

# Allgemeine Geschäfts- und Tarifbedingungen des On-Demand- Angebots HeinerLiner

## § 1 Betreiber des HeinerLiner, Grundlagen des Vertrags

(1) Die HEAG mobilo GmbH, Klappacher Str. 172, 64285 Darmstadt („HEAG mobilo“), betreibt zur Erweiterung ihres Mobilitätsangebots einen On-Demand-Verkehr mit elektrisch betriebenen Kleinbussen („HeinerLiner“). Die HEAG mobilo ist in diesem Zusammenhang alleiniger Vertragspartner des Nutzers bzw. der Nutzerin dieses Angebots („Kunde“ oder „Sie“).

(2) Das Bedienungsgebiet des HeinerLiners ist auf das Gebiet der Stadt Darmstadt beschränkt. Fahrten können nur zwischen den angezeigten, virtuellen Haltestellen und innerhalb der angegebenen Bedienzeiten erfolgen.

(3) Die Nutzung des HeinerLiner erfolgt ausschließlich auf der Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Soweit in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen des On-Demand-Angebots HeinerLiner keine Regelungen getroffen sind, gelten ergänzend die [Besonderen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen für On-Demand-Verkehre im Rhein-Main-Verkehrsverbund](#). Soweit auch dort keine Regelungen vorhanden sind, gelten dazu ergänzend die [Gemeinsamen Beförderungsbedingungen des Rhein-Main-Verkehrsverbundes](#) sowie die allgemeinen [Tarifbestimmungen des Rhein-Main-Verkehrsverbundes](#).

## § 2 Buchungsmöglichkeiten, Registrierung zur telefonischen Nutzung

(1) Die Nutzung des HeinerLiners ist nur auf vorherige Bestellung des Kunden möglich. Diese geschieht entweder durch telefonische Bestellung nach vorheriger Registrierung des Kunden oder über die HeinerLiner-App („App“).

(2) Eine telefonische Buchung des HeinerLiner ist nur nach vorheriger Registrierung und dem Anlegen eines Benutzerkontos im Kundenzentrum der HEAG mobilo (Luisenplatz 6, 64283 Darmstadt) möglich. Hierfür ist zudem die Hinterlegung eines ausreichenden Guthabens notwendig.

### § 3 Installation der App, Kündigung des App-Nutzungsvertrags

(1) Die HEAG mobilo bietet die App unentgeltlich im Apple App Store und im Google Play Store an. Der Kunde kann sich die App dort herunterladen. Die Kosten für das Herunterladen und die Installationen trägt der Kunde.

(2) Der Nutzungsvertrag über die App kann durch den Kunden jederzeit gekündigt werden. Die HEAG mobilo kann den Nutzungsvertrag mit einer Frist von zwei Wochen kündigen. Jede Kündigung bedarf der Textform (z.B. per E-Mail).

### § 4 Registrierung, Benutzerkonto

(1) Nach dem Herunterladen muss der Kunde im Rahmen der Installation der App zunächst seine Rufnummer mittels eines SMS-Codes verifizieren. Danach erfolgt die Registrierung durch Absenden eines elektronischen Formulars mittels App. In dieses gibt der Kunde seinen Vor- und Nachnamen sowie eine gültige E-Mail-Adresse ein. Es folgen Angaben zum Alter des Kunden. Beim Abschluss der Registrierung bestätigt der Kunde noch einmal ausdrücklich die Geltung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der Datenschutzerklärung.

(2) Der Kunde ist für die Richtigkeit und Vollständigkeit seiner im Benutzerkonto hinterlegten Angaben verantwortlich. Der Kunde ist für alle Buchungen verantwortlich, die über sein Benutzerkonto abgewickelt werden und haftet für schuldhaft verursachte Schäden, die der HEAG mobilo aufgrund falscher Angaben oder einer unberechtigten Nutzung des Benutzerkontos entstehen.

(3) Der Kunde wird die HEAG mobilo unverzüglich informieren, sobald der Missbrauch des Benutzerkontos erfolgt oder ernsthaft zu befürchten ist. Dies kann per E-Mail an [heinerliner@heagmobilo.de](mailto:heinerliner@heagmobilo.de) oder telefonisch (Rufnummer 06151 709-4000) geschehen.

