

Regeln der 10-Minuten-Garantie

- Die Garantie bezieht sich auf eine konkrete Fahrt mit gültiger RMV-Fahrkarte und deren Zielhaltestelle im Gebiet der beteiligten Partner mit Bus, Straßenbahn oder U-Bahn. Ausgeschlossen sind Fernverkehrsfahrscheine der Deutschen Bahn, Fahrten, die im Schienen-Regionalverkehr (S-Bahn, Regionalbahnen usw.) durchgeführt wurden sowie RMV-CleverCards und MobiTickets, die von den Schulträgern an freifahrtberechtigte Schüler kostenlos ausgegeben werden. Ebenso ausgeschlossen von der Regelung sind KombiTickets.
- Erstattet werden nur die Fahrtkosten für die bemängelte Fahrt bei einer Verspätung am Ziel von über 10 Minuten. Der Mangel bzw. die reklamierte Verspätung muss innerhalb von 3 Folgetagen nach dem Vorfall gemeldet werden. Die Auszahlung eines Erstattungsbetrages ist nur dann am gleichen Tag der Verspätungsreklamation möglich, wenn diese zuvor über das angegebene Internet-Portal erfolgt und geprüft wurde.
- Einzelfahrkarten werden mit dem vollen Fahrpreis bis zur Preisstufe 4 erstattet; Zeitkarten werden anteilig erstattet, maximal bis zu ihrem tatsächlichen Kaufpreis. (siehe auch die Erstattungstabelle auf den Internetseiten der 10-Minuten-Garantie). Fahrkarten sind bei der Erstattung im Original vorzulegen. Alle Einzelfahrkarten, Tageskarten, Gruppentageskarten und Hessentickets werden bei Erstattung des Reklamationsbetrags eingezogen. Eine Erstattung während des Gültigkeitstages ist nur möglich, wenn das jeweilige Ticket anschließend nicht mehr benötigt wird, ansonsten erfolgt die Erstattung frühestens am Folgetag (nach dem Gültigkeitstag). Bei der Gruppentageskarte und beim Hessenticket erfolgt eine Erstattung nur anteilig für die jeweilig genutzte Fahrkarte, unabhängig, wie viele Personen diese genutzt haben. Bei Nutzung einer Zeitkarte zusammen mit einer Anschlussfahrkarte wird nur der Erstattungsbetrag bezogen auf die Anschlussfahrkarte ausgezahlt; für die zugehörige Zeitkarte gibt es dann keine Erstattung. Wie bei Einzelfahrkarten werden Anschlussfahrkarten bei Erstattung des Reklamationsbetrags eingezogen.

Bei der Nutzung der Linie AIR werden Einzelfahrkarten mit Einzelzuschlag mit dem vollen Fahrpreis erstattet. Alle anderen Fahrkarten- oder Zuschlagsarten (Tageskarte, Wochenkarte, Monatskarte, Jahreskarte, Jobticket, Semesterticket, Anschlussfahrkarte, Zuschlagszeitkarte und Zuschläge) werden mit einem pauschalen Betrag erstattet. Die Höhe des pauschalen Erstattungsbetrags ist davon abhängig, ob es sich um einen Einzelzuschlag oder eine Zuschlagszeitkarte handelt.
- Ausschluss lokaler Linien
Im Bereich der Stadt Offenbach sind die Linien N1, N2 und N5 von der Kundengarantie ausgeschlossen. Im Landkreis Offenbach sind die AST-Verkehre von der Kundengarantie ausgeschlossen. Im Landkreis Darmstadt-Dieburg sind die Linien 45, 46, K47, K48, OR1 und OR2 von der Kundengarantie ausgeschlossen.
- Anstelle der Rückerstattung des Fahrpreises können zwischen 21.00 Uhr (planmäßige Abfahrt) und Betriebsschluss auch Taxikosten in Höhe von bis zu 15 Euro erstattet werden. Hierfür muss die Taxiquittung und die RMV-Fahrkarte vorgelegt werden.
- Bei Abholung des Erstattungsbetrages sind ein amtlicher Lichtbildausweis und die für die reklamierte Fahrt gültige Fahrkarte vorzulegen. Bei der persönlichen Jahreskarte mit Foto ist kein weiterer Lichtbildausweis erforderlich.
- Weitergehende Ansprüche werden hiernach nicht begründet.
- Anmeldungen zur Erstattung bei Verspätungen können über das Internet unter www.rmv.de bzw. auf den Internetseiten der beteiligten Partner unter www.dadina.de, www.kvgof.de, www.nio-of.de oder www.traffiQ.de vorgenommen werden. In begründeten Ausnahmefällen kann dies auch telefonisch, postalisch oder persönlich (Ausfüllen eines Papierformulars) bei den genannten Auszahlstellen erfolgen.
- Nach Eingang einer Meldung erhält der Kunde per E-Mail eine Eingangsbestätigung und Hinweise bzgl. des weiteren Vorgehens sowie eine Vorgangsnummer.
- Erstattungen werden innerhalb von 3 Monaten ab Eingabedatum der Verspätungsmeldung nur in bar in den genannten RMV-Mobilitätszentralen bzw. RMV-Vertriebsstellen ausgezahlt. Bei Abholung des Erstattungsbetrags muss die Original-Fahrkarte vorliegen.
- Bei Missbrauch und/ oder vorsätzlich falschen Angaben behalten der RMV und seine Partner es sich vor, Kunden von der 10-Minuten-Garantie auszuschließen.
- Die Garantie begründet Ansprüche nur nach Maßgabe unserer Garantieerklärung (Geld zurück bei Verspätung am Ziel > 10 Min. / Taxikosten zwischen 21.00 Uhr und Betriebsschluss).
- Ansprüche auf Fahrpreiserstattungen aufgrund von höherer Gewalt sind ausgeschlossen.
- Es gelten die Hinweise und Bestimmungen des Hessischen Datenschutzbeauftragten.
- Die 10-Minuten-Garantie ist ein Pilotprojekt.

