

GarantieKarte

Zutreffendes
bitte ankreuzen.

PünktlichkeitsGarantie Tag (5 – 22 Uhr)

Ich bin mit 20 min Verspätung an meiner Zielhaltestelle angekommen.

Bitte senden Sie mir eine **24-Stunden-Karte** für 1 Person

Tarifzone 210 oder Tarifzone 233

Bitte überweisen Sie mir als HAVAG-ABO-Kunde die **Gutschrift** für eine 24-Stunden-Karte für 1 Person auf mein Konto

PünktlichkeitsGarantie Nacht (22 – 5 Uhr)

An meiner Einstiegshaltestelle hat sich die Abfahrt mehr als 20 min verzögert.

Bitte erstatten Sie mir meine dadurch entstandenen Taxikosten (max. 20 Euro) auf mein Konto

AntwortGarantie

Ich habe auf mein schriftlich eingereichtes Anliegen keine Antwort innerhalb von sieben Arbeitstagen erhalten.

Bitte senden Sie mir eine **24-Stunden-Karte** für 1 Person

Tarifzone 210 oder Tarifzone 233

Bitte überweisen Sie mir als HAVAG-ABO-Kunde die **Gutschrift** für eine 24-Stunden-Karte für 1 Person auf mein Konto

So lösen Sie Garantien bei Nichterfüllung ein:

Bitte lassen Sie uns **diese GarantieKarte** innerhalb von 10 Werktagen nach Eintritt des Garantiefalls zukommen.

Per Post: Hallesche Verkehrs-AG
KundenGarantien
Freiimfelder Str. 74
06112 Halle (Saale)

Per E-Mail:
kundengarantien@havag.com

Persönlich: im HAVAG-SERVICE-CENTER Rolltreppe oder Neustadt

PünktlichkeitsGarantie Tag (5 – 22 Uhr): Voraussetzung für Ticket-Versand oder Auszahlung ist die Vorlage der für die erstattungsfähige Fahrt genutzten MDV-Fahrkarte mit Bezug auf die Tarifzonen 210 oder 233. Es wird keine Fahrt erstattet, deren Verspätung durch Verkehrsmittel anderer nicht durch die HAVAG beauftragter Unternehmen verursacht wurde.

PünktlichkeitsGarantie Nacht (22 – 5 Uhr): Erstattet werden Taxikosten bis max. 20 Euro je Taxi. Vorausgesetzt Sie reichen eine vom Taxiunternehmen ausgestellte Quittung (mit Fahrtstrecke, Datum, Uhrzeit) zusammen mit dieser GarantieKarte bei uns ein.

Maßgabe der Verspätungsdauer sind die jeweils aktuell in der Internet-Fahrplanauskunft der HAVAG hinterlegten Fahrplandaten. Eine Erstattung kann pro Fahrt und Fahrkarte nur einmal geltend gemacht werden.

AntwortGarantie: Voraussetzung für Ticket-Versand oder Auszahlung ist ein Nachweis über das schriftlich eingereichte Anliegen, das uns per Post, E-Mail, Webformular oder Fax erreicht haben muss.

Die ausführlichen Garantiebedingungen: www.havag.com/garantiebedingungen

Hallesche Verkehrs-AG
Freiimfelder Straße 74
06112 Halle (Saale)

Telefon: (0345) 5 81 - 56 66
Telefax: (0345) 5 81 - 78 56 67

E-Mail: kundengarantien@havag.com
Internet: www.havag.com
mit Fahrplanauskunft und Ticket-Shop
Twitter: twitter.com/havag_news

HAVAG-SERVICE-CENTER  Rolltreppe
Große Ulrichstraße 57 · 06108 Halle (Saale)
Öffnungszeiten: Montag bis Freitag: 8.00 - 19.00 Uhr
Samstag: 9.00 - 17.00 Uhr
Hinkommen: Haltestelle Platz, Neues Theater

HAVAG-SERVICE-CENTER  Neustadt
Neustädter Passage 17c · 06122 Halle (Saale)
Öffnungszeiten: Montag bis Freitag: 8.30 - 18.00 Uhr
Samstag: 9.00 - 14.00 Uhr
Hinkommen: Haltestelle S-Bahnhof Neustadt

Eine Liste aller Basis- und Premiumhändler zum Kauf von Fahrkarten finden Sie im Internet unter havag.com/vertriebspartner.

