

2024

# 가이드라인



보조 환승 서비스



# 목차

## 액세스 어 라이드(AAR)

|                          |         |
|--------------------------|---------|
| 전화번호부.....               | 1 - 3   |
| AAR 보조 교통 수단 서비스 소개..... | 4 - 5   |
| AAR 언어 서비스 공지.....       | 5       |
| 신청 또는 재인증.....           | 6 - 8   |
| 자격 결정.....               | 9 - 11  |
| 이의 제기.....               | 11      |
| 피더 서비스.....              | 12      |
| AAR 메트로카드.....           | 12 - 14 |
| 방문자 정보.....              | 14 - 15 |
| 나의 AAR.....              | 16      |
| AAR 문자 메시지.....          | 17      |
| AAR 인터랙티브                |         |
| 음성 응답(IVR) 메시지.....      | 17 - 18 |
| 운영 시간                    | 18      |
| 요금.....                  | 18 - 19 |
| 서비스 지역.....              | 19      |
| 제공업체.....                | 20      |
| 이동 장치.....               | 20 - 21 |
| 휠체어에서 환승/                |         |
| 스쿠터에서 조수석으로 환승.....      | 21 - 22 |
| 최대 탑승 시간.....            | 22      |

# 목차

|                                |         |
|--------------------------------|---------|
| 개인 간병인(PCA) .....              | 23 - 24 |
| 투숙객 및/또는 PCA와 함께 여행하는 경우 ..... | 24 - 25 |
| 지정 AAR 픽업 장소.....              | 25      |
| 약천후.....                       | 26      |
| 운전자 지원.....                    | 26 - 27 |
| 쇼핑 카트, 가방, 소포                  |         |
| 및 부피가 큰 물품 .....               | 27      |
| 안전벨트 권장 사항 .....               | 27 - 28 |
| 뉴욕시 외 지역의 대중교통을 이용한 여행 .....   | 28 - 31 |
| 여행 계획 및 예약 .....               | 31 - 34 |
| 여행 취소 방법 .....                 | 34      |
| 여행 당일.....                     | 35 - 37 |
| AAR 차량이 늦을 경우 대처 방법 .....      | 37      |
| 택시/렌터카 서비스 승인 및 환급 .....       | 38 - 40 |
| 구독 서비스.....                    | 41 - 44 |
| 노쇼/지연 취소 정책 .....              | 44 - 48 |
| 행동 정책.....                     | 49 - 52 |
| 칭찬, 불만 또는                      |         |
| AAR에 대한 제안하기 .....             | 52 - 53 |
| 장애가 있는 개인에 대한 합리적              |         |
| 제안사항.....                      | 53      |
| 타이틀 VI 불만 제기 .....             | 54      |

# 엑세스 어 라이드(AAR)

## 전화번호부

뉴욕 메트로 지역 및 인접 카운티의 지역 번호에서는 무료 전화 **877-337-2017**로 전화하세요. 그 외 지역 번호에서는 **718-393-4999**로 전화하세요. 청각 장애가 있는 고객은 선호하는 중계 서비스 또는 무료 **711** 중계 서비스를 이용할 수 있습니다.

중요한 안내 방송이 끝나면 발신자에게 영어로 "1"을 누르도록 안내합니다. "1"을 누르지 않으면 발신자에게 각 언어로 된 선택 사항이 들립니다:

- 스페인어로 도움을 받으려면 **"2"를 누르세요.**
- 러시아어, 북경어, 광둥어, 벵골어, 프랑스어, 한국어로 도움을 받으려면 **"3"을 누릅니다.**
- 다른 모든 언어의 경우 **"4"를 누릅니다.**

그러면 발신자는 다음 옵션 중 하나를 선택하라는 안내를 받게 됩니다:

#1: 셀프 서비스/자동화된 연중무휴 시스템으로 여행 상태를 확인하거나, 예약을 취소하거나, 구독을 관리할 수 있습니다.

#2번: 여행 1~2일 전에 여행 일정을 예약, 취소 또는

변경합니다. 상담원은 주 7일 오전 7시부터 오후 5시까지  
연중무휴로 이용할 수 있습니다.

#3번: 오늘 예약된 차량 서비스의 상태를 확인하거나 오늘  
예약을 취소하거나 나중에 픽업 시간을 요청할 수  
있습니다. 상담원은 연중무휴 24시간 대기합니다.

#4번: 자격, 이의 제기, 인증 또는 신청 관련 문의. 상담원은  
월요일부터 금요일 오전 9시부터 오후 5시까지 이용할 수  
있습니다.

#5번: 정기구독 서비스 설정, 정기구독 변경 또는 정기구독  
보류.

상담원은 주 7일 오전 8시부터 오후 5시까지 이용할 수  
있습니다.

칭찬, 불만 또는 의견을 제시하거나 AAR에 관한 문의 또는  
제안 사항이 있는 경우 mta.info로 이동하여 "피드백  
제공"을 선택하세요. 월요일부터 금요일 오전 9시부터 오후  
5시까지 6번 옵션을 눌러 접수 담당자와 통화할 수도  
있습니다. 이 안내를 반복하려면 "0"을 누르세요.

터치톤 전화기가 없는 경우 잠시 기다리세요.

AAR 직원과의 대화는 녹음되며 모니터링될 수 있습니다.

이 간행물은 최신 AAR 정보, 고객 권리장전, 정책 및  
양식과 함께 온라인으로도

제공됩니다([new.mta.info/accessibility/access-a-ride](http://new.mta.info/accessibility/access-a-ride)).

요청 시 점자 및 음성 버전의 “교통수단 이용 보조 서비스 안내서”를 이용하실 수 있습니다. 이 간행물은 현재 AAR 고객에게도 원하는 언어로 제공됩니다. 요청은 AAR에 전화하여 옵션 4를 선택하거나 mta.info를 방문하여 “피드백 제공”을 클릭하여 제출할 수 있습니다.

소셜 미디어 **@nyctAAR**에서 AAR을 팔로우하세요.

# AAR 보조 교통 수단 서비스

## 소개

MTA 뉴욕시 교통국(NYCT) AAR 보조 교통수단 서비스는 대중 버스와 지하철을 이용할 수 없는 장애가 있는 적격 고객에게 대중 교통 수단을 제공합니다.

### AAR 서비스 운영:

- 뉴욕시 5개 자치구(브루클린, 브롱크스, 맨해튼, 스테이튼 아일랜드, 퀸즈) 내 및 뉴욕시 경계선을 넘어 나소 및 웨스트체스터 카운티 인근 지역까지 고정 노선 서비스를 넘어 3/4마일 회랑 내에서 운행합니다.
- 공유 승차 프로그램(다른 고객과 함께 탑승할 수 있는 경우)
- 자격을 갖춘 고객을 위한 출발지-목적지 서비스 또는 피더 서비스
- 여행 거리에 따라 최대 탑승 시간이 제한되는 비우선 여행
- 공휴일을 포함하여 주 7일, 하루 24시간 이용 가능
- 미국 장애인법(ADA) 규정 준수

장기 또는 임시 자격이 필요하거나, AAR 서비스가

만료되었거나 만료될 예정이거나, 방문 중 방문자 자격이 필요한 경우

자격 절차를 시작하려면 AAR에 문의하시기 바랍니다.

### **AAR 언어 서비스 공지**

AAR은 선호하는 언어가 영어가 아닌 개인을 위한 통역 및 문서 번역 서비스를 제공합니다. 통역 및 문서 번역 서비스는 신청, 자격 심사 및 일정 예약 과정에서 제공됩니다. 예를 들어, 신청할 때, 차량 서비스 예약을 할 때, 적격성 심사를 받을 때 통역 서비스를 받을 수 있습니다. 통역사를 직접 대동하거나 직접 문서를 번역할 필요는 없습니다. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다. AAR의 언어 서비스에 문제가 있거나 불만 사항을 제출하려면 AAR에 전화해 주세요.

