

## 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 unserem Delbus-Kundencenter ab. Oder faxen Sie uns die ausgefüllte Seite der Garantiekarte zusammen mit der Reinigungs- oder Taxiquote (Fax: 04221/91 92 20).

**Eine Soforterstattung beim Fahr- und Servicepersonal ist nicht möglich.**

Sie können sich auch online unter [www.vbn.de](http://www.vbn.de) an uns wenden.

Wir danken für Ihre Mithilfe.

Antwort

**Delbus GmbH & Co.KG**  
Bahnhofstraße 22  
27749 Delmenhorst

## 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 Delbus-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](http://www.vbn.de)**

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

Stand 10/2016 Irrtum und Änderungen vorbehalten

Gefördert durch: zvbn

**Delbus GmbH & Co. KG**  
Bahnhofstraße 22 · 27749 Delmenhorst  
[www.delbus.de](http://www.delbus.de)

**DELBUS**

Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen  
VBN-24h-Serviceauskunft  
**0421/59 60 59** [www.vbn.de](http://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 der Delbus!

**DELBUS**

Partner im VBN

# Delbus garantiert eine gute Fahrt!

Pünktlichkeitsgarantie, Sauberkeitsgarantie, Anschlussgarantie (an festgelegten Haltestellen zu bestimmten Uhrzeiten) und Niederflurgarantie sorgen dafür, dass Delbus 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 Haltestelle Delmenhorst ZOB (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 Delbus nicht verantwortlich ist.

\*\* Montags bis freitags ab 20:00 Uhr, samstags bis 10:00 Uhr und ab 20:00 Uhr und sonn- und feiertags den ganzen Tag.

# 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