



# Gid pou Sèvis nan RIDE



# TABLO KONTNI YO

<b>Enfòmasyon jeneral</b> .....	<b>3</b>
Ki sa ki RIDE la? .....	3
Ki kote li sèvi? .....	3
Konbyen li koute?.....	4
<b>Pran yon vwayaj</b> .....	<b>4</b>
Kouman pou mwen ajoute lajan? .....	4
Kouman pou mwen tcheke balans mwen an? .....	5
Kouman pou mwen rezève yon vwayaj? .....	5
Kouman pou mwen chanje oswa anile yon vwayaj? .....	6
Kouman yo pral fè m konnen sou vwayaj mwen an?.....	7
Kouman mwen ka fè yo vin chèche m san okenn pwoblèm? .....	8
<b>Règleman Vwayaj, Chofè ak Kliyan</b> .....	<b>8</b>
E si mwen pa jwenn lè mwen pi pito pou yo vin chèche m? .....	8
Èske mwen ka mande yon machin oswa chofè espesifik? .....	8
Konbyen tan mwen pral nan yon machin? Èske mwen bezwen transfere? .....	9
E si mwen anile vwayaj mwen an twò ta oswa si mwen rate l? .....	9
Ki asistans mwen ta dwe atann nan men chofè mwen an? .....	10
Kisa mwen atann pou m fè pandan m nan machin nan?.....	11
Konbyen bagaj mwen ka pote?.....	11
Ki bèt mwen ka pote abò?.....	11
Kouman pou mwen vwayaje ak timoun yo?.....	12
<b>Lòt Enfòmasyon</b> .....	<b>12</b>
Kouman pou mwen soumèt yon kesyon, konpliman, oswa plent? .....	12
Ki lòt bagay mwen bezwen konnen? .....	12

Enfòmasyon ki nan gid sa a kapab chanje. Tanpri vizite [www.mbta.com/theride](http://www.mbta.com/theride) pou jwenn vèsyon aktyèl gid sa a ak enfòmasyon sou pwogram yo.

Pou mande enfòmasyon sa yo nan fòm altènatif (bray, odyo, elektwonik) oswa lòt lang, tanpri rele 1-800-392-6100 [www.mbta.com/customer\\_support](http://www.mbta.com/customer_support).

To request this information in alternative formats (Braille, audio, electronic) or other languages, please call 1-800-392-6100, [www.mbta.com/customer\\_support](http://www.mbta.com/customer_support).

Para solicitar esta información en formatos alternativos (Braille, audio, electrónico) u otros idiomas, llame al 1-800-392-6100, [www.mbta.com/customer\\_support](http://www.mbta.com/customer_support).

Para solicitar esta informação em formatos alternativos (Braille, áudio, eletrônicos) ou outras línguas, ligue para 1-800-392-6100, [www.mbta.com/customer\\_support](http://www.mbta.com/customer_support).

要以其他格式(盲文, 音频, 电子)或其他语言请求这些信息, 请致电1-800-392-6100 [www.mbta.com/customer\\_support](http://www.mbta.com/customer_support)。

要以其他格式(盲文, 音頻, 電子)或其他語言請求這些信息, 請致電1-800-392-6100 [www.mbta.com/customer\\_support](http://www.mbta.com/customer_support)。

Чтобы запросить эту информацию в альтернативных форматах (шрифт Брайля, аудио, электронный) или на других языках, позвоните по телефону 1-800-392-6100 [www.mbta.com/customer\\_support](http://www.mbta.com/customer_support).

Để yêu cầu thông tin này theo các định dạng khác (Chữ nổi, âm thanh, điện tử) hoặc các ngôn ngữ khác, vui lòng gọi số 1-800-392-6100 [www.mbta.com/customer\\_support](http://www.mbta.com/customer_support).

Pour demander cette information dans d'autres formats (Braille, audio, électronique) ou dans d'autres langues, veuillez composer le 1-800-392-6100 [www.mbta.com/customer\\_support](http://www.mbta.com/customer_support).

Per richiedere queste informazioni in formati alternativi (Braille, audio, elettronico) o altre lingue, chiamare il numero 1-800-392-6100 [www.mbta.com/customer\\_support](http://www.mbta.com/customer_support).

ដើម្បី មឺន ័ង ន ព ត័ម នេដើន ័ម ទ រង ទ យដេសើ ងៗ ( អក ើ រ ័ត ដ ម ង ដ អ ើ ឡ ័ត ទ ត ន ័ក ) ឬ ័ស ើ ័ស ង ង ើ ើ ើ ័ត ម រ រ ព ទ ម ័ ដ ើ ខ 1-800-392-6100 [www.mbta.com/customer\\_support](http://www.mbta.com/customer_support)។

## **Enfòmasyon jeneral**

### **Ki sa ki RIDE la?**

Sèvis transpò parapò RIDE a bay moun ki elijib yo transpòtasyon piblik pataj pòt an pòt ak machin aksesib yo ki pa kapab itilize transpò ak wout fiks (otobis, tren, chariot) tout tan oswa yon ti tan akòz yon pwoblèm fizik, kognitif oswa mantal. andikap.

