

Clever fahren. Clever sparen.



BESSER FAHREN. GARANTIIERT.

Mit den Servicegarantien der RSAG



Qualität garantiert

✓ Pünktlich ✓ Sauber ✓ Zuverlässig



130
JAHRE

RSAG
Wir bewegen Rostock.

Gute Gründe für Bus und Bahn: Die Servicegarantien der RSAG

Sehr geehrte Fahrgäste,

ob es am Abend oder am Wochenende gehaltene Anschlüsse sind, Ihre Hose nach einer Busfahrt mit uns z.B. weiterhin weiß ist, dass Sie pünktlich mit uns fahren und wir innerhalb von 14 Tagen auf Ihre Eingaben antworten, ist schon lange unser Anspruch. Jetzt garantieren wir Ihnen dies mit unseren Servicegarantien ab 15. März 2011.

Wir freuen uns, dass wir Ihnen unsere Dienstleistungen sicher nachvollziehbar anbieten können. Machen Sie davon Gebrauch, nehmen Sie uns beim Wort.

Wir wollen Ihnen ein zuverlässiger Partner sein, der Sie sicher an Ihre Ziele bringt.


Wilfried Eisenberg

Vorstand der RSAG


Jochen Bruhn



Auf uns können Sie sich verlassen. Wir garantieren Ihnen, dass wir strikt nach Fahrplan fahren, Sie auch abends und nachts schnell Anschluss finden und Sie in

sauberen Bussen und Bahnen komfortabel fahren. Mit unseren 5 Servicegarantien geben wir Ihnen ein starkes Versprechen. Schwarz auf Weiß.



Pünktlich
1. Pünktlichkeitsgarantie
2. Anschlussgarantie



Sauber
3. Sauberkeitsgarantie



Zuverlässig
4. Garantierte Fahrt
5. Garantierte Antwort





1. Pünktlichkeitsgarantie

Sie kommen pünktlich ans Ziel. Garantiert.



Täglich stehen Sie vor der Herausforderung, unterschiedliche Termine zu koordinieren. Da ist es doch beruhigend zu wissen, dass Sie mit Bussen und Bahnen pünktlich ankommen. Ob Sie auf dem Weg zur Arbeit sind, zur Schule fahren oder Ihren Arzt aufsuchen.

Wir fahren streng nach Fahrplan.
Das garantieren wir Ihnen.

Und sollten Sie doch einmal länger als 15 Minuten auf Bus oder Straßenbahn warten müssen, dann erstatten wir Ihnen Ihre Fahrkarte.



GARANTIELEISTUNGEN

Einzelfahrentennutzer:

RSAG-Gutschein in Höhe des Fahrkartenpreises (max. 5 Euro)

Zeitfahrkarteninhaber:

RSAG-Gutschein in Höhe von 5 Euro.

Abonnenten:

RSAG-Gutschein in Höhe von 5 Euro oder Überweisung

Von der Garantie ausgenommen:

Unvorhersehbare Ereignisse wie Unfälle, Demonstrationen

2. Anschlussgarantie

Mit uns sind Sie immer gut verbunden. Garantiert.



Nach einem langen Tag auf Arbeit oder in der Uni, oder abends nach dem Sport möchte jeder schnell nach Hause. Deshalb sorgen wir dafür, dass Sie nicht lange auf unsere Busse und Bahnen warten müssen.

An den Haltestellen Dierkower Kreuz, Doberaner Platz und Saarplatz haben Sie schnell Anschluss. Das garantieren wir Ihnen täglich ab 19 Uhr und an Wochenenden und Feiertagen ganztags.

Gelingt es uns nicht, diese im Fahrplan ausgewiesenen Anschlüsse einzuhalten, dürfen Sie sich auf unsere Kosten ein Taxi rufen.



GARANTIELEISTUNGEN

RSAG-Gutschein bzw. bei Abonnenten Überweisung in Höhe der entstandenen Taxikosten für Fahrten innerhalb Rostocks bis 20 Euro.

Von der Garantie ausgenommen:

Entfallene Anschlüsse wegen Umleitungen, Ersatzverkehr durch unvorhergesehene Ereignisse etc.



3. Sauberkeitsgarantie

Wir bringen Sie komfortabel voran. Garantiert.



