

IHRE FAHRT MIT ABELLIO

www.abellio.de



abellio 

Übersicht

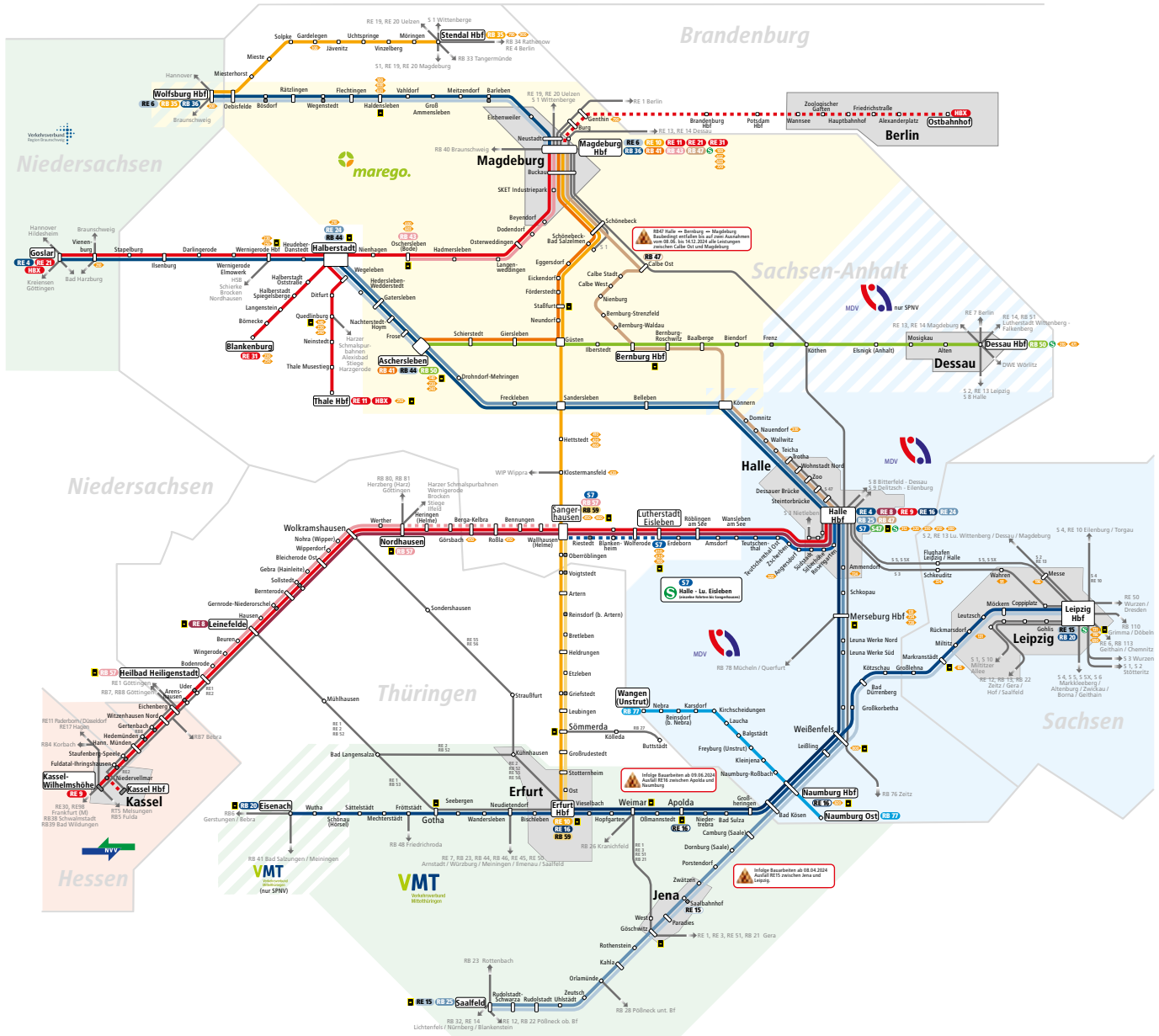
Seite 03	Über Abellio
Seite 04	Netze & Linien
Seite 06	Schnell zum richtigen Ticket
Seite 07	Fahren im Verbund
Seite 08	Reisen in der Gruppe
Seite 10	Fahrradmitnahme
Seite 12	WLAN in unseren Zügen
Seite 13	Fundsachen
Seite 14	Barrierefreiheit
Seite 16	Fahrgastrechte
Seite 20	Beförderungsbedingungen
Seite 21	Unsere Garantien



Die Abellio Rail Mitteldeutschland GmbH ist ein Tochterunternehmen des privaten Bahnbetreibers Abellio Deutschland. Seit dem Fahrplanwechsel im Dezember 2015 betreiben wir den Zugverkehr im Saale-Thüringen-Südharz-Netz (STS) und seit Dezember 2018 das Dieselnetz Sachsen-Anhalt.

