

**Allgemeine Geschäftsbedingungen  
der Rhein-Main-Verkehrsverbundservicegesellschaft mbH  
(rms GmbH)  
für  
On-Demand-Verkehre**

(Die AGB gelten auch für die Kreisverkehrsgesellschaft Offenbach sowie die HEAG mobilo)

Gültig ab 01.01.2025

**1. Allgemeiner Geltungsbereich**

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für den Verkauf, die Buchung, die Abrechnung und die Bezahlung von Fahrtberechtigungen für RMV-On-Demand-Services über die OnDemand@RMV-App und die On-Demand-Apps der Kreisverkehrsgesellschaft Offenbach GmbH (kvgOF), Masayaplatz 1, 63128 Dietzenbach und der HEAG mobilo GmbH (HEAG mobilo; gültig erst ab Betriebsstart Februar 2025) nachfolgend „On-Demand-Apps“ genannt.

Die Rhein-Main-Verkehrsverbund Servicegesellschaft mbH (rms GmbH), Am Hauptbahnhof 6, 60329 Frankfurt am Main (im Folgenden „rms GmbH“ oder „Verkäufer“ genannt), ist Tochterunternehmen der Rhein-Main-Verkehrsverbund GmbH (RMV). Sie ist als Kommissionärin bevollmächtigte Stelle für den Verkauf von Fahrtberechtigungen und zur Abrechnung zwischen den Käufern (im Folgenden auch „Kunden“ genannt) und den VU ermächtigt.

Der Verkauf über die On-Demand-Apps erfolgt durch den Verkäufer in eigenem Namen und für Rechnung der Offenbacher Verkehrs-Betriebe GmbH, Hebestraße 14, 63065 Offenbach am Main (OVB), die hier für alle Verkehrsunternehmen, die im Verbund Beförderungsleistungen erbringen, die Fahrgeldeinnahmen entgegen nimmt.

Der Verkäufer ist als Kommissionär gemäß §§ 383 ff. HGB für die OVB tätig. Dabei übernimmt er als Dienstleister lediglich den Verkauf und die Ausgabe der Fahrtberechtigungen. Hierbei handelt es sich nicht um den Abschluss eines Beförderungsvertrags mit dem Verkäufer, der OVB oder einem anderen VU. Der Verkäufer ist daher nicht Schuldner der Beförderungsleistung

Soweit Kunden die On-Demand-Services nicht über die RMV-On-Demand-App, sondern über die kvgOF-Hopper-App bzw. die Heinerliner-App nutzen, ist zu beachten, dass über die kvgOF-Hopper-App nur On-Demand-Services im Gebiet der kvgOF und der Heinerliner-App nur On-Demand-Services im Gebiet der HEAG mobilo in Anspruch genommen werden können.

Neben der Nutzung der On-Demand-Apps besteht für alle Kunden die Möglichkeit einer telefonischen Buchung von On-Demand-Services im Gebiet des RMV über das Servicetelefon (siehe Ziffer 14).

Um eine telefonische Buchung durchführen zu können, muss der Kunde sich einmalig registrieren und gegenüber dem Servicemitarbeiter mit seinem Namen und seiner Telefonnummer identifizieren (Näheres unter Ziffer 5).

Zusätzlich zu diesen AGB gelten die Besonderen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen für On-Demand-Verkehre im RMV. Die jeweils aktuellen Fassungen stehen den Kunden auch auf den Internetseiten der Teilnehmer zur Verfügung.

<https://www.rmv.de/c/de/fahrkarten/infos-regeln/on-demand-verkehre-befoerderung-und-tarif>

## **2. Änderungen**

1. Die rms GmbH behält sich das Recht vor, Änderungen oder Ergänzungen dieser AGB nach billigem Ermessen (§ 315 BGB) unter dem Vorbehalt der gerichtlichen Überprüfung der jeweiligen Änderung nach § 315 Absatz 3 BGB vorzunehmen, wenn dies durch behördliche Vorgaben, Gesetzesänderungen oder technisch oder logistisch zwingende Änderungen der Programmmzusammensetzung, -gewährung und/oder der Verkehrsleistung oder deren Abrechnung erforderlich ist. Der Kunde wird per E-Mail oder postalisch über Änderungen unverzüglich informiert.
2. Die geänderten AGB werden Vertragsbestandteil, es sei denn, der Kunde erhebt schriftlich oder auf dem vereinbarten elektronischen Weg Widerspruch. Auf diese Folge wird der Kunde bei der Bekanntgabe der Änderung besonders hingewiesen. Der Kunde muss den Widerspruch innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Bekanntgabe der Änderungen an die rms GmbH absenden.

