

THE OPPORTUNITY CENTER, INC.

Policy No: ADA POLICY FOR TRANSPORTATION SERVICES

Policy: 2.22

Replacement For: NA

The Americans with Disabilities Act (ADA) was signed into law on July 26, 1990. It is the policy of The Opportunity Center, Inc. that, when viewed in their entirety, services, programs, facilities, and communications provided by The Opportunity Center are readily accessible and usable to individuals with disabilities to the maximum extent possible. 49.CR37.105, the main tenet of ADA transportation regulation is that: "No entity shall discriminate against an individual with a disability in connection with the provision of transportation service."

Service Deliver Requirements

Access to information: All print material made available to the users of a transportation service will also be available in accessible format for persons with disabilities. The Opportunity Center utilizes large print format. These materials are available upon request.

Access to communications: The Opportunity Center provides access to information via telephone for persons with speech and/or hearing impairments. The Opportunity Center is open between 6:30am and 4:30pm, telephone 407-847-6016.

Employee training: The Opportunity Center requires that all employees be trained according to ADA regulations and that this required training is incorporated in the overall training program of all employees.

ADA regulations require that: "Each public or private entity which operates a fixed route or demand responsive system shall ensure that personnel are trained to proficiency, as appropriate to their duties, so that they operate vehicles and equipment safely and properly and treat individuals with disabilities who use the service in a respectful and courteous way, with appropriate attention to the passenger sensitivity and disability awareness training. Training emphasizes the importance of equipment such as lifts/ramps being in good working order. Personnel are also to be trained in agency ADA transportation-related policies and procedures.

Approved Equipment

Passengers will be transported provided the lift and vehicle can physically accommodate them, unless doing so is inconsistent with legitimate safety requirements (e.g., the combined weight of the wheelchair/occupant exceeds that of the lift specification. All lifts, securement systems, and other access-related equipment must be maintained in safe, operating condition. If damaged or out of order, this equipment will be repaired promptly. When equipment is out of order, reasonable steps will be taken to accommodate riders who would otherwise use the

THE OPPORTUNITY CENTER, INC.

equipment. Additionally, The Opportunity Center can accommodate mobility devices that meet following minimum standards:

- Wheelchair means a mobility aid belonging to any class of three or more wheels, usable indoors, designed or modified for and use by individuals with mobility impairments, whether manually operated or powered.
- The measurement of the equipment must be no more than 20" wide and 48" long, including footrests and backpacks.
- The equipment must not weigh more than 600 lbs. when occupied.
- Walkers must be collapsible and able to be stored between seats.
- The mobility device must be in good working order; with batteries charged, tires inflated, working brakes, footrests attached, and all parts secure—49CFR37.3

A driver may deny transportation if carrying the wheelchair and its occupant would be inconsistent with legitimate safety requirements, as when, for example the wheelchair is so large it would block an aisle or would interfere with the safe evacuation of passengers in an emergency. Where necessary or upon request, drivers must assist individuals with disabilities with the use of securement systems and ramps/lifts. If the driver must leave their seat to provide this assistance, they must do so.

All wheelchairs must be secured during transport. Drivers are responsible for safely operating the lift and properly securing the wheelchair in a forward-facing position using the securement system in the vehicle. The Opportunity Center will not deny transportation to an individual with disabilities because the person's mobility device cannot be secured satisfactorily by the vehicle's securement system—Exception: if accommodating an unsecured mobility device would violate a legitimate safety requirement, such as blocking an aisle.

It is the policy of The Opportunity Center that all passengers, both ambulatory passengers and those that use mobility aids, must wear seatbelts.

The Opportunity Center shall not require an individual with a disability to use designated priority seats, if the individual does not choose to use these seats.

When transporting users of three-wheeled wheelchairs or other mobility devices that pose securement problems, The Opportunity Center drivers can request that the user transfer to a vehicle seat. It is not a requirement that the rider make this transfer. Drivers can explain to riders the reasons for requesting a transfer but must allow them to make the final decision on whether a transfer is appropriate given their particular disability. Drivers will be provided training on the proper techniques for assisting passengers in transferring from their three-wheeled wheelchair to a vehicle seat.

The Opportunity Center policies require that a person who cannot enter a vehicle using the stairs but who does not use a wheelchair must be allowed to enter the vehicle using the lift

THE OPPORTUNITY CENTER, INC.

without inquiring about the passenger's disability. All lifts must be properly equipped with handrails on both sides of the lift.

