

## 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 eine Einzelkarte oder Tageskarte benutzt?  
Dann bekommen Sie eine Einzelkarte ersetzt.
- ▶ Sie haben eine Zeitkarte benutzt?  
Dann überweisen wir Ihnen 5,00 €.

## Wie hoch ist die Entschädigung?

Fahrkarte	Erstattungswert
Einzelkarte	Einzelkarte des gleichen Gültigkeitsbereichs
Tageskarte	50 % der Tageskarte des gleichen Gültigkeitsbereichs
Monats- und Jahreskarte	5,00 €
Kombiticket	Einzelkarte der Zonen ABC

## 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).



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

Stand: 01.05.2021

# GVH Garantie

Garantiert pünktlich,  
garantiert sauber.



**GVH – Großraum-Verkehr  
Hannover GmbH**  
Kundenzentrum  
Karmarschstraße 30/32  
30159 Hannover

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

**Öffnungszeiten:**  
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)

## 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](http://gvh.de/garantie).

## Was muss ich für die Inanspruchnahme einreichen?

- ▶ Fahrausweis (Original oder Kopie/Scan)
- ▶ bei Fahrkarten, die online erworben wurden: Ausdruck oder Kaufbestätigungs-Mail
- ▶ für die Übernahme von Taxi-Kosten: auch die Taxiquittung (Original)
- ▶ für die Sauberkeitsgarantie: auch die 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 Vorfalles	Uhrzeit des Vorfalles
Diese Linie hat die Unpünktlichkeit verursacht	
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
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.

Datum                      Unterschrift

Keine Angabe

Frau      Herr

Vorname

Name

Straße, Hausnummer

PLZ

Ort

E-Mail Adresse

Kreditinstitut

IBAN\*

SWIFT-BIC\*

Anmerkungen

Abonummer



## Ich habe ein Abo