



TRAVELING WITH A MOBILITY DEVICE

A mobility device is defined as a mobility aid belonging to any class of three or more wheeled devices, used indoors, designed or modified for & used by individuals with mobility impairments, whether operated manually or powered. A mobility device must safely fit onto the lift/ramp of the bus & be safely secured inside the bus to be transported by Socorro Transit Vehicle operators will assist customers with boarding and deboarding the Socorro Transit vehicle as needed, but not with operating your mobility device.

Bicycles ARE allowed. They must be properly stored so they do not become a tripping hazard.

PERSONAL CARE ATTENDANT

When you are registering or scheduling trips please indicate whether you will be traveling with or without a PCA. We understand this may change from one trip to another.

PCA MUST have the same pick-up & drop-off locations as the Socorro Transit passenger.



ABOUT LATE CANCELLATIONS

Trips canceled by the passenger less than one hour to the scheduled 30-minute window. Late cancellations, will be considered the same as a No-Show. This includes cancellations at the door.

Socorro Transit understands that passengers will experience unplanned events that prevent them from taking a scheduled trip. However, to prevent abuse Socorro Transit has a strict No-Show/ Late Cancellations Policy. The reason for such a strict policy is because No-Show trips mean a ride may have been denied to another person.

To avoid No-Shows, passengers are reminded to be ready at the beginning of your 30-minute window provided at the same trip was scheduled; drivers should wait no more than five minutes after arriving for passengers to board the bus.

ABOUT NO-SHOWS

If the vehicle arrives within the 10-minute window, waits five minutes, and the passenger does not appear, it will be considered a No-Show. Before a No-Show is determined, Socorro Transit will make every effort to contact the passenger.

This may include:

- Lightly honking the horn during reasonable hours (6 AM - 6 PM).
 - The driver knocking on the door.
 - Dispatch calling the passenger using the telephone numbers on file.
- Note: A No-Show will not be authorized by Dispatch until all attempts have been made to contact the passenger. -



POLICIES & PROCEDURES



Mon - Fri: 6:00 AM - 6:00 PM

No Appointments Taken After: 5:00 PM

Last Drop-Off: 5:30 PM

CLOSED: Weekends & Holidays

(915) 860-8615

THIS BROCHURE WILL COVER



CANCELLATIONS



PCA'S



CARRY-ONS



NO-SHOWS



- Traveling with a...
 - Mobility Device
 - Personal Care Attendant (PCA)
 - Service Animal
- Disruptive Behavior
- Carry-On Bag Policy
- Canceling or Changing Scheduled Trips
- Pattern of No-Shows & Late Cancellations

SERVICE ANIMALS

Are welcome onboard.

Must be under the control of the owner or in a pet carrier.

Must sit on the floor or passengers lap.

May occupy a passenger seat.

DISRUPTIVE BEHAVIOR

Socorro Transit reserves the right to refuse transportation or service to anyone whose conduct is offensive, intimidating, violent, disorderly, or hazardous; & could result in the disruption of vehicle operations or serious impairment to the health & safety of others. A unsafe inoperable mobility chair or unsecured oxygen tank will not be transported. Passengers are not allowed to eat, drink or smoke in Socorro Transit vehicles.

- Please DO NOT distract the driver while the vehicle is in motion. -

CARRY-ON BAG POLICY

Due to space limitations, customers are only permitted to carry four bags on Socorro Transit vehicles.

- Children must be supervised by a responsible adult while riding Socorro Transit. -

CANCELING OR CHANGING SCHEDULED TRIPS

The City of Socorro discourages frequent cancellations of scheduled trips, as they may impact other passengers and the overall quality of Transit services. If a passenger frequently cancels trips on the same day they are scheduled to travel, Socorro Transit will review their trip history to determine if a pattern exists and whether adjustments can be made to reduce cancellations and improve service for all passengers. To cancel/change a trip call the City of Socorro's Recreation Department at (915)860-8615 to cancel or change your trip at least 1 hour before the 30-minute window.

PATTERN OF NO-SHOWS & LATE CANCELATIONS

An individual's Socorro Transit service may be suspended if they frequently fail to appear for a scheduled trip, i.e. No-Show, or frequently cancel late.



- IMPORTANT -

If the vehicle arrives after the 30-minute window, & the passenger does not appear or cancels at the door; it will NOT be considered a No-Show.

The passenger may appeal any No-Shows. If the No-Show was outside the passenger's control, the No-Show will NOT count against the passenger.





VIAJAR CON UN DISPOSITIVO DE MOVILIDAD

Un dispositivo de movilidad se define como una ayuda para la movilidad que pertenece a cualquier clase de dispositivos de tres o más ruedas, utilizados en interiores, diseñados o modificados para personas con discapacidades de movilidad, ya sean de funcionamiento manual o eléctrico. El dispositivo de movilidad debe caber de forma segura en el elevador/rampa del autobús y estar bien sujeto dentro del vehículo para ser transportado por Socorro Transit. Los operadores de Socorro Transit ayudarán a los pasajeros a subir y bajar del vehículo según sea necesario, pero no a operar su dispositivo de movilidad. Se permiten bicicletas. Deben guardarse correctamente para que no representen un peligro de tropiezo.

