

VGM-Kundengarantie

Stand: 09.12.2018

Allgemeine Geschäftsbedingungen

- I. Garantiefälle*
 - II. Anwendungsbereich der VGM-Kundengarantie*
 - III. Voraussetzung für die Inanspruchnahme der VGM-Kundengarantie*
 - IV. Anmeldung des Garantiefalls*
 - V. Garantieleistungen*
 - VI. Ausschluss von den VGM-Kundengarantien*
 - VII. Datenschutz*
-

I. Garantiefälle

Im Rahmen der VGM-Kundengarantie werden gegenüber den Fahrgästen folgende Garantien übernommen:

- Pünktlichkeitsgarantie
- Informationsgarantie
- Sauberkeitsgarantie
- Antwortgarantie

II. Anwendungsbereich der VGM-Kundengarantie

Die Rechte aus der VGM-Kundengarantie sind an eine Fahrt der Fahrgäste mit den Verkehrsmitteln der VGM mbH sowie der im Auftrag tätigen Verkehrsunternehmen (Omnibusunternehmen Kretzschmar; Omnibusbetrieb und Reisedienst Kristin & Steffen Weigt GbR; Omnibusunternehmen Elke & Rico Weigt GbR; Omnibusbetrieb Schäfer; Busunternehmen Langer; Satra Eberhardt GmbH; Taxi und Mietwagen Steffen Goldammer; Funktaxi Meißen GmbH; Taxi- u. Mietwagen-Genossenschaft Riesa eG; TRD-Reisen Dresden KG; AK-Reisen GmbH) auf den folgenden Linien gebunden:

Stadtbuslinien in Großenhain, Meißen und Riesa sowie Linien E und M;

Regionalbuslinien 400, 401, 402, 403, 404, 405, 407, 408, 409, 410, 411, 412, 413, 414, 415, 416, 417, 418, 419, 420, 421, 422, 423, 424, 425, 426, 427, 428, 429, 430, 431, 432, 433, 437, 439, 440, 441, 442, 443, 445, 446, 450, 451, 453, 454, 455, 456, 457, 458, 459, 460, 461, 462, 463, 467, 475, 476, 477

Bürgerbuslinien 500, 501

Fährlinien F 24, F 28

III. Voraussetzung für die Inanspruchnahme der VGM-Kundengarantie

Der Garantiefall muss innerhalb einer Frist von 3 Werktagen nach Verfallsdatum angemeldet werden. Bei der Antwortgarantie liegt die Frist abweichend bei 10 Arbeitstagen (Tage, die nicht auf einen Sonnabend, Sonntag oder Feiertag fallen). Es erfolgt keine Eingangsbestätigung der Anmeldung.

Für die Inanspruchnahme der Garantieleistungen ist des Weiteren die Vorlage eines gültigen VVO-Tickets (bei Zeitkarten genügt eine Kopie, bei VGM-Abo-Kunden die Kundennummer) für die bemängelte Fahrt erforderlich. Es genügt nicht die erklärte Absicht, ein VVO-Ticket kaufen zu wollen. Alle anderen Fahrkarten (z.B. DB, VBB) sind von der Garantieleistung ausgeschlossen. Ebenso ausgeschlossen sind vollständig von Schulträgern finanzierte Schülerfahrkarten.

IV. Anmeldung des Garantiefalls

Der Garantiefall ist einzureichen unter Angabe von: Name, Adresse, Datum und Uhrzeit der Fahrt, Einstiegshaltestelle / Ort, Ausstiegshaltestelle / Ort, Abfahrzeit (planmäßig), Ankunftszeit (tatsächlich), Abo-Kundennummer falls vorhanden und Fahrschein oder Kopie der Zeitkarte

Der Garantiefall ist einzureichen:

- formlos schriftlich an: Verkehrsgesellschaft Meißen mbH (VGM)

- Abgabe in den VGM-Kundenzentren (persönliche Abgabe während der Öffnungszeiten)
- per Post: VGM mbH, Hafenstr. 51, 01662 Meißen
- per Fax: 03521/ 732882
- per Mail: info@vg-meissen.de

- Online unter: <https://www.vg-meissen.de/service/kundengarantie/>

V. Garantieleistungen

Eine Garantieleistung kann nur durch Erfassung der personenbezogenen Kundendaten in einer Datenbank erfolgen. Der VGM-Kunde willigt mit der Anmeldung eines Garantiefalls und Bekanntgabe seiner Daten in die erforderliche befristete Speicherung der Daten zum Zweck der Bearbeitung des Garantiefalls ein.

1. Ausgabe eines Gutscheins für Verspätungen am Ziel.

Bei mehr als 20 Minuten Verspätung eines VGM-Fahrzeuges an der Zielhaltestelle erhält der Fahrgast einen Gutschein über 5,00 Euro für ein Produkt aus dem Sortiment (Tickets oder Artikel) der VGM-Kundenzentren.

Die Ausgabe des Gutscheins ist an eine tatsächlich verspätete Ankunft mit regulären VGM-Buslinien an der Zielhaltestelle der Gesamtstrecke gebunden. Durch Unterwegsverspätungen hat der Fahrgast keinen Nachteil, solange er dennoch pünktlich an seiner Zielhaltestelle ankommt.

