

2020

# 안내서



보조 교통 서비스



# Index

<b>Access-A-Ride(AAR) 전화번호부</b>	<b>1-2</b>	지정된 AAR 픽업 장소	<b>20</b>
<b>AAR 보조 교통 서비스 소개</b>	<b>3-4</b>	나쁜 기상 조건	<b>20</b>
언어 서비스	<b>4</b>	운전사 지원	<b>20-21</b>
<b>신청 또는 재인증</b>	<b>5-7</b>	쇼핑카트, 가방/소포 및 큰 물품	<b>21</b>
자격 결정	<b>7-9</b>	안전벨트 권고사항	<b>21-22</b>
이의제기	<b>9</b>	휠체어 /스쿠터에서 승객석으로 이동	<b>22</b>
피더 서비스	<b>10</b>	<b>NYC 외부로의 보조 교통 이용</b>	<b>23-25</b>
<b>AAR MetroCard</b>	<b>11-12</b>	여행 계획 및 예약	<b>25-27</b>
방문자 정보	<b>13-14</b>	여행 취소 방법	<b>28</b>
<b>AAR로 여행하기</b>	<b>14</b>	여행 당일 알아둬야 할 사항	<b>29-30</b>
온라인 여행 관리	<b>14-15</b>	AAR 차량이 늦는 경우 해야 할 일	<b>31</b>
AAR 대화형 음성 응답(IVR) 메시지	<b>15</b>	택시/차량 서비스 승인 및 환불	<b>31-33</b>
운영 시간	<b>16</b>	정기 이송 서비스	<b>34-36</b>
요금	<b>16</b>	노쇼/기한 후 취소 정책	<b>36-40</b>
서비스 지역	<b>16</b>	행동 정책	<b>40-42</b>
제공업체	<b>17</b>	<b>AAR에 관해 추천, 불만제기, 제안 방법</b>	<b>43-44</b>
최대 탑승 시간	<b>17</b>	장애인을 위한 합리적인 수정	<b>44</b>
개인 간호보조원(PCA)	<b>18-19</b>	<b>Title VI 불만제기</b>	<b>45</b>
게스트 또는 PCA를 동반한 여행	<b>19</b>		

# Access-A-Ride(AAR) 전화번호부

NY 메트로 지역과 인근 카운티에서는 무료 전화 **877-337-2017**번으로 전화하십시오. 다른 지역 번호에서는 **718-393-4999**번으로 전화하십시오. 청각 장애인/난청인 고객은 선호하는 중계 서비스 또는 무료 **711** 중계 서비스를 이용하실 수 있습니다.

중요한 공지 후에, 영어로 듣길 원하시면 “1” 번을 누르도록 안내됩니다. “1”번을 누르지 않으면, 선택할 수 있는 각 언어를 듣게 됩니다.

- 스페인어로 듣길 원하시면 “2”번을 누르십시오.
- 러시아어, 중국어, 프랑스 크리올어 또는 한국어로 듣길 원하시면 “3”번을 누르십시오.
- 다른 언어로 듣길 원하시면 “4”번을 누르십시오.

**1번 메시지:** 자격, 이의제기, 인증 또는 신청 관련 질문

**2번 메시지:** 예약

**3번 메시지:** 여행 변경

**4번 메시지:** 여행 취소

**5번 메시지:** 당일 여행 24/7 지원

**6번 메시지:** 정기 이송 서비스

**7번 메시지:** 자동 시스템

**8번 메시지:** 권고사항, 불만제기, 제안, 안내서 요청, 현장 활동

이 안내를 다시 듣길 원하시면 “0”번을 누르십시오.

터치톤(누름식) 전화기가 아닌 경우, 끊지 말고 잠시만 기다리시면 도와드립니다.

AAR 담당자와의 대화는 녹음되고 모니터링될 수 있습니다

최신 AAR 정보, 고객 권리 장전과 정책은 온라인 ([new.mta.info/accessibility/paratransit](http://new.mta.info/accessibility/paratransit)) 또는 접근성(Accessibility) 아래의 **MYmta** 앱을 통해 확인하실 수 있습니다.

요청하시면 “AAR 보조 교통 서비스 안내서”의 점자 및 음성 버전도 제공됩니다. 본 안내서는 현재의 AAR 고객에게도 선호하는 언어로 제공됩니다. 전화 **877-337-2017/8번** 또는 이메일([new.mta.info/customer-feedback](mailto:new.mta.info/customer-feedback))로 AAR에 연락하십시오 (“MTA 서비스” 항목에서 “Paratransit(AAR)” 항목 선택).

Twitter, Facebook 또는 Instagram @nyctAAR 에서 팔로우하십시오.

## AAR 보조 교통 서비스 소개

MTA New York City Transit(NYCT) AAR 보조 교통 서비스는 장애로 인해 공공버스 및 지하철을 이용할 수 없는 유자격 고객에게 대중 교통을 제공합니다.

### AAR 서비스 운영:

- 뉴욕시(NYC) 5개 자치구(Brooklyn, the Bronx, Manhattan, Staten Island, Queens) 내에서, 그리고 뉴욕시 경계를 넘어 Nassau와 Westchester 카운티의 인근 지역으로 가는 고정 노선을 기준으로 0.75마일 이내의 지역에서 해당 서비스를 이용하실 수 있습니다.
- 탑승 공유 프로그램(다른 고객과 함께 탑승 가능).
- 유자격 고객을 위한 출발지-목적지 서비스 또는 피더 서비스.
- 여행 거리 기준 최대 탑승 시간이 적용되는 비우선 여행.
- 연중무휴 24시간 운영.
- 연방 미국 장애복지법(Federal Americans with Disabilities Act, ADA) 규정 준수.

NYC를 방문하는 동안 장기 또는 임시 자격이 필요하거나, AAR 서비스가 만료되거나, 방문자 상태가 필요한 경우, AAR에 연락하여 자격 심사를 시작하십시오.

## AAR 언어 서비스 공지

고객의 선호 언어가 영어가 아닌 경우, AAR은 통역 및 서류 번역 서비스를 제공합니다. 통역 및 서류 번역 서비스는 신청, 자격 심사 및 일정 조율 과정에서 제공됩니다. 예를 들어, 신청할 때, 탑승을 예약하고 약속을 잡을 때, 자격 여부가 평가될 때, 통역 서비스를 이용하실 수 있습니다. 통역사를 동반하거나 직접 번역을 하실 필요가 없습니다. 이러한 서비스는 무료입니다. AAR의 언어 서비스에 문제가 있다고 생각되어 불만을 제기하려면 AAR로 전화해서 **8번**을 누르십시오.

## 신청 또는 재인증

신청자와 재인증을 원하는 고객은 AAR 자격 심사를 받기 위해 평가 센터를 방문하셔야 합니다. 이용 가능 여부를 기반으로, 신청자나 재인증 고객의 거주 자치구 또는 뉴욕시 5개 자치구에 위치한 센터에서 평가를 합니다.

