

Bedingungen der Personenbeförderung

1. Geltungsbereich der Beförderungsbedingungen
2. Die Rechte und die Pflichten der Fahrgäste und des Beförderers während der Fahrt
3. Ticketkauf, Ticketrückgabe und Änderungen der darin registrierten Daten
4. Rücktritt von der Fahrt
5. Handhabung von Beschwerden und Reklamationen
6. Besondere Bedingungen

1. Geltungsbereich der Beförderungsbedingungen

1.1. Diese Beförderungsbedingungen bestimmen Rechte und Pflichten der Fahrgäste und des Beförderers und gelten für Fahrten in Bussen. Für Tickets, die während einer Sonderaktion gekauft wurden, gelten Sonderbedingungen, über welche der Fahrgast separat informiert wird und diese in dem Ticket angegeben sind. Werden in diesen Bedingungen andere Verfahren festgelegt, sind diese genaueren Bedingungen anzuwenden.

1.2. Sollen die Beförderungsbedingungen für Fahrgäste geändert werden, gelten für die vor der Änderungen erworbenen Tickets die zum Zeitpunkt des Erwerbs geltenden Bedingungen.

1.3. Bei Streitfällen zwischen dem Beförderer und dem Fahrgast in Bezug auf die Anwendung dieser Beförderungsbedingungen, sind die vollständigen Beförderungsbedingungen anzuwenden.

1.4. Falls irgendeine in dieser Beförderungsbedingungen erhaltene Bestimmung zu den geltenden Gesetzen oder Normativbestimmungen in Widerspruch steht, haben die Gesetze oder Normativbestimmungen Vorrang. Sollten einzelne Bestimmungen nach anwendbarem Recht unwirksam sein, so gelten übrige Bestimmungen fort.

2. Die Rechte und die Pflichten der Fahrgäste und des Beförderers während der Fahrt

2.1. Der Fahrschein ist bis zum Ende der Fahrt aufzubewahren und bei jegliche Kontrollen vorzuweisen.

2.2. Der Fahrgast ist verpflichtet auf der im Ticket angegebenen Abfahrtsstelle spätestens 30 Minuten vor der auf dem Ticket angegebenen Abfahrtszeit des Busses zu erscheinen. (Mehr zu den gültigen Reisedokumenten siehe 2.4.)

2.3. Der Fahrgast ist verpflichtet beim Einsteigen in den Bus gültige Reisedokumente vorzuweisen. Der Fahrgast ist informiert, wenn man verzichtet, die o.g. Dokumente und Ausweise vorzuweisen oder es fehlt eines von den o.g. Dokumenten und Ausweisen, der Beförderer ist berechtigt den Vertrag mit dem Fahrgast (die Fahrkarte) zu kündigen. Beförderer ist berechtigt die Fahrt abzusagen, wenn das Begleitpersonal vermutet, dass die Reisedokumente vom Fahrgast zu Unklarheiten beim Zollamt führen und dadurch Verspätungen beim Grenzübergang verursachen können. (Mehr über gültige Reisedokumente S. Punkt 2.4.).

2.4. Gültige Reisedokumente – sind Dokumente, die erlauben innere bzw. äußere Grenzen eines Landes zu überschreiten, deren Gültigkeitsdauer nicht abgelaufen ist und während der vorgesehenen Fahrt nicht abläuft. Als Reisedokumente gelten: Reisepass oder Personalausweis (ID Karte einer der EU Länder) für Einfahrt und/oder Fahrt durch die EU Länder, den Schengen-Raum oder andere Länder, wenn laut Gesetzgebung dieser Länder keine weitere Reisedokumente benötigt werden. Reisepass und in den Pass eingeklebtes Visum - für Einfahrt und/oder Fahrt, Aufenthalt in einem Land, in dem laut Gesetzgebung Visumpflicht besteht; Migrationskarte. Kinderreisepass, Reisedokumente des Kindes und in den Pass eingeklebtes Visum - für Einfahrt und/oder Fahrt, Aufenthalt in einem Land, in dem laut Gesetzgebung Visumpflicht besteht. Für die Fahrt mit Kinder können weitere Reisedokumente angefragt werden – Geburtsurkunde, beglaubigte Vollmacht von den Eltern, Scheidebrief, Gerichtsbescheid usw. Verzeichnis dieser Unterlagen ist von der Gesetzgebung des Landes abhängig, von bzw. in welches das Kind verreist. Diplomatenpass, Dienstpäss und Visum, wenn es laut Gesetzgebung des Ziellandes oder Transitländer angefragt wird. Rückkehrbescheinigung (wird von Konsulat ausgegeben)

