

Schreiben Sie uns – wir lösen Ihr Problem.

Bitte füllen Sie alle Felder dieser Garantiekarte sorgfältig aus. Je genauer Sie uns informieren, desto schneller können wir in Aktion treten.

Schicken Sie die ausgefüllte Garantiekarte zusammen mit der Reinigungs- oder Taxiquote in einem Briefumschlag möglichst innerhalb von 10 Tagen nach dem Grund der Beanstandung an uns zurück oder geben Sie einfach alles in einem unserer BSAG-Kundencenter ab. Oder faxen Sie uns die ausgefüllte Seite der Garantiekarte zusammen mit der Reinigungs- oder Taxiquote (Fax: 0421/5596-302).

Sie können sich auch online unter www.vbn.de an uns wenden.

Wir danken für Ihre Mithilfe.

Antwort

**BSAG – QM 11 –
Flughafendamm 12
28199 Bremen**



Oder rufen Sie uns einfach an:

01805/826 826

(0,14 €/Min. a. d. dtisch. Festnetz, aus den Mobilfunknetzen max. 0,42 €/Min.)

Irgendwas schief gelaufen? Nehmen Sie Kontakt mit uns auf.

Füllen Sie einfach die anhängende Garantiekarte aus und schildern Sie uns das Problem. Nach Eingang Ihrer Karte samt den entsprechenden Quittungen werden wir uns innerhalb weniger Tage bei Ihnen melden und die Sache aus der Welt schaffen. Übrigens: Weitere Garantiekarten erhalten Sie in allen BSAG-Kundencentern.

Um in Zukunft noch besser zu werden, sind wir auf Ihre Mithilfe angewiesen. Deshalb bitten wir Sie: Sagen Sie uns, wenn etwas nicht in Ordnung war. Dies gilt auch für Schäden oder falsche Informationen an den Haltestellen und in den Fahrzeugen oder für Fehler bei der elektronischen Fahrplanauskunft.

Die BSAG garantiert eine gute Fahrt!

Pünktlichkeitsgarantie, Sauberkeitsgarantie, Anschlussgarantie (an festgelegten Haltestellen zu bestimmten Uhrzeiten) und Niederflurgarantie sorgen dafür, dass die BSAG Fahrgäste noch entspannter ans Ziel kommen.

Das bedeutet:

Sollte etwas einmal nicht so funktionieren wie geplant, stehen wir dafür gerade und machen den Schaden wieder gut.

Unsere Garantien geben wir Ihnen schriftlich.

Ab sofort kommen Sie mit uns noch entspannter ans Ziel.



Sie haben noch Fragen...

oder möchten sich umfassend informieren?
Rufen Sie uns an oder besuchen Sie uns im Internet
– wir helfen Ihnen gerne weiter!



Bremer Straßenbahn AG
Flughafendamm 12 · 28199 Bremen
www.bsag.de



Verkehrsverbund
Bremen/Niedersachsen

Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen GmbH
Willy-Brandt-Platz 7 · 28215 Bremen
www.vbn.de

24h-Serviceauskunft der BSAG und des VBN:
01805/826 826
(0,14 €/Min. a. d. dtisch. Festnetz, aus den Mobilfunknetzen max. 0,42 €/Min.)

Garantiert gut verbunden –
mit den Bussen und Bahnen im VBN-Land.

Dieses Projekt wird unterstützt vom



Die Informationen haben wir mit größtmöglicher Sorgfalt zusammengestellt.
Dennoch gilt: Irrtum und Änderungen vorbehalten. (Stand: 01.03.2012)

Unsere Kundengarantien



PÜNKTLICHKEITSGARANTIE



SAUBERKEITSGARANTIE



ANSCHLUSSGARANTIE



NIEDERFLURGARANTIE

Wir wünschen mehr als eine gute Fahrt. Wir garantieren sie.

Unsere Kundengarantien gelten
auf allen Linien der BSAG!



Sie haben den besten Service verdient.

