HOCHBAHN

Kunden-
service im HVV

Hamburger Hochbahn AG · Postfach 10 27 20 · 20019 Hamburg

Kundenzentrum des HVV
im Hause der
Hamburger Hochbahn AG
Johanniswall 2
20095 Hamburg
Telefon 040/32 88-29 24
Telefax 040/32 88-26 99
E-Mail kundenservice@hochbahn.de

**Ihre Fahrberechtigung**
Ihre Kundennummer

21.02.2018

Sehr geehrt

Ihre Papier-Wertmarke ist **nur noch bis zum 28.02.2018 gültig.** Ihre HVV-Card, die die Papier-Wertmarke in Zukunft ersetzen wird, konnten wir Ihnen bisher nicht zusenden, da uns noch kein aktuelles Foto von Ihnen vorliegt.

Sie haben natürlich jederzeit die Möglichkeit, Ihr Foto nachzureichen. Zur bequemen Fotoabgabe können Sie nach wie vor einen der beiden Wege wählen, die wir Ihnen in den zuvor versendeten Mitteilungen bereits beschrieben haben. Haben Sie hierzu eine Frage? Rufen Sie uns gerne an unter 040/32 88-29 24!

**Bitte beachten Sie,** dass Ihr Abonnement weiterhin bestehen bleibt, es ist auch weiterhin der monatliche Abo-Preis zu entrichten. Im Falle einer Fahrkartenprüfung können Sie aber ohne die HVV-Card keine gültige Fahrkarte vorweisen. Ohne gültige Fahrkarte sind die Fahrkartenprüfer dazu angehalten, Ihre Personalien aufzunehmen und ein erhöhtes Beförderungsentgelt festzustellen. Das Entgelt müssen Sie nicht bezahlen, wenn Sie zeitnah nach der Fahrkartenprüfung ein aktuelles Foto von Ihnen in einer Servicestelle abgeben.* Mit der neuen HVV-Card möchten wir Ihnen diese Unannehmlichkeiten aber gerne ersparen – es fehlt nur noch Ihr Foto.

Es kann verschiedene Gründe geben, warum wir Ihr Foto noch nicht erhalten haben oder warum Sie uns keins überlassen möchten. Manchmal handelt es sich einfach nur um ein Missverständnis. Bitte sprechen Sie uns an, wenn Sie Fragen haben und wir Sie unterstützen können. Wir beraten Sie gerne persönlich in einer unserer HVV-Servicestellen oder telefonisch unter 040/32 88-29 24 (mo – fr von 8 bis 18 Uhr). Weitere Informationen zur HVV-Card erhalten Sie auch unter hvv.de/hvv-card.

Mit freundlichen Grüßen

Sabine König

Sabine König, i. H. Hamburger Hochbahn AG, HVV-Kundenservice

*Nähere Informationen zu den Regelungen der HVV-Card-Umstellung finden Sie auch im Auszug aus den Tarifbestimmungen, den wir Ihnen bereits zweimal zugesendet haben.

See overleaf for English version.

Aufsichtsratsvorsitzender:
Senator Frank Horch

Vorstand:
Henrik Falk (Vorsitzender)
Claudia Güsken
Helmut König
Jens-Günter Lang

Sitz: Steinstraße 20
20095 Hamburg

Registergericht:
Amtsgericht Hamburg HRB Nr. 3072