

KONTAKTKARTE

Wir lösen Ihr Problem. Wenn Sie uns schreiben.

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

Für Fensterumschlag: in dieses Feld bitte die Adresse Ihres Verkehrsunternehmens eintragen.

Antwort

Schicken Sie die ausgefüllte Kontaktkarte zusammen mit Ihrem Ticket
und ggf. der Reinigungs- oder Taxiquote in einem Briefumschlag
möglichst innerhalb von **10 Tagen** nach dem Grund der Beanstandung
an Ihr Verkehrsunternehmen. Oder faxen Sie die ausgefüllte Seite der
Kontaktkarte zusammen mit Ihrem kopierten Ticket und ggf. der
Reinigungs- oder Taxiquote.

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

Wir danken für Ihre Mithilfe.



Irgendwas schief gelaufen? Nehmen Sie Kontakt mit uns auf.

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 bzw. in den Fahrzeugen
oder Fehler bei der elektronischen Fahrplanauskunft.

Geben Sie uns ein paar Tage.

Füllen Sie einfach die anhängende Kontaktkarte 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 Kontaktkarten erhalten Sie beim
Fahrpersonal oder direkt bei Ihrem Verkehrsunternehmen.

Oder rufen Sie uns einfach an:
01805 / 826 826 (0,12 €/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!



Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen GmbH
Otto-Lilienthal-Straße 23 · 28199 Bremen
www.vbn.de

VBN-Serviceauskunft: 01805/826 826 (0,12 €/Min.)



Weser-Ems Busverkehr GmbH
Friedrich-Rauers-Straße 9 · 28195 Bremen
Telefon: 0421/308 97-0 · Fax: 0421/308 97-41



Verden-Walsroder Eisenbahn GmbH
Moorstraße 2a · 27283 Verden
Telefon: 04231/92 27-0 · Fax: 04231/92 27-30

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

Dieses Projekt wird unterstützt vom



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

NEU AUF DER LINIE
702 UND 740



Partner im VBN

Unsere Garantien geben wir Ihnen schriftlich.

Ab sofort kommen Sie mit uns noch entspannter ans Ziel.

Denn zum 1. Mai 2006 führen wir auf den Buslinien 702 und 740 unsere Qualitätsgarantien ein:



PÜNKTLICHKEITSGARANTIE



SAUBERKEITSGARANTIE



ANSCHLUSSGARANTIE



NIEDERFLURGARANTIE (nur auf der 740)

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

Dieses Pilotprojekt des VBN läuft zunächst über ein Jahr. Nachfolgend unsere Garantien im Einzelnen.



PÜNKTLICHKEITSGARANTIE

Wir sind zu spät? Sie bekommen die Fahrt geschenkt.



Sollte Ihr Bus mehr als 20 Minuten Verspätung haben oder verfrüht an einer Haltestelle abfahren, haben Sie Anspruch auf ein TagesTicket des VBN. Dieses gilt einen ganzen Tag für beliebig viele Fahrten innerhalb des Geltungsbereichs

der angegebenen Preisstufe. Der Anspruch auf ein TagesTicket bei Verspätung entfällt, wenn unvorhersehbare Ereignisse wie Staus oder Umleitungen 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 Ein-sendung des Belegs. Oder Sie erhalten als Entschädigung ein TagesTicket des VBN.



ANSCHLUSSGARANTIE

Der Bus ist weg? Dann nehmen Sie ein Taxi.



An der Garantiehilfestelle Achim Markt/Schmiedeberg sorgen wir dafür, dass die von uns garantierten Anschlüsse auch funktionieren.¹ Außerdem werden Anschlusszüge am Bahnhof Verden bei Verspätung bis zu 5 Minuten abgewartet.² 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 des VBN. Der Anspruch auf ein TagesTicket oder die Erstattung der Taxirechnung entfällt, wenn z. B. unvorhergesehene Ereignisse wie Staus oder Demonstrationen auftreten, für die das Verkehrsunternehmen nicht verantwortlich ist.

¹ Im Fahrplan mit diesem Symbol  gekennzeichnet.

² Im Fahrplan mit diesem Symbol  gekennzeichnet.




NIEDERFLURGARANTIE

Kein Niederflerbus? Dafür bekommen wir die Quittung.



Um es Ihnen als Fahrgast beim Einstieg leicht zu machen, setzen wir auf immer mehr Fahrten auf der Linie 740 (nicht auf der Linie 702) moderne Niederflerfahrzeuge ein.³ Wenn Sie auf einen Niederflerbus angewiesen sind, aber ausnahmsweise ein Hochflerfahrzeug zum Einsatz kommen sollte, übernehmen wir die Taxikosten bis zu einer Höhe von 15,- € für Sie. Oder Sie erhalten als Entschädigung ein TagesTicket des VBN.

³ Garantiert mit Niederflerbussen verkehrende Fahrten werden im Fahrplan mit diesem Symbol  gekennzeichnet.

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 _____