

## In allen Bahnen und Bussen des KVV gilt unsere Sauberkeitsgarantie.

Die Fahrzeuge der im KVV fahrenden Verkehrsunternehmen werden regelmäßig gereinigt. Morgens bei Betriebsaufnahme werden nur saubere Fahrzeuge eingesetzt.

**Wird Ihre Kleidung infolge von Unsauberkeiten eines Fahrzeuges verschmutzt, ersetzt der KVV die Reinigungskosten bis zu einem Betrag von 15 Euro.**

Bitte geben Sie den ausgefüllten und unterschriebenen Garantieschein zusammen mit Ihrer Fahrkarte (oder Kopie) und dem Nachweis der entstandenen Reinigungskosten bei einem KVV Kundenzentrum ab oder senden ihn per Post an den KVV. Zwischen dem Zeitpunkt der Verunreinigung und dem Eingang des Garantiescheines dürfen nicht mehr als 2 Wochen vergehen. Die Erstattung erfolgt durch Banküberweisung.

**!** Bitte helfen Sie mit!

Unsere Fahrzeuge und Haltestellen werden regelmäßig gereinigt und auf die Vollständigkeit der Fahrgastinformationen überprüft. Wenn Sie eine Verunreinigung feststellen oder Informationen fehlen, teilen Sie dies bitte dem Fahrer mit. Er wird die entsprechenden Maßnahmen umgehend veranlassen.

### **Für den Fall der Fälle – hier erhalten Sie den Garantieschein:**

In allen KVV Kundenzentren (siehe Rückseite)  
Im Internet unter [www.kvv.de](http://www.kvv.de)

## Weitere Informationen

Karlsruher Verkehrsverbund GmbH  
Tullastraße 71, 76131 Karlsruhe  
[www.kvv.de](http://www.kvv.de), [info@kvv.karlsruhe.de](mailto:info@kvv.karlsruhe.de)  
Telefax 0721 6107-5889

**KVV Service-Telefon:** 0721 6107-5885  
**Landesweite Fahrplanauskunft:** 01805 779966  
(14 Cent/Minute aus dem deutschen Festnetz,  
ggf. abweichende Tarife aus dem Mobilfunknetz)

**KVV Handyfahrplan:** Download unter [www.kvv.de](http://www.kvv.de)

## KVV Kundenzentren

### **Karlsruhe**

Weinbrennerhaus am Marktplatz  
Hauptbahnhof  
Europaplatz

### **Ettlingen**

Bahnhof Ettlingen Stadt

### **Rastatt**

VERA, Kaiserstraße 50

### **Bruchsal**

Stadtbusbüro, Bahnhofstraße 1

### **Baden-Baden**

BBL, Beuerner Straße 25  
BürgerBüro im Rathaus, Jesuitenplatz

Auskünfte erhalten Sie auch bei den Bahnhöfen und den Verkaufsstellen vor Ort.

Gültig ab 1. August 2009



# Pünktlich. Sauber. Sicher.

Mit den Bahnen und Bussen des KVV erreichen Sie pünktlich in sauberen Fahrzeugen Ihr Ziel. Das garantieren wir.

*KVV. Bewegt alle.*



## Im Netz des KVV gilt unsere Mobilitätsgarantie.

Die Mobilitätsgarantie im Netz des KVV gilt für Inhaber einer KVV Monats- oder Jahreskarte mit Ausnahme der Ausbildungs-Monatskarte und der Ausbildungs-Jahreskarte (ScoolCard). Sie können bei Verspätungen und Fahrtausfällen auf ein Taxi umsteigen und sich den Fahrpreis für das Taxi im Nachhinein erstatten lassen.

**Die Mobilitätsgarantie greift, wenn Sie davon ausgehen können, dass Sie Ihr Fahrziel mit den KVV Verkehrsmitteln um mehr als 30 Minuten später als im Fahrplan ausgewiesen erreichen werden und keine Möglichkeit besteht, andere KVV Verkehrsmittel zu nutzen.**

Zur Ermittlung der Dauer der Verspätung gelten die jeweils aktuell in der Internet-Fahrplanauskunft des KVV hinterlegten Fahrplandaten.

