

# KONTAKTKARTE

**Wir lösen Ihr Problem.  
Wenn Sie uns schreiben.**

Bitte füllen Sie alle Felder dieser Kontaktkarte sorgfältig aus.  
Je genauer Sie uns informieren, desto schneller können wir  
in Aktion treten.

Schicken Sie die ausgefüllte Kontaktkarte zusammen mit Ihrem Ticket  
und ggf. der Reinigungs- oder Taxiquittung in einem Briefumschlag  
möglichst innerhalb von **10 Tagen** nach dem Grund der Beanstandung  
an uns zurück oder geben Sie einfach alles in einem unserer BSAG-  
Kundencenter in Bremen-Nord ab. Oder faxen Sie uns die ausgefüllte  
Seite der Kontaktkarte zusammen mit Ihrem kopierten Ticket und ggf.  
der Reinigungs- oder Taxiquittung (Fax: **0421/55 96-302**).

Antwort

**BSAG – A51 –  
Flughafendamm 12  
28199 Bremen**

Sie können sich auch online unter [www.vbn.de](http://www.vbn.de) an uns wenden.

Wir danken für Ihre Mithilfe.



## Irgendwas schief gelaufen? Nehmen Sie Kontakt mit uns auf.

Um in Zukunft noch besser zu werden, sind wir auf Ihre Mithilfe  
angewiesen. Deshalb bitten wir Sie: Sagen Sie uns, wenn etwas  
nicht in Ordnung war. Dies gilt auch für Schäden oder falsche  
Informationen an den Haltestellen bzw. in den Fahrzeugen  
oder Fehler bei der elektronischen Fahrplanauskunft.

## Geben Sie uns ein paar Tage.

Füllen Sie einfach die anhängende Kontaktkarte aus und  
schildern Sie uns das Problem. Nach Eingang Ihrer Karte samt  
den entsprechenden Quittungen werden wir uns innerhalb  
weniger Tage bei Ihnen melden und die Sache aus der Welt  
schaffen. Übrigens: Weitere Kontaktkarten erhalten Sie  
in allen BSAG-Kundencentern in Bremen-Nord.

Oder rufen Sie uns einfach an:  
01805 / 826 826 (0,12 €/Min.)

## Sie haben noch Fragen...

... oder möchten sich umfassend informieren?  
Rufen Sie uns an oder besuchen Sie uns im Internet.  
Wir helfen Ihnen gerne weiter!



Bremer Straßenbahn AG  
Flughafendamm 12 · 28199 Bremen  
[www.bsag.de](http://www.bsag.de)



Verkehrsverbund  
Bremen/Niedersachsen  
Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen GmbH  
Otto-Lilienthal-Straße 23 · 28199 Bremen  
[www.vbn.de](http://www.vbn.de)

Serviceauskunft der BSAG und des VBN:  
01805 / 826 826 (0,12 €/Min.)

Zusammen gut unterwegs –  
mit den Bussen und Bahnen im VBN-Land.

Dieses Projekt wird unterstützt vom



# Wir wünschen mehr als eine gute Fahrt. Wir garantieren sie.

**NEU IN BREMEN-NORD  
AUF DEN LINIEN  
DER BSAG**



## Unsere Garantien geben wir Ihnen schriftlich.

Ab sofort kommen Sie mit uns noch entspannter ans Ziel.

Denn zum 1. Mai 2006 führen wir auf allen Buslinien der BSAG in Bremen-Nord unsere Qualitätsgarantien ein:



PÜNKTLICHKEITSGARANTIE



SAUBERKEITSGARANTIE



ANSCHLUSSGARANTIE\*



NIEDERFLURGARANTIE

Das bedeutet: Sollte etwas einmal nicht so funktionieren wie geplant, stehen wir dafür gerade und machen den Schaden wieder gut.

Dieses Pilotprojekt des VBN und der beteiligten Verkehrsunternehmen läuft zunächst über ein Jahr. Nachfolgend unsere Garantien im Einzelnen.



PÜNKTLICHKEITSGARANTIE

## Wir sind zu spät? Sie bekommen die Fahrt geschenkt.



Sollte Ihr Bus mehr als 20 Minuten Verspätung haben oder verfrüht an einer Haltestelle abfahren, haben Sie Anspruch auf ein TagesTicket des VBN. Dieses gilt einen ganzen Tag für beliebig viele Fahrten innerhalb des Geltungsbereichs

der angegebenen Preisstufe. Der Anspruch auf ein TagesTicket bei Verspätung entfällt, wenn unvorhersehbare Ereignisse wie Staus oder Umleitungen auftreten, für die das Verkehrsunternehmen nicht verantwortlich ist.



SAUBERKEITSGARANTIE

## Oh Schreck, ein Fleck? Wir zahlen die Reinigung.



Unsere Busse werden regelmäßig gereinigt. Sollten Sie trotzdem in einem unserer Fahrzeuge Ihre Kleidung verschmutzen, erstatten wir Ihnen im Rahmen unserer Sauberkeitsgarantie die Reinigungskosten gegen Einsendung des Belegs. Oder Sie erhalten als Entschädigung ein TagesTicket des VBN.



ANSCHLUSSGARANTIE

## Der Bus ist weg? Dann nehmen Sie ein Taxi.



An den Garantiehaltestellen Bf Vegesack und Bf Blumenthal sorgen wir dafür, dass die von uns garantierten Anschlüsse auch funktionieren.\* Sollte dies einmal nicht der Fall sein, können Sie ein Taxi rufen. Wenn Sie die Quittung bei uns einreichen, erstatten wir

Ihnen die Taxikosten bis zu einer Höhe von 15,- €. Oder Sie erhalten als Entschädigung ein TagesTicket des VBN. Der Anspruch auf ein TagesTicket oder die Erstattung der Taxirechnung entfällt, wenn z. B. unvorhergesehene Ereignisse wie Staus oder Demonstrationen auftreten, für die das Verkehrsunternehmen nicht verantwortlich ist.

\*Montags bis sonntags in der Zeit zwischen 20:00 und 00:15 Uhr und sonntags zusätzlich zwischen 07:45 und 13:15 Uhr.



NIEDERFLURGARANTIE

## Kein Niederflerbus? Dafür bekommen wir die Quittung.



Um es Ihnen als Fahrgast beim Einstieg leicht zu machen, setzen wir auf allen Fahrten in Bremen-Nord moderne Niederflerfahrzeuge ein, die über einen Lift für Rollstuhlfahrer verfügen. Wenn Sie auf einen Niederflerbus angewiesen sind,

aber ausnahmsweise ein Hochflerfahrzeug zum Einsatz kommen sollte, übernehmen wir die Taxikosten bis zu einer Höhe von 15,- € für Sie. Oder Sie erhalten als Entschädigung ein TagesTicket des VBN.

Das Problem trat auf der Linie \_\_\_\_\_

Richtung \_\_\_\_\_

Haltestelle \_\_\_\_\_

am (Datum) \_\_\_\_\_ um (Uhrzeit) \_\_\_\_\_ auf.

Die Beanstandung bezieht sich auf: (bitte ankreuzen)

PÜNKTLICHKEITSGARANTIE

SAUBERKEITSGARANTIE

ANSCHLUSSGARANTIE

NIEDERFLURGARANTIE

Bitte schildern Sie uns den Vorfall:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Absender:

Name, Vorname \_\_\_\_\_

Straße/Hausnummer \_\_\_\_\_

PLZ/Ort \_\_\_\_\_

Telefon (für Rückfragen) \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_