

FAQ zu den Teststellen

1. Ich möchte meine Buchung gerne stornieren
 - a. Bitte folgen Sie dem Link unten auf Ihrer Bestätigungsmail.
2. Ich habe keine Buchungsbestätigung bekommen
 - a. Kommen Sie einfach zu Ihrem vereinbarten Termin in die Teststelle. Die Kolleg*innen werden Sie dann im System finden.
3. Kann ich meinen Termin auch umbuchen?
 - a. Ja, bitte folgen Sie dazu dem Link unten auf Ihrer Bestätigungsmail.
4. Ich wollte den kostenlosen Test buchen, musste aber 35,00 € zahlen
 - a. Alle Kunden, die nach dem 12.03.2021 Termine kostenpflichtiger Tests gebucht haben, senden für die Erstattung bitte eine E-Mail (Angabe der E-Mail-Adresse die bei der Buchung verwendet wurde und den Buchungscode) an info@drk-wir-testen-berlin.de.
5. Wie bekomme ich mein Geld wieder?
 - a. Sie erhalten auf Ihre E-Mail eine Eingangsbestätigung und erhalten dann nach kurzer Zeit die Rückerstattung auf das bei der Buchung verwendete Zahlungsmittel.
6. Ich habe doppelt bezahlt, wie bekomme ich mein Geld wieder?
 - a. Bitte prüfen Sie zunächst, welche Summe tatsächlich abgebucht wurde. Unser System erkennt Doppelbuchungen und schließt normalerweise Doppelzahlungen aus. Sollte es doch zu einer Doppelzahlung gekommen sein, senden Sie für die Erstattung bitte eine E-Mail (Angabe der E-Mail-Adresse die bei der Buchung verwendet wurde und den Buchungscode) an info@drk-wir-testen-berlin.de.
7. Zu welcher Teststelle muss ich?
 - a. Die Adresse der Teststelle steht in Ihrer Buchungsbestätigung.
8. Gibt es eine Telefonnummer von der Teststelle?
 - a. Nein, die Teststellen sind voll und ganz mit der Durchführung der Tests beschäftigt, um so vielen Menschen wie möglich einen Test zu ermöglichen. Bitte nutzen Sie die Möglichkeiten, die auf der Buchungsbestätigung vermerkt sind.
9. Wie lange ist die Wartezeit mit Termin?
 - a. Wir versuchen jeden so schnell wie möglich zu testen. Bitte kommen Sie pünktlich zum gebuchten Zeitpunkt und bringen Sie vorsichtshalber etwas Wartezeit mit. Kunden mit Terminbuchungen werden mit Priorität getestet.

FAQ zu den Teststellen

10. Kann ich auch ohne einen Termin getestet werden und wie lange warte ich dann?

- a. Ja, am Standort Schöneberg, Ebersstr. 80/80A bieten wir gegenwärtig diesen Service an, sich auch ohne Termin testen zu lassen. Die Terminkunden haben jedoch Priorität, sodass es je nach Andrang zu Wartezeiten kommen kann.

Wenn Sie ohne Termin erscheinen, scannen Sie bitte den QR-Code in den Fensterscheiben unserer Teststelle und buchen sich einen Termin, der genau ein Jahr in der Zukunft liegt (z. B. 10.04.2022, wenn Sie am 10.04.2021 vor der Teststelle stehen). Systemtechnisch ist diese Vorgehensweise leider derzeit notwendig.

Die Uhrzeit spielt dann keine Rolle, Sie buchen einfach einen freien Termin an diesem Tag). Unsere Kolleg*innen finden Sie dann im System.

11. Verfällt die Buchung, wenn man sich verspätet?

- a. Nein, jedoch kann es durch Ihre Verspätung zu Wartezeiten kommen, wir bitten Sie daher pünktlich zu Ihrem gebuchten Termin zu erscheinen. Ihre Terminbuchung bleibt gültig und die Kolleg*innen werden Sie im System finden.

12. Wartet man im Freien?

- a. Ja, bei hoher Auslastung kann eine Wartezeit im Freien nicht ausgeschlossen werden. Bitte achten Sie in der Warteschlange auf die Abstandsregeln.