(4) Die HEAG mobilo behält sich das Recht vor, beim begründeten Verdacht des Verstoßes gegen eine der in den Absätzen 1-3 genannten Pflichten (z. B. Angabe eines falschen Namens) das Benutzerkonto ohne Einhaltung einer Frist zu sperren. Sie wird den Kunden sodann unter den hinterlegten Kontaktdaten anschreiben und zur Stellungnahme auffordern. Sofern der Kunde in angemessener Frist (zwei Wochen) nicht antwortet oder den Verdacht der Falschangabe nicht ausräumen kann, behält sich die HEAG mobilo das Recht vor, das Benutzerkonto zu kündigen und bei wiederholtem Verstoß den Kunden dauerhaft von der Nutzung des HeinerLiners auszuschließen.

## § 5 Buchung, Beförderungsvertrag, Stornierung, Ausschluss des Widerrufsrechts

(1) Zur Buchung des HeinerLiners gibt der Kunde in der App zunächst seinen gewünschten Start- und Zielort ein. Dabei sind leichte Abweichungen möglich. Der Kunde kann Eingabefehler (z.B. falscher Start- oder Zielort oder Zeitpunkt) vor der Buchung korrigieren. Der Kunde erhält daraufhin die geschätzte Start- und Fahrtzeit sowie den Fahrpreis angezeigt. Diese Angabe ist noch kein Angebot, sondern stellt lediglich eine unverbindliche Aufforderung zur Abgabe eines Angebots an den Kunden dar.

(2) Der Kunde gibt mit der Buchung ein verbindliches Angebot zum Abschluss des Beförderungsvertrags ab. Dieses nimmt die HEAG mobilo mit dem Versenden der Buchungsbestätigung an. Durch die Buchung des Kunden kommt ein wirksamer, kostenpflichtiger Beförderungsvertrag zustande.

(3) Änderungen des Zielortes sind nach Beginn der Fahrt nicht mehr möglich.

(4) Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass für gebuchte Fahrten des HeinerLiner kein gesetzliches Widerrufsrecht besteht (§ 312 Absatz 2 Nr. 5 BGB).

## § 6 Tarife, Buchung für Mitreisende

(1) Die Höhe des Fahrpreises sowie mögliche Ermäßigungen des Fahrpreises ergeben sich aus den Tarifinformationen zum HeinerLiner.

(2) Der Kunde kann pro Buchung je nach Verfügbarkeit bis zu sechs weitere Personen („Mitfahrende“) angeben. Der Kunde hat in diesen Fällen den Fahrpreis für alle Mitfahrenden zu entrichten. Der Kunde hat die Mitfahrenden auf die Geltung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen so hinzuweisen, dass sie die Möglichkeit der Kenntnisnahme haben. Macht die HEAG mobilo Ansprüche gegen Mitfahrende geltend, ist der Kunde verpflichtet, der HEAG mobilo den Namen und die Anschrift der Mitfahrenden mitzuteilen.

Für eine detaillierte Übersicht zum Tarif und weitere Ermäßigungen [klicke hier](#).

## § 7 Zahlungsabwicklung, Zahlungsdienstleister

(1) Die Bezahlung des HeinerLiners erfolgt erst nach erfolgter Fahrt. Der Kunde hat dabei die Möglichkeit, die in der App hinterlegten Zahlarten zu nutzen („e-Payment-Service“). Alternativ kann die Bezahlung durch Guthaben auf dem Benutzerkonto

des Kunden erfolgen. Dieses kann durch den Kauf von Gutscheinen oder das Aufladen von Guthaben im Kundenzentrum der HEAG mobilo geschehen.

(2) Nutzt der Kunde die in der App hinterlegten Zahlarten, so bedient sich die HEAG mobilo zur Abwicklung von Fahrten des HeinerLiner des Finanzunternehmens LogPay Financial Services GmbH, Schwalbacher Straße 72, 65760 Eschborn („LogPay“).

