

# **Allgemeine Geschäftsbedingungen On-Demand-Verkehre im Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV On-Demand)**

Gültig seit 27.06.2022  
(Stand:27.06.2022)

## **1. Allgemeiner Geltungsbereich**

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für die Nutzung der smart-phonebasierten Mobilitätsplattform RMV On-Demand im Rahmen des Förderprojekts „OnDeMo FRM“. Die Mobilitätsplattform vermittelt sowohl die Buchung als auch die Abrechnung und Bezahlung von RMV On-Demand-Services der beteiligten Projektpartner. Partner des Förderprojekts „OnDeMo FRM“ sind die Rhein-Main-Verkehrsverbund GmbH (RMV), die traffiQ Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH (traffiQ), die Kreisverkehrsgesellschaft Offenbach mbH (kvgOF), die Main-Taunus-Verkehrsgesellschaft mbH (MTV), die Lokale Nahverkehrsgesellschaft mbH Kreis Groß-Gerau, der Stadtlinienerverkehr Limburg a.d. Lahn, die DADINA – Darmstadt-Dieburg Nahverkehrsorganisation, die Hanauer Straßenbahn GmbH sowie die Rheingau-Taunus-Verkehrsgesellschaft mbH (im Folgenden gemeinsam **Partner** genannt).
2. Die Nutzung der Mobilitätsplattform durch den Kunden kann sowohl über die zentrale RMV-On-Demand-App als auch, über die lokale kvgOF-Hopper-App, erfolgen.

Soweit Kunden die On-Demand-Services nicht über die RMV-On-Demand-App, sondern über die kvgOF-Hopper-App nutzen, ist zu beachten, dass über die kvgOF-Hopper-App nur On-Demand-Services im Gebiet der Kreisverkehrsgesellschaft Offenbach (kvgOF) in Anspruch genommen werden können.

Soweit Regelungen dieser AGB beide Apps betreffen, wird in der Folge von **On-Demand-Apps** gesprochen.

Neben der Nutzung der On-Demand-Apps besteht für alle Kunden die Möglichkeit einer telefonischen Buchung von

- On-Demand-Services im Gebiet des RMV und der Partner über das RMV Servicetelefon (<https://www.rmv.de/c/de/service/kontakt/rmv-servicetelefon>) bzw.
- On-Demand-Services im Gebiet der kvgOF über das Servicetelefon der kvgOF (06074/69669066).

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

3. Der RMV ist von den Partnern für die Vermittlung von On-Demand-Services im gesamten Verbreitungsgebiet bevollmächtigt und die Partner des Förderprojektes sind ihrerseits von den, die On-Demand-Verkehre jeweils durchführenden Verkehrsunternehmen, bevollmächtigt. Die Rechnungen für die durch die Mobilitätsplattform vermittelten On-Demand-Verkehrsleistungen werden durch das jeweilige Verkehrsunternehmen gestellt und den Kunden über die Mobilitätsplattform zur Verfügung gestellt. Die Verkehrsunternehmen bedienen sich dabei eines Zahlungsdienstleisters, der die für Rechnungen und Bezahlungen erforderlichen Daten über die Mobilitätsplattform zur Verfügung gestellt bekommt.
4. Zusätzlich zu diesen AGB gelten die Besonderen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen für On-Demand-Verkehre im RMV und soweit eCoupons eingelöst werden, die RMV Nutzungsbedingungen Couponing. Die jeweils aktuellen Fassungen stehen den Kunden auch auf den Internetseiten der Partner zur Verfügung.

## **2. Änderungen**

1. Der RMV und die übrigen Partner behalten sich das Recht vor, Änderungen oder Ergänzungen der AGB oder sonstiger in den Programmunterlagen beschriebener Abläufe für RMV On-Demand 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 Programmzusammensetzung, -gewährung und/oder der Verkehrsleistung oder deren Abrechnung erforderlich ist. Ebenso behalten sich der RMV und die übrigen Partner Änderungen vor, soweit diese durch Vorgaben des Fördermittelgebers erforderlich werden. 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 RMV den Kunden bei der Bekanntgabe der Änderung besonders hinweisen. Der Kunde muss den Widerspruch innerhalb von sechs Wochen nach Zugang der Bekanntgabe der Änderungen an den RMV absenden.

