



Bitte
frankieren,
falls Marke
zur Hand

Deutsche Post
Antwort

Berliner Verkehrsbetriebe (BVG)
Kundenservice Fach 43431
10096 Berlin



Das BVG Call Center.

Auf jede Frage eine Antwort.

Telefon: (030) 19 44 9

www.BVG.de **Es lebe Berlin. BVG**

Unter Garantie gut für Sie.

Versprochen ist versprochen.

Es lebe Berlin. BVG



Liebe Fahrgäste,
unsere Mitarbeiter bringen Sie gerne jeden Tag rund
um die Uhr pünktlich und sicher an Ihr Ziel. Es liegt uns
am Herzen, dass unsere Leistung und unser Service Ihren
Erwartungen entsprechen. Unser Ziel ist es, für Sie jede
Fahrt mit uns angenehm und zuverlässig zu gestalten.
Aus diesem Grund haben wir uns verpflichtet, Ihnen
eine Kundengarantie auszusprechen.
Versprochen ist versprochen ...

Saubere Sache

Unsere Fahrzeuge, Bahnhöfe und Haltestellen werden
regelmäßig gereinigt, Busse und Bahnen kommen
sauber zum Einsatz. Darüber hinaus sind wir stets
bemüht, grobe Verschmutzungen, die im Laufe eines
Tages entstehen, auch zwischenzeitlich zu beseitigen.

Sollte es dennoch vorkommen, dass die Ursache für die
Verschmutzung Ihrer Kleidung von uns zu vertreten ist,
dann erstatten wir Ihnen selbstverständlich die Kosten
für die Reinigung.

Absender

Name
Vorname
Straße, Hausnummer
PLZ, Ort



Unsere Fahrzeit-Garantie

Unsere Fahrerinnen und Fahrer sind stets bemüht, Sie sicher und pünktlich an Ihr Ziel zu bringen. Gegen Stau, plötzliche Umleitungen und andere unvorhersehbare Ereignisse sind natürlich auch wir machtlos.

Sollten Sie aber aus Gründen, die wir zu vertreten haben, mehr als 20 Minuten später als der aktuelle Fahrplan vorgibt, erst Ihr Ziel erreichen, erhalten Sie von uns einen Gratisfahrchein.

Passiert Ihnen dies in der Nachtzeit zwischen 23:00 Uhr und 5:00 Uhr, und Sie sehen sich deshalb gezwungen, ein Taxi zu nehmen, erstatten wir Ihnen die Kosten hierfür in Höhe von maximal 25,00 EUR.

Basis unserer Fahrzeit-Garantie ist der jeweils gültige Fahrplan mit seinen aktuellen Änderungen und Ergänzungen und die Berücksichtigung eines angemessenen Zeitanteils für Ihre Umsteigewege. Unsere Fahrzeit-Garantie gilt grundsätzlich nur für Fahrten, die ausschließlich mit BVG-Verkehrsmitteln erfolgen.

Und was fangen Sie als Umweltkarten- oder Abo-Kunde mit einem Gratisfahrchein an?

Wir nehmen die Gratisfahrcheine an unseren BVG-Verkaufsstellen beim Kauf anderer Fahrausweise in Zahlung.

Als Abo-Kunde haben Sie sogar den Vorteil, anstelle eines Gratisfahrcheins eine Abbuchungsermäßigung zu vereinbaren. Bitte kreuzen Sie dazu auf dem Garantieschein das Abo-Feld an und tragen Sie Ihre Abo-Vertragsnummer ein.

Unser Garantieschein

Dieser Garantieschein ist gleichzeitig ein für Sie portofreier, fertig adressierter Briefumschlag. Falls Sie die Taxi- oder Reinigungskostenerstattung geltend machen wollen, fügen Sie bitte die vom Taxifahrer vollständig ausgefüllte Fahrpreisquittung oder die Reinigungsquittung mit Kassenbon oder Kassenaufdruck bei.

Bitte beachten Sie

Mit unserem Garantieverprechen sowie dem Umfang und Inhalt Ihres Anspruchs beim Eintreten des Garantiefalls gehen wir eine freiwillige Verpflichtung Ihnen gegenüber ein, die unsere gesetzlich festgelegten Verpflichtungen nicht vorsehen. Wir bitten daher um Verständnis, dass wir uns zur Vermeidung von Missbrauch im Einzelfall eine konkrete Prüfung vorbehalten müssen.

Für die Anmeldung Ihrer Ansprüche senden Sie uns bitte den anhängenden Garantieschein innerhalb von 14 Tagen ausgefüllt zu. Wir bitten um Verständnis, dass eine spätere Meldung die Prüfungsmöglichkeit stark einschränkt und die Erfüllung des Garantieverprechens ausschließen kann.

Impressum

Berliner Verkehrsbetriebe (BVG)
Anstalt des öffentlichen Rechts
Vertrieb und Service (FVS, IPLZ 43431)
10096 Berlin
Telefax: +49 30 256-49256

BVG Call Center: (030) 19 44 9

www.BVG.de · info@bvg.de
mobil.bvg.de

Stand: Oktober 2013
Fotos: Joachim Donath

BVG-Garantieschein

Ihren persönlichen und nicht übertragbaren Garantieanspruch bearbeiten wir gerne. Hierzu benötigen wir Ihre vollständigen Angaben.

Vorname
Name
Straße und Hausnummer
Postleitzahl Ort
Telefon, Telefax

Ich beanspruche gemäß BVG-Garantie

- Fahrzeit-Garantie/Gratisfahrchein
- Ich bin Abo-Kunde und wünsche Verrechnung des Wertes des Gratisfahrcheins

Meine Vertragsnummer

- Fahrzeit-Garantie/Taxikostenerstattung (bitte Taxi-Fahrpreisquittung beifügen)
- Saubere-Sachen-Garantie/Reinigungskostenerstattung (bitte Reinigungsquittung beifügen)

Angaben für Taxi- und Reinigungskostenerstattung

Kontoinhaber
Kreditinstitut
IBAN
BIC

Datum / Unterschrift

Zur individuellen Kundenbetreuung werden Ihre obigen Daten bei der BVG gemäß Berliner Datenschutzgesetz (BlnDSG) gespeichert und bearbeitet. Laut Handelsgesetzbuch (HGB) sind wir verpflichtet, diesen Garantieschein 10 Jahre aufzubewahren.

Bitte hier anfeuchten

Dieses Feld bitte für Bearbeitungsvermerke freilassen

Vorfallstag Uhrzeit

Start-Haltestelle / Bahnhof

Ziel-Haltestelle / Bahnhof

Linie(n) ggfs. Wagennummer

Richtung

Ort des Vorfalls

Was ist passiert?

Bitte hier anfeuchten

Bitte hier anfeuchten