

# **Nutzungsbedingungen für die „RVM On-Demand“-App**

## **§ 1 Gegenstand**

Die Regionalverkehr Münsterland GmbH (im Folgenden „RVM“) betreibt unter dem Produktnamen „RVM On-Demand“ eine Buchungsplattform für einen bedarfsgesteuerten Verkehr mit Kraftfahrzeugen (nachfolgend On-Demand-Verkehr).

Die entsprechende Beförderungsleistung wird durch die RVM oder durch von ihr beauftragte Dritte erbracht. Der On-Demand-Verkehr ist verkehrlich und tariflich in den WestfalenTarif (im Folgenden „WT“) integriert. Eine Ausnahme bilden die SchulwegMonatsTickets, auch SchulträgerTickets genannt, welche im On-Demand-Verkehr nicht anerkannt werden.

Diese Nutzungsbedingungen gelten für alle Rechtsbeziehungen im Zusammenhang mit der Bereitstellung und Nutzung der Buchungsplattform. Die Buchungsplattform beinhaltet sowohl die Nutzung der App „RVM On-Demand“ als auch telefonische Fahrtanfragen/Buchungen. Die über die Buchungsplattform gebuchten Beförderungsleistungen des On-Demand-Verkehrs unterliegen den Tarif- und Beförderungsbedingungen des WT. Die jeweils aktuellen sind auf <https://www.westfalentarif.de/der-westfalentarif/befoerederungsbedingungen-tarifbestimmungen/> einzusehen.

## **§ 2 Registrierung**

Voraussetzung für die Nutzung der Buchungsplattform für den On-Demand-Verkehr ist zunächst die Installation der von der ioki GmbH im Google Play Store und im Apple App Store kostenfrei zum Download angebotenen RVM On-Demand -Applikation („App“) auf einem mobilen Endgerät und die darüber erfolgende einmalige Registrierung als NutzerIn (Anlegen eines Kundenkontos). Die die App nutzende Person gibt hierzu folgende Daten an:

- Name
- E-Mail-Adresse
- Handynummer

Ein Ticketverkauf findet in der RVM On-Demand-App nicht statt. Tickets können beispielsweise in der BuBiM-App (im Google Play Store und im Apple App Store kostenfrei zum Download angeboten) erworben werden. Hierfür ist eine separate, einmalige Registrierung nötig. NutzerInnen sind verpflichtet, die für die Vertragsbeziehung wesentlichen Daten (insbesondere Kontaktdaten) bei Änderungen unverzüglich in ihrem persönlichen Login-Bereich entsprechend zu ändern. Kommen NutzerInnen ihrer Informationspflicht nicht nach, ist die RVM bzw. von ihr eingesetzte Dienstleister berechtigt, den Kunden mit den dadurch entstehenden Mehraufwendungen zu belasten.

### **§ 3 Buchung von Fahrten des On-Demand-Verkehrs über die Buchungsplattform**

Nach erfolgter Erstregistrierung (siehe § 2) ist die die App nutzende Person für das Stellen von Fahrtenanfragen sowie deren Buchung freigeschaltet. Über die App können jetzt unter Angabe von gewünschtem Start- und Zielpunkt sowie der gewünschten Abfahrts- oder Ankunftszeit unverbindliche Fahrtenanfragen gestellt werden. Alternativ kann die die App nutzende Person in der App die Nutzung eigener Standortdaten (Geolocation) freigeben, die dann automatisch bei Fahrtenanfragen als Startpunkt vorgeschlagen werden. Ein Überschreiben dieses Vorschlags ist jederzeit möglich. Auch kann die einmal freigegebene Nutzung der Standortabfragen jederzeit in der App abgeschaltet werden. Nach Eingabe und Bestätigung der gewünschten Fahrtdaten wird über das Hintergrundsystem der Buchungsplattform unter Berücksichtigung der aktuell zur Verfügung stehenden Platzkapazitäten ein konkreter Fahrtvorschlag unter Nennung folgender Parameter unterbreitet und der die App nutzenden Person angezeigt:

- voraussichtliche Abholzeit (Zeitfenster)
- voraussichtliche Ankunftszeit (Zeitfenster)
- voraussichtliche Fahrzeit
- voraussichtliche Wegstrecke
- Weg vom Standort zum Abholort (auf einer Karte visualisiert)
- Weg vom Abholort zum Ankunftsort (Fahrweg, auf einer Karte visualisiert)
- Weg vom Ankunftsort zum Zielort (auf einer Karte visualisiert)
- Zeitraum für die Gültigkeit des Angebots