## 신청 또는 재인증

신청자 및 재인증 고객은 AAR 자격 결정 절차의 일환으로 평가 센터를 방문해야 합니다. 평가는 이용 가능 여부에 따라 신청자 또는 재인증 고객의 거주 자치구 또는 뉴욕시 5개 자치구 내에 위치한 센터에서 진행됩니다. 이 절차를 통해 AAR은 신청자에게 보다 신속하고 객관적으로 적절한 자격 상태를 부여할 수 있습니다.

신청 절차를 시작하려면 AAR/옵션 #4로 전화하세요. 자격 담당 직원은 월요일부터 금요일까지 오전 9시부터 오후 5시까지 근무합니다.

평가 약속을 잡을 때 필요한 경우 자격 담당 직원에게 알려주세요:

- 큰 활자, 점자 또는 녹음된 형식의 자료
- 수화 통역사
- 함께 여행할 개인 관리 보조인(PCA). PCA는 친척, 배우자, 친구 또는 전문 도우미일 수 있습니다. PCA는 무료로 탑승할 수 있습니다.
- 전화 통역 서비스

평가 센터 방문에 동의하면 신청서 패키지가 우편으로 발송됩니다. 약 5일 이내에 도착합니다. 접근 가능한

형식으로 요청된 신청서 패킷 자료는 별도로 우편으로 발송됩니다.

이 패킷에는 신청서의 인쇄본과 평가 센터를 오가는 왕복 교통편 예약에 대한 지침을 포함하여 예약 날짜, 시간, 장소가 기재된 서신이 포함되어 있습니다.

교통편을 예약할 때 PCA와 함께 여행하는 경우 언급해 주세요. 신청자와 PCA가 평가 센터를 오가는 데는 요금이 부과되지 않습니다.

**참고:** 면접 시에는 인쇄본 AAR 지원서만 접수됩니다. 보조 교통수단 사무소로 우편 발송된 신청서는 반송됩니다. 신청서 패킷을 받지 못한 경우 자격 담당자에게 전화하세요.

평가 약속을 지킬 수 없는 경우, 적격성에 전화하여 취소하고 일정을 다시 잡으시기 바랍니다. 교통편도 반드시 전화하여 취소해야 합니다.

센터에서는 의료 전문가와 대면 인터뷰를 하고 필요한 경우 기능 검사를 받게 됩니다.

센터 방문 후 평가 보고서가 뉴욕시 대중교통 자격 담당 직원에게 전송됩니다. 이 절차를 통해 AAR은 귀하가 보조 교통수단 서비스를 받을 자격이 있는지 객관적으로 판단할 수 있습니다. 자격 여부에 대한 결정은 평가 센터를 방문한 후 21일 이내에 내려지며, 결정에 대한 서면 통지를 받으실 수 있습니다.

21일 이내에 결정에 대한 통지를 받지 못한 경우 자격 담당자에게 전화해 주세요.

일시적 자격 또는 계속 자격이 있는 고객을 제외하고 자격이 있는 것으로 판정된 고객은 5년마다 재신청해야 합니다. 재인증 시기가 되면 고객에게 우편으로 통지됩니다. AAR 신분증에 명시된 만료일 6주 전까지 편지를 받지 못한 경우 자격팀에 전화하세요.

## 자격 결정

자격이 있다고 결정되면 다음 자격 범주 중 하나를  
배정받게 됩니다:

(1) 완전, (2) 지속 - 상태가 영구적이며 개선되지 않으므로  
재신청할 필요가 없는 경우, (3) 일시적 - 완전 또는 조건부  
5년 미만, (4) 조건부. 조건부 AAR 자격이 있다고 결정된  
승객은 AAR 메트로카드/신분증에 명시된 조건이 적용되는  
경우에만 AAR로 여행할 수 있습니다.

참고: 모든 뉴욕시 트랜짓 버스에는 휠체어 리프트가  
장착되어 있거나 경사로가 있습니다.

## 조건부 자격 범주:

**계단 제한:** 고객은 접근이 불가능한 지하철 역을 이용해야  
하는 경우에만 AAR로 여행할 수 있습니다.

**극심한 추위:** 고객은 여행 당일 기온이 영하 39도 이하로  
예보된 경우에만 AAR로 여행할 수 있습니다.

**극심한 더위:** 고객은 여행 당일 기온이 90°F 이상으로  
예보된 경우에만 AAR로 여행할 수 있습니다.

## 극한 추위 및 계단 이용 제한:

고객은 다음의 경우 AAR로 여행할 수 있습니다:

- (1) 여행 당일 기온이 39°F 이하로 예보되는 경우, 또는
- (2) 여행 중 접근이 불가능한 지하철역을 이용해야 하는

경우.

**폭염 및 계단 이용 제한:**

고객은 다음의 경우 AAR로 여행할 수 있습니다:

- (1) 여행 당일 기온이 90°F 이상으로 예보되는 경우, 또는
- (2) 여행 중 접근이 불가능한 지하철역을 이용해야 하는 경우. 고객에게 날씨 관련 자격이 있는 경우, 여행에 장애가 되는 환경적 요인(예: 습도, 습도, 눈, 빙판길 등)이 여행 일정에 고려됩니다. 뉴욕시 트랜짓은 날씨 사이트([www.weather.gov/nyc](http://www.weather.gov/nyc))를 확인하여 기상 조건이 적용되는 시기를 결정합니다.

## 낮선 장소

**내비게이션:** 고객이 인지 또는 시각 장애로 인해 여행 목적지까지의 버스 및/또는 지하철 노선에 익숙하지 않은 경우에만 AAR로 여행할 수 있습니다. 고객은 익숙한 노선에 대해서는 AAR을 사용할 수 없습니다.

**거리:** 고객은 고객이 이동할 수 있다고 판단된 블록 수(1-2블록, 3-4블록 또는 5블록 이상)보다 더 먼 버스 정류장 또는 지하철역까지 이동해야 하는 모든 여행에 대해 이용할 수 있습니다.

**참고:** 고객은 조건부 자격 카테고리가 두 개 이상 있을 수 있습니다.

## 이의 제기

거부되거나 조건부 자격이 부여된 경우, 통지 후 60일 이내에 결정에 항소할 수 있는 권리가 있습니다.

이의신청 양식과 지침은 통지서에 포함되어 있습니다. 이의신청은 서면, 직접 방문, 전화 또는 Zoom을 통해 할 수 있습니다.

## 피더 서비스

"피더 서비스"는 일부는 파라트랜짓으로, 일부는 고정 노선 버스 또는 지하철로 이동하는 여행입니다. 현재 짧은 거리(1-2, 3-4 또는 5블록 이상)를 걷거나 휠체어를 이용할 수 있는 조건부 자격을 갖춘 고객은 AAR에서 피더 서비스 여행을 시작한 다음 고정 노선 버스로 환승합니다. 그런 다음 버스를 타고 버스 정류장까지 이동합니다. 거기서부터 이동 제한을 초과하지 않고 최종 목적지까지 도보 또는 휠체어로 이동합니다.

피더 서비스는 1회 요금 결제 여행이며 택시 승차 허가를 받을 수 없습니다.

## **AAR 메트로카드**

뉴욕시 트랜짓에서 발행하는 AAR 메트로카드는 AAR을 이용할 때 사용하는 파라트랜짓 고객 신분증과 대중교통을 이용할 경우 메트로카드의 역할을 모두 수행합니다. 뉴욕시 트랜짓은 일부 파라트랜짓 고객이 특정 상황에서는 대중교통을 이용할 수 있지만 다른 상황에서는 AAR 서비스가 필요하다는 것을 잘 알고 있습니다. 따라서 대중교통을 이용해도 자격 상태는 영향을 받지 않습니다.

임시 자격을 가진 고객에게는 AAR 메트로카드가 제공되지 않습니다. 대신 고객의 사진이 포함된 AAR 자격 서한이 AAR 신분증으로 사용됩니다.

