

Código de conducta para clientes y política de responsabilidades de los pasajeros de Greenlink

General:

Greenlink ha autorizado a sus operadores a negarse a prestar servicio a cualquier pasajero bajo los efectos de las drogas o el alcohol, o cuya conducta pueda ser peligrosa o alterar el orden público. Los operadores también tienen derecho a expulsar del autobús a las personas que se muestren agresivas, groseras o que se nieguen a seguir las políticas o instrucciones del organismo. Si el operador considera que un pasajero representa una amenaza a la seguridad o salud de los demás pasajeros o la suya propia, podrá comunicarse con el despacho o con la policía para solicitar asistencia.

Sección A: Código de conducta

- **Actividades delictivas:** se prohíbe participar en actividades prohibidas por las leyes federales, estatales o municipales mientras se encuentre en los vehículos o instalaciones de Greenlink.
- **Prohibición de fumar:** se prohíbe fumar tabaco, cigarrillos electrónicos u otras sustancias, o portar cualquier sustancia que se esté quemando o que despidan humo en los vehículos o instalaciones de Greenlink. (Código de Leyes de Carolina del Sur 44-95-20(6); 44-95-50)
- **Prohibición de alcohol y drogas:** se prohíbe consumir o portar bebidas alcohólicas o drogas ilegales en los vehículos o instalaciones de Greenlink, salvo que se trate de bebidas alcohólicas sin abrir que hayan sido adquiridas legalmente. (Código de Leyes de Carolina del Sur 58-23-1830)
- **Tirar basura o escupir:** se prohíbe tirar o depositar cualquier tipo de basura, residuo, escombros, colilla de cigarrillo o sustancia desagradable en los vehículos o instalaciones de Greenlink, salvo que se haga en recipientes de basura destinados a tal fin. (Código de Leyes de Carolina del Sur 58-23-1830)
- Se prohíbe escupir, expectorar, defecar u orinar en los vehículos o instalaciones de Greenlink. (Código de Leyes de Carolina del Sur 16-15-130; Código de la Ciudad de Greenville 24-211)
- **Amenazas, lenguaje soez y acoso:** se prohíbe perturbar, acosar, molestar o intimidar, de manera intencional o imprudente, a otras personas o empleados de Greenlink de las siguientes maneras:
- Amenazar con infligir la muerte o daño corporal. (Código de Leyes de Carolina del Sur 16-3-1040(B))
- Agraviar públicamente a otra persona con palabras insultantes, burlas, hostigamiento, insultos raciales, gestos groseros o con cualquier otro tipo de conducta que tenga la intención o probabilidad de incitar una respuesta violenta. (Código de Leyes de Carolina del Sur 58-23-1830(a)(6))
- Hacer comentarios o gestos que constituyan acoso sexual. (Código de Leyes de Carolina del Sur 58-23-1830(a)(6))
- **Alteración del orden público:** se prohíbe causar intencionada o imprudentemente inconvenientes, molestias o alarma de las

siguientes formas (Código de Leyes de Carolina del Sur 58-23-1830(a)(4) y (6)):