Hier stellen Sie Ihren Antrag:

www.rmv.de
www.traffiQ.de
www.nio-of.de
www.dadina.de
www.kvgof.de

traffiQ-Hotline
01805 / 069 960

(0,14 Euro/Min aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunkpreise anbieterabhängig)

Hier erhalten Sie Ihr Geld zurück:

Frankfurt am Main

traffiQ – Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH
Verkehrsinself
Zeil 129 – An der Hauptwache
60313 Frankfurt am Main

Verkehrsgesellschaft Frankfurt (VGF)
Kundenzentrum
Kurt-Schumacher-Straße 10
60311 Frankfurt am Main

TicketCenter Hauptwache
(B-Ebene) Frankfurt am Main

TicketCenter Konstablerwache
(B-Ebene) Frankfurt am Main

Verkaufsstelle Bornheim-Mitte
U-Bahn-Station Bornheim,
Passage, Frankfurt am Main

Verkaufsstelle Bornheim-Mitte
S-Bahn-Station Frankfurt-Höchst
Kiosk, Frankfurt am Main

Stadt Darmstadt/ Landkreis Darmstadt-Dieburg

Darmstadt-Dieburger Nahverkehrsorganisation
RMV-Mobilitätszentrale
Am Hauptbahnhof 20a
64293 Darmstadt

HEAG mobilo GmbH
Kundenzentrum
Luisenplatz 6
64283 Darmstadt

Stadt Offenbach/ Kreis Offenbach

Lokale Nahverkehrsorganisation Offenbach GmbH
RMV-Mobilitätszentrale
Salzgäßchen 1
63065 Offenbach

KVG Offenbach mbH
RMV-Mobilitätszentrale
Masayaplatz 1
63128 Dietzenbach

Stadtwerke Dietzenbach GmbH
Thomas-Mann-Ring 2
63128 Dietzenbach

Verkehrsbetriebe Dreieich GmbH
Eisenbahnstraße 140
63303 Dreieich

Stadtwerke Rodgau
Friedberger Str. 37
63110 Rodgau

Stadtwerke Neu-Isenburg GmbH
Schleussnerstraße 62
63263 Neu-Isenburg

Stadtwerke Langen GmbH
Weserstraße 14
63225 Langen



10-Minuten-Garantie

10

Partner im **RMV**

traffiQ
Frankfurt am Main

nio
Nahverkehr in Offenbach

KREIS-VERKEHRS-GESELLSCHAFT OFFENBACH mbH

DADINA
Darmstadt-Dieburger Nahverkehrsorganisation

Für Sie:

Die 10-Minuten-Garantie*

Es ist unser Anspruch, dass Sie pünktlich an Ihr Ziel kommen. Das funktioniert leider nicht immer. Aber dann können Sie Ihr Geld schon ab 10 Minuten Verspätung zurückbekommen. Versprochen.

Wir, das sind die Stadt Frankfurt, die Stadt und der Landkreis Offenbach, die Stadt Darmstadt, der Landkreis Darmstadt-Dieburg und der RMV.

Geld zurück!

Wenn Sie sich aufgrund einer Verspätung von mehr als 10 Minuten Ihre Fahrtkosten erstatten lassen möchten brauchen Sie eine für die reklamierte Fahrt gültige RMV-Fahrkarte. Wir bieten Ihnen dann Folgendes: Für eine Einzelfahrkarte erhalten Sie den kompletten Fahrpreis zurück. Für eine Zeitkarte (z.B. eine Monatskarte) erhalten Sie anteilig Ihr Geld zurück.

Hat der Bus oder die Bahn an Ihrem Ziel zwischen 21 Uhr (planmäßige Abfahrt von Bus oder Bahn) und Betriebsschluss mehr als zehn Minuten Verspätung, können Sie wählen, ob wir Ihnen den (anteiligen) Fahrpreis für Ihre Fahrkarte erstatten oder gegen die Original-Taxiquittung einen Zuschuss von bis zu 15 Euro für die entstandenen Taxikosten geben sollen.

