

Allgemeine Bedingungen

für die Nutzung der Buchungsplattform und der App des On-Demand-Mobilitätsdienstes „RUFus“ der Neubrandenburger Verkehrsbetriebe GmbH

gültig ab 01.06.2025

1. Gegenstand/Allgemeines

- (1) Die Neubrandenburger Verkehrsbetriebe GmbH (nachfolgend „NVB“ genannt) bietet unter der Marke „RUFus“ eine Buchungsplattform (unter der Internetseite www.neu-sw.de/rufus) sowie eine App für einen gebündelten Bedarfsverkehr mit Kraftfahrzeugen (On-Demand-Mobilität, kurz On-De-Mo) an. Die Beförderungsleistungen werden direkt durch die NVB erbracht. Der On-De-Mo-Verkehr ist vollständig in das Verkehrs- und Tarifsysteem der NVB integriert.
- (2) Diese Nutzungsbedingungen regeln sämtliche Rechtsbeziehungen, die im Zusammenhang mit der Nutzung der Buchungsplattform oder der App stehen. Die über die Plattform/App gebuchten Beförderungsleistungen unterliegen den Tarifbestimmungen der NVB (Besondere Tarifbestimmungen für den On-Demand-Verkehr „RUFus“ in Neubrandenburg), welche in ihrer jeweils aktuellen Fassung unter www.neu-sw.de/rufus eingesehen werden können.
- (3) Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

2. Registrierung/Erforderliche Angaben

- (1) Um die App nutzen zu können, ist zunächst die kostenfreie Installation der „RUFus“-App erforderlich, die im Google Play Store und im Apple App Store verfügbar ist. Das Herunterladen und die Nutzung der App sind kostenlos. Alle anfallenden Verbindungskosten trägt der Nutzer eigenständig.
- (2) Nach der Installation der App oder alternativ dem Aufrufen der Buchungsplattform erfolgt die einmalige Registrierung durch die Erstellung eines Kundenkontos. Dabei ist die Eingabe des Namens, der E-Mail-Adresse und der Handynummer des Nutzers erforderlich.
- (3) Spätestens bei der ersten Buchung einer Fahrt ist vom Nutzer die gewünschte Zahlungsmethode (SEPA-Lastschrift, Kreditkarte, PayPal) anzugeben. Abhängig von der gewählten Zahlungsart können zusätzliche Informationen erforderlich sein, wie z. B. die vollständige Anschrift und das Geburtsdatum. Bei der Wahl der Kreditkartenzahlung sind die Kreditkartendaten anzugeben, bei SEPA-Lastschriftzahlung die Kontoverbindung mit IBAN.
- (4) Nutzer sind verpflichtet, sämtliche für das Vertragsverhältnis relevanten Daten (insbesondere Adresse und Zahlungsart) bei Änderungen unverzüglich im persönlichen Login-Bereich zu aktualisieren. Kommt der Nutzer dieser Pflicht nicht nach, sind die NVB oder von ihr beauftragte Dienstleister berechtigt, die entstehenden Mehraufwendungen in Rechnung zu stellen.

3. Buchung von Fahrten

- (1) Nach der erfolgreichen Erstregistrierung (siehe Ziffer 2) wird der Nutzer für das Stellen von Fahrtanfragen und die Buchung von Fahrten freigeschaltet.
- (2) Über das Buchungsportal/die App können Fahrtanfragen unverbindlich gestellt werden, indem der gewünschte Start- und Zielpunkt sowie die Abfahrts- oder Ankunftszeit eingegeben werden. Alternativ kann der Nutzer die Verwendung der Geolokalisierung aktivieren, wodurch der aktuelle Standort automatisch als Startpunkt vorgeschlagen wird. Dieser Vorschlag kann jederzeit

überschrieben werden, und die Nutzung der Standortdaten kann jederzeit in den Einstellungen deaktiviert werden.

- (3) Nach der Eingabe und Bestätigung der gewünschten Fahrtdaten durch den Nutzer erstellt das Hintergrundsystem der Buchungsplattform beziehungsweise der App einen konkreten Fahrtvorschlag, der auf den verfügbaren Platzkapazitäten basiert. Der Vorschlag enthält folgende Informationen:
 - voraussichtliche Abholzeit (Zeitfenster),
 - voraussichtliche Ankunftszeit (Zeitfenster),
 - voraussichtliche Fahrzeit,
 - voraussichtliche Wegstrecke,
 - Weg vom Standort zum Abholort (als Karte visualisiert),
 - Weg vom Abholort zum Ankunftsort (Fahrweg, als Karte visualisiert),
 - Weg vom Ankunftsort zum Zielort (als Karte visualisiert),
 - Zeitraum, in dem das Angebot gültig ist,
 - Fahrpreis.
- (4) Der Fahrtvorschlag kann innerhalb des angezeigten Zeitraums durch Drücken eines Auswahlknopfs bestätigt werden. Durch die Bestätigung wird das Fahrtangebot zu einer verbindlichen Buchung, und der Nutzer erhält einen vierstelligen Berechtigungscode für die gebuchte Fahrt. Mit der Bestätigung des Vorschlages kommt der Beförderungsvertrag mit der NVB zustande, und der Fahrpreis wird sofort fällig.
- (5) Wird der Fahrtvorschlag nicht innerhalb von 60 Sekunden bestätigt, verfällt dieser ohne zusätzliche Kosten. Innerhalb der 60-Sekunden-Frist kann der Vorschlag aktiv kostenlos storniert werden. Ein Fahrtvorschlag wird jedoch nur dann erstellt und angezeigt, wenn die prognostizierte Abfahrts- oder Ankunftszeit maximal 30 Minuten von der gewünschten Zeit abweicht. Ist dies aufgrund der aktuellen Buchungslage nicht möglich, wird dies dem Nutzer entsprechend angezeigt.