AAR 메트로카드는 AAR 고객에게 지하철, 지역 및 일부 버스, 스탠튼 아일랜드 철도(SIR)를 하루에 총 무료로 이용할 수 기회와 유연성을 제공합니다. 있는 자격이 표시된 경우, 동반 시 파라트랜짓 또는 대중교통을 무료로 이용할 수 있습니다. 대중교통을 이용할 때는 카드를 번 스와이프하거나 찍으면 됩니다(본인에게 한 번, PCA에 한 번).

선택 버스 서비스(SBS)를 이용하는 경우, 탑승 메트로카드 요금 징수기에서 AAR 메트로카드를 사용하여 승차권을 받으세요. 그렇게 하지 않을 경우 벌금이 부과될 수 있습니다.

AAR 고객은 AAR 메트로카드로 고속버스를 무료로 탑승할 수 없습니다. 고속버스 요금 할인은 평일 오전 10시 01분부터 오후 2시 59분까지, 토요일과 일요일은 오후 7시 01분부터 오전 5시 59분까지만 이용할 수 있습니다.

고속버스는 할인 요금 메트로카드로만 결제할 수

있습니다.

AAR 메트로카드의 사용은 잠재적 사기 가능성을 모니터링하며, 사기 행위가 확인된 후 소명의 기회를 거쳐 비활성화될 수 있습니다.

적격 AAR 고객에게는 AAR 메트로카드가 자동으로 발송되지 않는다는 점에 유의하시기 바랍니다. AAR 메트로카드에 대한 자세한 내용은 AAR/옵션 #4번으로 문의하시기 바랍니다.

## **방문객 정보**

MTA 뉴욕시 트랜짓은 자격을 갖춘 뉴욕시 방문객에게 AAR 보조 교통 서비스를 제공할 수 있는 기회를 환영합니다. 방문하기 최소 2주 전에 방문자의 보조 교통 수단 신분증 사본(앞면 및 뒷면) 또는 기타 동등한 보조 교통 수단 자격을 증명하는

방문자가 거주하는 도시 또는 마을에서 발행한 동등한 보조 교통수단 이용 자격 서류 사본. 이메일(EDUCI@nyct.com)로 보내거나 우편(130 Livingston Street, Brooklyn, NY 11201, Brooklyn, NY 11201)으로 보내거나 팩스(718- 393-4306)로

보내주세요. 이러한 서류를 제출할 수 없는 경우 뉴욕시 외 거주 증명서와 장애인 증명서를 제출해 주세요.

장애를 명시하고 의사 또는 재활 전문가가 서명한 날짜가 적힌 읽기 쉬운 편지가 증거로 인정됩니다.

**또한 다음 정보가 필요합니다:**

1 이름, 생년월일, 집 주소 및 전화, 휴대폰, 회사 전화번호

2 뉴욕시 주소 및 전화번호(교차로 포함)

· 뉴욕시 내 비상 연락처(이름 및 전화번호)

3 개인 간병인(PCA), 게스트 또는 둘 함께 여행하는 경우

5 장애인 보조 동물과 함께 여행하는 경우

· 지팡이, 보행기, 목발, 휠체어, 스쿠터 기타 장비를 사용하는 경우

7 시각 장애로 인해 차량이 도착할 때 운전 기사가 고객의 이름을 불러야 하는 경우

365일 기간 중 21일 중 원하는 조합의 기간 동안 방문자에게 AAR 서비스가 제공되는 경우

# AAR 서비스 관리

## MY AAR

MY AAR을 통해 고객은 컴퓨터, 태블릿 또는 스마트폰을 통해 다음을 포함한 여행을 관리할 수 있습니다:

- 연락처 정보 액세스, 예약, 여행 상태 확인, AAR 구독 관리 등 다양한 기능을 이용할 수 있습니다.
- 픽업 예정 시간 1시간 전에 전용 AAR(리프트 또는 경사로가 있는 밴) 또는 고급 브로커 차량의 실시간 위치 및 도착 시간을 모니터링합니다.
- 차량에 탑승한 채로 여행을 추적하여 예상 도착 시간(ETA)을 확인할 수 있습니다.

MY AAR에 대해 자세히 알아보고 가입하려면

[new.mta.info/myaar](http://new.mta.info/myaar)를 방문하세요.

스마트폰이 있는 AAR 고객은 구글 플레이 스토어 또는 애플 앱스토어에서 무료 MTA 앱을 다운로드할 수 있습니다. MTA 앱은 고객이 로그인할 때 MY AAR에 직접 액세스할 수 있을 뿐만 아니라 모든 MTA 서비스에 액세스할 수 있도록 해줍니다.

참고: AAR 자격 상태가 활성 상태인 고객만 MY AAR에 액세스할 수 있습니다.

## AAR 문자 메시지

AAR 고객은 833-227-6928 또는 833-AAR-NYCT로 문자를 보내 AAR 여행 정보를 받아보실 수 있습니다.

예정된 여행 정보 또는 현재 여행 정보에 액세스하여 검토하거나 여행을 취소하는 방법에 대한 안내를 받으실 수 있습니다. 자세한 내용은 [new.mta.info/accessibility/paratransit/introducing-aar-text-messaging](https://new.mta.info/accessibility/paratransit/introducing-aar-text-messaging)을 참조하시기 바랍니다.

## AAR 대화형 음성 응답(IVR) 메시지

IVR은 고객이 선택하면 전화, 문자 메시지 또는 이메일을 통해 중요한 AAR 관련 정보를 제공하는 자동화된 메시지 서비스입니다.

### 이러한 메시지에는 다음이 포함될 수 있습니다:

- 다음 날 예정된 여행에 대한 전날 밤 알림
- 차량이 도착할 대략적인 시간에 대한 알림
- 고객의 AAR 자격 상태가 곧 만료되므로 갱신해야 한다는 알림
- 구독 서비스 사용자에게 휴일에 구독 여행을 예약하기 위해 전화하라는 알림
- 날씨로 인한 서비스 알림

고객은 AAR/옵션 4번으로 연락하여 IVR 메시지 수신 또는

MY AAR 사용 방법을 지정하고 "내 계정"을 클릭하여 IVR 선호 사항을 표시해야 합니다.

## 운영 시간

AAR은 공휴일을 포함하여 연중무휴 24시간 운영됩니다.

## 요금

AAR 요금은 대중교통의 전체 요금과 동일합니다. AAR 고객은 차량에 탑승할 때 운전기사에게 AAR 신분증, AAR 메트로카드 또는 사진이 부착된 신분증을 제시하고 정확한 요금을 지불해야 합니다. AAR 메트로카드는 AAR 파라트랜짓 차량 이용 요금 결제에 사용할 수 없습니다. AAR 운전기사는 거스름돈을 제공하지 않으며 왕복 요금을 받지 않습니다. 탑승 예정자 전원이 요금을 완납하지 않으면 차량은 출발하지 않습니다. 고객과 동승하는 경우 PCA만 무료로 탑승할 수 있습니다. AAR 여행 요금을 지불하지 않는 것은 요금 회피로 간주됩니다. 요금 회피에 대한 벌칙은 AAR 행동 방침에 나와 있습니다.

현재 유효한 AAR 헬스이퀄리티 쿠폰은 여행 시 요금 지불로 인정됩니다. 각 쿠폰은 한 번의 여행에 사용할 수 있습니다.

Fair Fares NYC는 18세에서 64세 사이의 저소득층 뉴욕 시민이 교통비를 관리할 수 있도록 돕기 위해 만들어진

뉴욕시 프로그램입니다. 공정 요금은 프로그램 자격을 갖춘 분들에게 AAR 여행의 50% 할인 혜택을 제공합니다. 자세한 내용은 311번으로 전화하거나 [www.nyc.gov/site/fairfares/access-a-ride/access-a-ride-form.page](http://www.nyc.gov/site/fairfares/access-a-ride/access-a-ride-form.page)를 참조하세요.