Se Massachusetts Bay Transportation Authority (MBTA) ki opere RIDE an konfòmite ak Lwa Federal Ameriken andikape yo (ADA). Dapre ADA a, paratransit fonksyone kòm yon 'relè sekirite' pou moun ki gen andikap anpeche yo itilize transpò piblik. Li pa fèt pou yon sistèm transpò konplè ki satisfè tout bezwen moun ki andikape yo. Transpò piblik diferan de transpò sèvis medikal oswa moun. Kòm se yon sèvis pataj, ou ka vwayaje ak lòt kliyan ki prale nan menm direksyon jeneral la. Tan vwayaj ADA yo dwe konparab ak menm vwayaj yo pran sou wout fiks (otobis, tren oswa chariot) plis 20 minit anplis.

### **Ki kote li sèvi?**

RIDE konpleman sistèm wout fiks la, ki fonksyone 365 jou pa ane jeneralman ant 5 am ak 1 am nan senkant-uit (58) vil ak vil. Pou vwayaj ki gen orijin ak destinasyon ki nan 3/4 mil nan sèvis wout fiks ki opere andeyò lè sa yo, oswa nan lòt minisipalite ki nan 3/4 mil nan sèvis otobis MBTA, sèvis RIDE pwolonje disponib.

RIDE a sèvi vil ak vil sa yo: Arlington, Bedford, Belmont, Beverly, Boston, Braintree, Brookline, Burlington, Cambridge, Canton, Chelsea, Cohasset, Concord, Danvers, Dedham, Everett, Hingham, Holbrook, Hull, Lexington, Lincoln, Lynn, Lynnfield, Malden, Marblehead, Medfield, Medford, Melrose, Middleton, Milton, Nahant, Needham, Newton, Norwood, Peabody, Quincy, Randolph, Reading, Revere, Salem, Saugus, Sharon, Somerville, Stoneham, Swampscott, Topsfield, Wakefield, Walpole, Waltham, Watertown, Wenham, Weston, Westwood, Weymouth, Wilmington, Winchester, Winthrop, ak Woburn. Pati nan Abington, Avon, Billerica, Brockton, Stoughton ak Wellesley yo sèvi tou. Gade nan fen gid sa a pou jwenn yon kat konplè.

## Konbyen li koute?

**Pri tikè ADA yon sèl ale se \$3.35** pou chak kliyan oswa envite ki anrejistre.

**Pri tikè prim yon sèl ale ki pa ADA se \$5.60** pou chak kliyan oswa envite ki anrejistre.





Pri tikè Premium ki pa ADA yo aplike si pwen orijin ak/oswa destinasyon vwayaj la se plis pase 3/4 mil de yon otobis MBTA oswa sèvis tren oswa pou chanjman nan menm jou a, eksepte pou negosye dire vwayaj la. Moun ki fè rezèvasyon yo pral konfime pri tikè a lè w planifye yon vwayaj.

Yon Asistan Swen Pèsonèl (PCA) oswa yon timoun ki poko gen laj 11 an ki akonpaye yon kliyan (jiska 2 timoun pou chak kliyan) pa peye yon pri. Kliyan yo ka pote yon sèl envite, ak envite adisyonèl pèmèt si espas ki disponib. PCA ak envite yo dwe vwayaje ale ak soti nan menm destinasyon an menm tan ak kliyan an.

## Pran yon vwayaj

### Kouman pou mwen ajoute lajan?

Ou dwe genyen ase lajan nan kont RIDE ou pou w planifye yon vwayaj.

Opsyon pou ajoute Lajan	Afiche	Detay yo
 Ale nan <a href="https://commerce.mbta.com/TheRide/">https://commerce.mbta.com/TheRide/</a>	Kite 2 jou ouvrab pou poste	Siyen nan kont ou epi ajoute lajan 24 èdtan pa jou. # konfimasyon w la se resi w.
 Rele 888-844-0355, chwazi opsyon 2	Enstantane	Rele lendi-vendredi 7am-8pm ak samdi/dimanch 9am-5pm incl. jou ferye pou fè yon depo oswa tcheke balans ou. # konfimasyon w la se resi w.
 Vizite magazen CharlieCard nan estasyon Downtown Crossing*	Enstantane	Lendi-fèmen Madi, Jedi 8:30am-1pm Mèkredi, Vandredi 12:30pm-5pm, yo bay resi.
 Voye yon chèk oswa lòd pou lajan	Pèmèt 5 jou ouvrab pou poste	<b>MBTA-RIDE Fares, PO Box 845097, Boston, MA 022845097.</b> Chèk ou anile oswa lòd pou lajan se resi w.

