

Ihre Garantiekarte

Bitte kreuzen Sie den betreffenden Garantiefall an

- PünktlichkeitsGarantie
- AnschlussGarantie
- InformationsGarantie
- SauberkeitsGarantie
- AntwortGarantie

Angaben zum Garantiefall

Linie	Datum
Startbahnhof	planmäßige Abfahrt
Zielbahnhof	planmäßige Ankunft

Bitte schildern Sie uns Ihren Sachverhalt:

Absender

- Frau Herr

Name _____

 Vorname _____

 Straße, Hausnummer _____

 PLZ, Ort _____

 E-Mail _____

Bitte nicht vergessen!

Fügen Sie hier Ihr Ticket im Original oder als Kopie (Vorder- und Rückseite) bei.



Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der VVO-Kundengarantien. Diese sind unter www.vvo-online.de/kundengarantien sowie in den Servicezentren einsehbar.



Nehmen Sie Kontakt mit uns auf

Ihr Weg zum GarantieTicket

Online-Formular

Auf unserer Internetseite können Sie unter www.vvo-online.de/kundengarantien Ihren Garantiefall in wenigen Schritten schnell und unkompliziert online melden. Wir bestätigen Ihre Online-Eingabe mit einer E-Mail inklusive Vorgangsnummer und einer Übersicht der eingegebenen Daten.

E-Mail

Senden Sie eine E-Mail mit allen auf der Garantiekarte benötigten Angaben an kundengarantie@vvo-online.de und fügen Sie eine Ticketkopie bei.

Garantiekarte

Füllen Sie einfach die Garantiekarte aus und schildern Sie uns das Problem. Danach die Garantiekarte in einen frankierten Umschlag stecken und versenden. Außerdem können Sie die Garantiekarte in den Servicezentren der teilnehmenden Verkehrsunternehmen und in der VVO-Mobilitätszentrale abgeben. Dort, sowie in den Fahrzeugen der Verkehrsunternehmen, erhalten Sie auch weitere Garantiekarten.

KundengarantieHotline

Unsere KundengarantieHotline 0800 / 3 111 888 nimmt Ihren Garantiefall auch entgegen. Nach der telefonischen Aufnahme des Garantiefalles benötigen wir noch Ihre Ticketkopie per Post oder E-Mail.

Kurz für Sie zusammengefasst

1. GarantieTicket

Das GarantieTicket ist eine 4er-Karte für Preisstufe 1 bis 4 zum Normalpreis.

2. Tickets

Unsere Garantieleistungen sind an die Nutzung eines VVO-Tickets geknüpft. Für die Inanspruchnahme einer Garantieleistung legen Sie bitte das Original oder eine Kopie des Tickets für die bemängelte Fahrt bei.

3. Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der VVO-Kundengarantien. Diese sind unter www.vvo-online.de/kundengarantien sowie in den Servicezentren einsehbar.

4. Fristen

Bitte melden Sie Ihr Anliegen innerhalb von 10 Arbeitstagen. Das betroffene Verkehrsunternehmen wird Ihnen innerhalb von 10 Arbeitstagen antworten.

5. Hinweis zum Datenschutz

Ihre persönlichen Daten speichert der VVO für die Dauer der Bearbeitung Ihres Garantiefalles und zur statistischen Auswertung. Nach Abschluss des Vorgangs werden Ihre persönlichen Daten gelöscht.

6. Kundengarantien zwischen Oschatz und Leipzig

Fahrgäste mit MDV-Ticket haben zwischen Oschatz und Leipzig in den Zügen des RE 50 ebenfalls Anspruch auf Kundengarantien. Nähere Informationen dazu erhalten Sie im Internet unter www.vvo-online.de/kundengarantien und an der KundengarantieHotline.



Wir bringen Sie voran Ansprechpartner

Sie haben noch Fragen oder möchten sich umfassend informieren? Rufen Sie uns an oder besuchen Sie uns im Internet. Wir helfen Ihnen gern weiter.