## **3. Gebrauchsüberlassung der On-Demand-Apps**

1. Die On-Demand-Apps können im jeweiligen Umfang der Vorhaltung durch die rms GmbH bzw. durch die kvGOF respektive die HEAG mobilo über die gängigen Download-Plattformen (z. B. Google Play Store, Apple App-Store) heruntergeladen und genutzt werden. Die rms GmbH bzw. die kvGOF respektive die HEAG mobilo schuldet die unentgeltliche Nutzung nur im Rahmen der jeweils vorgehaltenen Verfügbarkeit. Es wird eine Leistung mit einer Verfügbarkeit von 98 % im Jahresmittel erbracht. Ausfallzeiten von regelmäßiger oder sporadischer Wartung sind hierin eingeschlossen. Hiervon ausgenommen sind Zeiten, in denen die Server aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht in unserem Einflussbereich liegen (z. B. höhere Gewalt, Verschulden Dritter), nicht zu erreichen sind.

Mit der Bestätigung zum Download der OnDemand@RMV-App schließt der Kunde einen Gebrauchsüberlassungsvertrag mit der rms GmbH, mit der Bestätigung zum Download der kvGOF-Hopper-App bzw. der Heinerliner-App einen Gebrauchsüberlassungsvertrag mit der kvGOF respektive der HEAG mobilo ab.

Jede von den Nutzungsbedingungen abweichende sachfremde Nutzung, Änderung und/oder Modifizierung der OnDemand@RMV-App und der kvgOF-Hopper-App respektive der Heinerliner-App ist unzulässig. Insoweit ist der Kunde auch nicht berechtigt, das ihm an dem in der OnDemand@RMV-App und der kvgOF-Hopper-App respektive Heinerliner-App inkludierten Programm eingeräumte Recht zu vermieten, zu verleihen, zu verkaufen, zu lizenzieren, abzutreten oder anderweitig zu übertragen.

2. Der Kunde ist verpflichtet, die für die Anmeldung per SMS erhaltenen Zugangsdaten für die Apps vor unbefugten Zugriffen Dritter zu schützen. Sollten die Zugangsdaten Dritten bekannt werden, hat der Kunde die rms GmbH hierüber unverzüglich zu informieren.
3. Es besteht kein Anspruch auf eine dauerhafte Verfügbarkeit der Apps. Die rms GmbH bzw. die kvgOF und die HEAG mobilo sind berechtigt, den Betrieb ihrer App jederzeit einzustellen.

#### **4. Teilnahmeberechtigung**

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

#### **5. Registrierung**

1. Für den Zugang zur Vermittlung von On-Demand-Services über die On-Demand-Apps muss der Kunde sich registrieren. Die Registrierung erfolgt mobil über die On-Demand-Apps. Mit der Registrierung in einer der Apps ist der Kunde automatisch für die jeweils andere App registriert.
2. Alternativ zur Registrierung per App kann eine Registrierung, insbesondere von Kunden, die ausschließlich die Möglichkeit der telefonischen Buchung nutzen möchten, in einer der folgenden Mobilitätszentralen erfolgen:
  - RMV-MobilitätsZentrale Darmstadt  
Am Hauptbahnhof 20 a, 64293 Darmstadt
  - RMV-MobilitätsZentrale Dietzenbach  
Masayaplatz 1, 63128 Dietzenbach
  - traffiQ Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH (traffiQ) – Bitte unter folgender Telefonnummer einen Termin vereinbaren: +49 (0)15125361958 (hier kein Verkauf von Guthaben)
  - RMV-MobilitätsZentrale Hanau  
Im Forum 2b, 63450 Hanau