Mobility Device Brakes

When occupying a lift or securement area, it is required that the brakes on their mobility devices be applied. With power chairs or scooters, it is recommended that the power switch be turned to the "off" position.

Respirators and Portable Oxygen Use

Individuals with disabilities who use portable oxygen devices are allowed to travel with respirators and properly secured portable oxygen supplies. Oxygen supplies must not obstruct the aisle 49CFR37.167(h). Travel with this equipment can only be denied if it would violate rules concerning the transportation of hazardous materials. In general, the transport of common types of portable life support equipment is not prohibited. Cylinders of oxygen used by passengers for health reason, for example, are not subject to the Hazardous Materials Regulations.

Securement Policy

Operators will use front and rear tie-downs to secure mobility devices. Operators will secure mobility devices at the strongest parts of the device; however, the passenger can indicate the most optimal tie-down spot. The mobility device will be secured front facing unless otherwise requested by the passenger. Drivers will assist passengers with securement systems, ramps, and seatbelts; however, drivers cannot assist riders using power chairs or scooters with the operation of their equipment. The Opportunity Center cannot refuse to transport someone whose mobility device cannot be satisfactorily restrained provided that mobility device fits within the definition described in Section 3. 49CFR37.165

Service Animals

Service animals are animals that are individually trained to perform tasks for people with disabilities, such as guiding people who are blind, alerting people who are deaf, pulling wheelchairs, alerting and protecting a person who is having a seizure, or performing other special tasks. The Opportunity Center drivers may ask if an animal is a service animal or ask what tasks the animal has been trained to perform, but cannot require special ID cards for the animal or ask about the person's disability. A service animal may not be excluded unless the animal is out of control and the animal's owner does not take effective action to control the service animal, or if the animal poses a direct threat to the health and safety of others. In order to ride The Opportunity Center vehicles:

- The animal must be on a leash or in a container, remain under control of the owner, and behave appropriately.

THE OPPORTUNITY CENTER, INC.

- The animal must remain at your feet or on your lap. It may not sit on a vehicle seat.
- The animal must not be aggressive toward people or other animals. 49CFR37.167(d)

Boarding Assistance

Operators shall position the vehicle to make boarding and de-boarding as easy as possible for everyone, minimize the slope of the ramp, and use the kneeling option as needed. Operators are required to open and close the vehicle doors even if care providers are present when participants enter and exit the vehicle. Drivers are required to ensure that all passengers are safely seated with seat belts fastened on all passengers, prior to moving the vehicle. Drivers are expected to provide assistance to passengers when loading and unloading, such as making sure the step is out and providing support. Operators should not lift passengers onto the vehicles. Steps should be pushed in when not in use. Passengers with disabilities shall be allowed adequate time to board and disembark the vehicle.

Maintenance of Lifts or Ramps

Operators must test the lift or ramp during the pre-trip inspection. Break down of accessibility equipment must be reported immediately to dispatch. It is the policy of The Opportunity Center that all lifts, securement systems, and other access related equipment must be maintained in safe, operating condition. If damaged or out of order, this equipment will be repaired promptly. When equipment is out of order, reasonable steps will be taken to accommodate riders who would otherwise use the equipment.

Lift and Securement Use

It is the policy of The Opportunity Center that all people using wheelchairs and other powered mobility devices must be allowed to ride the entity's vehicles. A "Wheelchair" is defined as a mobility aid belonging to any class of three- or more, wheeled devices, usable indoors, designed or modified for and used by individuals with mobility impairments, whether operated manually or powered. A lift conforming to ADA requirements has a platform measuring and least 30" x 48". Transportation operators must carry a wheelchair and occupant if the lift and vehicle and physically accommodate them. If a lift has the minimum design load of 600 pounds, there is no requirement for an agency to transport a heavier occupied device. However, if the vehicle lift has a design load of 800 pounds, the agency would need to transport an 800-pound wheelchair/passenger combination, but not a combination exceeding 800 pounds. An operator may deny transportation if carrying the wheelchair and its occupant would be inconsistent with legitimate safety requirements, as when, for example, the wheelchair is so large it would block an aisle or would interfere with the safe evacuation of passengers in an emergency.

The Opportunity Center requires that all wheelchairs be secured during transport. Drivers are responsible for safely operating the lift and properly securing the wheelchair in a forward-facing position using the securement system in the vehicle.

THE OPPORTUNITY CENTER, INC.