Ticket-Shop: von Tageskarte bis Monatskarte einfach und direkt auch ohne Registrierung kaufen unter ticket-shop.havag.com



ABO-Online: Bestellungen und Änderungen von Abonnements direkt möglich unter <https://abo.havag.com>

easy.GO: Verbindung und Ticket direkt auf das Mobiltelefon (Die App im App Store, bei Google Play, bei BlackBerry App World heruntergeladen oder unter easygo.mdv.de einloggen.)

Die HAVAG-Garantien



Im Mittelpunkt
stehen Sie.

Das ist garantiert.

Eindeutig unser Ding:

Die HAVAG hat ein klares Leitbild, das ihr Leistungsvermögen beschreibt und allen Mitarbeitern eine wesentliche Orientierung im Arbeitsalltag gibt. Unsere Stadt und unsere Fahrgäste stehen im Mittelpunkt unseres Strebens nach erfolgreichem Wirken.

Das wollen wir. Das können wir.

Wir bewegen Halle jeden Tag rund um die Uhr. Mit unseren 36 Straßenbahn- und Buslinien bringen wir werktags mehr als 180.000 Fahrgäste an ihr Ziel.

Als Ihr kompetenter Mobilitätspartner gestalten wir den öffentlichen Nahverkehr in unserer Stadt für alle – zuverlässig, sicher, freundlich und einfach nutzbar.

Das HAVAG-Leitbild.

Diese Herausforderungen haben wir angenommen:

Wir organisieren Mobilität in Halle einfach, zuverlässig, pünktlich und verbessern kontinuierlich unsere Serviceleistungen.

Für unsere Fahrgäste:

- :: haben wir garantierte Anschlüsse und hohe Pünktlichkeit als Ziel
- :: entwickeln wir auch verkehrsmittelübergreifende Mobilitätsangebote
- :: sind wir an der HAVAG-Hotline täglich 24 Stunden erreichbar
- :: gewährleisten wir mit moderner Vertriebstechnik den einfachen Fahrkartenaufkauf rund um die Uhr
- :: bieten wir unsere Leistungen möglichst barrierefrei an
- :: setzen wir Videotechnik, Sicherheitsdienst und andere Maßnahmen zur Erhöhung der Sicherheit ein

Wir arbeiten zusammen an kundenfreundlichen und nachhaltigen Lösungen.

Unsere Mitarbeiter:

- :: haben immer ein offenes Ohr für unsere Fahrgäste
- :: sind stets freundlich und kompetent
- :: bilden sich weiter und lernen täglich dazu
- :: gewährleisten höchste technische Sicherheitsstandards, Zuverlässigkeit und Qualität
- :: schaffen mit dem Stadtbahn-Programm eine zukunftssichere Verkehrsinfrastruktur
- :: arbeiten vernetzt in der Stadtwerke-Gruppe an Lösungen für morgen

Wir arbeiten umweltbewusst und sind regional verwurzelt.

Für Halle und die Region:

- :: investieren wir in umweltfreundliche Fahrzeuge und Anlagen
- :: steigern wir weiter den hohen Anteil an Elektromobilität
- :: erhöhen wir im Auftrag der Stadt die Attraktivität des Nahverkehrs
- :: führen wir mit Verbänden, Vereinen und Beiräten offene Dialoge auf Augenhöhe
- :: arbeiten wir eng mit regionalen Firmen zusammen und fördern so die lokale Wirtschaft
- :: engagieren wir uns als Unternehmen der Stadtwerke Halle in den Bereichen Kunst, Kultur, Sport, Umwelt und Bildung



Leitbild und Garantien wirken für unsere Kunden und uns.

Mit den hier aufgeführten freiwilligen Garantien wird unser Qualitätsanspruch messbar. Wir überzeugen neue und bestehende Fahrgäste von unseren Leistungen und fördern den Dialog mit ihnen.

An der Einhaltung der Garantien arbeiten alle HAVAG-Mitarbeiter aktiv mit. Die Optimierung der eigenen Arbeitsprozesse und Strukturen, die verbesserte abteilungsübergreifende Zusammenarbeit und die effektive Selbstkontrolle schließt das mit ein.

HAVAG – einfach MEHR-WERT.

Das sind unsere KundenGarantien:



**Einfach mitfahren!
Die TicketGarantie:**

Automat defekt?
Freifahrt.

