

Detaillierte Angaben zum Garantiefall:

Datum des Vorfalls*

Planmäßige Abfahrt*

Tatsächliche Abfahrt*

Planmäßige Ankunft*

Tatsächliche Ankunft*

Einstiegshaltestelle*

Zielhaltestelle*

Linie*, Richtung*

Für Erstattungen:

IBAN*

BIC*

Geldinstitut*

*Pflichtfeld.

Ort, Datum

Unterschrift des Bestellers/gesetzlichen Vertreters

Dieser Bereich wird von der Stadtverkehr Lübeck GmbH ausgefüllt.

Eingangsdatum

Datum/Unterschrift des Mitarbeiters

Verantwortlicher für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist die Stadtverkehr Lübeck GmbH, Ratekauer Weg 1-7, 23554 Lübeck. Unseren Datenschutzbeauftragten erreichen Sie unter dsb@svhl.de. Mit Angabe Ihrer o.g. personenbezogenen Daten erklären Sie sich damit einverstanden, dass diese zur Bearbeitung Ihres Anspruchs erhoben, verarbeitet und genutzt werden. Eine weitere Nutzung oder Weitergabe Ihrer Daten an Dritte erfolgt nicht. Unsere vollständige Datenschutzerklärung mit den Angaben nach Art. 13 DSGVO finden Sie unter www.sv-luebeck.de/datenschutz

Die Garantie für eine schnelle Abwicklung

Damit Sie Ihre Garantie schnell und problemlos in Anspruch nehmen können, benötigen wir Folgendes von Ihnen:

- Immer den vollständig ausgefüllten Garantierantrag und eine Kopie des benutzten Fahrausweises (Vorder- und Rückseite) bzw. Ihre Abo-Nummer
- Bei der Anschlussgarantie zusätzlich den Taxibeleg mit Angabe der Abfahrtszeit und des Fahrtziels
- Bei der Sauberkeitsgarantie zusätzlich den Beleg des Fahrpersonals und den Beleg über die Reinigungskosten

Ihren Garantierantrag inkl. Belege reichen Sie wie folgt ein:

Per Post: Stadtverkehr Lübeck GmbH
Fahrgastgarantien
Ratekauer Weg 1-7
23554 Lübeck

Per E-Mail: fahrgastgarantien@svhl.de

Persönlich: im ServiceCenter am ZOB oder im Bus + Fähre ServiceCenter Travemünde

Den Garantierantrag erhalten Sie hier im Flyer, in unseren ServiceCentern oder online unter www.sv-luebeck.de/service/fahrgastgarantien

Die Garantieansprüche müssen innerhalb von 7 Werktagen ab Vorfalldatum geltend gemacht werden – für die Nachsendung des Reinigungsbelegs gilt eine Frist von 14 Werktagen ab Vorfalldatum.

Die Fahrgastgarantien sind eine freiwillige Leistung der Stadtverkehr Lübeck GmbH und der LVG gegenüber ihren Kunden ohne eine Rechtspflicht. Wir bitten um Verständnis, dass wir uns in begründeten Ausnahmefällen eine Auszahlung vorbehalten bzw. den Auszahlungsbetrag mit Forderungen der Stadtverkehr Lübeck GmbH bzw. der LVG gegen Sie verrechnen.

Die Fahrgastgarantien gelten nur für Fahrten mit den Buslinien der Stadtverkehr Lübeck GmbH und der LVG, nicht für die Nutzung der Priwallfähren.

Kontakt

So erreichen Sie uns:

ServiceCenter am ZOB

Telefon: 0451 888-2828

Fax: 0451 888-2784

Öffnungszeiten:

montags bis freitags von 6.30 bis 19.00 Uhr

samstags von 9.00 bis 16.00 Uhr

www.sv-luebeck.de

info@svhl.de

Bus + Fähre ServiceCenter Travemünde

im Fährgebäude der Priwallfähre

Telefon: 0451 888-2828

Öffnungszeiten:

montags bis freitags von 8.30 bis 13.00 Uhr

und 13.30 bis 16.30 Uhr

samstags (Hauptsaison) von 9.00 bis 13.00 Uhr

und 13.30 bis 16.00 Uhr

www.sv-luebeck.de

info@svhl.de

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der ServiceCenter beantworten gerne Ihre Fragen, z. B. zu speziellen Busverbindungen und Tarifen.

Alle Angaben ohne Gewähr, Änderungen vorbehalten.

Stand: Mai 2018

Die Fahrgastgarantien für Ihre Zufriedenheit.

