratransito, resolver disputas de los clientes, y vigilar la calidad de servicio.

- **La Coordinadora de Transportación para la Comunidad (CTC):** VOTRAN actúa como la CTC para el condado de Volusia, coordinando y proporcionando muchas de las necesidades de transportación para clientes elegibles para beneficios del ADA, TD y Medicaid.
- **Contratistas Privados:** Estos operarios proporcionan servicios de paratransito bajo contrato con Votran.

Para explicar los servicios ofrecidos a usted por Votran Gold, nosotros hemos preparado el siguiente MANUAL DEL USUARIO para ayudarlo a preparar sus viajes y para hacer que sus necesidades de transportación corran lo más fácil posible. Es importante que usted tome el tiempo para leer este manual completamente, y así evitar cualquier malentendido sobre los servicios ofrecidos por este sistema.

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

Aunque Votran Dorado (Gold) proporciona servicio a toda el área del Condado de Volusia, algunas restricciones pueden aplicarse a los viajes ofrecidos. Estas limitaciones pueden alterar las horas en que usted viaje, o los puntos de llegada que sean disponibles para usted.

AREAS DE SERVICIOS

La provisión del servicio Dorado (Gold) para el Condado de Volusia está dividido entre cuatro áreas de servicio, las cuales están definidas de la siguiente manera:

VOLUSIA ESTE - Ormond Beach, Ormond by the Sea, Holly Hill, Daytona Beach, South Daytona, Port Orange, Daytona Beach Shores, Wilbur-by-the-Sea and Ponce Inlet.

VOLUSIA SURESTE - New Smyrna Beach, Edgewater and Oak Hill.

VOLUSIA OESTE – Osteen, Enterprise, Cassadaga, DeLand, Orange City, Debary, Deltona, and DeLeon Springs.

VOLUSIA NOROESTE - Astor, Barberville, Pierson, and Seville.

¿Qué servicio está disponible para viajes entre áreas de servicio?

Viajes entre áreas de servicio son muy limitados y es importante revisar las horas de operación antes de que usted programe una cita.

Por favor llame al Departamento de Reservación para determinar las horas de servicio entre las áreas de servicio.

DESTINOS FINALES

El servicio de Votran Gold proporciona una transportación especializada que corre el Condado de Volusia. Sin embargo, algunas limitaciones de viaje podrían existir basadas en la categoría de cada solicitante calificado. Es importante que cada uno de nuestros clientes entienda que servicios están disponibles para ellos.

¿Hacia donde puedo viajar?

Dependiendo en el programa para el cual usted es elegible, algunas restricciones de servicio pudiesen aplicarse como resultado de regulaciones federales o estatales.

Clientes que califican para servicios bajo el **ADA** pudiesen solo programar viajes que comienzan y terminan en el corredor ADA. El corredor es un área que se ocupa dentro de $\frac{3}{4}$ de una milla, en cualquier lado de una ruta fija de autobús. Aunque usted pudiese estar certificado para viajar

con Votran Gold, todos los destinos finales en el condado puede ser que no estén dentro del corredor ADA.

Los clientes de Votran Gold que califican bajo el programa de **Desventaja de Transportación** son aquellos individuos localizados afuera del corredor ADA. Estos clientes están permitidos a programar viajes a lo largo del condado. Personas utilizando viajes patrocinados por una **Agencia** están autorizados únicamente a tomar esos viajes tal como sean ordenados por la agencia particular.

HORAS DE SERVICIO

Las Horas de Servicio esta en correspondiente a la ruta viaje de los Autobus. Usted puede revisar la rutas de Guia de servicios end detales en su heria de viaje, o puede llamar nuestro department de reservation. Las siguiente horas son de las guias general.

SEQUEDULA de la TARDE

Son limites las horas de servicio que están conviniente en Daytona en la tarde, durante las horas de 6:00 p.m. hasta las 11:30 p.m.

SQUEDULA de DOMINGOS

Son limites las horas de servicio que están conviniente en Daytona en los Domingos de 6:00 a.m. hasta 6:00 p.m.

