



## Ihre Kundengarantien

# Das garantieren wir Ihnen

im Mitteldeutschen S-Bahn-Netz auf den Linien S2, S8, S9, RE 13, RE 14, RB 42, RB 51



### Kontakt

DB Regio AG  
Regio Südost  
Richard-Wagner-Straße 1  
04109 Leipzig  
E-Mail: kundendialog.suedost@deutschebahn.com  
Fax: 0341 9678-3518

s-bahn-mitteldeutschland.de

Änderungen vorbehalten  
Einzelangaben ohne Gewähr  
Stand: November 2017

Titelfoto:  
© DB AG

### Herausgeber

DB Mobility Logistics AG  
Marketing (GNM)  
Karlstraße 6  
60329 Frankfurt am Main

## Kontakt



### Was ist ein Garantieticket?

Sollten Sie eine Beanstandung im Rahmen der geltenden Kundengarantien haben, erhalten Sie von uns ein Garantieticket in Höhe von 6,50 Euro bzw. wir erstatten Ihnen die Höhe der Reinigungskosten (maximal 25 Euro) bei Inanspruchnahme der Sauberkeitsgarantie. Das Garantieticket kann bar bzw. per Überweisung ausgezahlt oder als Gutschein ausgestellt werden. Der Gutschein lässt sich beim nächsten Fahrkartenkauf im DB Reisezentrum, am DB Automaten oder im Internet verrechnen. Abo-Kunden der DB können den Gutschein zur Verrechnung bei ihrem Abo-Center einreichen.

### Wo gelten die Kundengarantien?

Die Kundengarantien gelten ausschließlich auf den angegebenen Linien. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir keine Garantiefälle berücksichtigen können, die außerhalb dieser Linien liegen. Dies gilt auch für Fälle außerhalb des Verantwortungsbereiches der DB Regio bzw. bei Missbrauch.

### Welche Fristen muss ich beachten?

Bitte wenden Sie sich mit Ihrer Beschwerde innerhalb von einem Monat an uns.

### Was passiert mit meinen persönlichen Daten?

Ihre persönlichen Daten werden unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen für die Bearbeitung des Garantiefalles sowie zur statistischen Auswertung aufgenommen, genutzt und gespeichert.

Sollten wir unsere Garantien einmal nicht einhalten, können Sie mit unserer Kundengarantiekarte oder dem Onlineformular Ihr Garantieticket beantragen.

### Ihre Kontaktmöglichkeiten:

- Über die Servicenummer der S-Bahn Mitteldeutschland 0341 266 96 622
- Über die Servicenummer der Elbe-Saale-Bahn 0391 55 75 79 75
- Über unser Onlineformular

Die beigefügte Garantiekarte können Sie zusammen mit Ihrer Fahrkarte im Original oder als Kopie wie folgt bei uns einreichen:

- **Persönlich:** bei unserem Kundenbetreuer im Zug, in den DB Reisezentren oder an der DB Information
- **Per Post:** DB Regio AG, Regio Südost, Richard-Wagner-Straße 1, 04109 Leipzig
- **Per Fax:** 0341 9678-3518

### Wo erhalte ich eine Garantiekarte?

Garantiekarten mit allen wichtigen Informationen erhalten Sie in den relevanten DB Nahverkehrszügen, an der DB Information in den DB Reisezentren sowie als Onlineformular unter **s-bahn-mitteldeutschland.de**

### Bitte kreuzen Sie den Garantiefall an.

- Informations- und Vertriebsgarantie  Antwortgarantie  Sauberkeitsgarantie

### Angaben zum Garantiefall:

- Linie/Zug-Nr.: \_\_\_\_\_ ■ Datum, Uhrzeit: \_\_\_\_\_  
 ■ Startbahnhof: \_\_\_\_\_ ■ Zielbahnhof: \_\_\_\_\_

### Mein Anliegen:

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**Nicht vergessen:** Bitte legen Sie der ausgefüllten Garantiekarte das Original oder eine Kopie Ihrer Fahrkarte bzw. ggf. zusätzlich den Beleg der Reinigungskosten bei.

### Angaben zum Absender

- Name, Vorname: \_\_\_\_\_  
 ■ Herr  Frau   
 ■ Straße, Hausnummer: \_\_\_\_\_  
 ■ PLZ, Ort: \_\_\_\_\_

- Telefon: \_\_\_\_\_  
 ■ E-Mail: \_\_\_\_\_

Hiermit bestätige ich die Richtigkeit meiner Angaben: \_\_\_\_\_

Datum, Unterschrift

KG.MDSBII

**DB Regio AG**  
 Stichwort „Kundengarantien MDSBII“  
 Richard-Wagner-Straße 1  
 04109 Leipzig

Bitte  
freimachen

## Auf einen Blick



© DB AG/Günther Bauer

Als unser Kunde haben Sie für uns oberste Priorität. Sollten Sie dennoch mit unserem Service einmal nicht zufrieden sein, können Sie unsere Kundengarantien in Anspruch zu nehmen:


### Informations- und Vertriebsgarantie

### Antwortgarantie

### Sauberkeitsgarantie

#### Die Kundengarantien auf folgenden Linien:

- S2: Dessau/Lutherstadt Wittenberg – Bitterfeld – Leipzig
- S8: Halle – Bitterfeld – Lutherstadt Wittenberg/Dessau
- S9: Halle – Delitzsch (o. Bf) – Eilenburg
- RE 13: Magdeburg – Dessau – Bitterfeld – Leipzig
- RE 14: Magdeburg – Roßlau – Lutherstadt Wittenberg – Falkenberg
- RB 42: Magdeburg – Dessau
- RB 51: Dessau – Lutherstadt Wittenberg – Falkenberg

 Weitere Informationen zu unseren Kundengarantien erhalten Sie im Internet unter [s-bahn-mitteldeutschland.de](http://s-bahn-mitteldeutschland.de)

## Informations- und Vertriebsgarantie



© DB AG/Ralf Braum

### Informations- und Vertriebsgarantie

Wir garantieren Ihnen stets aktuelle und korrekte Informationen über unsere Tarife, Angebote und Fahrpläne – über Aushänge an den Bahnhöfen oder im Zug, unsere Homepage oder über optische und akustische Fahrgastinformationssysteme.

