

Sehr geehrter Fahrgast,

unsere Aufgabe ist es, Sie immer sicher und pünktlich an Ihr Ziel zu bringen. Denn Zuverlässigkeit wird bei uns groß geschrieben.

Leider können auch wir Verspätungen nicht immer vermeiden. Dann haben Sie unter bestimmten Bedingungen Anspruch auf eine Reisealternative, Ersatz oder Entschädigung. Diese Rechte haben wir für Sie auf Grundlage der EG-VO 1371/2007 (Fahrgastrechtesgesetz) in diesem Dokument zusammengefasst. Sie sind ebenfalls Bestandteil unserer Beförderungsbedingungen.

Die folgenden Punkte gelten für alle Fahrgäste mit einem gültigen Fahrschein, deren tatsächliche oder geplante Reise sich durch eine Zugverspätung um 60 oder mehr Minuten verzögert.

Für weitere Fragen stehen Ihnen unsere Kundenbetreuer an Bord oder die Mitarbeiter an der Service-Hotline gern zur Verfügung.

Ihr InterConnex-Team

WENN SICH IHR ZUG VERSPÄTET, BIETEN WIR IHNEN FOLGENDE MÖGLICHKEITEN:

(1) Fortsetzung der Fahrt

Ist abzusehen, dass Sie mit mehr als 20 Minuten Verspätung an Ihrem Zielort ankommen, können Sie

- die Fahrt im InterConnex auf gleicher Strecke fortsetzen, bei nächster oder späterer Gelegenheit,
- die Fahrt mit einem anderen Zug auf geänderter Streckenführung fortsetzen, bei nächster oder späterer Gelegenheit oder
- einen anderen Zug (keine Reservierungspflicht) benutzen. Der zu erwerbende Fahrschein wird Ihnen von InterConnex erstattet (außer Sie sind ursprünglich im Besitz eines erheblich ermäßigten Fahrscheins).

(2) Entschädigung

Bei einer verspäteten Ankunft des InterConnex am Zielbahnhof gewähren wir Ihnen eine Entschädigung von

- 25 % des Fahrpreises ab 60 Minuten Verspätung bzw.
- 50 % des Fahrpreises ab 120 Minuten Verspätung.

(3) Erstattung des Fahrpreises

Bei einer Verspätung am Zielort ab 60 Minuten ist eine Erstattung des Fahrpreises möglich

- für die nicht durchfahrene Strecke,
- für die gesamte Strecke, wenn sich die Weiterfahrt durch die Verspätung erübrigt hat oder
- für die gesamte Strecke sowie die Rückfahrt, wenn sich Ihre Reise durch die Verspätung erübrigt hat.

(4) Fahrkarten für Hunde und Fahrräder

Fahrradkarten und Fahrkarten für Hunde sind – nur in Verbindung mit der Fahrkarte des mitfahrenden Fahrgastes – ebenfalls erstattungs- bzw. entschädigungsfähig.

(5) Wenn kein Zug mehr fährt (alternative Transportmittel / Übernachtung)

Sollten Sie durch die Verspätung von mindestens 60 Minuten erst zwischen 0:00 Uhr und 5:00 Uhr an Ihrem Ziel ankommen oder ist die letzte Verbindung ausgefallen, dann übernimmt InterConnex für Sie die Kosten für ein alternatives Verkehrsmittel (z. B. Taxi). Dies gilt bis zu einer Summe von 80,00 EUR und nur dann, wenn durch InterConnex kein alternatives Verkehrsmittel (z. B. SEV oder Zug eines anderen Anbieters) zur Verfügung gestellt werden kann.

Sollte eine Übernachtung nötig werden, erstatten wir ebenfalls die Kosten für die Übernachtung sowie für die Benachrichtigung einer Person.

(6) Wichtige Informationen

Auszahlungen von Entschädigungen sind immer erst ab einem Mindestauszahlungsbetrag von 4,00 EUR möglich.

Gleichzeitige Entschädigung und Erstattung ist nicht möglich.

(7) Form der Entschädigung / Erstattung

Die Entschädigung oder Erstattung erhalten Sie von uns in Form einer Überweisung.

AUSNAHMEN

(8) Verschulden Dritter

Wir können leider keine Verantwortung übernehmen, bei

- a) betriebsfremden Umständen,
- b) Verschulden des Fahrgastes oder
- c) Verschulden Dritter.

(9) Vermeidbare Verspätungen

Es bestehen keine Ansprüche auf Entschädigung, wenn

- a) Sie vor dem Kauf Ihres Tickets über die Verspätung informiert wurden,
- b) Sie durch Wahl einer anderen Strecke Ihre Verspätung auf unter 60 Minuten reduzieren können oder
- c) InterConnex Ihnen ein alternatives Verkehrsmittel zur Verfügung stellt und die Verspätung dadurch auf unter 60 Minuten reduziert wird.

KONTAKT

Sollten Sie von einer Zugverspätung betroffen sein, dann benötigen wir von Ihnen folgende Dokumente für eine Erstattung bzw. Entschädigung:

- a) Antrag auf Erstattung mittels Fahrgastrechteformular (Sie erhalten dieses an Bord beim Kundenbetreuer oder unter www.interconnex.com)
- b) Bestätigung der Verspätung (möglichst auf dem Fahrgastrechteformular) sowie
- c) Original-Fahrkarte bzw. eine Kopie, wenn die Fahrkarte noch gültig ist.

Bitte senden Sie die Dokumente an folgende Adresse:

InterConnex-Kundencenter

c/o Veolia Verkehr Kundenservice GmbH
Demminer Straße 65
17034 Neubrandenburg

Tel.: 01805 101616

(14 Cent/Min. aus dem Festnetz, Mobilfunk max. 42 Cent/Min.)

Haben Sie Fragen? Dann rufen Sie uns gerne an oder senden Sie eine E-Mail an: info@interconnex.com.

Mehr Infos unter: www.interconnex.com

Ihre Fahrgastrechte