It is the policy of The Opportunity Center that all passengers, both ambulatory passengers and those that use mobility aids, must wear seat belts. When transporting users of three-wheeled wheelchairs or other mobility devices that pose securement problems, The Opportunity Center drivers can request that the user transfer to a vehicle seat. It is not a requirement that the rider make this transfer. Drivers can explain to riders the reasons for requesting a transfer but must allow them to make the final decision on whether a transfer is appropriate given their particular disability. The Opportunity Center drivers will be provided training on the proper techniques for assisting passengers in transferring from their three-wheeled wheelchair to a vehicle seat.

The Opportunity Center policies require that a person who cannot enter a vehicle using the stairs but who does not use a wheelchair must be allowed to enter the vehicle using the lift. All lifts must be properly equipped with handrails on both sides of the lift.

Attendant Policies:

Personal care attendants (PCAs) must be permitted to accompany riders and are not considered companions. PCAs are not charged a fare. The Opportunity Center requires that individuals indicate the need to travel with a PCA when they request paratransit eligibility certification.

The Opportunity Center cannot require that an individual travel with an attendant. If The Opportunity Center feels that a rider would benefit from the aid of an attendant, this can be suggested. Service cannot be refused; however, if the person decides to continue to travel independently.

Suspension/Refusal of Service

A rider's privileges may be suspended for any of the following infractions on any of The Opportunity Center vehicles:

- Smoking or carrying a lit pipe, cigar, or cigarette
- Consuming alcoholic beverages or in possession of alcoholic beverages.
- Violent, seriously disruptive or illegal conduct.

Boarding/Disembarking Time

Adequate time must be provided for persons with disabilities to board and disembark from vehicles.

Notification of Policy

The Opportunity Center will notify the ridership of the ADA policy on the website.

ADA Coordinator and Grievance Procedures

THE OPPORTUNITY CENTER, INC.

The Opportunity Center will notify the ridership of the ADA policy on the website.

ADA Coordinator and Grievance Procedures:

The Opportunity Center is committed to providing safe, reliable, and accessible transportation options for our participants. The Opportunity Center has established a Customer Complaint Policy and individuals wishing to file a complaint and/or obtain a copy of the Customer Complaint Policy may contact The Opportunity Center, Inc., at 407-847-6016, or in person at 310 North Clyde Avenue, Kissimmee, FL 34741.

**APPROVED: The Opportunity Center
Board of Directors**

Revised: July 11, 2019

8/2/22

EFFECTIVE DATE: November 10, 2015

The Opportunity Center, Inc.

Política No: POLÍTICA DE LA ADA PARA SERVICIOS DE TRANSPORTE

Política: 2.22

Reemplazo para: NA

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) se convirtió en ley el 26 de julio de 1990. Es la política de The Opportunity Center, Inc. que, cuando se ven en su totalidad, los servicios, programas, instalaciones y comunicaciones proporcionadas por The Opportunity Center son fácilmente accesibles y utilizables para las personas con discapacidades en la mayor extensión posible. 49.CR37.105, el principio principal de la regulación de transporte de la ADA es que: "Ninguna entidad discriminará a una persona con una discapacidad en relación con la prestación del servicio de transporte".

Requisitos de prestación de servicios

Acceso a la información: Todo el material impreso puesto a disposición de los usuarios de un servicio de transporte también estará disponible en formato accesible para personas con discapacidad. El Centro de Oportunidades utiliza un formato de impresión grande. Estos materiales están disponibles bajo petición.

Acceso a las comunicaciones: El Centro de Oportunidades proporciona acceso a la información por teléfono para personas con discapacidades del habla y / o auditivas. El Centro de Oportunidades está abierto entre las 6:30 am y las 4:30 pm, teléfono 407-847-6016.

Capacitación de empleados: El Centro de Oportunidades requiere que todos los empleados estén capacitados de acuerdo con las regulaciones de la ADA y que esta capacitación requerida se incorpore en el programa de capacitación general de todos los empleados.

Las regulaciones de la ADA requieren que: "Cada entidad pública o privada que opere una ruta fija o un sistema que responda a la demanda se asegurará de que el personal esté capacitado para competenciar, según corresponda a sus deberes, para que operen vehículos y equipos de manera segura y adecuada y traten a las personas con discapacidades que usan el servicio de manera respetuosa y cortés, con la debida atención a la sensibilidad del pasajero y a la formación en sensibilización sobre la discapacidad. La capacitación enfatiza la importancia de que el equipo, como ascensores / rampas, esté en buen estado de funcionamiento. El personal también debe ser capacitado en políticas y procedimientos relacionados con el transporte de la agencia ADA.