Mit dem Betrieb beider Netze sind wir für die Mobilität der Reisenden zwischen den Bundesländern Sachsen-Anhalt, Thüringen, Sachsen, Hessen und Niedersachsen verantwortlich. Das Netz umfasst 26 Linien, die von Halle bis nach Eisenach und Kassel-Wilhelmshöhe, von Leipzig bis Erfurt und Saalfeld, von Magdeburg bis Wolfsburg und von Berlin bis in den Harz und nach Stendal reichen. Wir sind täglich mit 35 Fahrzeugen des Typs Bombardier Talent 2 sowie 54 Fahrzeugen des Typs Coradia Lint 41 unterwegs.

Unsere Netze & Linien



Schnell zum richtigen Ticket

Tickets bekommen Sie an vielen Stationen im Netz, in jedem Zug an den Abellio-Ticketautomaten und in unseren Abellio-Verkaufsstellen und Kundencentern:

Kundencenter Halle (Saale) Hbf

Ernst-Kamieth-Str. 6 | 06112 Halle

Mobilitätszentrale Markranstädt

Eisenbahnstr. 19c | 04420 Markranstädt

Darüber hinaus gibt es in unserem Streckennetz eine Vielzahl von Abellio Verkaufsstellen. Eine Übersicht zu allen Verkaufsstellen und Öffnungszeiten finden Sie unter www.abellio.de

Unsere Leistungen vor Ort:

- » Ticketverkauf und Tarifauskunft zu Nahverkehrs- und Verbundtickets
- » Beratung und Verkauf von Abokarten
- » Fahrplanauskunft
- » Fundsachenauskunft
- » Ansprechpartner für Fragen und Anregungen

Tickets der Deutschen Bahn gelten auch bei Abellio.

Auf allen Linien, die von Abellio Rail Mitteldeutschland betrieben werden, gilt der bekannte Bahntarif mit all seinen Angeboten. Dies gilt auch für die BahnCard-Ermäßigungen und alle Sonderangebote wie beispielsweise Länder-Tickets, Semestertickets, Quer-durchs-Land-Ticket und Hopper-Ticket. Ebenso gelten die Jobtickets für Mitarbeiter von Unternehmen aus Wirtschaft, Dienstleistung und Verwaltung sowie Verbundtickets.

Ausnahme ist die Strecke **Berlin – Genthin**.
Dort gilt nur der Haustarif des **Harz – Berlin – Express**.
Fahrkarten können Sie im Zug erwerben.



Fahren im Verbund



Innerhalb der Verkehrsverbünde können Sie mit den Verbundtickets auch andere Verkehrsmittel wie Bus und Tram nutzen. Mehr dazu erfahren Sie unter www.abellio.de oder bei den jeweiligen Verkehrsverbänden.



www.mdv.de
Infotelefon: 0341 9135 3591



www.vmt-thueringen.de
Infotelefon: 0361 19449



www.nvv.de
Infotelefon: 0800 939 0800



www.marego-verbund.de
Infotelefon: 0391 5096 35 0



www.niedersachsentarif.de



www.vrb-online.de

Reisen in der Gruppe

Wir bitten Sie, Reisegruppen mit **mehr als 10 Personen** spätestens eine Woche vor der Fahrt bei uns anzumelden.

So können Sie sich anmelden:

- » Kommen Sie in unsere Abellio-Vertriebsstellen und tätigen Sie Ihre Anmeldung bei unseren Mitarbeitern **direkt vor Ort**.
- » Rufen Sie kostenfrei an unter **0800 223 5546**.
- » Schicken Sie uns eine E-Mail an **gruppenanmeldungen@abellio-mitteldeutschland.de**

Unser Anmeldeformular für Gruppen finden Sie auf unserer Homepage unter **www.abellio.de**.

Gruppenreservierungen für Fahrräder sind leider nicht möglich.





Fahrradmitnahme

In unseren Zügen können Sie kostenfrei und ohne Anmeldung Ihr Fahrrad mitnehmen. Bitte beachten Sie, dass die Fahrradmitnahme vom verfügbaren Platz im Fahrzeug abhängig ist.

