

Fahrgast-Charta



Für einen kundenfreundlichen ALBSTADTBUS – garantiert!

Sicherheit

...ist für uns oberstes Prinzip. Es ist selbstverständlich, dass unsere Fahrer regelmäßig geschult und unsere Fahrzeuge ebenso regelmäßig gewartet werden. Unsere Fahrer sind sich ihrer Verantwortung Ihnen gegenüber bewusst. Aus diesem Grund haben Sie sicher Verständnis dafür, wenn im Winter bei Eis und Schnee unsere Fahrer nicht zu viel riskieren. Dennoch gelangen Sie auch bei diesen Wetterbedingungen unbeschadet an Ihr Ziel, wenn unter Umständen, vielleicht auch etwas später als gewohnt.

Sauberkeit

...ist für uns genauso wichtig wie für Sie. Deshalb werden unsere Fahrzeuge täglich gereinigt, damit Sie auch in Zukunft gern bei uns einsteigen. Sollten wir dennoch etwas übersehen haben, können Sie sich gern an uns wenden.

Einheitliche Tarifstruktur

...bietet uns der Verkehrsverbund NALDO. Er ist für ein maßgeschneidertes Ticketangebot verantwortlich. Ob Einzelfahrschein oder Jahreskarte, gemeinsam mit uns Verkehrsunternehmen ist der NALDO Ihr Ansprechpartner im Bereich Tarif. Der Vorteil des Verbundes liegt darin, dass Sie mit nur einem Fahrschein alle Busse und Bahnen innerhalb des NALDO-Gebietes nutzen können. Egal ob Sie von Taiflingen nach Truchelfingen oder vom Hohberg nach Hechingen unterwegs sind.

Kontakt:
Naldo-Verkehrsverbund
 Neckar-Alb-Donau GmbH
 Tübinger Straße 14
 72379 Hechingen
 Tel.: 07471/ 93 01 96 96
www.naldo.de

Komfort

...ist Qualität. Aus diesem Grund kommen im ALBSTADTBUS nur moderne Fahrzeuge zum Einsatz. Die meisten von ihnen sind bereits Niederflrfahrzeuge mit bequemen Ein- und Ausstieg. Ihre Ausstiegshaltestelle können Sie dem Fahrer über den Haltewunschtafter mitteilen. Damit Sie es bei uns bequem haben, sind unsere Fahrzeuge mit ergonomisch geformten und veloursbezogenen Sitzen ausgestattet.

Umweltfreundlich

...sind unsere Fahrzeuge. Neueste Motorentechnik, Filtersysteme und kraftstoffsparende Fahrweise ist unser Beitrag zum Wohle der Umwelt. Tragen auch Sie dazu bei, dass sich der Bus als umweltfreundliches Verkehrsmittel in Albstadt weiter etabliert.



Für einen kundenfreundlichen ALBSTADTBUS – garantiert!

Fahrgast-Charta

Willy KOPP
 OMNIBUSVERKEHR

EISSLER
 Tours

WEG
 connex Gruppe

naldo

ALBSTADTBUS

ALBSTADTBUS

Fahrgast-Charta



Für einen kundenfreundlichen ALBSTADTBUS – garantiert!

Lieber Fahrgast,

wir, die WEG-Kraftverkehrs-GmbH, die Fa. Eissler-Reisen und Willy Kopp Omnibusverkehr möchten, dass Sie sich noch wohler im ALBSTADTBUS fühlen. Aus diesem Grund haben wir diese Fahrgast-Charta entworfen und geben Ihnen hiermit ein Werkzeug in die Hand, mit welchem Sie unsere versprochene Qualität einfordern können. Sollte es einmal nicht so wie gewohnt laufen, können Sie sich auf diese Charta berufen – denn Ihr Wohlergehen liegt uns am Herzen.

Wir freuen uns, Sie bei uns begrüßen zu dürfen!

Punkte unserer Charta:

1. **Kundennähe**
2. **Informationen**
3. **Pünktlichkeit**
4. **Beschwerdemanagement**
5. **Sicherheit**
6. **Sauberkeit**
7. **Einheitliche Tarifstruktur**
8. **Komfort**
9. **Umwelt**



Kundennähe

...für uns kein Problem und für Sie? Haben Sie keine Angst vorm Fragen, wir geben Ihnen gern und ausführlich Auskunft rund um unser Angebot sowie die Tarifstruktur im NALDO. Sollten Sie mal etwas im Bus vergessen haben, wenden Sie sich vertrauensvoll an uns. In den meisten Fällen können wir hier weiterhelfen. So finden Sie uns:

WEG-Kraftverkehrs-GmbH

Betrieb Albstadt
Wilhelmstraße 121
72461 Albstadt-Onstmettingen
Tel.: 07432/ 90 97 0
Öffnungszeiten:
Mo bis Fr: 08.00 – 12.00 Uhr
Mo bis Do: 13.00 – 16.30 Uhr

Eissler-Reisen GmbH & Co.KG

Brielstraße 24
72459 Albstadt-Pfeffingen
Tel.: 07432/ 98 02 20
Öffnungszeiten:
Mo bis Fr: 08.00 – 18.00 Uhr

Willy Kopp Omnibusverkehr

Berliner Straße 77
72458 Albstadt-Ebingen
Tel.: 07431/ 23 16
Öffnungszeiten:
Mo bis Fr: 07.30 – 19.30 Uhr
Sa: 08.00 – 12.00 Uhr



Beschwerden

...sehen wir als Chance noch besser zu werden. Sprechen Sie uns an, wenn Sie mit etwas unzufrieden sind. Wir werden Ihr Anliegen zeitnah – innerhalb von 3 Werktagen nach Eingang – sorgfältig und freundlich bearbeiten bzw. mit Ihnen in Kontakt treten. Dies ist unser Weg den ALBSTADTBUS noch besser auf Sie, unsere Kunden, abzustimmen.

Informationen

...sind wichtig und für Sie immer gut zugänglich. An unseren Haltestellen finden Sie Informationen zu Fahrplänen, Linienverlauf und Tarif. Auch über aktuelle Informationen wie Sperrungen, Umleitungen und andere kurzfristige Änderungen werden Sie hier informiert. Gerne beraten wir Sie auch persönlich. Wie Sie uns erreichen, können Sie der Rubrik Kundennähe entnehmen.

Wir halten Sie selbstverständlich auch via Internet auf dem Laufenden. Klicken Sie hierzu einfach auf www.kopp-reisen.de, www.eissler-reisen.de oder www.weg-kvg.de

Pünktlichkeit

...so verstehen wir unseren Fahrplan. Sollte dieses Prinzip einmal selbstverschuldet nicht zur Anwendung kommen und die Verspätungen* über 10 Minuten hinaus gehen, erhalten Sie von uns einen Gutschein für einen Besuch im „badkap“. Diese Garantie gilt selbstverständlich auch für alle planmäßigen Anschlussverbindungen im ALBSTADTBUS an den Knotenpunkten im Talgang. Auch sind wir stets bemüht, die in den Fahrplänen ausgewiesenen Bahnanschlüsse sicher zustellen. Leider können wir hierfür keine Garantie übernehmen, da die Ursachen für mögliche Unregelmäßigkeiten sich unserem Einfluss entziehen.

* Verspätungen: Dies gilt nicht bei Verspätungen durch höhere Gewalt, Straßensperrungen und Umleitungen oder Verspätungen, welche durch Abwarten von Anschlusszügen entstehen.