Dieser Fahrtvorschlag kann von der die App nutzenden Person innerhalb eines angezeigten Zeitraums über einen Auswahlknopf bestätigt werden. In diesem Fall wird aus dem Fahrtangebot eine verbindliche Buchung der Fahrt und über die App wird der vierstellige Berechtigungscode für diese Fahrt angezeigt. Der Vertragsabschluss kommt mit der RVM zustande. Wird der über die App angezeigte Fahrtvorschlag nicht innerhalb von 90 Sekunden angenommen, verfällt der Fahrtvorschlag ohne dass hierfür Kosten entstehen. Die die App nutzende Person kann einen Fahrtvorschlag auch kostenlos stornieren. Ein Fahrtvorschlag wird jedoch nur dann erzeugt und angezeigt, wenn die über die Buchungsplattform prognostizierte Abfahrt- oder Ankunftszeit nicht mehr als 90 Minuten von der von der die App nutzenden Person gewünschten Abfahrt- oder Ankunftszeit entfernt liegt und es keine alternativen ÖPNV Angebote in räumlicher und zeitlicher Nähe zu den angefragten Parametern gibt. Ist dies in Abhängigkeit zur aktuellen Buchungslage nicht möglich, wird dies über die App angezeigt.

Die zu befördernde Person erklärt sich damit einverstanden, dass das Fahrpersonal sie im Falle einer Verspätung oder eines Nichterscheins unter der in der App hinterlegten Telefonnummer kontaktieren darf. Darüber hinaus ist sie damit einverstanden, dass systemseitig noch weitere Fahrten anderer NutzerInnen zur gebuchten Fahrt dazu gebucht werden können. Dadurch kann sich die berechnete Ankunftszeit um maximal 15 Minuten verschieben (exkl. Verspätungen). Das 5-minütige Zeitfenster zur Abholung bleibt unverändert.

## **§ 4 Beförderungsvertrag und Fahrpreis**

Für das Herunterladen sowie die Nutzung der App werden keine Kosten / Gebühren erhoben. Die die App nutzende Person trägt die aus der Nutzung der App entstehenden Verbindungskosten selbst. Mit Bestätigung des durch die Buchungsplattform unterbreiteten Fahrtvorschlags kommt zwischen der die App nutzenden Person und der RVM ein Beförderungsvertrag über die Beförderungsleistung entsprechend der vorausgegangenen Buchung zustande. Das erfolgreiche Zustandekommen des Beförderungsvertrags wird durch den vierstelligen Berechtigungscode für die Fahrt angezeigt. Die die App nutzende Person schuldet gegenüber der RVM den entsprechend des WT anfallenden Fahrpreis. Bei Einstieg in das Fahrzeug müssen alle Fahrgäste den Berechtigungscode vorweisen (mündlich oder optisch) oder den Namen der buchenden Person nennen sowie bei angegebener Nutzung einer WT-Fahrkarte

diese im Original vorzeigen. Beides hat unaufgefordert zu erfolgen. Das Fahrpersonal ist berechtigt, die Fahrkarte zur genauen Prüfung anzusehen und anzufassen. Der Fahrgast ist für den Prüfvorgang zur Herausgabe der Fahrkarte verpflichtet.

Unentgeltliche Beförderung schwerbehinderter Fahrgäste:

Schwerbehindertenausweise werden im Rahmen einer möglichen Gültigkeit für den Nahverkehr auch auf den On-Demand-Verkehr anerkannt.

## **§ 5 Bezahlung**

Eine Bezahlung findet in der RVM On-Demand -App nicht statt. Tickets können beispielsweise in der BuBiM-App (im Google Play Store und im Apple App Store kostenfrei zum Download angeboten) erworben werden.

## **§ 6 Nichtausführung einer Buchung / Stornierung einer Buchung**

Alle über die Buchungsplattform vorgenommenen Fahrtbuchungen können durch die die App nutzende Person über die App kostenfrei storniert werden. Die RVM behält sich das Recht vor, Kundenaccounts, die eine hohe Anzahl kurzfristiger Stornierungen (<10 Minuten vor Fahrtantritt) aufweisen, zeitweise zu sperren.

Alle über die Buchungsplattform vorgenommenen Fahrtbuchungen können jederzeit auch durch die RVM storniert werden. Dies kann z.B. bei technischem Defekt, Unfall oder gravierenden Verkehrsbehinderungen durch Stau oder Witterungseinflüsse der Fall sein. Der die App nutzenden Person werden in diesem Fall keine No-Show-Vermerke angelastet.

Zur Gewährleistung einer möglichst hohen Verfügbarkeit des Angebotes behält sich die RVM ausdrücklich vor, Personen, die mehrfach wiederholt nicht zur in der App angegebenen Abfahrtszeit am Abholort erscheinen, mindestens vorübergehend von der Nutzung der Buchungsplattform auszuschließen.

