

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 Sofortstarzung 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

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 entspre-
chenden 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



Verkehrsverbund
Bremen/Niedersachsen

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



Sie haben noch Fragen...

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

DELBUS

Delbus GmbH & Co. KG
Bahnhofstraße 22
27749 Delmenhorst
www.delbus.de

Gefördert durch:

zvb
zweckverband verkehrsverbund
bremen/niedersachsen

Stand 11/2017 Irrtum und Änderungen vorbehalten

Unsere Kundengarantien



PÜNTLICHKEITSGARANTIE



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.**

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.

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, 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 €. Oder Sie erhalten als Entschädigung ein TagesTicket.

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*, sofern wir die Gründe für die Fahrplanabweichung zu vertreten haben.

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*.

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 _____

Der VBN ist verantwortliche Stelle der Datenverarbeitung. Das Verkehrsunternehmen Delbus GmbH & Co. KG verarbeitet im Auftrag des VBN Ihre personenbezogenen Daten zur Abwicklung des Garantiefalles. Diese Daten nutzen neben dem VBN die betroffenen Verkehrsunternehmen sowie der ZVBN zur Abwicklung und Nachbearbeitung des Garantiefalles. Ferner verarbeitet das Verkehrsunternehmen im Auftrag des VBN mit Ihrer Einwilligung unten Ihre Angaben zu statistischen und werblichen Zwecken.

Ja, ich bin einverstanden, dass der VBN meine Angaben zu Zwecken der Markt- und Meinungsforschung verarbeitet und mich per Post und E-Mail über Angebote und Neuigkeiten des VBN und seiner Partner informiert. Meine Einwilligung kann ich jederzeit widerrufen unter datenschutz@vbn.de.

Datum _____ Unterschrift _____

* 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.