

Datenschutz

Als Abo-Nutzer treten Sie in eine Vertragsbeziehung mit der DVB AG. Die DVB AG verwendet Ihre Daten (Ticketart, Geltungsbereich und persönliche Daten) unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen zur Erfüllung dieses Vertrages und für eigene Marktforschungszwecke.

Ich bin damit einverstanden, dass meine Daten (Ticketart, Geltungsbereich und persönliche Daten) für aktuelle Informationen und Eigenwerbung des Verkehrsunternehmens verwendet werden.

Ich bin damit einverstanden, dass meine Daten (Ticketart, Geltungsbereich und persönliche Daten) für die Markt- und Meinungsforschung des Verkehrsunternehmens bzw. des VVO genutzt werden.

Sie können mich dazu folgendermaßen kontaktieren (zusätzlich zum Postweg):
Ihre Zustimmung können Sie jederzeit widerrufen.

Telefon

SMS

E-Mail

Datum

Unterschrift Abo-Nutzer (wenn unter 18 Jahren, gesetzlicher Vertreter)

X

Was wir noch gern von Ihnen wissen möchten:

Wie wurden Sie auf das ABO aufmerksam?

- Empfehlung durch Freunde & Bekannte
- durch Werbung / Kampagnen
- durch Veranstaltungen
- über die Allg. Tarifinformationen im Internet, in Haltestellen, etc.
- durch die persönliche Beratung im DVB-Service

Wie oft haben Sie vor Abschluss dieses ABOs üblicherweise den ÖPNV genutzt?

- (fast) täglich
- 3-4 Tage/ Woche
- 1-2 Tage/ Woche
- 1-3 Tage/ Monat
- Seltener
- Nie



Welches Ticket nutzten Sie vorher?

- Einzelfahrschein / 4er Karte / Tageskarte
- Wochenkarte
- Monatskarte
- Jahreskarte
- SemesterTicket

So erreichen Sie uns - unsere Standorte und Öffnungszeiten


Kundenzentrum am Postplatz

Öffnungszeiten:
Montag - Freitag 09:30 - 19:00 Uhr
Samstag 10:00 - 18:00 Uhr

Haltestelle Postplatz  1, 2, 4, 8, 9, 11, 12  94

Servicepunkt Albertplatz

Öffnungszeiten:
Montag - Freitag 09:00 - 18:00 Uhr
Samstag 09:00 - 16:00 Uhr

Haltestelle Albertplatz  3, 6, 7, 8, 11

Servicepunkt Hauptbahnhof · keine Abo-Bearbeitung

Öffnungszeiten:
Montag - Freitag 08:00 - 19:00 Uhr
Samstag 08:00 - 18:00 Uhr
Sonn- & Feiertag 09:00 - 18:00 Uhr

Haltestelle Hauptbahnhof  3, 7, 8, 10  66
Haltestelle Hauptbahnhof Nord  3, 7, 8, 9, 11

Servicepunkt Prager Straße

Öffnungszeiten:
Montag - Freitag 09:00 - 19:00 Uhr
Samstag 09:00 - 18:00 Uhr

Haltestelle Prager Straße  8, 9, 11, 12  62

Empfangsservice im DVB-Verwaltungsgebäude

Trachenberger Straße 40

Öffnungszeiten:
Montag - Freitag 07:00 - 19:00 Uhr
Samstag 08:00 - 13:30 Uhr

Haltestelle Betriebshof Trachenberge  64, 70

Servicepunkt Pirnaischer Platz · keine Abo-Bearbeitung Ausbildungsobjekt

Öffnungszeiten:
Montag - Samstag 09:00 - 17:00 Uhr

Haltestelle Pirnaischer Platz  1, 2, 3, 4, 7, 12  62, 75

Servicerufnummer 0351 857-1011

Montag - Freitag 07:00 - 19:00 Uhr
Samstag 08:00 - 18:00 Uhr
Sonn- & Feiertag 09:00 - 18:00 Uhr