Wir empfehlen Ihnen, den Berufsverkehr zu meiden. Starten Sie am besten erst nach der Hauptverkehrszeit zu Ihrer Radtour. An bestimmten Tagen wie z.B. bei Veranstaltungen, an Wochenenden oder bei schönem Wetter kann es passieren, dass die Züge ausgelastet sind.

Sichern Sie Ihr Fahrrad im Zug und behalten Sie es möglichst im Blick. Wir bitten Sie, die Gänge und Türen frei zu halten. Sprechen Sie andere Radler/innen vor dem Einsteigen an, um sich gegenseitig zu helfen. Nehmen Sie bitte nach dem Einsteigen das Gepäck vom Fahrrad. So können die Stellplätze besser genutzt werden.

Bitte beachten Sie: Rollstühle und Kinderwagen sowie große Gepäckstücke haben Vorrang vor der Fahrradmitnahme. Reservierungen für Fahrräder sind nicht möglich.

Weitere Informationen entnehmen Sie bitte unseren Beförderungsbedingungen.

WLAN in unseren Zügen

Unsere Züge bieten nicht nur viel Platz für angenehmes Reisen sondern verfügen auch über gratis Infotainment und kostenloses WLAN. Mit dem Zugriff auf Podcasts, News und vieles mehr verkürzen wir Ihnen die Anreisezeit.

Unser WLAN und Infotainmentsystem können Sie in unseren Coradia Lint 41 Triebwagen im Dieselnetz Sachsen-Anhalt nutzen.

Je nach Netzabdeckung ist die Nutzung des kostenlosen WLAN für Sie verfügbar.

Loggen Sie sich mit Ihrem Endgerät unter folgender Adresse ein: **wifi.abellio.de**.

Fundsachen



Wir bewahren Fundsachen eine Zeit lang auf. Sollten Sie etwas verloren haben, dann teilen Sie es uns mit.

Ihre Verlustmeldung können Sie hier aufgeben:

- » auf unserer Homepage unter:
www.abellio.de/service-und-kontakt
- » per Mail unter:
fundsachen@abellio-mitteldeutschland.de
- » 0800 ABELLIO | 0800 223 5546 (kostenfrei)
- » in unseren Kundencentern und Verkaufsstellen

Wir benachrichtigen Sie, sobald wir Ihren Gegenstand gefunden haben.



Barrierefreiheit

Fahrgäste mit eingeschränkter Bewegungsfreiheit wie z.B. Eltern mit Kinderwagen, ältere Menschen mit Gehhilfen, Sehbehinderte, Rollstuhlfahrer oder Fahrgäste mit schweren Einkäufen sind auf barrierefreie Zugänge und Fahrzeuge angewiesen.

Unsere Züge bieten Platz für Kinderwagen und Rollstühle. Der Ein- und Ausstiegsbereich ist grundsätzlich für mobilitätseingeschränkte Personen ausgelegt. Der Spalt zwischen Bahnsteig und Fahrzeug wird an fast allen Bahnsteigen von einer ausfahrbaren Spaltüberbrückung abgedeckt. Wo dies nicht möglich ist, kann eine Rampe zur Überwindung des Höhenunterschieds angelegt werden. Unsere Kundenbetreuer sind mobilitätseingeschränkten Fahrgästen selbstverständlich beim Ein- und Aussteigen behilflich.

Leider kann Abellio keine Garantie für den Einstieg an Bahnsteigen mit unzureichender Bahnsteighöhe übernehmen. Der barrierefreie Zugang zu den Bahnhöfen und Bahnsteigen liegt in der Verantwortung der DB Station & Service AG.

Hilfeleistungen können leider nicht immer und an jedem Bahnhof erbracht werden. Wir empfehlen Ihnen, sich vor Ihrer Reise bei der Mobilitätsservice-Zentrale der Deutschen Bahn zu erkundigen, ob eine Ein-, Um- oder Ausstiegshilfe zur gewünschten Zeit möglich ist.

Mobilitätsservice-Zentrale der Deutschen Bahn

Telefon **030 65 21 28 88**

Fax **030 65 21 28 99**

E-Mail **msz@deutschebahn.com**



Fahrgastrechte

Unser Anspruch ist es, Sie sicher und pünktlich an Ihr Ziel zu bringen. Dennoch lassen sich Verspätungen nicht immer vermeiden. In diesen Fällen greifen Ihre Fahrgastrechte. Alles zu Ihren Fahrgastrechten erfahren Sie unter www.abellio.de.

