



Wir sind für Sie da

Sollten Sie Fragen, Anregungen oder Wünsche haben, freuen wir uns über Ihren Anruf oder Ihren Besuch. Gerne können Sie uns jederzeit eine E-Mail schreiben.

Da uns der Dialog mit unseren Fahrgästen sehr wichtig ist, bearbeiten wir jede Anfrage individuell. Falls wir Ihnen nicht sofort weiterhelfen können, so melden wir uns innerhalb von 5 Tagen bei Ihnen. Dauert eine Recherche länger, so erhalten Sie spätestens nach 14 Tagen eine Antwort von uns.

So erreichen Sie uns:

VAG-KundenCenter

U-Bahn-Nürnberg Hauptbahnhof, Königstorpassage

Montag–Freitag: 7.00–20.00 Uhr
Samstag: 9.00–14.00 Uhr

infra Kundencenter

U-Bahn-Fürth Hauptbahnhof, Fußgängergeschoss

Montag–Freitag: 7.30–19.00 Uhr
Samstag: 9.00–14.00 Uhr

Persönliche Ansprechpartner vor Ort

Unsere Mitarbeiter in den Fahrzeugen und auf den Bahnsteigen helfen Ihnen gerne weiter.

Servicetelefon: 0911 283-4646 (rund um die Uhr)

E-Mail: service@vag.de

Internet: www.vag.de

Wir versuchen stets, Verbesserungen im Sinne unserer Kunden vorzunehmen und bei Problemen eine einvernehmliche Lösung zu finden. Aus diesem Grund sind wir auch freiwillig der söp, Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V., beigetreten und haben hierdurch unsere grundsätzliche Bereitschaft für ein Schlichtungsverfahren erklärt. Sollten Sie daher mit der Bearbeitung Ihrer Anfrage unzufrieden sein, können Sie sich jederzeit an die söp wenden:

söp – Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.
Fasanenstraße 81
10623 Berlin
www.soep-online.de

Unser Service: ein starkes Versprechen!



05/2018

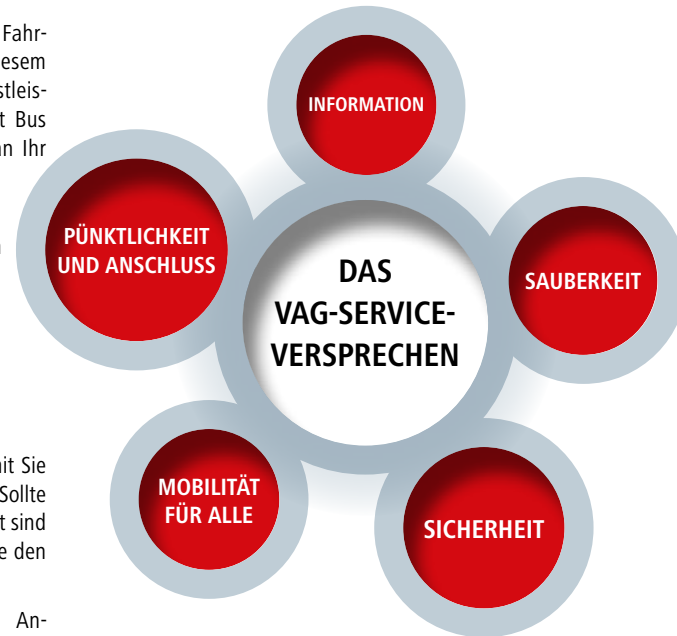
Das VAG-Serviceversprechen

- 1 Pünktlichkeits- und Anschlussversprechen
- 2 Informationsversprechen
- 3 Sauberkeitsversprechen
- 4 Sicherheitsversprechen
- 5 Versprechen „Mobilität für alle“

Das VAG-Serviceversprechen

Kundenservice und die Zufriedenheit unserer Fahrgäste liegen uns besonders am Herzen. Aus diesem Grund arbeiten wir stets daran, unsere Dienstleistung zu verbessern. Unser Ziel ist es, Sie mit Bus und Bahn pünktlich, sicher und zuverlässig an Ihr Ziel zu bringen.

Helfen Sie uns, besser zu werden: Melden Sie sich, wenn etwas nicht so läuft, wie Sie es von uns erwarten! Wir sind für jeden Hinweis dankbar.