(3) Der Einzug der Entgeltforderung erfolgt durch LogPay, an welche sämtliche dieser Entgeltforderungen einschließlich etwaiger Nebenforderungen und Gebühren verkauft und abgetreten wurden (Abtretungsanzeige). Die LogPay ist Drittbegünstigte der nachfolgenden Bestimmungen. Sie ist ermächtigt, den Forderungseinzug im eigenen Namen und für eigene Rechnung durchzuführen.

(4) Um den e-Payment-Service nutzen zu können, muss der Kunde in der App wahrheitsgemäß und vollständig die folgenden Daten hinterlegen:

- Name und vollständige Adresse
- Geburtsdatum
- E-Mail-Adresse
- gewünschte Zahlart
- Kontoverbindung mit IBAN (im Falle SEPA-Lastschriftverfahren)
- Kreditkartendaten (im Falle Kreditkartenzahlung)

(5) Alle Zahlarten stehen uneingeschränkt nur voll geschäftsfähigen Personen über 18 Jahren zur Verfügung. Prepay-Verfahren stehen auch beschränkt geschäftsfähigen Minderjährigen ab 7 Jahren zur Verfügung. Beschränkt geschäftsfähige Minderjährige können die übrigen Zahlarten aber ebenfalls nutzen, wenn und soweit diese Nutzung mit Zustimmung des oder der Erziehungsberechtigten erfolgt. Der Minderjährige versichert bei der Angabe der Zahlungsart, dass die notwendige Zustimmung seines / seiner Erziehungsberechtigten vorliegt.

(6) Der Kunde kann für Bestellungen im Rahmen des e-Payment-Services zwischen den Zahlarten Abrechnung über das SEPA-Lastschriftverfahren, Abrechnung über Kreditkarte (Visa oder MasterCard) oder Zahlung per PayPal wählen. Andere Zahlarten sind ausgeschlossen. Ein Anspruch des Kunden zur Nutzung einer bestimmten Zahlart besteht nicht.

(7) Der Einzug der Forderung über das SEPA-Lastschriftverfahren oder Kreditkarte erfolgt durch LogPay in der Regel innerhalb der nächsten fünf (5) Bankarbeitstage nach Kauf des Tickets. Die Übersicht über die getätigten Ticketkäufe (nachfolgend auch „Umsatzübersicht“) enthält Einzelkaufnachweise und ist ausschließlich elektronisch über das Benutzerkonto des Kunden in der HeinerLiner-App einsehbar und abrufbar.

(8) Bei Wahl des SEPA-Lastschriftverfahrens sind personenbezogene Daten des Kunden (Vorname, Name, Adresse, Geburtsdatum und E-Mail-Adresse) und eine Kontoverbindung innerhalb der Europäischen Union für die eindeutige Zuordnung einer Zahlung für ein erworbenes Ticket erforderlich. Bei Auswahl dieser Zahlart ermächtigt der Kunde mit Zustimmung zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen LogPay, Zahlungen von seinem angegebenen Konto mittels SEPA-Lastschrift einzuziehen. Zugleich weist er seinen Zahlungsdienstleister an, die von LogPay auf sein Konto gezogenen Lastschriften einzulösen. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass er innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen kann. Es gelten dabei die mit seinem Zahlungsdienstleister vereinbarten Bedingungen. Im Falle, dass der Kunde nicht der Kontoinhaber des angegebenen Kontos ist, stellt er sicher, dass die Einwilligung des Kontoinhabers für den SE-PA-Lastschrifteinzug vorliegt.

(9) Der Kunde verpflichtet sich, alle für die Teilnahme am SEPA-Lastschriftverfahren erforderlichen Kontodaten (insbesondere Kontoinhaber und International Bank Account Number (IBAN, Internationale Bankkontonummer) mitzuteilen und im hierfür vorgesehenen Formular in der HeinerLiner-App einzutragen. Der Kunde erhält im SEPA-Lastschriftverfahren eine Vorabankündigung (Prenotification) durch LogPay über Einziehungstag und -betrag. Der Kunde erhält die Vorabankündigung (Prenotification) mindestens zwei (2) Tage vor Einzug der Forderung. Die Übermittlung der Vorabankündigung (Prenotification) erfolgt auf elektronischem Wege mit der Bestellbestätigung an die angegebene E-Mail-Adresse.