이 절차를 통해 AAR은 신청자에게 적절한 자격 상태를 보다 빠르고 객관적으로 할당할 수 있습니다.

신청 절차를 시작하려면 AAR 로 전화해서 **1번**을 누르십시오. 자격 담당자는 월요일부터 금요일까지, 오전 9시에서 오후 5시까지 근무합니다.

또는 [new.mta.info/mta\\_inquiry/form](http://new.mta.info/mta_inquiry/form)에서 온라인 양식을 작성하십시오.

약속을 잡을 때 다음이 필요한 경우 자격 담당자에게 알려주십시오.

- 큰 활자, 점자 또는 녹음된 형식의 자료.
- 수화 통역사.
- 동행할 개인 간호보조원(PCA). PCA는 친척, 배우자, 친구 또는 전문 보조원일 수 있습니다. PCA의 탑승은 무료입니다.
- 전화 통역 서비스.

평가 센터 방문에 동의할 경우 신청서 패키지가 우편으로 발송됩니다. 약 5일 안에 도착할 것입니다. 요청하신 형식의 신청서 패키지 자료는 별도로 우편으로 발송됩니다. 이 패키지에는 평가 센터로의 왕복 여행 일정에 대한 안내사항을 포함하여 약속 날짜, 시간, 장소가 적힌 편지와 신청서가 포함됩니다. 교통편을 예약할 때 PCA를 동반하는지 알려주십시오. 평가 센터까지의 왕복 여행은 무료입니다.

**참조: 면담 시 신청서의 인쇄 버전만 인정됩니다. 보조 교통 사무소로 우송된 신청서는 반환됩니다. 신청서 패키지를 받지 못한 경우 자격 담당자에게 전화하십시오.**

약속을 지킬 수 없는 경우, 자격 담당자에게 전화하여 예약을 취소하고 일정을 조율하십시오. 또한 교통 서비스에 연락해서 교통편을 취소해야 합니다.

평가 센터에서 신청자는 의료 전문가와 개별 면담을 하고 필요한 경우 기능 테스트를 받습니다.

센터 방문 후, NYC Transit 자격 담당자에게 평가 보고서가 전달됩니다. 이 절차를 통해 AAR은 신청자가 보조 교통 서비스를 받을 자격이 있는지 객관적으로 결정할 수 있습니다. 자격 결정은 평가 센터를 방문한 후 21일 내에 이루어집니다. 신청자는 서면 결정 통지서를 받게 됩니다.

21일 이내에 결정 통지서를 받지 못한 경우, 자격 담당자에게 전화하십시오.

임시 조건이 부여된 고객을 제외하고, 자격이 되는 분은 5년마다 다시 신청하시면 됩니다. 재인증이 필요한 경우, 고객에게 우편으로 통지됩니다. AAR ID의 만료일 6주 전에 통지서를 받지 못한 경우, 자격 담당자에게 전화하십시오.

## 자격 결정

자격이 있다고 결정되는 경우, 신청자에게 다음 중 하나가 할당됩니다. (1) 충족(Full), (2) 연장(Continual) - 신청자의 상태는 영구적이며 개선되지 않으므로 재신청할 필요가 없음, (3) 임시(Temporary) - 충족 또는 5년 미만 조건부, (4) 조건부(Conditional). 조건부 AAR 자격이 결정된 분은 **AAR MetroCard/ID**에 명시된 조건에서만 AAR로 여행하실 수 있습니다.

**참조:** 모든 NYC Transit 버스는 휠체어 리프트나 경사로를 갖추고 있습니다.

## 조건부 자격 범주:

**계단 제한:** 여행 시 접근할 수 없는 지하철 역을 이용해야 하는 경우에만 AAR로 여행하실 수 있습니다.

**극심한 추위:** 여행 당일 기온이 4°C(39°F) 이하로 예상되는 경우에만 AAR로 여행하실 수 있습니다.

**극심한 더위:** 여행 당일 기온이 32°C(90°F) 이상으로 예상되는 경우에만 AAR로 여행하실 수 있습니다.

**극심한 추위와 계단 제한:** AAR로 여행할 수 있는 경우: (1) 여행 당일 기온이 4°C(39°F) 이하로 예상되는 경우, 또는 (2) 여행 시 접근할 수 없는 지하철 역을 이용해야 하는 경우.

**극심한 더위와 계단 제한:** AAR로 여행할 수 있는 경우: (1) 여행 당일 기온이 32°C(90°F) 이상으로 예상되는 경우, 또는 (2) 여행 시 접근할 수 없는 지하철 역을 이용해야 하는 경우.

기상 조건부 자격 고객이 여행 일정을 예약할 경우, 환경 장벽(예: 습도, 눈, 빙판길)이 고려됩니다. NYC Transit은 기상 조건 적용 여부를 판정하기 위해 기상 사이트([www.weather.gov/nyc](http://www.weather.gov/nyc))를 확인합니다.

## 낮선 장소

**길찾기:** 인지 장애 또는 시각 장애로 인해 목적지까지 가는 버스나 지하철 노선에 익숙하지 않은 경우에만 AAR로 여행하실 수 있습니다. 익숙한 노선에는 AAR을 사용하지 않습니다.

**거리:** 여행할 수 있다고 판단된 블록 수보다 더 많은 버스 정류장이나 지하철 역으로 이동해야 모든 여행에 AAR을 사용할 수 있습니다. 1-2, 3-4, 5개 이상의 블록.

**참조:** 고객에게 두 개 이상의 자격 범주가 주어질 수 있습니다.

## 이의제기

부적격이나 조건부 자격을 받았다면, 통지를 받은 지 60일 이내에 한해 자격 결정에 이의제기하실 수 있습니다. 이의제기 양식(Appeal Form) 및 안내사항은 통지서에 동봉되어 있습니다. 이의제기는 서면 또는 직접 하실 수 있습니다.

## 피더 서비스

"피더 서비스"는 부분적으로 보조 교통을 이용하고 나머지는 고정 노선 버스나 지하철을 이용하는 것을 말합니다. 현재, 짧은 거리(1-2, 3-4 또는 5개 이상의 블록)를 걸거나 휠체어를 이용할 수 있는 조건부 자격 고객은 AAR에서 피더 서비스를 이용하고 고정 노선 버스로 환승합니다. 그런 다음, 버스 정류장에서 하차합니다. 거기서부터, 여행 제한 거리를 초과하지 않는 범위에서 걸거나 휠체어를 타고 목적지까지 이동합니다.

피더 서비스는 1회 요금 지불 여행입니다.