Equipos aprobados

Los pasajeros serán transportados siempre que el ascensor y el vehículo puedan acomodarlos físicamente, a menos que hacerlo sea inconsistente con los requisitos de seguridad legítimos (por ejemplo, el peso combinado de la silla de ruedas / ocupante excede el de la especificación

The Opportunity Center, Inc.

del ascensor. Todos los ascensores, sistemas de seguridad y otros equipos relacionados con el acceso deben mantenerse en condiciones seguras y operativas. Si está dañado o fuera de servicio, este equipo será reparado con prontitud. Cuando el equipo está fuera de servicio, se tomarán medidas razonables para acomodar a los pasajeros que de otro modo usarían el equipo. Además, el Centro de Oportunidades puede acomodar dispositivos de movilidad que cumplan con los siguientes estándares mínimos:

- Silla de ruedas significa una ayuda a la movilidad que pertenece a cualquier clase de tres o más ruedas, utilizable en interiores, diseñada o modificada para y utilizada por personas con discapacidades de movilidad, ya sea operada manualmente o accionada.
- La medida del equipo no debe ser más de 20" de ancho y 48" de largo, incluyendo reposapiés y mochilas.
- El equipo no debe pesar más de 600 libras cuando esté ocupado.
- Los andadores deben ser plegables y capaces de almacenarse entre los asientos.
- El dispositivo de movilidad debe estar en buen estado de funcionamiento; con las baterías cargadas, los neumáticos inflados, los frenos de trabajo, los reposapiés conectados y todas las piezas seguras: 49CFR37.3

Un conductor puede negar el transporte si llevar la silla de ruedas y su ocupante sería inconsistente con los requisitos de seguridad legítimos, como cuando, por ejemplo, la silla de ruedas es tan grande que bloquearía un pasillo o interferiría con la evacuación segura de los pasajeros en una emergencia. Cuando sea necesario o previa solicitud, los conductores deben ayudar a las personas con discapacidades con el uso de sistemas de seguridad y rampas / ascensores. Si el conductor debe abandonar su asiento para proporcionar esta asistencia, debe hacerlo.

Todas las sillas de ruedas deben estar aseguradas durante el transporte. Los conductores son responsables de operar de manera segura el elevador y asegurar adecuadamente la silla de ruedas en una posición orientada hacia adelante utilizando el sistema de seguridad en el vehículo. El Centro de Oportunidades no negará el transporte a una persona con discapacidades porque el dispositivo de movilidad de la persona no pueda ser asegurado satisfactoriamente por el sistema de seguridad del vehículo—Excepción: si acomodar un dispositivo de movilidad no seguro violaría un requisito de seguridad legítimo, como bloquear un pasillo.

Es la política de The Opportunity Center que todos los pasajeros, tanto los pasajeros ambulatorios como los que usan ayudas para la movilidad, deben usar cinturones de seguridad.

El Centro de Oportunidades no requerirá que una persona con una discapacidad use asientos prioritarios designados, si el individuo no elige usar estos asientos.

Al transportar usuarios de sillas de ruedas de tres ruedas u otros dispositivos de movilidad que plantean problemas de seguridad, los conductores del Centro de Oportunidades pueden solicitar que el usuario se transfiera a un asiento del vehículo. No es requisito que el piloto

The Opportunity Center, Inc.

realice este traspaso. Los conductores pueden explicar a los pasajeros las razones para solicitar una transferencia, pero deben permitirles tomar la decisión final sobre si una transferencia es apropiada dada su discapacidad particular. Los conductores recibirán capacitación sobre las técnicas adecuadas para ayudar a los pasajeros a transferirse de su silla de ruedas de tres ruedas a un asiento de vehículo.

Las políticas del Centro de Oportunidades requieren que una persona que no puede ingresar a un vehículo usando las escaleras pero que no usa una silla de ruedas debe poder ingresar al vehículo usando el ascensor sin preguntar sobre la discapacidad del pasajero. Todos los ascensores deben estar debidamente equipados con pasamanos a ambos lados del ascensor.

Frenos de dispositivos de movilidad

Al ocupar un ascensor o área de sujeción, se requiere que se apliquen los frenos de sus dispositivos de movilidad. Con las sillas eléctricas o scooters, se recomienda que el interruptor de encendido se gire a la posición de "apagado".

