

## Inhalt

Wie registriere ich mich richtig in der VRN flexline-App?.....	2
Welche Möglichkeiten habe ich telefonisch eine Fahrt zu buchen?.....	3
Wie kann ich mein Ticket bezahlen? .....	3
Wie viel kostet die Nutzung des VRN flexline-Shuttles?.....	3
Kann ich ein barrierefreies Fahrzeug buchen?.....	3
Wie kann ich Rückmeldung zu meiner Fahrt geben, Fragen stellen oder Probleme melden? .....	3
Wie buche ich eine Fahrt in der VRN flexline-App?.....	4
Kann ich eine bereits gebuchte Fahrt wieder stornieren?.....	6
Wie kann ich eine Fahrt in der VRN flexline-App stornieren? .....	6
Ich besitze bereits ein gültiges VRN-, KVV- oder Deutschlandticket, muss ich für das VRN flexline-Shuttle extra zahlen? .....	9
Ich besitze einen Schwerbehindertenausweis, muss ich für das VRN flexline-Shuttle extra zahlen? .	10
Wie erkenne ich mein VRN flexline Fahrzeug? .....	10
Wie ist die Mitnahme von Kindern geregelt? .....	11

**Wie registriere ich mich richtig in der VRN flexline-App?**

Nachdem Sie die VRN flexline-App installiert haben, ist es wichtig, dass Sie sich kostenlos und einmalig registrieren. Um die Registrierung durchzuführen, geben Sie ihre Handynummer (mit Ländervorwahl) an (Abbildung 1). Ihnen wird ein SMS-Code zugeschickt, geben Sie diesen in das entsprechende Feld ein (Abbildung 2). Anschließend ergänzen Sie Ihren Namen und E-Mail-Adresse, um die Registrierung abzuschließen (Abbildung 3). Um die VRN flexline-App optimal nutzen zu können, sollten Sie die Standortfreigabe erlauben (Abbildung 4). Bevor Sie loslegen können, ist es wichtig in jedem Fall ein Zahlungsmittel (Kreditkarte, SEPA-Lastschrift, PayPal) anzugeben. Hierfür gehen sie auf den Menü-Button oben links (drei Striche) und wählen den Menüpunkt Bezahlung (Abbildung 5). Nun können Sie ein oder mehrere Zahlungsmittel wählen und Ihre Daten hinterlegen (Abbildung 6).

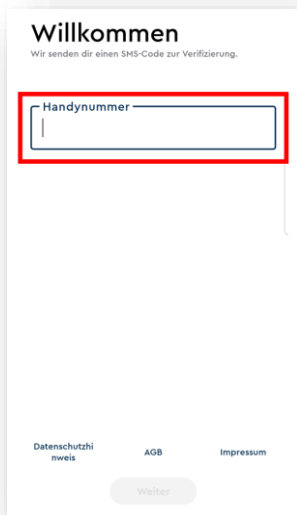


Abbildung 1: Geben Sie Ihre Handynummer ein, mit Ländervorwahl.

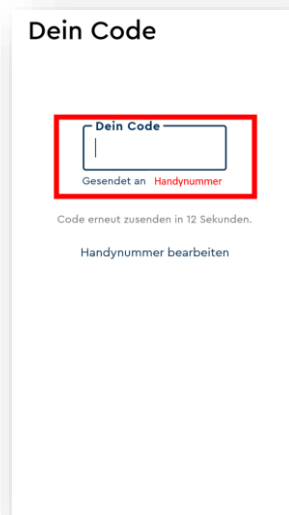


Abbildung 2: Den per SMS empfangenen Code eingeben.

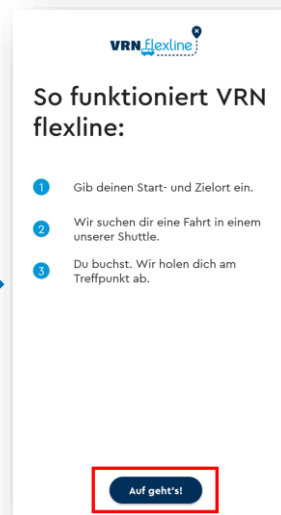


Abbildung 3: „Auf geht's!“ wählen, um die Registrierung abzuschließen.



Abbildung 4: Standortfreigabe ist notwendig für optimales Routing, Anweisungen des Gerätes folgen.

