



Einfach ausfüllen und ab die Post.

- | | |
|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Pünktlichkeit | <input type="checkbox"/> Sauberkeit |
| <input type="checkbox"/> Anschluss | <input type="checkbox"/> Antwort |

Persönliche Angaben (Bitte in Druckbuchstaben ausfüllen)

Name, Vorname*

Anschrift*

Telefonnummer

Ich bin DVB-Abo-Kunde Kd.nummer

Beschreiben Sie uns kurz Ihren Garantiefall:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Detaillierte Angaben zum Garantiefall:

Datum des Vorfalls*

Uhrzeit Abfahrt*

Uhrzeit Ankunft*

Einstiegshaltestelle*

Zielhaltestelle*

Linie*, Richtung*

Fahrzeug- oder Kursnummer

Datum*, Unterschrift*

Nach Art. 6, Absatz 1 a und f der Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) weisen wir darauf hin, dass Ihre persönlichen Daten zum Zwecke der Bearbeitung Ihres Kundenanliegens verarbeitet werden. Weitere Informationen erhalten Sie unter: www.dvb.de/datenschutz.

*Pflichtfelder



Wir prüfen und erstatten.

Damit Sie eine Garantie in Anspruch nehmen können, benötigen wir:

- vollständig ausgefüllte Garantiekarte
- benutzten Fahrausweis bzw. dessen Kopie (Vorder- und Rückseite)
- von Abo-Kunden stattdessen die Kundennummer
- Beleg der Reinigung für die Sauberkeitsgarantie

Sollten Sie ein Foto zu Ihrem Garantiefall aufgenommen haben, legen Sie dieses bitte Ihrer Garantiekarte bei oder senden es per E-Mail an uns.

Die Garantiekarte mit den erforderlichen Belegen können Sie per Post an uns senden:

Dresdner Verkehrsbetriebe AG
Kundengarantie
Postfach 10 09 55
01079 Dresden



Natürlich können Sie die Garantiekarte auch in unserem Kundenzentrum bzw. in einem unserer Servicepunkte abgeben oder per E-Mail an Kundengarantie@dvbag.de senden.

Die Garantieansprüche müssen (außer Antwortgarantie) innerhalb von 10 Werktagen geltend gemacht werden – für die Nachsendung der Reinigungsrechnung gilt eine Frist von vier Wochen.



Gutscheine einlösen.

Die Gutscheine gelten für Produkte aus dem Sortiment des DVB-Kundeservices (z. B. Kugelschreiber oder Fahrkarten). Den Gutschein können Sie im Kundenzentrum am Postplatz 1 oder in den Servicepunkten einlösen. Die Auszahlung eines Restguthabens (nach Einlösung des Gutscheines) ist nicht möglich. Restguthaben können mit weiteren Produkten ausgeglichen werden.

Für die DVB-Vertragskunden besteht die Möglichkeit, den Gutscheinbetrag mit den ABO-Zahlungen zu verrechnen. Bitte geben Sie dazu Ihre Kundennummer auf der Garantiekarte an. Für Abo-Kunden anderer Verkehrsunternehmen im VVO wird ebenfalls eine Gutschrift angeboten.



Ihre Ansprechpartner für die Kundengarantie



Kundenzentrum und Servicepunkte

In unserem **Kundenzentrum am Postplatz** und den **Servicepunkten** (Hauptbahnhof, Pirnaischer Platz, Albertplatz und Prager Straße) stehen Ihnen unsere Mitarbeiter Rede und Antwort.

Telefon und E-Mail

Sie können uns telefonisch unter der **Servicehotline 0351 857-1011** oder per E-Mail an kundengarantie@dvbag.de erreichen.

Internet

Auf der Internetseite www.dvb.de/kundengarantie erhalten Sie immer die aktuellsten Informationen rund um die Kundengarantie und den gesamten ÖPNV, sei es über Fahrpläne, Liniennetz, Tickets oder Tarife sowie aktuelle Baustelleninformationen. Hier finden Sie alles, was Sie wissen müssen.

DVB Kundengarantie

Garantiert gut gefahren

Wir versprechen nicht.
Wir garantieren.



Wir versprechen nicht. Wir garantieren.

Wir bewegen Dresden.



DRESDNER VERKEHRSBETRIEBE AG



Wir möchten, dass Sie rechtzeitig ankommen.



Wir wollen, dass Sie weiterkommen.



Wir mögen es sauber.



Wir versprechen, dass Sie von uns hören.