Respiradores y uso portátil de oxígeno

Las personas con discapacidades que usan dispositivos portátiles de oxígeno pueden viajar con respiradores y suministros de oxígeno portátiles debidamente asegurados. Los suministros de oxígeno no deben obstruir el pasillo 49CFR37.167 (h). El viaje con este equipo solo puede denegarse si viola las reglas relativas al transporte de materiales peligrosos. En general, el transporte de tipos comunes de equipos portátiles de soporte vital no está prohibido. Los cilindros de oxígeno utilizados por los pasajeros por razones de salud, por ejemplo, no están sujetos a las Regulaciones de Materiales Peligrosos.

Política de seguridad

Los operadores utilizarán amarres delanteros y traseros para asegurar los dispositivos de movilidad. Los operadores asegurarán los dispositivos de movilidad en las partes más fuertes del dispositivo; sin embargo, el pasajero puede indicar el lugar de amarre más óptimo. El dispositivo de movilidad estará asegurado mirando hacia el frente, a menos que el pasajero solicite lo contrario. Los conductores ayudarán a los pasajeros con sistemas de seguridad, rampas y cinturones de seguridad; sin embargo, los conductores no pueden ayudar a los pasajeros que usan pelotas eléctricas o scooters con el funcionamiento de su equipo. El Centro de Oportunidades no puede negarse a transportar a alguien cuyo dispositivo de movilidad no pueda ser restringido satisfactoriamente siempre que ese dispositivo de movilidad se ajuste a la definición descrita en la Sección 3. 49CFR37.165

Animales de servicio

Los animales de servicio son animales que están entrenados individualmente para realizar tareas para personas con discapacidades, como guiar a personas ciegas, alertar a personas

The Opportunity Center, Inc.

sordas, tirar de sillas de ruedas, alertar y proteger a una persona que está teniendo una convulsión o realizar otras tareas especiales. Los conductores del Centro de Oportunidades pueden preguntar si un animal es un animal de servicio o preguntar para qué tareas ha sido entrenado el animal, pero no pueden requerir tarjetas de identificación especiales para el animal o preguntar sobre la discapacidad de la persona. Un animal de servicio no puede ser excluido a menos que el animal esté fuera de control y el propietario del animal no tome medidas efectivas para controlar al animal de servicio, o si el animal representa una amenaza directa para la salud y la seguridad de los demás. Para viajar en los vehículos del Centro de Oportunidades:

- El animal debe estar con correa o en un contenedor, permanecer bajo control del propietario y comportarse adecuadamente.
- El animal debe permanecer a sus pies o en su regazo. No puede sentarse en el asiento de un vehículo.
- El animal no debe ser agresivo con las personas u otros animales. 49CFR37.167(d)

Asistencia de embarque

Los operadores colocarán el vehículo para que el embarque y desembarque sea lo más fácil posible para todos, minimizar la pendiente de la rampa y utilizar la opción de arrodillarse según sea necesario. Los operadores deben abrir y cerrar las puertas del vehículo, incluso si los proveedores de atención están presentes cuando los participantes entran y salen del vehículo. Los conductores deben asegurarse de que todos los pasajeros estén sentados de manera segura con los cinturones de seguridad abrochados a todos los pasajeros, antes de mover el vehículo. Se espera que los conductores brinden asistencia a los pasajeros al cargar y descargar, como asegurarse de que el paso esté fuera y brindar apoyo. Los operadores no deben subir pasajeros a los vehículos. Los pasos deben ser empujados cuando no están en uso. Los pasajeros con discapacidad dispondrán de tiempo suficiente para embarcar y desembarcar del vehículo.

Mantenimiento de Ascensores o Rampas

Los operadores deben probar el ascensor o la rampa durante la inspección previa al viaje. La avería del equipo de accesibilidad debe notificarse inmediatamente al despacho. Es la política de The Opportunity Center que todos los ascensores, sistemas de seguridad y otros equipos relacionados con el acceso deben mantenerse en condiciones seguras y operativas. Si está dañado o fuera de servicio, este equipo será reparado con prontitud. Cuando el equipo está fuera de servicio, se tomarán medidas razonables para acomodar a los pasajeros que de otro modo usarían el equipo.

