

Este código de conducta tiene como objetivo brindar reglas de comportamiento razonables para el beneficio de todos los clientes, el personal y los contratistas de Marin Access. Se espera que los clientes sigan este código de conducta para garantizar un entorno seguro en todos los servicios de Marin Access. Cualquier violación de este código, de las leyes federales, estatales o locales, incluidas, entre otras, las conductas descritas en la Sección 640 del Código Penal de California, puede dar lugar a un arresto, una multa, la denegación del servicio y/o la expulsión del sistema.

- » Todos los clientes deben seguir las directivas del personal o los contratistas de Marin Access sobre las políticas de Marin Access y su cumplimiento.
- » Todos los clientes deben adherirse a las políticas de los programas individuales como se establece en la(s) Guía(s) del pasajero respectiva(s).
- » No se tolerará la conducta que se considere inaceptable por parte de los clientes mientras se inscriben en Marin Access, programan un viaje o usan los servicios y puede resultar en la suspensión del servicio.

Comportamiento inaceptable

| Tipo de comportamiento | Ejemplos | Multa |
|--|--|--|
| Comportamiento disruptivo | <ul style="list-style-type: none"> » Gritando » Gritos » Golpes en cualquier superficie del vehículo » Conversaciones telefónicas en voz alta | La sanción por comportamiento peligroso/inseguro o abuso físico se determinará a través de consultas entre Marin Access y Marin Transit (o Golden Gate Transit si el comportamiento ocurre en el servicio regional). La sanción variará desde una carta de advertencia hasta la suspensión permanente del programa Marin Access. |
| Comportamiento peligroso | Cualquier amenaza o acción que pueda causar daño físico directo o indirecto al conductor, vehículo u otro(s) pasajero(s) | |
| Abuso físico | Cualquier acción que pueda causar daño físico directo o indirecto a un pasajero, conductor o personal de Marin Access | La sanción por abuso verbal o incumplimiento de la política se determinará a través de consultas entre Marin Access y Marin Transit (o Golden Gate Transit si el comportamiento ocurre en el servicio regional de paratransito). La sanción variará desde una carta de advertencia hasta la suspensión temporal del programa Marin Access. |
| Abuso verbal | Cualquier presentación oral que sea ofensiva para un pasajero, conductor o personal de Marin Access | |
| Incumplimiento de las políticas del programa | <ul style="list-style-type: none"> » Negarse a pagar la tarifa completa » Negarse a adherirse a las políticas del paquete » Ausencias excesivas o cancelaciones tardías en Catch-A-Ride, Dial-A-Ride o Connect » Uso indebido excesivo del Portal de Pasajeros de Marin Access | |

Proceso Disciplinario

Marin Transit se reserva el derecho de suspender el servicio a las personas que violen cualquiera de las políticas y/o reglas contenidas en este documento. Nuestro proceso disciplinario avanza desde advertencias hasta suspensión.

- » Primero, se advierte al pasajero mediante una llamada telefónica de Marin Access.
- » Si el comportamiento o acción continúa, el ciclista recibirá una advertencia por escrito con una explicación de la infracción.
- » Finalmente, si el comportamiento continúa sin cambios, Marin Access notificará al pasajero de una suspensión pendiente.
- » Las infracciones continuas pueden justificar suspensiones adicionales.

Cualquier paso en este proceso puede omitirse si el comportamiento lo justifica. Todos los clientes tienen derecho a apelar una decisión de suspensión. Los clientes pueden apelar una suspensión comunicándose con los Travel Navigators.

| Suspensión | Duración de la suspensión |
|--------------------------|---------------------------|
| Primera Infracción | Suspensión de 7 días |
| Segunda Infracción | Suspensión de 14 días |
| Tercera infracción o más | Suspensión de 30 días |

Incumplimiento de las políticas del programa

Es importante que todos los clientes se adhieran a todas las políticas establecidas del programa; esto garantiza una experiencia segura y placentera para todos y permite que nuestros equipos de operaciones atiendan a todos los pasajeros de manera eficiente y equitativa. Use la tabla a continuación para obtener más información sobre los umbrales relacionados con el abuso verbal y otras políticas específicas del programa.

| Tipo de comportamiento | Política | Infracción | Paso en el Proceso Disciplinario |
|--|---|---------------------------------------|----------------------------------|
| Abuso verbal | Cualquier presentación oral que sea ofensiva para un pasajero, conductor, o el personal de Marin Access se considera inaceptable. | Primera Infracción | Paso 1: llamada telefónica |
| | | Segunda Infracción | Paso 2: Advertencia por escrito |
| | | Tercera Infracción | Paso 3: Suspensión |
| Negarse a pagar la tarifa completa | La tarifa exacta se paga al momento del embarque. | Primera Infracción | Paso 1: llamada telefónica |
| | | Segunda Infracción | Paso 2: Advertencia por escrito |
| | | Tercera Infracción | Paso 3: Suspensión |
| Negarse a adherirse a las políticas del paquete | Los pasajeros están limitados a cuatro maletas de mano o paquetes, y cada paquete no pesa más de veinte libras. | Primera Infracción | Paso 1: llamada telefónica |
| | | Segunda Infracción | Paso 2: Advertencia por escrito |
| | | Tercera Infracción | Paso 3: Suspensión |
| Ausencias excesivas o cancelaciones tardías en Catch-A-Ride, Dial-A-Ride o Connect | Una ausencia ocurre cuando un pasajero no aborda el vehículo dentro de los cinco minutos posteriores a la llegada del vehículo. Una cancelación tardía ocurre cuando un pasajero cancela un viaje menos de dos horas antes de la hora de recogida acordada. | A la 5ª instancia en un mes | Paso 1: llamada telefónica |
| | | En la 10ma instancia en un mes | Paso 2: Advertencia por escrito |
| | | A la decimoquinta instancia en un mes | Paso 3: Suspensión |
| Uso indebido excesivo del Portal de Pasajeros de Marin Access | Todos los usuarios deben cumplir con todas las políticas de programación y pago del Portal de Pasajeros de Marin Access. | A la 5ª instancia en un mes | Paso 1: llamada telefónica |
| | | En la 10ma instancia en un mes | Paso 2: Advertencia por escrito |
| | | A la decimoquinta instancia en un mes | Paso 3: Suspensión |

Proceso de apelación

Los pasajeros pueden apelar las suspensiones que se emiten debido a una tercera infracción comunicándose con Marin Transit. Las cartas enviadas que detallan la suspensión explicarán el procedimiento de apelación. Marin Transit debe recibir todas las solicitudes de apelación dentro de los 30 días posteriores a su emisión. En todos los casos, el proceso de apelación concluirá con la mayor celeridad posible. Una vez que se recibe una solicitud de apelación, el personal de Marin Transit revisará la información proporcionada. Los pasajeros pueden elegir que un representante proporcione documentación o información en su nombre. Los pasajeros recibirán una determinación de su apelación a través del correo. La decisión de la determinación es definitiva y la apelación se cerrará.

No se aplicarán sanciones a menos que se requiera una acción inmediata para abordar el comportamiento peligroso o el abuso físico. Para la seguridad de nuestros pasajeros, si ha sido suspendido por un comportamiento ilegal o que potencialmente compromete la seguridad de nuestro conductor, otros pasajeros o nuestro equipo, su suspensión se mantendrá hasta que se complete el proceso de apelación.

Consentimiento implícito

Se supone que cualquier persona que se inscriba, programe un viaje o viaje en un vehículo para un programa de Marin Access está de acuerdo con las políticas de Marin Access y el código de conducta.