2.5. Der Bus hält an bestimmten Haltestellen innerhalb seiner Reiseroute auf, nach dem Fahrplan und in Anbetracht der höheren Gewalt (s. Punkte 5.7.1). Die Dauer der Pausen wird vom Fahrer oder von Busbegleiterin bekannt gegeben. Nach Ablauf der Pause fährt der Bus weiter und der Nachzügler setzt die Fahrt selbständig ohne Rückerstattung der Fahrt fort.

2.6. Kostenlos darf man eine bestimmte Zahl des Gepäcks zu befördern, dessen Gesamtgewicht sich von der Beförderer (s. die Informationen bei der Bestellung oder in der Rechnung) und Handgepäck, das im Fahrzeuginneren bei dem Fahrgast sich befinden soll.

2.7. Zusätzliches Gepäck und Ladung werden gegen entsprechenden Zuschlag nur dann befördert, wenn im Gepäckraum noch freier Platz dazu vorhanden ist. Die freien Plätze im Gepäckraum werden vom Busfahrer beim Einstieg bestimmt, wobei man andere Faktoren berücksichtigt werden, wie Gesamtzahl der Fahrgäste auf den Fahrtrouten, Fahrgastverteilung gemäß Fahrtrouten u.a.

2.8. Der Beförderer ist berechtigt, die Mitnahme des zusätzlichen Gepäcks bzw. Ladung abzusagen.

2.9. Der Beförderer haftet nur für das Vorhandensein des Gepäckstückes (oder Ladung), das er zum Befördern angenommen hat, d.h. einen Gepäcksticker für das vorhandene Gepäckstück ausgestellt hat, der die Annahme des Gepäckstückes oder Ladung bestätigt. Falls das Gepäckstück vollständig oder teilweise verloren gegangen ist oder beschädigt wurde, haftet der Beförderer für die Wiederbeschaffungskosten, abzüglich der Amortisation, somit ist ein Betrag fällig, der mit der Hilfe der bestätigenden Dokumente nachgewiesen oder mit anderen rechtlichen Beweismitteln festgestellt wird.

2.10. Der Beförderer haftet nicht für jegliche Schäden an dem Gepäck, das laut dem Punkt 2.15. dieser Beförderungsbestimmungen in dem Gepäckraum nicht mitgenommen werden darf, als auch an den zerbrechlichen, verderblichen, nicht ordnungsgemäß verpackten und kostbaren Sachen (wie Geld, Dokumente, elektrische oder technische Geräte).

2.11. Es wird vom Busbeförderer empfohlen das kostbare Gepäck zu versichern. Der Beförderer haftet nicht für unwesentliche oder oberflächliche Schäden am registrierten Gepäck, nämlich abgebrochene Räder und Griffe, verlorene Riemchen und geringfügige Schäden, solche wie Schnitte, Kratzer, Brüche oder Flecken, die infolge einer gewöhnlichen Abtragung und Benutzung während der Fahrt entstehen können. Für das Handgepäck haftet der Fahrgast selbst.

