





## ALLES FAHREN – MIT GARANTIEVERSPRECHEN

Mit den Kundengarantien im VVO und im ZVON 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 Kundengarantien	
<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
<b>S 8</b>	Dresden – Kamenz
<small>(ab 12/2021)</small>	
<b>RE 1/RB 60</b>	Dresden – Bautzen – Görlitz
<b>RE 2/RB 61</b>	Dresden – Bischofswerda – Zittau
<b>RE 3/RB 30</b>	Dresden – Tharandt – Klingenberg-Colmnitz
<b>RE 15</b>	Dresden – Hoyerswerda
<b>RE 18</b>	Dresden – Ruhland
<b>RB 31</b>	Dresden – Elsterwerda-Biehla
<b>RB 33</b>	Dresden – Königsbrück
<b>RB 34</b>	Dresden – Kamenz
<small>(bis 12/2021)</small>	
<b>RB 45</b>	Stauchitz – Elsterwerda
<b>RE 50</b>	Dresden – Riesa – Oschatz – Leipzig
<b>RB 71</b>	Pirna – Neustadt – Sebnitz
<b>RB 72/RE 19</b>	(Dresden –) Heidenau – Altenberg
<b>U 28</b>	Sebnitz – Bad Schandau – Schöna



## PÜNKTLICHKEITS-GARANTIE

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

Wenn Ihr Zug an Ihrem Zielbahnhof mehr als 15 Minuten zu spät eintrifft und Ihnen an der KundengarantieHotline keine alternative Weiterbeförderung angeboten werden konnte, erhalten Sie ein GarantieTicket, sofern nicht höhere Gewalt die Ursache ist. Die Pünktlichkeitsgarantie ist zugbezogen, Verspätungen durch verpasste Anschlüsse regelt die Anschlussgarantie.



## ANSCHLUSS-GARANTIE

Die Anschlussgarantie gilt nur für Fahrten im VVO und MDV. Ab 21 Uhr stellen wir Anschlüsse zwischen vielen Zügen sicher.

Garantieanschlüsse sind als Übersicht online unter [www.vvo-online.de/Garantieanschluesse](http://www.vvo-online.de/Garantieanschluesse) verfügbar.

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



## INFORMATIONSGARANTIE

Unsere Tarif- und Angebotsinformationen sind aktuell und korrekt. Das gilt für Aushänge an Haltestellen, für Informationen im Internet sowie in und an den Fahrzeugen.

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

Bei einer von uns verschuldeten Fehl- oder Nichtinformation im Fahrzeug erhalten Sie als Entschädigung ein GarantieTicket.

Haben Sie aufgrund unserer fehlerhaften oder unvollständigen Informationen zum jeweiligen Verbundtarif einen zu hohen Fahrpreis gezahlt, entschädigen wir Sie ebenfalls mit einem GarantieTicket.



## SAUBERKEITS-GARANTIE

Wir reinigen unsere Fahrzeuge regelmäßig. Sollte Ihnen trotz unserer Bemühungen einmal ein Kleidungsstück im Zug verschmutzen, erstatten wir Ihnen die Reinigungskosten. Dafür benötigen wir Ihren Reinigungskostenbeleg und die vollständigen Angaben im Garantieformular.



## SIE ERHALTEN EINE SCHNELLE ANTWORT

Egal ob Sie uns anrufen, eine E-Mail senden, uns schreiben oder unsere Mitarbeiter ansprechen, wir geben Ihnen Auskunft. Anregungen und Hinweise, die schriftlich bei uns eingehen, beantworten wir Ihnen innerhalb von 10 Arbeitstagen.

### IHR KONTAKT

**0800 3111888**  
(KOSTENFREI)  
**KUNDENGARANTIE**  
**HOTLINE**

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

## IN 5 SCHRITTEN ZUM GARANTIETICKET

### 1 Garantiefall melden

Gehen Sie auf [www.vvo-online.de/kundengarantien](http://www.vvo-online.de/kundengarantien) bzw. [www.zvon.de/kundengarantien](http://www.zvon.de/kundengarantien) und melden Ihren Garantiefall direkt online oder füllen Sie die beiliegende Garantiekarte aus.



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 ausreichend frankiert absenden oder in den Reisezentren im Bahnhof in Bautzen, Dresden, Görlitz, Leipzig oder Riesa abgeben.

### 5 Prüfen

Die Unternehmen prüfen Ihr Anliegen und melden sich bei Ihnen.



## IHRE GARANTIEKARTE

**Verkehrsverbund  
Obereibe GmbH (VVO)**  
Elbcenter 2  
Leipziger Straße 120  
01127 Dresden