

# Sauber und pünktlich!

## Das ist unser täglicher Auftrag.

KundInnen fordern zu Recht beste Standards, wenn es um die Qualität des Öffentlichen Verkehrs geht.

### Aus diesem Grund versichern wir Ihnen unsere Qualitätsstandards:

- **Pünktlichkeit**, denn nichts ist kostbarer als Ihre Zeit.
- **Sauberkeit**, und somit gepflegten und angenehmen Fahrkomfort.

Sollten Sie dennoch einmal durch unser Verschulden\* mehr als 20 Minuten zu spät an Ihr Ziel kommen, oder sich Ihre Kleidung in einem unserer Fahrzeuge verschmutzen, dann stehen wir dafür natürlich gerade: mit der IVB-Fahrgastcharta.

### Und so funktioniert's:

- Servicekarte vollständig ausfüllen, Ticket als Original beilegen, in ein Kuvert geben und innerhalb von 5 Werktagen per Post an das IVB-KundInnencenter, Stainerstraße 2, 6020 Innsbruck, Austria, schicken oder einfach persönlich dort (Mo - Fr, 07:30 - 18:00 Uhr) abgeben. Bei Jahres-Ticket-BesitzerInnen genügt die Angabe der Ticketnummer des Zeittickets. Ohne Nachweis des Tickets, kann Ihr Anspruch leider nicht bearbeitet werden. Bei Taxikosten bitte unbedingt die Taxiquittung als Original (mit Fahrtstrecke, Datum und Uhrzeit) beilegen. Bei Reinigungskosten bitte die Rechnung der Reinigung als Original beilegen.

Wir sichern Ihnen zu, Ihr Anliegen so rasch wie möglich zu bearbeiten und danken für Ihre Hinweise, welche wir als Chance sehen, besser zu werden.

- Nachdem Ihr Fall geprüft wurde, erhalten Sie für unseren versprochenen Qualitätsstandard im Bereich:

#### **Pünktlichkeit**

- ein 24h-Ticket oder angefallene Taxikosten bis zu € 11,- rückerstattet.
- als Jahres-Ticket-BesitzerIn gibt es zusätzlich auch die Möglichkeit, stattdessen einen Gutschein von einem unserer Partner im Wert von € 5,- auszuwählen.

#### **Sauberkeit**

- je nach Wunsch ein 24h-Ticket oder die Reinigungskosten bis zu einer Höhe von € 11,- rückerstattet.
- als Jahres-Ticket-BesitzerIn gibt es zusätzlich auch die Möglichkeit, stattdessen einen Gutschein von einem unserer Partner im Wert von € 5,- auszuwählen.



\*ausgenommen sind Staus, Unwetter, Verparkungen, Unfälle, Straßensperren, Baustellen, ...  
Aktion gültig bis auf Widerruf. Weitere Informationen erhalten Sie im IVB-KundInnencenter und auf [www.ivb.at](http://www.ivb.at)

### **IVB-KundInnencenter**

Stainerstraße 2, 6020 Innsbruck, Austria  
T +43 512 53 07-500  
Mo - Fr, 07:30 - 18:00 Uhr  
[office@ivb.at](mailto:office@ivb.at), [www.ivb.at](http://www.ivb.at)



# **INNS' BRUCK**

# IVB-Fahrgastcharta Servicekarte

Bitte IVB-Ticket und Originalrechnung hier anbringen.

## ■ Ihre Angaben (Nähere Angaben zu Ihrer Person)

Vorname	Nachname
Straße	Hausnummer
Postleitzahl	Ort
Telefon	E-Mail
Ticketnummer (Bitte als Jahres-Ticket-BesitzerIn angeben)	

## ■ IVB-Fahrgastcharta-Leistung

### ■ Ich besitze kein IVB-Zeitticket und möchte für den versprochenen Qualitätsstandard

**Pünktlichkeit bzw. Sauberkeit folgendes Angebot in Anspruch nehmen** (bitte nur eine Auswahl treffen):

- Pünktlichkeit **und wünsche**  24h-Ticket  
 Sauberkeit  Rückerstattung meiner Taxi- bzw. Reinigungskosten (max. € 11,-)

### ■ Ich bin Jahres-Ticket-BesitzerIn und möchte für den versprochenen Qualitätsstandard

**Pünktlichkeit bzw. Sauberkeit folgendes Angebot in Anspruch nehmen** (bitte nur eine Auswahl treffen):

- Pünktlichkeit **und wünsche**  24h-Ticket  
 Sauberkeit  Gutschein für Schuh Staudinger im Wert von € 5,-  
 Gutschein für Cafe Katzung im Wert von € 5,-  
 Gutschein für Metropol Kino im Wert von € 5,-  
 Gutschein für Pizza Call im Wert von € 5,-  
 Rückerstattung meiner Taxi- bzw. Reinigungskosten (max. € 11,-)

### ■ Angaben bei Taxi- bzw. Reinigungskostenrückerstattung

IBAN	BIC
KontoinhaberIn	

## ■ Fahrt (Nähere Angaben zu Ihrer Fahrt)

Datum der Fahrt	Linie(n)	Richtung
Starthaltestelle		Zielhaltestelle
planmäßige Abfahrtszeit		planmäßige Ankunftszeit
Umstiegshaltestelle(n)		Fahrzeugnummer (falls vorhanden)
Was ist passiert?		

Datum

Unterschrift



**INNS'  
BRUCK**

Ich bin einverstanden, dass die IVB zu Werbezwecken meine persönlichen Daten speichert und verwendet und mich mittels Telefon, SMS und Email kontaktiert. Diese Zustimmung kann jederzeit widerrufen werden.

Auf der Linie STB gelten folgende Fahrgastrechte:

**<https://www.apf.gv.at/files/1-apf-Homepage/1g-Publikationen/apf-FolderBahn-2017-2018.pdf>**