



GVH Garantie

Garantiert pünktlich und sauber

Wer kann die GVH Garantie in Anspruch nehmen?

- ▶ Die GVH Garantie gilt für alle Fahrgäste mit **GVH-Fahrausweis**, der für die entsprechende Fahrt genutzt bzw. entwertet wurde.
- ▶ Ausgenommen sind die GVH SchulCard sowie **Fahrkarten, die nicht vom GVH herausgegeben werden** (Schüler-FerienTicket, BahnCard 100, Schönes-Wochenende-Ticket, City-Ticket und Niedersachsen-Ticket).
- ▶ Die Garantie gilt nicht für mitgenommene Fahrgäste.

Wann kann die GVH Pünktlichkeitsgarantie in Anspruch genommen werden?

Verspätung von mehr als 20 Minuten

Die GVH Pünktlichkeitsgarantie kann im Fall einer Verspätung von mehr als 20 Minuten am Fahrtziel in Anspruch genommen werden.

Die Garantie gilt auch, wenn die Fahrt, für die der Fahrgast einen Fahrschein gekauft und entwertet hatte, ausgefallen ist und deshalb eine Verspätung von mehr als 20 Minuten am Fahrtziel eingetreten ist oder zu erwarten war.

Außerdem gilt die Garantie, wenn ein Fahrgast aufgrund einer Verspätung einen Anschluss nicht erreicht hat und somit sein Fahrtziel mit einer Verspätung von mehr als 20 Minuten erreicht. Maßgeblich für die Berechnung sind die jeweils aktuell gültigen Fahrplanzeiten und Anschlüsse, wie sie in der Fahrplanauskunft unter gvh.de veröffentlicht sind.

Bei geplanten und mindestens 24 Stunden vorab veröffentlichten Abweichungen vom Regelfahrplan (z.B. bei Baumaßnahmen, Hochwasser, Streik) ist der Sonderfahrplan Grundlage für einen Garantieanspruch.

Erstattung von Taxi-Kosten

In der Zeit von 23:00 Uhr bis 05:00 Uhr oder wenn der Fahrgast aufgrund einer Verspätung länger als eine Stunde warten müsste, werden statt der Entschädigung Kosten für ein Taxi bis maximal 25,00 € erstattet.

Wie hoch ist die Entschädigung?

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

Wenn Sie ein ...

- ▶ **GVH Kurzstreckenticket** genutzt haben, erhalten Sie ebenfalls ein Kurzstreckenticket.
- ▶ **GVH Einzel-, Sammel- oder TagesTicket** genutzt haben, erhalten Sie ein EinzelTicket.
- ▶ **GVH KombiTicket** genutzt haben, erhalten Sie ein EinzelTicket zum Drei-Zonen-Preis.
- ▶ **GVH TagesGruppenTicket** genutzt haben, erhalten Sie ein EinzelTicket.
- ▶ **GVH TagesEinzelTicket S** genutzt haben, erhalten Sie ebenfalls ein TagesEinzelTicket S.
- ▶ **GVH StadtBusTicket Barsinghausen** genutzt haben, erhalten Sie ein StadtBusTicket Barsinghausen.
- ▶ **GVH KinderEinzelTicket oder GVH KinderTagesTicket** genutzt haben, erhalten Sie ein KinderEinzelTicket.
- ▶ **GVH KinderTagesTicket S** genutzt haben, erhalten Sie ebenfalls ein KinderTagesTicket S.

GVH Cards (Zeitkarten mit mehr als einem Tag Gültigkeit)

Wer eine GVH Card verwendet hat, erhält eine Entschädigung in Höhe von 5,00 €.

Weitere Garantiebedingungen

- ▶ Entschädigt werden maximal 5,00 € pro Fahrt, maximal zwei Fahrten pro Tag, maximal 10 Fahrten im Monat.
- ▶ Die maximal mögliche Entschädigung für Zeitkartenbesitzerinnen und Zeitkartenbesitzer ist auf den Wert der Zeitkarte begrenzt.

Wann kann die GVH Sauberkeitsgarantie in Anspruch genommen werden?

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 Sauberkeitsgarantie kann nur per Post oder persönlich eingereicht werden.

Wie bekomme ich die Entschädigung?

Der Antrag kann über folgende Wege gestellt werden:

- ▶ Garantie-Formular online unter gvh.de/garantie
- ▶ per Post an den GVH – Großraum-Verkehr Hannover GmbH, Karmarschstr. 30/32, 30159 Hannover
- ▶ persönlich in den Kundenzentren der Verkehrsunternehmen (auf dem dafür vorgesehenen Antrag)

Die GVH Garantie muss innerhalb von 14 Kalendertagen nach dem Vorfall in Anspruch genommen werden.

Wer die Garantie in Anspruch nehmen will, muss einreichen:

- ▶ Fahrausweis (Original oder Kopie/Scan)
- ▶ bei Online-Tickets: Ausdruck oder Kaufbestätigungsmail
- ▶ bei Abonnement: hier reicht die Abo-Nummer
- ▶ für die Übernahme von Taxi-Kosten: auch die Taxiquittung (Original)
- ▶ für die Sauberkeitsgarantie: auch die Reinigungsquittung (Original)

So bekommen Sie Ihre Entschädigung

Fahrgäste von DB Regio erhalten die Entschädigung in Form eines Gutscheins. Fahrgäste der anderen

Unternehmen in Form einer Überweisung. Wer ein Ticket genutzt hat, kann sich alternativ auch das „Entschädigungs“-Ticket übersenden lassen.

Im Falle einer Ablehnung des Garantieantrages erhält der Kunde mit dem Antwortschreiben eine Begründung für die Ablehnung.

Garantieausschluss

Die GVH Garantie ist eine freiwillige Leistung des GVH für seine Kundinnen und Kunden. Eine gesetzliche Verpflichtung, eine solche Garantie vorzusehen, besteht nicht.

Der GVH behält sich das Recht vor, bei Missbrauch der Garantie Fahrgäste von einer Entschädigung auszuschließen. Der Fahrgast erhält eine Mitteilung, wenn die Prüfung des angemeldeten Garantieanspruchs ergibt, dass fehlerhafte Angaben gemacht wurden. Bei wiederholt fehlerhaften und nicht nachvollziehbaren Angaben erhält der Kunde eine Mitteilung über den Ausschluss von der GVH Garantie.

Hinweis zu den gesetzlichen Fahrgastrechten im Eisenbahnverkehr

Im Eisenbahnverkehr gelten besondere gesetzliche Fahrgastrechte. Wenn die gesetzliche Regelung in Anspruch genommen wird, ist eine zusätzliche Inanspruchnahme der GVH Garantie nicht möglich. Unter www.fahrgastrechte.info erhalten Sie detaillierte Informationen und auch ein Beschwerdeformular.

Stand: 12/2017