Fahrgastrechte im nationalen Eisenbahnverkehr

Die Fahrgastrechte gelten ausschließlich bei Störungen im Eisenbahnverkehr und umfassen alle Züge von der S-Bahn über den Regionalverkehr bis zum ICE, unabhängig davon, von welchem Eisenbahnunternehmen sie betrieben werden. U-Bahnen, Straßenbahnen oder Busse fallen nicht hierunter.

Ihre Ansprüche ergeben sich anhand Ihrer Fahrkarte, die für die gesamte Reiseverbindung, die auch aus Zügen verschiedener Eisenbahnunternehmen bestehen kann, gültig war. Jede Fahrkarte stellt einen eigenständigen Beförderungsvertrag dar. Ihre Ansprüche werden für jede Fahrkarte separat ermittelt. Ihr Entschädigungsanspruch wird von dem Eisenbahnunternehmen bearbeitet, welches die Verspätung verursacht hat. Auf den nachfolgenden Seiten erhalten Sie ausführlichere Informationen über Ihre Fahrgastrechte.

Entschädigung für verspätete Ankunft

Ab 60 Minuten Verspätung erhalten Sie eine Entschädigung von 25 Prozent des gezahlten Fahrpreises für die einfache Fahrt. Ab 120 Minuten Verspätung erhalten Sie 50 Prozent. Zeitfahrkarten des Nah- und Fernverkehrs werden pauschal je Verspätung ab 60 Minuten entschädigt:

- » Zeitfahrkarten des Nahverkehrs (z. B. auch Quer-durchs-Land-Ticket und Länder-Tickets):
1,50 € (2. Klasse) | 2,25 € (1. Klasse)
- » Zeitfahrkarten des Fernverkehrs: 5,00 € (2. Klasse) | 7,50 € (1. Klasse)
- » BahnCard 100: 10,00 € (2. Klasse) | 15,00 € (1. Klasse)

Bei Zeitfahrkarten werden insgesamt maximal 25 Prozent des Zeitkartenwertes entschädigt. Entschädigungsbeträge unter 4,00 € werden nicht ausgezahlt. Reichen Sie deshalb Verspätungsfälle bei Wochen- oder Monatskarten gesammelt nach Ablauf der Geltungsdauer ein. Es besteht kein Anspruch auf Entschädigung bei Ereignissen, die außerhalb des Eisenbahnbetriebs liegen (außergewöhnliche Umstände, Verschulden des Fahrgastes oder Verhalten eines Dritten).

Weiterfahrt mit einem anderen Zug

Bei einer zu erwartenden Verspätung von mindestens 20 Minuten an Ihrem Zielbahnhof (muss auf Ihrem Fahrschein ersichtlich sein) können Sie mit Ihrer Fahrkarte:

- » bei nächster Gelegenheit die Fahrt auf der gleichen Strecke oder über eine andere Strecke fortsetzen oder
- » die Fahrt zu einem späteren Zeitpunkt fortsetzen, wenn dadurch die Ankunftsverspätung am Zielbahnhof reduziert werden kann oder
- » einen anderen, nicht reservierungspflichtigen Zug nutzen. Bei Nutzung eines tariflich höherwertigen Zuges müssen Sie zunächst die zusätzlich erforderliche Fahrkarte bzw. den Produktübergang bezahlen. Die Kosten können anschließend geltend gemacht werden.

Bitte sprechen Sie in jedem Fall den Kundenbetreuer des verspäteten Zuges an. Stark reduzierte Fahrkarten (z.B. Länder-tickets) sind von dieser Regelung ausgenommen. Diese Regelung gilt nicht bei erheblich ermäßigten Fahrkarten (z.B. Ländertickets, Quer-Durchs-Land-Ticket, Deutschlandticket).

Erstattung bei Nichtantritt oder Abbruch der Reise wegen Verspätung, Zugausfall oder Anschlussverlust

Bei einer zu erwartenden Verspätung von mindestens 60 Minuten an Ihrem Zielbahnhof (muss auf Ihrem Fahrschein ersichtlich sein) können Sie mit Ihrer Fahrkarte:

- » von der Reise zurücktreten und sich den Fahrpreis erstatten lassen oder
- » die Reise abrechnen, wenn sie sinnlos geworden ist und sich den Anteil des Fahrpreises für die nicht genutzte Strecke erstatten lassen. Den Fahrpreis für die bereits durchfahrene Strecke bzw. auch den Preis für die Rückfahrt zum Abfahrtsbahnhof können geltend gemacht werden.

