

## Rahmenbedingungen unseres Pünktlichkeitsversprechens

Der Vorfall muss innerhalb von drei Werktagen (Mo - Sa) gemeldet werden und die Abholung der Erstattung muss innerhalb von drei Monaten nach dem Vorfall erfolgen. Bei Nichtbeachtung der Fristen entfällt der Erstattungsanspruch. Bescheinigungen über Verspätungen werden nicht vom Service- und Fahrpersonal ausgestellt.

Bitte haben Sie Verständnis, dass wir Mitteilungen zu Verspätungen unter 10 Min. nicht berücksichtigen. Hier liegen die Ursachen leider oft außerhalb unserer Einflussmöglichkeiten. Besonders in den Hauptverkehrszeiten stehen unsere Busse oft gemeinsam mit anderen Verkehrsmitteln im Stau oder werden durch Baustellen behindert.

- Voraussetzung für die Auszahlung ist die Vorlage des für die erstattungsfähige Fahrt genutzte VRR - Ticket. Tickets von anderen Verbänden und Ferntickets sowie Bahncard 100 der Deutschen Bahn AG sind von der Erstattung ausgeschlossen (Ausnahme VRS-Tickets: auch diese werden wir aus Kulanz erstatten). Erstattungen ohne Ticket sind nicht möglich.
- Erstattet wird der Fahrpreis einer Einzelfahrt der Preisstufe A3 in Höhe von derzeit 3,00 € für Erwachsene. und 1,70 € für Kinder\*. Monatlich wird maximal der Gesamtwert des Tickets bzw. der analogen Ticketart der Preisstufe A3 erstattet.

### Sonderregelungen Erstattungshöchstgrenzen:

Ticket	Erstattungshöchstgrenzen
BärenTicket	Preis Ticket2000 PS A3 im Abo
FirmenTicket	Preis Ticket1000 PS A3 im Abo
Schwerbehinderte	max. 6,70 € pro Monat



**PUNKTZEHN**  
WIR SIND PÜKTLICH. VERSPROCHEN.

- Bei übertragbaren Tickets erhält nur der Ticketinhaber die Erstattung.
- Ermöglicht Ihr Ticket die Mitnahme von weiteren Personen wird lediglich eine Erstattung des Fahrtpreises für eine Person - den Ticket-Inhaber - vorgenommen.
- Von der Erstattung ausgenommen sind Kombi-Tickets und alle subventionierten Tickets (SchokoTicket, YoungTicket PLUS, SozialTicket und SemesterTicket).
- Die Auszahlung der Erstattungsbeträge erfolgt nur an volljährige Personen. Bei erstattungsfähigen Fahrten von Minderjährigen wird die Auszahlung an den Erziehungsberechtigten vorgenommen. Auszahlungen werden grundsätzlich nur gegen Vorlage eines amtlichen Lichtbildausweises vorgenommen.
- Ansprüche auf Fahrpreiserstattung aufgrund von Streik oder höherer Gewalt sind ausgeschlossen.
- Es wird nur für tatsächlich wahrgenommene Fahrten das Pünktlichkeitsversprechen ausgezahlt.
- Bei Anschlussfahrten wird immer nur eine Fahrt anerkannt.
- gesammelte Bartickets (Einzel-, Vierertickets, 4h/24h/48h Tickets) können vor der Auszahlung vom MobilCenter zur Prüfung eingezogen werden, die Auszahlung erfolgt dann erst nach Freigabe, eine Rückgabe der Tickets erfolgt nicht!

\*Die Aktion „Pünktlichkeitsversprechen“ ist eine freiwillige Leistung der Stadtwerke Remscheid GmbH gegenüber ihren Kunden ohne eine Rechtspflicht. Wir bitten um Verständnis, dass wir uns in begründeten Ausnahmefällen eine Auszahlung vorbehalten bzw. den Auszahlungsbetrag mit Forderungen der Stadtwerke Remscheid GmbH gegen Sie verrechnen.



**PUNKTZEHN**  
WIR SIND PÜKTlich. VERSPROCHEN.