E-Mail service@dvbag.de

www.dvb.de

Kundenzentrum
Postplatz 1
01067 Dresden

Auszug aus dem Tarif des Verkehrsverbundes Oberelbe

Regelungen zum Abonnement und zu Jahreskarten (Anlage 5)

(Stand: 01.11.2015)

1 Abonnementfahrkarten

- (1) Monats- und 9-Uhr-Monatskarten werden auf einen entsprechenden Antrag hin auch im Abonnement ausgegeben. Das Vertragsverhältnis kann grundsätzlich jeweils am ersten Kalendertag eines Monats begonnen werden, wenn spätestens am 10. des Vormonats der Antrag mit gültigem SEPA-Basis-Lastschriftmandat bei einem Verkehrsunternehmen vorliegt. Der Antrag ist bei jedem Verkehrsunternehmen ohne Gebühr erhältlich. Eine Anmeldung per Internet ist bei der DVB AG und der DB AG ebenfalls möglich.

Die in Teil A § 1 genannten Verkehrsunternehmen können Abonnements in Form einer Chipkarte mit elektronischem Fahrausweis (im Folgenden „Chipkarte mit eFAW“ genannt) ausgeben.

Der Vertrag wird mit einer Mindestlaufzeit von 12 zusammenhängenden Monaten unbefristet abgeschlossen. Der Abschluss des Vertrages setzt voraus, dass der Abonnementkunde gegenüber den Verkehrsunternehmen etwaige Zahlungsverpflichtungen aus vorangegangenen Beförderungsverträgen erfüllt hat.

Der Abschluss eines Abonnementvertrages durch Gewerbetreibende mit dem Zweck, daraus überwiegend einen geldwerten Vorteil zu erzielen, ist mit Ausnahme des JobTickets nicht zulässig.

- (2) Mit dem Antrag ist durch den Abonnementkunden oder, wenn er nicht selbst der Kontoinhaber ist, durch den Kontoinhaber das SEPA-Basis-Lastschriftmandat schriftlich zu erteilen. Der monatlich zu entrichtende Betrag ist jeweils an dem vom Verkehrsunternehmen mitgeteilten Werktag/Bankarbeitstag des Nutzungsmonates fällig. Der Kontoinhaber ermächtigt das Verkehrsunternehmen mit seiner Unterschrift, Zahlungen und somit das Beförderungsentgelt der erforderlichen Preisstufe laut dem jeweils geltenden Tarif des Verkehrsverbundes Oberelbe, anfallende Gebühren und sonstige, aus dem Vertragsverhältnis entstehende Beträge von seinem Konto mittels SEPA-Lastschrift einzuziehen. Der das SEPA-Basis-Lastschriftmandat Erteilende hat für entsprechende Deckung des Kontos zu sorgen. Die Widerspruchsfrist des Schuldners gegen die Lastschrift beträgt acht Wochen. Die Verkehrsunternehmen behalten sich eine Bonitätsprüfung vor. Ist eine SEPA-Basis-Lastschrift aus Gründen nicht ausführbar, die der Abonnementkunde und/oder Kontoinhaber zu vertreten hat, sind dadurch entstehende und verauslagte Bankgebühren von ihm zu erstatten sowie eine Bearbeitungsgebühr gemäß Teil D Anlage 6 zu zahlen (per Überweisung oder Barzahlung).

- (3) Die Preistabelle in Teil D Anlage 3 enthält das monatliche Beförderungsentgelt.

Erfolgt eine Kündigung nach Absatz (8) vor dem Ablauf der ersten 12 Monate, wird eine Nachforderung vorgenommen, wobei der Abonnementkunde so gestellt wird, als wenn er Monatskarten zum Normalfahrpreis erworben hätte.