Bei Unregelmäßigkeiten im Betriebsablauf informieren wir Sie in den betroffenen Fahrzeugen innerhalb von drei Minuten und dann regelmäßig über deren voraussichtliche Dauer.

Unsere Informationsgarantie greift auch, wenn Sie aufgrund von fehlerhaften Angaben einen zu hohen Fahrpreis bezahlt haben oder aufgrund einer falschen Verbindungsauskunft zu spät an Ihrem Ziel ankommen. In diesen Fällen wenden Sie sich bitte an den Zugbegleiter oder an die Servicenummern Kundengarantien unter **0341 266 96 622** (S-Bahn Mitteldeutschland) oder **0391 55 75 79 75** (Elbe-Saale-Bahn). Wir beraten Sie schnellstmöglich zu alternativen Fahrtmöglichkeiten und entschädigen Sie mit einem Garantieticket in Höhe von 6,50 Euro.

An den Stationen und/oder im Zug bieten wir Ihnen stets die Möglichkeit, an einem funktionstüchtigen Automaten oder beim Personal Fahrausweise für den Nah- und gegebenenfalls auch für den Fernverkehr zu erwerben. Ausgenommen hiervon sind Abo-Karten.

Sollten Sie aufgrund von fehlerhaften Tarifinformationen einen zu hohen Fahrpreis bezahlt haben oder einen bestimmten

## Antwortgarantie



© DB AG/Andreas Ländler

Fahrschein nicht erwerben können, entschädigen wir Sie mit einem Garantieticket in Höhe von 6,50 Euro. Zusätzlich erstatten wir Ihnen den eventuell zu viel bezahlten Betrag.

Falls Sie am Einstiegsbahnhof oder im Zug keine Fahrkarte erwerben konnten und Ihnen dadurch ein Nachteil entstanden ist, haben Sie ebenfalls Anspruch auf ein Garantieticket in Höhe von 6,50 Euro.

### Antwortgarantie

Egal ob Sie unsere Mitarbeiter ansprechen, uns anrufen oder uns einen Brief, ein Fax oder eine E-Mail schicken, wir geben Ihnen freundlich und kompetent Auskunft. Schriftliche Anfragen beantworten wir innerhalb von 14 Tagen, auf mündliche Anfragen erhalten Sie innerhalb von 48 Stunden eine Antwort, notfalls zunächst als Zwischenbescheid. Die endgültige Beantwortung aller Anfragen garantieren wir innerhalb von 20 Tagen.

Erfolgt unsererseits keine fristgerechte Beantwortung Ihres Anliegens, erhalten Sie ein Garantieticket in Höhe von 6,50 Euro.

## Sauberkeitsgarantie



© DB AG/Andreas Ländler

### Sauberkeitsgarantie

Wir reinigen unsere Fahrzeuge regelmäßig vor und im laufenden Betrieb. Sollte eines Ihrer Kleidungsstücke trotz unserer Bemühungen in unseren Zügen verschmutzt worden sein, erstatten wir Ihnen unter Vorlage des ausgefüllten Garantief formulars, des Reinigungskostenbeleges sowie der Fahrkarte Ihre Reinigungskosten in einer Höhe von bis zu 25 Euro.

### Noch Fragen?

Unsere Servicenummern für Kundengarantien:  
**S-Bahn Mitteldeutschland**  
0341 266 96 622 (Ortstarif)  
**Elbe-Saale-Bahn**  
0391 55 75 79 75 (Ortstarif)

 **S** Bahn Mitteldeutschland  **Elbe Saale Bahn**

# Aber sicher! Ihre Kundengarantien.

Ihre Zufriedenheit ist uns wichtig. Sollten Sie doch einmal mit unserem Service nicht zufrieden sein, können Sie sich an uns wenden. Bitte füllen Sie die Garantiekarte vollständig aus. Je detaillierter Sie uns Ihr Anliegen schildern, desto schneller können wir Ihnen antworten. Bitte achten Sie darauf, der Garantiekarte das Original oder eine Kopie Ihrer Fahrkarte sowie ggf. zusätzlich den Beleg der Reinigung beizulegen.

#### So können Sie Ihre Garantiekarte einreichen:

- Persönlich in den DB Reisezentren, an der DB Information oder bei unserem Kundenbetreuer im Zug
- Per Post: DB Regio AG, Regio Südost, Richard-Wagner-Straße 1, 04109 Leipzig
- Per Fax: 0341 9678-3518
- Per Onlineformular unter [s-bahn-mitteldeutschland.de](http://s-bahn-mitteldeutschland.de)

 **Mein Takt Sachsen-Anhalt**

 **ZVNL**

 **VBB**  
Verkehrsverbund  
Berlin-Brandenburg  
Alles ist erreichbar.