\*Antre aksesib se nan 32 Summer Street atravè bilding 101 Arch Street la

## **Kouman pou mwen tcheke balans mwen an?**

Pou kliyan ki enterese nan tcheke balans aktyèl ak disponib yo, ou ka fè bagay sa yo:

- Rele TRAC nan 844-427-7433
- Vizite sitwèb anrejistreman anliy la sou [www.mbta.com/booktheride](http://www.mbta.com/booktheride)
- Rele 888-844-0355, epi chwazi opsyon 2

Pri yo kenbe an rezèv lè w fè yon vwayaj epi yo debite otomatikman nan kont ou pandan vwayaj ou a pran. Pa gen pri tikè yo peye si vwayaj la pa pran. **Balans yo pa ranbousab epi yo pa transfere.** Yo pèmèt retrè konplè sèlman lè w fèmen kont ou dapre Règleman Ranbousman MBTA a lè w kontakte ride [withdrawal@mbta.com](mailto:withdrawal@mbta.com).

## **Kouman pou mwen rezève yon vwayaj?**

### **Metòd anrjistreman:**

- **Sou entènèt atravè sit entènèt anrjistreman nou an:** [www.mbta.com/booktheride](http://www.mbta.com/booktheride)
  - o Sit entènèt aksesib 24 èdtan pa jou
- **Rele Sant Aksè RIDE (TRAC):** 844-427-7433 (vwa/relè) 857-2066569 (TTY)
  - o Anplwaye TRAC yo disponib 8:30am – 5:00pm

Vwayaj yo ka rezerve soti nan 1 a 5 jou davans. Remake byen ke pa gen okenn vwayaj yo ka rezerve apre 5pm pou vwayaje jou kap vini an. Demann menm jou yo pa ka akomode.

### **Pwosesis anrjistreman:**

- Mande yon **lè arive** pou vwayaj nan yon destinasyon kote ou bezwen rive anvan yon lè espesifik (pa egzanp, rive nan yon randevou doktè a 9è am) oswa **yon lè** pou vwayaje nan yon destinasyon kote ou pa ka kite pi bonè pase yon lè espesifik ( pa egzanp, kite travay apre ou fin ale a 5pm)
- Bay enfòmasyon ki nesèsè sou kote pou pran ak depoze yo, endike kalite mobilite w, epi si w pral vwayaje ak yon PCA, envite (yo), timoun oswa bèt sèvis
- Resevwa yon apèl lannwit anvan vwayaj ou a 9:00 pm ak lè w te pwograme pou vin chèche w la.
- Tanpri sonje bagay sa yo lè w ap fè anrjistreman vwayaj ou a:
  - o Lè yo mande pou yo rive ak lè yo pran yo dwe omwen 45 minit apa

- o Tanpri prepare pou veyikil ou a rive nenpòt lè ant 5 minit anvan ak 15 minit apre lè w te pwograme pou w vin chèche a.
- o Asire w ke ou ka tann san danje nan destinasyon w la paske yo ka depoze w jiska 30 minit bonè epi chofè yo pa ka tann jiskaske yon lokal ouvri
- o Toujou rezève vwayaj ou yo ak tan siplemantè si gen reta enprevi

**Pou kreye yon kont entènèt:** Ou ka jwenn yon FAQ itil pou enskri ak itilize sitwèb RIDE la: <https://www.mbta.com/accessibility/the-ride/updates-ride-clients>. Pou itilize sit entènèt anrjistremman an, w ap bezwen presize adrès ou pi renmen yo; Pou ajoute adrès ou pi renmen yo, tanpri revize FAQ ak vizite fòm Google sa a: <https://forms.gle/RnP3ESnAynJf5fQS7>. Fòm sa a ka itilize pou modifiye adrès ou pi renmen yo jan sa nesesè pou pi devan epi li dwe genyen sèlman yon adrès ki nan zòn sèvis RIDE a.

Pou kreye yon kont, ale nan <https://mbta.com/booktheride>, **klike sou Kreye yon kont**, epi swiv enstriksyon yo sou sitwèb la.

**Vwayaj ki repete (abònman):** Kliyan yo ka gen vwayaj yo otomatikman pwograme si yo vwayaje ale ak soti nan menm kote yo de oswa plis jou pa semèn. Rele TRAC pou mande pou pwograme yon abònman, elimine bezwen pou rele pou chak vwayaj. Sèvis abònman depann de disponiblite. Tanpri sonje restriksyon sa yo:

- **Sèvis abònman pa pwograme nan jou ferye;** Se poutèt sa, ou responsab pou rezève vwayaj ou nan jou sa yo.
- **Nenpòt chanjman nan estati kalifikasyon w oswa kondisyon** (sa vle di, soti nan Enkondisyonèl rive nan Kondisyonèl ak vise vèrsa) ka entèwonp sèvis abònman ou
- **De non-show youn apre lòt pou vwayaj ale** pral anile abònman an
- **Yon mank de lajan nan kont ou pou kouvri tout vwayaj rezève** pou pwochen 5 jou yo pral anile abònman ou. W ap resevwa yon apèl nan telefòn pou avèti w pou w ajoute lajan anvan yo sispann abònman w ak vwayaj ou.