Einfach ausfüllen und ab die Post.

Garantiefall

Sie verspäten sich an Ihrem Zielpunkt um mehr als 20 Minuten, obwohl Sie pünktlich an Ihrer Haltestelle standen.

Erstattungsleistung

Sie erhalten einen Gutschein über 5,00 EUR für ein Produkt aus dem DVB-Sortiment.

Pünktlichkeitsgarantie

Das gilt es zu beachten

Die Pünktlichkeitsgarantie gilt für alle Verkehrsmittel der DVB. Grundlage ist der tagesaktuelle Fahrplan. Die Verspätung bezieht sich auf das Ziel der Reisekette mit den Verkehrsmitteln der DVB.

Die Garantie gilt nicht, wenn die Verspätung nicht durch uns beeinflussbar ist (z. B. bei Unfällen) oder wenn die Verspätung durch im Vorfeld angekündigte Veranstaltungen bzw. Baumaßnahmen entstanden ist.



Anschlussgarantie

Garantiefall

Ein ausgewiesener Nachtanschluss am Postplatz bzw. an einem weiteren zentralen Umsteigepunkt im DVB-Liniennetz wird nicht eingehalten. Die genauen Anschlusspunkte entnehmen Sie bitte unserem Anschlussflyer.

Erstattungsleistung

Innerhalb von 20 Minuten stellen wir eine Fahrt an die Zielhaltestelle sicher. Sollte dies nicht möglich sein, beauftragen wir ein Taxi für Sie oder Sie erhalten einen Gutschein über 5,00 EUR für ein Produkt aus dem DVB-Sortiment.

Das gilt es zu beachten

Die Anschlussgarantie gilt für alle Verkehrsmittel der DVB. Grundlage ist der tagesaktuelle Fahrplan. Die Weiterbeförderung bezieht sich auf unser Bedienggebiet. Die Garantie gilt nicht, wenn die Ursache für den entfallenen Anschluss nicht durch die DVB beeinflussbar ist oder im Vorfeld angekündigt wurde (z. B. bei Umleitungs- und Ersatzverkehr).

Garantiefall

Ihre Kleidung wurde durch die Benutzung unserer Busse, Straßenbahnen, Bergbahnen oder Fähren bzw. an unseren Haltestellen verschmutzt.

Erstattungsleistung

Sie erhalten eine Gutschrift in Höhe der Reinigungskosten.

Sauberkeitsgarantie

Das gilt es zu beachten

Die Sauberkeitsgarantie gilt für alle Verkehrsmittel der DVB. Die Gutschrift beträgt maximal 20,00 EUR. Die Garantie gilt nicht, wenn Ihre Kleidung durch Dritte, beispielsweise andere Fahrgäste, verschmutzt wird.



Antwortgarantie

Garantiefall

Sie erhalten auf ein bei uns registriertes Kundenanliegen mit Hinweisen, Vorschlägen oder Beschwerden keine Reaktion innerhalb von 10 Arbeitstagen.

Erstattungsleistung

Sie erhalten einen Gutschein über 5,00 EUR für ein Produkt aus dem DVB-Sortiment.

Das gilt es zu beachten

Ihr Kundenanliegen muss direkt bei der DVB eingehen, um Verzögerungen auszuschließen. Als Reaktionen auf den Erhalt eines Kundenanliegens gelten auch Eingangs- und Zwischenbescheide. Die Antwortgarantie gilt nicht, wenn es sich um einen Einspruch zum erhöhten Beförderungsentgelt oder einen Schadenersatzanspruch handelt, der einer juristischen Entscheidung durch unsere Rechtsabteilung bedarf. Auch Schriftwechsel zu Themen im DVB-Einsteiger oder DVB-Infoheft sowie Anfragen in Verbindung mit Sonderfahrten u. ä. sind kein Bestandteil der Antwortgarantie.

Nur in 2 Schritten können Sie Ihre Kundengarantie ganz problemlos in Anspruch nehmen:

- 1) Füllen Sie Ihre Garantiekarte sorgfältig aus.
- 2) Werfen Sie die Garantiekarte in den nächsten Briefkasten oder geben Sie diese beim DVB-Kundenservice ab.

Hinweis: Ausführliche Details zur Nutzung der Kundengarantien können Sie auch aus unserer Internetseite unter www.dvb.de entnehmen.

Dresdner Verkehrsbetriebe AG
Kundengarantie
 Postfach 10 09 55
 01079 Dresden

Bitte freimachen falls Marke zur Hand