(10) Der Kunde hat sicher zu stellen, dass das angegebene Konto über ausreichende Deckung verfügt, so dass die SEPA-Lastschrift eingezogen werden kann. Sollte eine SEPA-Lastschrift unberechtigt vom Zahler zurückgegeben werden oder der Einzug der Forderung bei dessen Zahlungsdienstleister aus von ihm zu vertretenden Gründen - insbesondere wegen unzureichender Deckung, falscher oder ungültiger Kontodaten oder Widerspruch - scheitern, ist er verpflichtet, für ausreichend Deckung oder für die Behebung des Grundes der Zahlungsstörung zu sorgen, so dass neben dem ausstehenden Betrag die angefallenen Fremdgebühren des

Zahlungsdienstleisters zu dem in der Mahnung genannten Tag eingezogen werden können. LogPay ist berechtigt, einen weitergehenden Verzugsschaden geltend zu machen.

(11) Der Kunde verzichtet mit Zustimmung zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf die Einholung eines schriftlichen SEPA-Lastschriftmandates. Der Verzicht wird vom Kunden gegenüber dem Zahlungsdienstleister des Kunden, dem Zahlungsdienstleister des Gläubigers und dem Gläubiger erklärt. Mit der Weitergabe der Verzichtserklärung an die vorgenannten Parteien ist der Kunde einverstanden. Bei Wegfall oder Unwirksamkeit des Verzichts ist der Kunde verpflichtet, eine schriftliche Mandatserteilung unverzüglich nachzureichen. Dazu genügt eine E-Mail an [sepa@logpay.de](mailto:sepa@logpay.de) mit der Bitte um Zusendung des SEPA-Lastschriftmandatsformulars. Der Kunde erhält im Anschluss das Formular für das SEPA-Lastschriftmandat, welches er vollständig ausgefüllt und eigenhändig unterschrieben an Log-Pay postalisch zurückschicken muss. Sofern der Kunde nicht der Kontoinhaber ist, ist er verpflichtet, die Mandatsreferenznummer an den Kontoinhaber weiterzuleiten.

(12) Die Abrechnung der gekauften Tickets über das Kreditkartenverfahren ist nur mit Visa und MasterCard möglich. Andere Kreditkartentypen werden nicht akzeptiert. Während des Bestellvorgangs werden die folgenden Kreditkartendaten des Kunden erfasst und an den Server der LogPay zum Forderungseinzug übertragen:

- Name und Vorname des Kreditkarteninhabers
- Kreditkartentyp (Visa oder MasterCard)
- Nummer der Kreditkarte
- Ablaufdatum der Kreditkarte
- CVC-Code der Kreditkarte

(13) Das System der LogPay überprüft die vom Kunden angegebenen Kreditkartendaten auf Richtigkeit und gegebenenfalls vorhandene Sperrvermerke des jeweiligen Kreditkartenherausgebers. Im Falle, dass der Kunde nicht der Inhaber der angegebenen Kreditkarte ist, stellt er sicher, dass die Einwilligung des Karteninhabers für die Belastung vorliegt. Der Kunde hat zudem sicher zu stellen, dass die angegebene Kreditkarte nicht gesperrt ist und über ein ausreichendes Limit verfügt. Sollte die Autorisierung aus irgendeinem Grund fehlschlagen, erhält der Kunde eine entsprechende Fehlermeldung.

(14) Der Zeitpunkt der Abbuchung vom Konto des Kunden ist durch den jeweiligen Kreditkartenvertrag des Kunden mit seinem Zahlungsdienstleister festgelegt.

(15) Sofern der Zahlungsdienstleister des Kunden das „3D Secure-Verfahren“ (Verified by Visa / MasterCard® SecureCode™) unterstützt, findet dieses zur Erhöhung der Sicherheit gegen Missbrauch für die Bezahlung mit Kreditkarte Anwendung. Sollte der Zahlungsdienstleister des Kunden das 3D Secure-Verfahren nicht unterstützen oder die Durchführung des 3D Secure-Verfahrens als nicht notwendig erachten, erfolgt die Prüfung nicht.

