

FAQ: Beantwortung häufig gestellter Fragen rund um die ProfiTicket-Sachbearbeitung

1. Wie bestelle ich ein ProfiTicket?

Grundsätzlich gibt es fest benannte Ansprechpartner/innen in Ihrem Unternehmen. Für die Bestellung von ProfiTickets verwenden Sie hierfür bitte das entsprechende Formular, welches Sie uns per Fax oder E-Mail zusenden. Bei Eingang der Bestellung für den Folgemonat bis zum 25. des laufenden Monats erfolgt der Versand der ProfiTickets per Kurier kostenfrei. Nachbestellungen sind jederzeit möglich, lediglich die Versandkosten würden berechnet werden. Alternativ können die Karten auch kostenfrei während unserer Öffnungszeiten persönlich bei uns abgeholt werden.

2. Was mache ich mit den Empfangsbestätigungen?

Die Empfangsbestätigung (EB) ist der Nachweis darüber, dass ein Mitarbeiter sein ProfiTicket erhalten hat und damit auch ein wichtiges Dokument für den Arbeitgeber. Deshalb sammeln und archivieren wir die Unterlagen für Sie. Mit der Unterschrift verpflichtet sich der Arbeitnehmer dazu, die Fahrkarte nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses zurückzugeben. Kommt er/sie dem nicht nach und liegt uns keine EB vor, können wir keine Mahnung einleiten. Daher unbedingt bei der Ausgabe der ProfiTickets auf die EB achten und diese zeitnah an uns senden.

3. Wie melde ich ProfiTickets ab?

ProfiTickets können jeweils zum Monatsende mittels des entsprechenden Formulars abgemeldet werden. Scheidet der Teilnehmer nicht aus dem Unternehmen aus, ist eine Abmeldung nur mit Rückgabe des originalen ProfiTickets möglich. Dieses würden Sie dann entwertet (sauber gelocht oder durchgestrichen; Name und Nummer muss lesbar bleiben) an das Formular heften und bis spätestens zum 5. Werktag des Folgemonats an uns senden.

Achtung: Unbedingt eine sichere Versandart (Einschreiben, Kurier, persönliche Abgabe) verwenden! Sollte das ProfiTicket auf dem Postweg verloren gehen und Sie keinen Nachweis über den Versand vorzeigen können, würde die Fahrkarte weiter in Rechnung gestellt werden. Hat der Teilnehmer das Unternehmen verlassen, benötigen wir das vollständig ausgefüllte Abmeldeformular ebenfalls bis spätestens zum 5. Werktag (siehe Punkt 4).

4. Kann ich auch ProfiTickets abmelden, die mir nicht vorliegen?

Verbleibt der Mitarbeiter im Unternehmen und wird dessen ProfiTicket bei der Abmeldung nicht eingereicht, ist die Abmeldung ungültig. Die Karte würde bis zur Abgabe weiter berechnet werden. Verlässt der Mitarbeiter das Unternehmen und liegt Ihnen das ProfiTicket am Monatsende nicht vor, so geben Sie bei der Abmeldung neben dem Austrittsdatum unbedingt dessen Anschrift und Geburtsdatum mit an. Erhalten wir das ProfiTicket nicht bis spätestens zum 5. Werktag des Folgemonats zurück, mahnen wir den Teilnehmer an (hierfür ist die Empfangsbestätigung notwendig). Kommt der Teilnehmer seiner Rückgabepflicht nicht nach, leiten wir über den HVV ein anwaltliches Mahnverfahren ein. Für Sie entsteht kein weiterer Aufwand.

5. Was passiert, wenn ein Mitarbeiter sein ProfiTicket verloren hat?

Ein Verlust ist kein Beinbruch. Der einfachste Weg zu einem neuen ProfiTicket ist die Abholung in unserem Büro. Vor Ort kann der Mitarbeiter die Verlusterklärung ausfüllen, die Ersatzkartengebühr entrichten und die neue Karte gleich mitnehmen.

Alternativ kann uns der Verlust per vollständig ausgefülltem und vom Teilnehmer unterschriebenen Formular gemeldet werden. Das ProfiTicket würde dann umgehend an Sie versendet, die Ersatzkartengebühr mit der nächsten Monatsrechnung erhoben werden.

6. Ein Mitarbeiter möchte ein ProfiTicket, hat aber bereits ein HVV-Abo. Was nun?

Bestellen Sie auf dem bekannten Weg ein ProfiTicket. Bei Ausgabe der neuen Fahrkarte würden Sie dann einfach die aktuell gültige Abo-Wertmarke (ohne Foto) einziehen und an uns leiten. Um die Kündigung und Erstattung kümmern wir uns.

7. Das HVV-Abo wurde trotz ProfiTicket erneut abgebucht. Warum?

Im ersten Monat ist eine Überschneidung ganz normal. Der Grund hierfür ist, dass das Abo am Monatsanfang, das ProfiTicket am Monatsende berechnet wird. Aber keine Sorge: die Rückerstattung erfolgt dann im Folgemonat.

8. Gibt es für Auszubildende Ermäßigungen?

Ja, Voraussetzung hierfür ist ein gültiger Berechtigungsnachweis. Dieser wird durch die zuständige Handels- oder Handwerkskammer ausgestellt oder kann über die HVV-Servicecenter bezogen werden. Sobald uns der Nachweis im Original vorliegt, erhält der Azubi das ProfiTicket zu dem vergünstigten Preis. Nach Ablauf des Nachweises wird der Azubi automatisch auf Vollzahler umgestellt. Daher bitte rechtzeitig die Folgenachweise bei uns einreichen.