- VVO  Verkehrsverbund Oberelbe (VVO)**
 Leipziger Straße 120, 01127 Dresden
VVO-InfoHotline 0351 / 852 65 55
 wochentags von 7 bis 19 Uhr
 sowie an Wochenenden und Feiertagen von 8 bis 19 Uhr
VVO-Mobilitätszentrale
 im Elbcenter 2, erreichbar mit den Straßenbahnlinien 4, 9, 13
 Haltestelle Altpieschen (Elbcenter)
 wochentags von 9 bis 18 Uhr
 samstags von 9 bis 16 Uhr
service@vvo-online.de
www.vvo-online.de
-  DB Regio AG (DB Regio)**
 Regio Südost
 Regio Nordost
Kundendialog
 Richard-Wagner-Straße 1, 04109 Leipzig
 Telefon: 01806 / 99 66 33
 (20 ct / Anruf aus dem Festnetz, Mobilfunktarif max. 60 ct / Anruf)
www.bahn.de
-  MRB **
Mitteldeutsche Regiobahn (MRB)
 Wintergartenstraße 12, 04103 Leipzig
 24h-Service-Telefon:
 0341 / 231 898 288 (Ortstarif)
info@mitteldeutsche-regiobahn.de
www.mitteldeutsche-regiobahn.de
-  Städtebahn Sachsen**
Städtebahn Sachsen GmbH (SBS)
 Ammonstraße 70, 01067 Dresden
 Telefon: 0351 / 210 714 25
kundenservice@staedtebahn-sachsen.de
www.staedtebahn-sachsen.de

© Herausgegeben vom Verkehrsverbund Oberelbe, Dresden 2018; Fotos: L. Neumann, M. Schmidt; Layout / Satz: VVO / S. Kunert. Für die Vollständigkeit der Angaben übernehmen wir keine Gewähr. Es gelten die Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des VVO.

Stand März 2018

Kundengarantien im VVO

Ihre Garantien in S-Bahnen und Regionalzügen



Ein Ticket. Alles fahren. Verkehrsverbund Oberelbe



Alles fahren – mit Garantieversprechen

Mit den VVO-Kundengarantien kommen Sie sowohl in den Zügen der S-Bahn Dresden als auch in vielen Regionalzügen noch entspannter ans Ziel.

Hat etwas nicht wie geplant funktioniert, stehen wir dafür gerade und machen es wieder gut.

Übersicht der Linien mit VVO-Kundengarantien

S-Bahnen	
S 1	Meißen Triebischtal – Dresden – Bad Schandau – Schöna
S 2	Pirna – Dresden – Flughafen Dresden
S 3	Dresden – Tharandt – Klingenberg-Colmnitz
Regionalzüge	
RE 3 / RB 30	Dresden – Tharandt – Klingenberg-Colmnitz
RE 15	Dresden – Hoyerswerda
RE 18	Dresden – Ruhland
RE 19	Dresden – Altenberg
RB 31	Dresden – Elsterwerda-Biehla
RB 33	Dresden – Königsbrück
RB 34	Dresden – Kamenz
RB 45	Stauchitz – Elsterwerda
RE 50	Dresden – Riesa/Oschatz – Leipzig
RB 71	Pirna – Neustadt – Sebnitz
RB 72	(Dresden –) Heidenau – Altenberg
U 28	Sebnitz – Bad Schandau – Schöna



Wir garantieren Ihnen Pünktlichkeit

Wenn Ihr Zug an Ihrem Einstiegsbahnhof mehr als 15 Minuten Verspätung hat oder zu früh abfährt und Sie ihn deshalb verpassen oder dieser außerplanmäßig vor Ihrem Zielbahnhof endet, organisieren wir Ihnen die schnellstmögliche Weiterbeförderung an Ihr Fahrziel im VVO-Gebiet. Rufen Sie dazu einfach die kostenlose KundengarantieHotline an.

Wenn Ihr Zug an Ihrem Zielbahnhof mehr als 15 Minuten zu spät eintrifft und Ihnen von den Mitarbeitern der KundengarantieHotline keine alternative Weiterbeförderung angeboten werden konnte, erhalten Sie ein Garantieticket als Entschädigung.

Bitte beachten Sie Sofern höhere Gewalt die Ursache für die Unpünktlichkeit ist, können wir Ihnen kein Garantieticket zusagen, wir kümmern uns aber dennoch um Ihre Weiterbeförderung. Die Pünktlichkeitsgarantie ist zugbezogen. Verspätungen, die durch den Verlust eines Anschlusses entstehen, regelt die Anschlussgarantie.



Mit uns haben Sie garantierte Anschlüsse

Ab 21 Uhr stellen wir Anschlüsse zwischen den Zügen sicher. Diese sind als Garantieanschlüsse im Fahrplan gekennzeichnet und auch als Übersicht online verfügbar.