2.12. Erscheint der Fahrgast zur Fahrt in nachlässiger bzw. unreiner Bekleidung, in betrunkenem oder betäubtem Zustand (einschließlich der Folgen der Alkohol- oder Drogenkonsums), oder auf andere Art und Weise andere Fahrgäste und/ oder Buspersonal bedrohen kann, verhält sich nicht angemessen, aggressiv, verdächtig oder ist nicht im Besitz der für die Grenzüberquerung benötigten Dokumente, ist der Beförderer berechtigt, einseitig vom Vertrag zurückzutreten. In dem Fall wird dem Fahrgast der Zutritt zum Bus verwehrt. Die Begleitperson, der Busfahrer oder ein anderer Vertreter des Beförderers notiert den Grund des Vertragsbruches auf dem Ticket, mit dem der Fahrgast eine mögliche Beschwerde bei einer bevollmächtigten Vertretung von Beförderer einreichen kann.

2.13. Dem Fahrgast ist während der Fahrt verboten:

2.13.1. In dem Bus Tiere und Vögel zu befördern.

2.13.2. Stoffe und Gegenstände mitzuführen, die das Leben und die Gesundheit der Menschen gefährden oder das Gepäck anderer Fahrgäste beschädigen könnten.

2.13.3. Alkohol zu trinken.

2.13.4. Im Bus oder auf dem WC zu rauchen.

2.13.5. Die Fahrer, das Begleitpersonal sowie die anderen Fahrgäste zu belästigen.

2.13.6. Die Füße auf die Sitzbänke zu legen und den Gang zwischen den Sitzreihen zu versperren.

2.13.7. Auf den Sitzen oder auf dem Boden im Bus zu liegen.

2.13.8. Für die Sicherheit des Fahrgastes, sowie um anderen Fahrgästen und dem Fahrzeug keine Schäden zuzufügen, ist es nicht empfohlen sich während der Fahrt im Fahrgastraum ohne besondere Notwendigkeit zu bewegen und in Durchgängen zu stehen.

2.14. Entstehen einem Fahrgast Probleme mit den staatlichen Behörden oder missachtet dieser die Verhaltensregeln im Bus, ist der Beförderer berechtigt, einseitig den Fahrgast des Busses zu verweisen oder gemäß den Forderungen der staatlichen Behörden zu handeln. In solchen Fällen wird der Fahrpreis nicht erstattet.

2.15. Der Fahrgast ist verpflichtet, die Verluste des Beförderers zu entschädigen, die aufgrund der Ankunft des Fahrgastes ins Folgeland (Transitland) mit dem Fahrzeug des Beförderers ohne ein gültigen Dokument (Reisepass und/oder Visum, ein anderes Dokument), das berechtigt, ins Land einzureisen, entstanden sind.

2.16. Der Fahrgast soll schonend mit der Ausrüstung des Busses umgehen und seine Beschädigungen vermeiden. Der Fahrgast trägt eine materielle Verantwortung für Schäden, die dem Fahrzeug angerichtet wurden und ist verpflichtet, dem Beförderer den Schadenersatz zu leisten.

2.17. Besondere Bedingungen:

2.17.1. Fahrgäste mit den reservierten Sitzplätzen 1-4 müssen unbedingt angeschnallt sein, wenn die Sitzplätze mit Sicherheitsgurten ausgerüstet sind. .

2.17.2. Kinder bis (einschl.) 16 Jahren werden nur in Begleitung einer volljährigen Person zur Beförderung zugelassen.

2.17.3. Aus den Sicherheitsgründen werden pflegebedürftige Personen (Sinnesbehinderung, kurzzeitige oder ständige Bewegungsbehinderung, seelische Behinderung) nur in Begleitung einer anderen volljährigen Person zur Reise zugelassen. Die Begleitperson soll eine Person ohne besonderen Bedürfnissen sein.