(16) Der Kunde hat sicher zu stellen, dass die Forderung über die Kreditkarte eingezogen werden kann. Sollte der Kunde ungerechtfertigt ein Charge Back (Rückgabe des Betrages) veranlassen oder der Einzug der Forderung aus von ihm zu vertretenden Gründen scheitern, ist er verpflichtet, für ausreichend Deckung oder für die Behebung des Grundes der Zahlungsstörung zu sorgen, so dass neben dem ausstehenden Betrag die angefallenen Fremdgebühren des Zahlungsdienstleisters zu dem in der Mahnung genannten Tag eingezogen werden können. LogPay ist berechtigt, einen weitergehenden Verzugsschaden geltend zu machen.

(17) Um mittels PayPal zu zahlen, wählt der Kunde PayPal als Zahlart aus. Er wird dann auf die Seite von PayPal geleitet, wo er die erforderlichen Daten eingibt. Als nicht-registrierter Kunde bestätigt er die Zahlung. Als registrierter Kunde schließt der Kunde mit LogPay eine Abbuchungsvereinbarung („Billing Agreement“), unter welcher der PayPal Account des Kunden mit den fälligen Forderungen belastet wird. Das Kaufangebot des nicht-registrierten oder registrierten Kunden kann nur dann angenommen werden, wenn die Belastung seines PayPal Accounts erfolgreich durchgeführt wird. Der Kunde erhält entweder eine Bestätigung oder Ablehnung. Steht die Höhe der Forderung vor Fahrtantritt nicht fest, wird ein Betrag in Höhe von maximal 250 Euro autorisiert. Sobald die Höhe der fälligen Forderung feststeht, wird der PayPal Account mit dem Betrag der fälligen Forderung belastet und der autorisierte Betrag verfällt. Das Kaufangebot des Kunden kann nur dann angenommen werden, wenn die Autorisierung erfolgreich ist.

(18) Der Kunde verpflichtet sich, Änderungen der für die Zahlungsabwicklung wesentlichen Daten (insbesondere Adresse und Zahlart) unverzüglich in seinem Benutzerkonto zu ändern. Kommt der Kunde seiner Informationspflicht nicht nach, ist LogPay berechtigt, den Kunden mit den dadurch entstehenden Mehraufwendungen zu belasten.

(19) Kommt es zu Schwierigkeiten in der Zahlungsabwicklung oder Rückständen, behält sich die HEAG mobilo ausdrücklich vor, einzelne Zahlarten oder das gesamte Benutzerkonto des Kunden solange zu sperren, bis die offenen Beträge wieder ausgeglichen wurden.

## § 8 Nutzung durch Minderjährige, Aufsichtspflicht, Altersnachweis, Kindersitze

(1) Die Nutzung des HeinerLiner steht auch Minderjährigen zur Verfügung. Dies geschieht entweder dadurch, dass ein Kunde eine Fahrt als Erziehungsberechtigter oder mit Zustimmung des bzw. der Erziehungsberechtigten für den Minderjährigen bucht.

(2) Alternativ kann der Minderjährige selbst eine Fahrt buchen, sofern er das 14. Lebensjahr vollendet hat und mit Einwilligung seines bzw. seiner Erziehungsberechtigten handelt.

(3) Die Beförderung eines Minderjährigen ist vor Vollendung des 6. Lebensjahrs nur in Begleitung einer dafür geeigneten, volljährigen Aufsichtsperson möglich. Danach ist die Beförderung eines Minderjährigen auch ohne Begleitung möglich, wenn der Minderjährige nach seinem Entwicklungsstand einen hinreichenden Reifegrad aufweist und der bzw. die Erziehungsberechtigten ihre Einwilligung erteilt haben. Der bzw. die Erziehungsberechtigten bleiben für die Aufsicht des Minderjährigen in diesen Fällen verantwortlich. Die HEAG mobilo schließt eine Aufsichtspflicht durch das Fahrpersonal des HeinerLiner explizit aus.