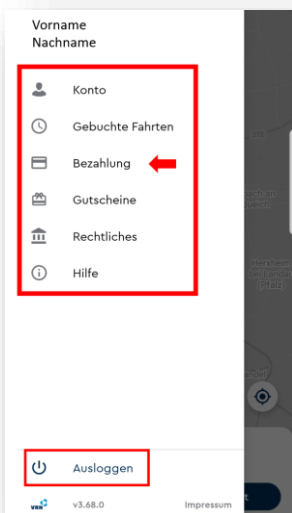


Abbildung 5: Über das Menü Bezahlung wählen.

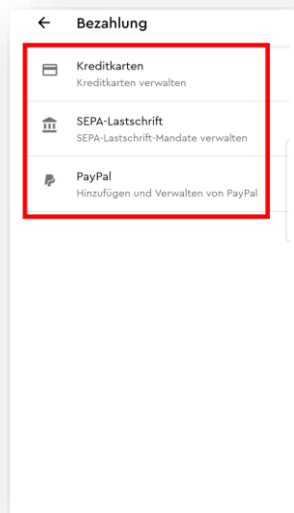


Abbildung 6: Bezahlmethode wählen und Daten hinterlegen.

## Welche Möglichkeiten habe ich telefonisch eine Fahrt zu buchen?

Sie können die Fahrt in der **VRN flexline-App** oder telefonisch unter **0621-10 77 077** buchen. Eine Anleitung zur Installation der App finden sie [hier](#). Für eine telefonische Buchung ist es notwendig, sich vorher bei VRN flexline zu registrieren. Um dies zu tun, senden Sie bitte [das Registrierungsformular](#), handschriftlich unterschrieben, per Post an die VRN GmbH. Halten Sie bei der telefonischen Buchung Ihre Kundennummer (Nutzer ID) bereit. Diese erhalten Sie von unseren freundlichen Mitarbeitern nach erfolgter Registrierung.

## Wie kann ich mein Ticket bezahlen?

Der Fahrgast muss **beim Antritt der Fahrt ein gültiges Ticket vorweisen** können. Es können **keine** Tickets im Fahrzeug erworben werden.

Haben Sie Ihre Fahrt **telefonisch gebucht**, liegt es in Ihrer Verantwortung, ein Ticket zu erwerben. Wir empfehlen ein 5-Fahrten-Ticket des VRN-Tarifs zu nutzen. Nähere Informationen zu den Verkaufsstellen und Tarifen finden Sie [hier](#). Das Ticket muss bei Fahrtbeginn unaufgefordert vorgezeigt werden und kann im Fahrzeug entwertet werden. Sind Sie bereits im Besitz eines VRN- oder Deutschlandtickets, müssen Sie kein zusätzliches Ticket erwerben.

Bei der Buchung über die **VRN flexline-App** wird Ihnen der Betrag für eine Einzelfahrt automatisch über die von Ihnen gewählte Zahlungsmethode abgebogen. Auch hier gilt, sind Sie bereits im Besitz eines VRN- oder Deutschlandtickets, müssen Sie kein zusätzliches Ticket erwerben, sondern es lediglich in der App angeben. Eine Anleitung hierfür finden Sie unter: [Ich besitze bereits ein gültiges VRN-, KVV- oder Deutschlandticket, muss ich für das VRN flexline-Shuttle extra zahlen?](#).

## Wie viel kostet die Nutzung des VRN flexline-Shuttles?

VRN flexline ist in das VRN-Tarifsystem integriert. Nähere Informationen zu den Verkaufsstellen und Tarifen finden Sie [hier](#). Sind Sie bereits in Besitz eines für den Bereich der Stadt Landau gültigen Tickets (VRN-, KVV- Ticket, Monats- oder Jahreskarte etc., Deutschlandticket) so ist die Benutzung VRN flexline-Shuttle bereits im Ticketpreis enthalten.

## Kann ich ein barrierefreies Fahrzeug buchen?

**Ja, Sie haben die Möglichkeit, ein barrierefreies Fahrzeug zu buchen**, soweit dieses lokal verfügbar ist. Die Verfügbarkeit/nicht Verfügbarkeit wird in der VRN flexline-App nach Auswahl des Optionsfeldes "Rollstuhl", angezeigt. Bei der telefonischen Buchung besteht ebenfalls die Möglichkeit ein barrierefreies Fahrzeug zu buchen. Die Buchung barrierefreier Fahrzeuge ist im Regelfall mobilitätseingeschränkten Fahrgästen vorbehalten.