- Pelear o ejercer actos violentos, turbulentos o amenazantes (físicos o verbales) en los vehículos o instalaciones de Greenlink.
- Peleas fingidas, "boxeo de bofetadas" y otros juegos bruscos que pueden intensificarse o interferir con la comodidad o seguridad de los demás.
- Hacer ruido de manera inaceptable en los vehículos o instalaciones de Greenlink.
- Obstruir el paso de los pasajeros en los vehículos o instalaciones de Greenlink.
- Generar una situación potencialmente peligrosa o que suponga un daño físico en los vehículos o instalaciones de Greenlink.
- **Evasión del pago del pasaje; uso indebido del pasaje de autobús:**
- Se prohíbe abordar o utilizar un vehículo de Greenlink si no ha abonado la tarifa correspondiente o no cuenta con un pasaje o pase de transbordo válido adquirido legalmente.
- Solo las personas que hayan adquirido sus pasajes de forma legal en los puntos de venta de pasajes autorizados por Greenlink podrán abordar o viajar en los vehículos de Greenlink.
- Cualquier empleado de Greenlink o funcionario policial tendrá la potestad de confiscar los pasajes de autobús que sean utilizados en contraposición a estas normas.
- El uso ilícito de un pasaje de autobús o de un pase de transbordo constituye un robo. Toda persona que infrinja estas subsecciones puede ser procesada penalmente por robo de servicios y también afrontará las amonestaciones descritas en el presente documento. (Código de Leyes de Carolina del Sur 58-13-30)
- **Venta ambulante:** se prohíbe vender o distribuir materiales o productos de cualquier tipo en los vehículos o instalaciones de Greenlink, a menos que se cuente con una autorización escrita de la ciudad de Greenville. Si se les exige abandonar las instalaciones, los vendedores ambulantes deberán hacerlo.
- Se prohíbe pedir limosna o donativos en los vehículos o instalaciones de Greenlink, de manera tal que se obstruya o se impida el funcionamiento de los servicios de transporte público de Greenlink. (Código de Leyes de Carolina del Sur 58-23-1830)
- **Armas/artículos peligrosos:** se prohíbe, salvo que se trate de un funcionario policial, portar cuchillos, armas de fuego, arco y flechas, dispositivos o materiales explosivos, fuegos artificiales, porras, bastones o cualquier otra arma ilegal o de portación ilícita, sin importar el tipo que fuere, en los vehículos o instalaciones de Greenlink. (Código de Leyes de Carolina del Sur 58-23-1830(3))

Sección B: Política de responsabilidad del pasajero

- **Seguridad:** los pasajeros (excepto por los bebés llevados en brazos) deben usar camisetas, zapatos, pantalones largos o cortos, faldas, vestidos o prendas similares en los vehículos o instalaciones de Greenlink. Todos los pasajeros deben cubrir las partes de su piel que puedan transmitir enfermedades contagiosas.
- Se prohíbe colgarse de las partes exteriores de un vehículo de Greenlink. Se prohíbe asomar partes del cuerpo por las puertas o ventanas de los vehículos de Greenlink. (Código de Leyes de Carolina del Sur 58-23-1830(a)(4))
- Se prohíbe el uso de patinetas, bicicletas o patines en los vehículos o instalaciones de Greenlink o en áreas aledañas a estas. (Código de Leyes de Carolina del Sur 58-23-1830(a)(4))
- Se prohíbe arrojar o hacer que se arroje cualquier tipo de objeto hacia los vehículos o instalaciones de Greenlink o en el interior de ellos. (Código de Leyes de Carolina del Sur 58-23-1830(a)(4))
- Se prohíbe interferir de cualquier modo con la operación o el desplazamiento seguro de cualquier vehículo de Greenlink. (Código de Leyes de Carolina del Sur 58-23-1830(a)(4))
- Se prohíbe obstaculizar o impedir la circulación de los pasajeros o perturbar de algún modo el funcionamiento de los vehículos de Greenlink, del centro de transporte o de las paradas y casetas de autobús. (Código de Leyes de Carolina del Sur 58-23-1830(a)(4))
- Los pasajeros no deben entablar conversaciones innecesarias con los conductores de los vehículos de Greenlink. (Código de Leyes de Carolina del Sur 58-23-1830(a)(4))
- Todos los pasajeros deben permanecer detrás de la línea amarilla o blanca mientras el autobús se encuentra en movimiento. (Título 49 del Código de Reglamentos Federales 393.90)
- **Asientos para adultos mayores y personas con discapacidad:** los asientos que dan hacia el pasillo, ubicados en la parte delantera de los autobuses, están reservados para pasajeros con discapacidades y adultos mayores. Los pasajeros que no estén en esas categorías deben levantarse de esos asientos cuando así se los solicite un empleado de Greenlink.
- **Alimentos y bebidas:** se prohíbe portar alimentos o bebidas en recipientes abiertos en los vehículos de Greenlink. Se prohíbe consumir alimentos o bebidas alcohólicas en los vehículos de Greenlink. Los pasajeros solo pueden consumir bebidas no alcohólicas contenidas en recipientes que no sean de vidrio y que cuenten con una tapa a presión o enroscable. (OSHA 1910.141(a)(5))
- **Animales:** se prohíbe transportar o cargar cualquier clase de animal en los vehículos o instalaciones de Greenlink, a menos que este se encuentre dentro de una jaula cerrada. La jaula no debe tener una dimensión superior a 19 x 13 x 9 pulgadas y debe contar con orificios de ventilación en dos o más lados. Además, debe impedir la filtración de líquidos y que el animal pueda escaparse. Los animales deben poder levantarse, girar hacia los costados y acostarse en su jaula. Los animales de servicio están exentos de esta política. Los pasajeros tienen