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

1. Die RMV-On-Demand-App und die kvgOF-Hopper-App kann im jeweiligen Umfang der Vorhaltung durch den RMV bzw. durch die kvgOF über die gängigen Download-Plattformen (z. B. Google Play Store, Apple App-Store) heruntergeladen und genutzt werden. Der RMV schuldet die unentgeltliche Nutzung nur im Rahmen der vom RMV 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 RMV-On-Demand-App schließt der Kunde einen Gebrauchsüberlassungsvertrag mit dem RMV, mit der Bestätigung zum Download der kvgOF-Hopper-App einen Gebrauchsüberlassungsvertrag mit der kvgOF ab.

Jede von den Nutzungsbedingungen abweichende sachfremde Nutzung, Änderung und/oder Modifizierung der RMV-On-Demand-App und der kvgOF-Hopper-App ist nicht gestattet. Insoweit ist der Kunde auch nicht berechtigt, das ihm an dem in der RMV-On-Demand-App und der kvgOF-Hopper-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 App vor unbefugten Zugriffen Dritter zu schützen. Sollten die Zugangsdaten Dritten bekannt werden, hat der Kunde den RMV bzw. den jeweiligen Partner (LNO in Mobilitätszentralen) hierüber unverzüglich zu informieren.
3. Es besteht kein Anspruch auf eine dauerhafte Verfügbarkeit der Apps. Der RMV bzw. die kvgOF ist 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 Mobilitätsplattform 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.

Alternativ zur Registrierung der 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
- RMV-MobilitätsZentrale Frankfurt - Verkehrsinsel an der Hauptwache  
An der Hauptwache / Zeil 129, 60313 Frankfurt am Main

- RMV-MobilitätsZentrale Groß-Gerau  
Jahnstraße 1, 64521 Groß-Gerau
- RMV-MobilitätsZentrale Hanau  
Im Forum 2b, 63450 Hanau
- RMV-MobilitätsZentrale Limburg  
Bahnhofsplatz 2, 65549 Limburg a. d. Lahn
- RMV-MobilitätsInfo Taunusstein  
Erich-Kästner-Straße 3, 65232 Taunusstein-Hahn

Für die telefonische Buchung von On-Demand-Verkehrsleistungen im Gebiet der kvgOF über das Servicetelefon der kvgOF, erfolgt die Registrierung bei den auf <https://www.kvgof-hopper.de/> ausgewiesenen Registrierungsstellen.

2. Bei der Registrierung für die Vermittlung von On-Demand-Services über die Mobilitätsplattform, 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 den RMV über das RMV-Servicetelefon (<https://www.rmv.de/c/de/service/kontakt/rmv-servicetelefon>) bzw. die kvgOF bei Nutzung der kvgOF-Hopper-App umgehend per Mail ([kundenservice@kvgof-hopper.de](mailto:kundenservice@kvgof-hopper.de)) 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.

3. Nach erfolgreicher Registrierung erhält der Kunde seine persönliche Kunden-ID von der Registrierungsstelle oder kann sich diese über den Reiter „Konto“ in den On-Demand-Apps anzeigen lassen. Um eine telefonische Buchung durchführen zu können, muss der Kunde sich gegenüber einem Servicemitarbeiter mit seinem Namen und der Kunden-ID 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
  - Ggf. vorhandene RMV-Fahrkarte (Ja/Nein)  
(Der Kauf von RMV-Fahrkarten ist weder in den On-Demand-Apps, noch telefonisch, noch im Fahrzeug möglich)
  - Ggf. vorhandener und aktuell gültiger Schwerbehindertenausweis (Ja/Nein)
  - Ggf. Besonderheiten wie Rollstuhl, Gepäck etc.
  - Ggf. Mitfahrer
  - Ggf. Eingabe des Coupon-Codes (App-Menüpunkt „Promocodes“)
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 mobilitätseingeschränkten Fahrgästen vorbehalten. Weitere Details sind den Besonderen Beförderungsbedingungen, § 7, und den Besonderen Tarifbestimmungen, § 3, zu entnehmen.
  3. Nach Eingabe der Daten zur Fahrtbuchung in die On-Demand-Apps werden dem Kunden anschließend die buchbaren Fahrtmöglichkeiten angezeigt.
  4. Nach Auswahl einer Fahrt und vor der verbindlichen Abgabe der Buchung erhält der Kunde sämtliche Buchungsdaten noch einmal in einem Bestätigungsfenster angezeigt.
  5. Durch Anklicken der Schaltfläche „Fahrt buchen“ gibt der Kunde gegenüber dem befördernden Verkehrsunternehmen ein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Kaufvertrages über eine Berechtigung zur Nutzung der ausgewählten Beförderungsdienstleistung (**Nutzungsberechtigung**) ab.
  6. 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 Fußwegerouting.
  7. 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.
  8. 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).