## Wie kann ich Rückmeldung zu meiner Fahrt geben, Fragen stellen oder Probleme melden?

Wir freuen uns sehr darüber, dass Sie unser Angebot nutzen und arbeiten stetig daran es zu verbessern! Ihr Feedback ist uns dabei besonders wichtig. Nach jeder Fahrt können Sie über die VRN flexline-App Feedback geben und ihre Fahrt bewerten. Gerne könne Sie sich bei Fragen oder Anmerkungen über [das VRN-Kontaktformular](#) an uns wenden. Wenn Sie uns persönlich erreichen wollen, freuen wir uns über eine Mail an [info@vrn.de](mailto:info@vrn.de) oder einen Anruf unserer Servicenummer: **0621-1077077**.

## Wie buche ich eine Fahrt in der VRN flexline-App?

Nachdem Sie sich in der VRN flexline-App registriert und ein Zahlungsmittel hinterlegt haben, können Sie schnell und einfach eine Fahrt buchen. Je nach gewünschter Abfahrtszeit wählen sie bei der Frage: „Wann möchtest du fahren?“: „Später“ oder „Jetzt“ (Abbildung 1). Wählen sie „Später“, können Sie zuerst ein Abfahrts- und Ankunftsdatum sowie die entsprechenden Uhrzeiten auswählen (Abbildung 2). Planen Sie das VRN flexline-Shuttle an mehreren Tagen zu der gleichen Uhrzeit zu nutzen, können Sie eine Serienbuchung vornehmen (Abbildung 3). Möchten sie den Service so bald wie möglich nutzen, dann wählen Sie die Option „Jetzt“. Anschließend können sie entweder durch Wählen auf der Karte oder Eingabe zuerst Ihre Startadresse (Abbildung 4) und danach Ihre Zieladresse (Abbildung 5) eingeben. Die hellgrauen Bereiche auf der Karte sind möglich Start- und Zielorte für das VRN flexline-Shuttle. Abschließend können Sie noch einmal Korrekturen vornehmen (Abbildung 6), Gepäckstücke hinzufügen (Abbildung 7) oder Mitreisende (Abbildung 8) angeben. Um weitere Fahrgäste hinzuzufügen, wählen sie zuerst „Fahrgast“ und dann das Plus rechts (Abbildung 9) unten. Sobald Sie alle Angaben getroffen haben (Abbildung 10 & 11) und den Vorgang abschließen möchten, wählen sie „weiter“. Nun zeigt die App Ihnen an, welches Fahrzeug Sie wann und wo abholen kann. Sind sie mit Abfahrtsort und Zeit einverstanden, dann wählen Sie „buchen“, um ihre Buchung zu bestätigen (Abbildung 12). Nun können Sie die die Anfahrt des Fahrzeuges live in der VRN flexline-App verfolgen.

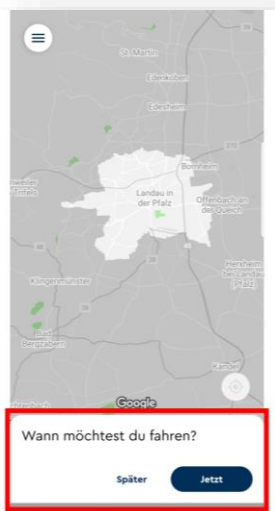


Abbildung 1: Fahrt direkt oder für einen späteren Zeitpunkt buchen.



Abbildung 2: Datum und Uhrzeit für Fahrt auswählen.

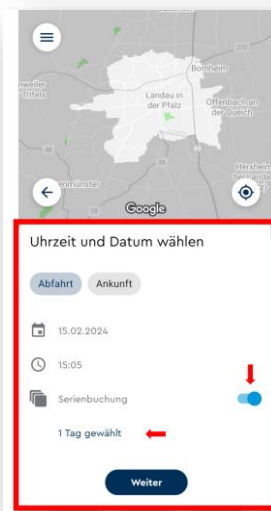


Abbildung 3: bei Bedarf: **Serienbuchung** tätigen.

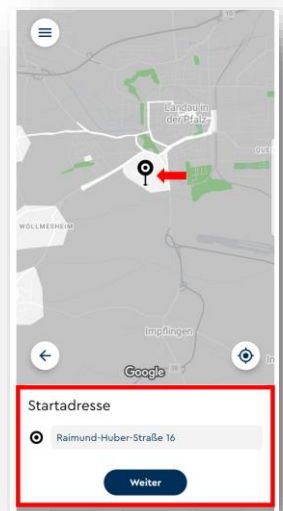


Abbildung 4: **Startadresse** eingeben oder auf der Karte wählen.