3. Ticketkauf, Ticketrückgabe und Änderungen der darin registrierten Daten

3.1. Der Beförderer garantiert und haftet nur für die Beförderung des Fahrgastes in den im Ticket angegebenen Ort. Im Ticketpreis sind die Krankenversicherung und die Versicherung des Gepäcks nicht inbegriffen. Diese können bei den Versicherungsgesellschaften abgeschlossen werden.

3.2. Während der Fahrt werden zusätzliche Dienstleistungen angeboten, deren Vorhandensein oder Mangel von der Fahrtrichtung, Gesamtzeit und der Modifikation der Busse abhängig sind – gegen Bezahlung (Buffet, Telefon), kostenlos (Begleitpersonal, Video, Toilette, Klimaanlage, Reisedecke, Wi-Fi, 220 V, Kaffeemaschine, individueller integrierter Multi-Media-Bildschirm (ohne Kopfhörer) u.a.)

3.3. Laut dem Busfahrplan ist keine Zeit für die Erledigung von Tax-Free vorgesehen.

3.4. Alle Sitzplätze im Bus sind gleich komfortabel. Der Beförderer ist berechtigt ohne Vorwarnung die auf der Fahrkarte angegebene Sitzplatznummer zu ändern wegen des Buswechsels, um die Sicherheit anderer Fahrgäste und der Busbesetzung sicherzustellen oder um die maximale Beförderungsqualität anzustreben.

3.5. Wenn die Sitzplätze vom Hersteller mit Sicherheitsgurten ausgestattet sind, soll der Fahrgast während der Fahrt angeschnallt bleiben.

3.6. Wurde das Ticket mit einer zusätzlichen Ermäßigung erworben, so muss man während der Fahrt ein Dokument bei sich haben, das die Gültigkeit der Ermäßigung bestätigt. Falls es auf der Route die Ermäßigungen für bestimmte Altersgruppen vorgesehen sind (Kinder, Jugendliche, Personen > 60), so wird die Ermäßigung gemäß dem Alter zum Zeitpunkt der ersten Fahrt (Hinfahrt) verwendet. Für Studenten gilt ISIC als Bestätigung für diese Ermäßigung. Sollte der Ausweis fehlen, der die Gültigkeit der Ermäßigung bestätigt, so kann der Fahrgast nur dann einen Anspruch auf die Nutzung dieser Fahrt nehmen, soweit er eine Zuzahlung bis zum vollen Ticketpreis (ohne Ermäßigung) leistet.

3.7. Stimmen die auf dem Ticket angegebenen Daten mit den Fahrtdaten (die Route, die Endstation, die Fahrtrichtung und die Tarifkategorie) oder den vom Fahrgast vorgelegten Dokumenten nicht überein, hat der Fahrgast keinen Anspruch auf die Nutzung dieser Fahrt oder er hat das Recht die Fahrt anzutreten nach der Zuzahlung für die vorgenommenen Änderungen.

3.8. Verlorene Tickets können bei der Agentur, bei der das Ticket gekauft wurde, gemäß den Geschäftsbedingungen dieser Agentur erneut ausgestellt werden. Bei Verlust von Fahrkarten mit offenem Datum ist es nicht möglich, eine Ersatzfahrkarte auszustellen. Änderungen des Reisedatums bei den Ersatzfahrkarten sowie eine Rückgabe mit Erstattung sind nicht möglich.

3.9. Eine Änderung des Reisedatums kann nicht später als 24 Stunden vor der angegebenen Fahrt vorgenommen werden (nur bei Vorhandensein der freien Plätze im Bus zugelassen). Wird das Datum telefonisch geändert, werden keine Reklamationen wegen eventueller Fehler entgegengenommen.

3.10. Offenes Datum

3.10.1. Das offene Datum ist möglich nur für Tickets nach dem Standardtarif, einschließlich Alterstarkategorie. Das Ticket mit offenem Datum ist 6 Monaten gültig.

