

ÜSTRA Garantie

Pünktlich und sauber – versprochen!

Für welche Fahrten kann ich die ÜSTRA Garantie in Anspruch nehmen?

Die ÜSTRA Garantie gilt für alle Fahrten mit **ÜSTRA Fahrausweis**, der für die entsprechende Fahrt genutzt bzw. entwertet wurde.

- › **Ausgenommen** sind Fahrten mit der Schulfahrkarte und mit Fahrkarten, die nicht von der ÜSTRA herausgegeben werden (z. B. BahnCard 100, City-Ticket, Niedersachsen-Ticket, ÜSTRA Deutschlandticket Hannover Job 100 und nicht von der ÜSTRA herausgegebene Deutschlandtickets) sowie alle Fahrten im sprinti. Die Garantie gilt nicht für mitgenommene Fahrgäste.

Wann kann ich die ÜSTRA Pünktlichkeitsgarantie in Anspruch nehmen?

Bei Verspätung von mehr als 20 Minuten

Die ÜSTRA Pünktlichkeitsgarantie kann im Fall einer Verspätung von mehr als 20 Minuten am Fahrtziel von dir 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 du aufgrund einer Verspätung einen Anschluss nicht erreicht hast und somit dein Fahrtziel mit einer Verspätung von mehr als 20 Minuten erreichst. Maßgeblich für die Berechnung sind die jeweils aktuell gültigen Fahrplanzeiten und Anschlüsse, wie sie in der Fahrplanauskunft unter uestra.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 bis 05:00 Uhr oder wenn aufgrund eines Ausfalls oder einer Verspätung eine Wartezeit von mehr als einer Stunde bestanden hat, werden dir statt der Entschädigung Kosten für ein Taxi bis **maximal 25,00 €** erstattet.

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

Weitere Garantiebedingungen

- › Entschädigt werden maximal 5,00 € pro Fahrt, maximal zwei Fahrten pro Tag, maximal 10 Fahrten im Monat.
- › Bei Monats- oder Jahreskarten ist die Entschädigung auf den von dir gezahlten Preis der Karte pro Monat begrenzt.

Wann kannst du die ÜSTRA Sauberkeitsgarantie in Anspruch nehmen?

Sollte deine Kleidung nach der Fahrt mit Bus oder Bahn 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:

- › Am schnellsten wird der Antrag bearbeitet, wenn du das Online-Formular unter uestra.de/garantie nutzt.
- › Wenn du keinen Zugang zur ÜSTRA Webseite hast, kannst du das Papierformular mit allen erforderlichen Nachweisen (siehe unten) per Post senden an:
ÜSTRA Servicecenter
Karmarschstr. 30/32
30159 Hannover
- › Das Formular und alle Nachweise (siehe unten) kannst du auch in den Kundenzentren der ÜSTRA Verbundpartner abgeben.

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

Wenn du von der ÜSTRA Garantie Gebrauch machen möchtest, dann benötigen wir von dir:

- › Fahrausweis (Original oder Kopie)
- › bei Onlinetickets: Ausdruck oder Kaufbestätigungsmail
- › für die Übernahme von Taxi-Kosten: auch die Taxiquittung (Original)
- › für die Sauberkeitsgarantie: auch die Reinigungsquittung (Original).

So bekommst du deine Entschädigung

Der Entschädigungsbetrag wird dir überwiesen. Im Falle einer Ablehnung des Garantieantrags erhält du mit dem Antwortschreiben eine Begründung für die Ablehnung.

Garantiausschluss

Die ÜSTRA Garantie ist eine freiwillige Leistung der ÜSTRA für unsere Fahrgäste. Eine gesetzliche Verpflichtung, eine solche Garantie vorzusehen, besteht nicht. Die ÜSTRA 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 ÜSTRA 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 ÜSTRA Garantie nicht möglich.

Unter www.fahrgastrechte.info, www.sbahn-hannover.de und www.westfalenbahn.de findest du detaillierte Informationen.