

**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](http://www.vbn.de) an uns wenden.

Wir danken für Ihre Mithilfe.

Antwort

BSAG – E 41 –  
Flughafendamm 12

28199 Bremen

**GARANTIEKARTE**

## Unsere Kundengarantien 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 – Ausnahme eingesetzte Taxis. Alle Fahrten ohne Niederflur sind im Fahrplan gekennzeichnet. Wenn Sie auf ein Fahrzeug angewiesen sind, das als Niederflurfahrt ausgewiesen ist, dieses Niederflurfahrzeug oder die Einstiegs- hilfe für Rollstuhlfahrer 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 Rückseite) 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\*.

\* Siehe Einschränkungen auf der Rückseite.

## 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.

**Rufen Sie uns an oder besuchen Sie uns im Internet – wir helfen Ihnen gerne weiter!**

**VBN-24h-Serviceauskunft  
0421/59 60 59**

**[www.vbn.de](http://www.vbn.de)**

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

Stand 05/2018 Irrtum und Änderungen vorbehalten

Gefördert durch: zvbn

**Bremer Straßenbahn AG**  
Flughafendamm 12 · 28199 Bremen  
[www.bsag.de](http://www.bsag.de)



**Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen**  
VBN-24h-Serviceauskunft  
**0421/59 60 59** [www.vbn.de](http://www.vbn.de)



## Unsere Kundengarantien



PÜNKTLICHKEITSGARANTIE



SAUBERKEITSGARANTIE



ANSCHLUSSGARANTIE



NIEDERFLURGARANTIE

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

Gültig ab 25.05.2018

Unsere Kundengarantien gelten  
auf allen Linien der BSAG!



Partner im VBN



# Die Anschlussgarantien im Einzelnen

## Wir garantieren Ihnen im 20-Minuten-Takt:

montags bis freitags bis ca. 6:10 Uhr und ab ca. 20:30 Uhr  
 samstags bis ca. 9:30 Uhr und ab ca. 19:30 Uhr  
 sonntags ab ca. 10:00 Uhr ganztägig

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

## Die Garantiehaltstellen

### Bremer Hauptbahnhof

Anschlussgarantie zwischen den Linien 1, 6 und 24 sowie zwischen den Linien 4, 20, 25 und 26.  
 Außerdem gilt die Anschlussgarantie von der Linie 10 → Gröpelingen zu den Linien 1, 6 und 24, von den Linien 1, 6 und 24 zur Linie 10 → Sebaldsbrück, von der Linie 10 → Sebaldsbrück zu den Linien 4, 20, 25 und 26 sowie von den Linien 4, 20, 25 und 26 zur Linie 10 → Gröpelingen.

### Anschlüsse Domsheide

Garantierte Anschlüsse nach von	2 Gröpelingen	2 Sebaldsbrück	3 Gröpelingen	3 Weserwehr	4 Arsten	4 Lilienthal	6 Flughafen	6 Universität	24 Rablinghausen	24 Neue Vahr-Nord	25 Weidedamm	25 Schweizer Eck
2 Gröpelingen						•	•		•			•
2 Sebaldsbrück						•	•		•			•
3 Gröpelingen					•			•		•	•	
3 Weserwehr					•			•		•	•	
4 Arsten	•	•										
4 Lilienthal			•	•								
6 Flughafen			•	•								
6 Universität	•	•										
24 Rablinghausen			•	•								
24 Neue Vahr-Nord	•	•										
25 Weidedamm	•	•										
25 Schweizer Eck			•	•								

### Bahnhof Mahndorf

Anschlussgarantie zwischen den Linien 1 und 40/41.

### Föhrenstraße

Anschlussgarantie von der Linie 10 → Sebaldsbrück zu den Linien 40/41 → Bf Mahndorf sowie von den Linien 40/41 → Weserwehr zur Linie 10 → Gröpelingen.

### Horner Kirche

Anschlussgarantie von der Linie 21 → Universität zur Linie 4 → Lilienthal sowie von der Linie 4 → Arsten zur Linie 21 → Sebaldsbrück.  
 Zusätzlich gilt die Anschlussgarantie von der Linie 31 (Ankunft aus dem Nedderland) zur Linie 4 → Arsten sowie von der Linie 4 → Lilienthal zur Linie 31 → Nedderland.

### Horner Mühle

Anschlussgarantie von der Linie 4 → Lilienthal zu den Linien 33/34 → Sebaldsbrück sowie von den Linien 33/34 → Horn zur Linie 4 → Arsten.

### Huckelriede

Anschlussgarantie von den Linien 4 → Arsten und 26 zu den Linien 51, 53 und von den Linien 51 und 53 zu den Linien 4 → Lilienthal und 26 → Walle.

### Roland-Center

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

### Sebaldsbrück

Anschlussgarantie zwischen der Linie 2 und den Linien 33/34 sowie zwischen der Linie 37 und der Linie 2 oder Linie 10.