### **Kouman pou mwen chanje oswa anile yon vwayaj?**

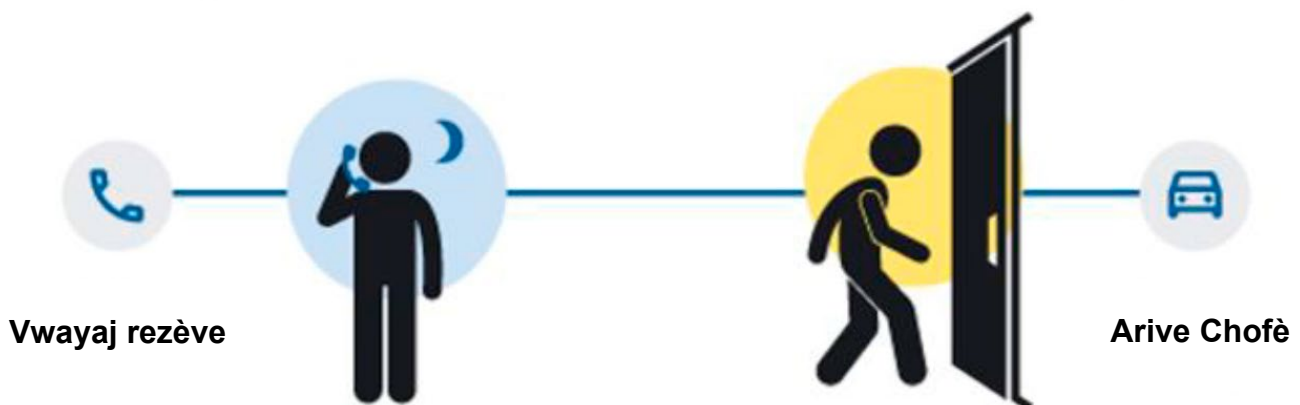
Ou ka **chanje vwayaj** jiska 5pm nan jou anvan sèvis la lè w rele TRAC nan 844-427-7433. Apre 5pm, vwayaj pou jou ki vin apre a pwograme epi yo pa ka chanje. Tanpri **anile vwayaj** yo le pli vit ke plan ou yo chanje lè l sèvi avèk sitwèb anrjistremman an nan [www.mbta.com/booktheride](http://www.mbta.com/booktheride), oswa lè w rele TRAC nan 844-427-7433. Kliyan yo dwe respekte Règleman ki pa prezante/anilasyon an reta yo jwenn nan gid sa a.

## Kouman yo pral fè m konnen sou vwayaj mwen an?

Pwosesis notifikasyon vwayaj la gen ladan de mesaj telefòn:

1. **Sware anvan vwayaj ou a 9:00 pm:** Yon mesaj konfimasyon vwayaj ki bay lè w te pwograme pou w vin chèche a.
  - a. Tanpri prepare pou veyikil ou a rive nenpòt lè ant 5 minit anvan ak 15 minit apre lè w te pwograme pou w vin chèche a.
2. **Jou vwayaj ou a, 10 minit anvan:** Yon notifikasyon leu yo rive ki pou endike chofè w la prèske rive. Ale nan pòt ki pi ekstèn kote ou a.

### Atann 2 rapèl pou vwayaj ou yo



#### 1 Lannwit anvan apèl rapèl

Yon mesaj konfimasyon vwayaj ki bay lè w te pwograme pou w vin chèche a.

#### 2 10 minit anvan yo rive rele

Fè w konnen chofè w la pral rive. Ale nan pòt la epi pare pou ale.



## **Kouman mwen ka fè yo vin chèche m san okenn pwoblèm?**

- Pran pasyans pandan w ap tann paske arive yon chofè ka retade akòz pwoblèm ki pa kontwòle yo tankou trafik, reta kliyan, ak move tan.
- Tanpri pa kontakte TRAC pou jwenn mizajou sou sitiyasyon vwayaj sof si li pase 15 minit pase lè w te pwograme pou w vin chèche w epi chofè w la pa rive.
  - o Si w rive nan fen 15 minit lè w vin chèche w epi chofè w la pa rive, ou ka tcheke sitiyasyon vwayaj ou a lè w rele TRAC nan 844-427-7433.
  - o Kontakte TRACE sèlman si veyikil ou a pa rive nan fen lè pou vin chèche machin ou an pou jwenn èd yo nan lokalize machin ou an.
- Nan lè w ap vin chèche w, rankontre chofè w la nan pòt ki pi ekstèn kote w ye a. Si w pa la, chofè a ap jwenn otorizasyon TRAC pou l ale apre w fin tann 5 minit.
- Pa kite kote w vin chèche w la yon fwa w fin resevwa apèl w ap vini 10 minit.
- Konfime non w ak destinasyon w ak chofè a
- Rele TRAC imedyatman pou w rebran vwayaj ou retounen si w pran reta nan yon randevou. TRAC ap fè tout sa li kapab pou aksepte chanjman ou a, men pa gen okenn garanti si disponiblite limite. Chanjman an pral antre nan yon pri tikè prim ki pa ADA.