## AAR MetroCard

NYC Transit에서 발행하는 AAR MetroCard는 AAR에 탑승할 경우에는 보조 교통 고객 ID로, 대중 교통을 이용하는 경우에는 MetroCard의 역할을 합니다. 일부 보조 교통 고객이 특정 상황에서는 대중 교통을 이용할 수 있지만 다른 경우에는 AAR 서비스가 필요하다는 것을 NYC Transit은 알고 있습니다. 따라서 대중 교통을 이용하더라도 고객의 자격 상태에 영향을 미치지 않습니다.

*임시 자격 고객에게는 MetroCard가 제공되지 않습니다. 사진과 함께 AAR 자격 통지서가 AAR ID로 사용됩니다.*

AAR MetroCard는 AAR 고객에게 지하철, 지역 버스 및 스테튼 아일랜드 철도(Staten Island Railway, SIR)로 하루에 총 4회 무료로 여행할 수 있는 기회와 유연성을 제공합니다. AAR MetroCard에 PCA 인증이 표시된 경우, 고객의 PCA는 무료로 보조 교통이나 대중 교통을 이용할 수 있습니다. 대중 교통에서 사용할 경우, 카드를 두 번 판독기에 긁거나 살짝 댁니다(한 번은 고객용, 한 번은 PCA용).

버스 선택 서비스(Select Bus Service, SBS)를 사용하는 경우, 탑승 전에 MetroCard 요금 징수 기계에서 AAR MetroCard를 사용해 티켓을 받으십시오.

AAR 고객은 AAR MetroCard로 고속버스를 무료로 이용할 수 없습니다. 고속버스의 요금 할인은 평일에는 오전 10시 01분 - 오후 2시 59분, 오후 7시 01분 - 오전 5시 59분에만, 그리고 토요일과 일요일에는 종일 적용됩니다. 탑승 시 AAR MetroCard를 고속버스 운전사에게 보여주십시오. 요금은 동전으로 정확하게 지불하십시오(지폐나 페니는 사용하지 마십시오). 중간/뒷문 휠체어 리프트를 이용해 버스에 탑승하는 경우, PCA에 요금을 입금하도록 요청하거나, 버스 운전사에게 반송용 봉투를 달라고 요청해서 우편으로 요금을 지불하실 수도 있습니다. 버스 운전사는 고객의 돈이나 AAR MetroCard를 처리할 수 없습니다.

***AAR MetroCard 사용은 사기를 방지하기 위해 모니터링되며, 사기 가능성이 있는 경우 고객의 AAR MetroCard는 비활성화될 수 있습니다.***

AAR MetroCard는 유자격 AAR 고객에게 자동으로 발송되지 않습니다. AAR MetroCard에 대한 자세한 내용은 AAR에 전화하여 **1번**으로 문의하십시오.



## 방문자 정보

MTA New York City Transit은 유자격 뉴욕시 방문자에게 AAR 보조 교통 서비스를 제공합니다. 뉴욕시를 방문하기 전에, 거주하는 도시나 타운에서 발행한 보조 교통 ID 카드 사본(전면 및 후면)이나 기타 상응하는 보조 교통 자격 서류를 NYC Transit에 보내십시오. 우편으로 보내시거나 (주소: AAR Eligibility, MTA NYC Transit, Paratransit Division, 130 Livingston Street, Brooklyn, NY 11201), 또는 팩스 718-393-4306 번으로 보내십시오. 이 서류들이 없는 경우, 뉴욕시 이외의 거주 증명서와 장애 증명서를 제출하십시오. 알아볼 수 있는 글씨체로, 장애가 있다는 내용에 의사나 재활 전문가가 날짜를 적고 서명한 서신은 증빙으로 허용됩니다. 또한 다음 정보가 필요합니다.

1. 이름, 생년월일, 집 주소, 일반 전화번호, 휴대폰 전화번호, 회사 전화번호.
2. 뉴욕시의 주소 및 전화번호 (교차 도로 포함).
3. 뉴욕시의 긴급 연락처(이름과 전화번호).
4. 개인 간호보조원(PCA), 게스트, 또는 둘 다 동반 여부.
5. 장애인 보조 동물 동반 여부.

6. 지팡이, 보행기, 목발, 휠체어, 스쿠터, 기타 장비 사용 여부.
7. 시각 장애로 인해 차량이 도착했을 때 운전사가 고객의 이름을 부를 필요가 있는지 여부.

## AAR로 여행하기

### 온라인 여행 관리

AAR 고객은 컴퓨터, 태블릿, 스마트폰에서 MY AAR(이전의 Manage My Trips)을 이용해 여행을 관리하실 수 있습니다. MY AAR을 사용해 연락 정보에 액세스하고 예약하고 여행 상태를 확인하고 정기 이송 서비스를 관리하실 수 있습니다. 또한 픽업 1시간 전에 전용(청색 및 흰색) AAR 또는 Enhanced Broker 차량의 위치 및 도착 시간을 실시간 모니터링하실 수 있습니다. MY AAR로 차량에 탑승해 있는 동안 여행을 추적하여 예상 도착 시간(ETA)을 확인하실 수 있습니다. 가입하려면 [new.mta.info/accessibility/paratransit](http://new.mta.info/accessibility/paratransit)을 방문하십시오.

스마트폰이 있는 AAR 고객은 Google Play Store 또는 Apple App Store에서 무료 MYmta 앱을 다운로드하실 수 있습니다. 이 앱을 통해 MY AAR(고객이 로그인 한 경우)과 모든 MTA 서비스에 액세스하실 수 있습니다.

### AAR 대화형 음성 응답(IVR) 메시지

IVR은 전화, 문자 메시지 또는 이메일을 통해 중요한 AAR 관련 정보를 제공하는 자동 메시지 서비스입니다. 메시지에는 다음이 포함될 수 있습니다.

- 여행 전날 밤 예정된 여행에 대한 알림.
- 대략적인 차량 도착 시간 경고.
- AAR 자격 상태가 곧 만료되어 갱신해야 한다는 경고.
- 휴일의 정기 이송 예약을 위해 정기 이송 서비스 가입자에게 알림.
- 기상 조건에 대한 서비스 경고.

고객은 AAR에 연락하여 **1번**을 누르고, IVR 메시지 수신 방법을 표시하거나, MY AAR 사용 방법을 표시하셔야 합니다.

### 운영 시간

AAR은 연중무휴 24시간 운영됩니다.

### 요금

AAR 요금은 대중 교통의 정규 요금과 동일합니다. AAR 고객은 차량에 탑승 시 운전사에게 AAR ID 카드, AAR MetroCard 또는 사진이 부착된 ID를 제시하고 정확한 요금을 지불해야 합니다. AAR MetroCard는 보조 교통 차량 여행에 대한 요금 지불에 사용할 수 없습니다. AAR 운전사는 거스름돈을 제공하지 않으며 왕복 요금을 받지 않습니다. 여행 예정인 모든 사람이 요금을 지불하지 않을 경우, 차량이 출발하지 않습니다. PCA만 무료로 탑승할 수 있습니다. 여행 시, 통용되는 AAR TransitChek 쿠폰으로 요금을 지불하실 수 있습니다. 각 쿠폰은 편도 여행에 유효합니다.