## **§ 7 Löschung / Sperrung des Kundenkontos**

Die die App nutzende Person kann das mit der Registrierung eingerichtete Kundenkonto jederzeit durch Anklicken der entsprechenden Schaltfläche unter den Kontoinformationen löschen. Alternativ kann die Löschung auch durch Erklärung in Textform per E-Mail an [od.support@rvm-online.de](mailto:od.support@rvm-online.de) erfolgen. Bei

missbräuchlicher Verwendung des von der die RVM On-Demand-App nutzenden Person genutzten Kundenkontos kann die RVM das Kundenkonto vorübergehend oder dauerhaft deaktivieren. Dies erfolgt insbesondere bei wiederholten oder einzelnen gravierenden Verstößen gegen die Tarif- und Beförderungsbedingungen des WT sowie die Nutzungsbedingungen der RVM On-Demand-App.

## **§ 8 Änderungen von App, Service und Nutzungsbedingungen**

Die RVM ist auch ohne Zustimmung der die App nutzenden Person berechtigt, die Buchungsplattform, die App oder den Service nach Ermessen in jeglicher Form zu verändern, insbesondere im Hinblick auf Weiterentwicklung, Verbesserung oder Fehlerbehebung von App und Service. Die RVM ist ebenso berechtigt, ab einem beliebigen Zeitpunkt die App nicht mehr anzubieten und den Service einschließlich des Verkehrs ganz oder teilweise einzustellen; eine Kündigung gegenüber dem Kunden ist hierzu nicht erforderlich. Die RVM informiert die die App nutzende Person hierüber in Textform.

## **§ 9 Haftung**

Die Haftung der RVM im Zusammenhang mit der Erbringung und Nutzung des ioki-Angebots einschließlich des Zugriffs auf die dazu bereitgestellten Anwendungen, Webseiten und Inhalte, mit Ausnahme der Haftung bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit des Kunden, ist auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit der RVM oder seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beschränkt, soweit Schäden nicht durch abgeschlossene Versicherungen abgedeckt sind. Hiervon unberührt bleibt die Haftung der RVM bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, sowie eine etwaige Haftung der RVM nach dem Produkthaftungsgesetz. Sofern die RVM in ihren Allgemeinen und / oder Besonderen Beförderungsbedingungen oder Nutzungsbedingungen abweichende Haftungsregelungen getroffen hat, gelten diese.

## **§ 10 Ergänzende Beförderungsbedingungen**

Es gelten die Beförderungsbedingungen des Westfalentarifs, einzusehen unter <https://www.westfalentarif.de/der-westfalentarif/befoerederungsbedingungen-tarifbestimmungen/>. Ergänzend hierzu gelten insbesondere folgende Einschränkungen:

- Tiere (ausgenommen Führhunde), sind von der Beförderung ausgeschlossen, sofern sie nicht in geeigneten Transportboxen mitgeführt werden.
- Für die Beförderung von Kleinkindern hält die RVM in den meisten Fahrzeugen einen Kindersitz für Kinder ab neun Monaten sowie zwei Sitzerrhöhungen für Kinder ab drei Jahren vor. Sollten diese Kapazitäten nicht ausreichen, ist die zu befördernde Person selbst dafür verantwortlich, weitere geeignete Sitzmöglichkeiten mitzuführen. Kinder unter neun Monaten dürfen ausschließlich in dafür vorgesehen Sitzschalen befördert werden. Auch diese müssen von der zu befördernden Person selbst mitgeführt werden.  
Die RVM behält sich das Recht vor, bei Bedarf Fahrzeuge ohne die genannte Ausstattung einzusetzen. Ist eine Beförderung dadurch nicht möglich, können die Kosten für etwaige Ersatztransportleistungen bei der RVM in angemessener Höhe geltend gemacht werden, wenn diese für die gebuchte Strecke nachgewiesen werden können.
- Die Mitnahme von Fahrrädern ist ausgeschlossen. Zusammenklappbare E-Roller dürfen kostenfrei befördert werden, sofern diese verkehrssicher verstaut werden können.

## **§ 11 Datenschutz**

Informationen zum Datenschutz sind der Datenschutzerklärung zu dieser App zu entnehmen. Kontaktdaten der Datenschutzbeauftragten: Regionalverkehr Münsterland GmbH, Datenschutzbeauftragter, Krögerweg 11, 48155 Münster; E-Mail: datenschutz@wvg-online.de

## **§ 12 Schlussbestimmungen**

Es gilt deutsches Recht. Mündliche Nebenabsprachen bestehen nicht. Die RVM ist jederzeit berechtigt die vorliegenden Nutzungsbedingungen zu ändern. Die RVM informiert den Kunden hierüber mit Hilfe der App. Eine Weiternutzung der Buchungsplattform ist gekoppelt an die Zustimmung der die App nutzende Person zu den geänderten Nutzungsbedingungen.