



Bedingungen für die Inanspruchnahme der NVV 5-Minuten-Garantie

Im Rahmen der NVV 5-Minuten-Garantie können in folgenden Fällen Ansprüche geltend gemacht werden:

Garantiefälle

- » Fahrzeitgarantie (Verspätungen am Ziel einer Fahrt)
- » Anschlussgarantie/Taxikostenerstattung (verpasster Anschluss nach 20 Uhr)
- » Sauberkeitsgarantie (Reinigungskostenerstattung)
- » Servicegarantie (Freundlichkeit und Kompetenz)
- » Haltestellen/Sonstiges (Info- und Schadensmeldungen, Sicherheit etc.)

Die Inanspruchnahme der Garantie ist an eine tatsächliche Fahrt im Gebiet des NVV (Start und Ziel liegen im Verbundgebiet des NVV) mit den Verkehrsmitteln Bus, Tram, RT und Bahn gebunden.

Beschwerdemeldung

Die Beschwerde kann über folgende Wege mitgeteilt werden:

- » im Internet unter www.nvv.de
- » am gebührenfreien ServiceTelefon unter **0800-939-0800**
- » schriftlich mit Formular, erhältlich in der NVV-Mobilitätszentrale in Eschwege, allen NVV-Kundenzentren und NVV-InfoPoints
- » persönlich in der NVV-Mobilitätszentrale, allen NVV-Kundenzentren oder NVV-InfoPoints

Für die Meldung der Beschwerde muss eine Frist von 3 Tagen nach dem Vorfallsdatum eingehalten werden. Für jede Fahrt und Person muss eine Beschwerde angemeldet werden. Es erfolgt keine Eingangsbestätigung der Beschwerde (außer bei Interneteingabe).

Erstattungen

Eine Fahrpreiserstattung im Rahmen der NVV 5-Minuten-Garantie ist an den Besitz einer NVV-Fahrkarte geknüpft. Alle anderen Fahrkarten (DB, RMV etc.) sind von der Erstattungsleistung ausgeschlossen. Ebenso ausgeschlossen sind AST-Fahrkarten, Hessentickets, KombiTickets, Fahrkarten des Übergangstarifs, Mobilfaltfahrten und das Schülerticket Hessen.

Für die bemängelte Fahrt muss eine gültige Fahrkarte im Original vorgelegt werden. Es reicht nicht die erklärte Absicht, eine solche Fahrkarte kaufen zu wollen oder der Hinweis auf andere Fahrkarten, in deren Besitz man ist.

Die Rückerstattung der Fahrtkosten erfolgt ausschließlich in bar, nicht als Überweisung, und kann innerhalb von 3 Monaten nach Vorfallsdatum in der NVV-Mobilitätszentrale in Eschwege, jedem NVV-Kundenzentrum oder NVV-InfoPoint abgeholt werden.

Einzelfahrkarten werden nach Erstattung der Ticketkosten eingezogen. Bei Erstattungsbeträgen über 5 Euro ist der Personalausweis vorzulegen.

Eine Rückerstattung kann nur durch Erfassung der Kundendaten in der Datenbank erfolgen. Der Kunde willigt mit Bekanntgabe seiner Daten und der Beschwerdevorbringung in die erforderliche Speicherung ein.

Erstattungsbeträge

» Erstattungen von Fahrtkosten für Verspätungen am Ziel

Schon ab 5 Minuten Verspätung am Ziel wird bei einer Fahrt im NVV der Fahrpreis erstattet.

Die Erstattung ist an eine tatsächlich verspätete Ankunft am Ziel der Gesamtstrecke gebunden. Es erfolgt keine Erstattung von Verspätungen unterwegs, wenn die Ankunft am Reiseziel pünktlich erfolgt.

Bei Einzelfahrkarten wird der Fahrpreis 1:1 erstattet. Bei allen anderen Fahrkarten erfolgt die Erstattung anteilig, jedoch maximal so oft, bis die Höhe des tatsächlichen Kaufpreises erreicht wurde.

Bei MultiTickets erfolgt die Erstattung pro Fahrt, unabhängig davon, wieviele Personen mitgefahren sind.

» Erstattung von Taxikosten für verpasste Anschlüsse nach 20 Uhr

Wenn durch den Ausfall einer Fahrt oder eine Verspätung nach 20 Uhr ein Anschluss verpasst wird, kann ein Taxi gewählt werden.

Hier erfolgt die Erstattung der Taxikosten bis 25 Euro. Für diesen Fall muss neben einer Fahrkarte die Original-Taxiquittung der ersetzten Fahrt vorgelegt werden.

» Erstattung von Reinigungskosten

Bei Verschmutzung von Kleidung durch verunreinigte Sitze an den Haltestellen oder in den Fahrzeugen können Reinigungskosten in Höhe bis zu 25 Euro geltend gemacht werden.

Die Reinigungskosten können gegen Vorlage einer gültigen Fahrkarte für die bemängelte Fahrt sowie der Reinigungsquittung erstattet werden.