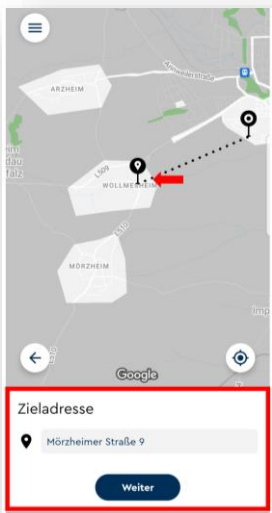


Abbildung 5: Zieladresse eingeben oder auf der Karte wählen.

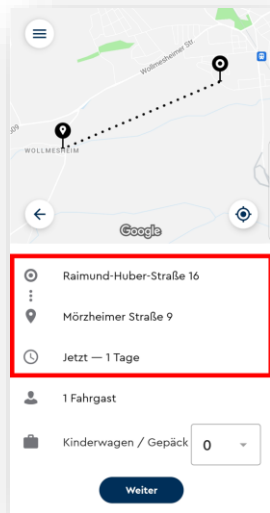


Abbildung 6: Überprüfen Sie die Fahrtdaten und nehmen Sie ggf. Korrekturen vor.

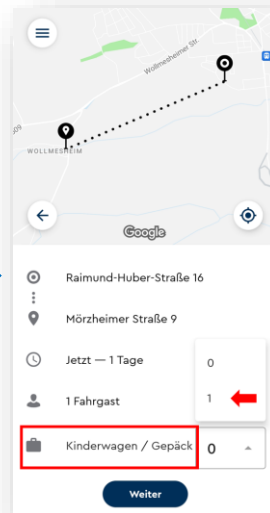


Abbildung 7: Fügen Sie ggf. ein Gepäckstück hinzu.

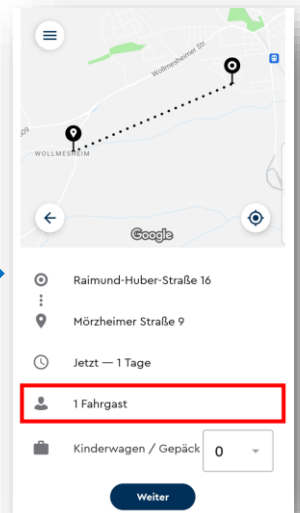


Abbildung 8: Fügen Sie ggf. Mitreisende hinzu.

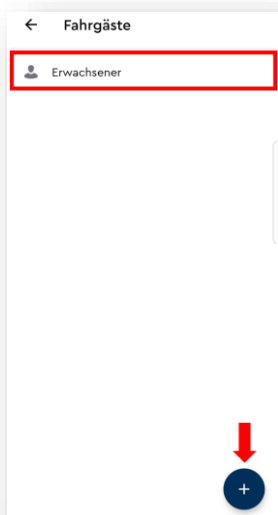


Abbildung 9: Um Mitreisende hinzuzufügen, wählen Sie das Plus rechts unten, Angaben zu Ihrer eigenen Person tätigen sie, indem sie „Erwachsener“ wählen

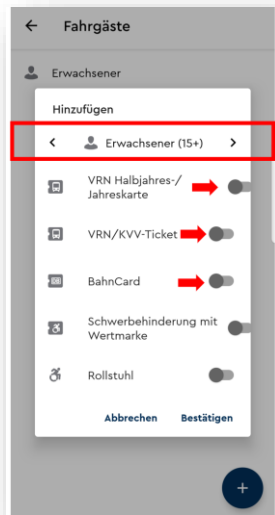


Abbildung 10: Tätigen Sie die Angaben zu den jeweiligen Mitreisenden.

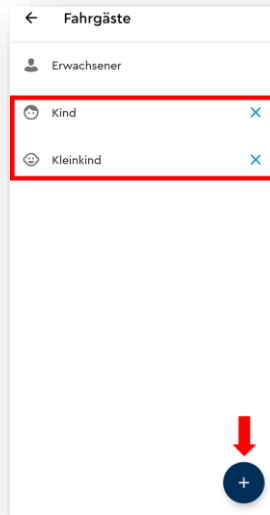


Abbildung 11: Eine Übersicht der Mitreisenden. Fügen Sie Personen hinzu oder entfernen Sie sie wieder.