## 서비스 지역

AAR은 뉴욕시 5개 자치구(브루클린, 브롱스, 맨해튼, 스탠포드 아일랜드, 퀸즈)와 뉴욕시 경계선을 넘어 나소 및 웨스트체스터 카운티 인근 지역까지 고정 노선 서비스를 넘어 3/4마일 복도 내에서 서비스를 제공합니다. 나소 및 웨스트체스터 카운티에서 여행을 예약할 때 예약 직원에게 목적지의 주소와 교차로를 알려 주시면 AAR이 해당 지역으로 이동하여 여행을 예약합니다.

## 제공업체

민간 운송업체(뉴욕시 대중교통과 계약)는 리프트가 장착된 밴과 경사로가 장착된 차량을 통해 보조 교통수단 서비스를 제공합니다. 또한, 향상된 브로커 서비스(NYC Transit과 계약 중)는 택시 및 렌터카를 통해 서비스를 제공합니다. AAR은 접근성이 필수적인 경우가 아니라면 특정 서비스나 차량 유형을 보장하지 않습니다.

## 이동 장치

AAR 장애인 보조 교통수단 서비스는 미국 교통부(DOT)의 미국 장애인법(ADA)의 지침에 따라 운영됩니다. 미국 연방 규정집(49 CFR Part 38)의 규정에 따르면 휠체어 리프트는 최소 설계 하중이 600파운드(탑승 시)여야 하며 리프트 플랫폼은 폭 30인치, 길이 48인치의 휠체어를 수용할 수 있어야 합니다.

AAR 차량의 휠체어 리프트는 이러한 요건을 초과하여 폭 33인치 이하, 길이 51인치 이하, 탑승 시 무게 800파운드 이하의 휠체어 또는 스쿠터를 수용할 수 있습니다.

**이러한 가이드라인을 충족하지 않는 이동 기기는 수용할 수 없습니다.**

또한 다음 기기는 AAR 차량에 반입이 허용되지 않습니다:

- 병원용 의자
- 거니 의자
- 병원용 들것
- 스탠드형 또는 비보조 전동 전동 스쿠터
- 자전거(접이식 또는 폴사이즈)
- 오토바이

### **휠체어/스쿠터에서 조수석으로 환승하기**

조수석은 걷는 고객을 위해 예약되어 있으며, 휠체어/스쿠터 좌석은 휠체어/스쿠터로 여행하는 고객을 위해 예약되어 있습니다. 휠체어/스쿠터로 여행하는 승객이 조수석으로 환승하려는 경우, 여행 중 빈 좌석이 있는지 승무원에게 문의해야 합니다. 그런 다음 빈 좌석이 있는 경우에만 환승할 수 있습니다.

참고: 걷는 고객이 노선에 추가되어 좌석이 필요한 경우 휠체어/스쿠터로 돌아가셔야 합니다.

고객은 함께 여행하지 않는 손님 또는 PCA가 승객 좌석으로 환승할 수 있도록 승객 좌석을 예약할 수 없습니다.

### **최대 탑승 시간**

여행의 최대 탑승 시간은 여행 거리를 기준으로 합니다. 아래 차트는 여행 마일을 기준으로 고객이 예상할 수 있는 여행 시간을 나타냅니다.

| <b>마일</b> | <b>최대 탑승 시간</b> |
|-----------|-----------------|
| 0 - 3     | 50 분            |
| 3 - 6     | 1 시간 5 분        |
| 6 - 9     | 1 시간 35 분       |
| 9 - 12    | 1 시간 55 분       |
| 12 - 14   | 2 시간 15 분       |
| 14마일 이상   | 2 시간 35 분       |

## 개인 관리 도우미

일부 고객은 개인 관리 도우미(PCA)의 도움이 필요합니다. PCA는 정기적으로 고객을 지원하는 사람을 말합니다. 고객이 여행할 때 PCA는 운전기사가 할 수 없는 개인적인 업무를 수행합니다. 이러한 업무에는 다음이 포함될 수 있지만 이에 국한되지는 않습니다:

- 지적 또는 발달 장애가 있는 어린이 또는 성인을 안내합니다.
- 알츠하이머 또는 치매 진단을 받은 고객 지원.
- 독립적으로 여행할 수 없는 고객을 안내합니다.
- 예기치 않은 상황에서 화를 내는 고객을 진정시키기.
- 차량이 움직일 때 고객이 자리를 이탈하거나 문을 열지 못하도록 방지합니다.
- 고객의 일정 및 여행 약속을 관리하여 과도한 여행 누락 및 잠재적인 AAR 서비스 중단을 방지합니다.

고객의 AAR 메트로카드/ID에는 개인 관리 직원 옆에 "예"라고 표시되어 있습니다. PCA 자격이 있고 앞서 언급한 일부 업무를 수행하기 위해 PCA가 필요한 고객은 파라트랜짓 여행 시 항상 PCA와 함께 여행할 것을 강력히 권장합니다. 전화 또는 MY AAR로 예약할 때 PCA가 언제 함께 여행할 것인지 알려 주세요. PCA는 AAR 고객과 동일한 장소를 왕복하는

경우 무료로 여행할 수 있습니다.

**참고:** AAR에는 고객을 모니터링하거나 감독하는 직원이 없습니다. AAR 차량은 고객을 집집마다 운송한다는 점을 제외하면 시내 버스와 비슷합니다.

### **게스트 및/또는 PCA 동반 여행**

PCA 자격이 있는 고객은 동반자 1명과 함께 여행할 수 있습니다. 좌석 상황에 따라 추가 승객을 동반할 수 있습니다. 여행은 동일한 목적지를 오가는 여행이어야 합니다. 전화 또는 MY AAR로 예약할 때 동반자 및/또는 PCA를 위한 좌석이 필요한지 명시하세요. 모든 게스트는 평가 센터를 오가는 여행을 포함하여 항상 AAR 요금 전액을 지불해야 합니다.

어린이는 게스트가 될 수 있으며 부모 무릎에 안고 있는 유아를 제외하고 요금이 부과됩니다. 부모는 어린이를 좌석에 고정할 책임이 있습니다. 고객이 차량에 유아용 카시트를 가져오는 경우, 고객은 유아용 카시트를 고정할 책임이 있습니다. 운전기사가 도와야 합니다.

## 지정된 AAR 픽업 장소

고객과 차량 운전기사가 서로 놓치기 쉬운 혼잡한 지점에 지정된 AAR 픽업 장소가 있습니다. 이 위치는 5개 자치구 전역에 있으며 AAR 식별 표지판이 있습니다.

**참고:** 고객은 이러한 위치에서 픽업 또는 하차를 예약할 수 있습니다. 이러한 지정 위치 목록을 보려면 [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)에서 확인하세요.

## 악천후

악천후 시에도 AAR은 계속 운영될 수 있지만, 현지 도로 사정으로 인해 고객에게 도달하지 못하는 경우가 있을 수 있습니다. AAR 서비스 알림을 받으시려면 AAR 연락처 정보와 IVR 메시지를 유지하시기 바랍니다. 날씨 및 서비스 메시지를 확인하려면 소셜 미디어 **@nyctAAR**을 통해 AAR을 팔로우하세요. AAR에 전화하거나 MTA 웹사이트([new.mta.info](http://new.mta.info))를 참조하실 수도 있습니다.

## 운전자 지원

운전기사가 차량에서 시야를 잃지 않고 100피트 이상 떨어지지 않는 한, 차량에서 내려오고, 연석이나 한 계단을 오르내리고, 탑승을 도와드릴 수 있습니다.

운전기사는 총 40파운드 이하의 가방 또는 소포를 최대 2개까지 차량에 싣고 내릴 수 있습니다. 운전기사는 건물 안으로 들어가지 않습니다.