### 서비스 지역

AAR은 NYC 및 뉴욕시 경계를 넘어 Nassau와 Westchester 카운티의 인근 지역으로 가는 고정 노선을 기준으로 0.75마일 이내의 지역에서 서비스를 제공합니다. Nassau와 Westchester에서 여행을 예약할 때는 예약 담당자에게 목적지의 주소와 교차 도로를 알려주십시오. AAR이 그곳까지 운행하는 경우, 여행 일정을 잡을 수 있습니다.

## 제공업체

NYC Transit과 계약을 맺은 사설 운송업체는 리프트가 장착 된 밴, 경사로가 있는 차량이나 세단으로 이 서비스를 제공합니다. 또한, Enhanced Broker 서비스(택시 및 렌트카)도 서비스를 제공합니다. AAR은 접근성이 확보되지 않은 특정 서비스나 차량 유형을 보장하지 않습니다.

**참조:** 휠체어나 스쿠터가 33.5 인치보다 넓고, 51인치보다 길며, 앉았을 때 무게가 800파운드를 초과하는 경우, AAR 차량에 실을 수 없습니다.

## 최대 탑승 시간

여행의 최대 탑승 시간은 여행 거리를 기준으로 합니다. 아래 차트는 여행 마일을 기준으로 예상되는 여행 시간을 나타냅니다.

마일	최대 탑승 시간
0 - 3	50분
3 - 6	1시간 5분
6 - 9	1시간 35분
9 - 12	1시간 55분
12 - 14	2시간 15분
14마일 초과	2시간 35분

## 개인 간호보조원(PCA)

일부 고객은 PCA의 도움이 필요합니다. PCA는 정기적으로 고객을 돕는 사람입니다. PCA는 고객과 동반 시 운전사가 할 수 없는 개인적인 일들을 수행합니다. PCA의 역할에는 다음이 포함되며 이에 국한되지 않습니다.

- 지적 장애나 발달 장애가 있는 아동 또는 성인 안내.
- 알츠하이머나 치매가 있는 고객 지원.
- 독립적으로 여행할 수 없는 고객 안내.
- 예기치 않은 상황에서 당황한 고객을 진정시키기.
- 차량이 움직이는 동안 고객이 자리를 뜨거나 문을 여는 것을 방지.
- 고객이 지나치게 여행을 놓치거나 AAR 서비스 이용이 정지되는 것을 방지하기 위해 고객의 여행 일정 및 예약 관리를 지원.

PCA를 동반할 권한이 있고 위에 언급된 사항을 수행하기 위해 PCA가 필요한 고객은 보조 교통으로 여행 시 항상 PCA를 동반하는 것이 좋습니다. 고객의 AAR MetroCard/ID에는 PCA 옆에 “예(YES)”라고 표시됩니다. PCA를 동반할 경우, 예약 담당자에게 알려주십시오. 주의사항: AAR에는 고객을 모니터링하거나 관리할 직원이 없습니다.

AAR 차량은 고객을 출발지에서 목적지까지 데려다 주는 것 외에는 시내버스와 비슷합니다. 도움이 필요한 가족 구성원이나 개인이 혼자서 고정 노선 버스나 지하철을 이용하는 것이 안전하지 않다고 생각되면, 혼자서 AAR을 타고 여행하게 하지 마십시오.

### 게스트 또는 PCA를 동반한 여행

PCA 여행 승인 여부에 상관없이 한 명의 게스트를 동반할 수 있습니다. 차량 내 좌석 가능 여부에 따라 추가 게스트를 동반할 수도 있습니다. PCA 또는 게스트는 고객과 같은 목적지를 동행해야 합니다. 여행 예약 시 게스트 또는 PCA의 좌석이 필요한지 예약 담당자에게 알려주십시오. 모든 AAR 고객 및 게스트는 AAR 요금 전액을 지불하셔야 합니다.

부모의 무릎에 앉힌 유아를 제외하고, 아동은 게스트에 해당되며 요금이 부과됩니다. 부모는 아이를 좌석에 앉혀 안전하게 할 책임이 있습니다. 고객이 유아용 좌석을 가져오는 경우, 고객은 유아용 좌석을 안전하게 할 책임이 있습니다. 운전사가 도와줄 것입니다.

### 지정된 AAR 픽업 장소

일부 AAR 픽업 지점은 고객과 차량 운전사가 자주 서로를 놓칠 수 있는 바쁜 장소에 있습니다. 이러한 위치에는 AAR 식별 표지가 있습니다.

**참조:** 고객은 이러한 위치에서 픽업 또는 하차 예약을 할 수 있습니다. 다음에서 지정된 위치 목록을 보실 수 있습니다.

[new.mta.info/accessibility/paratransit/newsletter-and-announcements/designated-aar-pickup-locations](http://new.mta.info/accessibility/paratransit/newsletter-and-announcements/designated-aar-pickup-locations)

### 나쁜 기상 조건

나쁜 기상 조건에도 AAR이 계속 운영될 수 있지만 현지 도로 상황으로 인해 고객에게 갈 수 없는 경우가 있습니다. 기상 조건과 서비스 메시지에 대한 문의는 AAR에 전화하거나 MTA 웹사이트([new.mta.info](http://new.mta.info))를 참조하십시오.

### 운전사 지원

운전사가 차량을 볼 수 있고 차량으로부터 100 피트 미만 거리에 있는 경우, 운전사는 고객의 차량 탑승이나 하차, 그리고 연석이나 한 단을 오르거나 내리는 데 도움을 줄 수 있습니다.

운전사는 차량 탑승/하차 시 총 40파운드 이하의 가방이나 소포 2개까지 들어줄 수 있습니다. 운전사는 건물 안으로 들어갈 수 없습니다.

PCA가 함께 여행하는 경우, 운전사는 차량 탑승, 휠체어/스쿠터 고정, 고객이 승객석에 앉는 경우 안전벨트/어깨벨트 고정만 도울 수 있습니다.

### 쇼핑카트, 가방/소포 및 큰 물품

AAR 차량에 탑승 시에는 쇼핑카트를 접고, 총 40 파운드 이하의 가방 또는 소포 2개만 소지해야 합니다. 무게가 40 파운드 이하더라도 부피가 너무 커서 좌석에 꽂 차거나 안전상 위험이 있는 물품은 AAR 차내에 허용되지 않습니다.

PCA나 게스트가 소지한 쇼핑카트, 가방/소포들은 차내에 허용되지 않습니다.

