

Der gesamte Schriftverkehr ist an die genannten Anschrift / Mailadresse zu richten:

Dresdner Verkehrsbetriebe AG
Handyticket-Kundenservice
Postfach 10 09 55
01079 Dresden
Mail: handyticket@dvbag.de

bzw.

DB Regio AG – Region Sachsen – Kundendialog
Dohnanyistraße 11
04103 Leipzig
Telefon: 01806 – 99 66 33
(weiter per Telefontaste 3 für „Kundendialog“ und Taste 1 für „Nahverkehr“)
Fax: (03 41) 96 78 35 18
E-Mail: kundendialog.suedost@bahn.de

8 Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Gewährung der VVO-Kundengarantien

1 Garantiefälle

Im Rahmen der VVO-Kundengarantie werden von den teilnehmenden Verkehrsunternehmen gegenüber den Fahrgästen folgende Garantien übernommen:

- Pünktlichkeitsgarantie (Verspätungen, Verfrühungen oder vorzeitiges Ende einer Fahrt)
- Anschlussgarantie (Garantieanschlüsse ab 21.00 Uhr gemäß Fahrplan)
- Sauberkeitsgarantie (Reinigungskostenerstattung)
- Informationsgarantie (Kompetenz)
- Antwortgarantie

2 Anwendungsbereich der VVO-Kundengarantie

Die Rechte aus der VVO-Kundengarantie sind an eine Fahrt der Fahrgäste mit den Fahrzeugen der teilnehmenden Verkehrsunternehmen (derzeit DB Regio AG, Städtebahn Sachsen GmbH und Bayerische Oberlandbahn GmbH) auf den folgenden Strecken und Teilstrecken gebunden:

- S 1 Schöna – Bad Schandau – Pirna – Dresden – Meißen Triebischtal
- S 2 Dresden-Flughafen – Pirna
- S 3 / RE 3 / RB 30 Dresden – Tharandt – Klingenberg-Colmnitz
- RE 15 Dresden – Großenhain – Ruhland – Hoyerswerda
- RE 18 Dresden – Großenhain – Ruhland
- SE 19 Dresden – Altenberg
- RB 31 Dresden – Cossebaude – Coswig – Großenhain – Elsterwerda-Biehla
- SB 33 Dresden – Königsbrück
- SB 34 Dresden – Kamenz
- RB 45 Stauchitz – Elsterwerda

- RE 50 Dresden – Riesa – Oschatz – Leipzig Hbf
- SB 71 Pirna – Neustadt – Sebnitz
- SB 72 Heidenau – Altenberg
- U 28 Sebnitz – Bad Schandau – Schöna

3 Voraussetzung für die Inanspruchnahme der VVO-Kundengarantie

Der Garantiefall muss innerhalb einer Frist von 10 Arbeitstagen (Tage, die nicht auf einen Sonnabend, Sonntag oder Feiertag fallen) nach Vorfalldatum angemeldet werden. Es erfolgt keine Eingangsbestätigung der Anmeldung.

Für die Inanspruchnahme der Garantieleistungen ist des Weiteren die Vorlage eines gültigen VVO-Tickets für die bemängelte Fahrt erforderlich. Dabei ist eine Kopie des genutzten Fahrausweises, bei Chipkarten (FAHRKARTE) Vorder- und Rückseite, ausreichend. Es genügt nicht die erklärte Absicht, ein VVO-Ticket kaufen zu wollen.

Für die Inanspruchnahme der Kundengarantien ist auch die Vorlage eines gültigen MDV-Tickets für die bemängelte Fahrt – beschränkt auf die Teilstrecke Oschatz – Leipzig Hbf des RE 50 – möglich. Dabei ist eine Kopie des genutzten Fahrausweises, bei Chipkarten (z.B. UmweltCard) Vorder- und Rückseite, ausreichend. Es genügt nicht die erklärte Absicht, ein MDV-Ticket kaufen zu wollen.

Alle anderen Fahrkarten (z. B. DB, VMS) sind von der Garantieleistung ausgeschlossen. Ebenso ausgeschlossen sind vollständig von Schulträgern finanzierte Schülerfahrkarten.