CALENDARIO PARA LOS DIAS DE FIESTA

Los servicios de Votran no operan durante los siguientes

días; Año Nuevo, Acción de Gracias (Thanksgiving) y Navidad. Un servicio limitado está disponible para el Día de Conmemoración (Memorial Day), el 4 de Julio y el Día del Trabajo (Labor Day). Por favor llame al Departamento de Reservación para mas información sobre el Calendario De Días De Fiesta.

ELIGIBILIDAD

Mientras algunas personas prefieren usar el Servicio Dorado (Gold) en vez de la ruta fija de autobús, este servicio especializado esta diseñado para asistir a aquellos individuos que no pueden tener acceso a la ruta fija regular de los autobuses de Votran, debido a su incapacidad o porque el servicio de dicha ruta no este disponible en su área, y usted no tiene otro modo de transportación. Para determinar si una persona esta o no siendo beneficiada por el servicio de Votran Gold, un proceso de elegibilidad ha sido establecido.

EL PROCESO DE SOLICITUD

Cualquier residente del Condado de Volusia puede pedir una **PLANILLA DE ELEGIBILIDAD** a Votran llamando a cualquiera de los teléfonos impresos al frente de este manual. La Planilla de Elegibilidad deberá ser **llenada completamente** para ser considerada para los servicios de transportación de Votran. Si usted requiere asistencia llenando su planilla, el personal de Votran está disponible para ayudarle. La Planilla finalizada será repasada por Votran y la determinación de elegibilidad será tomada en base a la información dada. Una entrevista o evaluación

suministrada por nuestro personal pudiese ser requerida para completar el proceso.

El proceso de elegibilidad puede tomar hasta veintiún (21) días para completar. Si usted califica para el Servicio Dorado (Gold) de Votran, la programación de viajes futuros es un proceso rápido y fácil.

VISITANTES CON INCAPACIDADES

Votran proporciona un servicio de paratránsito complementario para individuos que viajan al condado de Volusia, y son elegibles para servicios bajo el Acta de Americanos con Incapacidades (Americans with Disabilities Act - ADA). Si estos individuos han sido certificados como “Elegibles para Paratránsito ADA” por una entidad pública, la certificación será reconocida hasta los 21 días. Si ellos no han sido certificados como elegibles por otra entidad pública pero reclaman que son elegibles por medio del Paratránsito ADA, tendrán derecho a “elegibilidad presuntiva” hasta los 21 días. Si el servicio es necesitado mas allá de este periodo, estos individuos serán requeridos a aplicar para elegibilidad en el área que están visitando.

REQUERIMIENTOS PARA LA RECERTIFICACIÓN

Para asegurar que nosotros podamos proporcionarle el mejor servicio posible, Votran deberá mantener archivos

exactos y vigentes. Por lo tanto, nuestros **clientes serán sometidos a una re-certificación cada tres (3) años.** (Con la excepción de certificaciones temporales).

ASISTENCIA PARA LOS VIAJES

Muchos de nuestros clientes requieren asistencia durante sus viajes. Mientras los conductores de Votran pueden proveer asistencia para montarse y bajarse del vehículo, algunos clientes requieren un cuidado mas personalizado. Esta sección del Manual está dirigido a nuestros clientes cuyas necesidades se extienden mas allá de la responsabilidad de un Operario del Servicio Dorado (Gold) de Votran.

¿Qué edad debe tener una persona para poder utilizar el Servicio Gold de Votran?

REQUERIMIENTOS DE EDAD

Niños bajo la edad de seis (6) años **TIENEN** que viajar acompañados. Niños de cuatro (4) años o menor con un

peso de 45 lbs. tienen que usar una silla con cinturón de seguridad y restricción. Debido al costo de adquisición, mantenimiento y reemplazo de dichas sillas, al igual que por razones sanitarias debido al contagio de enfermedades, cada adulto u acompañante deberá traer su propia silla para el/(los) niño(s).