### 안전벨트 권고

AAR은 고객의 안전에 만전을 기합니다. 교통 상황에 따라 운전사가 갑자기 정지하거나, 회전하거나, 이동해야 할 수도 있습니다. 안전 벨트를 착용하면 보다 안전하게 가실 수 있습니다.

안전을 위해 안전벨트를 착용하거나 휠체어/스쿠터에 탄 경우 어깨벨트를 착용할 것을 권고합니다. AAR 차량이 움직이기 전에 안전 벨트를 착용해야 합니다. 요청 시, 운전사는 고객의 안전벨트 또는 안전벨트/어깨벨트(휠체어/스쿠터를 사용하는 고객의 경우)를 고정하거나 고정 해제를 도와줍니다.

### 휠체어 /스쿠터에서 승객석으로 이동

승객석은 걷는 고객을 위해 예약되어 있으며, 휠체어/스쿠터를 탄 고객에게는 휠체어/스쿠터 자리가 제공됩니다. 휠체어/스쿠터를 탄 고객이 승객석에 앉으려면 여행 중에 빈 좌석이 있는지 운전사에게 문의하셔야 합니다. 좌석이 있는 경우에만 승객석으로 이동하실 수 있습니다.

**참조:** 해당 노선에 걷는 고객이 추가로 생겨 좌석이 필요한 경우, 다시 휠체어/스쿠터로 돌아와야 합니다.

**승객석으로 옮기기 위해, 동반하지 않는 게스트나 PCA의 승객석을 예약하는 것은 허용되지 않습니다.**

## 뉴욕시(NYC) 외부로의 보조 교통 이용

ADA 법령이 통과된 이래로, 보조 교통 서비스는 미국 전역에 걸쳐 대중 교통 수단으로 빠르게 성장해왔습니다. 다른 도시/주를 여행하려는 AAR 고객은 해당 도시/주의 보조 교통 서비스 담당 기관에 연락하여 방문자 상태(21일 서비스)를 요청하셔야 합니다. 서비스 기간이 길게 필요한 경우 신청하셔야 합니다. 보조 교통 서비스 기관마다 요금과 운영 시간이 다릅니다. 다른 지역에서 보조 교통 서비스를 받으려면 최소 2주 전에 계획을 세우는 것이 좋습니다.

**AAR은 NYC 5개 자치구, 그리고 NYC 경계를 넘어 Nassau와 Westchester 카운티의 인근 지역으로 가는 고정 노선을 기준으로 0.75마일 이내의 지역에서 서비스를 제공합니다. AAR은 이 서비스 지역을 벗어나서는 여행을 제공하지 않습니다.**

AAR에는 Bronx와 Westchester 카운티 간 또는 Queens와 Nassau 카운티 간 여행을 위한 환승 장소가 있습니다. 그러나, 고객은 AAR 및 Able-Ride(Nassau 카운티) 또는 Bee-Line 보조 교통(Westchester 카운티)에 자격이 있어야 합니다.

이러한 연계 여행을 하려면 AAR 및 Able-Ride 또는 Bee-Line과 조율해야 합니다. 각 보조 교통 서비스는 독자적으로 운영되기 때문에 무료 환승은 없습니다.

### Queens와 Nassau 카운티 간 환승 장소

- Northwell Health, Center for Advanced Medicine (450 Lakeville Road, Door D, New Hyde Park)
- Green Acres Mall in front of J.C. Penney (1051 Green Acres Mall, Valley Stream)

### Bronx와 Westchester 간 환승 장소

- 4340 Boston Road, Bronx (at Ropes Avenue/IHOP)
- 5661 Riverdale Avenue, Bronx (at West 258th Street)

AAR 고객은 LIRR 또는 Metro-North를 이용해 NYC 내의 다른 교통 허브로 가서 AAR 서비스 지역 내에서 여행을 계속하기 위해 AAR과 픽업을 조율할 수도 있습니다. 다음 사이트에서 정류장 접근성을 확인하십시오. [new.mta.info/accessibility/travel/MTA-railroads](http://new.mta.info/accessibility/travel/MTA-railroads)



다음은 AAR 서비스 지역 내 교통 허브로서, 고객은 여기에서 다른 지역의 보조 교통 서비스에 연계되는 가능한 교통편(버스/통근 열차)을 이용하실 수 있습니다.

- Herald Square (33rd Street and 6th Avenue): Amtrak, LIRR, NJ Transit, PATH
- Penn Station/Madison Square Garden (7th Ave & 31st Street) Amtrak, LIRR, NJ Transit
- Grand Central Terminal (East 43rd Street and Lexington Avenue): Metro-North
- Port Authority Bus Terminal (42nd Street between 8th and 9th Avenues)

## 여행 계획 및 예약

여행하기 1 - 2일 전에, 주 7일, 오전 7시에서 오후 5시 사이에 AAR에 전화해서 **2번**을 누르거나, MY AAR로 예약을 하실 수 있습니다. 예약에 도움이 되는 몇 가지 용어는 다음과 같습니다.

“픽업” 또는 “출발” 시간: 목적지까지 여행하기 위해 AAR이 고객을 픽업하기로 예정된 시간. AAR은 공유 탑승 서비스이기 때문에 픽업이 요청된 시간보다 최대 1시간 빠르거나 늦게 제공될 수 있습니다.

“약속” 또는 “도착”시간: 고객의 목적지까지 도착하도록 AAR에게 요청된 시간. 고객은 안전 확인, 엘리베이터 및 기타 예상치 못한 지연에 대비해 실제 목적지의 약속 시간보다 이른 시간을 요청하실 수 있습니다.

“픽업 시간” 또는 “약속 시간” 중 어느 한 쪽에 대한 요청은 할 수 있지만 양쪽 모두에 대한 요청은 하실 수 없습니다.

예약 과정 중에 여행을 받을 수 없는 경우 “재통화” 또는 “나중에 통화” 상황이 생길 수 있습니다. 그런 경우, 예정된 픽업 시간을 정해 나중에 재통화가 가능한지 여쭙볼 것입니다.

고객이 재통화에 동의할 경우, AAR은 당일 오후 7시까지 전화를 할 것입니다. 오후 7시까지 전화를 받지 못한 경우, 예정된 픽업 시간을 받으려면 AAR에게 전화해서 **5번**을 누르십시오. AAR/**5번**은 연중무휴, 24시간 이용 가능합니다.

Nassau 또는 Westchester 카운티를 오가는 여행을 예약할 경우, AAR은 해당 위치가 서비스 지역의 0.75마일 내에 있는지 알려줄 것입니다.

예약을 하기 전에 미리 다음 정보를 준비하십시오.

- 고객 AAR ID 번호.
- 여행 날짜.
- 픽업 및 목적지 주소(가능한 경우 교차 도로 포함).
- 고객의 휴대폰 번호(가능한 경우) 또는 목적지의 전화번호.
- 픽업/출발 또는 약속/도착 시간.
- 고객이 PCA, 게스트 또는 둘 다를 동반하는지 여부.
- 차량 운전사가 도착을 알리도록 요청하는 등의 특별 지침.
- 왕복 여행에 대해 동일한 정보를 제공하십시오.

