

Garantiert weiterkommen! mit der TGO-Mobilitätsgarantie

Es ist unsere Aufgabe, Sie verlässlich und pünktlich mit den Bussen und Bahnen im TGO-Tarifverbund Ortenau an Ihr Ziel zu bringen. Ist dies einmal nicht der Fall, so können Sie sich einfach ein Taxi nehmen. Für Inhaber von Erwachsenen-Zeitkarten übernimmt die TGO im Rahmen dieser Mobilitätsgarantie Ihre Taxikosten.

Wann kann die Mobilitätsgarantie in Anspruch genommen werden?

Die TGO-Mobilitätsgarantie greift, wenn Sie Ihr Fahrziel wegen einer Verspätung oder eines Fahrausfalls um mehr als 30 Minuten später als im Fahrplan ausgewiesen erreichen und das Verschulden bei einem der im TGO kooperierenden Verkehrsunternehmen liegt. Start und Ziel der Reisekette muss im Verbundgebiet liegen. Es darf keine andere geeignete Fahrtalternative mit Bussen und Bahnen zur Verfügung stehen.

Wer hat Anspruch auf die Mobilitätsgarantie?

Alle Fahrgäste mit Erwachsenen-Zeitkarten (Wochen-, Monats-, Jahreskarten, Job-Ticket und Senioren-Abo), sowie schwerbehinderte Menschen mit Schwerbehindertenausweis inkl. Freifahrtberechtigung. Bei Schülermonatskarten / dem Schüler-Abo sowie bei Fahrkarten im Gelegenheitsverkehr (z.B. Einzelfahrschein Erwachsene, Ortenautageskarten, EUROPASS 24h) gibt es keine Erstattung.

In welcher Höhe werden die Kosten erstattet?

Wer mit einer Jahreskarte (auch Job-Ticket und Senioren-Abo) unterwegs ist, erhält eine Erstattung von maximal 50,- Euro. Für Fahrgäste mit anderen anspruchsberechtigten Wochen- und Monatskarten, sowie schwerbehinderte Menschen werden die Taxikosten bis zu einer Höhe von 35,- Euro übernommen.

Wann ist die Erstattung ausgeschlossen?

Bei höherer Gewalt wie z. B. Unwettern, Bombendrohungen, Streik und Suizid sowie angekündigten Maßnahmen, wie z.B. Straßensperrungen, besteht kein Ersatzanspruch. Das Verschulden muss beim Verkehrsunternehmen liegen. Ebenfalls ausgeschlossen ist die Erstattung, wenn die Verspätung oder der Fahrausfall vor dem Kauf der Fahrkarte bekannt war.

Wie können Sie die Garantieleistung in Anspruch nehmen?

Bitte senden Sie den vollständig ausgefüllten Erstattungsantrag zusammen mit dem Originalbeleg der Taxiquote und einer Kopie Ihrer Fahrkarte innerhalb von 14 Tagen nach dem Vorfall an die TGO. Nach Prüfung des Anspruchs erfolgt die Überweisung auf das von Ihnen angegebene Bankkonto. Barauszahlung sowie Verrechnung beim Fahrkartenkauf sind ausgeschlossen.



Ausführliche Informationen finden Sie in unseren Beförderungsbedingungen unter www.ortenaulinie.de