(4) Die HEAG mobilo behält sich insbesondere bei Inanspruchnahme eines ermäßigten Kinder-Fahrpreises vor, selbst oder durch das Fahrpersonal des HeinerLiner das Alter der beförderten Person durch Vorlage geeigneter Ausweisdokumente (z.B. Schüler- oder Kinderausweis) zu prüfen.

(5) Die Einwilligung zur Buchung bzw. Beförderung des Minderjährigen ohne Begleitperson ist der HEAG mobilo bzw. dem Fahrpersonal des HeinerLiner jederzeit auf Aufforderung hin in Schriftform nachzuweisen.

(6) Minderjährige müssen bei der Beförderung stets ordnungsgemäß nach den gesetzlichen Vorschriften gesichert werden. Das Fahrpersonal des HeinerLiner ist angewiesen, die Beförderung ohne einen gesetzlich notwendigen Kindersitz zu verweigern und die Fahrt zu stornieren.

## § 9 Nutzung durch mobilitätseingeschränkte Fahrgäste

(1) Die Nutzung des HeinerLiners steht auch mobilitätseingeschränkten Fahrgästen (die zur Fortbewegung auf einen Rollator oder Rollstuhl angewiesen sind) zur Verfügung. Die Beförderung erfolgt grundsätzlich auf regulären Sitzplätzen.

(2) Faltbare Rollatoren oder Rollstühle sind bei der Buchung als „Großes Gepäckstück“ anzugeben, da die Mitnahme des Fahrgastes sonst nicht garantiert werden kann.

(3) Sitzt ein mobilitätseingeschränkter Fahrgast im Rollstuhl und ist ohne fremde Hilfe nicht in der Lage, einen normalen Sitzplatz im Fahrzeug einzunehmen, kann eine Beförderung ausnahmsweise auch sitzend im Rollstuhl durchgeführt werden. Der Fahrgast hat in diesen Fällen bei der Buchung der Fahrt anzugeben, dass er ein entsprechend umgebautes Fahrzeug benötigt. Er versichert zudem in diesen Fällen mit der Buchung der Fahrt, dass der verwendete Rollstuhl die in den einschlägigen Rechtsvorschriften und DIN-Normen geforderten Voraussetzungen für eine sichere Beförderung erfüllt.

(4) Weitere Details zur Beförderung mobilitätseingeschränkter Fahrgäste sind geregelt in den §§ 7 und 8 der [Besonderen Beförderungsbedingungen für On-Demand-Verkehre des Rhein-Main-Verkehrsverbundes](#) und können darüber hinaus in unserem [Informationsflyer](#) abgerufen werden.

#### § 10 Betriebsablauf, Wartezeit, Stornierung einer Fahrt, höhere Gewalt

(1) Eine Pflicht zur Beförderung besteht nur, wenn der Kunde eine kostenpflichtige Verbindung verbindlich gebucht hat.

(2) Um Wartezeiten im Betriebsablauf zu verhindern bzw. zu minimieren muss der Kunde zu der in der App angezeigten Abfahrtszeit an der virtuellen Haltestelle sein. Dieser Startpunkt wird dem Kunden in der App angezeigt.

(3) Der HeinerLiner wartet maximal zwei Minuten auf das Erscheinen des Kunden. Danach entfällt der Anspruch auf Beförderung ersatzlos und die Fahrt wird storniert.

(4) Der Kunde muss zügig ein- und aussteigen, um die Haltezeiten zu verkürzen. Dabei muss eine Gefährdung anderer Verkehrsteilnehmer ausgeschlossen werden.

(5) Der Fahrer wird den Kunden beim Einsteigen nach dem Buchungscode (Buchungsbestätigung) oder seinem Namen fragen, um ihn zu identifizieren.

(6) Die Abfahrtszeiten oder das eingesetzte Fahrzeug können sich aufgrund der aktuellen Verkehrslage oder anderen Faktoren, auf die die HEAG mobilo keinen Einfluss hat, auch kurzfristig ändern. Über die App kann der Kunde jederzeit verfolgen, wann der HeinerLiner am Startpunkt eintreffen wird.