조건부 자격 고객은 "여행별" 기준으로만 AAR을 예약하실 수 있습니다. 이는 고객의 장애나 특정 장애 상태로 인해 고정 노선 버스나 지하철을 이용할 수 없는 경우입니다. 고객에게 AAR 피더 서비스가 제공될 수도 있습니다.

## 여행 취소 방법

고객은 AAR에 전화해서 **5번**을 누르거나 MY AAR을 이용해 예정된 픽업시간에서 2시간 전까지 당일 여행을 취소하셔야 합니다. 고객이 1 - 2일 전에서야 예정된 여행을 하지 않을 것을 알게 되는 경우, AAR에 전화해서 **4번**을 누르거나 MY AAR을 이용해 알리십시오.

양방향 여행을 취소할 경우, AAR에게 픽업 장소의 원래 여행과 하차 장소에서의 왕복 여행 모두를 취소한다는 것을 알려셔야 합니다. 왕복 여행은 자동으로 취소되지 않습니다. 노쇼(나타나지 않음) 또는 기한 후 여행 취소에 대한 벌칙은 노쇼/기한 후 취소 위반에 명시되어 있습니다.



## 여행 당일 알아둬야 할 사항

AAR은 안전하고 신속하며 신뢰할 수 있는 서비스를 제공하고자 노력하지만 예정된 픽업/출발 시간 후 최대 30분 동안 기다려야 할 수도 있습니다. 이 시간 동안 도착한 AAR 차량은 정시 도착으로 간주됩니다.

30분 대기 시간은 예정된 픽업/출발 시간 후 30분까지입니다. 30분 대기 시간 전후, 또는 사이에 AAR에 전화해서 **5번**을 누르거나(연중무휴, 24시간 운영), MY AAR을 이용해 운송업체 이름, 차량 번호, 차량 위치나 도착 예정 시간(ETA)을 알 수 있습니다

### 알아둬야 할 사항:

- 예정된 픽업/출발 시간과 장소(내부)에서 준비하고 기다리십시오. IVR 메시지는 차량의 도착 예정 시간(ETA)을 알려줍니다. 또는 MY AAR을 통해 실시간으로 차량 위치(AAR 또는 Enhanced Broker 서비스)를 모니터링하실 수 있습니다. 엘리베이터를 타거나 픽업 장소까지 거리를 걸어야 하는 경우, 추가 시간을 고려하십시오.
- 차량이 도착한 경우, 운전사에게 AAR MetroCard/ID를 보여주고 정확한 요금을 지불하십시오.

- 차량이 일찍 도착하더라도 운전사는 예정된 픽업 시간보다 5분을 더 기다려줘야 합니다. 차량이 예정된 픽업 시간 후에 도착한 경우에도, 운전사는 출발하기 전에 5분 정도 기다려야 합니다.
- 고객이 픽업 장소에 없는 경우, 차량 배치 담당자는 고객에게 전화를 걸어야 합니다.
- 5분 정도 더 기다려봐도 고객이 나타나지 않을 경우, 고객과 연락이 되지 않는다면 운전사는 5분 정도 더 기다렸다가 출발합니다.
- 휴대폰 사용자의 경우: 자격 담당자에게 전화해서 영구 기록된 고객 매니페스트 메모(Customers Manifest Notes)에 자신의 휴대폰 번호가 올바르게 입력되어 있는지 확인하십시오. 그래야 운전사가 출발하기 전에 차량 배치 담당자가 그 번호로 고객에게 확인 전화를 할 수 있습니다.
- 차량이 30분 대기 시간이 끝나도 오지 않을 경우, AAR 차량이 늦는 경우 해야 할 일의 안내사항을 따르십시오.
- 고객이 늦은 경우에 왕복 예약을 유지하려면, 예정된 픽업 시간에서 최소 60분 전에 AAR에 전화해서 **5번**을 누르고 일정을 변경하십시오.

## AAR 차량이 늦는 경우 해야 할 일

예정된 픽업 시간이 지나도 AAR 차량이 오지 않는 경우, 업데이트된 여행 상태를 확인하려면 AAR에 전화해서 **5번**을 누르십시오. AAR 직원이 자동 차량 위치 모니터링 시스템(AVLM)을 확인한 후 차량 위치 또는 ETA, 운송업체 이름 및 차량 번호를 알려줄 것입니다. ETA가 예정된 픽업 시간보다 30분 이상 걸리는 경우, 고객은 AAR 직원에게 인근 AAR 차량 또는 택시/차량 서비스를 승인하여 대체 교통 수단을 찾으려 요청하실 수 있습니다. 원래 차량의 도착 예정 시간이 가까울 경우, 고객은 원래 차량을 기다리실 수도 있습니다.

## 택시/차량 서비스 승인 및 환불

늦게 도착한 차량의 대안으로 고객에게 택시 또는 차량 서비스 이용이 승인된 경우, AAR 직원이 고객에게 승인 번호를 제공합니다. 그러면 고객은 요금, 통행료, 15% 이하의 팁 지불, 운전기사에게서 영수증 수령, AAR에 환불 요청 서신 제출 등의 택시/차량 서비스 이용에 대한 모든 책임을 집니다. 여행 비용에서 AAR 보조 교통 요금을 차감한 잔액이 고객에게 환불됩니다. 요청액이 너무 많은 경우, 환불액이 줄어들 수 있습니다.

**참조:** 휠체어 사용자분은 311번에 전화하여 휠체어 이용 가능 배치(Accessible Dispatch)를 요청하시거나, **646-599-9999**번으로 직접 배치 담당자에게 전화하여 미터 요금으로 5개 보로에 여행할 수 있는 휠체어 이용 가능 택시를 요청하십시오.

당일 여행 문제의 원인이 고객에 있는지 NYC Transit에 있는지 여부가 확실하지 않은 경우, NYC Transit은 고객에게 조건부 승인을 제공할 수 있습니다. NYC Transit이 고객에게 책임이 있다고 판정한 경우, 택시/차량 서비스에 대해 고객에게 환불하지 않습니다.

AAR 차량이 30분 안에 도착했을 때 고객이 픽업 장소에서 여행할 준비가 되어 있지 않으면, NYC Transit은 고객에 대한 택시/차량 서비스를 승인하지 않을 수 있습니다. 이 사항은 여행 당일에 조기 픽업을 요청하는 고객에게도 적용됩니다.

환불받기 위한 영수증을 제출하는 데 도움이 필요한 경우, 택시/차량 서비스 환불 양식 (Taxicab/Car Service Reimbursement Form) ([http://web.mta.info/nyct/paratran/Taxi\\_CarServiceReimbursementRequestForm.pdf](http://web.mta.info/nyct/paratran/Taxi_CarServiceReimbursementRequestForm.pdf))을 사용하시거나, 다음 페이지의 환불 안내를 따르십시오.