PCA가 승객과 함께 여행하는 경우, 운전기사는 승객의 차량 승하차와 휠체어 또는 스쿠터 고정, 휠체어/스쿠터를 사용하는 경우 안전벨트/어깨띠, 조수석에 앉는 경우 안전벨트 착용만 도와주면 됩니다.

## **쇼핑 카트, 가방, 소포 및 부피가 큰 물품**

고객은 쇼핑 카트를 접어서 총 40파운드 이하의 가방 또는 소포 두 개만 가지고 AAR 차량에 탑승해야 합니다. 좌석을 가득 채우거나 안전에 위험이 되는 매우 부피가 큰 품목은 무게가 40파운드 미만인 경우에도 AAR 차량에 탑승할 수 없습니다.

PCA 및/또는 승객이 운반하는 추가 쇼핑 카트 및 가방/소포는 수용할 수 없습니다.

이러한 안전 요건을 위반하는 고객은 AAR에 의해 운송이 거부될 수 있습니다.

## **안전벨트 권장 사항**

AAR은 고객의 안전을 중요하게 생각합니다. 교통 상황으로 인해 차량 운전자가 급정지, 회전 또는 기동을 해야 하는 경우가 있습니다.

안전벨트를 착용하면 더 안전하게 탑승할 수 있습니다.

안전을 위해 안전벨트 또는

안전벨트/어깨띠(휠체어/스쿠터를 타고 여행하는

경우)를 착용하실 것을 강력히 권장합니다. AAR

차량이 움직이기 시작하기 전에 안전벨트를 착용해야

합니다. 요청 시 운전기사가 휠체어/스쿠터 이용

고객의 안전벨트 및 안전벨트/숄더 하네스 착용과 해제를 도와드립니다.

## **뉴욕시 외곽에서 대중 교통 수단으로 여행하기**

ADA 통과 이후 미국 전역의 대중교통 수단으로 장애인 보조 교통수단이 빠르게 성장하고 있습니다. 다른 도시 또는 주에서 장애인 보조 교통수단 서비스를 통해 여행하고자 하는 AAR 고객은 해당 도시/주의 장애인 보조 교통수단 서비스 관리 책임 기관에 연락하여 방문자 자격(365일 기간 내 21일 서비스)을 요청해야 합니다. 더 긴 서비스 기간이 필요한 경우 해당 보조 교통수단 서비스를 신청해야 합니다. 각 파라트랜짓 서비스마다 요금과 운영 시간이 다르다는 점에 유의하세요.

다른 지역에서 파라트랜짓 서비스를 이용할 때는 최소 2주 전에 계획을 세우는 것이 좋습니다.

AAR은 뉴욕시 5개 자치구 내에서, 그리고 뉴욕시 경계선을 넘어 나소 및 웨스트체스터 카운티의 인근 지역까지 고정 노선 서비스를 넘어 3/4마일 회랑 내에서 서비스를 제공합니다. AAR은 이 서비스 지역을 넘어 운행하지

않습니다.

AAR은 브롱크스와 웨스트체스터 카운티 및/또는 퀸즈와  
나소 카운티 간 이동을 위한 환승 장소를 보유하고  
있습니다.

단, 고객은 AAR 및 Able-Ride(나소 카운티-516-228-4021)  
또는 Bee-Line 장애인 교통수단(웨스트체스터 카운티-914-  
995-2959)에서 자격을 확인받아야 합니다. 또한 고객은  
환승 여행도 AAR과 에이블라이드 또는 AAR과 비라인과  
조율해야 합니다.

각 파라트랜짓 서비스는 독립적으로 운영되므로 무료 환승은 제공되지 않습니다.

퀸즈와 나소 카운티 사이의 환승 장소:

- 노스웰 첨단 의학 센터(450 Lakeville Road, 도어 D, 뉴하이드 파크)

- 파네라 브레드 앞 그린 에이커 몰(2034 그린 에이커 로드 사우스, 밸리 스트림)

브롱크스와 웨스트체스터 간 환승 장소

- 브롱크스 4340 보스턴 로드(로프스 애비뉴/IHOP)

- 5661 리버데일 애비뉴, 브롱크스(웨스트 258번가)

AAR 고객은 LIRR 또는 Metro-North를 타고 뉴욕시 내의 다른 교통 허브로 이동한 후 AAR의 서비스 지역 내에서 여행을 계속하기 위해 AAR과 픽업을 조율할 수도 있습니다. 역 접근성을 확인하려면 [new.mta.info/ accessibility/travel/MTA-railroads](http://new.mta.info/accessibility/travel/MTA-railroads)를 방문하세요.

다음은 고객이 다른 지역의 파라트랜짓 서비스와 연결할 수 있는 버스 또는 통근 열차와 같은 접근

가능한 교통 수단과 연결할 수 있는 AAR 서비스  
지역 내 교통 허브입니다:

- 헤럴드 스퀘어(33번가 및 6번가): 암트랙, LIRR,  
뉴저지 트랜짓, PATH
- 모이니한/펜 스테이션(33번가 및 8번가): 암트랙,  
LIRR
- 그랜드 센트럴 터미널(이스트 43번가 및 렉싱턴  
애비뉴) 메트로-노스
- 항만청 버스 터미널(8번가와 9번가 사이 42번가)

## 여행 계획 및 예약

예약은 주 7일, 오전 7시부터 오후 5시까지 AAR에  
전화하여 1~2일 전에 예약할 수 있습니다. 여행 전날  
오후 5시까지 MY AAR을 사용하여 컴퓨터, 태블릿  
또는 스마트폰으로 예약할 수도 있습니다. 고객은 예약  
과정에서 택시 승차 허가를 요청할 수 있습니다.  
(택시/렌터카 서비스 승인 및 환급 참조).

**다음은 예약에 도움이 되는 몇 가지 용어입니다:**

'픽업' 또는 '출발' 시간: 고객이 목적지까지 이동하기

위해 택시를 태워달라고 요청한 시간입니다. AAR은 공유 차량 서비스이므로 고객이 요청한 시간보다 최대 1시간 더 빠르거나 늦은 픽업 시간을 제공받을 수 있습니다.

“약속” 또는 ‘도착’ 시간: 고객이 AAR이 목적지에 도착하기를 원하는 요청 시간입니다. 고객은 보안 검색대, 엘리베이터 및 기타 예기치 않은 지연을 고려하여 실제 목적지 약속 시간보다 이른 시간을 요청할 수 있습니다.

픽업 시간 또는 약속 시간 중 하나를 요청할 수 있지만 동일한 여행에 대해서는 요청할 수 없습니다. ‘다시 전화’ 또는 ‘전화 예정’은 여행이 수락되었지만 내부적으로 추후 일정이 잡힌 경우에 발생합니다. 예약된 픽업 시간과 함께 같은 날 고객에게 다시 전화하도록 요청합니다.

고객이 다시 전화하는 데 동의하면 AAR은 그날 저녁 7시까지 고객에게 전화를 드립니다. 고객이 오후 7시까지 연락을 받지 못한 경우, 24시간 연중무휴로 AAR에 전화하여 여행 정보를 얻을 수 있습니다. 나소 또는 웨스트체스터 카운티를 오가는 여행을

예약할 때 해당 위치가 3/4마일 서비스 지역 내에 있는 경우 AAR에서 고객에게 알려 드립니다.

**예약하기 전에 다음 정보를 준비해 주세요:**

- 고객의 AAR ID 번호
- 여행 날짜
- 픽업 및 목적지 주소(가능한 경우 교차로 포함)
- 고객의 휴대폰 번호(해당되는 경우) 또는 목적지의 전화번호
- 픽업/출발 또는 약속/도착 시간
- 고객이 PCA, 게스트 또는 둘 다와 함께 여행할 것인지 여부
- 특별 지침(예: 차량 기사에게 도착을 알려 달라는 요청)
- 귀국 여행에 대한 동일한 정보

조건부 자격이 있는 고객의 경우, 고객의 장애 및/또는 특정 조건으로 인해 고정 노선 버스 또는 지하철을 이용할 수 없는 경우에만 '여행별' 기준으로만 AAR을 예약할 수 있습니다. 고객에게 AAR 피더 서비스가 제공될 수도 있습니다.