Uso de elevación y sujeción

Es la política de The Opportunity Center que todas las personas que usan sillas de ruedas y otros dispositivos de movilidad motorizados deben poder viajar en los vehículos de la

The Opportunity Center, Inc.

entidad. Una "silla de ruedas" se define como una ayuda a la movilidad que pertenece a cualquier clase de dispositivos con ruedas de tres o más, utilizables en interiores, diseñados o modificados y utilizados por personas con discapacidades de movilidad, ya sea operados manualmente o con motor. Un elevador que cumple con los requisitos de la ADA tiene una plataforma que mide y al menos 30 "x 48". Los operadores de transporte deben llevar una silla de ruedas y un ocupante si el ascensor y el vehículo y acomodarlos físicamente. Si un elevador tiene la carga mínima de diseño de 600 libras, no hay ningún requisito para que una agencia transporte un dispositivo ocupado más pesado. Sin embargo, si el elevador del vehículo tiene una carga de diseño de 800 libras, la agencia necesitaría transportar una combinación de silla de ruedas / pasajero de 800 libras, pero no una combinación que exceda las 800 libras. Un operador puede denegar el transporte si llevar la silla de ruedas y su ocupante sería inconsistente con los requisitos de seguridad legítimos, como cuando, por ejemplo, la silla de ruedas es tan grande que bloquearía un pasillo o interferiría con la evacuación segura de los pasajeros en una emergencia.

El Centro de Oportunidades requiere que todas las sillas de ruedas estén aseguradas durante el transporte. Los conductores son responsables de operar de manera segura el elevador y asegurar adecuadamente la silla de ruedas en una posición orientada hacia adelante utilizando el sistema de seguridad en el vehículo.

Es política de The Opportunity Center que todos los pasajeros, tanto los pasajeros ambulatorios como los que usan ayudas para la movilidad, deben usar cinturones de seguridad. Al transportar usuarios de sillas de ruedas de tres ruedas u otros dispositivos de movilidad que plantean problemas de seguridad, los conductores del Centro de Oportunidades pueden solicitar que el usuario se transfiera a un asiento del vehículo. No es requisito que el piloto realice este traspaso. Los conductores pueden explicar a los pasajeros las razones para solicitar una transferencia, pero deben permitirles tomar la decisión final sobre si una transferencia es apropiada dada su discapacidad particular. Los conductores del Centro de Oportunidades recibirán capacitación sobre las técnicas adecuadas para ayudar a los pasajeros a transferirse de su silla de ruedas de tres ruedas a un asiento de vehículo.

Las políticas del Centro de Oportunidades requieren que una persona que no puede ingresar a un vehículo usando las escaleras pero que no usa una silla de ruedas debe poder ingresar al vehículo usando el ascensor. Todos los ascensores deben estar debidamente equipados con pasamanos a ambos lados del ascensor.

Políticas de Asistentes:

A los asistentes de cuidado personal (PCA) se les debe permitir acompañar a los pasajeros y no se consideran acompañantes. A los PCA no se les cobra una tarifa. El Centro de Oportunidades requiere que las personas indiquen la necesidad de viajar con una PCA cuando soliciten la certificación de elegibilidad de paratransito.

The Opportunity Center, Inc.

El Centro de Oportunidades no puede requerir que una persona viaje con un asistente. Si el Centro de Oportunidades considera que un jinete se beneficiaría de la ayuda de un asistente, esto se puede sugerir. El servicio no puede ser rechazado; sin embargo, si la persona decide continuar viajando de forma independiente.

Suspensión/Denegación de Servicio

Los privilegios de un pasajero pueden ser suspendidos por cualquiera de las siguientes infracciones en cualquiera de los vehículos del Centro de Oportunidades:

- Fumar o llevar una pipa encendida, un cigarro o un cigarrillo
- Consumir bebidas alcohólicas o en posesión de bebidas alcohólicas.
- Conducta violenta, gravemente perturbadora o ilegal.

Hora de embarque/desembarque

Debe darse tiempo suficiente a las personas con discapacidad para que aborden y desembarquen de los vehículos.

Notificación de la política

El Centro de Oportunidades notificará a los pasajeros de la política de la ADA en el sitio web.

Coordinador de la ADA y procedimientos de quejas

El Centro de Oportunidades notificará a los pasajeros de la política de la ADA en el sitio web.

Coordinador de la ADA y procedimientos de quejas:

El Centro de Oportunidades se compromete a proporcionar opciones de transporte seguras, confiables y accesibles para nuestros participantes. El Centro de Oportunidades ha establecido una Política de Quejas del Cliente y las personas que deseen presentar una queja y / u obtener una copia de la Política de Quejas del Cliente pueden comunicarse con The Opportunity Center, Inc., al 407-847-6016, o en persona en 310 North Clyde Avenue, Kissimmee, FL 34741.

**APROBADO: El Centro de Oportunidades
Consejo de Administración**

Revisado: 11 de julio de 2019

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: 10 de noviembre de 2015