## 환불 안내:

- 서신에는 여행일로부터 3개월 이내의 소인이 있어야 합니다.
- 필요한 서류가 없는 서신은 반송됩니다.
- 서신에는 고객의 이름, 주소, AAR ID 번호, NYC Transit 승인 번호, 원본 택시 미터 영수증 또는 원본 차량 서비스 영수증이 포함되어야 합니다.
- 변경된 것으로 보이는 영수증은 거부될 수 있으며, 복사본이나 팩스 인쇄물은 허용되지 않습니다. 요청액이 너무 많은 경우, 환불액이 제한될 수 있습니다.
- 차량 서비스 영수증에는 차량 서비스 명칭, 전화번호, 여행일, 요금, 통행료 및 팁이 포함되어야 합니다.
- 서신을 보낼 주소: AAR Taxi Reimbursements, MTA NYC Transit, Paratransit Division, 130 Livingston Street, Brooklyn, NY 11201.

## 정기 이송 서비스

이 서비스는 일주일에 최소한 하루는 동일한 장소에서 동일한 목적지로 동일한 시간에 여행하는 고객에게 제공됩니다. 신청하시려면 **정기 이송 서비스(Subscription Service)**에 오전 8시부터 오후 5시 사이에 연락하십시오. **참조:** 정기 이송 서비스 이용 가능성을 조건으로 합니다. 이 여행은 사전에 예약됩니다. 여행을 취소하거나 연기하려면, 연락하셔야 합니다.

여행하기 1 - 2일 전에 전화하여 **2번**을 통해 취소하십시오. 픽업 시간으로부터 최소한 2시간 전에 전화하여 **5번**을 통해 당일 여행을 취소하십시오. 하루 이상 정기 이송 서비스가 필요하지 않은 경우, 여행일로부터 최소 3일 전에 정기 이송 서비스에 전화하여 여행을 연기하십시오. 예를 들면, 매주 월요일 오후 2시에서 3시까지 물리치료를 받기 위한 여행이 있는데 다음 2주간 휴가일 경우, 금요일에 정기 이송 서비스에 전화하여 이 여행을 연기하셔야 합니다. 정기 이송 서비스에 전화하실 때, 다음 정보를 준비해 두십시오.

1. 신청자의 이름(철자를 얘기함)
2. AAR MetroCard/ID 번호
3. 여행의 일부 또는 전부를 연기하는지 여부(예: 7월의 매주 월요일)
4. AAR 차량이 픽업하지 말아야 하는 첫 번째 날
5. AAR 차량이 다시 픽업해야 하는 첫 번째 날
6. 서비스를 재개해야 하는 날짜를 모르는 경우, 무기한 연기라고 말씀하십시오.

NYC Transit은 연속으로 최대 90일간 고객의 정기 이송을 유지합니다. 90일 후에는 정기 이송이 취소되며, 정기 이송 서비스에 대한 새 요청서를 제출하셔야 합니다.

### 정기 이송 서비스의 지나친 취소

NYC Transit은 2개월 연속으로 30% 이상 취소된 정기 이송 서비스를 정지합니다. 고객의 지키지 못한 여행이 한 달에 7번을 초과해서는 안 됩니다. 이것은 정기 이송 서비스에 대한 지속적인 취소 경향으로 간주됩니다. 지나친 취소로 인한 정기 이송 서비스 정지 결정은 최종적입니다.

정지 처분을 받은 정기 이송 고객은 정기 이송 서비스에 대해 별도의 요청서를 제출해야 합니다. 그러나 정지 종료일 후 30일까지 그러한 신청은 고려되지 않습니다. 지나친 취소로 인해 정기 이송 서비스가 정지된 고객도 여전히 사전 예약 여행을 요청할 권리가 있습니다.

## "노쇼"/기한 후 취소 위반

NYC Transit은 각 고객의 노쇼 또는 기한 후 취소를 지키지 못한 여행으로 기록하며, 사전 예약이나 정기 이송 여부에 상관없이 합리적인 기간 동안 지키지 못한 여행이 지나친 고객에 대해 서비스를 정지할 수 있습니다. 고객은 각각의 위반 발생시마다 불만을 제기하실 수는 없습니다.

차량이 30분 픽업 창 내 픽업 장소에 도착해 필수 5분을 대기하였으나 고객이 해당 차량에 탑승하지 않은 경우에 "노쇼"가 발생합니다. "노쇼" 1회 = 1점.

고객이 여행 예정 시간으로부터 2시간 이내에 여행을 취소하는 경우에 기한 후 취소가 발생합니다. 기한 후 취소 1회 = 1점.

지키지 못한 여행의 경향/행태. 고객이 통제할 수 없는 사유로 여행 예약을 지키지 못하는 경우도 있을 수 있습니다. 따라서, 고객에게는 매월 "노쇼" 또는 기한 후 취소의 경우에 사용할 수 있는 점수 칠 (7) 점이 주어집니다. 그리고 해당 월에 "노쇼" 또는 기한 후 취소가 발생할 때마다 1점씩 차감됩니다. 해당 월에 한 고객의 "노쇼" 또는 기한 후 취소가 할애된 7점을 초과할 경우, 이는 여행 예약을 지키지 않는 "경향 또는 행태" 및 정책의 위반으로 간주됩니다.

이 경우, 노쇼/기한 후 취소 정책 위반 사실과 서비스 정지 예정임을 알리는 통지서가 고객에게 발송됩니다.

## 정지

고객은 12개월 주기 동안 발생하는 본 정책의 위반에 대해 다음과 같은 정지 기간을 적용받습니다. 본 정책을 반복적으로 위반하면 정지 기간이 연장됩니다.

- 첫 번째 위반: 정지 없이 경고 통지
- 두 번째 위반: 첫 번째 정지(1주간)
- 세 번째 위반: 두 번째 정지(2주간)
- 네 번째 위반: 세 번째 정지(3주간)

5차 위반 및 12개월 주기 내 연속으로 정지가 발생하면 정지 건당 4주 정지가 적용됩니다.

또한, 정지 처분을 받은 고객에 대해서는 정기 이송 서비스가 취소됩니다. 정지 처분을 받은 정기 이송 서비스 고객은 정기 이송 서비스를 받고자 하는 경우 재신청해야 합니다. 그러나 정지 종료일 후 30일까지 그러한 신청은 고려되지 않습니다.

## 정지 통지

정지가 적용되기 전에, 고객은 노쇼 또는 기한 후 취소가 있었던 각 운행을 확인하는 정지 통지서를 받게 됩니다. 이 통지서는 정지 시작일과 종료일을 비롯해 보조 교통 서비스를 다시 이용할 수 있는 날짜를 알려드립니다.