- (4) Der Abonnementkunde erhält rechtzeitig auf geeignete Weise seine Fahrausweise. In diesen sind der jeweilige Gültigkeitsraum und der Gültigkeitsmonat eingedruckt, so dass eine Entwertung durch den Abonnementkunden entfällt. Die vom Verkehrsunternehmen übersandten Fahrausweise bleiben bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum des ausgebenden Verkehrsunternehmens. Sollten die Fahrausweise nicht rechtzeitig beim Abonnementkunden eingegangen sein, so muss sich dieser bis spätestens 2 Arbeitstage vor Beginn des neuen Monats beim Abo-führenden Verkehrsunternehmen melden.

Die Chipkarte mit eFAW wird dem Abonnementkunden bzw. dessen gesetzlichen Vertreter postalisch zugestellt. Der Abonnementkunde ist verpflichtet, bei Nichterhalt das Abo-führende Verkehrsunternehmen unverzüglich, jedoch spätestens bis 2 Arbeitstage vor Beginn des ersten Gültigkeitsmonats, schriftlich oder persönlich zu informieren. Zudem kann die Chipkarte mit eFAW in besonders bekannt gegebenen Verkaufsstellen ausgegeben werden.

- (5) Bei Verlust der vom Verkehrsunternehmen übergebenen Fahrausweise zum Normalfahrpreis erfolgt kein Ersatz.

Sofern der Kunde eine Chipkarte mit eFAW erhalten hat, ist der Verlust oder die Beschädigung der Chipkarte mit eFAW dem Abo-führenden Verkehrsunternehmen unverzüglich mitzuteilen. Die ursprünglich ausgegebene Chipkarte mit eFAW wird gesperrt. Für die Ausstellung einer neuen Chipkarte mit eFAW wird ein Entgelt gemäß Teil D Anlage 6 erhoben.

Beruhet die Beschädigung oder Nichtlesbarkeit der Chipkarte mit eFAW auf einem durch das ausstellende oder das kontrollierende Verkehrsunternehmen zu vertretenden Umstand, so entfällt die Gebühr für die Ausstellung der neuen Chipkarte mit eFAW.

- (6) Änderungen zur Person oder Anschrift sowie Änderungen zur räumlichen Gültigkeit der Abonnementfahrkarte sind dem Verkehrsunternehmen unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Für die Änderungen zur Abonnementfahrkarte ist eine Gebühr gemäß Teil D Anlage 6 zu zahlen. Davon ausgeschlossen sind Änderungen, die auf den Wegfall der Berechtigung zur Inanspruchnahme der aktuell genutzten Abonnementfahrkarten zurück zu führen sind.

Änderungen zur Bankverbindung sind bis spätestens zum 10. Kalendertag des Vormonats schriftlich dem Verkehrsunternehmen mitzuteilen. Geht diese Mitteilung danach ein, erfolgt die nächste Abbuchung nochmals vom bisherigen Konto. Hieraus entstehende Kosten (z.B. Rückbuchungen, Rücklastschrift) trägt der Abonnementkunde bzw. Kontoinhaber.

- (7) Eine Hinterlegung einer Abokarte bzw. eine Sperrung der Chipkarte mit eFAW nach Teil A, § 10 (3) ist nur im nachgewiesenen Krankheitsfall mit verbundener Arbeitsunfähigkeit möglich.

- (8) Das Vertragsverhältnis endet durch Kündigung

- seitens des Abonnementkunden zum Ablauf eines Kalendermonates unter Anwendung des Abs. (3) bzw. zum Zeitpunkt einer Tarifänderung ohne Anwendung des Abs. (3). Die Kündigung muss spätestens am 10. Kalendertag des letzten Nutzungsmonates dem Verkehrsunternehmen schriftlich vorliegen.

- seitens des Verkehrsunternehmens, wenn der die Einzugsermächtigung zur SEPA-Basis-Lastschrift Erteilende die damit verbundenen Bedingungen nicht einhält, insbesondere nicht für entsprechende Deckung des Kontos gesorgt oder das Konto ohne rechtzeitige Mitteilung (4 Wochen vor der nachfolgenden Abbuchung) aufgelöst hat und er damit eine Rücklastschrift verursachte.