**여행 취소 방법**

고객이 예정된 여행일에 탑승하지 못할 것을 미리

알았든 당일에 알았든, 고객은 AAR에 전화하거나 MY AAR을 사용하여 여행을 취소해야 합니다. 여행은 예정된 여행 날짜 며칠 전부터 취소할 수 있지만 늦어도 픽업 예정 시간 2시간 전까지 취소해야 합니다.

양방향 여행을 취소하는 경우, 고객은 픽업 장소에서의 원래 여행과 하차 장소에서의 왕복 여행을 모두 취소한다는 사실을 AAR에 알려야 합니다. 왕복 여행은 자동으로 취소되지 않습니다. 노쇼 또는 늦게 여행을 취소하는 고객에 대한 위약금은 노쇼/늦은 취소 위반에 나와 있습니다.

## 여행 당일

AAR의 목표는 안전하고 신속하며 신뢰할 수 있는 서비스를 제공하는 것이지만, 고객님께서도 예정된 픽업/드랍 시간 이후 최대 30분까지 기다리실 수 있도록 준비해 주시기 바랍니다. 이 시간 내에 도착하는 AAR 차량은 정시에 도착한 것으로 간주됩니다.

30분 대기 시간은 예정된 픽업/드랍 시간에 시작하여 30분 후에 종료됩니다. MY AAR에서 차량, 차량의

위치, 예상 도착 시간(ETA)에 관한 세부 정보를 확인하세요. 이 정보는 픽업/하차 시간 직전에 표시됩니다. 또한 AAR에 전화하여 안내에 따라 연중무휴 24시간 지원을 요청할 수도 있습니다.

### **당부의 말:**

- 예정된 픽업/출발 시간 및 장소(내부)에서 여행할 수 있도록 준비하고 준비하세요. IVR 메시지는

차량의 도착 예정 시간을 알려주거나, 고객이 MY AAR을 통해 차량의 실시간 위치를 모니터링할 수 있습니다(AAR 또는 고급 중개인 서비스)를 통해 실시간 위치를 모니터링할 수 있습니다. 고객이 엘리베이터를 이용하거나 픽업 장소까지 먼 거리를 걸어가야 하는 경우 추가 시간을 허용해 주세요.

- 차량이 도착하면 픽업 위치에서 출발하기 전에 드라이버에게 고객의 AAR 메트로카드/신분증을 제시하고 정확한 요금을 지불하세요.
  - 드라이버는 예정된 픽업 시간보다 일찍 도착하더라도 반드시 5분 후에 대기해야 합니다. 예약된 픽업 시간 이후에 도착하는 드라이버도 오(5)분 후에 출발해야 합니다.
  - 고객이 픽업 장소에 없는 경우 드라이버는 고객에게 전화를 걸어야 합니다.
  - 고객이 5분 대기 시간 내에 도착하지 않으면 드라이버는 출발하며, 고객과 연락이 되지 않으면 드라이버는 추가로 5분을 더 대기합니다.
  - 휴대폰 사용자: 적격성에 전화하여 영구 기록의 고객 적하 목록 메모에 올바른 휴대폰 번호가 입력되어 있는지 확인하여 다음과 같이 하세요.
- 배송 기사가 출발하기 전에 고객에게 연락할 수 있습니다.
- 30분의 대기 시간이 지나도 차량이 도착하지 않으면 “AAR 차량이 늦을 경우 대처 방법”의 지침을 따르세요.
  - 차량이 지연되었지만 고객이 왕복 예약을 유지하려는 경우, 픽업 예정 시간 최소 60분 전에 AAR에 전화하여

일정을 변경하세요.

## **AAR 차량이 늦어지는 경우 처리 방법**

나의 AAR에 배정된 차량이 표시되지 않거나 예상 소요 시간이 30분이 넘었거나 IVR 알림을 받지 못한 경우, AAR에 전화하여 AAR 직원에게 차량의 상태를 알려 달라고 요청하세요. 직원이 인근 AAR 제공업체에서 대체 교통편을 찾아주거나 택시/렌터카 서비스를 승인하도록 요청할 수 있습니다. 원래 차량의 도착 예정 시간이 가까워지면 고객은 원래 차량을 기다릴 수 있습니다. 고객의 픽업 또는 귀가에 지연이 발생하는 경우(예: 나중에 픽업 일정을 변경하는 경우 등) 택시 승인이 승인될 수도 있습니다. 수요로 인해 AAR은 여행 일정을 변경하거나 더 이른 픽업에 대한 택시 승인을 승인하지 못할 수도 있습니다.

## **택시/렌터카 서비스 승인 및 환급**

효율적인 서비스를 제공하고 신속한 여행을 가능하게 하기 위해 예약 시 또는 당일 서비스 문제 발생 시 고객에게 택시/렌터카 서비스 환급 승인이 제공될 수 있습니다. 택시 또는 렌터카 서비스 이용이 승인되면 AAR 직원이

고객에게 승인 번호를 부여합니다. 그런 다음 고객은 요금, 통행료, 15% 이하의 팁을 지불하고 운전기사로부터 영수증을 받은 후 온라인 또는 우편으로 AAR에 환급 요청을 제출하는 등 택시/렌터카 서비스를 직접 준비할 책임이 있습니다. 고객은 여행 비용에서 AAR 보조 교통 수단 요금 전액을 제외한 금액을 환급받게 됩니다.

**참고:** 휠체어 사용자는 311로 전화하여 장애인 배차를 요청하거나 646-599-9999번으로 직접 배차 담당자에게 전화하여 5개 자치구에서 휠체어 이용이 가능한 택시를 미터 요금으로 이용할 수 있습니다.

당일 문제가 고객 또는 NYC Transit에 의해 발생했는지 여부가 불분명한 경우 NYC Transit은 고객에게 조건부 승인을 제공할 수 있습니다. 뉴욕시 트랜짓이 문제에 대한 책임이 고객에게 있다고 판단하는 경우, 고객은 택시/차량 서비스 비용을 환불받지 못합니다.

뉴욕시 트랜짓은 픽업 장소에 도착하지 않았고 30분 이내에 AAR 차량이 도착할 때 여행할 준비가 되지 않은

고객에게는 택시/렌터카 서비스를 승인하지 않을 수 있습니다. 이는 여행 당일에 더 이른 픽업 시간을 요청하는 고객에게도 적용됩니다.

환급 심사를 위해 우편 또는 온라인으로 영수증을 제출하는 데 도움이 필요하시면 [new.mta.info/accessibility/paratransit/policies-and-forms/taxicab-car-service-reimbursement-policy](https://new.mta.info/accessibility/paratransit/policies-and-forms/taxicab-car-service-reimbursement-policy)를 참조하세요.

신속한 환급을 원하시면 [contact.mta.info/s/forms/access-a-ride-reimbursement](https://contact.mta.info/s/forms/access-a-ride-reimbursement)에서 온라인으로 승인된 환급 요청서를 제출하십시오.

또한 우편으로 필요한 정보와 함께 승인된 환급 요청서를 다음 주소로 제출할 수도 있습니다:

AAR 택시 환급 MTA 뉴욕시 교통국 보조교통부 130  
Livingston Street  
Brooklyn, NY 11201

## **환급 요청은 다음을 준수해야 합니다:**

- 여행일로부터 2개월 이내에 제출해야 합니다.
- 미터기 택시 영수증 또는 자동차 또는 차량 호출 서비스의 경우 AAR에서 승인한 픽업 및 하차 주소와 여행 날짜, 요금, 통행료, 팁이 포함된 영수증 등 필수 서류가 있어야 합니다.
- 고객의 이름, 주소, AAR ID 번호, 뉴욕시 트랜짓 승인 번호가 포함되어야 합니다.

