

Ihr Ansprechpartner

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

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

Aktuelle Informationen rund um den gesamten ÖPNV, Kundengarantien, Fahrpläne, Liniennetz, Tickets oder Tarife finden Sie auf unserer Website www.dvb.de.

DVB
mobil

DVB mobil –

Die offizielle App für Dresden mit Ticketshop, Echtzeit-Abfahrten, Störungsmeldungen und interaktiver Karte.



Dresdner Verkehrsbetriebe AG
Trachenberger Straße 40
01129 Dresden
Service 0351 857-1011
E-Mail kundengarantie@dvbag.de

Redaktionsschluss: Juli 2020
Änderungen vorbehalten.

www.dvb.de



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 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 kundengarantie@dvbag.de.

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

Gern können Sie die Garantiekarte in unserem Kundenzentrum bzw. in einem unserer Servicepunkte abgeben, per E-Mail an kundengarantie@dvbag.de oder auf dem Postweg zu uns senden.



Gutscheine einlösen

Die Gutscheine gelten für Produkte aus dem Sortiment unseres Kundenservice vom Kugelschreiber bis hin zum hochwertigen Fachbuch. Natürlich können Sie ihn auch beim Kauf einer Fahrkarte oder mit Ihrem Abo verrechnen lassen. Den Gutschein können Sie in einem unserer Servicepunkte oder im Kundenzentrum am Postplatz einlösen.

Bitte beachten Sie:

- ✓ Die Gutscheine sind 3 Jahre ab Ausstelldatum gültig.
- ✓ Ein Anrechnen gegen Dienstleistungen (Waschen, Reifenwechsel) oder Kraftstoff ist nicht möglich.
- ✓ Eine Barauszahlung des Gutscheinwertes bzw. eines Restguthabens ist nicht möglich.

Bitte teilen Sie uns mit, ob Sie einen Gutschein oder eine Gutschrift wünschen.

DVB-Kundengarantie

Garantiert gut gefahren

Ihre Zufriedenheit ist uns wichtig.



Wir bewegen Dresden.





Pünktlichkeitsgarantie

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 Euro für Produkte aus dem Sortiment unseres Kundenservice.

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 (z. B. bei Unfällen) oder wenn die Verspätung durch im Vorfeld angekündigte Veranstaltungen bzw. Baumaßnahmen entstanden ist.



Anschlussgarantie

Garantiefall

Ein ausgewiesener Anschluss, z. B. in der Nacht am Postplatz oder an einem weiteren zentralen Umsteigepunkt im DVB-Liniennetz wird nicht eingehalten.

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 Euro für Produkte aus dem Sortiment unseres Kundenservice.

Das gilt es zu beachten

Die Anschlussgarantie gilt für alle Verkehrsmittel der DVB. Grundlage ist der tagesaktuelle Fahrplan. Die Weiterbeförderung bezieht sich auf unser Bedienegebiet. 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).



Sauberkeitsgarantie

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.

Das gilt es zu beachten

Die Sauberkeitsgarantie gilt für alle Verkehrsmittel der DVB. Die Gutschrift beträgt maximal 20,00 Euro nach Vorlage der Rechnung/Quittung über die Reinigung. Die Garantie gilt nicht, wenn Ihre Kleidung durch Dritte, beispielsweise andere Fahrgäste, verschmutzt wird.



Antwortgarantie

Garantiefall

Wir haben auf ein bei uns registriertes Kundenanliegen mit Hinweisen, Vorschlägen oder Beschwerden nicht innerhalb von 10 Arbeitstagen reagiert.

Erstattungsleistung

Sie erhalten einen Gutschein über 5,00 Euro für Produkte aus dem Sortiment unseres Kundenservice.

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. Schriftwechsel zu Themen im DVB-Einsteiger oder im Kundenmagazin *bewegt!* sowie Anfragen in Verbindung mit Sonderfahrten u. ä. sind ebenfalls kein Bestandteil der Antwortgarantie.