

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).

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 Fehler bei der elektronischen Fahrplanauskunft.

Rufen Sie uns einfach an:
01805 / 826 826 (0,14 €/Min.)

Sie haben noch Fragen...

... oder möchten sich umfassend informieren?
Rufen Sie uns an oder besuchen Sie uns im Internet.
Wir helfen Ihnen gerne weiter!

BREMERHAVEN BUS

Verkehrsgesellschaft Bremerhaven AG
Zur Hexenbrücke 11 · 27570 Bremerhaven
Hotline: 0471/3003-555
www.bremerhavenbus.de



Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen GmbH
Willy-Brandt-Platz 7 · 28215 Bremen
www.vbn.de

Serviceauskunft von
BREMERHAVEN BUS und VBN:
01805 / 826 826 (0,14 €/Min.)

Zusammen gut unterwegs –
mit den Bussen und Bahnen im VBN-Land.

Dieses Projekt wird unterstützt vom



Unsere Kundengarantien



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

**AUF ALLEN LINIEN VON
BREMERHAVEN BUS:
DIE KUNDENGARANTIE!**

BREMERHAVEN BUS

Partner im **VBN**

Sie haben den besten Service verdient.

Jetzt kommen Sie noch entspannter ans Ziel. Denn zum 1. Februar 2007 führen wir auf allen Linien von BREMERHAVEN BUS unsere vier Kundengarantien ein.



PÜNKTLICHKEITSGARANTIE



SAUBERKEITSGARANTIE



ANSCHLUSSGARANTIE
(Einschränkungen siehe rechts)



NIEDERFLURGARANTIE

Sollte mal was nicht so funktionieren wie geplant, stehen wir dafür gerade und machen es wieder gut.

Nachfolgend unsere Garantien im Einzelnen.

BREMERHAVEN BUS

Partner im **VBN**



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. Dieses gilt einen ganzen Tag für beliebig viele Fahrten innerhalb des Geltungsbereichs

der angegebenen Preisstufe. Der Anspruch auf ein TagesTicket bei Verspätung entfällt, wenn z.B. unvorhergesehene Ereignisse wie Staus oder Demonstrationen auftreten, für die das Verkehrsunternehmen nicht verantwortlich ist.



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. Oder Sie erhalten als Entschädigung ein TagesTicket.



ANSCHLUSSGARANTIE

Der Bus ist weg? Dann nehmen Sie ein Taxi.



An den Garantiehaltestellen **Hauptbahnhof** (Linien 502, 503, 507 und 508) und **Altmarkt Lehe/ Alte Kirche** (alle Linien) sorgen wir dafür, dass die von uns garantierten Anschlüsse auch funktionieren.* Sollte dies einmal nicht der Fall sein, können Sie ein Taxi rufen. Wenn Sie

die Quittung bei uns einreichen, erstatten wir Ihnen die Taxikosten bis zu einer Höhe von 15,- €. Oder Sie erhalten als Entschädigung ein TagesTicket. Der Anspruch auf ein TagesTicket oder die Entschädigung entfällt, wenn z.B. unvorhergesehene Ereignisse wie Staus oder Demonstrationen auftreten, für die das Verkehrsunternehmen 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.



NIEDERFLURGARANTIE

Kein Niederflerbus? Dafür bekommen wir die Quittung.



Um es Ihnen als Fahrgast beim Einstieg leicht zu machen, setzen wir auf allen Fahrten moderne Niederflerfahrzeuge ein. Wenn wir unser Versprechen nicht halten, übernehmen wir die Taxikosten bis zu einer Höhe von 15,- € für Sie. Oder Sie erhalten als Entschädigung ein TagesTicket.

Das Problem trat auf der Linie _____

Richtung _____

Haltestelle _____

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

Die Beanstandung bezieht sich auf: (bitte ankreuzen)

PÜNKTLICHKEITSGARANTIE

SAUBERKEITSGARANTIE

ANSCHLUSSGARANTIE

NIEDERFLURGARANTIE

Bitte schildern Sie uns den Vorfall:

Absender:

Name, Vorname

Straße/Hausnummer

PLZ/Ort

Telefon (für Rückfragen)

E-Mail