4 Anmeldung des Garantiefalls

Der Garantiefall kann über folgende Wege den teilnehmenden Verkehrsunternehmen mitgeteilt werden:

- im Internet unter www.vvo-online.de
- per E-Mail an kundengarantie@vvo-online.de
- an der KundengarantieHotline unter 0800 3 111 888 (der Anruf ist gebührenfrei)
- schriftlich mit der Kundengarantiekarte, die in allen Fahrzeugen und Servicezentren der teilnehmenden Verkehrsunternehmen sowie der VVO-Mobilitätszentrale erhältlich ist
- per Fax an 0351 / 852 65 13
- persönlich in allen Kundenzentren der teilnehmenden Verkehrsunternehmen oder in der VVO-Mobilitätszentrale

5 Garantieleistungen

Als Entschädigung für entstandene Unannehmlichkeiten reichen die teilnehmenden Verkehrsunternehmen ein Garantieticket (VVO: 4er-Karte, MDV: Einzelfahrkarte für 7 Tarifzonen) aus oder kommen für entstandene Unkosten (Reinigung und Zusatzkosten Weiterbeförderung) auf. Die Barauszahlung oder Erstattung der Garantietickets ist nicht möglich.

5.1 Ausgabe eines Garantietickets für Verspätungen am Ziel

Ab 15 Minuten Verspätung des Fahrzeugs an der Zielhaltestelle erhält der Fahrgast vom teilnehmenden Verkehrsunternehmen ein Garantieticket. Das Garantieticket wird in Form einer 4er-Karte (PS 1 – PS 4) gemäß VVO-Tarif ausgegeben. Bei Fahrten auf der Teilstrecke Oschatz – Leipzig Hbf des RE 50 kann das Garantieticket nach Wahl

des Fahrgastes auch als Einzelfahrkarte für 7 Tarifzonen gemäß MDV-Tarif ausgegeben werden.

Die Ausgabe des Garantietickets ist an eine tatsächlich verspätete Ankunft mit regulären Verkehrsmitteln der teilnehmenden Verkehrsunternehmen an der Zielhaltestelle der Gesamtstrecke gebunden. Durch Unterwegsverspätungen des Zuges hat der Fahrgast keinen Nachteil, solange er dennoch pünktlich an seiner Zielhaltestelle ankommt.

Wenn mehrere Personen berechtigterweise ein VVO-Ticket oder ein MDV-Ticket (z.B. Familientageskarte oder Kleingruppenkarte) nutzen und die Pünktlichkeitsgarantie in Anspruch nehmen wollen, muss für alle anspruchsberechtigten Personen je ein Garantiefall angemeldet werden.

Sofern höhere Gewalt die Ursache für die Unpünktlichkeit ist, besteht kein Anspruch auf die Ausgabe eines Garantietickets. Höhere Gewalt liegt vor, wenn ein betriebsfremdes, von außen durch elementare Naturkräfte oder durch Handlungen dritter Personen herbeigeführtes Ereignis eintritt, das nach menschlicher Einsicht und durch äußerste, nach der Sachlage vernünftigerweise zu erwartende Sorgfalt nicht verhütet oder unschädlich gemacht werden kann und auch nicht wegen seiner Häufigkeit vom teilnehmenden Verkehrsunternehmen in Kauf zu nehmen ist.

Die Pünktlichkeitsgarantie ist zugbezogen. Verspätungen, die durch Anschlussverluste entstehen, unterliegen den Bestimmungen der Anschlussgarantie.

Tritt die Verspätung an der Zielhaltestelle im Rahmen der durch das teilnehmende Verkehrsunternehmen organisierten Weiterbeförderung auf, besteht kein Anspruch auf die Ausgabe eines Garantietickets.

5.2 Organisation der Weiterbeförderung

In den folgenden Fällen hat der Fahrgast Anspruch auf schnellstmögliche, alternative Weiterbeförderung an die Zielhaltestelle seiner Fahrt im VVO-Gebiet:

- ab 15 Minuten Verspätung des Fahrzeugs an der Einstiegshaltestelle
- bei verfrühter Abfahrt des Fahrzeugs an der Einstiegshaltestelle
- bei außerplanmäßigem Ende der Fahrt vor Erreichen der Zielhaltestelle
- bei Nicht-Erreichen eines gesicherten Anschlusses gemäß Fahrplan

sofern nicht höhere Gewalt eine alternative Weiterbeförderung unmöglich macht. Höhere Gewalt liegt vor, wenn ein betriebsfremdes, von außen durch elementare Naturkräfte oder durch Handlungen dritter Personen herbeigeführtes Ereignis eintritt, das nach menschlicher Einsicht und durch äußerste, nach der Sachlage vernünftigerweise zu erwartende Sorgfalt nicht verhütet oder unschädlich gemacht werden kann und auch nicht wegen seiner Häufigkeit vom teilnehmenden Verkehrsunternehmen in Kauf zu nehmen ist.