- RMV-MobilitätsZentrale Taunusstein  
Aarstr. 144 A, 65232 Taunusstein-Hahn
  - RMV-Mobilitätsinfo RTV Idstein  
König-Adolf-Platz, 65510 Idstein
  - RMV-Mobilitätszentrale DADINA: Am Hauptbahnhof 20 A, 64293 Darmstadt
  - RMV-Vertriebsstelle DADINA Gemeindeverwaltung Erzhausen: Rodenseestraße 3,  
64390 Erzhausen
  - RMV-Vertriebsstelle DADINA Stadtbüro Weiterstadt: Darmstädter Str. 40, 64331  
Weiterstadt
  - RMV-Vertriebsstelle DADINA Rathaus Griesheim: Wilhelm-Leuschner-Straße 75,  
64347 Griesheim
  - RMV-Vertriebsstelle DADINA Stadthaus Pfungstadt: Kirchstraße 12-14, 64319  
Pfungstadt
  - RMV-Vertriebsstelle DADINA Stadtverwaltung Babenhausen: Marktplatz 2, 64832  
Babenhausen
  - RMV-Mobilitätszentrale Groß-Gerau, Jahnstr. 1, 64521 Groß-Gerau
  - Registrierungsstelle Bürgerbüro Stadt Kelsterbach, Mörfelder Landstr. 33, 65451  
Kelsterbach
  - MTV Mobilitätszentrale Hofheim, Am Untertor 6, 65719 Hofheim am Taunus
  - HEAG mobilo Kundenzentrum am Luisenplatz 6, 64283 Darmstadt
  - Registrierungsstellen sowie Verkaufsstellen für den Verkauf von Guthaben im Gebiet  
der kvqOF finden sie auf <https://www.kvqOF-hopper.de/>
3. Bei der Registrierung für die Vermittlung von On-Demand-Services über die Apps, hat der Kunde nachfolgende Angaben wahrheitsgemäß mitzuteilen:
- Vor-, und Nachname
  - E-Mail-Adresse
  - Mobiltelefonnummer
  - bei Auswahl von PayPal, die erforderlichen Zugangsdaten
  - bei Auswahl des Kreditkartenzahlverfahren, die Kreditkartendaten
  - bei ausschließlicher Registrierung für die telefonische Buchung, die postalische  
Adresse (Straße, Hausnummer, PLZ, Ort)

Der Kunde ist verpflichtet, seine bei der Registrierung angegebenen persönlichen Daten bei Veränderungen jederzeit zu aktualisieren. Das gilt insbesondere für E-Mail-Adresse und Mobiltelefonnummer.

Falls der Kunde den begründeten Verdacht hat, dass ein Missbrauch seiner Zugangsdaten vorliegt, hat er die rms GmbH bzw. den RMV über das RMV-Servicetelefon (<https://www.rmv.de/c/de/service/kontakt/rmv-servicetelefon>) zu benachrichtigen. Jeder Kunde trägt die verschuldensabhängige Verantwortung für seine Aktivitäten bei der Nutzung. Bis zum Eingang der Meldung haftet der Kunde, der den Missbrauch schuldhaft ermöglicht hat, für die bis dahin entstandenen Forderungen.

4. Um eine telefonische Buchung durchführen zu können, muss der Kunde sich gegenüber einem Servicemitarbeiter mit seinem Namen und der Telefonnummer identifizieren.

## 6. Buchung von Fahrten

1. Für die Buchung der kostenpflichtigen On-Demand-Verkehrsleistungen sind durch den Kunden folgende weitere Daten zur Fahrt in die hierfür vorgesehene Maske der On-Demand-Apps einzugeben:

- Datum
- Abfahrts- oder Ankunftszeit
- Startort  
(sofern der Kunde die automatische Standorterkennung aktiviert hat, erkennt die App diesen selbstständig)
- Zielort
- vorhandene, nutzbare RMV-Fahrkarten  
(Hinweis: Der Kauf von RMV-Fahrkarten ist weder in den On-Demand-Apps, noch telefonisch, noch im Fahrzeug möglich)
- Vorliegen eines Schwerbehindertenausweises
- Besonderheiten wie Rollstuhl, Gepäck, Kindersitz etc.
- Mitfahrer
- Eingabe des Coupon-Codes, Guthaben-Codes (App-Menüpunkt „Aktionscodes“)

Die Suche und Auswahl der bevorzugten Fahrmöglichkeit erfolgt in den On-Demand-Apps, die für die Buchung notwendigen Daten werden anschließend an den Bereich Vertriebsdienstleistungen der rms GmbH (VDL) übertragen.

