

## **Apéndice F: Política de no presentación de GoApex**

### No presentaciones y cancelaciones tardías

Las políticas de no presentación y cancelación tardía deben cumplir lo establecido en la Ley ADA y CFR. Para evitar una no presentación o una cancelación tardía, el cliente debe estar listo en el lugar designado para la recogida dentro del margen de recogida proporcionado por el Representante de Servicio al Cliente. Todos los viajes, incluidos los viajes de la suscripción que se organizan previamente, de manera recurrente, están sujetos a esta Política de no presentación.

### No presentación

Se produce la no presentación cuando se cumplen todos los siguientes criterios:

- El pasajero no ha llamado para cancelar el viaje programado al menos 1 hora antes del inicio de la ventana de recogida.  
Y
- El vehículo llega al lugar de recogida programado dentro de la ventana de recogida de 30 minutos.  
Y
- El conductor ha esperado 5 minutos después de haber llegado al lugar durante la ventana de recogida.

Después de 5 minutos de espera, se le indica al conductor que deje un aviso de No presentación y se procede a trasladarse al siguiente destino.

### Cancelación tardía

Una cancelación tardía se produce cuando el pasajero no llama para cancelar un viaje programado específico al menos 1 hora antes del inicio de la ventana de recogida. Las cancelaciones tardías se considerarán “No presentaciones”.

Se solicita a los pasajeros con viajes de la suscripción que den aviso a GoWake Access tan pronto como se sepa si el pasajero debe cancelar un viaje recurrente en particular (por ejemplo, debido a vacaciones). GoWake Access solicita un aviso con una semana de antelación para cancelaciones de viajes de la suscripción conocidas a fin de despejar ese intervalo de tiempo para que otros pasajeros puedan reservar. Sin embargo, no habrá consecuencias a menos que el viaje se cancele menos de 1 hora antes del inicio del período de recogida, según la definición de cancelación tardía anterior.

### No presentaciones que exceden el control del pasajero

Los viajes cancelados por motivos que exceden el control del pasajero no se considerarán como “No presentaciones”. Esto incluye viajes perdidos debido a una enfermedad repentina, emergencia familiar o personal, retraso en la conexión de transporte público, retraso en la cita, condiciones climáticas extremas, error del operador, retraso del paratransito u otras razones no previstas por las que no es posible llamar para cancelar a tiempo o para realizar los viajes según lo programado.

### Viajes posteriores

Si un pasajero no se presenta para el tramo de ida de un viaje de ida y vuelta, seguirá manteniendo los viajes de regreso y los viajes posteriores en los horarios establecidos a menos que haya una indicación de un pasajero u otra fuente confiable de que no necesitará los viajes de regreso. GoWake Access intentará comunicarse con el cliente para ver si necesita el viaje de regreso para evitar otra no presentación.

### Notificaciones de no presentación

GoWake Access enviará una advertencia por escrito después de que se produzcan cinco (5) no presentaciones. La correspondencia escrita incluirá el número total de No presentaciones y el porcentaje de No presentaciones en referencia al número total de viajes reservados en el mes calendario. Las fechas, los horarios y los lugares específicos de cada no presentación en el mes calendario se proporcionarán por escrito a pedido del pasajero.

### Patrón y práctica de no presentaciones

Los pasajeros pueden ser suspendidos del servicio de paratransito cuando muestran un “patrón y práctica” de no presentación, lo que ocurre cuando:

- Un pasajero tiene cinco (5) no presentaciones o más en un mes calendario; Y
- El número de No presentaciones representa más del 15% de los viajes reservados por el pasajero en un mes calendario.

### Períodos de suspensión

Es posible que se apliquen los siguientes períodos de suspensión:

- Primera violación : Carta/mensaje de correo electrónico de advertencia
- Segunda violación: 7 días de suspensión
- Tercera violación: 14 días de suspensión
- Cuarta violación: 30 días de suspensión

### Política para la notificación en caso de no presentación

ADA

Usuario

Dirección

Estimado

Es política de GoApex informar a nuestros usuarios de los factores que pueden afectar sus servicios de tránsito. Las no presentaciones son uno de esos factores.

Las no presentaciones, así como las cancelaciones tardías, significan viajes desperdiciados que podrían haber sido utilizados por otros pasajeros. Es política de GoApex registrar las no

presentaciones de cada cliente y aplicar las sanciones apropiadas cuando los clientes establecen un patrón de no presentaciones excesivo.

Para su información, se adjunta la política que proporciona lo que define una no presentación y las acciones que se pueden tomar.

Gracias por su apoyo.