Die vorgenannten Weiterbeförderungsansprüche der Fahrgäste bestehen auch bei einem Fahrtziel im MDV-Gebiet, soweit dieses im Umkreis von 3 km um die planmäßigen Haltepunkte der Teilstrecke Oschatz – Leipzig Hbf des RE 50 liegt.

Wird ein Garantieanschluss (<https://www.vvo-online.de/doc/Garantieanschluesse.pdf>) nicht erreicht und ist die betrieblich festgelegte Wartezeit des abbringenden Verkehrsunternehmens überschritten, garantiert das verspätet zubringende Verkehrsunternehmen die alternative Weiterbeförderung der von diesem Anschlussverlust betroffenen Kunden.

Wird ein Garantieanschluss durch die Unterschreitung der betrieblichen Wartezeitregelung des abbringenden Verkehrsunternehmens nicht erreicht, garantiert das

abbringende Verkehrsunternehmen die alternative Weiterbeförderung der von diesem Anschlussverlust betroffenen Fahrgäste.

Zulässige Formen der Weiterbeförderung sind Bus-Ersatzverkehre sowie Möglichkeiten der alternativen Weiterbeförderung unter Einbeziehung von Regelverkehren des SPNV/ÖPNV, wenn solche Formen zu gleichwertigen alternativen Weiterbeförderungen führen. Sind diese nicht verfügbar, ist in Abstimmung mit der KundengarantieHotline unter 0800 3 111 888 (der Anruf ist gebührenfrei), auch eine Weiterbeförderung mittels Taxi möglich.

5.3 Erstattung von Reinigungskosten

Bei Verschmutzung von Kleidung durch Verunreinigungen in oder an den Fahrzeugen können Reinigungskosten geltend gemacht werden.

Die Reinigungskosten werden gegen Vorlage einer gültigen Fahrkarte für die bemängelte Fahrt sowie eines Nachweises der Reinigungskosten erstattet.

Die Erstattung von Reinigungskosten kann unabhängig von einer Stellungnahme durch das verursachende Verkehrsunternehmen erfolgen.

5.4 Umfassende Information

Informationen über Störungen im Betriebsablauf werden im betroffenen Fahrzeug des teilnehmenden Verkehrsunternehmens innerhalb von 5 Minuten ab Störungsbeginn bekannt gegeben, in der Regel mit Angabe der Störungsursache und der voraussichtlichen Dauer der Störung. Nach dem erstmaligen Auftreten der Störung informiert das Unternehmen im weiteren Verlauf der Fahrt an Knotenbahnhöfen, mit dem Ziel, den entstehenden Zeitverlust des Kunden zu minimieren. Betroffene Kunden haben bei schuldhafter Fehl- oder Nichtinformation des teilnehmenden Verkehrsunternehmens Anspruch auf ein Garantieticket. Das Garantieticket wird in Form einer 4er-Karte (PS 1 – PS 4) gemäß VVO-Tarif ausgegeben. Bei Fahrten auf der Teilstrecke Oschatz – Leipzig Hbf des RE 50 kann das Garantieticket nach Wahl des Fahrgastes auch als Einzelfahrkarte für 7 Tarifzonen gemäß MDV-Tarif ausgegeben werden.

Bei fehlerhaften oder unvollständigen Informationen des teilnehmenden Verkehrsunternehmens zum VVO-Tarif oder MDV-Tarif, aufgrund derer ein Kunde einen zu hohen Fahrpreis gezahlt hat, wird dieser mit einem Garantieticket entschädigt. Das Garantieticket wird in Form einer 4er-Karte (PS 1 – PS 4) gemäß VVO-Tarif ausgegeben. Bei Fahrten auf der Teilstrecke Oschatz – Leipzig Hbf des RE 50 kann das Garantieticket nach Wahl des Fahrgastes auch als Einzelfahrkarte für 7 Tarifzonen gemäß MDV-Tarif ausgegeben werden.

Eine Garantie für die Angaben der Informationsmedien, die nicht im Verantwortungsbereich des teilnehmenden Verkehrsunternehmens liegen (z.B. Zugzielanzeiger und Durchsagen an Bahnsteigen sowie Informationen von Mitarbeitern anderer Unternehmen) wird nicht übernommen.