2. Der Kunde hat die Möglichkeit, ein barrierefreies Fahrzeug zu buchen, soweit dieses lokal verfügbar ist. Die Verfügbarkeit/Nicht-Verfügbarkeit wird in den On-Demand-Apps 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 mobilitätseingeschränkter Fahrgästen vorbehalten. Weitere Details sind den Besonderen Beförderungsbedingungen, § 7, und den Besonderen Tarifbestimmungen, § 3, zu entnehmen.
3. Darüber hinaus hat der Kunde die Möglichkeit, ein Fahrzeug mit Kindersitz (bis 36 kg) zu buchen, soweit dieses lokal verfügbar ist. Die Verfügbarkeit/Nicht-Verfügbarkeit wird in den On-Demand-Apps nach Auswahl des Optionsfeldes „Kindersitz“, angezeigt. Bei der telefonischen Buchung besteht ebenfalls die Möglichkeit ein Fahrzeug mit Kindersitz zu buchen.

4. Nach Eingabe der Daten zur Fahrtbuchung in die On-Demand-Apps werden dem Kunden anschließend die buchbaren Fahrtmöglichkeiten angezeigt.
5. Nach Auswahl einer Fahrt und vor der verbindlichen Abgabe der Buchung erhält der Kunde sämtliche Buchungsdaten noch einmal in einem Bestätigungsfenster angezeigt.
6. Durch Anklicken der Schaltfläche „Kostenpflichtig buchen“ gibt der Kunde gegenüber dem Verkäufer ein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Kaufvertrages über eine Berechtigung zur Nutzung der ausgewählten Beförderungsdienstleistung (Nutzungsberechtigung) ab.
7. Nach Eingang seiner Buchung erhält der Kunde über die On-Demand-Apps unverzüglich eine Buchungsbestätigung und die genauen Angaben, wo er sich zu welchem Zeitpunkt für den Zustieg bereithalten muss. Die On-Demand-Apps unterstützen bei Bedarf und vorheriger Aktivierung der automatischen Standortdiensterkennung mit einem Fußwegrouting.
8. Bei einer telefonischen Buchung übernimmt der Servicemitarbeiter am Telefon die Eingabe der entsprechenden Daten in die Mobilitätsplattform und informiert den Kunden, ob und wann eine Fahrt stattfinden kann. Eine verbindliche Buchung erfolgt, auf Wunsch des Kunden, ebenfalls durch den Servicemitarbeiter. Soweit der Kunde in seinem Kundenkonto eine E-Mail-Adresse hinterlegt hat, erhält er zusätzlich zur mündlichen Bestätigung eine Buchungsbestätigung per E-Mail zur Information.
9. Mit Eingang der Buchungsbestätigung per E-Mail oder mit Hinterlegung der Buchungsbestätigung in den On-Demand-Apps kommt der Kaufvertrag wirksam zustande. Der Kunde verzichtet auf den Zugang der Annahmeerklärung (§ 151 BGB).
10. Mit Fahrtantritt kommt zwischen dem Kunden und dem befördernden Verkehrsunternehmen ein Beförderungsvertrag zustande.
11. Der Kunde muss die Fahrt persönlich antreten, die Nutzungsberechtigung ist nicht auf Dritte übertragbar.

