

## Pünktlichkeit ist für uns mehr als ein Versprechen

Seit Jahren arbeiten wir daran, durch zahlreiche Maßnahmen die Pünktlichkeit unserer Fahrzeuge immer weiter zu verbessern. Dennoch kann es vorkommen, dass Verspätungen eintreten. Denn Staus, Falschparker oder technische Störungen sind auch für uns leider nicht vorhersehbar. Für Sie als Kunden sind diese Verspätungen ärgerlich.

Weil Ihre Zufriedenheit uns aber wichtig ist, bieten wir seit dem 1. Mai 2011 eine neue Service-Leistung an: Das Pünktlichkeitsversprechen.

## Der Geld-zurück-Service

Wenn Sie mit einem unserer Fahrzeuge Ihre Zielhaltestelle um mehr als 10 Minuten verspätet erreichen, können Sie sich den Preis eines VRR-EinzelTickets der Preisstufe A erstatten lassen.



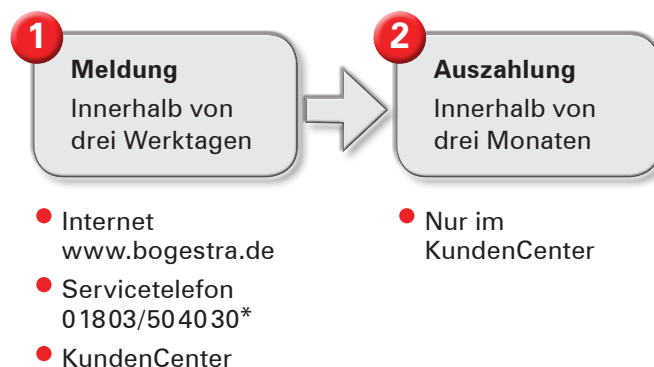
## Und so funktioniert's

Unser Fahrzeug hat Ihre Zielhaltestelle mehr als 10 Minuten später als in der Fahrplanauskunft angegeben erreicht. Sie können uns diese Verspätung innerhalb von drei Werktagen melden – über das Internet unter [www.bogestra.de](http://www.bogestra.de), über unsere ServiceTelefon **0 18 03/50 40 30\*** oder persönlich in einem unserer KundenCenter.

Nachdem Sie Ihre Angaben gemacht haben, erhalten Sie von uns eine Fallnummer. Bitte bewahren Sie diese unbedingt auf, denn über die Fallnummer können wir die Meldung eindeutig Ihnen zuordnen und somit den Betrag erstatten.

Ihren Erstattungsbetrag können Sie sich vorbehaltlich unserer Prüfung innerhalb von drei Monaten nach Meldung in jedem unserer KundenCenter auszahlen lassen. Sie nennen uns hierzu die Fallnummer und legen das für die beanstandete Fahrt genutzte Ticket sowie ggf. Ihren Personalausweis vor.

### So einfach wird's gemacht:



## Folgende Summen werden erstattet:

Erstattungsbetrag für Erwachsene	EinzelTicket Erwachsene Preisstufe A 2,40 €
Erstattungsbetrag für Kinder	EinzelTicket Kind Preisstufe A 1,40 €
Erstattungsbetrag für SchokoTicket Selbstzahler	EinzelTicket Kind Preisstufe A 1,40 €
Erstattungsbetrag für Schwerbehinderte	EinzelTicket Erwachsene Preisstufe A 2,40 €
Erstattung für Nutzer von	Tickets nach VRR-Verbandtarif (außer KombiTickets, SemesterTickets und anspruchsberechtigte SchokoTicket-Nutzer)
Erstattungsgrenze monatlich	max. Gesamtwert Ticket bzw. analoge Ticketart Preisstufe A  <b>abweichend:</b> Schwerbehinderte: 15 € pro Quartal BärenTicket: Preis Ticket2000, Preisstufe A im Abo
Auszahlung	gegen Vorlage des genutzten VRR-Tickets nur an volljährige Personen (bzw. Erziehungsberechtigte)
Auszahlung	innerhalb von drei Monaten
Keine Auszahlung bei	Verspätungen aufgrund von Streik oder höherer Gewalt

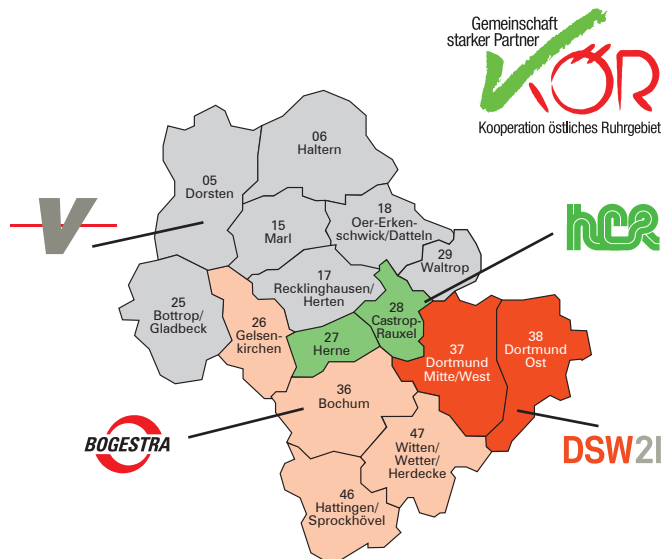
\*Kostenpflichtig: 0,09 €/Min. aus dem Festnetz, Mobil max. 0,42 €/Min.

# Wo gilt das Pünktlichkeitsversprechen?

Das Pünktlichkeitsversprechen gilt übergreifend bei: der Bochum-Gelsenkirchener Straßenbahnen AG (BOGESTRA), der Dortmunder Stadtwerke AG (DSW21), der Straßenbahn Herne – Castrop-Rauxel (HCR) und der Vestischen Straßenbahnen GmbH (Vestische).

Seit über 10 Jahren arbeiten diese vier Unternehmen in der Kooperation östliches Ruhrgebiet (KÖR) gemeinsam daran, ihren Kundenservice weiter zu verbessern.

Für Sie heißt das: Unabhängig davon, welche Linie eines KÖR-Unternehmens eine Verspätung hatte – Sie können dies bei jedem der vier Unternehmen melden und sich Ihren Erstattungsbeitrag auszahlen lassen.



- ✓ (Mind.) 10 Minuten Verspätung?  
Erstattung innerhalb von drei Werktagen  
(Mo-Fr) beantragen: [www.bogestra.de](http://www.bogestra.de)
- ✓ Ticket und Personalausweis bereithalten  
und in einem KÖR-KundenCenter  
einreichen.  
Fallnummer nicht vergessen!

## Impressum:

Bochum-Gelsenkirchener Straßenbahnen AG  
Universitätsstr. 58 • 44789 Bochum  
DSW21 (Dortmunder Stadtwerke AG)  
Deggingstr. 40 • 44141 Dortmund  
Straßenbahn Herne – Castrop-Rauxel GmbH  
An der Linde 41 • 44627 Herne  
Vestische Straßenbahnen GmbH  
Westerholter Str. 550 • 45701 Herten

## Mehr Informationen:

**ServiceTelefon: 0180 3 504030**  
(0,09 €/Min. aus dem Festnetz, Mobil max. 0,42 €/Min.)  
[www.bogestra.de](http://www.bogestra.de)



## Ab 10 Minuten Verspätung: Geld zurück!

### Das Pünktlichkeitsversprechen