5.5 Beantwortung von Kundenanliegen

Der Kunde hat Anspruch auf die Beantwortung jedes bei den teilnehmenden Verkehrsunternehmen (siehe Punkt 2) in Textform eingegangenen Anliegens oder Hinweises. Die Antwort wird vom betroffenen Verkehrsunternehmen bearbeitet und dem Kunden in Textform übersandt. Dabei ist eine Frist von 10 Arbeitstagen ab Stellen der Anfrage einzuhalten. Wenn dies nicht möglich ist, wird in dieser Frist ein Zwischenbescheid versandt. Die Endbearbeitung erfolgt nicht später als 1 Monat nach Eingang der Anfrage.

Bei Fristverletzung besteht Anspruch auf ein Garantieticket. Das Garantieticket wird in

9 Tarifbestimmungen für das FerienTicket Sachsen (FTS) 2017

1 Grundsatz

- 1.1. Soweit nachfolgend nicht anders genannt, gelten die jeweiligen Beförderungsbedingungen der Verbände und der am Aktionsangebot teilnehmenden Verbundverkehrsunternehmen (VU).
- 1.2. Der Beförderungsvertrag kommt mit dem jeweiligen VU zustande, dessen Fahrzeug der Fahrgast nutzt.
- 1.3. Der Verkauf der FTS erfolgt im Namen und auf Rechnung des ausgebenden VU.

2 Berechtigte

Das FTS erhalten Schüler und Auszubildende sowie Teilnehmer an einem freiwilligen sozialen oder ökologischen Jahr sowie am Bundesfreiwilligendienst bis zum 21. Geburtstag. Maßgebend ist das Alter am ersten Ferientag.

3 Fahrkarte und Fahrpreis

- 3.1. Das FerienTicket Sachsen wird zum Preis von 28,00 € (inkl. MwSt.) pro Jahr verkauft.
- 3.2. Das FTS ist personengebunden und nicht übertragbar. Die Berechtigung zur Nutzung muss bei der Fahrausweiskontrolle durch ein Kontrollmedium mit Lichtbild und Geburtsdatum (Schülerausweis, Kundenkarte eines beteiligten Verkehrsverbundes (u.a. Grundkarte des VVV), Schülerjahreskarte des VVV des abgelaufenen Schuljahres ggf. in Verbindung mit dem Personalausweis) nachgewiesen werden können.
- 3.3. Vorname und Name des Inhabers sind in dem dafür vorgesehenen Feld des FTS lesbar und unauslöschlich einzutragen.
- 3.4. Ein Wechsel vom regionalen SchülerFerienTicket (VVV-VMS), vom SuperSommerFerienTicket (VVO-ZVON) bzw. vom Schülerferienticket für das Bundesland Sachsen-Anhalt und MDV-Gebiet zum FTS durch Nachlösen des Differenzbetrages ist nicht möglich.

4 Gültigkeitsdauer

Das FTS gilt täglich, jedoch nicht montags bis freitags zwischen 04:00 Uhr und 08:00 Uhr, im Zeitraum vom 24. Juni 2017 bis 06. August 2017.

5 Geltungsbereich

- 5.1. Das FTS gilt in Sachsen sowie im gesamten Mitteldeutschen Verkehrsverbund in allen regulären Linienverkehrsmitteln (Nahverkehrszüge der Eisenbahnen, Busse, Straßenbahnen und alternative Bedienformen). Ausnahmen sind in der Anlage geregelt.
- 5.2. Das FTS wird nur für die 2. Wagenklasse ausgegeben. Ein Übergang in die 1. Wagenklasse ist ausgeschlossen.
- 5.3. Soweit Schülerferientickets benachbarter Bundesländer an den Geltungsbereich des FTS's angrenzen, können diese miteinander kombiniert werden. In diesen Fällen gilt das FTS bis zum ersten Verkehrshalt im Geltungsbereich des angrenzenden Schülerferientickets bei Vorlage des Anslusstickets.
- 5.4. Im sächsischen und thüringischen Teil des Mitteldeutschen Verkehrsverbunds sind bei Nutzung alternativer Bedienformen, wie Rufbus, Rufbuszuschläge gemäß den für die Fahrten gültigen Tarifbestimmungen nach Teil C, Pkt. 2 des MDV-Tarifs zu zahlen. Im Verkehrsverbund Oberelbe gilt das FTS nicht in Anrufsammeltaxen.