영수증이 변경된 것으로 보이는 영수증은 거부될 수 있습니다. 요청 금액이 과다한 경우 환급 금액이 제한될 수 있습니다.

## 구독 서비스

이 서비스는 일주일에 하루 이상 같은 장소에서 같은 목적지로 여행할 때마다 같은 시간대에 여행하는 모든 고객에게 제공됩니다. 신청하려면 주 7일 오전 8시부터 오후 5시까지 구독 서비스 센터에 전화하거나 MY AAR을 이용하세요. 참고: 구독 서비스는 이용 가능 여부에 따라 달라질 수 있습니다. 이러한 여행은 사전 예약제로 운영됩니다.

*AAR은 365일 연중무휴 24시간 운영됩니다. 단, 정기결제 여행은 다음 공휴일에 자동으로 취소됩니다. 이러한 공휴일에 AAR 서비스가 필요한 고객은 여행 날짜 1~2일 전에 전화로 예약해야 합니다: 새해 전야, 설날, 마틴 루터 킹 주니어 데이, 프레지던츠 데이, 성 금요일, 메모리얼 데이, 독립기념일, 노동절, 콜럼버스 데이, 재향군인의 날, 추수감사절, 추수감사절 다음 날, 크리스마스 이브 및 크리스마스 당일.*

## 정기구독 서비스 취소 또는 보류하기

MY AAR을 사용하여 1~2일 전에 여행을 취소하거나 픽업 시간 최소 2시간 전까지 당일 여행을 취소할 수

있습니다. 또한 AAR에 전화하여 안내에 따라  
연중무휴 24시간 지원을 받으실 수도 있습니다.  
1일 이상 구독 서비스가 필요하지 않은 경우, 여행  
날짜 최소 3일 전에 구독 서비스 센터에 전화하여  
보류하세요. 예를 들어 매주 월요일 오후 2시부터  
3시까지 물리 치료 예약이 있지만 다음 2주 동안  
휴가 중인 경우, 금요일에 구독 서비스 서비스에  
전화하여 이 여행을 보류해야 합니다. 구독 보류를  
위해 구독 서비스에 전화할 때는 다음 정보를 제공할  
준비를 하세요:

1. 회원님의 성명(철자)
2. AAR 메트로카드/ID 번호
3. 여행의 전부 또는 일부를 보류할지 여부(예: 7월  
매주 월요일)
4. AAR 차량이 귀하를 태우지 않아야 하는 첫 번째  
날짜
5. 차량 픽업이 재개되어야 하는 첫 번째 날짜

서비스 재개를 원하는 날짜를 모르는 경우, 보류가  
무기한이라고 말합니다.

뉴욕시 트랜짓은 최대 연속 90일 동안 구독을  
보류합니다. 90일이 지나면 구독이 취소되며, 구독

서비스를 새로 요청해야 합니다.

### **정기권 여행의 과도한 취소**

고객이 정기구독 여행의 30%를 취소하고/또는  
노쇼//다음 중 하나에 해당하는 경우 뉴욕시 트랜짓은  
모든 정기구독을 중단할 수 있습니다.

지각 취소가 해당 월에 7회를 초과하는 경우. 이는  
구독의 모든 부분에 대한 일관된 취소 패턴으로  
간주됩니다. 과도한 취소로 인한 정기구독 일시정지  
결정은 최종 결정입니다.

노쇼/지연 취소 정책 위반으로 인해 정기구독  
서비스가 일시 정지된 고객은 다음에서 30일간  
정지를 받게 됩니다. 각 해당 정지에 대해 정기구독  
서비스가 30일간 정지됩니다. 정기구독 서비스  
이용이 정지된 고객은 다시 신청해야 합니다. 단, 정지  
마지막 날짜로부터 30일이 지나야 요청이  
고려됩니다(예: 정지가 2024년 5월 26일에 종료되는  
경우).

2024년 5월 26일에 정지된 경우 2024년 6월  
25일까지는 요청이 고려되지 않습니다.

## **노쇼/지연 취소 위반 사항**

뉴욕시 트랜짓은 각 고객의 노쇼 또는 늦은 취소를 결항으로 기록하며, 다음과 같은 경우를 제외하고 결항 횟수가 지나치게 많은 고객은 합리적인 기간 동안 운행을 중단할 수 있습니다.

고객이 통제할 수 없는 사유로 결석한 경우. 이는 사전 예약 및 정기결제 여행에 적용됩니다. 고객은 위반이 발생한 시점에 개별 위반에 대해 이의를 제기할 수 없습니다.

노쇼는 차량이 30분의 픽업 시간 내에 픽업 장소에 도착하여 5분을 기다린 후 고객이 차량에 탑승하지 않은 경우에 발생합니다.

지각 취소는 고객이 예정된 출발 2시간 전에 여행을 취소하는 경우 발생합니다.

## **부재의 패턴 또는 관행**

특정 월에 고객의 노쇼 및/또는 늦은 취소가 아래 기준을 모두 충족하는 경우, 이는 본 정책을 위반한 것으로 간주되며 해당 고객은 이용 정지 처분을 받을 수 있습니다.

- 고객의 노쇼 및/또는 지연으로 인해 예약된 여행의

30%가 취소된 경우, 및

- 노쇼 및/또는 늦은 취소 횟수가 해당 월에 7회를 초과하는 경우.

## **이용 정지**

12개월 연속으로 본 정책을 위반하는 경우, 고객은 다음과 같은 이용 정지 기간을 적용받게 됩니다.

위반이 반복되면 이용 정지 기간이 늘어날 수 있습니다. 12개월이라는 기간은 다음과 같은 위반이 반복되는 기간입니다.

정지 통지에 명시된 날짜부터 시작하여 고객의 위반 횟수를 연속적으로 계산할 수 있습니다.

예를 들어 정지 통지 날짜가 2023년 3월 8일인 경우 12개월의 롤링 기간이 끝나는 날은 2024년 3월 7일입니다. 해당 기간 내의 모든 후속 위반은 다음과 같이 연속적으로 계산됩니다,  
2차 위반 등 이 정책을 반복적으로 위반할 경우 정지 기간은

정지 기간이 늘어납니다. 정지가 철회/면제된 경우에는 위반 횟수에 포함되지 않습니다.

1번째 위반:                      정지 없이 경고

2번째 위반:                      1차 정지  
(1주일)

3번째 위반:                      2차 정지  
(2주일)

4번째 위반:                      3차 정지  
(3주일)

5번째 및 그 이상의 위반 :4차 정지  
(4주)

또한 본 정책 위반으로 인해 정기구독 서비스  
이용이 정지된 정기구독 서비스 고객은 해당 정지  
사유가 발생할 때마다 30일간 정기구독 서비스  
이용이 정지됩니다. 일시 정지된 정기구독 고객은  
정기구독 서비스를 다시 신청해야 합니다. 단,  
정기가 마지막으로 정지된 날로부터 30일이 지나야

요청이 고려됩니다.

## **일시 정지 통지**

본 정책을 위반한 고객(사전 예약 또는 정기구독 여행)은 노쇼/지연 취소 정책을 위반했으며 이용 정지 대상이 된다는 서면 통지를 받게 됩니다.

이용 정지가 발생하기 전에 고객은 노쇼 또는 늦게 취소된 각 여행이 명시된 이용 정지 통지서를 받게 됩니다. 또한 이 통지서에는 정지 시작일과 종료일, 그리고 파라트랜짓 서비스 이용을 다시 재개할 수 있는 날짜가 명시되어 있습니다.

## **서면 이의제기 권리:**

- 고객은 "노쇼/지연 취소 정지 이의 신청서"를 작성하여 제출해야 합니다.
- 고객은 "이의 제기 양식" 또는 고객이 위반 사항이 면제되어야 한다고 생각하는 이유를 설명하는 서신과 증빙 서류를 제출해야 합니다.