## **7. Anerkennung von Schwerbehindertenausweisen**

1. Schwerbehindertenausweise werden im Rahmen ihrer Gültigkeit für den Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) auch bei RMV-On-Demand anerkannt. Hierdurch entfällt der Grundpreis. Zu zahlen ist lediglich der Komfortaufschlag und der Arbeitspreis.
2. Die Buchung einer Fahrt erfolgt im Übrigen entsprechend Ziffer 6.
3. Es gelten die Besondere Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen für On-Demand-Verkehre im Rhein-Main-Verkehrsverbund.  
(<https://www.rmv.de/c/de/fahrkarten/infos-regeln/on-demand-verkehre-befoerderung-und-tarif>)

## 8. Stornierung von Fahrten

1. Buchungen können durch den Verkäufer storniert werden. Bei vom der rms GmbH veranlassten Stornierung der Buchung, z. B. bei technischem Defekt, Unfall oder gravierenden Verkehrsbehinderungen durch Stau oder Witterungseinflüsse, fallen für den Kunden keine Kosten an, ggf. bereits erfolgte Zahlungen werden erstattet.
2. Für die Stornierung einer Buchung durch den Kunden gelten die folgenden Bedingungen:
  - Bei einer Buchung mit sofortigem Fahrtwunsch ist eine kostenlose Stornierung bis 60 Sekunden nach Betätigung des Buttons „Diese Fahrt buchen“, bzw. der telefonischen Buchungsbestätigung durch den Servicemitarbeiter, kostenfrei möglich.
  - Bei Vorausbuchungen oder Dauerbuchungen kann diese bis 60 Minuten vor Fahrtbeginn kostenfrei storniert werden. Die Stornierung kann entweder über die On-Demand-Apps erfolgen oder telefonisch, auf Wunsch des Kunden, durch einen Servicemitarbeiter ausgeführt werden.
3. Werden die Fristen zur Stornierung überschritten, kann die rms GmbH eine Stornogebühr i. H. v. 50 % des bei der Buchung angezeigten bzw. telefonisch mitgeteilten Fahrtpreises einbehalten.
4. Erscheint der Kunde nicht zu dem in den On-Demand-Apps oder telefonisch übermittelten Zeitpunkt am Startort, wird der volle Fahrtpreis erhoben. Es besteht für den Kunden kein Anspruch darauf, dass das Fahrzeug wartet oder der Fahrer Kontakt mit dem Kunden aufnimmt. Nach dreimaligem Nichtantritt einer Fahrt innerhalb von sechs Monaten, erfolgt die Sperrung des Kunden-Accounts.  
Wird die Fahrt vom Kunden oder seinen Mitfahrern vorzeitig abgebrochen, erfolgt keine Erstattung/Teilerstattung des geschuldeten Fahrtpreises.
5. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass für über die On-Demand-Apps gebuchte Fahrten kein gesetzliches Widerrufsrecht besteht (§ 312 Absatz 8 BGB).

## 9. Abrechnung und Zahlung

1. Das zu entrichtende Beförderungsentgelt wird in den On-Demand-Apps ermittelt und angezeigt bzw. bei telefonischer Buchung dem Fahrgast durch den Servicemitarbeiter mitgeteilt.
2. Der Kunde kann zwischen folgenden Zahlungsweisen wählen:  
Bei Nutzung der On-Demand-Apps:
  - PayPal
  - Abrechnung über Kreditkarte (Visa, MasterCard, American Express)
  - Kartenzahlung im Fahrzeug mit am europäischen Markt gängigen Bankkarten (auch Karte für Jugendgirokonto, Bezahlkarte für Geflüchtete), sofern dies für den jeweiligen On-Demand-Verkehr angeboten wird.
  - Guthaben, sofern dies vom Teilnehmer angeboten wird.

Bei telefonischer Buchung:

- Kartenzahlung im Fahrzeug mit am europäischen Markt gängigen Bankkarten (auch Karte für Jugendgirokonto, Bezahlkarte für Geflüchtete) und Kreditkarten (Visa, MasterCard, American Express), sofern dies für den jeweiligen On-Demand-Verkehr angeboten wird
- Guthaben, sofern dies vom Teilnehmer angeboten wird.

PayPal- und Kreditkartenzahlungen werden mit Zustandekommen des Kaufvertrages über die Nutzungsberechtigung (siehe oben Ziffer 6.5. und 6.6) abgebucht.