¿Qué pasa si necesito un asistente que viaje conmigo?

ASISTENTES DE CUIDADO PERSONAL

Niños bajo la edad de seis (6) años e individuos que requieran asistencia especial mientras están en ruta, deberán estar acompañados por un asistente de cuidado personal (personal care attendant PCA). El asistente deberá estar disponible para proporcionar el cuidado necesario para el cliente, y su transportación será otorgada gratis.

Solo un asistente de cuidado personal podrá viajar gratis. En casos donde no es evidente que el individuo necesite un asistente, es requerida una documentación médica explicando la razón del porque se necesita un acompañante.

El asistente de cuidado personal (PCA) viajará con el cliente para asistir con las funciones vitales y para facilitar el viaje. Aunque el PCA pueda estar acompañando a un cliente, el operario de Votran Gold todavía tiene la responsabilidad de asistir de puerta a puerta. Tanto el PCA como el cliente deberá ser recogido y luego dejado en la misma dirección.

El pedido de un PCA deberá ser aprobado en la planilla inicial para que el individuo sea elegible para viajar con el cliente. Para ser elegible como un PCA, un doctor u otro profesional calificado debe incluir esta información en su planilla.

La información dada deberá reflejar sus limitaciones funcionales que requieren que usted tenga asistencia adicional. Si su estatus físico cambia después de que su planilla sea aprobada sin que el PCA sea autorizado, y usted necesita asistencia adicional, una carta deberá ser escrita por un doctor u otro profesional calificado, y entregada a Votran explicando porque ahora usted necesita un PCA.

¿Cuándo es que nosotros requerimos a un PCA o a un acompañante?

Agencias que programan viajes para niños bajo la edad de seis (6) años serán responsables por proveer acompañantes o ayudantes en el autobús sí un padre o guardián no está con el niño. El padre o guardián acompañando a un niño menor de edad no debe traer niños adicionales al menos que los otros jóvenes tengan una cita reservada y estén recibiendo el servicio.

Los operadores de vehículos de Votran Dorado (Gold) están disponibles para asistir a los pasajeros desde la puerta de su punto de partida hasta su punto de llegada. Sin embargo, nosotros requerimos que los pasajeros que necesiten ayuda adicional después de llegar a su destino, viajen con un acompañante.

Acompañantes

Un acompañante puede acompañar a un cliente elegible para el sistema de Paratrásito ADA. Sin embargo, los dos deben ser recogidos y luego dejados en la misma dirección. Acompañantes pagan la misma cantidad que la del cliente elegible (Actualmente \$2.00). Al momento de hacer una reservación, usted deberá indicar si el acompañante estará viajando con usted.

SERVICIO DE ANIMALES

Animales de Servicio son bienvenidos a todas facilidades de Votran, en todos los vehículos de Votran y en todos los vehículos contratados por Votran, bajo la ley de la Florida 413.08. Todos los demás animales no enjaulados están prohibidos.

RESERVANDO SU VIAJE

Debido al volumen de clientes atendidos por Votran Gold cada día, los viajes deben ser llamados antes de tiempo para permitir la programación del horario apropiado.

¿A quien llamo para servicio?

CONTACTANDO AL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES

Usted puede pedir un viaje llamando al Departamento de Reservas usando los números de teléfono que están impresos al frente de este manual.

Pedidos para servicio para el PRÓXIMO DÍA deben ser llamados antes de las 4:00 p.m del día antes de su viaje.

Servicio para el mismo día no esta disponible.

Pedidos para servicio durante un lunes no deben ser llamados mas tarde del Viernes anterior a las 4:00 p.m.

Viajes deben ser reservados con hasta dos (2) semanas de anticipación llamando al departamento de reservaciones entre las 7:00 a.m y las 6:30 p.m de lunes a sábado.

¿Qué hago si las líneas de teléfono están ocupadas?