이러한 서류는 정지 통지서에 명시된 날짜로부터

역일 기준 14일 이내에 소인이 찍혀 있어야 합니다.

### **대면/줌/전화 이의 제기:**

- 고객은 '노쇼/지연 취소 정지 이의신청 양식'을 작성하여 제출해야 합니다.
- 이 서류는 이용 정지 통지를 받은 날로부터 역일 기준 14일 이내에 소인이 찍혀 있어야 합니다.
- NYCT에서 고객에게 연락하여 항소 심리 일정을 잡을 것입니다. 고객은 예정된 청문회에 참석할 수 있어야 합니다.
- 대면, Zoom 및 전화 이의 제기는 예약된 예약을 통해서만 가능합니다. 방문은 허용되지 않습니다. 고객이 지침에 따라 본 정책에 명시된 기한까지 이의신청을 제기하고 대중교통 이의신청 위원회가 이의신청 결과를 결정하지 않은 경우 정지는 효력을 발휘하지 않습니다.

### **항소 결정**

뉴욕시 트랜짓은 이의신청에 관한 결정을 서면으로 고객에게 알려 드립니다. 정지가 유지되는 경우, 결정 통지서에는 고객에게 정지 기간의 시작일과

종료일이 명시되어 있습니다.

## 행동 정책

폭력적이거나 심각하게 업무를 방해하거나 불법적인 행위를 하는 고객은 이용이 정지되거나 해지될 수 있습니다. 또한 고객은 개인 관리 직원 및 게스트의 행동에 대한 책임이 있습니다. 위법 행위에는 다음이 포함되나 이에 국한되지 않습니다. 위법 행위는 기존 AAR, AAR 메트로카드 프로그램, E-Hail 파일럿 프로그램 또는 NYCT가 제공하는 기타 프로그램이나 서비스의 맥락에서 발생하는지 여부에 관계없이 파라트랜짓 서비스의 상실을 초래할 수 있습니다. 위법 행위에는 다음이 포함되나 이에 국한되지 않습니다.

### 금지 행위에는 다음이 포함됩니다:

- 폭력, 테러 및/또는 불법 행위(본인 또는 타인에게 상해 및/또는 위해를 입히거나 입힐 가능성이 있는 행위 포함).
- 폭력이나 테러의 위협, 괴롭힘 및/또는 자신이나 타인에게 위협이나 심각한 위험을 초래하는 행위.

- 자신 또는 타인에게 부적절한 신체 접촉을 초래하는 행위.
- 파괴적이거나 모욕적인 언어 - 인종, 민족, 종교, 성적체성, 성적 취향 또는 장애에 대한 경멸적인 발언.
- 위험이나 위험을 초래할 수 있는 물품, 위험한 도구 또는 무기를 휴대하거나 반입하는 행위.
- 고객의 통행을 방해하거나 서비스를 방해하는 행위.
- 쓰레기, 쓰레기, 액체 또는 기타 물질을 투기하거나, 위험 또는 비위생적인 상태를 조성하는 행위(침을 뱉거나 소변을 보는 행위 포함).
- AAR 자산을 파괴, 훼손, 파손 또는 파손하는 행위.
- 담배를 피우거나 불이 붙은 성냥, 시가, 담배, 파이프, 토치를 휴대하는 행위.
- 밀봉되지 않은 알코올 음료의 개봉된 용기를 마시거나 소지하는 행위.
- 사기의 의도가 드러나거나 서비스 절도를 구성하는 행위.
- PCA 및/또는 게스트 예약과 관련하여 고의로 허위 정보를 제공하는 행위.

MTA 직원을 폭행하는 행위는 최대 7년 징역형에

처해질 수 있는 범죄입니다.

## **집행**

NYCT는 ADA가 허용하는 범위 내에서 폭력적이거나 심각하게 방해가 되거나 불법적인 행위를 하는 고객에 대해 서비스를 거부할 권리를 보유하고 있습니다. 폭력적이거나 심각한 방해 행위 또는 불법 행위의 경우 해당 고객은 즉시 이용 정지를 당할 수 있지만 이용 정지 후 이의를 제기할 수 있는 권리가 있습니다.

NYCT는 해당 항소 절차를 따르지만 전화 회의로 항소 심리를 진행할 수 있는 권리를 보유하고 있습니다.

## **AAR에 대한 칭찬, 불만 또는 제안 방법**

AAR 환승 서비스의 목표는 안전하고 신속하며 신뢰할 수 있는 서비스를 제공하는 것입니다. 여행 경험에 대한 피드백을 환영합니다.

다음 방법 중 하나를 사용하여 의견, 칭찬 또는 불만 사항을 공유해 주세요:

- AAR에 이메일 보내기: [mta.info](mailto:mta.info)로 이동하여 “피드백 제공”을 선택하세요.

- AAR에 전화: 877-337-2017로 전화하여 다음 옵션에 따라 파라트랜짓 문제를 처리하는 접수 담당자와 통화하여 다음 시간대에 답변을 받으세요.

월요일부터 금요일, 오전 9시 - 오후 5시. 청각 장애 고객: 선호하는 중계 서비스 제공업체 또는 무료 711 중계 서비스를 이용하여 877-337-2017번으로 전화하세요.

- AAR 작성: MTA 뉴욕시 교통국, 보조 교통국, 고객 관계부, 130 Livingston Street,

Brooklyn, NY 11201.

세부 사항이 아직 기억에 생생할 때 의견이나 불만 사항을 제출하세요. 고객의 긍정적인 의견과 유용한 제안을 기다리겠습니다. 불만 사항이 있는 경우 해결을 위해 노력하겠습니다. 불만 사항을 접수할 때는 이름, 주소, 전화번호, AAR 메트로카드/ID 번호를 알려주시기 바랍니다. 또한 불만 사항이 발생한 시간과 장소를 포함하여 구체적인 세부 사항을 알려주세요. 여행에 대해 불만을 제기하는 경우, 여행 티켓에 있는 정보가 조사에 도움이 됩니다.

### **장애인을 위한 합리적인 변경 요청**

MTA와 그 운영 기관인 뉴욕시 트랜짓, MTA 버스, 롱아일랜드 레일로드, 메트로-노스 레일웨이는 장애인이 지하철, 버스 및 통근 열차 서비스를 이용할 수 있도록 정책, 관행 및 절차를 합리적으로 수정하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 합리적 수정을 요청하거나 합리적 수정 요청에 대한 불만을 제기하고자 하는 장애인은 [new.mta.info/accessibility/filing-reasonable-modification-requests-and-appeals](https://new.mta.info/accessibility/filing-reasonable-modification-requests-and-appeals)를 방문하시기 바랍니다.

## 타이틀 VI 불만 제기

MTA 뉴욕시 트랜짓(이하 "뉴욕시 트랜짓")과 MTA 버스 회사는 1964년 민권법 타이틀 6(이하 "타이틀 6")의 보호를 받는 인종, 피부색 또는 출신 국가를 이유로 서비스 참여에서 배제되거나 혜택을 거부당하거나 차별을 받는 사람이 없도록 차별 없는 서비스를 제공하기 위해 최선을 다하고 있습니다.

타이틀 VI에 대한 자세한 정보를 요청하거나 차별을 받았다고 생각되는 경우 서면으로 불만 사항을 제출하려면 [new.mta.info](http://new.mta.info)를 방문하거나 NYC Transit의 평등 고용 기회 사무소(130 Livingston Street, 3rd Floor, Brooklyn, NY 11201)로 문의하시기 바랍니다.

뉴욕시 트랜짓에 불만을 제기할 권리 외에도 미국 교통부, 연방 교통국, 민권국, 주의 사무소에 타이틀 VI 불만을 제기할 권리가 있습니다: 불만 처리팀, East Building 5층-TCR, 1200 New Jersey Ave. SE, Washington, DC 20590.



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