Nutzung anderer Verkehrsmittel als Ersatz (z.B. Bus oder Taxi)

Sie können ein anderes Verkehrsmittel nutzen, wenn die zu erwartende Verspätung am Zielbahnhof mindestens 60 Minuten übersteigt und die planmäßige Ankunftszeit zwischen 0:00 und 5:00 Uhr eintritt. Das gilt ebenfalls bei Ausfall eines Zuges, sofern es sich dabei um die letzte fahrplanmäßige Verbindung des Tages handelt und der Zielbahnhof ohne die Nutzung eines anderen Verkehrsmittels nicht mehr bis 24:00 Uhr erreicht werden kann. Stellt Ihnen Abellio Ersatzbeförderung zur Verfügung, hat diese grundsätzlich Vorrang vor selbst organisierten Alternativen. Weitere Informationen erhalten Sie unter **www.abellio.de**.

Übernachtung

Ist aufgrund eines Zugausfalls oder einer Verspätung eine Fortsetzung der Fahrt am selben Tag nicht möglich oder zumutbar, werden Ihnen angemessene Übernachtungskosten erstattet. Stellt Ihnen Abellio eine Übernachtung zur Verfügung, hat diese grundsätzlich Vorrang vor selbst organisierten Alternativen. Abellio kann Ihnen alternativ auch eine Weiterbeförderung (z. B. mit Taxi) zu Ihrem eigentlichen Zielort anbieten.

Geltendmachung Ihrer Ansprüche

AnsprücheUm eine Entschädigung oder Erstattung für die Verspätung oder den Ausfall eines Zuges der Abellio Rail Mitteldeutschland GmbH geltend zu machen, füllen Sie bitte das Fahrgastrechte-Formular im Anhang dieser Broschüre aus und senden Sie es zusammen mit Ihrer Fahrkarte und Ihren Belegen an:

Abellio Rail Mitteldeutschland GmbH Kundenservice

Postfach 1116 | 04417 Markranstädt

oder per E-Mail an:

info@abellio-mitteldeutschland.de

Bei Fragen können Sie sich an unsere MitarbeiterInnen in den Abellio-Verkaufsstellen sowie an unserer Hotline wenden. Die Einsendung Ihrer Daten unterliegt den aktuellen Datenschutzgesetzen. Alle Datenschutzbestimmungen finden Sie unter www.abellio.de.

Wir bitten Sie, Ihren Fahrgastrechteantrag innerhalb von drei Monaten einzureichen. Die Bearbeitungszeit Ihres Anliegens kann, abhängig vom aktuellen Antragsvolumen, bis zu 30 Tage betragen. Bei online eingereichten Anträgen behalten wir uns vor, Originalunterlagen anzufordern. Sollten Sie mit unserer Bearbeitung nicht zufrieden sein, können Sie sich an die bundesweite Schlichtungsstelle wenden:

Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.

Fasanenstr. 81 | 10623 Berlin

Telefon 030 6 44 99 33 0

Website: www.eba.bund.de

Nationale Durchsetzungsstelle

Eisenbahn-Bundesamt

Heinemannstraße 6 | 53175 Bonn

Telefon 0228 3079 – 5400

Beförderungsbedingungen

In unseren Beförderungsbedingungen finden Sie Antworten auf Fragen zu folgenden Themen:

- » Anspruch auf Beförderung
- » Von der Beförderung ausgeschlossene Personen
- » Verhalten der Fahrgäste
- » Beförderungsentgelte, Fahrausweise und deren Verkauf
- » Zahlungsmittel
- » Ungültige Fahrausweise
- » Erhöhtes Beförderungsentgelt
- » Erstattung von Beförderungsentgelt
- » Beförderung schwerbehinderter Menschen
- » Sitzplatzreservierung
- » Mitnahme von Gegenständen (außer Fahrräder)
- » Mitnahme von Tieren
- » Mitnahme von Fahrrädern
- » Fundsachen
- » Fahrgastrechte

Bei Fragen können Sie sich gern an unsere Mitarbeiter in den Abellio Vertriebsstellen sowie unsere kostenfreie Hotline wenden.

Die vollständigen Beförderungsbedingungen finden Sie auf unserer Homepage unter **www.abellio.de**.