Möchte ein Kunde seine Buchung mit Guthaben bezahlen, hat er zuvor ein ausreichend hohes Guthaben in seinem Kundenkonto in der App zu laden. Die Ladung erfolgt mit Hilfe von Gutschein-Codes, die in teilnehmenden Registrierungs- und Verkaufsstellen (vgl. Ziffer 5 Abs. 2) gekauft und in der App geladen werden können.

Gutschein-Codes sind ab Ladung in der App drei Jahre gültig; danach verfallen eventuell noch vorhandene (Rest-)Guthaben.

Eine Barauszahlung von Restguthabe ist vor Ablauf der Gültigkeit nicht möglich; aber es wäre die Verwendung von (Rest-)Guthaben in Kombination mit einer anderen Bezahlvariante möglich.

3. Bei Zahlung im Fahrzeug erfolgt die Abbuchung unmittelbar. Den Beleg über die Zahlung erhält der Kunde per E-Mail.
4. Für jede durchgeführte oder nicht rechtzeitig stornierte Fahrt wird dem Kunden im Anschluss eine Rechnung übersandt. Der Kunde hat jede Rechnung sorgfältig zu prüfen und etwaige Einwände innerhalb von sechs Wochen nach Erhalt der E-Mail gegenüber der rms GmbH (<https://www.rmv.de/c/de/service/kontakt/rmv-servicetelefon>) vorzubringen. Anderenfalls gilt die Rechnung als genehmigt und angenommen. Der Kunde wird in den Rechnungen auf diese Rechtsfolge nochmals ausdrücklich hingewiesen. Eine Übersicht der durch das/die Verkehrsunternehmen für den Kunden erbrachten On-Demand-Verkehrsleistungen wird dem Kunden im Anschluss an die durchgeführte Fahrt über die On-Demand-Apps zur Verfügung gestellt. In der Fahrthistorie kann der Kunde erkennen, welche Fahrten er getätigt bzw. ggf. storniert hat und welche diesbezüglichen Kosten angefallen sind.
5. Maßgeblich sind jeweils die am Tag der Buchung genannten Preise, die sich inklusive der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer verstehen.
6. Soweit der Einwand (siehe Ziffer 4) berechtigt ist und hierdurch ein Anspruch gegeben ist, wird dem Kunden der unberechtigt eingezogene Betrag erstattet, und zwar auf gleichem Weg, der zur Zahlung gewählt wurde.

## 10. Folgen bei Nichtzahlung

1. Der Kunde verpflichtet sich, den fälligen Rechnungsbetrag auf dem angegebenen Konto zum Abbuchungstermin bereitzuhalten und die Angaben im Sinne der Ziffer 5. Nr. 2. wahrheitsgemäß vorzuhalten. Der Verkäufer hat das Recht, das Benutzerkonto ohne vorherige Ankündigung sofort zu sperren, sofern
  - ein Abbuchungsbetrag mangels Kontodeckung nicht abgebucht werden kann
  - es zu einer sonstigen Störung des Vertragsverhältnisses kommt.
2. Der Verkäufer wird dem Kunden die Kontosperrung mitteilen, verbunden mit der Zahlungserinnerung und/oder gegebenenfalls der Aufforderung zur Datenänderung (siehe oben Ziffer 5 Nr. 2.). Textform (126 b BGB) ist hierbei ausreichend.
3. Mit Ausgleich der offenen Forderungen (Zahlungseingang) bzw. der Korrektur der wahrheitsgemäß vorzuhaltenden Daten wird die Kontosperrung aufgehoben. Die Kontosperrung wird ebenfalls aufgehoben, soweit der Kunde nachweist, dass er das Fehlschlagen der Abbuchung nicht zu vertreten hat.
4. Kosten, die dem Verkäufer infolge nicht gedeckter oder aufgelöster Konten entstehen, werden dem Kunden in Rechnung gestellt. Für jede Zahlungsaufforderung wird im Verzugsfall zudem eine Mahngebühr in Höhe von 1,30 € erhoben. Das schließt eine Geltendmachung eines darüber hinaus gehenden Verzugschadens, insbesondere der weiteren Kosten einer Rechtsverfolgung nicht aus. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass kein oder ein wesentlich geringerer Aufwand entstanden ist.