* Die 10-Minuten-Garantie ist eine freiwillige Leistung. Verspätungen aufgrund von höherer Gewalt (z.B. Streik, Unwetter) sind von der Erstattung ausgenommen. Die Garantie gilt nicht für S-Bahnen und Regionalzüge.

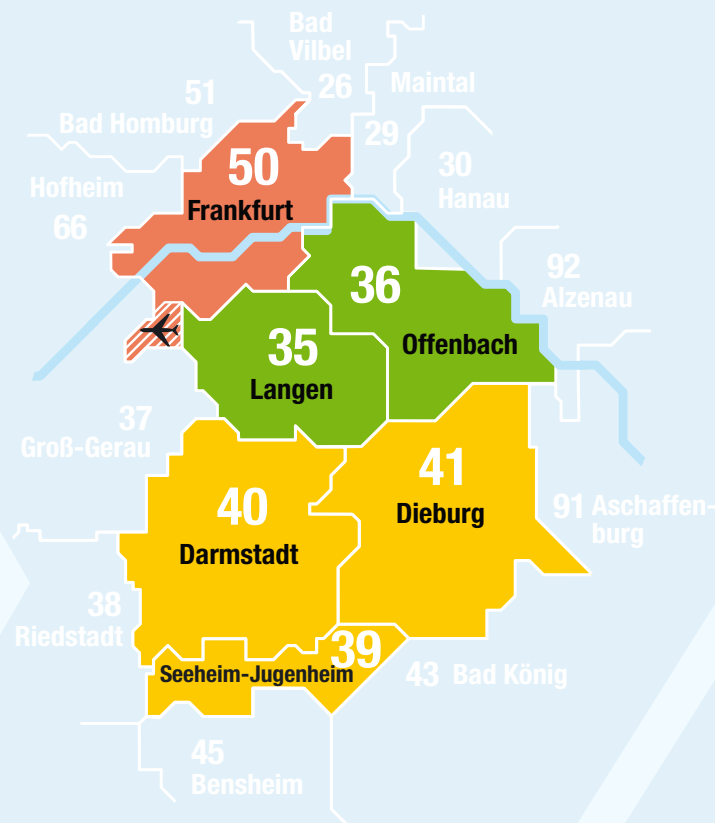
Lesen Sie dazu auch die Regeln der 10-Minuten-Garantie in dieser Broschüre oder (in der jeweils aktuell gültigen Fassung) auf den Internetseiten der Partner.

Stand: 1. März 2009

Wann und wo gilt die 10-Minuten-Garantie?

Die 10-Minuten-Garantie gilt für **U-Bahnen, Straßenbahnen und Busse** in den unten dargestellten Gebieten inklusive der Regionalbuslinien des RMV – **nicht** für S-Bahnen und Regionalzüge.

Wenn Ihre Fahrt mit mehr als zehn Minuten Verspätung in den Tarifgebieten **35, 36, 39, 40, 41 und 50** endet, können Sie unsere Garantie in Anspruch nehmen.



Wie kann ich die verspätete Fahrt reklamieren?

Sie müssen die verspätete Fahrt innerhalb von **drei Tagen** im Internet reklamieren. Telefonische, postalische oder persönliche Reklamationen sind in Ausnahmefällen möglich.

Und so geht's:

Im Internet klicken Sie auf den jeweiligen Startseiten der Partner (siehe Rückseite) auf „10-Minuten-Garantie“ und schon öffnet sich das Online-Formular zur Eingabe der Reklamation über Ihre Verspätung. Sie erhalten dann eine E-Mail als Eingangsbestätigung und Information, ob und wo Sie Ihr Geld abholen können oder ob wir noch etwas Zeit brauchen, um Ihr Anliegen zu prüfen. Ihrer Reklamation ordnen wir eine Vorgangsnummer zu, die Sie in der E-Mail finden. Bitte bringen Sie die Nummer mit, wenn Sie Ihr Geld abholen.

Wie bekomme ich mein Geld zurück?

Zunächst bekommen Sie die Information, dass wir Ihre Reklamation akzeptiert haben, bei einer Online-Reklamation zum Beispiel eine E-Mail. Das Geld können Sie innerhalb von **drei Monaten** ab dem Eingabedatum Ihrer Verspätungsmeldung an einer der in diesem Faltblatt genannten RMV-Vertriebsstellen oder RMV-Mobilitäts-zentralen persönlich abholen. Bringen Sie dazu unbedingt die für die betreffende Fahrt gültige Fahrkarte und einen Lichtbildausweis mit. Idealerweise haben Sie auch unsere Bestätigung mit der Vorgangsnummer dabei.

Unser Tipp:

Sie können mehrere Erstattungen sammeln und innerhalb von drei Monaten als Gesamtbetrag abholen.