Unsere Garantien

Guter Service ist für uns selbstverständlich. Dazu gehören verlässliche Tarif- und Angebotsinformationen, eine kompetente Beratung und ein bequemer Ticketkauf, ein unmittelbarer Einstieg in unsere Züge sowie die Beantwortung jeder Anfrage.

Wir sind bestrebt, Ihre Bedürfnisse und Erwartungen zu erfüllen. Sollten wir unsere Garantieverprechen einmal nicht einhalten können, dann möchten wir dies in Form eines Garantietickets im Wert von 6,50€ wieder gut machen.

Bitte nutzen Sie unser Garantie-Formular auf den letzten Seiten dieser Broschüre. Senden Sie das ausgefüllte Formular an unseren Kundenservice.



Informations- und Vertriebsgarantie

- » Abellio garantiert Ihnen aktuelle und korrekte Tarif- und Angebotsinformationen. Das gilt für die Aushänge an Verkehrsstationen sowie für Informationen in den Fahrzeugen und im Internet.
- » Wir versichern Ihnen eine kompetente Beratung bei der Planung Ihrer Reise. Das betrifft sowohl die Auswahl Ihrer Reiseverbindung als auch des Tarifs.
- » Sie haben stets die Möglichkeit, sowohl an den Stationen als auch in den Zügen Ihr Ticket an einem Ticketautomaten zu erwerben. Unsere Kundenbetreuer beraten Sie gern über anzuwendende Verbundtarife sowie Tickets im Nahverkehr. Sie können bei unseren Kundenbetreuern auch Sonderangebote erwerben.
- » Beim ungeplanten Stillstand des Zugs werden Sie im Fahrzeug umgehend über die Störungsursache und der voraussichtlichen Dauer informiert. Spätestens drei Minuten nach Störungseintritt sowie mindestens alle zehn Minuten sollten Sie Informationen erhalten.
- » Abellio ist rund um die Uhr für Sie telefonisch erreichbar. Die Bearbeitung von Zuschriften per Post und Email erfolgt umgehend.

Bitte beachten Sie:

Eine Garantie für die Angaben in Informationsmedien, die nicht im Verantwortungsbereich von Abellio liegen (wie zum Beispiel Bahnsteiginformationen), kann leider nicht übernommen werden.

Einstiegsgarantie

Züge, die im Startbahnhof schon bereitgestellt sind, sind für Sie betretbar. Sie können so schon frühzeitig einen Sitzplatz einnehmen und müssen zum Beispiel bei Regen und im Winter nicht am Bahnsteig warten. Lediglich, wenn unabdingbare betriebliche Gründe dem entgegen stehen, können wir diese Garantie nicht gewährleisten.

Falls Sie nicht die Möglichkeit haben, unseren Zug vorab betreten zu können, melden Sie sich bitte bei Ihrem Kundenbetreuer oder bei unserer Hotline. Wir informieren Sie dann über die vorliegenden Gründe. Als Entschädigung erhalten Sie, wenn die Verweigerung des Zutritts unberechtigt war, ein Garantieticket.

Sollten Sie in der Mobilität eingeschränkt sein, weil Sie etwa auf einen Rollstuhl angewiesen sind oder einen Kinderwagen mit sich führen, unterstützen wir Sie beim Einstieg in den Zug. Dies geschieht entweder durch technische Vorrichtungen (Rampe) oder unsere Kundenbetreuer gehen Ihnen helfend zur Hand.

Sollten Sie, aufgrund technischer Probleme, keinen Zugang zu einem Zug haben, garantiert Ihnen Abellio eine alternative Weiterbeförderung. Bitte melden Sie sich bei Ihrem Kundenbetreuer oder bei unserer Hotline, um eine alternative Beförderung zu organisieren.

Bitte beachten Sie:

Eine Garantie für den Einstieg an Bahnsteigen mit unzureichender Bahnsteighöhe kann leider nicht übernommen werden.

Antwortgarantie

Abellio garantiert Ihnen auf Anfragen, Anregungen und Beschwerden eine schnelle Antwort.

Wir geben Ihnen rund um die Uhr schnell und kompetent Auskunft z.B. über unsere Kundenhotline. Anregungen und Hinweise, die schriftlich bei uns eingehen, beantworten wir Ihnen innerhalb von 14 Arbeitstagen. Sollte dies nicht möglich sein, erhalten Sie von uns eine Zwischeninformation. Die Endbearbeitung erfolgt bis spätestens 20 Arbeitstage nach Posteingang. Mündliche Anfragen beantworten wir umgehend.

Sauberkeitsgarantie

Abellio garantiert Ihnen saubere Fahrzeuge.