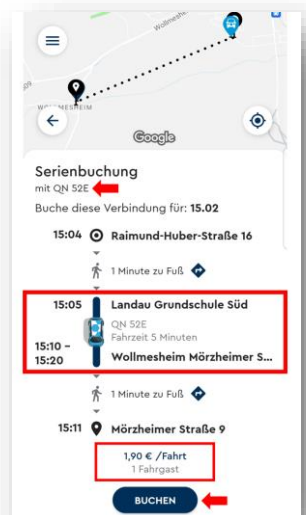


Abbildung 12: Nun können die Ihnen vorgeschlagene Fahrt buchen.

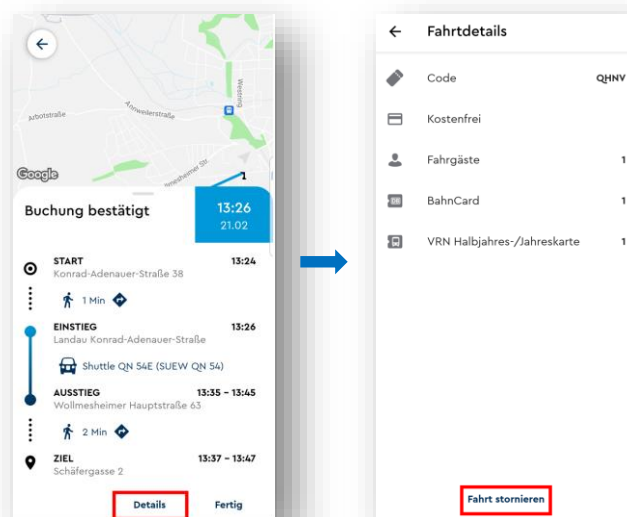
## Kann ich eine bereits gebuchte Fahrt wieder stornieren?

Ja, vorausgebuchte Fahrten können bis 15 Minuten vor Abfahrt kostenlos durch Kunden in der VRN flexline-App storniert werden. Kurzfristig gebuchte Fahrten können in der VRN flexline-App bis 60 Sekunden nach Betätigung des Buttons „Fahrt buchen“ kostenlos storniert werden. Bei telefonischen Buchungen gilt dasselbe, hier kann die Stornierung dem Servicemitarbeiter mündlich mitgeteilt werden. Werden die Fristen zur Stornierung überschritten, kann eine Stornogebühr i. H. v. 1,00 € einbehalten werden.

Sollten Sie nicht zu dem in der VRN flexline-App oder telefonisch übermittelten Zeitpunkt am Startort erscheinen, wird der volle Fahrtpreis erhoben. Es besteht für Sie kein Anspruch darauf, dass das Fahrzeug wartet oder der Fahrer Kontakt mit Ihnen aufnimmt. Nach dreimaligem Nichtantritt einer Fahrt innerhalb von sechs Monaten, erfolgt die Sperrung des Kunden-Accounts. Wird die Fahrt von Ihnen oder Ihren Mitfahrern vorzeitig abgebrochen, erfolgt keine Erstattung/Teilerstattung des geschuldeten Fahrpreises.

## Wie kann ich eine Fahrt in der VRN flexline-App stornieren?

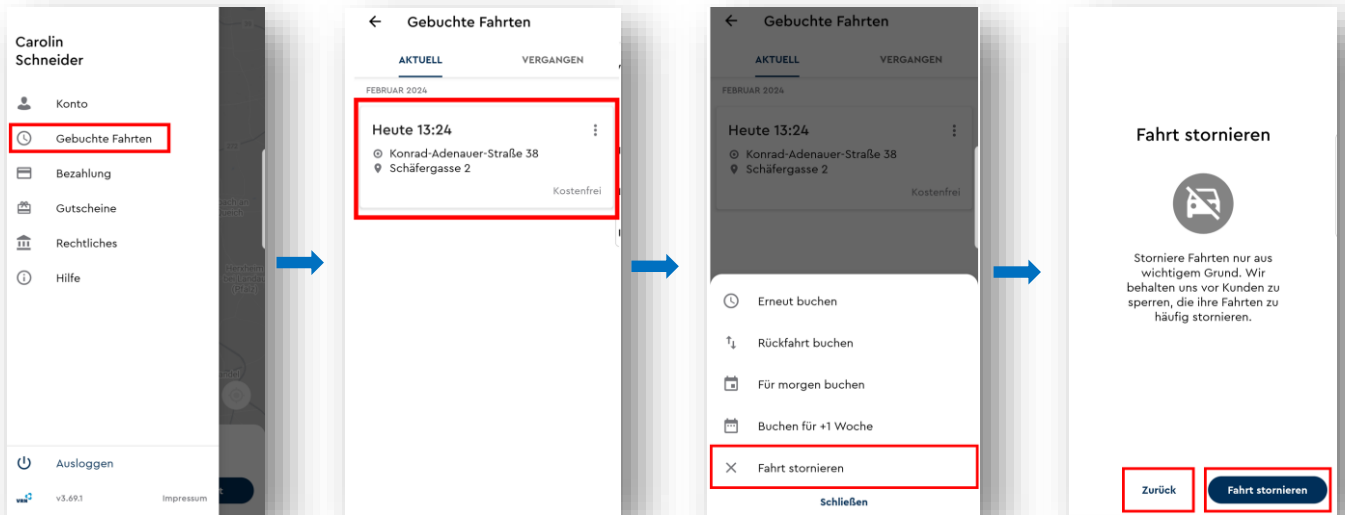
Um eine bereits gebuchte Fahrt in der VRN flexline-App zu stornieren, gibt es zwei Optionen. Sie können direkt nach der Buchung die Option „Details“ (Abbildung 1) wählen. Es werden Ihnen die Details der soeben gebuchten Fahrt angezeigt, wählen sie am unteren Bildschirmrand die Option „Fahrt stornieren“ um den Buchungsvorgang rückgängig zu machen (Abbildung 2).