Neben vielen stationären Automaten sowie Online-Vertriebswegen stehen unseren Fahrgästen in allen Niederflurfahrzeugen mobile Fahrkartenautomaten zum Ticketkauf zur Verfügung. Sollten diese unerwartet ausfallen, können Sie Ihre Fahrt bis zum nächsten Umstieg trotzdem fortsetzen. Im Falle einer Ticketkontrolle werden die notwendigen Fahrkarten direkt beim Kontrollpersonal gekauft.

In den drei noch fahrenden Tatra-Straßenbahnen ist der Einbau mobiler Automaten leider nicht möglich, sodass hier nur mit gültiger Fahrkarte zugestiegen werden kann. Der Einsatz der Tatra-Züge ist im Fahrplan mit einem „K“ gekennzeichnet.



**Einfach pünktlich!
Die PünktlichkeitsGarantie:**

20 min zu spät?
24-h-Karte oder Taxi gratis.

Pünktlichkeit und garantierte Anschlüsse sind uns besonders wichtig. Kommen Fahrgäste mit unseren Verkehrsmitteln zwischen 5 und 22 Uhr trotzdem mehr als 20 Minuten verspätet an Ihrer Zielhaltestelle an, erstattet die HAVAG den Fahrpreis in Form einer gratis 24-Stunden-Karte für eine Person in der Tarifzone 210 oder 233.

Verspätet sich die planmäßige Abfahrt zwischen 22 und 5 Uhr um mehr als 20 Minuten, dann zahlt die HAVAG einen Anteil an der Taxi-Rechnung bis zu einer Höhe von 20 Euro.

Grundlage für alle Abfahrts- und Ankunftszeiten bildet der tagesaktuelle Fahrplan mitsamt aller garantierten Anschlüsse. Ausgenommen von diesen Regelungen sind höhere Gewalt (wie Natureinflüsse, Streik) und Fremdverschulden (z. B. Verkehrs- oder Personunfälle, Behinderungen durch Fahrzeuge, Stau).



**Einfach informiert!
Die AntwortGarantie:**

Keine Antwort in 7 Tagen?
24-h-Karte gratis.

Wir sind 24 Stunden am Tag für Sie erreichbar. Für schriftlich eingereichte Anliegen per Post, E-Mail, Webformular oder Fax garantieren wir eine qualifizierte Antwort innerhalb von sieben Arbeitstagen. Gelingt das nicht, entschädigen wir die Einreicher mit einer Freifahrt per 24-Stunden-Karte für eine Person in der Tarifzone 210 oder 233.

Ausgenommen sind Anliegen, die gegen geltendes Recht verstoßen und Schadenersatzansprüche.

Persönliche Angaben (Bitte in Druckbuchstaben ausfüllen.)

Herr Frau
Name, Vorname
Straße, Hausnummer
Postleitzahl Ort
E-Mail oder Telefon (zur Klärung von Fragen oder zur Beauskunftung von Anträgen)
6 0 5 3 - - - - -
Chipkartennummer, wenn Sie HAVAG-ABO-Kunde sind

Für den GarantieFall PünktlichkeitsGarantie

Bitte Kopie der Fahrtberechtigung (z. B. Fahrkarte, Studierendenausweis) beifügen oder Chipkartennummer eintragen.

Datum des Vorfalls Linie(n) Richtung
Uhr
Einstiegshaltestelle planmäßige Abfahrtszeit Einstiegshaltestelle
ggf. Umstiegshaltestelle
Zielhaltestelle planmäßige Ankunftszeit Zielhaltestelle
Uhr

Kurze Beschreibung des Geschehens

Für die Erstattung von Taxikosten (PünktlichkeitsGarantie, Nacht 22 – 5 Uhr)

Bitte Taxiquittung beifügen und Kontodaten angeben.

Kontoinhaber
Kreditinstitut BIC (Bank Identifier Code)
IBAN (International Bank Account Number)

Für den GarantieFall: AntwortGarantie

Kurze Beschreibung des Sachverhalts

Ort, Datum, Unterschrift des Antragsstellers

Datenschutz: Ihre Angaben werden ausschließlich zur Bearbeitung Ihres Garantiefalls und unter Beachtung des Datenschutzes genutzt. Weitere Informationen zum Datenschutz finden Sie unter www.havag.com/datenschutz. (Stand: 25.05.2018)