Sollten Sie sich trotzdem mal ein Kleidungsstück im Zug verschmutzen, erstatten wir Ihnen die Reinigungskosten. Senden Sie einfach Ihren Reinigungskostenbeleg und das ausgefüllte Garantiefeld an unseren Kundenservice. Es wird Ihnen der Reinigungsbeleg bis zu 25,00€ erstattet, wenn die Verunreinigung im Zusammenhang mit einer sachgemäßen Nutzung des Fahrzeuginnenraums stand.



NVV 5-Minuten-Garantie

- » Ab 5 Minuten Verspätung am Ziel einer Fahrt im Nordhessischen Verkehrsverbund mit einem NVV-Ticket erhalten Sie Ihr Geld zurück.
- » Wenn Sie nach 20 Uhr durch eine Verspätung einen Anschluss verpassen, können Sie Ihr Geld zurück verlangen oder sich sogar ein Taxi (einschließlich Abendtaxi) nehmen.
- » Wir versprechen Ihnen, Tag und Nacht für Sauberkeit und Sicherheit in unseren Fahrzeugen und den Haltestellen zu sorgen.
- » Wir wollen, dass Sie über alles informiert und mit unserem Service zufrieden sind. Und zwar in den Fahrzeugen genauso wie in den NVV-Kundenzentren und NVV-InfoPoints.
- » Als unser Fahrgast haben Sie ein Anrecht auf eine durchgehend freundliche Bedienung.

So lösen Sie die 5-Minuten-Garantie ein:

Bitte füllen Sie das beigefügte Garantiefeld aus und senden es uns zu. Die Mitarbeiter vom NVV setzen sich mit Ihnen in Verbindung und informieren Sie über Ihren Anspruch.

Die Erstattung Ihres NVV-Tickets erfolgt ausschließlich in einem NVV-Kundenzentrum oder NVV-InfoPoint. Bitte legen Sie für eine Auszahlung Ihres Ticketpreises Ihr gültiges NVV-Ticket (für die konkrete Fahrt, mit der Sie nicht zufrieden waren) vor. Taxiquittungen oder Reinigungsbelege sind ggf. vorzulegen. Die Auszahlung erfolgt ausschließlich in bar und kann innerhalb von drei Monaten nach Vorfallsdatum abgeholt werden. Bei Erstattungsbeträgen über 5,00€ ist der Personalausweis vorzulegen. Mehr Informationen zur NVV 5-Minuten-Garantie finden Sie unter:

www.nvv.de/5-minuten-garantie



Garantieformular

Für die Bearbeitung Ihrer Garantie benötigen wir Ihre Kontaktdaten sowie Ihr Original-Ticket (Ausnahme: NVV 5-Minuten-Garantie). Bitte füllen Sie das Adressfeld auf der Rückseite dieser Karte aus.

Welche Garantie möchten Sie beanspruchen?

- Informations- und Vertriebsgarantie
- Einstiegsgarantie
- Antwortgarantie
- Sauberkeitsgarantie
- NVV 5-Minuten-Garantie

Jetzt benötigen wir noch Ihre präzisen Angaben:

Reisedatum

□	□	□	□	□	□
---	---	---	---	---	---

TT

MM

JJJ

planmäßige Abfahrtszeit

□	□	:	□	□
---	---	---	---	---

Zugnummer

Startbahnhof

Zielbahnhof

Was ist passiert?

.....

.....

.....

Name in BLOCKSCHRIFT

Wir weisen darauf hin, dass Ihre Angaben zur Bearbeitung elektronisch gespeichert werden.

Ihre persönlichen Daten

Frau* Herr* Titel

Firma

Name* Vorname*

c/o (wohhaft bei) oder Adresszusatz Telefonnummer (für Rückfragen)

Straße* Nr.*

Staat (wenn nicht D)* PLZ* Wohnort*

BahnCard 100 Zeikarte

Kartennr. Geburtsdatum (TT.MM.JJ) – nur erforderlich bei BahnCard 100

E-Mail-Adresse

Bankverbindung

Kontoinhaber (Name, Vorname)*

IBAN* BIC*

Ihre personenbezogenen Daten werden ausschließlich für Abwicklungs- und Kontrollzwecke sowie für Plausibilitätsprüfungen zwischen den beteiligten Unternehmen automatisch erhoben, verarbeitet und genutzt.