9. Mit Fahrtantritt kommt zwischen dem Kunden und dem befördernden Verkehrsunternehmen ein Beförderungsvertrag zustande.  
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.

## **8. Stornierung von Fahrten**

1. Buchungen können durch den RMV und alle übrigen Partner storniert werden. Dies kann z. B. bei technischem Defekt, Unfall oder gravierenden Verkehrsbehinderungen durch Stau oder Witterungseinflüsse der Fall sein. Bei einer Stornierung der Buchung durch den RMV/Partner 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 „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 das On-Demand-Verkehrsunternehmen 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 Fahrpreises.

## 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 grundsätzlich 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)

Bei telefonischer Buchung:

- Kartenzahlung im Fahrzeug mit am europäischen Markt gängigen Bankkarten (auch Karte für Jugendgirokonto) und Kreditkarten (Visa, MasterCard, American Express).

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

4. Bei Zahlung im Fahrzeug erfolgt die Abbuchung unmittelbar. Den Beleg über die Zahlung erhält der Kunde per E-Mail.

5. 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 dem RMV (<https://www.rmv.de/c/de/service/kontakt/rmv-servicetelefon>) bzw. der kvgOF ([kundenservice@kvgoF-hopper.de](mailto:kundenservice@kvgoF-hopper.de)) bei Nutzung der kvgOF-Hopper-App 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.

6. Maßgeblich sind jeweils die am Tag der Buchung genannten Preise, die sich inklusive der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer verstehen.

7. 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 5.2. wahrheitsgemäß vorzuhalten. Das die Rechnung stellenden Verkehrsunternehmen (siehe oben Ziffer 1.2.) oder ein von ihm bevollmächtigter Partner 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. Das die Rechnung stellende Verkehrsunternehmen oder einer der bevollmächtigten Partner wird dem Kunden die Kontosperrung mitteilen, verbunden mit der Zahlungserinnerung und/oder gegebenenfalls der Aufforderung zur Datenänderung (siehe oben Ziffer 5.2.). 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 die Rechnung stellenden Verkehrsunternehmen infolge nicht gedeckter oder aufgelöster Konten entstehen, werden dem Kunden in Rechnung gestellt. Für jede schriftliche Zahlungsaufforderung wird im Verzugsfall zudem eine Mahngebühr von EUR 3,- erhoben. Das schließt eine Geltendmachung eines darüber hinausgehenden Verzugsschadens, 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. Das die Rechnung stellenden Verkehrsunternehmen bzw. einer der Partner 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.
2. Der RMV und seine Partner haben ebenfalls 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 nun weder die RMV-On-Demand-App noch die kvgOF-Hopper-App nutzen.
3. Der Kunde ist berechtigt, das Nutzungsverhältnis für die Mobilitätsplattform jederzeit ohne Angabe von Gründen zu kündigen. Die Kündigung erfolgt durch elektronische



Löschung (Betätigung des Buttons „Konto löschen“ in den On-Demand-Apps) oder auf Wunsch des Kunden durch einen Servicemitarbeiter des RMV (<https://www.rmv.de/c/de/service/kontakt/rmv-servicetelefon>) bzw. der kvGOF (kundenservice@kvGof-hopper.de) bei Nutzung der kvGOF-Hopper-App. 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 beim RMV (<https://www.rmv.de/c/de/service/kontakt/rmv-servicetelefon>) bzw. der kvGOF (kundenservice@kvGof-hopper.de) bei Nutzung der kvGOF-Hopper-App 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 durch die Partner sperren zu lassen.

## **13. Datenschutz**

1. Die Verarbeitung der im Rahmen der Registrierung zur Mobilitätsplattform OnDeMo FRM 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 RMV-On-Demand-App gilt die Datenschutzerklärung des RMV und für die Nutzung der kvGOF-Hopper-App die [Datenschutzerklärung](#) der kvGOF.
2. Der RMV sowie die übrigen Partner sind darüber hinaus berechtigt, anonymisierte Nutzungsdaten für verkehrliche Zwecke (z. B. zur Bewertung der Nachfrageentwicklung auf bestimmten Verbindungen) auszuwerten.

## **14. Kontaktdaten, Kundenservice**

Für Fragen zu RMV On-Demand stehen das nachstehende Kundenportal oder die Servicehotline des RMV zur Verfügung: <https://www.rmv.de/kundenanliegen>

## **15. Gewährleistung**

1. Die Ansprüche bei Sach- und Rechtsmängeln der Apps richten sich nach §§ 523, 524 BGB.

2. Der RMV und seine Partner übernehmen 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/>.