9. Bis wann müssen Unterlagen zum ACE?

Rechnungsrelevante Unterlagen wie Abmeldungen, abgemeldete ProfiTickets oder Azubinachweise müssen bis spätestens zum 5. Werktag des Folgemonats eingereicht werden. Bestellungen für den Folgemonat sind bei Eingang bis zum 25. des laufenden Monats versandkostenfrei.

10. Warum erhalten wir so schnell eine Zahlungserinnerung bzw. Mahnung?

Vertraglich wurde ein Zahlungsziel vereinbart. Dieses ist jeweils der letzte Banktag des Rechnungsmonats. Die Zahlungserinnerung/Mahnung erfolgt deshalb so schnell, da es sich zum einen bei den Fahrgeldern großenteils um die Gelder der Mitarbeiter handelt, die einen Anspruch auf zeitnahe Weitergabe haben. Zum anderen tritt bei Zahlungsverzug der ACE für Ihr Unternehmen beim HVV in Vorkasse.

11. Warum sind die Versandkosten so hoch? Reicht nicht die normale Post?

Ein ProfiTicket stellt je nach Restlaufzeit einen erheblichen Wert dar. Beispiel: Bei Ausgabe im März hat es eine Gültigkeit von zwölf Monaten. Eine 3 Ringe-Karte 2. Klasse kostet derzeit monatlich 68,20 €, also insgesamt über 800 € im Jahr. Daher müssen wir sicher gehen, dass die ProfiTickets an ihrem Bestimmungsort ankommen, weshalb wir einen Kurierdienst nutzen. Dieser hat zudem den Vorteil, dass Sie die bestellten Karten in der Regel am Folgetag in Händen halten.

12. Was passiert im Krankheitsfall? Erhält der Mitarbeiter sein Fahrgeld zurück?

Ab einer Abwesenheitsdauer von mindestens 21 zusammenhängenden Tagen hat der Mitarbeiter Anspruch auf eine Fahrgelderstattung. Voraussetzung hierfür ist die Vorlage eines entsprechenden Attestes. Wichtig hierbei ist, dass das Attest rückwirkend den tatsächlichen Zeitraum der Krankschreibung beinhaltet. Zudem muss daraus hervorgehen, dass der Patient aufgrund der Krankheit nicht in der Lage war, Bus oder Bahn zu fahren (z. B. stationäre Aufnahme). Attest an uns, wir kümmern uns um den Rest. Endet die Lohnfortzahlung, ist das ProfiTicket zurückzugeben

13. Ein Mitarbeiter hat den Namen geändert. Was nun?

Bitte verwenden Sie für diesen Fall unser Bestell- bzw. Änderungsformular, füllen dieses entsprechend aus und tragen im Feld Bemerkung „Namensänderung“ ein. Der Mitarbeiter erhält dann zum nächsten Monat die neue Karte, die er im Tausch gegen die alte von Ihnen ausgehändigt bekommt. Das ProfiTicket mit dem alten Namen benötigen wir zeitnah zurück.

Hinweis: Bitte unbedingt daran denken die neue Karte erst zu bestellen, wenn der neue Name im Ausweis steht. Anderenfalls kann es bei einer Kontrolle zu Problemen kommen.

14. Ist der Arbeitgeberzuschuss steuerfrei?

Seit dem 01.01.2019 sind Fahrgeldzuschüsse zum HVV-ProfiTicket, die zusätzlich zum ohnehin geschuldeten Arbeitslohn gezahlt werden, komplett lohnsteuer- und sozialversicherungsfrei – egal in welcher Höhe. Hiervon profitieren Arbeitgeber und Arbeitnehmer!

15. Was ist zu tun, wenn ein ProfiTicket beschädigt oder unleserlich ist?

Bestellen Sie mittels unseres Formulars schnell eine neue Karte. Bei einer Fahrkartenkontrolle kann es sonst zu Problemen kommen. Der Mitarbeiter erhält die neue Karte direkt bei uns vor Ort im Tausch gegen das unleserliche ProfiTicket.

16. Kann ich Unterlagen und ProfiTickets auch direkt beim ACE abholen bzw. abgeben?

Selbstverständlich! Wir freuen uns immer, unsere Kunden und Karteninhaber persönlich begrüßen zu dürfen. Vor Ort lässt sich vieles einfach klären, Ersatzkarten können schnell ausgegeben und zudem Versandkosten gespart werden. Sie finden uns in der Steinstraße 25, 20095 Hamburg, etwa 5 Gehminuten vom Hauptbahnhof entfernt bzw. nahe der U-Bahn Haltestelle Mönckebergstraße (U3). Oder Sie nutzen unseren 2. Eingang in der Burchardstraße 22, nahe der U-Bahn Haltestelle Messberg (U1) und mit besseren Haltemöglichkeiten für Pkw.

17. Wann ist der ACE für mich erreichbar?

Unsere Bürozeiten sind montags bis donnerstags von 8 bis 16 Uhr und freitags von 8 bis 13 Uhr (sowie nach Vereinbarung).

Sie erreichen uns zu den genannten Zeiten vor Ort, per Telefon unter 040 25 30 46 - 0 oder jederzeit per E-Mail an info@ace-profiticket.de.