Debido al número de pedidos de viajes que nosotros recibimos a diario, nuestras líneas de teléfono están algunas veces ocupadas. Cuando usted llame para una reservación de servicio y escucha un mensaje, por favor permanezca en la línea hasta que el próximo agente disponible lo atienda. Por favor note que nuestras horas más congestionadas son entre las 8:00a.m. hasta las 10:00a.m. y desde las 12:00p.m. hasta las 2:00p.m. Las mejores horas para llamar son entre las 10:00a.m. y 12:00p.m. o después de las 2:00p.m.

¿Qué información necesito proveer cuando haga una llamada para hacer una reservación?

INFORMACIÓN REQUERIDA

Cuando usted llame para hacer una cita por favor tenga la siguiente información disponible:

- Punto de Partida – Nombre, Número de Teléfono, Dirección, incluyendo el número del apartamento o del edificio, municipio o ciudad y código postal.
- Destino Final
 - o Dirección Física (incluyendo: municipio o ciudad y código postal)
 - o Número de Teléfono
 - o Nombre de su Doctor
 - o Dirección y número de la Oficina de su Doctor
 - o Nombre de la Facilidad, si es pertinente
- Hora de Cita y Hora de Vuelta
- Por favor informe al agente de reservación si usted requiere cuidado personal de un asistente (PCA) en su viaje, y especifique si el PCA es ambulatorio o está en una silla de ruedas.
- También, por favor informe al agente de reservación si algún otro requerimiento adicional de viaje es necesario para programar su viaje, tal como es viajar con un animal de servicio.
- Información de Viaje de Regreso- ubicación exacta y la hora (por favor ver la sección de Viajes de Regreso para mas detalles).

Siempre trate de darle al agente de reservaciones la hora que usted necesita llegar a su destino final, o la hora de su cita médica. Debido a que su vehículo estará buscando a

varios clientes, los viajes están programados en base a la hora de su cita. Hay hasta una hora de anticipo que requiere que los clientes estén preparados para ser buscados antes de su hora programada. Es decir, que si usted ha hecho una cita para ser recogido a las 9:00a.m. usted podría ser buscado tan temprano como a las 8:00a.m.

Si usted está viajando entre áreas de servicio, usted debe estar preparado para su cita con dos (2) horas de anticipo.

¿Cómo hago para programar mi viaje de regreso?

VIAJES DE REGRESO

Cuando usted programa su transportación, usted **TIENE** que también programar su viaje de vuelta. Viajes de regreso que no estén programados con anticipo no serán aceptados.

Votran podrá ser más complaciente con cambios en su viaje de vuelta si somos notificados puntualmente. Por favor contacte a Votran lo mas pronto posible para informarnos de los cambios sobre su viaje. Si usted no está preparado para regresar con nosotros para su viaje de vuelta, tendrá que esperar hasta que otro viaje de vuelta se haga disponible. Por lo tanto es importante programar su viaje de vuelta lo suficientemente tarde para asegurarse de que estará listo

cuando su vehículo llegue.

Cuando esté haciendo su cita con el doctor, por favor informe a la oficina del doctor que estará viajando en transportación pública y que usted necesita estar listo para regresar cuando su vehículo llegue.

En la mayoría de los casos, usted será recogido en la misma ubicación en la que usted fue dejado. Si por alguna razón la ubicación para buscarlo es diferente, por favor dígame al agente de reservación **exactamente donde es que usted estará esperando para su viaje de vuelta.** **El conductor será dado esta información y estará buscándolo a esa ubicación. No se vaya del área ya que podría perder su viaje.**

Por favor acuérdesse que una (1) hora de entrega de la persona a su lugar de llegada, aplica a todos los viajes de regreso.

Si esta listo para su viaje de vuelta mas de una (1) hora antes de la hora programada, usted puede contactar a Votran para pedir que lo busquen mas temprano. Si usted espera mas de una (1) hora después de su hora programada para que lo recojan, llame a uno de los teléfonos al frente de este manual y un representante lo ayudará. El llamar dentro del tiempo anticipado para su viaje de vuelta no adelantara su búsqueda.