SAUBERKEITSGARANTIE

Oh Schreck, ein Fleck? Wir zahlen die Reinigung.



Unsere Busse und Straßenbahnen werden regelmäßig gereinigt. Sollten Sie trotzdem in einem unserer Fahrzeuge Ihre Kleidung verschmutzen, erstatten wir Ihnen im Rahmen unserer Sauberkeitsgarantie die Reinigungskosten gegen Einsendung des Belegs. Oder Sie erhalten als Entschädigung ein TagesTicket.

PÜNKTLICHKEITSGARANTIE

Wir sind zu spät? Sie bekommen die Fahrt geschenkt.



Sollte Ihr zu nutzendes Fahrzeug mehr als 15 Minuten Verspätung haben oder verfrüht an einer Haltestelle abfahren, haben Sie Anspruch auf ein TagesTicket*, sofern wir die Gründe für die Fahrplanabweichung zu vertreten haben.

NIEDERFLURGARANTIE

Kein Niederflurfahrzeug? Dafür bekommen wir die Quittung.



Um es Ihnen als Fahrgast beim Einstieg leicht zu machen, setzen wir auf allen Fahrten moderne Niederflurfahrzeuge ein, die über eine Einstiegshilfe für Rollstuhlfahrer verfügen. Wenn Sie auf ein Niederflurfahrzeug oder auf eine Einstiegshilfe für Rollstuhlfahrer angewiesen sind, diese aber ausnahmsweise nicht zur Verfügung stehen, übernehmen wir die Taxikosten bis zu einer Höhe von 15,00 €. Oder Sie erhalten als Entschädigung ein TagesTicket.

ANSCHLUSSGARANTIE

Kein Anschluss? Dann nehmen Sie ein Taxi.



Wir sorgen dafür, dass die von uns garantierten Anschlüsse (Einzelheiten siehe weiter rechts) auch funktionieren. Sollten wir unser Versprechen nicht einhalten und haben den Grund selbst zu verschulden, können Sie ein Taxi rufen. Wenn Sie die Quittung einreichen, erstatten wir Ihnen die Taxikosten bis zu einer Höhe von 15,00 €. Alternativ erhalten Sie ein TagesTicket*.

Die Anschlussgarantien im Einzelnen

Wir garantieren Ihnen im 20-Minuten-Takt:

Montag bis Freitag ab ca. 20:30 Uhr
 Samstag bis ca. 9:00 Uhr und ab ca. 20:00 Uhr
 Sonntag ab ca. 10:00 Uhr

die Anschlüsse an den nachfolgend aufgeführten Garantiehaltestellen zu den jeweils genannten Linien.

Hauptbahnhof (Anschlussgarantie im 20-Minuten-Takt)

Ankommende Linien	Weiterführende Linien														
	Linie 1 ↑ Osterholz	Linie 1 ↑ Huchting	Linie 4 ↑ Arsten	Linie 4 ↑ Borgfeld	Linie 6 ↑ Universität	Linie 6 ↑ Flughafen	Linie 8 ↑ Kulenkampffallee	Linie 10 ↑ Sebaldsbrück	Linie 10 ↑ Gröpelingen	Linie 24 ↑ Neue Vahr Nord	Linie 24 ↑ Rablinghausen	Linie 25 ↑ Tenever	Linie 25 ↑ Weidedamm	Linie 26 ↑ Walle	
Linie 1 → Osterholz															
Linie 1 → Huchting															
Linie 4 → Arsten															
Linie 4 → Borgfeld															
Linie 6 → Universität															
Linie 6 → Flughafen															
Linie 8 → Huchting/HBF															
Linie 10 → Sebaldsbrück															
Linie 10 → Gröpelingen															
Linie 24 → Neue Vahr Nord															
Linie 24 → Rablinghausen															
Linie 25 → Tenever															
Linie 25 → Weidedamm															
Linie 26 → Huckelriede															

→ Fahrtrichtung • Anschlussgarantie

Domshiede

Anschlussgarantie zwischen den Linien 2, 6, 24 und 25 sowie zwischen den Linien 3 und 4.