## **Règleman Vwayaj, Chofè ak Kliyan**

### **E si mwen pa jwenn lè mwen pi pito pou yo vin chèche m?**

Si, pandan apèl yo nan sware anvan yon vwayaj, ou resevwa yon lè pou vin chèche moun ki pa travay pou ou, ou ka negosye lè vwayaj ak TRAC lè w rele yo pi vit posib aswè a. Gen kèk chanjman ki pa konsidere kòm negosyasyon epi yo pral antre nan yon pri tikè premium ki pa ADA. Men sa yo enkli, men se pa sa sèlman, demann mwens pase inèdtan anvan yon vwayaj, repwograme yon vwayaj ki rate, repwograme omwen 30 minit pi bonè oswa pita pase lè yo te mande orijinal la, oswa chanjman nan kote pou vin chèche oswa depoze yo.

### **Èske mwen ka mande yon machin oswa chofè espesifik?**

Yo p ap respekte **demann pou machin ki pi pito yo**. Desizyon Otorite a pou itilize plizyè kalite veyikil pa nan konfli ak règleman ADA/DOT, ki mande pou yo bay yon machin aksesib (egzanp, asansè/ranp ekipe). Si ou refize yon machin lè w rive, ki aksesib pou ou, yo p ap voye yon lòt.

## **Konbyen tan mwen pral nan yon machin? Èske mwen bezwen transfere?**

Dapre ADA a, tan vwayaj yo ta dwe konparab ak tan vwayaj fiks (otobis, tren, chariot) plis 20 minit pou konte pou vwayaj pou ale ak pou soti nan estasyon transpò a ak transfè. Tan vwayaj yo ka ogmante akòz move tan, trafik, oswa detounen pou vin chèche yon lòt kliyan ki rate yon ranvwa retounen. Ou ka revize tan vwayaj wout fiks yo ak Planifikasyon Vwayaj MBTA a sou [www.mbta.com/trip-planner](http://www.mbta.com/trip-planner) epi w ka ajoute 20 minit pou pi pre tan vwayaj la.

Vwayaj ki kouvri plizyè kominote nan zòn sèvis MBTA a oswa vwayaj nan MetroWest Regional Transit Authority ak Brockton Area Transit kapab bezwen yon vwayaj transfè. TRAC ap kowòdone vwayaj ak Otorite Transpò Rejyonal sa yo sèlman si vwayaj la soti nan zòn sèvis MBTA a. Ou pral swa rete nan machin ou jiskaske transfè aktyèl nan lòt machin nan fèt, oswa si sa a nesèsè, w ap jwenn asistans nan biwo transfè ajans k ap resevwa a, epi answit w ap kontinye vwayaj ou. Pa gen asistans ki disponib nan adrès transpò Brockton Area Transit.

Si w bezwen rezève yon vwayaj ki ka enplike yon transfè, tanpri rele TRAC nan 844-427-7433. Yo pa ka pwograme vwayaj transfè atravè sit entènèt pou anrjistremman anliy la.

## **E si mwen anile vwayaj mwen an twò ta oswa si mwen rate l?**

Y ap konsidere vwayaj yon kliyan tankou "**absan/anilasyon anreta**" (NSLC, an anglè) si **kliyan an pa prezan nan lespas 5 minit apre lè yo te pwograme pou vin chèche yo oswa kliyan an pa anile pou pi piti yon èdtan anvan kòmansman lè yo te gen pou vin chèche yo a.**

Yo konsidere anilasyon anreta/absan yo kòm yon modèl oswa pratik lè yon kliyan swa:

- Rezève 7 oswa plis vwayaj nan nenpòt mwa epi 20% oswa plis nan absans oswa anilasyon anreta nan vwayaj yo pwograme yo, oswa
- Resevwa plis pase 7 absans oswa anilasyon anreta nan yon mwa

Yon modèl oswa pratik vwayaj absans oswa anilasyon anreta se yon vyolasyon politik epi sa a pral lakòz avètisman alekri epi yo ka petèt kanpe moun nan. Okenn absans oswa anilasyon anreta pou rezon ki depase kontwòl yon kliyan yo rapòte bay TRAC osinon vwayaj ki rate akòz erè operatè a pa dwe yon baz pou detèmine yon modèl oswa pratik egziste ki ka lakòz yon vyolasyon. Anvan yo voye lèt yo, MBTA pral revize tout NSLC yo pou asire yo te swiv pwosesis la byen epi kantite a egzat. Y ap retire nenpòt NSLC yo jwenn ki nan erè.