Nuestros vehículos solo hacen paradas en sus puntos predeterminados de origen, y en los destinos finales. Nuestros conductores no harán paradas adicionales excepto en casos de emergencia.

SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN

Una orden permanente o servicio de suscripción puede ser establecida cuando un cliente viaja regularmente entre los mismos puntos de partida y llegada (dos veces o más a la semana), a las mismas horas. Usted salvara tiempo introduciendo una orden permanente; sin embargo usted debe contactar al departamento de reservaciones inmediatamente si sus planes cambian para evitar ser cargado con una cancelación o marcado ausente por no presentarse. (No show)

¿Cuáles son las mejores horas para viajar en el sistema?

El sistema de Votran opera en las calles publicas y en las carreteras. Ocasionalmente nuestros vehículos corren atrasados durante los periodos de alta demanda como lo es durante eventos especiales, horas de tráfico, o debido al tiempo inclemente.

TOMANDO SU VIAJE

INFORMACIÓN SOBRE LA TARIFA

Las tarifas de los vehículos de Votran dependerán sobre su patrocinio u origen de fondos. Su agente de reservaciones le dirá el costo de su viaje cuando el mismo sea reservado.

El conductor cobrará su tarifa cuando usted aborde el vehículo. Usted debe entregar el **monto exacto**. Nuestros conductores no cargan dinero y no harán paradas adicionales para obtener cambio. Si usted falla en pagar la tarifa apropiada, esto pudiese comprometer su elegibilidad para transportación.

Por favor no les entregue propina a los conductores.

Fichas de una vía (tokens) están disponibles para la venta en cantidades de diez (10). Para mas información sobre la compra de estas fichas (de una vía), por favor llame 386-756-7436 extensión 4105

¿Qué tipo de vehículo me recogerá?

CONDUCTORES Y VEHICULOS

Votran opera vehículos diseñados para hospedar clientes ambulatorios y en silla de ruedas.

Los conductores del Servicio Dorado (Gold) no son responsables por cargar, conectar o desconectar ningún equipo usado por el cliente.

Por favor asegúrese que todo el equipo este funcionando adecuadamente e independientemente antes del comienzo de su viaje.

Para lograr las metas de la transportación de viajes compartidos, se cuenta con que los clientes compartan la transportación con otros clientes. Los clientes no deben requerir servicio con un proveedor específico. Cuando

usted pide el servicio, usted puede que viaje con uno de los contratistas privados o con uno de los vehículos de Votran.

Todos los conductores de Votran o por Contrato, se les requiere que usen uniformes y divisas de identificación con foto. Todos los vehículos están marcados simplemente con el nombre de la compañía en una ubicación prominente.

Votran Gold proporciona servicio de paratransito de puerta a puerta. Nuestros conductores están entrenados para ayudar a las personas que necesitan asistencia para abordar y desmontarse del vehículo. Nosotros **no entramos a la casa de una persona, ni al cuarto de una persona en un hogar de cuidado.** Adicionalmente, **nosotros no iremos mas allá del primer piso de una residencia multi-familiar.** El cliente debe esperar en la planta baja del pasillo, o en la entrada principal.

Nuestros vehículos están equipados para trasladar sillas de rueda comunes (o mini-motos “scooters”), sin embargo el cliente debe tener su propia silla de ruedas.

Una silla de ruedas común no debe exceder las 30 pulgadas de ancho y 48 pulgadas de largo (medido con dos pulgadas sobre la tierra) y no pueden pesar más de 600 lbs. cuando están ocupadas.

Clientes en Sillas de Ruedas deben estar en el primer piso con no más de un (1) paso entre la entrada de la residencia y la planta baja. Si hay mas de un (1) paso, una rampa accesible deberá ser instalada en orden para asistir al cliente. Adicionalmente, clientes en sillas de ruedas deben tener una área accesible para abordar, donde el elevador pueda ser desplegado seguramente. El área que lleva hasta la zona de abordamiento debe ser firme para poder sostener el acercamiento hacia el elevador de la silla de ruedas.