- (9) Eine Kündigung wird erst wirksam und die Lastschrift erst eingestellt, wenn der Abonnementkunde die noch in seinem Besitz befindlichen (ihm übergebenen) Fahrausweise bzw. die Chipkarte mit eFAW an das Abo-führende Verkehrsunternehmen zurückgegeben und eventuell ausstehende Beförderungsentgelte und Gebühren beglichen hat.

2 Abonnementfahrkarten zum ermäßigten Fahrpreis

Zusätzlich zum Abschnitt 1 gelten für Abonnementfahrkarten zum ermäßigten Fahrpreis folgende Regelungen:

- (1) Für eine Abonnementfahrkarte zum ermäßigten Fahrpreis muss für alle in Teil B, Abschnitt 5.2, Absatz (2) genannten Kunden die Kundenkarte durch eine dort genannte Bildungseinrichtung bestätigt sein. Die Bestätigung auf der Kundenkarte kann durch das Abo-führende Verkehrsunternehmen erfolgen, wenn eine Bestätigung der Bildungseinrichtung bereits auf dem Abo-Antrag erfolgte.

- (2) Bei Verlust des Fahrausweises oder der Kundenkarte kann auf Antrag beim ausgebenden Verkehrsunternehmen oder, sofern die Ausgabe über den Schulträger erfolgt, über den Schulträger Ersatz gestellt werden. Dafür ist eine Gebühr pro Monatsabschnitt, Chipkarte mit eFAW bzw. Kundenkarte gemäß Teil D Anlage 6 zu zahlen.

- (3) Mit dem Zeitpunkt des Wegfalls der Voraussetzung für die Inanspruchnahme der Ermäßigung ist der Kunde verpflichtet, sein Abonnement in ein anderes zum Normalfahrpreis umzuwandeln oder zu kündigen.
- (4) Die Schülerbeförderung wird vorwiegend auf vertraglicher Basis mit dem Schulwegkostenträger über ein Schülerabonnement geregelt. In diesem Fall erhält der Schüler die für das Schuljahr festgelegte Anzahl Monatsabschnitte der ermäßigten Abonnementfahrkarte (in der Regel 11 Stück im Kalenderjahr) der erforderlichen Preisstufe. Für die Preisbildung wird der Preis der ermäßigten Abonnementfahrkarte zugrunde gelegt und für das Kalenderjahr grundsätzlich 11x berechnet.

3 Jahreskarten und Jahreskarten auf Antrag

- (1) Die Jahreskarte, gültig ab 01. Januar eines jeden Jahres, kann vom November des Vorjahres bis März des Gültigkeitsjahres erworben werden. Der dazu jährlich neu zu stellende Antrag (nicht erforderlich bei DB AG und DVB AG) muss spätestens am 10. des Vormonates bei einem Verkehrsunternehmen vorliegen. Erteilt der Antragsteller die Ermächtigung für eine SEPA-Basis-Lastschrift über den Jahresbetrag des Beförderungsentgeltes, erfolgt die SEPA-Basis-Lastschrift von seinem Konto nach Eingang des vollständig ausgefüllten Antragsformulars. Die Zusendung der Jahreskarte bzw. der Chipkarte mit eFAW an den Kunden erfolgt grundsätzlich erst nach Zahlungseingang.
- (2) Erfolgt die Rückgabe der Jahreskarte nach Abschnitt 1 (8) vor dem Ablauf des Kalenderjahres, wird eine Nachforderung (einschließlich Rückgabemonat) vorgenommen, wobei der Jahreskarteninhaber so gestellt wird, als wenn er Monatskarten zum Normal- bzw. ermäßigten Fahrpreis erworben hätte.
- (3) Bei Verlust der vom Verkehrsunternehmen übergebenen Jahreskarte zum Normalfahrpreis erfolgt kein Ersatz.

Sofern der Kunde eine Chipkarte mit eFAW erhalten hat, ist der Verlust oder die Beschädigung der Chipkarte mit eFAW dem ausgebenden Verkehrsunternehmen unverzüglich mitzuteilen. Die ursprünglich ausgegebene Chipkarte mit eFAW wird gesperrt. Für die Ausstellung einer neuen Chipkarte mit eFAW wird ein Entgelt gemäß Teil D Anlage 6 erhoben. In diesem Fall ist die Vorlage des Ausgabe- bzw. Verkaufsbeleges zwingend erforderlich.

