

GARANTIEKARTE

Schreiben Sie uns – wir lösen Ihr Problem.

Bitte füllen Sie alle Felder dieser Garantiekarte sorgfältig aus. Je genauer Sie uns informieren, desto schneller können wir in Aktion treten.

Schicken Sie die ausgefüllte Garantiekarte zusammen mit der Reinigungs- oder Taxiquote in einem Briefumschlag möglichst innerhalb von **10 Tagen** nach dem Grund der Beanstandung an uns zurück oder geben Sie einfach alles in einem unserer BREMERHAVEN BUS-Kundencenter ab. Oder faxen Sie uns die ausgefüllte Seite der Garantiekarte zusammen mit der Reinigungs- oder Taxiquote (Fax: 0471/3003-410). **Eine Soforterstattung beim Fahr- und Servicepersonal ist nicht möglich.**

Sie können sich auch online unter www.vbn.de an uns wenden.

Wir danken für Ihre Mithilfe.

Antwort

Verkehrsgesellschaft
Bremerhaven AG
Zur Hexenbrücke 11
27570 Bremerhaven

Irgendwas schief gelaufen? Nehmen Sie Kontakt mit uns auf.

Füllen Sie einfach die anhängende Garantiekarte aus und schildern Sie uns das Problem. Nach Eingang Ihrer Karte samt den entsprechenden Quittungen werden wir uns innerhalb weniger Tage bei Ihnen melden und die Sache aus der Welt schaffen. Übrigens: Weitere Garantiekarten erhalten Sie in den BREMERHAVEN BUS-Kundencentern.

Um in Zukunft noch besser zu werden, sind wir auf Ihre Mithilfe angewiesen. Deshalb bitten wir Sie: Sagen Sie uns, wenn etwas nicht in Ordnung war. Dies gilt auch für Schäden oder falsche Informationen an den Haltestellen und in den Fahrzeugen oder für Fehler bei der elektronischen Fahrplanauskunft.

Rufen Sie uns an oder besuchen Sie uns im Internet – wir helfen Ihnen gerne weiter!

**VBN-24h-Serviceauskunft
0421/59 60 59**

www.vbn.de

Garantiert gut verbunden –
mit den Bussen und Bahnen im VBN-Land.

Stand 10/2016 Irrtum und Änderungen vorbehalten

Gefördert durch:  **zvbn**

Verkehrsgesellschaft Bremerhaven AG **BREMERHAVEN BUS**
Zur Hexenbrücke 11 · 27570 Bremerhaven
www.bremerhavenbus.de

Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen
VBN-24h-Serviceauskunft
0421/59 60 59 www.vbn.de



Unsere Kundengarantien



PÜNKTLICHKEITSGARANTIE



SAUBERKEITSGARANTIE



ANSCHLUSSGARANTIE



NIEDERFLURGARANTIE

**Wir wünschen mehr
als eine gute Fahrt.
Wir garantieren sie.**

Unsere Kundengarantien
gelten auf allen Linien von
BREMERHAVEN BUS!

BREMERHAVEN BUS

Partner im  **VBN**

BREMERHAVEN BUS garantiert eine gute Fahrt!

Pünktlichkeitsgarantie, Sauberkeitsgarantie, Anschlussgarantie (an festgelegten Haltestellen zu bestimmten Uhrzeiten) und Niederflurgarantie sorgen dafür, dass BREMERHAVEN BUS Fahrgäste noch entspannter ans Ziel kommen.

Das bedeutet:

Sollte etwas einmal nicht so funktionieren wie geplant, stehen wir dafür gerade und machen den Schaden wieder gut.

Unsere Garantien geben wir Ihnen schriftlich.

Ab sofort kommen Sie mit uns noch entspannter ans Ziel.

Unsere Kundengarantien Sie haben den besten Service verdient.



SAUBERKEITSGARANTIE

Oh Schreck, ein Fleck?

Wir zahlen die Reinigung.