Gramma, grava y arena suave (arenilla) no son superficies aceptables.

SILLAS DE RUEDAS DEBEN SER EQUIPADAS CON APOYO PARA LOS PIES.

Los vehículos están equipados con una silla de ruedas para ayudar a abordar aquellos clientes con movilidad limitada. Esta silla de ruedas no es para usarla como modo de transportación, es solo para asistir a nuestros clientes a abordar y desmontar el vehículo.

TRANSPORTACIÓN DE OXÍGENO

Viajes con equipo de oxígeno están permitidos siempre y cuando este sea administrado por si mismo, y el equipo se pueda guardar seguramente mientras el vehículo está en ruta. Los conductores de Votran y contratistas no están permitidos a suministrar, conectar o desconectar el oxígeno.

PERTENENCIAS

La propiedad del cliente que pueda ser cargada por el mismo y/o por el conductor en un viaje, y que pueda ser guardada con seguridad en el vehículo, será permitida a ser trasladada con el cliente.

ESTATUS DE LLAMADA PENDIENTE (WILL CALL)

De vez en cuando un cliente puede que no este listo para hacer su viaje de regreso cuando el vehículo del servicio de Votran Gold llega a recogerlo. Si esto ocurre, el cliente será colocado en estatus de llamada pendiente. (Will call) Esto

significa que usted debe contactar a Votran cuando usted este listo para su viaje de vuelta y así usted será recogido tan pronto como un vehículo este disponible.

¿Qué pasa si yo decido no viajar después de haber hecho la cita?

CANCELACIONES Y LA POLIZA DE “AUSENCIA”

Individuos, sus guardianes o su agencia patrocinadora deben cancelar sus viajes tan pronto como sepan que el viaje no será desempeñado. Estos viajes deberán ser cancelados por lo menos una (1) hora antes de la hora fijada para evitar ser clasificado como alguien que estuvo ausente y no se presento. (No show) Si el individuo responde a cualquier notificación de “ausencia” y luego entrega evidencia aceptable y verificable sobre unas circunstancias no prevista e inevitables, o un error con la programación de la cita, el viaje perdido no contará como “ausente”.

Personas que llamen con menos de una (1) hora para cancelar un viaje serán catalogados como “ausente” (no show) y se les informara de la sanción. En la primera ocurrencia de “ausencia” una carta será enviada por Votran explicando la póliza. Sí una tercera infracción acontece dentro de los 30 días desde la primera ocurrencia, una carta notificándole al cliente que han sido suspendidos del servicio por dos (2) semanas será mandada por Votran.

Cuando un individuo es reintegrado al programa y ellos tienen tres (3) ausencias o más en un periodo de 30 días, la segunda suspensión también será de 30 días. Cuando el cliente es reintegrado de nuevo y tres (3) infracciones ocurren dentro de 30 días, la suspensión será de 60 días. Al transcurrir una cuarta ofensa, los privilegios del individuo

serán revocados permanentemente.

Individuos que llamen con un día o más de anterioridad para cancelar un viaje, el viaje será hecho inactivo y no contará como una cancelación.

Cancelaciones hechas al mismo día con excepción de aquellas hechas con una hora de anticipo serán clasificadas como cancelaciones. Seis (6) cancelaciones serán permitidas en un mes. Más de seis (6) y serán sujetas a la misma acción progresiva de la póliza de “ausencias”.
(no shows)

Si un individuo tiene un viaje programado de ida y vuelta y esta ausente para la primera porción del viaje, el viaje de regreso no será cancelado al menos que el individuo llame a Votran para cancelar el viaje de vuelta. Si el viaje de regreso no es cancelado por la persona, entonces contará como dos ausencias para el mismo día reflejadas en el expediente del individuo.

