





## Alles fahren – mit Garantieversprechen

Mit den VVO-Kundengarantien kommen Sie sowohl in den Zügen der S-Bahn Dresden als auch in vielen Regionalzügen noch entspannter ans Ziel.

Hat etwas nicht wie geplant funktioniert, stehen wir dafür gerade und machen es wieder gut.

### Übersicht der Linien mit VVO-Kundengarantien

S-Bahnen	
<b>S 1</b>	Meißen Triebischtal – Dresden – Bad Schandau – Schöna
<b>S 2</b>	Pirna – Dresden – Flughafen Dresden
<b>S 3</b>	Dresden – Tharandt – Klingenberg-Colmnitz
Regionalzüge	
<b>RE 3 / RB 30</b>	Dresden – Tharandt – Klingenberg-Colmnitz
<b>RE 15</b>	Dresden – Hoyerswerda
<b>RE 18</b>	Dresden – Ruhland
<b>RE 19</b>	Dresden – Altenberg
<b>RB 31</b>	Dresden – Elsterwerda-Biehla
<b>RB 33</b>	Dresden – Königsbrück
<b>RB 34</b>	Dresden – Kamenz
<b>RB 45</b>	Stauchitz – Elsterwerda
<b>RE 50</b>	Dresden – Riesa
<b>RB 71</b>	Pirna – Neustadt – Sebnitz
<b>RB 72</b>	Heidenau – Altenberg
<b>U 28</b>	Sebnitz – Bad Schandau – Schöna



## Wir garantieren Ihnen Pünktlichkeit

Wenn Ihr Zug an Ihrem Einstiegsbahnhof mehr als 15 Minuten Verspätung hat oder zu früh abfährt und Sie ihn deshalb verpassen oder dieser außerplanmäßig vor Ihrem Zielbahnhof endet, organisieren wir Ihnen die schnellstmögliche Weiterbeförderung an Ihr Fahrziel im VVO-Gebiet. Rufen Sie dazu einfach die kostenlose KundengarantieHotline an.

Wenn Ihr Zug an Ihrem Zielbahnhof mehr als 15 Minuten zu spät eintrifft und Ihnen von den Mitarbeitern der KundengarantieHotline keine alternative Weiterbeförderung angeboten werden konnte, erhalten Sie ein Garantieticket als Entschädigung.

**Bitte beachten Sie** Sofern höhere Gewalt die Ursache für die Unpünktlichkeit ist, können wir Ihnen kein Garantieticket zusagen, wir kümmern uns aber dennoch um Ihre Weiterbeförderung. Die Pünktlichkeitsgarantie ist zugbezogen. Verspätungen, die durch den Verlust eines Anschlusses entstehen, regelt die Anschlussgarantie.



## Mit uns haben Sie garantierte Anschlüsse

Ab 21 Uhr stellen wir Anschlüsse zwischen den Zügen sicher. Diese sind als Garantieanschlüsse im Fahrplan gekennzeichnet und auch als Übersicht online verfügbar.

Wenn ein solcher Anschluss nicht gesichert werden kann und es dadurch zu einer absehbaren Reisezeitverlängerung von mehr als 15 Minuten kommt, garantieren wir eine alternative Weiterbeförderung ab dem Anschlussbahnhof, soweit nicht höhere Gewalt Ursache des verpassten Anschlusses ist.



## 0800 / 3 111 888 (kostenfrei) KundengarantieHotline

Wenn Sie Fragen (z. B. zur schnellstmöglichen Weiterbeförderung) haben oder einen Garantiefall anmelden wollen, dann helfen wir Ihnen hier unkompliziert weiter.



## Bei uns werden Sie garantiert informiert

Unsere Tarif- und Angebotsinformationen sowohl im Regelbetrieb als auch bei Betriebsstörungen sind aktuell und korrekt. Das gilt für Aushänge an Haltestellen, für Informationen im Internet und in Fahrzeugen.

Bei Unregelmäßigkeiten im Betriebsablauf informieren wir Sie an Knotenbahnhöfen in den betroffenen Fahrzeugen innerhalb von 5 Minuten.

