

# Política de higiene personal:

NET Trans se compromete a ofrecer una experiencia agradable a sus clientes durante el transporte. Cada persona transportada por NET Trans debe ser considerada con los demás pasajeros y respetar su derecho a un entorno limpio. Una adecuada higiene personal es esencial para asegurar la comodidad de todos los ocupantes del vehículo, incluso en espacios cerrados.



NET Trans opera como una organización sin fines de lucro y forma parte de la Agencia de Recursos Humanos de First Tennessee (FTHRA). Este proyecto se financia a través de un contrato de subvención con el Departamento de Transporte del Estado de Tennessee y colabora con la Administración Federal de Tránsito (FTHRA). De acuerdo con la Política del Título VI, la Ley para Estadounidenses con Discapacidades (ADA) y la política de no discriminación de la FTHRA, NET Trans no discrimina por motivos de raza, color, origen nacional ni discapacidad. Cualquier persona que considere haber sido víctima de discriminación puede comunicarse con el Coordinador del Título VI/ADA de la FTHRA, el Director del Programa del Título VI del Departamento de Transporte de Tennessee (TDOT) o la Oficina de Derechos Civiles de la Administración Federal de Tránsito.

## NET Trans:

### HORARIO DE ATENCIÓN

De lunes a viernes.  
De 5:00 a. m. a 6:00 p. m.  
Servicio restringido los sábados

### HORARIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

De lunes a viernes.  
De 7:00 a. m. a 18:00 p. m.

### ATENCIÓN AL CLIENTE

423-461-8233  
1-800-528-7776 TTY (Servicio de retransmisión) Llame al 711

### SITIO WEB

[www.NetTrans.org](http://www.NetTrans.org)

**ASISTENCIAS Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS (ADA)**  
Material disponible en formatos alternativos. Hay disponible una modificación razonable.

\*AVISO LEGAL: NET Trans no asume responsabilidad por daños o pérdidas de pertenencias personales durante el transporte o si estas se dejan olvidadas. Se recomienda a los pasajeros que solo lleven a bordo artículos que puedan almacenarse en su asiento para evitar inconvenientes.



Versión:  
Mayo de 2026

## Primera Agencia de Recursos Humanos en Tennessee

704 Rolling Hills Drive, Johnson City,  
TN 37604 Teléfono: 423-461-8200  
Correo electrónico: [fthra@fthra.org](mailto:fthra@fthra.org)  
Sitio web: [www.fthra.org](http://www.fthra.org)



Agencia de Recursos Humanos  
del Primer Tennessee (FTHRA)



# Transporte público regional del noreste de Tennessee.

*Guía de la trayectoria*



Prestamos servicio a los condados de Tennessee: Carter, Greene, Hancock, Hawkins, Johnson, Sullivan, Unicoi y Washington.

## Requisitos para el conductor

Todas las personas serán consideradas sin distinción de raza, color, sexo, orientación sexual, identidad de género, origen nacional, religión, afiliación política, edad o discapacidad, siempre que esta última pueda ser razonablemente atendida.

Requisitos físicos y cognitivos:

Ser capaz de trasladarse desde el hogar al vehículo y viceversa con la mínima asistencia del conductor.

2. Mantenga el autocontrol a bordo. Se prohíbe cualquier comportamiento violento, perturbador o ilegal. Asimismo, se prohíbe cualquier conducta que pueda resultar molesta o inconveniente para una persona razonable, a menos que sea consecuencia de una discapacidad física o mental.

Los niños de 12 años o menos deben ir acompañados por un adulto. Se permite un acompañante para cualquier otro pasajero que requiera asistencia adicional. A los acompañantes no se les cobrará tarifa.

## Asistencia al viajero

NET Trans proporciona un servicio puerta a puerta siempre que sea factible. Todos los conductores tienen la obligación de asistir a cada pasajero al subir y bajar del vehículo.

Escanee el código QR para descargar la aplicación NET Trans.



Disponible en la App Store de Apple y en Google Play.

## Normas del piloto

1. Todos los clientes deben utilizar el cinturón de seguridad.
2. Por favor, disponga del cambio exacto.
3. No consumir productos de tabaco, ni comer ni beber.
4. Por favor, programe todas las paradas en el momento de la reserva.
5. El conductor no tiene autorización para registrar a ningún cliente de ningún tipo de establecimiento.
6. El conductor no tiene autorización para firmar la recepción de ningún medicamento del cliente.
7. El conductor no puede asistir con la medicación ni con el uso del baño.
8. Los clientes son responsables de sus pertenencias, con un máximo de 3 bolsas.
9. El conductor no tiene autorización para ingresar en el domicilio del cliente.
10. Los conductores no están autorizados a aceptar obsequios ni propinas.
11. Por favor, restrinja el uso de perfume o colonia.
12. Solo se permiten animales de asistencia en los vehículos.
13. No se tolerarán comportamientos ruidosos, violentos o abusivos.
14. No se permitirán comentarios ofensivos, vulgares o inapropiados.
15. Los clientes deberán mantener una conducta ordenada. El conductor no deberá verse en la necesidad de disciplinar al cliente y, al mismo tiempo, cumplir con sus responsabilidades de conducción. Los desacuerdos deberán resolverse entre los clientes sin la intervención del conductor.
16. Si un pasajero no cancela un viaje programado, o lo cancela con menos de dos horas de antelación a la hora de recogida prevista, se considerará una «inasistencia» (no-show). En el caso de personas con un número excesivo de inasistencias, los viajes podrán estar sujetos a la suspensión del servicio. Los viajes pueden cancelarse a través de nuestra aplicación móvil o contactando con el servicio de atención al cliente.

## Reclamaciones o información adicional

Los clientes podrán solicitar información adicional o presentar una queja ante NET Trans si consideran que el trato recibido ha sido injusto.

La agencia llevará a cabo el siguiente procedimiento:

1. Las quejas deben ser presentadas por teléfono o por escrito a NET Trans, Atención: Quejas, 704 Rolling Hills Drive, Johnson City, TN 37604.
  2. Todas las quejas serán objeto de investigación en un plazo de cinco días hábiles, y la resolución se notificará al cliente.
  3. Si el cliente no está satisfecho con la resolución de la queja, tiene la opción de solicitar una reunión con el Director de Transporte.
  4. Toda la documentación se duplicará a:
  5. El individuo que formula la queja
  6. Todas las partes implicadas en el procedimiento
  7. c. Archivos del software
- *Toda la información es de carácter confidencial.*

## Sillas de seguridad para niños

La legislación estatal establece que los niños de entre 4 y 8 años que midan menos de 1,45 m (4 pies y 9 pulgadas) deben utilizar un asiento elevador con cinturón de seguridad. Los niños menores de 4 años deben estar adecuadamente asegurados en un asiento de seguridad infantil homologado.