LOS CLIENTES DE VOTRAN SON ÚLTIMAMENTE LOS RESPONSABLES PARA LA CANCELACIÓN DE VIAJES

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

La Comisión de Florida dedicada a la Transportación para los Incapacitados ha establecido los siguientes derechos y responsabilidades para servicios de paratransito como los de Votran Gold. Por favor recuerde que Votran actúa como

la CTC para el condado de Volusia.

SEGURIDAD:

Los clientes tienen el derecho a:

1. Viajes en vehículos con aire acondicionado y calefacción (calentadores).
2. Vehículos que son seguros, limpios, equipados con todo lo apropiado y donde no es permitido fumar.
3. Cinturones de seguridad apropiados y/o artefactos de movilidad que se ajustan para mayor seguridad.
4. Puntos de transferencia para los vehículos que son cubiertos y seguros.
5. Un conductor propiamente identificado.
6. Suficientes asientos adecuados con espacio extenso para incluir animales de servicio.
7. Asistencia proporcionada para ayudar con la movilidad de artefactos hacia arriba y hacia abajo a lo máximo de un paso
8. Póliza vigente de la Coordinadora de Transportación Comunitaria (CTC) para emergencias médicas durante traslados.

Clientes tienen la responsabilidad de:

1. Estar listos y a la espera del vehículo en una ubicación segura hasta una (1) hora antes de la hora de la cita;
2. Mantener cinturones de seguridad y los ajustes de los artefactos de movilidad seguros hasta que el vehículo se detenga.
3. Permanecer sentados hasta que el vehículo se pare o

se detenga completamente.

4. Reportar cualquier peligro de seguridad.
5. Mantener sillas de ruedas y otros artefactos que lo ayuden a movilizarse en buena condición.
6. No tocar u operar equipo perteneciente al vehículo.
7. Dirigirse sobre la provisión de los asientos o sillas de auto a la CTC.
8. Informar a la CTC sobre las condiciones mentales o físicas del cliente antes de usar la transportación: y
9. Atenerse a la póliza para conducta disruptiva o violenta.

CORTESÍA:

Clientes tienen el derecho a:

1. Conductores entrenados, que son profesionales y atentos.
2. Asistencia para abordar y desmontarse del vehículo, asistencia hasta su asiento; y
3. Asistencia con todos los bultos y/o paquetes que puedan ser cargados por un pasajero y un conductor en un viaje.

Clientes tienen la responsabilidad de:

1. Llamar para cancelar viajes por lo menos una (1) hora antes del tiempo acordado para recogerlo, y así evitar ser clasificado como “ausente”. (No show)
2. Informar la CTC de toda información pertinente sobre el viaje.
3. Entregar el costo correcto.
4. Estar listo a la hora de ser recogido; y

5. Asegurarse de la higiene personal.

QUEJAS:

Clientes tienen el derecho a:

1. Quejarse sin miedo a represalias.
2. Investigaciones inmediatas, resoluciones efectivas; e
3. Información vigente y completa sobre el programa.

SERVICIO:

Clientes tienen el derecho de:

1. Ser recogidos dentro del tiempo asignado de una (1) hora (dos horas para viajes entre áreas de servicio)
2. Tener la expectativa de que el conductor esperará hasta cinco minutos.
3. Tener acceso y hacer llamadas gratis a la CTC.
4. Ser dejado a su cita a tiempo.
5. Utilizar la póliza de la CTC sobre ordenes permanentes; y
6. Utilizar la póliza de la CTC sobre ausencias.

Clientes son responsables por:

1. Informarle al agente de reservación sobre el horario de

las citas.

2. Aceptar el servicio de viaje compartido.
3. Programar pedidos de viajes con por lo menos un día de anticipo; y
4. Proporcionar su propia silla de ruedas y/o su propio asistente o acompañante.

¿Qué otras responsabilidades tengo como pasajero de Votran?

SEGURIDAD

Los pasajeros son responsables por observar las reglas de seguridad incluyendo el uso de cinturones de seguridad, de no pararse cuando el autobús este en marcha, y de esperar por el conductor para que los asista a subirse y bajarse del autobús.