**Abbildung 1:**  
Möglichkeit 1: Über  
„Details“ Fahrt direkt  
nach der Buchung

**Abbildung 2:** Option  
„Fahrt stornieren“  
auswählen.

Die andere Möglichkeit besteht darin über die Menüpunkte die Option „Gebuchte Fahrten“ zu wählen (Abbildung 3). Ihnen werden Ihre aktuell gebuchten Fahrten angezeigt, wählen Sie nun die Fahrt, die Sie stornieren möchten (Abbildung 4). Anschließend wählen Sie die Option „Fahrt stornieren“ (Abbildung 5). Bestätigen Sie ihre Stornierung mit der Option „Fahrt stornieren“. Möchten Sie den Vorgang abbrechen, dann wählen Sie „Zurück“ (Abbildung 6).



**Abbildung 3:** Möglichkeit 2: Im Menü die Option „Gebuchte Fahrten“ auswählen.

**Abbildung 4:** Entsprechende fahrt auswählen.

**Abbildung 5:** Option „Fahrt stornieren“ auswählen.

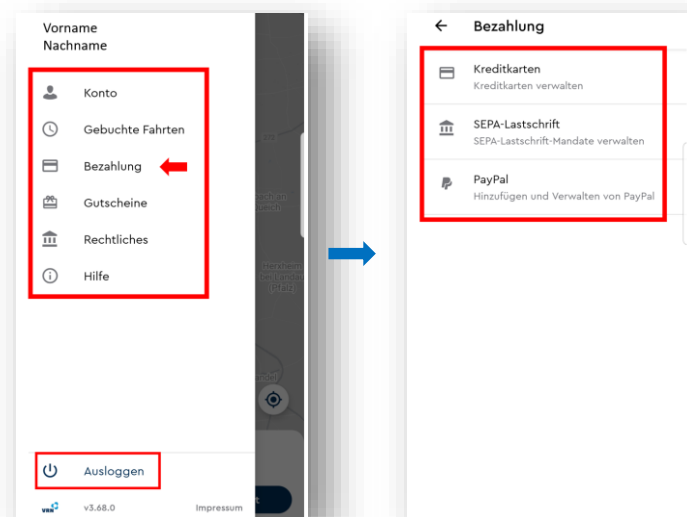
**Abbildung 6:** Um Stornierung zu bestätigen, Option „Fahrt stornieren“ wählen. Vorgang mit der Option „Zurück“ abbrechen.

## Wie zahle ich mein Ticket in der VRN flexline-App?

Sie haben die Möglichkeit verschiedene Zahlungsmittel in der VRN flexline-App zu hinterlegen. Hierfür gehen sie auf den Menü-Button oben links (drei Striche) und wählen den Menüpunkt *Bezahlung* (*Abbildung 1*). Sie können folgende Zahlungsmittel nutzen (*Abbildung 2*):

- **Kreditkarte (Visa, MasterCard)**
- **SEPA-Lastschrift**
- **PayPal**

Der Fahrtpreis wird Ihnen beim Abschließen der Buchung, automatisch über das gewählte Zahlungsmittel, abgebogen.