## 11. Kündigung und Sperrung des Nutzerkontos

1. Der Verkäufer kann das Benutzerkonto endgültig sperren und den Vertrag kündigen, wenn der Kunde nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist die Leistung nicht beglichen hat oder die Eintreibung der Leistung nicht in einem angemessenen Zeitraum erfolgen konnte. Darüber hinaus besteht ein Recht zur außerordentlichen fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund. Wichtige Gründe sind z. B. bei Missbrauch der On-Demand-Apps sowie bei wiederholtem Nichterscheinen zu einer gebuchten, und nicht rechtzeitig stornierten Fahrt, gegeben. In diesem Fall wird das Kundenkonto dauerhaft gesperrt. Der Kunde kann in beiden Fällen weder die OnDemand@RMV-App noch die kvgOF-Hopper-App respektive Heinerliner-App nutzen.
2. Der Kunde ist berechtigt, das Nutzungsverhältnis für die On-Demand-Apps jederzeit ohne Angabe von Gründen zu kündigen. Die Kündigung erfolgt durch elektronische Löschung (Betätigung des Buttons „Benutzerkonto löschen“ in den On-Demand-Apps) oder auf Wunsch des Kunden durch einen Servicemitarbeiter der rms GmbH (<https://www.rmv.de/c/de/service/kontakt/rmv-servicetelefon>). Bis zur endgültigen Abwicklung der vertraglichen Beziehung nach einer Kündigung gelten diese AGB weiter. Offene Forderungen gegenüber den Kunden bleiben von der Kündigung unberührt.

## **12. Missbräuchliche Nutzung durch Dritte**

Stellt der Kunde die missbräuchliche Nutzung seines Kundenkontos fest, ist er verpflichtet, sich umgehend bei der rms GmbH (<https://www.rmv.de/c/de/service/kontakt/rmv-servicetelefon>) zu melden und bis zur Klärung seine Zahlungsinformationen zu entfernen, seinen Kundenkonto-Zugang bei dem RMV zu sperren oder durch den RMV sperren zu lassen. Ebenfalls ist es möglich, das Konto in einer Mobilitätszentrale sperren zu lassen.

## **13. Datenschutz**

Die Verarbeitung der im Rahmen der Registrierung in den OnDemand-Apps vom Kunden zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten erfolgt unter Beachtung der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) sowie des Hessischen Datenschutz- und Informationsfreiheitsgesetzes (HDSIG).

Für die Nutzung der OnDemand-Apps finden Sie die Datenschutzerklärung hier <https://www.rmv.de/c/de/rechtliche-hinweise/datenschutz/datenschutzgrundverordnung/rmv-on-demand> .

## **14. Kontaktdaten, Kundenservice**

Für Fragen zur On-Demand-Mobilität stehen das nachstehende Kundenportal <https://www.rmv.de/kundenanliegen> oder die Servicehotline des RMV (<https://www.rmv.de/c/de/service/kontakt/rmv-servicetelefon>) zur Verfügung.

Darüber hinaus kann für Fragen und Anliegen sowie Buchungen zu On-Demand-Services im Gebiet der kvGOF auch das Servicetelefon der kvGOF (06074/69669066) genutzt werden bzw. im Gebiet der HEAG mobilo deren Servicetelefon (06151/7094000).

## **15. Gewährleistung**

1. Die Ansprüche bei Sach- und Rechtsmängeln der Apps richten sich nach §§ 523, 524 BGB.
2. Der Verkäufer übernimmt im Rahmen dieser AGB keine Gewährleistung für Verkehrsleistungen.

## **16. Rechtswahl/Sprache**

Es gilt für die Vertragsbeziehung ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechtes (CSIG). Von dieser Regelung unberührt bleiben zwingende Bestimmungen des Staates, in dem der Fahrgast seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat. Kommunikations-, Verfahrens- und Gerichtssprache ist Deutsch.

## **17. Online-Streitbeilegungsplattform**

Die Online-Streitbeilegungsplattform der EU-Kommission steht unter dem folgenden Link zur Verfügung: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.