Wir wollen, dass Sie und täglich 140.000 weitere Fahrgäste bequem fahren und sich bei uns wohlfühlen.

Deshalb reinigen wir unsere Busse und Bahnen täglich. Wenn nötig auch außerplanmäßig. Wir schicken nur saubere Fahrzeuge in den Dienst. Das garantieren wir Ihnen.

Wenn Sie sich dennoch Ihre Kleidung in unseren Fahrzeugen verschmutzt haben, übernehmen wir selbstverständlich die Kosten für die Reinigung.



GARANTIELEISTUNGEN

RSAG-Gutschein bzw. bei Abonnenten Überweisung in Höhe der entstandenen Reinigungskosten bis 20 Euro.

Von der Garantie ausgenommen:

Durch andere Fahrgäste verschmutzte Kleidung, z.B. durch verschütteten Kaffee, Fahrräder etc.



4. Garantierte Fahrt

Wir sind immer für Sie da. Garantiert.



Gerade abends oder nachts ist ein Bus- oder Bahnausfall ärgerlich. Deshalb halten wir durch unsere moderne Fahrzeugflotte und regelmäßige Wartungsarbeiten die Anzahl technischer Ausfälle so gering wie möglich.

Damit Sie immer an Ihr Ziel kommen, garantieren wir Ihnen täglich nach 19 Uhr und an Wochenenden sowie Feiertagen ganztags die Durchführung der Fahrt.

Falls dennoch eine im Fahrplan ausgewiesene Fahrt ausfällt und wir innerhalb von 25 Minuten keinen Ersatz stellen, können Sie sich ein Taxi rufen. Wir übernehmen dann die Kosten.



GARANTIELEISTUNGEN

RSAG-Gutschein bzw. bei Abonnenten Überweisung in Höhe der entstandenen Taxikosten für Fahrten innerhalb Rostocks bis 20 Euro.

Von der Garantie ausgenommen:

Unvorhersehbare Ereignisse, wie Unfälle, Demonstrationen etc.

5. Garantierte Antwort

Wir kümmern uns um Sie. Garantiert.



Sie haben Anregungen oder Kritik? Dann schreiben Sie uns. Denn Ihre Hinweise helfen uns, noch besser zu werden.

Wir beantworten Ihre Anfrage innerhalb von 10 Werktagen oder geben Ihnen einen Zwischenbescheid. Das garantieren wir Ihnen.

Sollten wir dennoch einmal etwas länger brauchen, entschuldigen wir uns mit einem RSAG-Gutschein.



GARANTIELEISTUNGEN

RSAG-Gutschein in Höhe von 5 Euro.

Von der Garantie ausgenommen:

Hinweise und Beschwerden, die über andere Einrichtungen (z.B. Verbundpartner etc.) eingehen oder zu Themen des Erhöhten Beförderungsentgeldes.



So nehmen Sie Ihre Serviceleistung in Anspruch:

Wir waren mal nicht pünktlich und zuverlässig?

1. Füllen Sie bitte den beigefügten Garantieschein vollständig und gut lesbar aus.
2. Fügen Sie Ihre Fahrkarte oder eine Kopie der Zeitfahrkarte und ggf. die Taxiquittung hinzu.
3. Übergeben Sie uns Ihre Unterlagen spätestens innerhalb von 10 Tagen:
 - persönlich in den Kundenzentren
 - per Post
 - per Mail unter servicegarantie@rsag-online.de
4. Nach einer kurzen Bearbeitungszeit erhalten Sie Ihre Garantieleistung.

Sie haben sich Ihre Kleidung schmutzig gemacht?

1. Bitte informieren Sie den Fahrer über die Verschmutzung.
2. Sollte Ihre Kleidung beschmutzt worden sein, erhalten Sie vom Fahrer Ihre Servicekarte.
3. Füllen Sie bitte alle Felder deutlich lesbar aus und fügen Sie Ihre Reinigungsquittung bei.
4. Bitte senden Sie uns die Karte spätestens innerhalb von 14 Tagen zu oder geben Sie diese in einem unserer Kundenzentren ab.
5. Nach einer kurzen Bearbeitungszeit erstatten wir Ihnen die Reinigungskosten.

