

Zu spät am Ziel? Unser Deal!

Es ist vielleicht nicht immer offensichtlich, aber wir hängen uns voll rein, um dich an dein Ziel zu bringen. Sollten wir als BVG es aber wirklich mal verbocken, und du kommst durch uns mehr als 20 Minuten später als im aktuellen Fahrplan angegeben an, greift sogar unsere Fahrzeit-Garantie. Der Deal: Du erhältst ein Gratisticket. Und bleibst du wegen uns mal nachts zwischen 23 und 5 Uhr buchstäblich auf der Strecke und musst dir deswegen ein Taxi nehmen, erstatten wir dir die Kosten in Höhe von max. 25,00 €.

Gilt nur für Fahrten mit der BVG

Basis unserer Fahrzeit-Garantie ist der jeweils gültige Fahrplan mit aktuellen Änderungen und Ergänzungen. Die angegebene Zeit fürs Umsteigen wird ebenfalls berücksichtigt. Wichtig: Unsere Fahrzeit-Garantie gilt grundsätzlich nur für Fahrten mit BVG-Verkehrsmitteln.

Bist du Abonnent*in? Wir nehmen dein Gratisticket in Zahlung, wenn du an unseren BVG-Verkaufsstellen ein anderes Ticket kaufst. Alternativ kannst du auch eine Abbuchungsermäßigung vereinbaren. Kreuze dafür auf dem Garantieschein das Abo-Feld an.

Rein oder nicht rein? Keine Frage.

Unser Ziel ist es, dass du dich bei uns an Bord wohlfühlst und deine Fahrten genießt. Genau aus diesem Grund gibt es unsere besondere Kundengarantie.

Dazu gehört z. B. auch unsere Saubere-Sachen-Garantie. Im Laufe eines Tages werden unsere Fahrzeuge immer mal wieder grob verschmutzt oder beschmiert. Wir beeilen uns, dies schnellstmöglich zu beseitigen. Sollte es dennoch vorkommen, dass die Verschmutzung deiner Kleidung durch uns zu vertreten ist, dann gib uns einfach Bescheid! Wir erstatten dir die Kosten für die Reinigung deiner Kleidung.

Jetzt weißt du garantiert Bescheid.

Und wie funktioniert das jetzt mit unserer Fahrzeit-Garantie? Hier das Wichtigste in Kürze:

Der Garantieschein

Du findest ihn auf der Innenseite dieses Flyers. Falls wir noch Taxi- oder Reinigungskosten erstatten sollen, füge einfach die vom Taxifahrer vollständig ausgefüllte Fahrpreisquittung oder die Quittung über die Reinigung (mit Kassenbono oder Kassenaufdruck) bei.

Das Garantieversprechen

Unser Garantieversprechen sowie der Umfang und Inhalt deines Anspruchs beim Eintreten des Garantiefalls sind eine freiwillige Verpflichtung dir gegenüber. Unsere gesetzlich festgelegten Verpflichtungen sehen es nicht vor. Bedeutet: Um Missbrauch zu vermeiden, müssen wir Einzelfälle konkret prüfen. Dafür bitten wir vorab um dein Verständnis.

Deine Ansprüche

Um sie anzumelden, bringe uns den beigefügten Garantieschein in eines unserer Kundenzentren zurück oder sende ihn innerhalb von 14 Tagen ausgefüllt an folgende Adresse:

Berliner Verkehrsbetriebe (BVG)
Kundendialog Fach 43431
10096 Berlin

Hinweis: Je später der Schein bei uns ankommt, desto schwieriger ist es für uns, deinen Fall zu prüfen. Es kann sogar sein, dass wir dich dann vom Garantieversprechen ausschließen müssen.

Gestatten: Wir erstatten.

Zu spät am Ziel oder Kleidung verschmutzt? Wir kümmern uns. Versprochen.



BVG

WEIL WIR DICH LIEBEN.

Garantiert gut für dich.

Impressum
Berliner Verkehrsbetriebe (BVG), AöR
Vertrieb und Marketing (PLZ 43432)
10096 Berlin

Redaktionsschluss: 05. März 2021

BVG.de

BVG.de

BVG-Garantieschein

Gerne bearbeiten wir deinen persönlichen und nicht übertragbaren Garantieanspruch. Hierzu benötigen wir deine vollständigen Angaben.

Vorname

Name

Straße und Hausnummer

Postleitzahl Ort

Ich beanspreche gemäß BVG-Garantie

Fahrzeit-Garantie/
Gratisticket

Ich besitze ein Abo und wünsche
die Verrechnung des Wertes des
Garantietickets.

Meine Vertragsnummer:

Fahrzeit-Garantie/
Taxikostenerstattung
(bitte Taxi-Fahrpreis-
quittung beifügen)

Saubere-Sachen-Garantie/
Reinigungskostenerstattung
(bitte Reinigungsquittung
beifügen)

Angaben für Taxi- oder Reinigungskostenerstattung

Kontoinhaber*in (Vorname, Name)

Kreditinstitut

IBAN

BIC

Datum Unterschrift

Dieses Feld bitte für Bearbeitungsvermerke freilassen.

Vorfalstag Uhrzeit

Start-Haltestelle/Bahnhof

Ziel-Haltestelle/Bahnhof

Linie(n)

Richtung

Ort des Vorfalls

Was ist passiert?

Die BVG AöR, Holzmarktstraße 15–17, 10179 Berlin, verarbeitet die von dir angegebenen Daten zum Zweck der Bearbeitung deines Kundengarantieantrags auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO. Im Falle der Gewährung der Kundengarantie werden deine Daten auf Basis des §147 Abs. 3 Abgabenordnung 10 Jahre aufbewahrt, in allen anderen Fällen werden sie nach Ablauf der gesetzlichen Verjährungsfrist (§ 199 BGB) gelöscht. Deine Daten sind zur Bearbeitung deines Antrags erforderlich, eine Bearbeitung ist ohne deine Angaben nicht möglich. Weitere Informationen zum Datenschutz und zu deinen Datenschutzrechten findest du unter www.BVG.de/Datenschutz, unseren Datenschutzbeauftragten erreichst du unter datenschutz@BVG.de.