Wenn ein solcher Anschluss nicht gesichert werden kann und es dadurch zu einer absehbaren Reisezeitverlängerung von mehr als 15 Minuten kommt, garantieren wir eine alternative Weiterbeförderung ab dem Anschlussbahnhof, soweit nicht höhere Gewalt Ursache des verpassten Anschlusses ist.



0800 / 3 111 888 (kostenfrei) KundengarantieHotline

Wenn Sie Fragen (z. B. zur schnellstmöglichen Weiterbeförderung) haben oder einen Garantiefall anmelden wollen, dann helfen wir Ihnen hier unkompliziert weiter.



Bei uns werden Sie garantiert informiert

Unsere Tarif- und Angebotsinformationen sowohl im Regelbetrieb als auch bei Betriebsstörungen sind aktuell und korrekt. Das gilt für Aushänge an Haltestellen, für Informationen im Internet und in Fahrzeugen.

Bei Unregelmäßigkeiten im Betriebsablauf informieren wir Sie an Knotenbahnhöfen in den betroffenen Fahrzeugen innerhalb von 5 Minuten.

Wenn wir Sie nicht rechtzeitig oder falsch informieren und Sie dadurch mit der falschen Verbindung fahren oder fürchten, zu spät an Ihrem Ziel anzukommen, melden Sie sich bitte bei Ihrem Zugbegleiter oder bei der kostenlosen KundengarantieHotline – wir informieren Sie über Ihre Fahrtmöglichkeiten.

Bei einer von uns verschuldeten Fehl- oder Nichtinformation im Fahrzeug erhalten Sie als Entschädigung ein Garantieticket. Haben Sie aufgrund unserer fehlerhaften oder unvollständigen VVO-Tarif-Informationen einen zu hohen Fahrpreis gezahlt, entschädigen wir Sie ebenfalls mit einem Garantieticket.

Bitte beachten Sie: Eine Garantie für Informationen, die nicht in unserem Verantwortungsbereich liegen (z. B. Zugzielanzeiger und Durchsagen an Bahnsteigen), kann leider nicht übernommen werden.



Wir garantieren Ihnen Sauberkeit

Wir reinigen unsere Fahrzeuge regelmäßig vor und im laufenden Betrieb. Wir sind Ihnen dankbar für Hinweise auf Verschmutzungen.

Sollte Ihnen trotz unserer Bemühungen einmal ein Kleidungsstück im Zug verschmutzen, erstatten wir Ihnen die Reinigungskosten. Dies erfordert die Vorlage des Reinigungskostenbelegs und die vollständigen Angaben im Garantief formular.



Sie erhalten eine schnelle Antwort

Egal ob Sie uns anrufen, uns ein Fax bzw. eine E-Mail senden, uns schreiben oder unsere Mitarbeiter ansprechen, wir geben Ihnen freundlich und kompetent Auskunft.

Anregungen und Hinweise, die schriftlich bei uns eingehen, beantworten wir Ihnen innerhalb von 10 Arbeitstagen. Mündliche Anfragen beantworten wir umgehend.

kundengarantie@vvo-online.de Kunden-E-Mail

Wenn Sie noch weitere Fragen haben, dann schreiben Sie uns einfach eine E-Mail.



In 5 Schritten zum Garantieticket

1. Garantiefall melden

Gehen Sie unter www.vvo-online.de/kundengarantien ins Internet und melden Ihren Garantiefall direkt online oder füllen Sie die beiliegende Garantiekarte aus.



Hier geht's zum Online-Formular



2. Anliegen schildern

Je genauer Sie uns informieren, desto schneller können wir andeln.

3. Beleg beifügen

Fügen Sie Ihr Ticket gern als Kopie oder Foto von Vorder- und Rückseite und ggf. die Reinigungsquittung hinzu.

4. Senden

Innerhalb von 10 Arbeitstagen absenden oder in den Reisezentren im Bahnhof in Dresden, Riesa oder Leipzig abgeben.

5. Prüfen

Die Unternehmen prüfen Ihr Anliegen und melden sich bei Ihnen.



Alles fahren – mit Ihrer Garantiekarte

Verkehrsverbund
Oberelbe GmbH (VVO)

Elbcenter 2

Leipziger Straße 120

01127 Dresden