Tritt die Verspätung an der Zielhaltestelle im Rahmen einer durch die VGM organisierten Weiterbeförderung auf, besteht kein Anspruch auf die Ausgabe eines Gutscheins.

Die Verspätung bezieht sich auf den Zielpunkt, wenn alle Fahrten dorthin nur mit VGM-Buslinien durchgeführt wurden. Die Pünktlichkeitsgarantie ist Bus bezogen, sie gilt nicht für Verspätungen, die durch den Verlust eines Anschlusses entstehen.

Wenn mehrere Personen berechtigterweise ein VVO-Ticket (z. B. Familientageskarte oder Kleingruppenkarte) nutzen und die Pünktlichkeitsgarantie in Anspruch nehmen wollen, muss für alle anspruchsberechtigten Personen je ein Garantiefall angemeldet werden.

Sofern höhere Gewalt die Ursache für die Unpünktlichkeit ist, besteht kein Anspruch auf die Ausgabe eines Gutscheins. Höhere Gewalt liegt vor, wenn ein betriebsfremdes, von außen durch elementare Naturkräfte oder durch Handlungen dritter Personen herbeigeführtes Ereignis eintritt, das nach menschlicher Einsicht und durch äußerste, nach der Sachlage vernünftigerweise zu erwartende Sorgfalt nicht verhütet oder unschädlich gemacht werden kann und auch nicht wegen seiner Häufigkeit von der VGM in Kauf zu nehmen ist.

Die Garantie gilt nicht, wenn die Verspätung nicht durch die VGM beeinflussbar ist (z.B. bei Unfällen, Störungen an Bahnübergängen, kurzfristig angeordnete Umleitungen bei Havarien usw.)

Die Garantie gilt nicht, wenn die Verspätung im Vorfeld angekündigt wurde (z.B. bei Baumaßnahmen, Veranstaltungen usw.)

Grundlage ist der tagesaktuelle Fahrplan der VGM.

2. Umfassende Information

Bei fehlerhaften oder unvollständigen Informationen der VGM zum VVO-Tarif, aufgrund derer ein Kunde einen zu hohen Fahrpreis gezahlt hat, wird dieser mit einer Gutschrift in Höhe des zu viel gezahlten Betrages entschädigt. Eine Garantie für die Angaben der Informationsmedien, die nicht im Verantwortungsbereich der VGM liegen wird nicht übernommen.

Die Garantie gilt nicht, wenn Fahrgast seinen Ermäßigungsanspruch nicht erwähnt hat.

3. Erstattung von Reinigungskosten

Bei Verschmutzung von Kleidung durch Verunreinigungen in den VGM-Fahrzeugen können Reinigungskosten geltend gemacht werden.

Die Reinigungskosten werden gegen Vorlage einer gültigen Fahrkarte für die bemängelte Fahrt sowie eines Nachweises der Reinigungskosten erstattet. Der Rechnungsbeleg der Reinigung ist innerhalb von 4 Wochen mit Angabe des Namens und der Bankverbindung nachzureichen. Die Erstattung von Reinigungskosten kann unabhängig von einer Stellungnahme durch die VGM bis zu einer Höhe von maximal 20,00 Euro erfolgen.

Die Garantie gilt nicht, wenn die Kleidung durch Dritte, z.B. andere Fahrgäste, verschmutzt wird.

4. Beantwortung von Kundenanliegen

Der Kunde kann eine Stellungnahme zu seinem schriftlich formulierten Kundenanliegen mit Hinweisen, Vorschlägen oder Beschwerden anfordern. Die Antwort wird dem Kunden schriftlich per Brief oder per E-Mail übersandt. Dabei ist eine Frist von 10 Arbeitstagen ab Anforderung der Stellungnahme einzuhalten. Wenn dies nicht möglich ist, wird in dieser Frist ein Zwischenbescheid versandt.

Das Kundenanliegen muss direkt bei der VGM eingehen. Die Antwortgarantie gilt nicht, wenn es sich um einen Einspruch zum Erhöhten Beförderungsentgelt oder einen Schadensersatzanspruch handelt. Auch Anfragen in Verbindung mit Sonderfahrten u.ä. sind kein Bestandteil der Antwortgarantie.

Bei Fristverletzung besteht Anspruch auf einen Gutschein über 5,00 Euro für ein Produkt aus dem Sortiment (Tickets oder Artikel) der VGM-Kundenzentren.

VI. Ausschluss von den VGM-Kundengarantien

Bei offensichtlichem Missbrauch der Garantien behält sich die VGM vor, Kunden von einer Garantieleistung auszuschließen. Der Kunde erhält eine Mitteilung, wenn er fehlerhafte Angaben zu Garantiefällen meldet. Der Kunde kann dennoch weiterhin Beschwerden anmelden.

VII. Datenschutz

Nach Art. 6, Absatz 1 Buchstaben a und b der Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) weisen wir darauf hin, dass Ihre persönlichen Daten zum Zwecke der Bearbeitung Ihres Kundenanliegens verarbeitet werden. Weitere Informationen erhalten Sie unter: <https://www.vg-meissen.de/vgm/datenschutz/kundenservice/>