1 Pünktlichkeits- und Anschlussversprechen

Wir versprechen Ihnen, dass wir alles tun, damit Sie mit uns **pünktlich** an Ihrem Ziel ankommen. Sollte dies nicht der Fall sein, weil Fahrzeuge verspätet sind oder Verbindungen ausfallen, dann erhalten Sie den Gegenwert eines Einzeltickets der Preisstufe A.



Wir sichern Ihre Anschlüsse. Können wir dieses **Anschlussversprechen** nach 20 Uhr und am Wochenende nicht halten, so übernehmen wir Ihre Taxikosten bis 25 Euro.

Basis für eine Erstattung bilden der für die betreffende Fahrt gültige VGN-Fahrschein und bei Nutzung eines Taxis die entsprechende Quittung. Bei höherer Gewalt wie Schneechaos, Unwetter oder Streik sind aber auch wir machtlos.

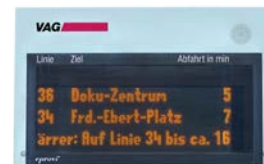
Unser Versprechen:

Kommen Sie entgegen der Fahrplanauskunft mit mehr als 15 Minuten verspätet an Ihrem mit der VAG erreichbaren Ziel an, so erstatten wir Ihnen den Wert eines Einzeltickets der Preisstufe A oder alternativ in den Abendstunden sowie am Wochenende Ihre Taxikosten bis 25 Euro!

2 Informationsversprechen

Wir informieren Sie im Fall einer Störung schnell und ausführlich. Sollte dies einmal nicht der Fall sein, dann teilen Sie uns das bitte mit. Nur so können wir besser werden.

Über unser Servicetelefon (Tel. 0911 283-4646) sind **wir rund um die Uhr** erreichbar. An vielen Haltestellen erhalten Sie Informationen über Lautsprecherdurchsagen und digitale Anzeiger. Die mobile Fahrplanauskunft **start.vag.de** zeigt Ihnen für alle Haltestellen die Abfahrtszeiten der nächsten Fahrten.



Unser Versprechen:

Wir lassen Sie nicht im Regen stehen und informieren Sie bei Störungen oder Fahrplanabweichungen innerhalb von fünf Minuten über den Grund der Verzögerung und alternative Fahrtmöglichkeiten!

3 Sauberkeitsversprechen

Wir wollen, dass Sie sich in unseren Bussen und Bahnen wohl fühlen. **Gepflegte Fahrzeuge** und **Haltestellen** sind für uns wichtig. Sollten Ihnen deshalb Verschmutzungen auffallen, melden Sie diese bitte über unser Servicetelefon, damit wir sofort handeln können. Unsere Reinigungskräfte werden die Verunreinigung binnen einer Stunde beseitigen.



Unser Versprechen:

Sollte Ihre Kleidung durch ein Fahrzeug oder an einer Haltestelle von uns verschmutzt worden sein, übernehmen wir die Reinigungskosten bis zu einem Betrag von 25 Euro!

4 Sicherheitsversprechen

Wir möchten, dass Sie sich in unseren Verkehrsmitteln **sicher fühlen**. Deshalb sind unsere Bahnen sowie Bahnhöfe und Zwischengeschosse **kameraüberwacht**. Im Notfall können Sie sofort über unsere Notruf-Anlagen Kontakt zu uns aufnehmen. Unsere Fahrer und Servicemitarbeiter helfen Ihnen auch gerne vor Ort. Unser Servicetelefon ist rund um die Uhr besetzt.



Nach 20 Uhr halten unsere Busfahrerinnen und -fahrer, wenn möglich, für Sie auch gerne zwischen den Haltestellen an geeigneter Stelle. Planen Sie eine Weiterfahrt mit dem Taxi? Dann sagen Sie unseren Mitarbeitern Bescheid. Wir bestellen es für Sie.

Unser Versprechen:

Ob in unseren Fahrzeugen oder an unseren Haltestellen: Unsere Mitarbeiter sind für Sie da!

5 Versprechen „Mobilität für alle“

Wir ermöglichen Ihnen einen **bequemen** und **barrierearmen Zugang** zu unseren Verkehrsmitteln. Alle unsere U-Bahnhöfe sind mit einem Aufzug ausgestattet. Unsere Niederflur-Fahrzeuge sind entweder stufenlos betretbar oder ermöglichen einen einfachen Zustieg dank einer Rampe. Sprechen Sie unsere Mitarbeiter an, sie helfen Ihnen gerne!