Unsere Busse werden regelmäßig gereinigt. Sollten Sie trotzdem in einem unserer Fahrzeuge Ihre Kleidung verschmutzen, erstatten wir Ihnen im Rahmen unserer Sauberkeitsgarantie die Reinigungskosten gegen Einsendung des Belegs, sofern wir den Grund selbst zu verschulden haben. Oder Sie erhalten als Entschädigung ein TagesTicket für einen Erwachsenen.



PÜNKTLICHKEITSGARANTIE

Wir sind zu spät?

Sie bekommen die Fahrt geschenkt.

Sollte Ihr Bus mehr als 15 Minuten Verspätung haben oder verfrüht an einer Haltestelle abfahren, haben Sie Anspruch auf ein TagesTicket* für einen Erwachsenen, sofern wir die Gründe für die Fahrplanabweichung zu vertreten haben.



NIEDERFLURGARANTIE

Kein Niederflurfahrzeug?

Dafür bekommen wir die Quittung.

Um es Ihnen als Fahrgast beim Einstieg leicht zu machen, setzen wir auf allen Fahrten moderne Niederflurfahrzeuge ein, die über eine Rampe an der zweiten Tür verfügen. Wenn Sie auf einen Bus mit Rampe angewiesen sind, diese aber ausnahmsweise nicht zur Verfügung steht, übernehmen wir die Taxikosten bis zu einer Höhe von 15,00 € für Sie. Oder Sie erhalten als Entschädigung ein TagesTicket für einen Erwachsenen.



ANSCHLUSSGARANTIE

Kein Anschluss?

Dann nehmen Sie ein Taxi.

Wir sorgen dafür, dass die von uns garantierten Anschlüsse** für die Haltestellen Hauptbahnhof (Linien 502, 503 und 507) und Altmarkt Lehe/Alte Kirche (alle Linien) auch funktionieren. Sollten wir unser Versprechen nicht einhalten und haben den Grund selbst zu verschulden, können Sie ein Taxi rufen. Wenn Sie die Quittung einreichen, erstatten wir Ihnen die Taxikosten bis zu einer Höhe von 15,00 €. Alternativ erhalten Sie ein TagesTicket* für einen Erwachsenen.

* Der Anspruch auf ein TagesTicket oder die Erstattung der Taxirechnung entfällt, wenn unvorhersehbare Ereignisse wie Staus oder Umleitungen auftreten, für die BREMERHAVEN BUS nicht verantwortlich ist.

** Montags bis sonntags in der Zeit zwischen 20:20 und 0:20 Uhr. Zusätzlich samstags schon ab 16:45 Uhr und sonntags schon ab 07:00 Uhr.

GARANTIEKARTE

Das Problem trat auf der Linie _____

Richtung/Fahrziel _____

Haltestelle _____

am (Datum) _____ um (Uhrzeit) _____ auf.

Welches Ticket haben Sie genutzt? _____

Die Beanstandung bezieht sich auf: (bitte ankreuzen)

- Pünktlichkeitsgarantie Sauberkeitsgarantie
 Anschlussgarantie Niederflurgarantie

Bitte schildern Sie uns den Vorfall:

Anrede: (bitte ankreuzen) Frau Herr

Name _____ Vorname _____

Straße _____ Hausnummer _____

PLZ _____ Ort _____

Telefon _____ E-Mail _____

Internationale Bankkontonummer (IBAN)

Der VBN und die Partnerunternehmen sind berechtigt, Ihre persönlichen Daten gem. §28 Abs. 1 Ziff. 1 u. 2 BDSG zur vertraglichen Abwicklung des Garantiefalles im VBN zu erheben, zu verarbeiten und zu nutzen. Diese Daten nutzen neben dem VBN die betroffenen Verkehrsunternehmen sowie der ZVBN zur Abwicklung und Nachbearbeitung des Garantiefalles. **Der Verwendung meiner Daten nach §28 Abs. 3 Ziff. 1 BDSG für Werbung oder Markt- und Meinungsforschung stimme ich zu:**

Ja Nein

Datum _____ Unterschrift _____