Y ap aplike aksyon sa yo pou vyolasyon ki fèt nan menm peryòd 12 mwa a:

1ye vyolasyon	Avètisman alekri
2èm vyolasyon	1 Semèn Peryòd Sispansyon
3èm vyolasyon	2 Semèn Peryòd Sispansyon
4yèm oswa vyolasyon ki vin apre	4 Semèn Peryòd Sispansyon

Y ap mete enfòmasyon sou fason pou fè kontestasyon kont sispansyon an, swa alekri oswa an pèsòn nan notifikasyon yo bay kliyan yo. Yo dwe voye kontestasyon yo nan 30 jou kalandriye apati dat yo te bay avi sispansyon an. Okenn sispansyon p ap fèt si yon kliyan te depoze yon kontestasyon an akò ak enstriksyon yo ak dat limit ki endike nan règleman an epi Komisyon Konsèy Apèl la pa t detèmine rezilta kontestasyon an. Desizyon Komisyon Kontestasyon an se dènye opsyon.

### **Ki asistans mwen ta dwe atann nan men chofè mwen an?**

- Chofè yo resevwa fòmasyon sou sansiblite ak sekirite epi yo byen konn regleman asistans paske devwa prensipal yo se ede kliyan yo san pwoblèm
- Chofè yo ap an inifòm epi y ap gen idantifikasyon RIDE
- Chofè yo ap mande w non w pou asire yo pran kliyan ki kòrèk la
- Chofè yo ap ede kliyan yo pòt an pòt pou ale epi pou soti nan machin nan, men yo pa gen dwa ale pi lwen pase pòt kloti yon bilding
- Chofè yo ka ede w avèk malèt yo sèlman si yo kapab, nan yon vwayaj, ede w san pwoblèm epi moute oswa desann bagay ou yo nan machin nan
- Chofè yo ap pwopoze moun ki sou chèz woulan/scooter yo itilize yon sentiron sekirite ki tou nan chèz la
- Chofè yo ap ede moun ki nan chèz woulan manyèl pase sou yon bagay oswa monte yon mach men yo pa ka pote yon moun oswa aparèy li yo
- Chofè yo ka ede yo pote yon chèz machin pou timoun pou mete oswa desann li nan machin nan men yo pa kapab enstale oswa sekirize chèz pou machin pou timoun nan
- Yo ka anpeche chofè yo bay asistans pòt an pòt nan move tan (sa a vle di, si yo pa retire nèj oswa glas) oswa kote a pa aksesib akòz konstriksyon, detou, elatriye.
- Chofè yo ap pliy epi byen ranje twotinèt yon kliyan ki kapab deplase nan kòf la oswa zòn pou chaj yo. Li pi pito ke baton sipò manyèl tou dwe estoke nan zòn nan kòf oswa kago men, sou yon demann kliyan, yo ka kenbe san danje pa yo epi yo pa estoke sou planche a. Si w sèvi ak yon kann "wouj oswa blan" ki pliy, ou ka pliy l epi kenbe l avè w, san w pa sere l atè a. Kliyan k ap itilize chèz woulant manyèl ak woulèt yo pral transpòte nan yon kamyonèt
- Chofè yo pral ede kliyan yo, menm lè kliyan yo akonpaye pa yon PCA, nan sekirize aparèy mobilite yo

- Chofè yo pral kominike bezwen yo tache ak detache senti sekirite yo kòm yon pati nan sistèm sekirite chèn woulant/scooter veyikil la
- Chofè yo pral itilize asansè a si yon kliyan gen difikilte pou monte nan veyikil la
- Yo entèdi chofè yo sèvi ak telefòn selilè pèsònèl oswa nenpòt lòt aparèy elektwonik pèsònèl pandan y ap bay sèvis RIDE

### **Kisa mwen atann pou m fè pandan m nan machin nan?**

- Montre respè pou lòt pasaje yo, chofè yo ak machin yo. Konpòtman ki pa apwopriye oswa ilegal yo sijè a sispanasyon sèvis ak/oswa investigasyon lapolis
- Mete yon senti sekirite – sa a obligatwa pou tout pasaje, pous itilizatè chèn woulant/scooter
- Pote medikaman ki nesèsè yo, ase oksijèn, elatriye.
- Pa kanpe pandan machin nan an mouvman
- Kenbe kontwòl bèt sèvis ou sou planche machin nan tout tan
- Konsidere pote yon telefòn selilè ki gen nimewo telefòn pwogramme pou TRAC (844-427-7433), sipò pou kliyan MBTA (617-222-3200), ak fanmi/zanmi
- Fimen pa pèmèt, ki gen ladan sigarèt elektwonik
- Hoverboard, scooters razwa, skateboard ak bisiklèt p ap transpòte
- Konsomasyon manje oswa bwason entèdi sòf si sa nesèsè pou rezon dyetetik/medikal, egzijans la enkli nan pwofil yo, epi chofè a konseye
- Poubwa ak lòt gratwite yo pa pèmèt
- Aparèy odyo pèsònèl oswa telefòn selilè ak volim limen ka sèlman itilize ak kas ekoutè epi konvèsasyon sou aparèy mobil yo dwe fèt nan yon fason trankil
- Kliyan yo ka mande pou yo ajiste volim radyo AM/FM nan veyikil la.
- Tanpri konnen byen ke ijyèn pèsònèl ak itilizasyon parfen yo ka objeksyon pou lòt moun oswa lakòz reyaksyon alèjik

### **Konbyen bagaj mwen ka pote?**

Si w pote pakè (pa egzanzp, pwovizyon, bagaj), chofè a dwe, nan yon vwayaj, kapab ede w san danje pandan y ap pote atik ou yo pou ale / soti nan veyikil la.

