

# Garantiert mobil

Die GVH Kundengarantie für Pünktlichkeit und Sauberkeit.



**GVH** | Unterwegs  
im Leben

gvh.de

Stand: 01.05.2016

## Kontakt

**GVH** | Unterwegs  
im Leben

**GVH - Großraum-Verkehr Hannover GmbH**  
**Kundenzentrum** (Kröpcke) · Karmarschstraße 30/32 · 30159 Hannover  
Öffnungszeiten: Mo.-Fr. 09:30–20:00 Uhr, Sa. 09:30–18:00 Uhr  
info@gvh.de · gvh.de

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

## Liebe Kundin, lieber Kunde,

die Verkehrsunternehmen im GVH wollen, dass Sie schnell, bequem und pünktlich an Ihr Ziel kommen. Wenn Sie dennoch mit der Reise unzufrieden sind, sagen Sie es uns. Und wenn einmal etwas schief geht, gibt es für Sie die GVH Kundengarantie.

## Pünktlichkeitsgarantie

Sollten Sie aus Gründen, die ein Verkehrsunternehmen im GVH zu vertreten hat, um mehr als 20 Minuten später Ihr Ziel erreichen, als es der aktuelle Fahrplan unter Berücksichtigung notwendiger Umsteigezeiten ausweist, erhalten Sie als Entschädigung ein GVH TagesTicket zugesandt oder den Wert eines GVH TagesTickets erstattet. In der Zeit von 23:00 bis 05:00 Uhr erstatten wir Ihnen stattdessen Kosten für ein Taxi bis maximal 20,00 €.

## Sauberkeitsgarantie

Sollten Sie sich in unseren Fahrzeugen Ihre Kleidung verschmutzen und die Ursache dafür von uns zu vertreten sein, erstatten wir Ihnen die Kosten für die Reinigung bis maximal 20,00 €. Damit wir die Ursache rasch beseitigen können, sind wir außerdem für einen kurzen Hinweis an unser Personal dankbar.

Sie können diese Karte auch für Hinweise und Anregungen nutzen. Sagen Sie uns, wenn etwas nicht in Ordnung ist.

## Hinweise

Im Eisenbahnverkehr gelten besondere gesetzliche Fahrgastrechte. Wenn die gesetzliche Regelung in Anspruch genommen wird, ist eine zusätzliche Inanspruchnahme der GVH Pünktlichkeitsgarantie nicht möglich.

Zur Bearbeitung, Beantwortung und zur Kundenbetreuung werden die eingetragenen Daten im Rahmen der Vorschriften des Bundesdatenschutzgesetzes erhoben, gespeichert und bearbeitet. Zur Abwicklung der Kundengarantie werden Ihre persönlichen Daten an das zuständige Verkehrsunternehmen zur Vorgangsbearbeitung weitergegeben.

Verantwortliche Stelle im Sinne der Datenschutzgesetze ist das jeweils zuständige Verkehrsunternehmen. Wenn Sie Fragen zum Datenschutz haben, Rechte oder Ansprüche zu Ihren personenbezogenen Daten ausüben möchten, schicken Sie uns bitte eine E-Mail an kundenservice@uestra.de