### Stromer Straße

Anschlussgarantie von der Linie 24 → Rablinghausen zu den Linien 65/66 sowie von den Linien 65/66 zur Linie 24 → Neue Vahr-Nord.

### Theater am Leibnizplatz

Anschlussgarantie von der Linie 4 → Lilienthal zur Linie 6 → Flughafen sowie von der Linie 6 → Universität zur Linie 4 → Arsten.

### Weserpark-Süd

Anschlussgarantie von der Linie 1 → Bf Mahndorf zur Linie 39 sowie von der Linie 39 zur Linie 1 → Huchting.

### Weserwehr

Anschlussgarantie zwischen den Linien 3 und 40/41.

Auch in **Bremen-Nord** gibt es Anschlussgarantien: Montag bis Sonntag ab ca. 20:00 Uhr bis ca. 00:00 Uhr sowie Sonntag zusätzlich bis ca. 13:00 Uhr.

### Sie gelten am Bahnhof Vegesack:

- Zwischen den Linien 90 und 94 → Bf Blumenthal
- Zwischen den Linien 90 und 94 → Bf Burg
- Von den Linien 90 und 94 → Bf Blumenthal zur Linie 98
- Von der Linie 98 zu den Linien 90 und 94 → Bf Burg

### Am Bahnhof Blumenthal:

- Zwischen den Linien 90 und 94 → Neuenkirchen bzw. Schwanewede
- Zwischen den Linien 90 und 94 → Bf Vegesack
- Von den Linien 90 und 94 → Neuenkirchen bzw. Schwanewede zur Linie 96
- Von der Linie 96 zu den Linien 90 und 94 → Bf Vegesack

### Nachtlinien

Am Hauptbahnhof werden die Anschlüsse zwischen allen Nachtlinien garantiert. Zusätzlich werden die Anschlüsse von bzw. zur Linie N6 am Roland-Center und von bzw. zur Linie N94 am Bahnhof Blumenthal garantiert.

### Die Pünktlichkeits- und Anschlussgarantie gelten nicht bei:

- Umleitungen durch Baumaßnahmen
- Behinderungen durch Falschparker
- Unfällen/Polizeieinsätzen im oder außerhalb des Fahrzeuges
- Ausfällen oder Verspätungen der Fahrzeuge aufgrund extremer Wetterlage
- Größeren Veranstaltungen oder Demonstrationen



Wenn Sie bei einer Fahrt mit dem Linientaxi (LT) oder Anruf-Linien-Taxi (ALT) eine Rollstuhlbeförderung benötigen, so melden Sie diese bitte rechtzeitig mindestens 30 Minuten vor der Abfahrt beim Taxiunternehmen an.



# GARANTIEKARTE

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:

Anrede: (bitte ankreuzen)  Frau  Herr

Name \_\_\_\_\_ Vorname \_\_\_\_\_

Straße \_\_\_\_\_ Hausnummer \_\_\_\_\_

PLZ \_\_\_\_\_ Ort \_\_\_\_\_

Telefon (freiwillige Angabe) \_\_\_\_\_ E-Mail (freiwillige Angabe) \_\_\_\_\_

Internationale Bankkontonummer (IBAN) (optional) \_\_\_\_\_

### Datenschutzhinweis nach Art. 13 Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)

Die Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen GmbH (VBN), Am Wall 165-167, 28195 Bremen ist verantwortliche Stelle der Datenverarbeitung. Das Verkehrsunternehmen Bremer Straßenbahn AG (BSAG) verarbeitet im Auftrag des VBN im berechtigten Interesse Ihre personenbezogenen Daten zur Abwicklung des Garantiefalles mit dem VBN. Ferner verarbeitet das Verkehrsunternehmen im Auftrag des VBN im berechtigten Interesse Ihre Angaben zu statistischen und werblichen Zwecken. Hiergegen steht Ihnen ein **Widerspruchsrecht nach Art. 21 DSGVO** zu, z.B. unter [datenschutz@vbn.de](mailto:datenschutz@vbn.de). Mit Ihrer **widerruflichen** Einwilligung senden wir Ihnen zudem Informationen per E-Mail. Weitere Informationen zum Datenschutz finden Sie unter [www.vbn.de/datenschutz](http://www.vbn.de/datenschutz).

Ja, ich bin einverstanden, dass der VBN und der oben genannte Partner mich per E-Mail über Angebote und Neuigkeiten des VBN und seiner Partner informiert. Meine Einwilligung kann ich jederzeit widerrufen, z.B. unter [datenschutz@vbn.de](mailto:datenschutz@vbn.de).

Mit Ihrer Unterschrift erkennen Sie diese Hinweise zum Garantiefall an.

Ort/Datum \_\_\_\_\_ Unterschrift \_\_\_\_\_