Roland-Center

Anschlussgarantie zwischen der Linie 1 und den Linien 57/58 sowie zwischen der Linie 1 und der Linie 55.

Huckelriede

Anschlussgarantie von der Linie 4 → Arsten zu den Linien 51, 53 und von den Linien 51, 53 zur Linie 4 → Borgfeld/Falkenberg sowie von der Linie 26 zu den Linien 51, 53 und 4 → Arsten und umgekehrt von den Linien 51, 53 und 4 → Borgfeld/Falkenberg zur Linie 26.

Föhrenstraße

Anschlussgarantie von der Linie 10 → Sebaldsbrück zu den Linien 40/41 → Sebaldsbrück und umgekehrt von den Linien 40/41 → Weserwehr zur Linie 10 → Gröpelingen.

Sebaldsbrück

Anschlussgarantie zwischen der Linie 2 und den Linien 40/41 sowie zwischen der Linie 10 und den Linien 21, 33/34 und 37 sowie zwischen den Linien 21 und 37.

Züricher Straße

Anschlussgarantie zwischen der Linie 1 und der Linie 25.

Horner Mühle

Anschlussgarantie zwischen der Linie 4 und den Linien 33/34 → Sebaldsbrück und umgekehrt von den Linien 33/34 → Horn zur Linie 4.

Horner Kirche

Anschlussgarantie von der Linie 21 → Klagenfurter Straße/Horner Kirche zur Linie 4 → Borgfeld/Falkenberg sowie zu den Linien 33/34 → Sebaldsbrück und umgekehrt von der Linie 4 → Arsten und den Linien 33/34 → Horn zur Linie 21 → Sebaldsbrück.

Borgfeld

Anschlussgarantie zwischen der Linie 4 und der Linie 30.

Kulenkampffallee

Anschlussgarantie von der Linie 8 zu der Linie 22 → Spittaler Straße und umgekehrt von der Linie 22 → Kattenturm-Mitte zur Linie 8 → Huchting/HBF.

Weserwehr

Anschlussgarantie zwischen den Linien 3 und 40/41.

Auch in **Bremen-Nord** gibt es Anschlussgarantien am **Bahnhof Vegesack** und am **Bahnhof Blumenthal**:
 Montag bis Sonntag ab 20:00 Uhr bis 00:15 Uhr
 Sonntag zusätzlich ab 07:45 Uhr bis 13:15 Uhr

Das Problem trat auf der Linie _____

Richtung _____

Haltestelle _____

am (Datum) _____ um (Uhrzeit) _____ auf.

Die Beanstandung bezieht sich auf: (bitte ankreuzen)

- Pünktlichkeitsgarantie Sauberkeitsgarantie
- Anschlussgarantie Niederflurgarantie

Bitte schildern Sie uns den Vorfall:

Name _____ Vorname _____

Straße _____ Hausnummer _____

PLZ _____ Ort _____

Telefon _____ E-Mail _____

Kontonummer _____ BLZ _____

Geldinstitut _____

Der VBN und die Partnerunternehmen sind berechtigt, Ihre persönlichen Daten gem. §28 Abs. 1 Ziff. 1 u. 2 BDSG zur vertraglichen Abwicklung des Garantiefalles im VBN zu erheben, zu verarbeiten und zu nutzen. Diese Daten nutzen neben dem VBN die betroffenen Verkehrsunternehmen sowie der ZVBN zur Abwicklung und Nachbearbeitung des Garantiefalles. **Der Verwendung meiner Daten nach §28 Abs. 3 Ziff. 1 BDSG für Werbung oder Markt- und Meinungsforschung stimme ich zu:**

Ja Nein Datum _____ Unterschrift _____

* Der Anspruch auf ein TagesTicket oder die Erstattung der Taxirechnung entfällt, wenn unvorhersehbare Ereignisse wie Staus oder Umleitungen auftreten, für die die BSAG nicht verantwortlich ist.