(7) Bei Verspätungen ist der Kunde verpflichtet, bis zu 15 Minuten auf das Fahrzeug zu warten. Sollte der Kunde den Startpunkt vor Ablauf dieser Frist verlassen und nicht auf den HeinerLiner warten, wird die HEAG mobilo die Fahrt vollumfänglich stornieren.

(8) Nach Ablauf der 15 Minuten erhält der Kunde die Möglichkeit, die Buchung innerhalb der App zu stornieren.

(9) Die HEAG mobilo wird von der Pflicht zur Beförderung frei, wenn diese durch einen unvorhersehbaren und von der HEAG mobilo nicht zu vertretenden Umstand verhindert wird, den sie auch nicht durch zumutbare Maßnahmen verhindern bzw. abwenden kann („höhere Gewalt“).

(10) Sollte eine Buchung nicht oder nicht (mehr) vollständig durchführbar sein (etwa aufgrund technischer oder betrieblicher Probleme), wird der Kunde unverzüglich informiert.

(11) Details zur Stornierung und der ggf. erhobenen Stornogebühr regelt § 6 der Besonderen Beförderungsbedingungen für On-Demand-Verkehre.

#### § 11 Sperrung des Nutzerkontos

(1) Die HEAG mobilo behält sich vor, bei Verstoß gegen die in § 1 Absatz 4 genannten Beförderungsbedingungen des RMV oder bei Verstoß gegen diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen das Benutzerkonto der Kunden temporär gestaffelt nach der Anzahl der Verstöße oder schließlich dauerhaft gemäß der Regelungen in den folgenden Absätzen zu sperren.

(2) Beim ersten Verstoß wird die HEAG mobilo den Kunden darauf lediglich hinweisen und um künftige Beachtung bitten. Kommt es innerhalb von drei Monaten seit dem ersten Verstoß zu einem zweiten Verstoß des Kunden, wird die HEAG mobilo den Kunden darauf erneut hinweisen, dieses Mal aber verbunden mit dem Hinweis, dass sich die HEAG mobilo vorbehält, das Benutzerkonto bei weiteren Verstößen zu sperren.

(3) Beim dritten Verstoß kann das Benutzerkonto des Kunden für bis zu vier Wochen gesperrt werden, wenn seit dem zweiten Verstoß weniger als drei Monate vergangen sind. Bei allen weiteren Verstößen beträgt die mögliche Sperrzeit mindestens einen, aber höchstens sechs Monate, unabhängig davon, wie lange der letzte Verstoß zurückliegt.

(4) Die HEAG mobilo wird den Kunden auf die konkreten Folgen der jeweiligen Verstöße in Textform per E-Mail an die im Nutzerkonto hinterlegte E-Mail-Adresse hinweisen.

(5) Die Entsperrung des Benutzerkontos erfolgt automatisch nach Ablauf der Sperrzeit. Sofern die Sperrdauer drei Monate übersteigt, muss der Kunde die Entsperrung seines Benutzerkontos nach Ablauf der Sperrdauer bei der HEAG mobilo ausdrücklich beantragen.

(6) Bei einem schwerwiegenden Verstoß wird das Benutzerkonto dauerhaft gesperrt und der Kunde von der Benutzung des HeinerLiners ausgeschlossen. Das Gleiche kann die HEAG mobilo veranlassen, sofern es innerhalb eines Jahres zu mehr als sechs Verstößen kommt oder es sich um mehrere leichte Verstöße handelt, die in einem engen zeitlichen und räumlichen Zusammenhang erfolgen und so schwer sind, dass sie insgesamt die Sperrung des Benutzerkontos und den Ausschluss des Kunden von der weiteren Nutzung des HeinerLiners rechtfertigen.

(7) Ein schwerwiegender Verstoß liegt insbesondere vor, wenn der Kunde strafrechtlich in Erscheinung getreten ist oder wesentliche Vertragspflichten verletzt hat, die es der HEAG mobilo unzumutbar machen, weiter an der Vertragsbeziehung festzuhalten. Bei der Abwägung ist einzubeziehen, dass die HEAG mobilo eine Schutzpflicht gegenüber dem Fahrpersonal des HeinerLiners und den anderen Fahrgästen trägt.