Yo p ap bay transpò pou kliyan ki depase règleman sa a.

### **Ki bèt mwen ka pote abò?**

**Se sèlman Bèt sèvis jan ADA a defini yo. Lòt bèt (sa vle di, bèt konfò/terapi oswa bèt kay) PA gen dwa.** Bèt sèvis yo pral transpòte sèlman si yo tache, si yo gen yon laisse oswa nan yon ekipay, epi yo rete nan pye pwopriyetè yo tout tan. Bèt sèvis yo pa ka nan yon transpò, sou yon chèn, oswa sou janm yon kliyan. Pwopriyetè yo dwe gen kontwòl bèt sèvis yo tout tan atravè vwa oswa siyal.

## **Kouman pou mwen vwayaje ak timoun yo?**

**Yo pa bay transpòtasyon pou minè nan lekòl (Klas K-12).**

Kliyan yo dwe bay epi enstale chèz pou machin/nan chèz pou timoun pèsònèl yo. Chofè yo pral ede yo pote chèz la pou ale ak soti nan veyikil la, men kliyan an oswa PCA yo dwe bay epi enstale chèz la oswa chèz pou ranfòse an akò ak tout lwa federal ak eta a. Chofè yo pa kapab enstale oswa dezentale chèz la oswa mete timoun nan sou oswa deyò chèz la. Si andikap yon kliyan anpeche yo ranpli responsablite sa yo, kliyan an ta dwe konsidere vwayaje ak yon PCA pou bay asistans. Tanpri vizite <https://www.mass.gov/service-details/car-seat-laws-in-massachusetts> pou plis enfòmasyon.

## **Lòt Enfòmasyon**

### **Kouman pou mwen soumèt yon kesyon, konpliman, oswa plent?**

**Entènèt la:** [www.mbta.com/customer-support](http://www.mbta.com/customer-support) oswa **imèl:** [the.ride@mbta.com](mailto:the.ride@mbta.com)

**Telefòn:** 617-222-3200 (vwa/relè)

**Mail:** MBTA –The RIDE, Ten Park Plaza-5750, Boston MA 02116

Tout plent yo pran oserye epi yo dokimante, envestige, epi reponn. MBTA p ap tolere okenn vanjans pou depoze yon plent oswa yon enkyetid. Si w santi w te sibi aksyon sa yo, kontakte MBTA imedyatman.

### **Ki lòt bagay mwen bezwen konnen?**

#### **Nan Ka Ijans:**

Rele Lapolis Transpò nan 617-222-1212 (vwa/relè) oswa 617-222-1200 (TTY). Tanpri sonje, **si ou wè oswa santi yon bagay, di yon bagay.**

#### **Enfòmasyon oswa demann Sant Mobilite:**

**Imèl:** [mbtamobility@mtm-inc.net](mailto:mbtamobility@mtm-inc.net)

**Telefòn:** 617-337-2727 (vwa/relè)

#### **Mete ajou pwofil ou a:**

- **Chanjman enfòmasyon:** Tanpri kontakte **TRAC** nan 844-427-7433 (vwa/relè) ak chanjman nan enfòmasyon ou yo, tankou chanjman nan nimewo telefòn, adrès, imèl, kontak ijans, ak chanjman legal non.
- **Chanjman Mobilite:** Tanpri kontakte **Sant Mobilite** nan 617-337-2727 (vwa/relè) oswa [mbtamobility@mtm-inc.net](mailto:mbtamobility@mtm-inc.net) pou chanjman nan sitiyasyon mobilite, tankou itilize yon mache pou itilize yon chèz woulant, oswa akizisyon yon bèt sèvis.

- **Kliyan ki mouri:** Tanpri kontakte **MBTA** nan 617-222-3200 (vwa/relè) oswa [www.mbta.com/customer\\_support](http://www.mbta.com/customer_support) si ou se yon manm fanmi yon kliyan ki mouri pou nou ka inaktive pwofil kliyan an.

**Pwogram Pilòt:** Si w enterese jwenn vwayaj menm jou ak patnè nou yo ki pataje vwayaj, vizite [www.mbta.com/TheRIDEFlex](http://www.mbta.com/TheRIDEFlex) pou aprann plis. Pwogram pilòt la disponib pou tout kliyan ki elijib RIDE yo. Pandan ke pwogram RIDE Flex la pa ofri sèvis tradisyonèl ADA nan nivo paratransit, kliyan yo ka mande chofè asistans pou monte ak soti nan veyikil la. Nou pa ka garanti ke tout chofè yo pral kapab bay nivo sèvis sa a. Patisipasyon RIDE Flex pèmèt Sant Aksè RIDE a bay patnè nou yo ki pataje vwayaj ou yo ak kèk nan vwayaj RIDE nòmal yo.

