**Für Kund:innen Gemacht**

*Unsere Vision heißt: Make every driven mile a shared mile. Um dies zu ermöglichen, möchten wir individuelle Mobilität für alle Menschen zugänglich machen. Um sie zur Nutzung flexibler und geteilter Mobilitätsangebote zu motivieren, setzt MILES auf ein konsequent auf die Kund:innen zugeschnittenes Angebot, das nicht nur stetig optimiert und erweitert wird, sondern dessen Anwendung obendrein einfach ist.*

Die Nutzung unseres Angebots gestalten wir so einfach und komfortabel wie möglich. Die Buchung erfolgt online über unsere MILES App. So sind die Nutzer:innen nicht an Öffnungszeiten gebunden. Und das Beste: Im Vollkostenvergleich mit einem privaten Fahrzeug fahren die meisten MILES Nutzer:innen sogar günstiger.

Unser Ziel ist es, in unseren MILES Städten im Umkreis von etwa 500 Metern ein ­MILES Auto zur Verfügung zu stellen. Deswegen agieren wir stationsunabhängig. Unsere Fahrzeuge stehen gut verteilt in den Städten und Gemeinden für unsere Kund:innen bereit und können auch beim Beenden der Fahrt innerhalb des Geschäftsgebiets abgestellt werden und müssen nicht an einen bestimmten Ort zurückgebracht werden. Das garantiert maximale Flexibilität.

Wir von MILES haben es uns zur Aufgabe gemacht, unser Angebot so vielen Fahrberechtigten wie möglich zugänglich zu machen. Deshalb steht unser Service allen Menschen ab dem 18. Lebensjahr zur Verfügung, Voraussetzung ist lediglich eine gültige EU-Fahrerlaubnis. Auf diese Weise möchten wir auch Führerscheinneulingen die Möglichkeit geben, sich von Beginn an an die individuelle Mobilität ohne eigenes Auto zu gewöhnen.

**Nutzung, die Spaß macht**

Eine einfache Handhabung und komfortable Prozesse in allen Bereichen – Registrierung, Buchung und Abrechnung – sind die Grundsteine für die Attraktivität unseres Geschäftsmodells. Hierbei nutzen wir die Vorteile der Digitalisierung – jederzeitige Verfügbarkeit, Transparenz sowie der Zugriff über andere Mobilitätsplattformen wie zum Beispiel über hvv switch. Für die Kund:innen wird dadurch ein unkompliziertes, überzeugendes und einheitliches Erlebnis geschaffen, das am Ende positiv in Erinnerung bleibt: MILES zu nutzen ist einfach und macht Spaß.

**Flexible Tarife für verschiedene Situationen**

Unsere Kund:innen können aus einer Reihe verschiedener Tarifmodelle wählen und sie an ihre Fahrtenbedürfnisse anpassen. Dazu zählen Stunden- und Tagestarife mit einer Dauer von bis zu einem Monat. So können Ausflüge oder Flughafenfahrten unkompliziert unternommen werden. Einsteigen und losfahren, die App kalkuliert automatisch den besten Tarif am Ende der Fahrt. Für Sicherheitsliebende können die Tarife aber auch vorab gebucht werden.

Gegen eine Sondergebühr können Kund:innen unsere Fahrzeuge zudem in jeder Stadt unseres Geschäftsgebietes mieten und in einer anderen MILES Stadt abstellen. Und wenn es sie einmal aus Deutschland herauszieht, können unsere Autos auch für Auslandsfahrten gebucht werden: Möglich ist dies für Fahrten in alle Nachbarländer Deutschlands, ebenso nach Italien und Liechtenstein.

Mit dem klassischen Kilometertarif für kürzere Strecken wird der Stress für die Nutzer:innen reduziert, wenn sich die Fahrt beispielsweise durch einen Stau oder andere unvorhergesehene Ereignisse verzögert. Für unsere Nutzer:innen werden die Tarife – egal ob zeit- oder entfernungsbasiert – zusätzlich attraktiv, weil die Versicherung und das Tanken beziehungsweise Laden inklusive sind. Die anfallenden Parkgebühren auf öffentlichen Parkplätzen in den MILES Städten übernehmen wir ebenfalls für unsere Kund:innen. Das spart Geld, ist komfortabel und macht Carsharing-Fahrzeuge sogar einfacher nutzbar als den privaten Pkw.

