

Trenle Yolculuk Yapmak

Notlar

Diğer insanlara çıkar uyumsuzluklarını göstermek

Hakkını savunmak

Sayfa 1

(Senaryo 1)

Sizin için bilgi:

Şehirler arası Türk trenlerinde yolculuk başladıktan sonra en geç 15 dakika koltuk rezervasyonunu geçerli kılma zorunluluğu vardır. Akabinde bu koltuk üzerindeki istek/hak hükümsüz olur. Koltuklarla ilgili rakamsal/sayısal bilgilerde rezervasyon bilgileri yok olur ve koltuk boşalır. Partnerinize sunduğunuz boş bir koltuğa oturma önerisi, bir rezervasyon sahibi tarafından yerinden kaldırılma riskini beraberinde getirir.

Göreviniz:

Erzurum'dan biletinizle rezervasyonunuz olmadan Ankara'ya giden hızlı trene bindiniz. Birçok boş koltuğu olan kompartımsız yolcu vagonunda pencere yanında bir koltuğa oturdunuz ve bavul konulan yere her iki büyük bavulunuzu da düzgünce yerleştirdiniz. Her tarafta birkaç koltuk boş olmasına rağmen, aralarında gerçekten bu koltuğun kendisinin olduğu hakkını iddia eden aralarında partnerinizin de olduğu bir çok yolcu Erzincan' da trene bindi.

Koltuğu boşaltma talebine karşı direnç gösteriniz.

Bilgiler almak, Danışmak, Kesinlikle yardım istemek

(Senaryo 2)

Sizin için bilgi:

Bir kondüktör geciken bir treni haber veriyor yani aktarma istasyonunda bağırarak aktarma treninin geciken treni beklediğini açıklıyor. Böylelikle yolcular hakkını talep edebilir.

Göreviniz:

Daima geciken trende kondüktörsünüz. Farklı yolculuk amaçları olan birçok yolcu aktarmalarına erişip erişemeyeceklerini sizden öğrenmek istiyor.

Partneriniz size sorarsa onu oyalamaya çalışın. (Zaman telafi edilebilir, öncelikle daha erken aktarma yapması gereken yolculara Frankfurt' la telefon bağlantısı olmaksızın bilgi verilir.

Nazik ancak kesin bir biçimde cevap veriniz.

Yakınmak, Şikayet etmek, Israr etmek

(Senaryo 3)

Sizin için bilgi:

Türk demiryolunun gecikmelerdeki parayı iade etme süreci şöyledir:

- Express tren en az 60 dakikalık bir gecikme yaşarsa, müşteri bilet için ödediği paranın % 25' ini geri alır.
- 120 dakikalık gecikmede bilet için ödenilen paranın % 50' si geri verilir.
- Bilgi: Süre gideceğiniz yer için hesaplanan varış zamanına göre hesaplanır.
- Banliyö treni 20 dakika ya da daha fazla bir gecikme yaşarsa, yolcu IC ya da ICE' a binebilir.
- Bu durumda önemli olan şudur: Daha pahalı olan hızlı tren için bir bilet alırsanız, para istasyondan form doldurularak daha sonra geri alınabilir.
- Varış yerinize trenin gecikmelerinden dolayı planlandığı gibi gece yarısından önce varamazsanız, gideceğiniz yere taksiyle yapacağınız yolculuğun parasını şirket karşılar. (ancak en fazla 240 TL' ye kadar)

Otelde geceleme söz konusu olursa, demiryolu bunu öder.

- Bütün gecikmelerde önemli olan şudur: Demiryolu merkezinde gecikmeyi yazılı olarak onaylatınız. Onaylama olmadan bu durumun telafisi için hakkınız olmaz. Oradan paranızın geri ödenmesi için dolduracağınız formu da alırsınız.

Demiryolu merkezi dolu/meşgul değilse, alternatif olarak kondüktörle görüşebilirsiniz, internette formu yükleyebilirsiniz ya da 444 82 33 (dakikası 1.40 TL) nolu numaradan yolcu hakları servis merkezini arayabilirsiniz.

Göreviniz:

Gençlik kurumunda çalışıyorsunuz. Genç bir anne (genç bir baba), çocuğuna anaokulu-kreş-yuva, bakım evi bulmak için size geliyor. Tam gün mü yoksa yarım gün mü ihtiyaç olup olmadığını sorunuz. Ona, çalışma sözleşmesinin ve oturma izninin bir fotokopisine ihtiyacınız olduğunu söyleyiniz. Ailenize fazla gelen ücretleri (varsayımsal ücretler)ölçüp biçiniz.

Şikayeti dile getirmek

Problemleri çözmek

Sayfa 5 (Senaryo 3)

Göreviniz:

Demiryolunun servis çalışanı olarak yolcunun ne istediğini/neyi talep ettiğini yorumlayabilirsiniz. Ona parayı geri vermek yerine alacak fişi/makbuzu vermeye çalışınız.