Sollte ein Aufzug defekt sein und Sie sind darauf angewiesen, rufen wir Ihnen ein kostenloses Taxi, das Sie zur nächsten Haltestelle bringt.

Kleinere Störungen bei Rolltreppen beheben wir nach Bekanntwerden **innerhalb von 24 Stunden**.

Bei großen Betriebsstörungen sorgen wir für **Ersatzverkehr** mit Bussen oder Taxis.



Unser Versprechen:

Unsere Bahnhöfe und Fahrzeuge sind barrierearm gestaltet. Sollte ein Aufzug einmal nicht funktionieren, so rufen unsere Mitarbeiter am Servicetelefon (Tel. 0911 283-4646) Ihnen gerne ein Taxi, das Sie zur nächsten U-Bahn-Station bringt!

Gerne zeigen wir Ihnen, dass das VAG-Serviceversprechen kein leeres Versprechen ist. Wir bearbeiten jede Kundenanfrage individuell. Für eine genaue Recherche sind möglichst präzise Angaben (in Druckbuchstaben) wichtig. Bitte unterstützen Sie uns dabei.

1. Persönliche Angaben

Frau Herr Abo-Nummer*

Vorname

Nachname

Nachname

Nachname

Straße/Hausnr.

Straße/Hausnr.

Straße/Hausnr.

Straße/Hausnr.

PLZ Wohnort

PLZ Wohnort

PLZ Wohnort

PLZ Wohnort

PLZ Wohnort

PLZ Wohnort

PLZ Wohnort

PLZ Wohnort

PLZ Wohnort

PLZ Wohnort

PLZ Wohnort

PLZ Wohnort

PLZ Wohnort

PLZ Wohnort

PLZ Wohnort

PLZ Wohnort

PLZ Wohnort

PLZ Wohnort

PLZ Wohnort

PLZ Wohnort

3. Was ist geschehen?

- Verspätung
- Anschluss verpasst
- Aufzug defekt
- Sonstiges
- Verfrühung
- Fahrausfall
- Kleidung verschmutzt

4. Was können wir für Sie tun?

- Erstattung Einzelfahrschein Preisstufe A
- Erstattung Taxikosten (ab 20 Uhr/Wochenende)
- Erstattung Reinigungskosten

Sonstiges

Sonstiges

Sonstiges

Sonstiges

Sonstiges

Sonstiges

Sonstiges

Sonstiges

Sonstiges

Sonstiges

Sonstiges

Sonstiges

Sonstiges

Sonstiges

Sonstiges

Sonstiges

Sonstiges

Sonstiges

Sonstiges

Sonstiges

Sonstiges

Sonstiges

Sonstiges

Sonstiges

Sonstiges

Sonstiges

Sonstiges

2. Ihre Reiseroute

Datum Linie

Datum Linie

Datum Linie

Datum Linie

Datum Linie

Datum Linie

Datum Linie

Datum Linie

Datum Linie

Datum Linie

Datum Linie

Datum Linie

Datum Linie

Für eine Auszahlung bzw. Rückerstattung benötigen wir den für die betreffende Fahrt gültigen VGN-Fahrschein sowie gegebenenfalls eine entsprechende Taxi- bzw. Reinigungsquittung (Original oder Kopie).

Bitte senden Sie Ihre Unterlagen (inkl. der ausgefüllten Servicekarte) an:

**VAG Verkehrs-Aktiengesellschaft
MK-IK-KK Kundendialog
90338 Nürnberg**

Gerne können Sie Ihre Dokumente auch im VAG-KundenCenter abgeben, uns zufaxen (0911 283-4695) oder per E-Mail (service@vag.de) schicken.

Unser Serviceversprechen bezieht sich auf alle VAG-Linien, die von uns oder in unserem Auftrag gefahren werden, und ist eine freiwillige Zusatzleistung ohne Rechtsanspruch. Bitte haben Sie Verständnis, dass wir uns bei nicht gerechtfertigten Fällen eine Ablehnung vorbehalten.

Hinweis: Informationen zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten sowie zum Widerspruchsrecht finden Sie auf vag.de. Gerne lassen wir Ihnen die entsprechenden VAG-Datenschutzhinweise auch per Post kostenfrei zukommen (Kontakt: Tel. 0911 283-4646).

*falls vorhanden