

TO ALL COUNTY EXPRESS DIAL-A-RIDE AND PARATRANSIT CUSTOMERS:

In fiscal year 2006/2007, County Express had almost 9,900 no-show or late cancellations for Dial-A-Ride and Paratransit Services, causing County Express to lose valuable time and resources.

Beginning January 1, 2008, County Express will begin to enforce a strict No-Show Policy for all Dial-A-Ride and Paratransit customers.

The No Show Policy is as follows:

- All cancellations for Dial-A-Ride and Paratransit services require at least 1 hour advance notice.
- Customer must be at the designated pickup location within 5 minutes of his/her scheduled pickup time.

Whenever possible, a County Express dispatcher will call the customer when the bus arrives and he/she cannot be seen by the driver.

Customers who violate the No-Show Policy more than 3 times within 30 days are subject to a temporary suspension of their privileges. Violators will be given:

1. An initial notice with the date of the first no-show that informs the customer that subsequent no-show will result in a \$5.00 cost of operation and service charge.
2. A second notice with the date of the second no-show, charges the customer \$5.00 and informs the customer that the next no show will result in suspension of service for 30 days.
3. A final notice informs the client that their service has been suspended for 30 days.

If violators of the No-Show policy are unable to pay for the service charge or wish to appeal, they must inform the Local Transportation Authority by phone at (831) 637-7665 or in writing at:

Local Transportation Authority
Attn: No Show Policy
330 Tres Pinos Road, Suite C7
Hollister, CA 95023

For more information, please contact County Express at (831) 636-4161 or visit the website at www.SanBenitoCountyExpress.org.

A TODOS LOS CLIENTES DE COUNTY EXPRESS, DIAL-A-RIDE Y PARATRANSITO:

En el año fiscal 2006/2007, County Express tuvo casi 9,900 personas que no se presentaron o cancelaron a último momento para los servicios de Dial-A-Ride y Paratransito, causando perdida de tiempo y recursos valiosos de County Express.

Comenzando el 1 de enero de 2008, County Express empezara un reglamento estricto para hacer cumplir a todos los clientes que no se presentan para los servicios de Dial-A-Ride y Paratransito.

El reglamento para personas que no se presentan será el siguiente:

- Todas las cancelaciones para Dial-A-Ride y los servicios Paratransito requieren por lo menos la notificación previa de 1 hora.
- El cliente debe estar en el lugar designado de la recolección 5 minutos antes de su tiempo programado.

Siempre que sea posible, un despachador de County Express llamara al cliente cuando llega el autobús y el o ella no se puede ver por el conductor.

Los clientes que no cumplen con el reglamento más de 3 veces en el plazo de 30 días serán sujetos a una suspensión temporal de sus privilegios. Clientes recibirán lo siguiente:

1. Un aviso inicial con la fecha de la primer falta sin aviso previo que informa al cliente que la consecuencia de no presentarse al lugar designado de recolección resultara en un cargo de servicio de \$5.00.
2. Un segundo aviso con la fecha de la segunda falta al reglamento cargos al cliente de \$5.00 e informara al cliente que la siguiente falta al reglamento resultara en una suspensión del servicio por 30 días.
3. Un aviso final informándole al cliente que su servicio se ha suspendido por 30 días.

Personas que no pueden pagar el precio del servicio o desean apelar, deben informar a La Autoridad Local del Transporte por teléfono al (831) 637-7665 o escribir a:

Local Transportation Authority
Attn: No-Show Policy
330 Tres Pinos Road, Suite C-7
Hollister, CA 95023

Para más información, favor de llamar a County Express al: (831) 636-4161 o visite el sitio web en www.SanBenitoCountyExpress.org.