**Abbildung 1:** Über das Menü *Bezahlung* wählen.

**Abbildung 2:** Bezahlmethode wählen und Daten hinterlegen



## Ich besitze bereits ein gültiges VRN-, KVV- oder Deutschlandticket, muss ich für das VRN flexline-Shuttle extra zahlen?

Mit einem gültigen VRN- oder Deutschlandticket können Sie VRN flexline **ohne Aufpreis** nutzen. Auch Tickets des Karlsruher Verkehrsverbundes mit räumlicher Gültigkeit in Landau werden ohne Aufpreis anerkannt. Hinterlegen Sie ihr Ticket in der VRN flexline-App, nachdem Sie die gewünscht Route und Fahrzeiten ausgewählt haben. Beim erstmaligen Nutzen der App, erscheint ein entsprechendes Pop-Up-Fenster. Sollte das Fenster nicht erscheinen, wählen Sie „Fahrgast“ (Abbildung 1), dann „Erwachsener“ (Abbildung 2) und setzen den entsprechenden Haken bei „VRN-Halbjahres-/Jahreskarte“ oder „VRN/KVV-Ticket“ (Abbildung 3). Wichtig: Nutzer des Deutschlandtickets wählen bitte auch die Option „VRN/KVV-Ticket“. Wiederholen Sie das Ganze bei Mitreisenden, sollten diese ein entsprechendes Ticket besitzen. Das gültige Ticket wird bei der Buchung automatisch berücksichtigt. **Das Ticket muss bei Fahrtbeginn unaufgefordert vorgezeigt werden.**

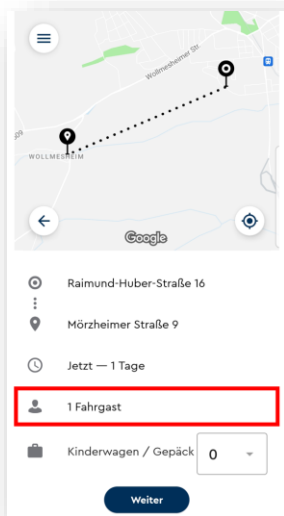


Abbildung 1: Option „Fahrgast“ wählen.

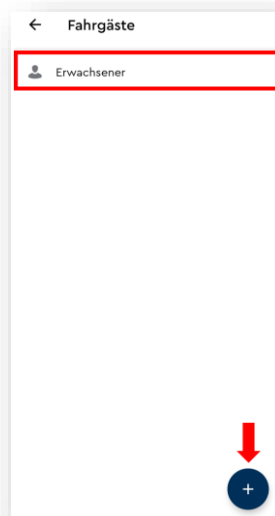


Abbildung 2: Option „Erwachsener“ wählen, um eigenes Ticket hinzuzufügen. „Plus“ wählen, um Mitfahrende hinzuzufügen.

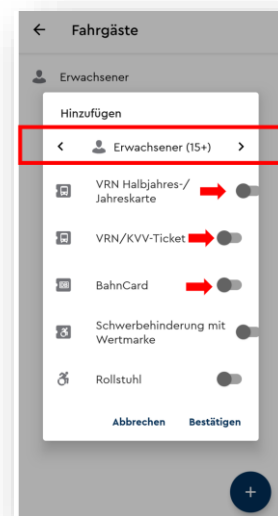


Abbildung 3: Zutreffende Tickets / Optionen abhaken.

### **Ich besitze einen Schwerbehindertenausweis, muss ich für das VRN flexline-Shuttle extra zahlen?**

Schwerbehindertenausweise werden im Rahmen ihrer Gültigkeit für den Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) auch bei VRN flexline Angeboten anerkannt. Sie können den Besitz des Ausweises in der App angeben, genaueres hierzu finden Sie im Kapitel: [Ich besitze bereits ein gültiges VRN-, KVV- oder Deutschlandticket, muss ich für das VRN flexline-Shuttle extra zahlen?](#)

### **Wie erkenne ich mein VRN flexline Fahrzeug?**

Alle VRN flexline Fahrzeuge sind eindeutig an ihrer **Aufschrift: „Flexibel unterwegs! VRN flexline LANDAU“** und **ihrer leuchtend-mittelblauen Farbe** (*Abbildung 1*) zu erkennen. Möchten Sie sicher gehen, dass es sich wirklich um das von Ihnen gebuchte Fahrzeug handelt, dann vergleichen Sie das in der VRN flexline-App angegebene KFZ-Kennzeichen mit dem des ankommenden Fahrzeugs. Stimmen die Nummernschilder überein, können Sie sich sicher sein, dass es sich um ihr VRN flexline-Shuttle handelt.

