

GARANTIEKARTE

Schreiben Sie uns – wir lösen Ihr Problem nachdem wir es überprüft haben.

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 VWG-Kundencenter ab. Oder faxen Sie uns die ausgefüllte Seite der Garantiekarte zusammen mit der Reinigungs- oder Taxiquote (Fax: 0441/93 66-199). **Eine Sofortreparatur beim Fahr- und Servicepersonal ist nicht möglich.**

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

Wir danken für Ihre Mithilfe.

Antwort

**Verkehr und Wasser GmbH
Felix-Wankel-Straße 9
26125 Oldenburg**

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 VWG-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 11/2018 Irrtum und Änderungen vorbehalten

Gefördert durch:  zvbn

Verkehr und Wasser GmbH
Felix-Wankel-Straße 9 · 26125 Oldenburg
www.vwg.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 der VWG!**



Partner im  VBN

Die VWG garantiert eine gute Fahrt!

Pünktlichkeitsgarantie, Sauberkeitsgarantie, Anschlussgarantie (an festgelegten Haltestellen zu bestimmten Uhrzeiten) und Niederflurgarantie sorgen dafür, dass die VWG 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 Lappan 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 die VWG nicht verantwortlich ist.

** Sonntag Vormittag in der Zeit von Betriebsbeginn bis 11:30 Uhr.

GARANTIEKARTE

Bitte deutlich schreiben!

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 (freiwillige Angabe) _____ E-Mail (freiwillige Angabe) _____

Datenschutzhinweis nach Art. 13 Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)

Die Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen GmbH (VBN), Am Wall 165-167, 28195 Bremen ist verantwortliche Stelle der Datenverarbeitung. Das Verkehrsunternehmen Verkehr und Wasser GmbH (VWG) verarbeitet im Auftrag des VBN im berechtigten Interesse Ihre personenbezogenen Daten zur Abwicklung des Garantiefalles mit dem VBN.

Ferner verarbeitet das Verkehrsunternehmen im Auftrag des VBN im berechtigten Interesse Ihre Angaben zu statistischen und werblichen Zwecken. Hiergegen steht Ihnen ein **Widerspruchsrecht nach Art. 21 DSGVO** zu, z.B. unter datenschutz@vbn.de. Mit Ihrer **widerruflichen** Einwilligung senden wir Ihnen zudem Informationen per E-Mail.

Weitere Informationen zum Datenschutz finden Sie unter www.vbn.de/datenschutz.

Ja, ich bin einverstanden, dass der VBN und der oben genannte Partner mich per E-Mail über Angebote und Neuigkeiten des VBN und seiner Partner informiert. Meine Einwilligung kann ich jederzeit widerrufen, z.B. unter datenschutz@vbn.de.

Mit Ihrer Unterschrift erkennen Sie diese Hinweise zum Garantiefall an.

Ort/Datum

Unterschrift