Die Erstattung von Fahrtkosten oder Reinigungskosten kann unabhängig von einer Stellungnahme erfolgen.

Stellungnahmen zu Beschwerden

Es kann eine Stellungnahme zu einer Beschwerde angefordert werden (Ausnahme: Beschwerden bis 10 Minuten Verspätung).

Die Antwort wird vom Verursacher erstellt und schriftlich per Brief oder per E-Mail durch den NVV übersandt.

Ausschluss von der NVV 5-Minuten-Garantie

Die NVV 5-Minuten-Garantie ist eine freiwillige Leistung des NVV ohne Rechtsanspruch seitens der Kunden. Bei Missbrauch der Garantie behalten wir uns vor, Kunden von einer Erstattung auszuschließen. Der Kunde erhält eine Mitteilung, wenn er fehlerhafte Angaben zu Vorfällen meldet. Bei wiederholt fehlerhaften

und nicht nachvollziehbaren Angaben bei Beschwerden erhält der Kunde eine Mitteilung mit dem Hinweis über den Ausschluss von Rückerstattungen. Der Kunde kann dennoch weiterhin Beschwerden anmelden.

Der Ausschluss von Rückerstattungen ist auf 6 Monate befristet. Bei wiederholtem Missbrauch kann der Ausschluss von Rückerstattungen unbegrenzt festgesetzt werden.

Hinweis zu den gesetzlichen Fahrgastrechten im Eisenbahnverkehr

Die NVV 5-Minuten-Garantie ist eine freiwillige Leistung des NVV für Kunden, die den Nahverkehr in Nordhessen nutzen. Daneben gibt es eine EU-weit einheitliche gesetzliche Regelung zu Kundenrechten im Eisenbahnverkehr, die gegenüber dem befördernden Eisenbahnunternehmen bestehen.

Unter www.fahrgastrechte.info erhalten Sie detaillierte Informationen, auch ein Beschwerdeformular.

Kunden, die Rechte im Rahmen der gesetzlichen Regelung in Anspruch nehmen, sind von der NVV 5-Minuten-Garantie ausgeschlossen. Damit wird einer doppelten Erstattung vorgebeugt.

Datenschutz

Wir verarbeiten soweit erforderlich personenbezogene Daten auf der Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. a-c, e, f DSGVO, abhängig von der jeweiligen Rechtsbeziehung. Auch Ihre Kontaktdaten haben wir gespeichert in dem Umfang, wie sie uns von Ihnen übermittelt wurden. Zu den Einzelheiten, insbesondere den Rechten auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Datenübertragbarkeit, Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde sowie den Rechten auf Einschränkung und Widerspruch gegen die Verarbeitung verweisen wir auf unsere Datenschutzerklärung auf unserer Internetseite:

<https://www.nvv.de/datenschutz>

Hier finden Sie unsere NVV-Mobilitätszentrale:

» Eschwege (DB-Agentur), Bahnhof, Am Bahnhof 1

Hier finden Sie unsere NVV-Kundenzentren:

- » Bad Hersfeld, Innenstadt, Breitenstraße 19
- » Bad Wildungen (DB Reisezentrum), Bahnhof, Bahnhofplatz 1
- » Baunatal, Stadtmitte, Maximilian-Kolbe-Straße 6
- » Bebra, Bahnhof (DB-Agentur), Bahnhofstr. 21
- » Frankenberg, Bahnhof (DB-Agentur), Am Bahnhof 1
- » Hofgeismar (DB-Agentur), Bahnhof, Poppenhäuser Weg 1
- » Kassel (DB Reisezentrum), Hauptbahnhof, Rainer-Dierichs-Platz 1
- » Kassel (DB Reisezentrum), Bahnhof Wilhelmshöhe, Willy-Brandt-Platz 1
- » Kassel, „Kurfürsten Galerie“ (NVV-Kundenzentrum der KVG), Mauerstraße 11
- » Korbach (DB Reisezentrum), Bahnhof, Am Hauptbahnhof 10

Hier finden Sie unsere NVV-InfoPoints:

- » Bad Arolsen (DB-Agentur), Bahnhof, Am Bahnhof 1
- » Großalmerode, Tourist-Info, Marktplatz 18
- » Hann. Münden (DB-Agentur), Bahnhof, Adam-von-Trott-zu-Solz-Platz 2
- » Melsungen (DB-Agentur), Bahnhof, Bahnhofstraße 2
- » Rotenburg a. d. Fulda (DB-Agentur), Bahnhof, Poststraße 9
- » Wolfhagen, Bürgerbüro, Burgstraße 33–35

Noch Fragen? Hinweise? Schadensmeldungen?

Unser gebührenfreies NVV-ServiceTelefon ist für Sie da! Unter **0800-939-0800** erreichen Sie uns täglich von 5 bis 22 Uhr; Freitag und Samstag sogar bis 0 Uhr.

Mehr Informationen und weitere Vertriebsstellen finden Sie unter www.nvv.de

