Kundengarantien

Pünktlichkeit & Sauberkeit

Liebe Kundinnen und Kunden,

die ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH unternimmt alles, damit Sie pünktlich, sicher und angenehm Ihr Ziel mit unseren Bussen und Straßenbahnen erreichen.
Wir sehen uns Ihnen gegenüber in der Verantwortung und haben deshalb den Anspruch, Ihnen eine pünktliche Ankunft und saubere Beförderung zu garantieren.

Unsere Pünktlichkeitsgarantie

Wir geben unser Bestes, um Sie stets pünktlich an Ihr Ziel zu bringen. Gegen verstopfte Straßen, plötzliche Umleitungen oder unvorhersehbare Ereignisse können wir jedoch leider nichts ausrichten.
Sollten Sie aber durch unsere Schuld mehr als 20 Minuten verspätet Ihr Ziel erreichen, erhalten Sie im Rahmen unserer Pünktlichkeitsgarantie von uns eine Tageskarte Potsdam AB zugesendet.
In der Zeit von 23:00 bis 05:00 Uhr erstatten wir Ihnen stattdessen die Kosten für ein Taxi bis maximal 20 Euro.

Unsere Sauberkeitsgarantie

Sollten Sie sich einmal in unseren Fahrzeugen Ihre Kleidung verschmutzen und die Ursache dafür von uns zu vertreten sein, erstatten wir Ihnen im Rahmen unserer Sauberkeitsgarantie die Kosten für die Reinigung bis maximal 20 Euro.
Damit wir die Ursache rasch beseitigen können, sind wir außerdem für einen kurzen Hinweis von Ihnen dankbar.

Bitte beachten Sie:

Wir bitten um Verständnis dafür, dass wir uns zur Vermeidung von Missbrauch und zur Klärung eines Sachverhalts im Einzelfall eine konkrete Prüfung vorbehalten.

Und so funktioniert's:

1. Bitte informieren Sie den Fahrer über die Verschmutzung.
2. Füllen Sie bitte alle Felder dieser Garantiekarte deutlich lesbar aus und fügen Sie Ihre Taxi- bzw. Reinigungsquittung bei.
3. Bitte senden Sie uns die Karte so schnell wie möglich, spätestens innerhalb von 14 Tagen, zu oder geben Sie diese in einem unserer ViP-Kundenzentren ab.

Kontakt

ViP-Infotelefon

(0331) 66 14-275

Fundbüro

(0331) 66 14-555

ViP-Kundenzentrum Platz der Einheit

Mo–Fr 07.00 –18.00 Uhr
Sa 08.30 –14.00 Uhr
So/Feiertag geschlossen

mobiagentur Potsdam

Mo–Fr 07.00 –19.00 Uhr
Sa 09.00 –17.00 Uhr
So/Feiertag 09.00 –15.00 Uhr

**Bei Fragen, Ideen oder Anmerkungen stehen wir Ihnen gern zur Verfügung.
Alle Infos finden Sie auf www.vip-potsdam.de.**

Garantiekarte

Wir bearbeiten gerne Ihren persönlichen und nicht übertragbaren Garantieanspruch. **Dafür benötigen wir Ihre vollständigen Angaben.**

Bemerkung/Schilderung

Welche ViP-Kundengarantie möchten Sie in Anspruch nehmen?

☐ Pünktlichkeitsgarantie ☐ Sauberkeitsgarantie

Datum des Vorfalls

Uhrzeit des Vorfalls

Einstiegshaltestelle/Linie

Ausstiegshaltestelle/Linie

Fahrplanmäßige Abfahrt

Tatsächliche Abfahrt
(wird von ViP ausgefüllt)

Fahrplanmäßige Ankunft
(wird von ViP ausgefüllt)

Tatsächliche Ankunft
(wird von ViP ausgefüllt)

Wagennummer/Kfz-Kennzeichen, falls vorhanden

Taxi- bzw. Reinigungskosten

Bitte Quittung beilegen

☐ Herr ☐ Frau

Name:

Vorname:

Straße, Haus-Nr.:

PLZ, Ort:

Telefon:

E-Mail

Bankverbindung (Angabe wird nur benötigt, wenn Taxi- oder Reinigungskosten geltend gemacht werden)

Geldinstitut:

BIC (im Inland optional):

IBAN:

Datum/Unterschrift

Ihre Daten werden nur im Rahmen der datenschutzrechtlichen Bestimmungen verarbeitet. Laut Handelsgesetzbuch (HGB) sind wir dazu verpflichtet, diese Garantiekarte zehn Jahre lang aufzubewahren.

ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH
Fritz-Zubeil-Straße 96
14482 Potsdam
www.vip-potsdam.de