Código de conducta para clientes y política de responsabilidades de los pasajeros de Greenlink

prohibido ingresar con animales falsamente catalogados como "animales de servicio" o de "servicio en entrenamiento". (Código de Leyes de Carolina del Sur 47-3-910, et seq.; 47-1-50)

- **Paquetes/Cochecitos de bebé:** todos los paquetes y bultos que se lleven dentro de un vehículo de Greenlink deben poder colocarse sobre su asiento o debajo de este (si está disponible), y deben poder sujetarse de modo tal que se evite su desplazamiento en caso de que el vehículo tenga que hacer una parada repentina o giros bruscos. En ningún caso se permitirá que un paquete o bulto obstruya el acceso a algún pasillo o escalera. Se prohíbe llevar o portar un cochecito o carrito de bebé en los vehículos de Greenlink, a menos que esté plegado y desocupado. Los cochecitos y los carritos deben permanecer plegados mientras estén en el vehículo de Greenlink. (Título 49 del Código de Reglamentos Federales 392.62)
- **Dispositivos electrónicos:** se prohíbe reproducir radios, dispositivos de comunicación personal, reproductores de cintas u otros dispositivos de audio, o tocar instrumentos musicales en vehículos o instalaciones de Greenlink, salvo que solo el portador pueda escuchar el sonido emitido por dichos artefactos a través de auriculares. (Código de Leyes de Carolina del Sur 58-23-1830(a)(2))

- **Olores fétidos:** se prohíbe ingresar a los vehículos o instalaciones de Greenlink o permanecer en ellos si la persona se ha aplicado una cantidad excesiva de fragancia, loción, perfume o colonia, o si emite olores que sean molestos para otros pasajeros o empleados de Greenlink dentro del vehículo o las instalaciones de Greenlink, y que generen una molestia o malestar extremo.
- **Salidas de emergencia:** se prohíbe activar la "salida de emergencia" o el dispositivo de alarma de un vehículo de Greenlink o del centro de tránsito si no hay una emergencia en curso. (Código de Leyes de Carolina del Sur 58-23-1830(a)(5))
- **Asientos de Greenlink:** se prohíbe colocar los pies sobre los asientos de los vehículos de Greenlink o del centro de transporte de Greenlink.
- **Pornografía:** se prohíbe leer, ver, exponer o utilizar cualquier tipo de material pornográfico, independientemente de su formato, en los vehículos o instalaciones de Greenlink, que pueda ser visto u oído por cualquier pasajero o empleado de Greenlink. (Código de Leyes de Carolina del Sur 16-15-305)
- **Descanso y tiempo de ocio:** se prohíbe impedir el acceso al

servicio o a las comodidades destinadas a los usuarios en los vehículos o instalaciones de Greenlink acostándose, durmiendo, dormitando, ocupando o utilizando un vehículo o propiedad de Greenlink, salvo con el fin de abordar, descender o esperar un vehículo de Greenlink. (Código de Leyes de Carolina del Sur 58-23-1830)

- Es posible que un empleado de Greenlink les exija a las personas que ocupan las instalaciones que muestren su itinerario y lugar de destino. Es posible que se les solicite abandonar las instalaciones a las personas que no puedan mostrar su itinerario o lugar de destino. Es posible que a quienes permanezcan en las instalaciones de Greenlink de forma ociosa por más de veinte minutos se les solicite retirarse del lugar.
- Si una persona se encuentra en las instalaciones de Greenlink a la espera de un pasajero, tiene prohibido no retirarse o negarse a abandonar las instalaciones rápidamente una vez que se haya producido el arribo del vehículo que estaba aguardando.

Sección C: Denegación del servicio

Greenlink promueve el respeto y la conducta apropiada de los pasajeros en sus vehículos e instalaciones. Los pasajeros que realicen o participen en conductas que infrinjan las políticas del Código de Conducta del Cliente establecidas en la sección A serán obligadas a desistir de sus actos y se les advertirá que, de persistir esa conducta, deberán abandonar el vehículo o las instalaciones de Greenlink. Greenlink se reserva el derecho de negar inmediatamente el acceso a sus servicios a cualquier pasajero, cuando ello sea necesario para resguardar la salud y la seguridad de otros pasajeros y empleados.

Incumplimiento - exclusión de servicios y presentación de demandas: los pasajeros que abusen reiteradamente del sistema o que habitualmente infrinjan el Código de Conducta del Cliente de Greenlink no podrán seguir utilizando los servicios de Greenlink. En caso de que un pasajero incurra en delitos graves, Greenlink podría contactar a la policía o presentar cargos contra la persona en cuestión. Dichas infracciones incluyen, entre otras:

- Cualquier acto que infrinja las leyes de Carolina del Sur
- Evadir el pago de la tarifa de viaje
- Interferir en la operación segura de los vehículos de Greenlink
- Vandalismo
- Amenazas violentas u otros actos de acoso verbal hacia los empleados o clientes
- Arrojar objetos a los empleados o clientes de Greenlink, o a los bienes de Greenlink
- Posesión de armas o artículos peligrosos
- Obstrucción del movimiento de personas en vehículos de Greenlink.
- Actos violentos que incluyen, entre otros, pelear, escupir o causar daños materiales

En el caso de infracciones menores, se advertirá a los pasajeros de que, si persisten en su conducta, serán excluidos del servicio. Si las infracciones continúan, un supervisor puede expedir una notificación de exclusión del servicio a un pasajero. El período de exclusión impuesto puede ser más o menos prolongado, dependiendo de la naturaleza de la infracción.

- 1.^a infracción: advertencia verbal
- 2.^a infracción: un día de exclusión del servicio
- 3.^a infracción: siete días de exclusión del servicio
- 4.^a infracción: 14 días de exclusión del servicio

Pérdida del pasaje: las personas que sean excluidas del servicio no tendrán derecho al reembolso de los pasajes no utilizados que expiren durante su período de exclusión.

Apelación de la exclusión: toda persona que haya sido excluida de los servicios ofrecidos por Greenlink podrá apelar dicha exclusión con el fin de poder volver a utilizar los servicios. La notificación de exclusión de servicio que se le entregará a la persona afectada incluirá un aviso de su derecho a apelar la decisión ante el gerente de operaciones de Greenlink o su delegado. El pasajero puede presentar una solicitud de apelación por escrito en un plazo de 10 días tras haber recibido una notificación de exclusión del servicio. Para que se tome en consideración la apelación, la solicitud deberá estar acompañada por una declaración escrita, donde se incluya lo siguiente.

- Una explicación de las circunstancias que provocaron la exclusión de servicio.
- Una explicación de la conducta del pasajero.
- Una explicación de por qué debe desestimarse la exclusión del servicio.

Durante la revisión de la apelación, Greenlink tomará en cuenta varios factores para llegar a una conclusión definitiva, entre los que se incluye, entre otros, la declaración escrita del pasajero, el informe del incidente redactado por el supervisor, las declaraciones de los testigos, las videograbaciones del incidente y la conducta previa del pasajero. Se harán determinaciones después de haber concluido la investigación del incidente.