Die Taxikosten werden bis zu einer Höhe von 50 Euro ersetzt, für Fahrten innerhalb der Tarifwabe 100 (Karlsruhe) ist die Erstattung auf 25 Euro begrenzt (siehe Sonderregelung für Karlsruhe).

Bitte geben Sie die vom Taxiunternehmen ausgestellte Quittung zusammen mit dem ausgefüllten und unterschriebenen Garantieschein zusammen mit Ihrer Fahrkarte (oder Kopie) bei einem KVV Kundenzentrum ab oder senden ihn per Post an den KVV. Zwischen dem Zeitpunkt der Verspätung und dem Eingang des Garantiescheines dürfen nicht mehr als 2 Wochen vergehen. Die Erstattung erfolgt durch Banküberweisung.

## In Karlsruhe gilt unsere erweiterte Mobilitätsgarantie.

Die Mobilitätsgarantie in Karlsruhe gilt für Fahrten mit allen Straßenbahn- und Buslinien der Verkehrsbetriebe Karlsruhe (VBK) inklusive der Stadtbahnfahrten in der Innenstadt.

**Die Mobilitätsgarantie greift, wenn sich Ihre Fahrt im Stadtgebiet Karlsruhe durch eine von den VBK zu vertretende Verspätung um mehr als 20 Minuten verspätet.**



Die Mobilitätsgarantie gilt für alle im Stadtgebiet Karlsruhe anerkannten Fahrkarten, ausgenommen Ausbildungs-Monatskarten und Ausbildungs-Jahreskarten (ScoolCard).

Je Verspätungsfall und Fahrkarte erhalten Sie eine Entschädigung in Höhe von 5 Euro. Versäumen Sie den letzten Anschluss, werden Taxikosten bis zu 25 Euro erstattet.

Bitte geben Sie den ausgefüllten und unterschriebenen Garantieschein zusammen mit Ihrer Fahrkarte (oder Kopie) bei einem KVV Kundenzentrum ab oder senden ihn per Post an den KVV. Zwischen dem Zeitpunkt der Verspätung und dem Eingang des Garantiescheines dürfen nicht mehr als 2 Wochen vergehen. Die Erstattung erfolgt durch Banküberweisung.

## Ausnahmen für die Mobilitätsgarantie

Die Inanspruchnahme ist ausgeschlossen, wenn die Verspätung oder der Fahrtausfall nicht auf das Verschulden des Verkehrsunternehmens zurückgeht. Insbesondere begründen Unwetter, Bombendrohungen, Streik, Suizid und Eingriffe Dritter in den Bahn- und Busverkehr keinen Anspruch auf Leistungen aus der Mobilitätsgarantie. Die Erstattung ist auch ausgeschlossen, wenn die Verspätung oder der Fahrtausfall auf ein Verschulden des Fahrgasts zurückgehen oder ihm vor dem Kauf der Fahrkarte bekannt waren. Sie ist ferner ausgeschlossen, wenn sie auf Maßnahmen wie Straßen- oder Streckensperrungen beruht, die im Vorfeld rechtzeitig unter [www.kvv.de](http://www.kvv.de) angekündigt wurden.

## Regelungen im Eisenbahnverkehr

Wenn Sie mit der DB und AVG im Eisenbahnnetz unterwegs sind, gelten hier besondere Kundenrechte. Unter anderem:

Ab 60 Minuten Verspätung erhalten Sie eine Entschädigung von 25 Prozent des gezahlten Fahrpreises für die einzelne Fahrt, ab 120 Minuten Verspätung 50 Prozent. Auch für Zeitkarten wird eine Entschädigung gewährt. Bei einer zu erwartenden Verspätung von mindestens 20 Minuten am Zielort Ihrer Fahrtroute können Sie auf höherwertige Züge umsteigen. Die Kosten der hierfür benötigten Fahrkarte können Sie zur Erstattung einreichen. Antragsformulare erhalten Sie in den Bahnhöfen der DB, im KVV Kundenzentrum am Karlsruher Hbf oder im Internet unter [www.fahrgastrechte.info](http://www.fahrgastrechte.info).