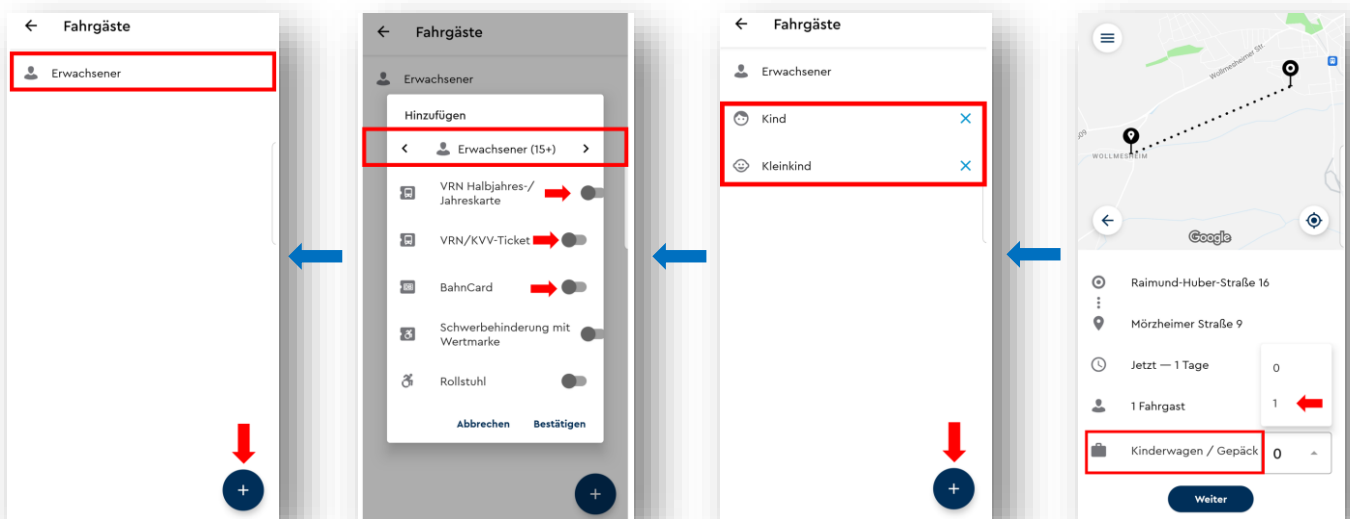


**Abbildung 1:** Das VRN flexline Fahrzeug ist an seiner Aufschrift: „Flexibel unterwegs! VRN flexline LANDAU“ und seiner leuchtend mittelblauen Farbe zu erkennen.

## Wie ist die Mitnahme von Kindern geregelt?

**Kinder bis einschließlich fünf Jahre dürfen kostenlos mitgenommen werden.** Wichtig ist es jedoch, die Mitnahme in der VRN flexline-App zu buchen. Dies funktioniert über „Fahrgast“ und dann „Kleinkind (0-5)“ (Abbildung 1 & 2). **Der Ticketpreis von Kindern ab sechs Jahren wird über den VRN-Tarif berechnet. Personen ab 15 Jahren gelten als erwachsen.** Nähere Informationen zu den Verkaufsstellen und Tarifen finden Sie [hier](#). Auch hier gilt, mitfahrende Kinder in der App entsprechend anzugeben (Abbildung 1, 2 & 3). Die Mitnahme von Kinderwägen ist möglich, melden Sie die Mitnahme eines Kinderwagens vorher bei der Buchung über die App an (Abbildung 4).

Alle Personen ab dem vollendeten 14. Lebensjahr sind berechtigt, sich für die Inanspruchnahme der On-Demand-Verkehrsleistungen zu registrieren und die VRN flexline-App zu nutzen, um Fahrten zu buchen. Minderjährige oder sonst in der Geschäftsfähigkeit eingeschränkte Personen benötigen die Zustimmung des gesetzlichen Vertreters.



**Abbildung 1:** Nach Angabe der Fahrtdaten, Option „Fahrgast“ wählen. Dann das „Plus“ unten rechts.

**Abbildung 2:** Entsprechende Altersgruppe auswählen.

**Abbildung 3:** In der Übersicht Kinder entfernen oder hinzufügen.

**Abbildung 4:** Mitnahme von maximal einem Kinderwagen oder Gepäckstück angeben.