## §12 Verunreinigung der Fahrzeuge

(1) Gemäß des § 3 Absatz 6 der Gemeinsamen Beförderungsbedingungen des Rhein-Main-Verkehrsverbundes werden bei Verunreinigung der HeinerLiner-Fahrzeuge durch Kunden die folgenden Reinigungskosten festgelegt.

(2) Bei leicht zu beseitigenden Verunreinigungen des Fahrzeugs stellt die HEAG mobilo dem Kunden die Kosten zur Beseitigung der Verunreinigung, mindestens aber 50,00 € in Rechnung. Eine leicht zu beseitigende Verunreinigung liegt

insbesondere bei der Verschmutzung des Fahrzeuginnenraums durch Speisen und/oder Flüssigkeiten oder bei Verstoß gegen das Rauchverbot im Fahrzeug vor.

(3) Bei schwer zu beseitigenden Verunreinigungen des Fahrzeugs stellt die HEAG mobilo dem Kunden die Kosten zur Beseitigung der Verunreinigung, mindestens aber 150,00 € in Rechnung. Eine schwer zu beseitigende Verunreinigung liegt insbesondere bei der erheblichen Verschmutzung des Fahrzeuginnenraums durch klebrige Speisen und/oder Getränke vor.

(4) Sofern eine zusätzliche Tiefenreinigung und/oder Desinfektion des Fahrzeugs notwendig wird, erhöht sich der in den vorherigen Absätzen genannte Betrag um die dafür anfallenden Kosten, mindestens aber 75,00 €. Eine Tiefenreinigung und/oder Desinfektion des Fahrzeugs wird insbesondere notwendig zur Beseitigung von stark riechenden Flüssigkeiten, alkoholischen Getränken und/oder Erbrochenem.

(5) Dem Kunden bleibt stets der Nachweis im konkreten Einzelfall gestattet, dass der HEAG mobilo kein Schaden oder ein wesentlich geringerer Schaden als die genannten Kosten zur Beseitigung entstanden ist.

### § 13 Löschung des Kundenkontos

(1) Der Kunden hat jederzeit die Möglichkeit, sein Kundenkonto selbstständig oder durch ausdrückliche Erklärung gegenüber der HEAG mobilo zu löschen, wenn er den HeinerLiner nicht mehr in Anspruch nehmen möchte. Die zu diesem Zeitpunkt bereits gebuchten Fahrten werden dadurch nicht beeinträchtigt.

(2) Vorhandene Restguthaben werden auf Antrag des Kunden im Kundenzentrum der HEAG mobilo erstattet.

### § 14 Haftung der HEAG mobilo

(1) Die HEAG mobilo haftet dem Kunden für Schäden, die ihre Mitarbeiter, ihre Organe oder eingesetzte Dienstleister bzw. das Fahrpersonal des HeinerLiner verursachen, im Rahmen des § 13 der Allgemeinen Beförderungsbedingungen des RMV.

(2) Darüber hinaus haftet die HEAG mobilo bei leichter Fahrlässigkeit nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt

erst ermöglichen, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährden und auf deren Einhaltung der Kunde deshalb regelmäßig vertrauen darf.

(3) Die genannten Haftungsbeschränkungen gelten nicht, soweit Garantien übernommen wurden. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz oder den Bestimmungen des Straßenverkehrsgesetzes bzw. der Straßenverkehrsordnung bleiben ebenfalls unberührt.

#### § 15 Datenschutz

Details zum Thema Datenschutz finden Sie in unserer [Datenschutzerklärung](#).

#### § 16 Außergerichtliche Streitbeilegung

(1) Die EU-Kommission hat eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung bereitgestellt. Diese ist unter [www.ec.europa.eu/consumers/odr](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr) abrufbar.

(2) Die HEAG mobilo ist nicht verpflichtet oder bereit, an einem (förmlichen) Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Sie können uns aber bei Fragen oder Problemen gerne kontaktieren.

#### § 17 Schlussbestimmungen

(1) Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder werden, wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

(2) Für diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen und das Rechtsverhältnis zwischen den Parteien gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

(Stand 9. Juni 2022)