Beruhet die Beschädigung oder Nichtlesbarkeit der Chipkarte mit eFAW auf einem durch das ausstellende oder das kontrollierende Verkehrsunternehmen zu vertretenden Umstand, so entfällt die Gebühr für die Ausstellung der neuen Chipkarte mit eFAW.

Bei Verlust der vom Verkehrsunternehmen übergebenen Jahreskarte zum ermäßigten Fahrpreis gelten die Regelungen gemäß Abschnitt 2 Abs. (2) sinngemäß.

- (4) Die Regelungen gemäß Abschnitt 1 gelten entsprechend.

4 Zusätzliche Regelungen für Chipkarten mit eFAW

Die Chipkarte mit eFAW ist Eigentum des Kundenvertragspartners. Zum Vertragsende (durch Zeitablauf bzw. Kündigung) wird die Chipkarte mit eFAW durch den Kundenvertragspartner gesperrt und ist innerhalb von 10 Tagen nach Vertragsende an diesen zurückzugeben. Bei Überschreitung dieser Frist wird ein Entgelt gemäß Teil D Anlage 6 fällig, es sei denn, der Kunde weist nach, dass er die Fristüberschreitung nicht zu vertreten hat. Das Entgelt wird im Lastschriftverfahren abgebucht bzw. mit einem bestehenden Guthaben verrechnet.

Ist die Kartengültigkeit abgelaufen, wird dem Kunden unaufgefordert eine neue Chipkarte mit eFAW zugesandt.

Ist eine Änderung des Geltungsbereiches und/oder persönlicher Daten erforderlich, wird dem Kunden auf Antrag eine neue Chipkarte mit eFAW zugesandt bzw. werden die Änderungen in einem Kundenzentrum auf der vorhandenen Karte durchgeführt.

Bei Übergabe oder Zusendung der Chipkarte mit eFAW sind im Begleitschreiben die auf dem Chip gespeicherten Daten aufgeführt. Der Kunde hat die Daten auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu prüfen. Fehlerhafte Daten sind dem Kundenvertragspartner unverzüglich, jedoch spätestens bis 2 Arbeitstage vor Beginn des ersten Gültigkeitstages, schriftlich oder persönlich anzuzeigen.

Die Daten auf dem Chip können auf Wunsch des Kunden durch Auslesen der Chipkarte in besonders bekannt gegebenen Verkaufsstellen geprüft werden.

5 Datenschutz

Die Verkehrsunternehmen speichern alle Kundendaten in einer geschützten Datenbank. Zugriff darauf haben nur unterwiesene und auf das Datengeheimnis verpflichtete Mitarbeiter. Eine Weitergabe findet ausschließlich im zur Erfüllung des ABO-Vertrages notwendigen Umfang statt. Die Daten erhaltenden Unternehmen sind ebenfalls an das Bundesdatenschutzgesetz und andere relevante gesetzliche Vorschriften gebunden. Soweit die Verkehrsunternehmen gesetzlich oder per Gerichtsbeschluss dazu verpflichtet sind, werden Kundendaten an auskunftsberechtigte Stellen übermittelt.

So erreichen Sie uns

Kundenzentrum am Postplatz

Kundenzentrum
Postplatz 1
01067 Dresden

Öffnungszeiten:



Montag - Freitag 09:30 - 19:00 Uhr
Samstag 10:00 - 18:00 Uhr

Servicrufnummer 0351 857-1011

Montag - Freitag 07:00 - 19:00 Uhr
Samstag 08:00 - 18:00 Uhr
Sonn- & Feiertag 09:00 - 18:00 Uhr

www.dvb.de

E-Mail service@dvbag.de

Haltestelle Postplatz  1, 2, 4, 8, 9, 11, 12  94