Sollten Sie noch Fragen haben, rufen Sie einfach an, schreiben Sie uns oder besuchen Sie uns in unseren Kundenzentren.

Kundenzentrum Hauptbahnhof

Mo-Fr 6:00-19:30 Uhr

Sa/So/Feiertag 8:00-19:30 Uhr

Kundenzentrum Doberaner Platz

Mo-Fr 6:30-18:30 Uhr

Kundenzentrum Lütten Klein

Mo-Fr 6:30-18:30 Uhr

Kundenzentrum Dierkow

Mo-Fr 6:30-18:30 Uhr

 **0381-802 1900**
www.rsag-online.de
servicegarantie@rsag-online.de





Qualität garantiert

✓ Pünktlich ✓ Sauber ✓ Zuverlässig

Rostocker Straßenbahn AG
Hamburger Straße 115
18069 Rostock

Weitere Informationen:

www.rsag-online.de

servicegarantie@rsag-online.de

Antwort

Rostocker Straßenbahn AG
Hamburger Straße 115
18069 Rostock

Wir halten unser Garantie-Versprechen

Welche Garantieleistung möchten Sie in Anspruch nehmen?

Pünktlichkeitsgarantie:

Ich musste länger als 15 min auf meinen Bus/meine Straßenbahn warten, trotzdem ich pünktlich an der Haltestelle war.

- Bitte senden Sie mir einen RSAG-Gutschein in Höhe des Fahrkartenpreises zu (max. 5 Euro).
- Ich bin Abonnent. Bitte überweisen Sie mir den Betrag von 5 Euro auf mein Konto.

Anschlussgarantie:

Ich habe meinen Anschluss am Dierkower Kreuz/Doberaner Platz/Saarplatz nicht erreicht (werktags nach 19 Uhr, am Wochenende und feiertags ganztags).

- Bitte senden Sie mir einen RSAG-Gutschein in Höhe der entstandenen Taxikosten zu.*
- Ich bin Abonnent. Bitte erstatten Sie mir meine Taxikosten.*

Garantierte Fahrt:

Eine garantierte Fahrt (werktags nach 19 Uhr, am Wochenende und feiertags ganztags) ist ausgefallen und binnen 25 min wurde kein Ersatz gestellt.

- Bitte senden Sie mir einen RSAG-Gutschein in Höhe der entstandenen Taxikosten zu.*
- Ich bin Abonnent. Bitte erstatten Sie mir meine Taxikosten.*

*Beleg liegt bei. Erstattung bis 20 Euro.

Meine persönlichen Angaben:
(Bitte in Druckbuchstaben ausfüllen)

Herr

Frau

Vorname, Name

Straße, Nr.

PLZ

Ort

Telefon*

E-Mail*

Abo-Kundennummer

* freiwillige Angabe

Bitte schildern Sie den genauen Sachverhalt:

Datum des Vorfalls

Uhrzeit

Haltestelle

Linie

Richtung

Kurze Beschreibung des Geschehens:

Nur für Abonnenten

Bitte überweisen Sie mir die entstandenen Kosten:

Kontoinhaber

Kreditinstitut

BLZ

Kontonummer

Datenschutz:

Wir weisen Sie darauf hin, dass ausschließlich zur Bearbeitung Ihres Garantiefalls Ihre personenbezogenen Daten erhoben, verarbeitet und genutzt werden. Ihre Daten werden ausschließlich im Rahmen der datenschutzrechtlichen Bestimmungen gemäß § 28 Bundesdatenschutzgesetz verwendet.

Hinweise:

Senden Sie diese Karte bitte zusammen mit dem genutzten Fahrschein bzw. einer Kopie und dem Taxibeleg innerhalb von 10 Tagen nach Fahrt an folgende Adresse:
Rostocker Straßenbahn AG, Hamburger Straße 115, 18069 Rostock.
Bei Abonnenten genügt die Angabe der Kundennummer an Stelle der Fahrkartenkopie.

Gerne können Sie Ihre Unterlagen auch in einem unserer Kundenzentren abgeben.
Natürlich besteht auch die Möglichkeit, den Garantieanspruch über das Internet geltend zu machen.

Datum, Unterschrift Kunde