LEISTUNG
FÜR
ALLE.

Weitere Infos unter
www.sv-luebeck.de





Pünktlichkeitsgarantie

Wir garantieren

Wenn ein Bus des Stadtverkehrs Lübeck oder der LVG aufgrund eines Umstands, den wir zu vertreten haben, Verspätung hat und Sie Ihre Ausstiegshaltestelle dieser Linie mit 15 Minuten Verspätung erreichen, erstatten wir Ihnen den Einzelfahrscheinwert der entsprechenden Preisstufe (PST 1–3).

Was wir dafür benötigen

Sie reichen innerhalb von 7 Werktagen den vollständig ausgefüllten Garantieantrag und eine Kopie Ihrer Fahrkarte per Post, E-Mail oder in einem unserer ServiceCenter ein.

Voraussetzungen für die Erstattung

- Grundlage ist der tagesaktuelle Fahrplan
- Die Garantie gilt nicht, wenn die Verspätung nicht von uns zu verantworten ist (z. B. bei Unfällen, Polizeimaßnahmen, Umleitungen)
- Der Garantieantrag ist vollständig ausgefüllt, und alle Nachweise liegen dem Antrag bei
- Sie verwenden eine Fahrkarte des SH-Tarifs, gültig in der Region Lübeck (Ausnahmen entnehmen Sie bitte unserer Internetseite www.sv-luebeck.de/service/fahrgastgarantien)



Anschlussgarantie

Wir garantieren

Wenn Sie im Abendverkehr ab 21.00 Uhr einen planmäßigen Anschluss (Bus oder Bahn) an der Haltestelle Lübeck ZOB/Hauptbahnhof aufgrund einer von uns verschuldeten Verspätung verpassen, übernehmen wir die Taxikosten von bis zu 25 Euro.

Was wir dafür benötigen

Sie reichen innerhalb von 7 Werktagen den vollständig ausgefüllten Garantieantrag sowie eine Kopie Ihrer Fahrkarte und des Taxibelegs (mit Abfahrtszeit und Fahrtziel) per Post, E-Mail oder in einem unserer ServiceCenter ein.

Voraussetzungen für die Erstattung

- Alle Informationen über planmäßige Anschlüsse im Abendverkehr an der Haltestelle Lübeck ZOB/Hauptbahnhof entnehmen Sie unserer Internetseite www.sv-luebeck.de/service/fahrgastgarantien oder den Aushängen an der Haltestelle Lübeck ZOB/Hauptbahnhof
- Grundlage ist der tagesaktuelle Fahrplan
- Die Garantie gilt nicht, wenn die Verspätung nicht von uns zu verantworten ist (z. B. bei Unfällen, Polizeimaßnahmen, Umleitungen)
- Der Garantieantrag ist vollständig ausgefüllt, und alle Nachweise liegen dem Antrag bei
- Sie verwenden eine Fahrkarte des SH-Tarifs, gültig in der Region Lübeck



Sauberkeitsgarantie

Wir garantieren

Wenn Sie beim Benutzen der Busse des Stadtverkehrs Lübeck oder der LVG Ihre Kleidung verschmutzen, übernehmen wir die Reinigungskosten in Höhe von bis zu 20 Euro.

Was wir dafür benötigen

Sie reichen innerhalb von 7 Werktagen den vollständig ausgefüllten Garantieantrag, eine Kopie Ihrer Fahrkarte und eine Bestätigung des Busfahrers per Post, E-Mail oder in einem unserer ServiceCenter ein. Den Reinigungsbeleg können Sie innerhalb von 14 Werktagen nachreichen.

Voraussetzungen für die Erstattung

- Sie haben die Verschmutzung dem Fahrpersonal angezeigt und dieses quittieren lassen
- Der Garantieantrag ist vollständig ausgefüllt, und alle Nachweise liegen dem Antrag bei
- Die Verschmutzung ist von uns zu verantworten und nicht von Dritten verursacht
- Sie verwenden eine Fahrkarte des SH-Tarifs, gültig in der Region Lübeck

Einfach vollständig und leserlich ausfüllen und zusammen mit allen erforderlichen Belegen bei uns einreichen.

Ich möchte folgende Fahrgastgarantie in Anspruch nehmen:

- Pünktlichkeit Anschluss Sauberkeit

Titel/Name*

Vorname*

Straße* Haus-Nr.*

Postleitzahl* Wohnort*

Telefon tagsüber*

E-Mail*

Ich bin SL-/LVG-Abo-Kunde

Abo-Kundennummer

Beschreiben Sie kurz den Garantiefall:

