



FAQ Toffifee 15 € Bahn-eCoupon

Wie lange läuft die Toffifee Aktion?

Die Toffifee Aktion läuft vom 04.09.2017 bis 09.12.2017. In diesem Zeitraum können auf www.toffifee.de Aktionscodes aus den Aktionspackungen von Toffifee gegen einen 15 € Bahn-eCoupon eingelöst werden. Der Aktionszeitraum entspricht dem Reisezeitraum.

Wer kann an der Toffifee Aktion teilnehmen?

An der Aktion kann jeder teilnehmen. Minderjährige bedürfen zur Teilnahme der Zustimmung ihrer Sorgeberechtigten. Der Rechtsweg und eine Barauszahlung sind ausgeschlossen. Der eCoupon gilt nicht für die Buchung von Fahrkarten für alleinreisende Kinder unter 15 Jahren.

Wo kann ich die Toffifee Aktionspackungen kaufen?

Die Toffifee Aktionspackungen sind überall im Handel erhältlich und verfügbar, solange der Vorrat reicht.

Wie lange ist der Bahn-eCoupon gültig?

Der 15 € Bahn-eCoupon kann für Reisen im Zeitraum vom 04.09.2017 bis 09.12.2017 eingelöst werden.

Wo finde ich den Aktionscode?

Der Aktionscode ist auf der Innenseite der Toffifee Aktionspackung zu finden.

Wie erhalte ich meinen 15 € Bahn-eCoupon?

1. Vom 04.09.2017 bis 09.12.2017 gibt es die Toffifee Aktionspackungen im Handel - deutschlandweit, solange der Vorrat reicht.
2. Der Aktionscode kann vom 04.09.2017 bis einschließlich 09.12.2017 auf www.toffifee.de in einen 15 € Bahn-eCoupon umgewandelt werden. Einfach auf www.toffifee.de einen Aktionscode eingeben und auf „Jetzt einlösen“ klicken. Anschließend wird der 8-stellige Bahn-eCoupon-Code angezeigt. Es besteht die Möglichkeit, ein PDF-Dokument, das den Bahn-eCoupon-Code sowie alle Informationen zur Nutzung enthält, herunterzuladen.
3. Der Bahn-eCoupon kann online unter www.bahn.de oder der App DB Navigator für einen Reisezeitraum vom 04.09.2017 bis einschließlich 09.12.2017 eingelöst werden.
4. Es ist leider nicht möglich, den Aktionscode telefonisch oder im DB-Reisezentrum einzulösen.

Welchen Vorteil hat der Bahn-eCoupon?

Bei Einlösen des Bahn-eCoupons erhält der Kunde einmalig 15 € Rabatt auf einen Fahrkartenwert von mindestens 49 € (nach Abzug eines BahnCard-/Mitfahrer-Rabatts und ohne Reservierung).

Wo kann ich den Bahn-eCoupon einlösen?

Der eCoupon kann nur im eingeloggten Bereich auf www.bahn.de beim Kauf von ICE-/IC/EC-Fahrkarten zum Selbstausdrucken und im Bestellprozess über die App DB Navigator eingelöst werden. Pro Buchung kann ein Bahn-eCoupon eingelöst werden.

Wie lang ist der Toffifee Aktionscode?

Der Aktionscode ist 8-stellig und besteht nur aus Buchstaben und Zahlen (z. B. ABCD1234).

Was passiert, wenn ich bei der Eingabe des Aktionscodes einen Fehler mache?

Wird ein ungültiger bzw. doppelter Aktionscode eingegeben, so wird dies auf der Website angezeigt und die Eingabe kann wiederholt werden.

Wie oft kann ich einen Aktionscode benutzen?

Jeder Aktionscode kann nur einmal eingelöst werden.

Ich kann meinen Aktionscode nicht einlösen. Die Angabe lautet „Der eingegebene Aktionscode ist ungültig oder wurde bereits eingelöst“. Was soll ich tun?

Bitte bei der Eingabe des Aktionscodes die Großschreibung sowie die unterschiedlichen Schriftzeichen beachten. Jeder Aktionscode besteht aus Ziffern und Buchstaben, welche in der aufgedruckten Reihenfolge eingegeben werden müssen. Jeder Aktionscode ist nur einmal einlösbar.

Ich kann meinen Bahn-eCoupon nicht einlösen. Die Angabe lautet „Code leider ungültig“ oder „bereits eingelöst“. Was kann ich tun?

Bevor der Bahn eCoupon eingelöst werden kann, muss zuerst der Aktionscode aus der Toffifee-Packung unter www.toffifee.de in den Bahn-eCoupon umgewandelt werden.

Bitte bei der Eingabe des eCoupon-Codes auf www.bahn.de oder in der App DB Navigator bitte die Großschreibung sowie die unterschiedlichen Schriftzeichen beachten. Jeder eCoupon-Code besteht aus Ziffern und Buchstaben, welche in der angegebenen Reihenfolge eingegeben werden müssen. Jeder eCoupon ist nur einmal einlösbar.

Bezieht sich der Mindestfahrcheinwert nur auf eine einfache Fahrt?

Der eCoupon gilt nicht nur für eine einfache Fahrt mit einem Mindestwert von 49 €. Der Rabatt gilt auch für eine Hin- und Rückfahrt oder Fahrkarten für mehrere Personen, die in einem Bestellprozess gekauft werden, wenn der Mindestwert von 49 € insgesamt erreicht wird.

Kann ich den Bahn-eCoupon auch telefonisch, am DB-Fahrscheinautomaten oder im DB-Reisezentrum einlösen?

Nein, das ist leider nicht möglich. Der Bahn-eCoupon kann nur online unter www.bahn.de oder in der App DB Navigator eingelöst werden.

Gilt der Bahn-eCoupon auch außerhalb Deutschlands?

Der Bahn-eCoupon kann nur für Fahrten innerhalb Deutschlands angerechnet werden.

Kann ich meinen Bahn-eCoupon auch auf eine andere Person übertragen?

Ja, das ist möglich. Der Bahn-eCoupon ist nicht personalisiert. Jedoch sind Tickets, die im eingeloggten Bereich gebucht wurden, nicht mehr übertragbar.

Ist der Bahn-eCoupon mit weiteren Kosten verbunden?

Der Bahn-eCoupon ist kostenlos. Es fallen lediglich Kosten für den Kauf der Toffifee Aktionspackung und für die Fahrkarte an. Der Bahn-eCoupon kann nur im eingeloggten Bereich der Bahn unter www.bahn.de und in der App DB Navigator eingelöst werden – das bedeutet, dass ein Benutzerkonto angelegt werden muss.

Muss ich Vorkaufsfristen beachten?

Der 15 € Bahn-eCoupon kann bei der Online-Buchung von Sparpreis-Tickets und Flexpreis-Tickets eingelöst werden. Es ist keine Vorkaufsfrist zu beachten.

Kann ich mit dem Bahn-eCoupon auch ein Ticket für die 1. Klasse buchen?

Ja, der Bahn-eCoupon kann beim Online-Kauf von Fahrkarten der 1. und 2. Klasse genutzt werden.

Ist der Bahn-eCoupon auch mit anderen Rabatten kombinierbar?

Der Bahn-eCoupon ist kombinierbar mit BahnCard-Rabatt, Mitfahrer-Rabatt und kostenloser Kindermitnahme (eigene Kinder von 6 bis einschließlich 14 Jahren, Eintrag auf der Fahrkarte erforderlich; Kinder unter 6 Jahren reisen stets kostenlos und ohne Fahrkarte, Eintrag auf der

Fahrkarte nicht erforderlich). Nach Abzug der Rabatte und ohne Sitzplatzreservierung muss noch ein Mindestfahrcheinwert von 49€ vorliegen.

Was passiert, wenn am Reisetag der geplante Zug ausfällt oder so stark verspätet ist, dass ich die vorgesehenen Anschlusszüge nicht mehr erreiche und ich dadurch meine Termine nicht wahrnehmen kann?

Bei Verspätung gelten die Regelungen der Beförderungsbedingungen für Personen durch die Unternehmen der Deutschen Bahn AG (BB Personenverkehr). Grundsätzlich gelten die Beförderungsbedingungen der Deutschen Bahn.

Wie buche ich ein Ticket unter Nutzung des eCoupons?

Zunächst eine passende Reiseverbindung auf www.bahn.de über die App DB Navigator suchen, einloggen und buchen. Dabei kann dann der eCoupon eingelöst werden. Im Detail:

1. Reise suchen: Tragen Sie in die Eingabefelder unter www.bahn.de Ihre Reisedaten ein. Sie können hier bereits Angaben zu Mitreisenden und vorhandenen BahnCards machen. Klicken Sie anschließend auf „Suchen“.
2. Reise auswählen: Entscheiden Sie sich aus den angezeigten Verbindungen für eine Hin- und die dazugehörige Rückfahrt mit einem Klick auf „Rückfahrt hinzufügen“. Klicken Sie nun auf den Button „weiter“. Sollten Sie keine BahnCard haben, besteht jetzt die Möglichkeit eine BahnCard zu kaufen.
3. Ticket & Reservierung: Loggen Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Passwort ein bzw. melden Sie sich erstmalig an. Die Anmeldung ist Voraussetzung für die Einlösung des eCoupons. Anschließend können Sie Ihre Sitzplatzreservierung vornehmen. Wählen Sie unter Zustellweg „Online-Ticket zum Selbstaussuchen“. Wenn Sie ein Online-Ticket für eine andere Person buchen möchten, wählen Sie „Eine andere Person reist mit dem Online-Ticket“. Im weiteren Buchungsverlauf geben Sie dessen persönliche Daten und gültige Identifizierungskarte an. Die Zahlungsdaten bleiben Ihre eigenen. Auf der nächsten Seite können Sie noch weitere Angebote dazu buchen.
4. Reisender: Bitte bestätigen Sie Ihre Identifizierungskarte oder geben Sie hier Ihre Identifizierungskarte an. Die Identifizierungskarte, die Sie hier angeben, müssen Sie auch zu Kontrollzwecken im Zug mitführen.
5. Zahlung: Zahlungsweise auswählen: Bitte wählen Sie die Zahlungsweise aus. Zum Lastschriftverfahren müssen Sie sich vorab freischalten lassen. **Um den eCoupon einzulösen, klicken Sie bitte „eCoupon“ an und geben dann in das Feld Ihren 8-stelligen Bahn-eCoupon ein.**
6. Prüfen und Buchen: Angaben prüfen und Ticket buchen: Überprüfen Sie bitte noch einmal alle Angaben und klicken Sie dann auf „Jetzt kaufen“. Ihr Online-Ticket im PDF-Format öffnet sich automatisch in einem neuen Fenster. Sie können es auf Ihrem PC speichern oder ausdrucken.

Bei Buchung über die App DB Navigator entfällt das Ticket zum Selbstaussuchen, sondern wird Ihnen als Handyticket angezeigt.

Kann ich den Bahn-eCoupon weiterverkaufen, falls ich ihn doch nicht benötige?

Nein. Die entgeltliche Weitergabe des Bahn-eCoupons ist nicht gestattet. Im Falle der Weiterveräußerung behält sich die Deutsche Bahn rechtliche Schritte vor.

Kann ich mein Ticket, das ich mit meinem Bahn-eCoupon gekauft habe, zurückgeben?

Ja, die Umtausch- und Erstattungskonditionen richten sich nach dem Ticket, das gekauft wurde. Umtausch, Erstattung und Barauszahlung des Bahn-eCoupons sind aber ausgeschlossen. So wird bei der Erstattung des Online-Tickets der Betrag von 15 € nicht ausbezahlt.

Wie lange dauert es, bis ich meinen Bahn-eCoupon erhalte?

Der Aktionscode kann vom 04.09.2017 bis einschließlich 09.12.2017 auf www.toffifee.de in einen Bahn-eCoupon umgewandelt werden. Der Bahn-eCoupon wird automatisch sofort angezeigt. Man kann ihn als PDF downloaden.

An wen wende ich mich bei weiteren Fragen rund um den Bahn-eCoupon?

Die detaillierten Angebotskonditionen können auch unter www.bahn.de/toffifee nachgelesen werden. Weitere Fragen beantwortet die Service-Hotline der Deutschen Bahn:

0180 6 99 66 33 (20 Cent/Anruf aus dem Festnetz, Tarif bei Mobilfunk max. 60 Cent/Anruf).

An wen kann ich mich wenden, wenn ich weitere Fragen rund um die Toffifee Aktion habe?

Sollten hier nicht alle Fragen beantwortet worden sein, besteht die Möglichkeit, eine E-Mail an service@toffifee.de zu schicken.

Ihre Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr

■ Zugverspätungen

Nachfolgend sind die wichtigsten Fahrgastrechte zusammengefasst, eine umfassende Darstellung finden Sie unter www.bahn.de/fahrgastrechte oder www.fahrgastrechte.info. Diese Fahrgastrechte gelten nur im Eisenbahnverkehr. Dies umfasst alle Eisenbahnzüge, von der S-Bahn bis zum ICE. U-Bahnen und Straßenbahnen fallen nicht hierunter. Darüber hinaus gelten diese Fahrgastrechte auch für den IC Bus der DB Fernverkehr AG. Für Fahrten in Verkehrsverbänden und im Geltungsbereich von Landstarifen gelten ggf. weitere Regelungen. Bei

■ Ausfall von Zügen

diesen Fahrgastrechten handelt es sich um abschließende Ansprüche wegen Verspätung oder Ausfall von Zügen. So ist etwa das pünktliche Erreichen eines Termins nicht Gegenstand des Beförderungsvertrags. Die an der Beförderung beteiligten und unter www.bahn.de/fahrgastrechte oder www.fahrgastrechte.info genannten Eisenbahnunternehmen haften gemeinschaftlich für fahrgastrechtliche Ansprüche auf Entschädigung, Erstattung und Aufwendungsersatz, soweit für die Beförderungsleistung nur ein Beförderungsvertrag abgeschlossen wurde.

■ Versäumnis von Anschlusszügen

Ihre Fahrgastrechte im Überblick

1. Entschädigung für verspätete Ankunft am Zielbahnhof

- Ab 60 Minuten Verspätung am Zielbahnhof Ihrer Fahrkarte erhalten Sie eine Entschädigung von 25% des Fahrkartenpreises für die einfache Fahrt, ab 120 Minuten 50%; bei Fahrkarten für die Hin- und Rückfahrt wird die Entschädigung auf der Grundlage des halben Fahrkartenpreises berechnet.
- Zeitfahrkarten (z. B. Wochen- oder Monatskarten) werden pauschal je Verspätung ab 60 Minuten entschädigt:
 - Im Nahverkehr: 1,50 EUR (2. Klasse), 2,25 EUR (1. Klasse)
 - Im Fernverkehr: 5 EUR (2. Klasse), 7,50 EUR (1. Klasse)
 - BahnCard 100: 10 EUR (2. Klasse), 15 EUR (1. Klasse)
- Insgesamt werden max. 25% des Zeitfahrkartenpreises entschädigt.
- Entschädigungsbeträge unter 4 Euro werden nicht ausgezahlt; zeichnen Sie deshalb Entschädigungsanträge bei Zeitfahrkarten des Nahverkehrs (z. B. Länder-Tickets, Schönes-Wochenende-Ticket) gesammelt ein.

2. Weiterfahrt mit einem anderen Zug

- Bei einer zu erwartenden Verspätung von mindestens 20 Minuten am Zielbahnhof Ihrer Fahrkarte können Sie:
- bei nächster Gelegenheit oder zu einem späteren Zeitpunkt die Fahrt auf der gleichen Strecke oder auf einer anderen Strecke fortsetzen und dabei auch andere, nicht reservierungspflichtige Züge nutzen (eine ggf. erforderliche Fahrkarte/einen Produktübergang müssen Sie zunächst bezahlen und können Sie sich anschließend erstatten lassen); erheblich ermäßigte Fahrkarten (z. B. Länder-Tickets, Schönes-Wochenende-Ticket) sind davon ausgenommen.

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

- Bei einer zu erwartenden Verspätung von mehr als 60 Minuten am Zielbahnhof Ihrer Fahrkarte können Sie:
- von der Reise zurücktreten und sich den Fahrkartenpreis erstatten lassen oder
 - die Reise abbrechen und sich den Anteil des Fahrkartenpreises für die nicht genutzte Strecke erstatten lassen oder
 - die Reise abbrechen, wenn sie sinnlos geworden ist, zum Ausgangsbahnhof zurückkehren und sich den Fahrkartenpreis erstatten lassen.

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

- Stellt Ihnen das Eisenbahnunternehmen ein anderes Verkehrsmittel zur Verfügung, hat dies Vorrang vor einer Kostenerstattung für selbstorganisierte Alternativen.

- Bei einer planmäßigen Ankunftszeit zwischen 0 und 5 Uhr und einer zu erwartenden Verspätung von mind. 60 Minuten am Zielbahnhof Ihrer Fahrkarte werden Ihnen die Kosten für ein anderes Verkehrsmittel bis max. 80 Euro erstattet, wenn das Eisenbahnunternehmen kein anderes Verkehrsmittel zur Verfügung stellt und Sie mit dem Eisenbahnunternehmen aus von diesem zu vertretenden Gründen nicht in Kontakt (Kontaktaufnahme vor Ort mit der Fahrkartenverkaufs- oder Informationsstelle des Eisenbahnunternehmens oder Personal des genutzten Zuges) treten können.
- Dies gilt auch bei Ausfall eines Zuges, wenn es sich dabei um die letzte fahrplanmäßige Verbindung des Tages handelt und der Zielbahnhof ohne Nutzung eines anderen Verkehrsmittels nicht mehr bis um 24 Uhr erreicht werden kann.
- Ferner gilt dies auch in Fällen, in denen das Eisenbahnunternehmen eine Übernachtungsmöglichkeit zur Verfügung zu stellen hat und die Weiterfahrt mit einem anderen Verkehrsmittel preisgünstiger ist.

5. Übernachtung

- Stellt Ihnen das Eisenbahnunternehmen eine Übernachtungsmöglichkeit zur Verfügung, hat dies Vorrang vor einer Kostenerstattung für selbstorganisierte Alternativen.
- Wird wegen eines Zugausfalls oder einer Verspätung eine Übernachtung erforderlich oder ist die Fortsetzung der Fahrt am selben Tag nicht zumutbar, werden Ihnen angemessene Übernachtungskosten erstattet, wenn das Eisenbahnunternehmen keine Übernachtungsmöglichkeit zur Verfügung stellt und Sie mit dem Eisenbahnunternehmen aus von diesem zu vertretenden Gründen nicht in Kontakt (Kontaktaufnahme vor Ort mit der Fahrkartenverkaufs- oder Informationsstelle des Eisenbahnunternehmens oder Personal des genutzten Zuges) treten können.

6. Geltendmachung Ihrer Ansprüche

Verwenden Sie bitte das Fahrgastrechte-Formular. Es hilft Ihnen, alle zur Bearbeitung erforderlichen Daten anzugeben und ermöglicht die zügige Bearbeitung Ihres Antrags. Sie erhalten das Formular beim Personal im Zug, bei der DB Information, im DB Reisezentrum oder unter www.bahn.de/fahrgastrechte oder www.fahrgastrechte.info.

Sie können Ihre Ansprüche geltend machen:

- im DB Reisezentrum (Verspätungsentschädigung und Erstattung des Fahrkartenpreises), wenn Sie eine Bestätigung Ihrer Verspätung auf dem Fahrgastrechte-Formular erhalten haben, Sie Ihre Originalfahrkarte einreichen und Ihre Verspätung im DB Reisezentrum geprüft werden kann,

- beim Servicecenter Fahrgastrechte, 60647 Frankfurt am Main, in allen Fällen, insbesondere wenn Sie
 - keine Bestätigung Ihrer Verspätung auf einem Fahrgastrechte-Formular erhalten haben,
 - für Verspätungsentschädigung nur eine Kopie Ihrer Fahrkarte einreichen,
 - Inhaber einer Zeitfahrkarte (z. B. Länder-Ticket, Schönes-Wochenende-Ticket, Streckenzeitkarte, BahnCard 100) sind,
 - Inhaber einer bei der DB gekauften Fahrkarte im grenzüberschreitenden Verkehr oder einer Fahrkarte für ausländische Strecken sind oder
 - den Ersatz von Aufwendungen (z. B. für Bus, Taxi, Hotel) beantragen möchten (dafür sind die Originalbelege einzureichen).

7. Beschwerden, Schlichtung und nationale Durchsetzungsstelle

- Sollten Sie Einwände gegen Fahrgastrechteentscheidungen haben, richten Sie Ihren Widerspruch an die Stelle, die die Entscheidung getroffen hat.
- Allgemeine Beschwerden DB Fernverkehr betreffend richten Sie bitte an:
 - DB Fernverkehr AG
 - Kundendialog
 - Postfach 10 06 13
 - 96058 Bamberg
- Allgemeine Beschwerden DB Regio betreffend richten Sie bitte an:
 - DB Regio AG
 - Kundendialog
 - Postfach 10 06 07
 - 96058 Bamberg
- Weitere Kontaktmöglichkeit: www.bahn.de/kontakt
- Sind Sie mit der Bearbeitung Ihrer Beschwerde nicht zufrieden, wenden Sie sich an:
 - Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (söpp), Fasanenstraße 81, 10623 Berlin, E-Mail: kontakt@soep-online.de, www.soep-online.de, Tel.: +49 (0)30 644 99 33-0, Fax: +49 (0)30 644 99 33-10
 - Nationale Durchsetzungsstellen für Fahrgastrechte sind die Eisenbahnaufsichtsbehörden der Bundesländer und das: Eisenbahn-Bundesamt Durchsetzungsstelle für Fahrgastrechte Heinemannstraße 6 D-53175 Bonn Tel.: +49 (0)228 30795-400 E-Mail: fahrgastrechte@eba.bund.de www.eba.bund.de
 - Weitere Adressen von Schlichtungsstellen für Fahrgastrechte finden Sie unter www.bahn.de/fahrgastrechte, www.fahrgastrechte.info oder www.busse-bahnen.de.

Stand: März 2016

VP 50015

Weitere Informationen finden Sie unter www.bahn.de/fahrgastrechte und www.fahrgastrechte.info