4. Nachweis von Ermäßigungen

Zur Freischaltung von Ermäßigungen (insbesondere Schwerbehinderte, Ehrenamtskarte) ist eine einmalige elektronische Vorlage des jeweiligen Nachweises (z. B. Ausweis, Wertmarke) per E-Mail an die Servicestelle erforderlich. Die Freischaltung erfolgt entsprechend der Gültigkeitsdauer der Wertmarke und wird in der Buchungsplattform/App durch die NVB hinterlegt.

5. Bezahlung

- (1) Die Zahlungsabwicklung erfolgt über den E-Payment-Service von LogPay Financial Services GmbH (im Folgenden „LogPay“ genannt), an welche die NVB sämtliche Entgeltforderungen abtritt. LogPay führt den Forderungseinzug im eigenen Namen durch.
- (2) Die Bezahlung gebuchter Fahrten erfolgt ausschließlich elektronisch über das Buchungsportal beziehungsweise die App. Barzahlungen oder Zahlungen per elektronischem Zahlengerät beim Fahrpersonal sind nicht möglich.

6. Zahlungsmethoden und Abrechnung

- (1) Nutzer können zwischen den Zahlungsmethoden SEPA-Lastschriftverfahren, Kreditkarte (Visa, MasterCard, American Express), PayPal oder Guthabenkonto wählen.
- (2) Zur Verwendung der Zahlungsmethode über ein Guthabenkonto kann ein Guthaben in der Mobilitätszentrale Neubrandenburg und im Kundenzentrum der Neubrandenburger Stadtwerke GmbH (Marien Carreé) erworben und dem Kundenkonto gutgeschrieben werden.

7. Löschung und Sperrung des Kundenkontos

- (1) Das Kundenkonto kann durch den Nutzer jederzeit über das Buchungsportal/die App oder per E-Mail gelöscht werden. Noch vorhandene Guthaben werden in diesem Fall auf ein vom Nutzer angegebenes Konto erstattet. Bei Löschung ist die Erstattung zusätzlich per E-Mail zu beantragen.
- (2) Bei wiederholten Verstößen gegen Regelungen der Tarifbestimmungen, Beförderungsbedingungen oder dieser Nutzungsbedingungen der NVB ist diese berechtigt, das Konto des Nutzers vorübergehend oder dauerhaft zu deaktivieren. Etwaige Guthaben werden in diesem Fall auf ein vom Nutzer angegebenes Konto erstattet.

8. Änderungen an Buchungsportal/App, Service und Nutzungsbedingungen

- (1) Die NVB behält sich das Recht vor, App, Service und Buchungsplattform zu verändern, weiterzuentwickeln oder einzustellen. Die NVB ist berechtigt, den Service jederzeit ohne Kündigung einzustellen. In diesem Fall werden noch gültige Guthaben erstattet. Die Einstellung des Services werden dem Nutzer mitgeteilt.
- (2) Anpassungen dieser Bedingungen sind NVB jederzeit möglich. Die Anpassung wird wirksam, wenn NVB dem Nutzer die Anpassung in Textform oder über das Buchungsportal/die App mitteilt und der Nutzer den Änderungen durch die Weiternutzung zustimmt. Sofern der Nutzer den Änderungen nicht zustimmen möchte, ist er verpflichtet, das Kundenkonto zu löschen.

9. Haftung

- (1) Die Haftung der NVB sowie ihrer Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen für schuldhaft verursachte Schäden ist ausgeschlossen, soweit der Schaden nicht durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit herbeigeführt wurde; dies gilt nicht bei
 - a) Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,
 - b) der schuldhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten.
- (2) Im Falle einer Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, welche nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht, beschränkt sich die Haftung auf den Schaden, den die NVB bei Abschluss des Vertrages als mögliche Folge der Vertragsverletzung vorausgesehen hat oder unter Berücksichtigung der Umstände, die sie kannte oder kennen musste, hätte voraussehen müssen. Gleiches gilt bei grob fahrlässigem Verhalten einfacher Erfüllungsgehilfen (nicht leitende Angestellte) außerhalb des Bereichs der wesentlichen Vertragspflichten sowie der Lebens-, Körper- oder Gesundheitsschäden.
- (3) Abweichende Haftungsregelungen in den Beförderungsbedingungen oder Tarifbestimmungen der NVB bleiben unberührt.

10. Datenschutz:

Datenschutzrechtliche Hinweise finden Sie unter:

www.neu-sw.de/rufus

11. Verbraucherstreitbeilegung

Zur Beilegung von Streitigkeiten, die Verbraucherverträge im Bereich des Öffentlichen Personennahverkehrs betreffen, kann ein Schlichtungsverfahren bei der söp Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personennahverkehr e.V. beantragt werden. Voraussetzung dafür ist, dass der Verbraucherservice unseres Unternehmens angerufen und keine beidseitig zufriedenstellende Lösung gefunden wurde.

Anschrift der Schlichtungsstelle:

Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.

Fasanenstraße 81

10623 Berlin

E-Mail: kontakt@sruv.de

Webseite: <https://www.schlichtung-reise-und-verkehr.de/>

Telefon: 030 6449933-0

12. Schlussbestimmungen

(1) Auf den Vertrag findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung.

(2) Gerichtsstand für alle Streitigkeiten ist Neubrandenburg.