

Klachten zijn welkom

Complimenten trouwens ook

Welkom bij Connexxion Klantenservice

Over de kwaliteit van uw busreis heeft u terecht verwachtingen. En natuurlijk doen wij er alles aan om u en die 1 miljoen andere reizigers die dagelijks voor Connexxion kiezen tevreden te stellen. Maar als er toch iets niet geheel naar wens verloopt? Meld u dat dan onmiddellijk bij onze Klantenservice! Of het nu gaat om de veiligheid bij de halte, de stiptheid van de dienstregeling, het optreden van de chauffeur, het comfort in de bus: Connexxion hoort het graag. Waarom? Omdat elke klacht een kans is om de dienstverlening verder te verbeteren. En daar kunt u bij helpen.

Wij luisteren naar u

Bij Connexxion Klantenservice bent u altijd welkom met uw vraag, idee, wens, klacht. Wat het ook is, uw inbreng wordt zonder uitzondering serieus genomen. U kunt ons natuurlijk bellen en faxen, maar ook mailen of schrijven. Onze chauffeurs hebben hiervoor een speciale kaart. Verder vindt u een formulier voor reacties op www.connexxion.nl. In sommige gevallen geven wij u direct informatie of advies. Andere keren kan het wat langer duren. Daarvoor volgen wij een vaste procedure.

U hoort van ons

Binnen vijf werkdagen na ontvangst van uw schriftelijke reactie sturen wij u een bevestiging. Hierin vindt u uw referentienummer en de periode waarin u antwoord kunt verwachten. Mocht u tussentijds contact willen opnemen, zorg dan dat u het referentienummer bij de hand heeft. Uitgangspunt is dat elke kwestie binnen drie weken wordt afgehandeld. Betreft het een complexe situatie waarvoor meer tijd nodig is, dan laten wij u dit tijdig weten. Bericht over een eventuele teruggave van geld of een andere financiële afwikkeling ontvangt u altijd per post.



Hoe kunt u ons bereiken?

Internet www.connexxion.nl/klantenservice

E-mail klantenservice@connexxion.nl

Telefoon maandag t/m vrijdag
08:00-19:00 uur
0900 - 266 63 99 (lokaal tarief)

Fax 023 - 515 54 54 (lokaal tarief)

Post Klantenservice Connexxion
Antwoordnummer 1860
2000 WC Haarlem
of
Postbus 3048
2001 DA Haarlem

Wat kost het?

- U kunt ons gratis bereiken via internet en het antwoordnummer.
- Reageert u per telefoon of fax, dan betaalt u daarvoor het lokale tarief.
- Voor aangetekende post gebruikt u uitsluitend het postbusnummer.

Niet tevreden?

Bent u ontevreden over de afhandeling van uw klacht? Dan kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, waarbij Connexxion is aangesloten. Deze commissie opereert uiteraard geheel onafhankelijk.

Geschillencommissie Openbaar Vervoer

Postbus 90600, 2509 LP Den Haag
T 070 - 310 53 10 F 070 - 365 88 14
www.sgc.nl

Iets gevonden of verloren?

Vanzelfsprekend dragen we ook zorg voor registratie van verloren en gevonden voorwerpen. Bent u iets kwijt, neemt u dan zo snel mogelijk contact op met Connexxion Klantenservice. Heeft u iets gevonden in de bus of bij een halte, geef het dan af bij de chauffeur of een van onze verkooppunten.