**Fahrzeug für einen extralangen Zeitraum**

Für Kund:innen, die öfter und länger ein Auto benötigen, bietet MILES außerdem ein Auto-Abo an. Mit Laufzeiten von einem bis 24 Monaten und einer komplett digitalen Bestellung über die Website setzen wir auch hier auf ein Höchstmaß an Flexibilität. Ein weiterer Pluspunkt: Das Abo ist in ganz Deutschland verfügbar – also auch über die Städte hinaus, in denen wir unser Car­sharing anbieten.

**Fahrzeugvielfalt für jeden Anlass**

Egal, ob ein kurzzeitiger Nutzungstarif oder ein Abo gebucht wird: Bei MILES kann je nach Bedarf zwischen kleineren und größeren Fahrzeugen gewählt werden. Es stehen sogar Transporter zur ­Verfügung.

Neben der Flexibilität und der Kund:innenfreundlichkeit liegt uns vor allem die Sicherheit unserer Nutzer:innen am Herzen. Deshalb werden die Fahrzeuge einmal im Jahr von den Prüfer:innen der amtlich anerkannten Überwachungsorganisationen (TÜV, DEKRA und andere) sowie in regelmäßigen Abstanden von unseren Kfz-­Expert:innen geprüft.

**Extra-Benefits für Vielfahrer:innen**

Wir möchten unsere Kund:innen gern langfristig binden. Damit dies gelingt, nutzen wir verschiedene Instrumente: So gibt es eine Bewertungsmöglichkeit nach jeder Fahrt und die Auswertung der Kontakte zum MILES Support, der telefonisch rund um die Uhr erreichbar ist. Auf diese Weise können wir Fehler und Optimierungsmöglichkeiten frühzeitig erkennen und an einer steten Verbesserung unserer Leistungen arbeiten.

Die MILES Nutzer:innen, die lange bei uns sind, wollen wir für ihre Treue belohnen. Daher haben wir spezielle Bonusprogramme im Angebot, mit denen sie zusätzlich sparen können. Die MILES Pässe in Silber oder Platin halten für die Inhaber:innen diverse Vergünstigungen auf Fahrten, Tarife und Parkminuten bereit. Damit knüpfen sie an unseren kund:innenzentrierten Ansatz an, loyalen Nutzer:innen etwas zurückzugeben. Gleichzeitig wird dadurch die Bindung weiter verstärkt. Treue, loyale und zufriedene Kund:innen sind schließlich einer der wichtigsten Bestandteile für ein stabiles Business.

**Weitere Vorteile durch Kooperationen**

Ein weiterer wichtiger Baustein unserer Unternehmensphilosophie sind Kooperationen und Partnerschaften, die MILES und unseren Kund:innen attraktive Vorteile bringen. Bei der mobilen Finanzplattform Vivid können MILES Neukund:innen sechs Monate lang für jede MILES Buchung Cashback über die Vivid-App erhalten. Diese Kooperation haben wir im Jahr 2022 begonnen.

Zudem gibt es Kooperationen mit bestimmten „Points of Interest“ in den Städten, in denen wir aktiv sind. So haben wir im Jahr 2022 beispielsweise eine Kooperation mit den toom-Baumärkten gestartet. Mit einem MILES Fahrzeug können Nutzer:innen für 60 Minuten bei einem der 16 teilnehmenden Partnermärkte gratis parken – von Berlin-Friedrichshain über Duisburg-Rheinhausen und Hamburg-Wandsbek bis hin zu München-­Moosach sind Standorte aus allen Himmelsrichtungen im Angebot. In teilnehmenden IKEA-Märkten gibt es einen Veggie Hot Dog aufs Haus, wenn man vorlegt, dass man mit einem MILES Fahrzeug angereist ist.

Auch hier orientieren wir uns mit unserem Angebot an den vielfältigen Bedürfnissen unserer Kund:innen und sorgen dafür, dass der Kauf beziehungsweise Besitz eines privaten Pkw überflüssig wird.

**Große Auswahl an Autos**

Ob kleines Auto, Mittelklassewagen, Premiumfahrzeug oder Transporter – MILES hat für alle Ansprüche das passende Auto.

**Flexible Tarife**

Kilometer- oder stundenbasiert – MILES hat für jede Fahrt den passenden Tarif. Benötigen Kund:innen das Auto für einen längeren Zeitraum, können sie unser Abo-Modell nutzen.