

## Pünktlichkeitsgarantie

### Mehr als 20 Minuten verspätet: Geld zurück!

Normalerweise sind die Busse und Bahnen im GVH pünktlich. Sollten Sie doch einmal mehr als 20 Minuten verspätet ankommen, erhalten Sie von uns eine Entschädigung. Das gilt auch bei verpassten Anschlüssen. Der Grund für die Verspätung spielt keine Rolle.

- ▶ **Sie haben ein Ticket benutzt?**  
Dann bekommen Sie eine Entschädigung.
- ▶ **Sie haben eine Card benutzt?**  
Dann überweisen wir Ihnen 5,00 €.

### Wie hoch ist die Entschädigung?

- ▶ **Tickets (Fahrausweise mit einer Gültigkeit von bis zu einem Tag)**  
Wer ein GVH Ticket genutzt hat, erhält ein Ticket für eine Fahrt der verwendeten Preiskategorie oder eine Erstattung des entsprechenden Wertes.

Benutzer Fahrausweis	Erstattungswert
Kurzstreckenticket	Kurzstreckenticket
TagesEinzel- / Einzel- / SammelTicket	EinzelTicket
KombiTicket (Eintrittskarte als Fahrkarte)	EinzelTicket zum Dreizonenpreis
TagesGruppenTicket	EinzelTicket
TagesEinzelTicket S	TagesEinzelTicket S
StadtBusTicket Barsinghausen	StadtBusTicket Barsinghausen
KinderEinzelTicket / -TagesTicket	KinderEinzelTicket
KinderEinzelTicket S	KinderEinzelTicket S

- ▶ **Cards (Zeitkarten mit mehr als einem Tag Gültigkeit)**  
Wer eine GVH Card verwendet hat, erhält eine Entschädigung in Höhe von 5,00 €.

## Sauberkeitsgarantie

Sollte die Kleidung nach der Fahrt mit Bussen und Bahnen beschmutzt sein, können Kosten für die Reinigung in Höhe von maximal 25,00 € erstattet werden – vorausgesetzt, die Ursache für die Verschmutzung liegt in der Verantwortung des Verkehrsunternehmens.

Die Bedingungen für die Inanspruchnahme der GVH Garantie und die Datenschutzerklärung finden Sie im Internet unter der Adresse [gvh.de/garantie](http://gvh.de/garantie).

# GVH Garantie

Garantiert pünktlich,  
garantiert sauber.



**GVH** | Unterwegs  
im Leben

### GVH – Großraum-Verkehr Hannover GmbH

Kundenzentrum  
Karmarschstraße 30/32  
30159 Hannover  
Mo.–Fr. 09:30–20:00 Uhr,  
Sa. 09:30–18:00 Uhr  
Fax: 0511 1668-2010  
[info@gvh.de](mailto:info@gvh.de) · [gvh.de](http://gvh.de)



Nähere Infos unter [gvh.de](http://gvh.de)

**Telefon: 0511 590-9000**  
Mo.–Fr. 06:00–23:00 Uhr,  
Sa. 06:00–20:00 Uhr,  
So. 07:00–20:00 Uhr

**GVH** | Unterwegs  
im Leben

[gvh.de](http://gvh.de)

Stand: 01.12.2017

## So funktioniert es

- ▶ Füllen Sie bitte alle Felder dieser Garantiekarte deutlich lesbar aus,
- ▶ fügen Sie die unten genannten Belege an und senden Sie uns die Karte in einem Briefumschlag innerhalb von 14 Tagen zu.

Der GVH leitet die Karte an das zuständige Verkehrsunternehmen weiter.

Einfach und schnell online geltend machen unter: [gvh.de/garantie](https://gvh.de/garantie).

## Was muss ich für die Inanspruchnahme einreichen?

- ▶ Fahrausweis (Original oder Kopie/Scan)
- ▶ bei Online-Tickets: Ausdruck oder E-Mail der Kaufbestätigung
- ▶ bei Abonnement: Abo-Nummer
- ▶ für die Übernahme von Taxi-Kosten: Taxiquittung (Original)
- ▶ für die Sauberkeitsgarantie: Reinigungsquittung (Original)

### \* Einwilligung zum Datenschutz

Mit der Angabe meiner Adresse willige ich ein, dass die GVH GmbH meine persönlichen Daten (Anrede, Familienname, Vorname, gegenwärtige Adresse, ggf. Kontodaten) verarbeitet und nutzt, um die GVH Garantie in meinem Fall abzuwickeln. Zu diesem Zweck muss die GVH GmbH meine Daten an das Verkehrsunternehmen weitergeben, das die Inanspruchnahme der Garantie durch mich ausgelöst hat. Die personenbezogenen Daten werden nach 12 Monaten automatisch anonymisiert.

Ich willige ebenso darin ein, dass meine vorstehend genannten personenbezogenen Daten im Rahmen der Vorfallsdaten der Pünktlichkeitsgarantie durch die GVH GmbH anonymisiert gespeichert und für statistische Zwecke ausgewertet werden, um Erkenntnisse zur Qualitätsverbesserung zu gewinnen.

Ich kann meine Einwilligung ohne Angabe von Gründen jederzeit mit Wirkung für die Zukunft per E-Mail (an: [garantie@gvh.de](mailto:garantie@gvh.de)) oder per Post (an: GVH Kundenzentrum, Karmarschstr. 30/32, 30159 Hannover) widerrufen. Bei weiteren Fragen zum Datenschutz wenden Sie sich an den GVH-Datenschutz-Beauftragten: [datschutzbeauftragter@gvh.de](mailto:datschutzbeauftragter@gvh.de)

## Ich nehme die GVH Garantie in Anspruch

Pünktlichkeitsgarantie	Sauberkeitsgarantie
Datum des Vorfalls	Uhrzeit des Vorfalls
Starthaltestelle	Linie
Zielhaltestelle	Linie
Planmäßige Abfahrt	Tatsächliche Abfahrt
Planmäßige Ankunft	Tatsächliche Ankunft
Ich habe den Anschluss verpasst	ja    nein
Ich habe mein Fahrziel erreicht	ja    nein
Verkehrsunternehmen	Wagennr./Kennzeichen
Zeit der Verspätung am Zielort – in Minuten	
Höhe der Taxi-/Reinigungskosten – in Euro	

### Ich versichere, dass ich persönlich von dem beschriebenen Vorfall betroffen war.

Mit meiner Unterschrift akzeptiere ich die Bedingungen für die Inanspruchnahme und die Datenschutzerklärung der GVH Garantie.\* Ich bin mir bewusst, dass ohne die Einwilligung zum Datenschutz mein Antrag auf Entschädigung nicht bearbeitet werden kann.

<input type="text"/>	<input type="text"/>
Datum	Unterschrift



Frau	Herr
Vorname	
Name	
Straße, Hausnummer	
PLZ	Ort
E-Mail-Adresse	

- ▶ Wenn Sie Ihre Bankdaten angeben, bekommen Sie eine Überweisung.
- ▶ Sie können sich auch ein entsprechendes Ticket als Entschädigung zuschicken lassen. In diesem Fall geben Sie bitte keine Bankdaten an.
- ▶ Bei DB Regio werden ausschließlich Gutscheine ausgegeben.

Kreditinstitut
IBAN*
SWIFT-BIC*

## Ich habe ein Abo

Abonummer
-----------