ASISTENTE DE CUIDADO PERSONAL

Al registrarse o programar sus viajes, indique si viajará con o sin un asistente personal. Entendemos que esto puede variar de un viaje a otro.

El asistente personal DEBE tener los mismos puntos de recogida y destino que el pasajero de Socorro Transit.

SOBRE LAS CANCELACIONES DE ÚLTIMA HORA

Los viajes cancelados por el pasajero con menos de una hora de antelación al intervalo de 30 minutos programado se considerarán como no presentados. Esto incluye las cancelaciones en el momento de la llegada del vehículo.

Socorro Transit comprende que los pasajeros pueden experimentar imprevistos que les impidan realizar un viaje programado. Sin embargo, para evitar abusos, Socorro Transit cuenta con una estricta política de no presentación y cancelaciones tardías. El motivo de esta política es que la no presentación de un pasajero puede significar que se le haya negado el servicio a otra persona.

Para evitar las no presentaciones, se recuerda a los pasajeros que deben estar listos al comienzo del intervalo de 30 minutos asignado para su viaje; los conductores no esperarán más de cinco minutos después de llegar para que los pasajeros suban al autobús.

ACERCA DE LAS AUSENCIAS SIN PREVIO AVISO

Si el vehículo llega dentro del margen de 10 minutos, espera cinco minutos y el pasajero no aparece, se considerará que no se presentó. Antes de declarar la ausencia del pasajero, Socorro Transit hará todo lo posible para contactarlo.

Esto puede incluir:

- Tocar la bocina suavemente durante horas razonables (de 6:00 a 18:00).
- Que el conductor llame a la puerta.
- Que el centro de despacho llame al pasajero utilizando los números de teléfono registrados.
- Nota: El centro de despacho no autorizará la declaración de ausencia del pasajero hasta que se hayan realizado todos los intentos posibles para contactarlo. -



POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS



Lunes - Viernes: 6:00 AM - 6:00 PM
No Se Aceptan Citas Después De: 5:00 PM
Última Entrega: 5:30 PM
CERRADO: Fines de Semana y Día Festivos
(915) 860-8615

ESTE FOLLETO CUBRIRÁ



ANIMAL DE SERVICIO

Son bienvenidos a bordo.

Deben estar bajo el control del dueño o en un transportín para mascotas. Deben sentarse en el suelo o en el regazo del pasajero.

Pueden ocupar un asiento de pasajero.

COMPORTAMIENTO DISRUPTIVO

Socorro Transit se reserva el derecho de negar el transporte o el servicio a cualquier persona cuya conducta sea ofensiva, intimidante, violenta, desordenada o peligrosa, y que pueda interrumpir el funcionamiento del vehículo o poner en grave riesgo la salud y la seguridad de los demás. No se transportarán sillas de ruedas inseguras o que no funcionen correctamente, ni tanques de oxígeno sin asegurar. No está permitido comer, beber ni fumar en los vehículos de Socorro Transit.

- Por favor, NO distraiga al conductor mientras el vehículo esté en movimiento.-

- IMPORTANTE -

Si el vehículo llega después del plazo de 30 minutos y el pasajero no aparece o cancela en la puerta, NO se considerará una ausencia injustificada.

El pasajero puede apelar cualquier ausencia injustificada. Si la ausencia injustificada se debió a causas ajenas al pasajero, NO se le imputará al pasajero.

CANCELACIÓN O CAMBIO DE VIAJES PROGRAMADOS

La Ciudad de Socorro desaconseja las cancelaciones frecuentes de los viajes programados, ya que pueden afectar a otros pasajeros y a la calidad general del servicio de transporte público. Si un pasajero cancela con frecuencia sus viajes el mismo día en que están programados, Socorro Transit revisará su historial de viajes para determinar si existe un patrón y si se pueden realizar ajustes para reducir las cancelaciones y mejorar el servicio para todos los pasajeros.

Para cancelar o modificar un viaje, llame al Departamento de Recreación de la Ciudad de Socorro al (915) 860-8615 con al menos una hora de anticipación a la franja horaria de 30 minutos programada para su viaje.

PATRÓN DE INASISTENCIAS Y CANCELACIONES TARDÍAS

El servicio de transporte público de Socorro de un usuario puede ser suspendido si este no se presenta con frecuencia a los viajes programados (ausencia injustificada) o si cancela con frecuencia con poca antelación.

POLÍTICA DE EQUIPAJE DE MANO

Debido a las limitaciones de espacio, los pasajeros solo pueden llevar cuatro maletas en los vehículos de Socorro Transit.

- Los niños deben estar supervisados por un adulto responsable mientras viajan en Socorro Transit. -

CANCELACIONES



ANIMALES DE SERVICIO



PCA'S



EQUIPAJE DE MANO



AUSENCIAS



- Viajar con...
 - Dispositivo de movilidad
 - Asistente de cuidado personal (PCA)
 - Animal de servicio
- Comportamiento problemático
- Política de equipaje de mano
- Cancelación o cambio de viajes programados
- Patrón de inasistencias y cancelaciones tardías