## 정지에 이의제기할 권리

### 서면 이의:

- 고객은 “정지에 대한 이의제기 의향서(Notice of Intention to Appeal Suspension)” 양식을 작성해서 제출하셔야 합니다.
- 고객은 “이의제기 진술서(Statement of Appeal)” 양식 또는 위반 행위가 면제되어야 하는 이유를 적은 서신을 증빙 서류와 함께 제출하셔야 합니다.
- 이러한 서류는 정지 통지서 발행 날짜로부터 14일 이내 소인이 찍힌 것이어야 합니다.

### 직접 이의제기:

- 고객은 정지 통지서 발행 날짜로부터 14일 이내 소인이 찍힌 “정지에 대한 이의제기 의향서(Notice of Intention to Appeal Suspension)” 양식을 작성해서 제출하셔야 합니다.
- 이의제기 심리 일정을 고객에게 알려드립니다.
- 고객은 상호 합의한 심리에 참석하셔야 합니다.

고객이 본 정책에 명시된 지침과 기한에 따라 이의제기를 하고, 보조 교통 이의 심사 위원회(Paratransit Appeals Board)가 이의제기 결과를 결정하지 못한 경우, 정지는 발효되지 않습니다.

## 이의 결정

NYC Transit은 이의에 관한 결정 사항을 고객에게 서면으로 알려드립니다. 정지 결정이 인정되면, 결정 통지서를 통해 고객에게 정지 기간의 시작과 종료 날짜를 알려드립니다.

## 행동 정책

폭력적이거나, 심각하게 파괴적이거나, 불법적인 행동을 하는 고객에게는 서비스 이용이 정지되거나 종료됩니다. 또한 동반하는 개인 간호보조원과 게스트의 행동에 대한 책임은 고객에게 있습니다. 위법 행동은 다음을 포함하며 이에 국한되지는 않습니다. 위법 행위가 기존 AAR, AAR MetroCard 프로그램, e-Hail 파일럿 프로그램 또는 NYCT에서 제공하는 다른 프로그램에서 발생했다라도 보조 교통 서비스 이용을 못하게 될 수 있습니다.

## 금지 대상 행동 예시:

- 본인 또는 다른 사람에게 상해를 입히거나 해를 가할 수 있는 행동을 포함한 폭력, 테러 또는 불법적 행동.
- 폭력, 테러, 괴롭힘 또는 본인 또는 다른 사람에게 위협이 되거나 상당한 위협을 끼치는 행동의 위협.
- 본인 또는 다른 사람과 부적절한 신체적 접촉으로 이어지는 행동.
- 인종, 민족, 종교, 성적 정체성, 성적 선호 또는 장애에 관한 모욕적 발언을 포함하는 파괴적 또는 폭력적 언어.
- 위험 또는 위해 요인이 될 수 있는 일체 품목, 위험한 기구 또는 무기를 소지하거나 가져오는 것.
- 고객 통행에 지장을 주거나 서비스를 방해하는 행동.
- 유해하거나 비위생적인 상황을 만들 수 있는 쓰레기, 찌꺼기 투기, 액체 또는 기타 물질(침뱃기, 방뇨 포함).
- AAR 자산의 파괴, 훼손, 손상, 파손.
- 흡연 또는 불꽃이나 불을 붙인 성냥, 시가, 담배, 파이프, 토치를 소지하는 것.
- 음주 또는 알코올 음료가 담긴 용기를 밀봉하지 않고 소지하는 것.

- 사취 또는 서비스 절도 의도가 보이는 행동.
- PCA 또는 동행자 예약과 관련하여 의도적으로 허위 정보 제공.

MTA 직원에 대한 폭행은 최대 7년의 징역형에 처해질 수 있는 범죄 행위임을 주지하시기 바랍니다.

## 집행

NYCT는 ADA에서 허용하는 한도 내에서, 폭력적이거나, 심각하게 지장을 초래하거나 불법적인 행동을 하는 모든 고객에 대해 서비스를 거부할 권리를 보유하고 있습니다. 폭력적이거나 심각하게 지장을 초래하거나 불법적 행동을 하는 사람은 즉시 이용이 정지되며, 해당 개인에게는 정지 조치 후 이의제기 권리가 주어집니다.

NYCT는 해당 이의제기 절차를 따르지만 이의제기 심리를 전화로 진행할 권리를 가집니다.



## AAR에 관해 추천, 불만제기, 제안 방법

AAR 보조 교통 서비스의 목표는 안전하고, 신속하며, 믿을 만한 서비스를 제공하는 것입니다. 저희는 이용 경험 관련 고객의 의견을 환영합니다.

아래 방법으로 의견, 칭찬 또는 불만을 공유해 주시기 바랍니다.

- 전화: **877-337-2017**번으로 전화하여 “8”번을 누르시면, 월요일부터 금요일까지, 오전 9시부터 오후 5시까지 보조 교통 사안을 처리하는 담당자와 통화하실 수 있습니다. 청각 장애인/난청인 고객: 선호하는 중계 서비스 제공자 또는 무료 711 중계 서비스를 이용하여 877-337-2017번으로 연락하실 수 있습니다.
- 서면: MTA New York City Transit, Paratransit Division, Customer Relations, 130 Livingston Street, Brooklyn, NY 11201.
- 이메일: [new.mta.info/customer-feedback](https://new.mta.info/customer-feedback)의 “MTA Service” 항목에서 “Paratransit(AAR)”을 선택하십시오.

구체적인 내용을 기억하고 있을 때, 의견이나 불만을 제기해 주십시오. 긍정적인 의견과 유익한 제안을 기다리겠습니다. 불만이 있으시면, 해결하도록 노력하겠습니다. 불만을 제기하실 때, 이름, 주소, 전화번호 및 AAR MetroCard/ID 번호를 알려주시기 바랍니다. 또한 불만의 구체적인 내용과 발생한 시기와 장소도 알려주십시오. 운행에 대한 불만인 경우, 운행 티켓 정보를 알려주시면 조사에 도움이 됩니다.

## 장애인을 위한 합리적인 수정 요청

장애인이 지하철, 버스, 통근 열차 서비스를 이용할 수 있도록, MTA와 그 운영 기관(New York City Transit, MTA Bus, Long Island Rail Road, 및 Metro-North Railroad)은 정책, 관행 및 절차를 합리적으로 수정하기 위해 노력하고 있습니다. 합리적인 수정 요청을 하거나, 합리적인 수정 요청에 대한 불만을 제기하려는 장애인은 다음 사이트를 통해 하실 수 있습니다.

[https://mta-nyc.custhelp.com/app/ask\\_rmr](https://mta-nyc.custhelp.com/app/ask_rmr)









**(877) 337-2017**  
**[new.mta.info](http://new.mta.info)**