Ich bin einverstanden, dass meine Kontaktdaten für Marktforschungen im Zusammenhang mit Fahrgastrechten verwendet und anonymisiert genutzt werden (bei Zustimmung bitte ankreuzen).

Ich bestätige die Richtigkeit meiner Angaben, dass ich der rechtmäßige Inhaber der Fahrkarte(n) bin und zur Kenntnis genommen habe, dass meine Originalunterlagen nicht zurückgeschickt werden können:

Datum*

Unterschrift*

Datenschutz

Abellio Rail Mitteldeutschland GmbH ist Auftraggeberin, d.h. Verantwortliche dieser Datenverarbeitung im Sinne der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO). Hiermit möchten wir Sie um Kenntnisnahme der nachstehenden Mitteilung bitten. Jegliche Datenverarbeitung erfolgt zum Zwecke der Anspruchsermittlung und Bearbeitung von Fahrgastrechten im Rahmen der gültigen Beförderungsbedingungen der Abellio Rail Mitteldeutschland sowie gegebenenfalls im Rahmen der Bearbeitung Ihrer Anliegen. Mit entsprechender Bestätigung können ihre personenbezogenen Daten in anonymisierter Form auch zu Zwecken der Marktforschung verwendet werden.

Verantwortliche dieser Datenverarbeitung ist:

Abellio Rail Mitteldeutschland GmbH
Magdeburger Str. 51 | 06112 Halle
info@abellio-mitteldeutschland.de

Datenschutzbeauftragter der Abellio Rail Mitteldeutschland GmbH

Herr RA Dr. Karsten Kinast
KINAST Rechtsanwaltsgesellschaft mbH
Hohenzollernring 54 | 50672 Köln

Die Abellio Rail Mitteldeutschland GmbH verarbeitet im Rahmen der gegenständlichen Datenverarbeitung nachstehende Kategorien personenbezogener Daten: Name, Adresse, elektronische Kontaktdaten, Telefonnummer, E-Mailadresse, Kontodaten des Kunden (IBAN, BIC, Name des Kreditinstituts)

Die Rechtsgrundlage für die vorliegende Verarbeitung ist Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO. Wenn die Bereitstellung der personenbezogenen Daten für diese Datenverarbeitung gesetzlich vorgesehen, vertraglich vorgeschrieben oder für einen Vertragsabschluss erforderlich ist, kann die Nichtbereitstellung der Daten dazu führen, dass die von der Abellio Rail Mitteldeutschland GmbH Ihnen gegenüber zu erfüllenden Verpflichtungen nicht erfüllt werden können.

Weiterleitung der Daten: Die über Sie ermittelten Daten werden intern und von nachstehenden Empfängern außerhalb der Abellio Rail Mitteldeutschland GmbH verarbeitet: O-TON Call Center Services GmbH | Huckarder Straße 12 | 44147 Dortmund .Eine Übermittlung Ihrer Daten an weitere externe EmpfängerInnen, Drittländer (EU- bzw. EWR Ausland) oder internationale Organisationen findet nicht statt.

Die Speicherdauer der erhobenen Daten erfolgt nur solange, wie es für die Erfüllung des Zweckes erforderlich ist. Eine weitergehende Speicherung kann im Einzelfall dann erfolgen, wenn dies gesetzlich vorgeschrieben ist.

Betroffenenrechte: Als Betroffene/-r der Datenverarbeitung haben Sie gegenüber der Abellio Rail Mitteldeutschland GmbH das Recht auf: Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung, Datenübertragbarkeit und Beendigung der weiteren Verarbeitung, wenn die Rechtsgrundlage der Verarbeitung ein überwiegendes berechtigtes Interesse des Auftraggebers/der Auftraggeberin ist oder die Daten zu wissenschaftlichen oder historischen Forschungszwecken oder statistischen Zwecken verarbeitet werden.

Widerrufsrecht/Beschwerderecht: Sie haben darüber hinaus die Möglichkeit, eine erteilte Einwilligung für die Datenverarbeitung jederzeit ohne Angabe von Gründen zu widerrufen. Letztlich haben Sie die Möglichkeit, sich über eine Ihrer Auffassung nach unzulässige Datenverarbeitung bei der deutschen Datenschutzbehörde zu beschweren.

Kontakt

Hotline: 0800 ABELLIO
0800 223 5546
(kostenfrei; 24h erreichbar)

Fax: 01803 000 111

E-Mail: info@abellio-mitteldeutschland.de

Abellio Rail Mitteldeutschland GmbH
Postfach 1116 | 04417 Markranstädt



www.abellio.de