**Demann akomodasyon rezonab:**

**Entènèt la:** <https://www.mbta.com/customer-support>

**Telefòn:** 617-222-3200 (vwa/relè), 800-392-6100 (gratis), 617-222-5146 (TTY)

Tout demann pou modifikasyon rezonab nan pwogram ak sèvis MBTA (ki gen ladan otobis, tren, tren Commuter, Ferry, oswa RIDE) yo pral konsidere sou yon baz endividyèl. Tanpri sonje ke MBTA ka pa kapab akomode demann pou modifikasyon rezonab ki ta lakòz yon chanjman fondamantal nan nati pwogram ak sèvis MBTA, tankou demann pou yon kalite machin pi pito, oswa ki ta dirèkteman entèfere ak sante ak sekirite nan. lòt moun.

**Patisipe nan kominote RIDE:** Rider's Transportation Access Group (R-TAG) se yon gwoup angajman kominotè ki fòme ak moun ki itilize sistèm wout fiks MBTA ak sistèm paratransit. R-TAG bay konsèy sou pwogram transpò ki ka afekte moun ki gen andikap ak/oswa granmoun aje yo. Vizite [www.mbta.com/rtag](http://www.mbta.com/rtag) pou plis enfòmasyon ki gen ladan dat/orè reyinyon yo ak kote yo. Ou kapab tou imèl [RTAG@bostoncil.org](mailto:RTAG@bostoncil.org) oswa rele 617-870-9874 pou plis enfòmasyon.

**Enfòmasyon sou Sèvis Aksesib:** Enfòmasyon sou Gid Aksè T pou wout fiks MBTA a, aplikasyon ak enfòmasyon sou pas pri redui, mizajou sou asansè ak eskalye elèktrik, vizite: <https://www.mbta.com/accessibility> oswa rele 800-392-6100 (gratis) oswa 617-222-3200 (vwa/relè) oswa 617-222-5146 (TTY). Pou enskri pou Oryantasyon Sistèm oswa fòmasyon youn-a-one, oswa pou aprann plis sou otobis ak tren aksesib ak wout fiks, rele 617-222-5254 (vwa/relè) oswa imèl [howtotravel@mbta.com](mailto:howtotravel@mbta.com).

**MBTA Transpò ak Mizajou Vwayaj (pou tout mòd oswa vwayaj):**

**Entènèt la:** [www.mbta.com](http://www.mbta.com)

**Telefòn:** 617-222-3200 (vwa/relè) oswa 617-222-5146 (TTY)

**Plis Opsyon Vwayaj pou Kliyan RIDE:**

**Kliyan RIDE yo kalifye pou sèvis paratransit nan lòt zòn nan ak soti nan Massachusetts.** Règleman federal pèmèt vwayaje kòm yon vizitè nan lòt zòn pou 21 jou nan yon peryòd 12 mwa. Sant Mobilite a kapab bay prèv elijiblite w pou MBTA ADA Paratransit, yo ka bay yon ajans k ap vizite w. Si vwayaj nan yon zòn patikilye ap depase 21 jou, ou ka bezwen aplike pou sètifikasyon adisyonèl ak ajans sa a.

Pou sèvis nan lòt Otorite **Transpò Rejyonal Massachusetts (RTA)**, rele 857368-4636 (vwa/relè) oswa 857-388-0655 (TTY) oswa vizite <https://massridematch.org/> oswa <http://www.massdot.state.ma.us/Transit/>. Disponibilite, èdtan sèvis, pri tikè yo ak règleman yo varye.

Depatman **Sante ak Sèvis Imen Massachusetts bay** lis sèvis transpò yo pa kategori sou sitwèb yo nan <https://www.mass.gov/service-details/get-help-fining-a-ride>. Kliyan MassHealth k ap chèche itilize opsyon transpò HST gratis ajans lan pou randevou medikal ki pa ijans (doktè, konsèy, ak abilitasyon lajounen) ka kontakte HST nan 1-800-841-2900 (V) oswa 1-800-497-4648 (TTY).

**Konsèy Kowòdinasyon Rejyonal** Pou kolabore ak founisè transpò piblik yo, planifikatè, founisè sèvis imen, ak defansè pou adrese bezwen transpò rejyonal yo, vizite: <https://www.mass.gov/info-details/community-transportation-coordination>.

**FTA ak ADA:**

RIDE a se transpò piblik, se pa yon sèvis prive oswa medikal. MBTA ka chanje operasyon yo oswa règleman yo epi toujou respekte ADA. Abitye tèt ou ak sa ADA mande et ak sa li pas mande. Si w pa sèten, kontakte [www.fta.dot.gov/ada](http://www.fta.dot.gov/ada) oswa 1-800-446-4511 (vwa), 1-800-877-8339 (TTY).

# Zòn Sèvis RIDE

FY21-FY25