Wenn wir Sie nicht rechtzeitig oder falsch informieren und Sie dadurch mit der falschen Verbindung fahren oder fürchten, zu spät an Ihrem Ziel anzukommen, melden Sie sich bitte bei Ihrem Zugbegleiter oder bei der kostenlosen KundengarantieHotline – wir informieren Sie über Ihre Fahrtmöglichkeiten.

Bei einer von uns verschuldeten Fehl- oder Nichtinformation erhalten Sie als Entschädigung ein Garantieticket. Haben Sie aufgrund unserer fehlerhaften oder unvollständigen VVO-Tarif-Informationen einen zu hohen Fahrpreis gezahlt, entschädigen wir Sie ebenfalls mit einem Garantieticket.

**Bitte beachten Sie:** Eine Garantie für Informationen, die nicht in unserem Verantwortungsbereich liegen (z. B. Zugzielanzeiger und Durchsagen an Bahnsteigen), kann leider nicht übernommen werden.



## Wir garantieren Ihnen Sauberkeit

Wir reinigen unsere Fahrzeuge regelmäßig vor und im laufenden Betrieb. Wir sind Ihnen dankbar für Hinweise auf Verschmutzungen.

Sollte Ihnen trotz unserer Bemühungen einmal ein Kleidungsstück im Zug verschmutzen, erstatten wir Ihnen die Reinigungskosten. Dies erfordert die Vorlage des Reinigungskostenbelegs und die vollständigen Angaben im Garantief formular.



## Sie erhalten eine schnelle Antwort

Egal ob Sie uns anrufen, uns ein Fax bzw. eine E-Mail senden, uns schreiben oder unsere Mitarbeiter ansprechen, wir geben Ihnen freundlich und kompetent Auskunft.

Anregungen und Hinweise, die schriftlich bei uns eingehen, beantworten wir Ihnen innerhalb von 10 Arbeitstagen. Mündliche Anfragen beantworten wir umgehend.

## kundengarantie@vvo-online.de Kunden-E-Mail

Wenn Sie noch weitere Fragen haben, dann schreiben Sie uns einfach eine E-Mail.



## In 5 Schritten zu Ihrer Entschädigung

### 1. Garantiefall melden

Gehen Sie unter [www.vvo-online.de/kundengarantie](http://www.vvo-online.de/kundengarantie) ins Internet und melden Ihren Garantiefall direkt online oder füllen Sie die beiliegende Garantiekarte aus.

### Kontaktformular

Ihre Meinung zur Qualität im Nahverkehr ist uns sehr wichtig ist, deshalb freuen wir uns über Ihre Anregungen, Wünsche oder auch Ihre Kritik. Sie können Ihre Anfrage oder die Anmeldung richten. VVO-Kundengarantien gelten auf folgendes:

### VVO-Kundengarantien

### Ihre Anliegen

mit \* markierte Felder sind Pflichtfelder

### Worauf bezieht sich Ihr Anliegen:

- Pünktlichkeitsgarantie
- Anschlussgarantie
- Informationsgarantie
- Sauberkeitsgarantie
- Antwortgarantie

### Bitte nennen Sie uns – falls bekannt – folgende Angaben zu Ihrem Vorfall:

Datum: \_\_\_\_\_ Uhrzeit: \_\_\_\_\_

Haltstelle: \_\_\_\_\_

Linie: \_\_\_\_\_

Fahrplankategorie: \_\_\_\_\_

Verkehrsunternehmen: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



Hier geht's zum Online-Formular

### 2. Anliegen schildern

Je genauer Sie uns informieren, desto schneller können wir handeln.

### 3. Beleg beifügen

Fügen Sie Ihr Ticket gern als Kopie oder Foto von Vorder- und Rückseite und ggf. die Reinigungsquittung hinzu.

### 4. Senden

Innerhalb von 10 Arbeitstagen absenden oder in den Reisezentren im Bahnhof in Dresden, Riesa oder Leipzig abgeben.

### 5. Prüfen

Die Unternehmen prüfen Ihr Anliegen und melden sich bei Ihnen.



## Alles fahren – mit Ihrer Garantiekarte

Verkehrsverbund  
Oberelbe GmbH (VVO)

Elbcenter 2  
Leipziger Straße 120  
01127 Dresden