La ley del Estado de Florida ha determinado que todos los pasajeros en vehículos de Paratránsito **TIENEN QUE USAR CINTURONES DE SEGURIDAD**. El pasajero que rehúse permanecer sentado sin el cinturón de seguridad le será negado el servicio. Si usted tiene documentación médica explicando que el uso del cinturón de seguridad podría ser perjudicial para su salud, entonces este reglamento no le será impuesto. Por favor informe al agente de reservación sobre su situación cuando programe su primer viaje. Adicionalmente, usted tendrá que entregarle a Votran la documentación médica escrita para que dicho requerimiento no se le sea impuesto.

CONDUCTA APROPRIADA

Pasajeros no deben comer, tomar, fumar o escupir dentro del autobús. Los pasajeros son responsables por

considerar a los otros pasajeros durante los viajes compartidos, practicando buena higiene personal y conteniéndose de hacer ruido excesivo, de cambiarse constantemente de asiento, de lanzar objetos, pelear, sacar las cabezas o los pies fuera de las ventanas, de comportamiento y lenguaje obsceno, etc. Este comportamiento no será tolerado.

En acuerdo con la Póliza de Votran, el servicio puede ser terminado debido a amenazas, tratamiento violento o abusivo hacia el proveedor o los otros pasajeros. Servicio puede ser negado si el pasajero forma parte de conducta seriamente disruptiva o ilegal. Conducta disruptiva seria no incluye comportamiento o apariencia que solo ofende, molesta o resulta ser inconveniente para otros pasajeros o empleados.

Cuando lo ha sido determinado por el Administrador de Operaciones de Votran que la suspensión sea iniciada, comunicación de la suspensión del servicio será hecha por teléfono o por correo al Pasajero o al Padre/Guardian del Pasajero con una copia para la agencia apropiada. (Si es necesario)

¿Qué pasa si yo no estoy satisfecho con los servicios proporcionados?

OPINIÓN DEL CLIENTE

Si usted tiene algún problema con cualquier aspecto del servicio, usted puede llamar o escribir al Departamento de Servicio al Cliente de Votran. Favor llamar al (386) 756-7496 o al (386) 761-7700 para hablar con un Representante de Servicio al Cliente. Para enviar su queja por escrito, dirija su

correspondencia a:

**Votran Customer Service Department
950 Big Tree Road
South Daytona, FL 32119**

Por favor incluya detalles como la hora, fecha, ubicación y una descripción de su problema. Esto ayudará en determinar el personal apropiado para contactar en orden para resolver cualquier dificultad que usted tenga, lo mas pronto posible.

Si su queja no puede ser resuelta, usted puede obtener información sobre el proceso de agravio contactando al Jefe de Servicio al Cliente, requiriendo una copia de nuestro Procedimiento de Agravio.

O

Usted puede llamar a la Comisión de la Transportación para Incapacitados de Florida Ombudsman (Línea Gratis) - 1-800-983-243.

Reconocimiento de Recibo de esta Forma

La información proporcionada en este manual es un factor importante para ayudarlo a usted con sus opciones de transportación con el Servicio de Votran Dorado (Gold). Nosotros le recomendamos que lea este manual completamente, y a contactar al personal del Servicio al Cliente si usted tiene alguna pregunta sobre la información que contiene esta guía.

Es importante que el personal de Votran sepa que usted a recibido este Manual del Usuario. Por favor firme su nombre abajo, y despegue esta paágina regresándola a Votran. Usted recibirá una Ficha Dorada (Gold) de Votran dándole las gracias por haber llenado esta forma.

Firma del Cliente

Fecha

Escriba su Nombre
En letra de molde.

VOTRAN SE ESFUERZA POR PROVEER UN SERVICIO DE LA MÁS ALTA CALIDAD POSIBLE. NOSOTROS APRECIAMOS Y AGRADECEMOS COMENTARIOS Y SUGESTIONES DE LOS CIUDADANOS DEL CONDADO DE VOLUSIA.

GRACIAS POR USAR EL SERVICIO DE VOTRAN