3.10.2. Das Datum zu schließen, ist möglich mehr als 24 Stunden. Die Fahrgäste, die Tickets mit offenem Datum haben, werden zur Fahrt nur bei Vorhandensein der freien Plätze im Bus zugelassen.

3.11. Für Tickets, die nach Sonderangeboten oder mit Ermäßigungen erworben wurden, können folgende Beschränkungen gelten: die Frist der Ausführung der Fahrt, Möglichkeit der Datumsänderung, Möglichkeit der Stornierung der Fahrt. Diese Beschränkungen werden in Bedingungen des Sonderangebots oder des Rabattes und auch selbst auf dem Ticket angegeben. Sonderangebote und Ermäßigungen können nur für bestimmte Länder oder für bestimmte Währung gelten.

4. Rücktritt von der Fahrt

4.1. Der Rücktritt von der Fahrt muss nicht später als 24 Stunden vor der Abfahrt des Busses eingereicht werden. Dabei soll der Kunde die schriftliche Anfrage (E-Mail) stellen. Bei dem Rücktritt werden die Stornokosten erhoben. Die Summe der Stornokosten hängt von den Regeln und den Bedingungen des Beförderers ab. Die genaue Summe der Stornokosten und der Erstattungen kann man beim Operator erkennen. Bei nicht rechtzeitig stornierter Fahrt wird der Fahrpreis nicht erstattet. Wenn man eine "Hin-und Rück" Fahrt gebucht hat, so kann man entweder die gesamte Fahrt (hin und zurück), oder nur die Rückfahrt stornieren. Es ist nicht möglich, nur die Hinfahrt zu stornieren.

4.2. Erstattung kann man innerhalb von 6 Monaten nach der Stornierung erhalten.

4.3. Wird die Fahrt wegen Verschuldens seitens des Beförderers abgesagt, werden 100% des Fahrpreises erstattet.

4.4. Falls die auf dem Ticket angegebene Kunden Telefon- bzw Handynummer nicht stimmen sollte und es des weiteren keine Möglichkeit gab, den Kunden zu erreichen, lehnt der Beförderer von sich jede Verantwortung für die rechtzeitige Informierung des Kunden über irgendwelche Veränderungen, die mit der Fahrt verbunden sind, ab. In diesem Fall werden keine Reklamationen entgegengenommen.

5. Handhabung von Beschwerden und Reklamationen

5.1.1. Reklamationen über Abweichungen von Fahrplänen werden nur dann bearbeitet und Entschädigungen dafür geleistet, wenn diese wegen des Verschuldens des Beförderers entstanden sind.

5.1.2. Der Fahrgast trägt volle individuelle Verantwortung für nicht ordnungsgemäße Ausführung der Dokumente für den Grenzübergang bei der Fahrt. Im Falle der Nichtzulassung des Fahrgastes zur Fahrt oder beim Entfernen des Fahrgastes vom Bus während der Kontrolle werden die Fahrtkosten nicht zurückerstattet und die Ansprüche in diesem Zusammenhang werden nicht angenommen.

5.1.3. Beschwerden und Reklamationen bezüglich einer Fahrt (zusammen mit der Kopie des Tickets und anderen bestätigenden Belegen) sind schriftlich an den Beförderer der entsprechenden Fahrt innerhalb von 30 Tagen nach dem Reisedatum zu richten.

5.1.4. Die Anschrift des Beförderers kann man bei der Agentur, wo das Ticket gekauft wurde, erfahren. Die volle Verantwortung über die Qualität der Fahrt trägt das Unternehmen, von dem die entsprechende Fahrt ausgeführt wurde.

5.1.5. Die Vertretung, die die Reklamation angenommen und weiter an den Beförderer geleitet hat, trägt keine Verantwortung für Tätigkeit der Firma-Beförderer bei Betrachtung der Reklamation und für Inhalt der Antwort.

5.1.6. Die Reklamationen werden von Firma-Beförderer innerhalb von 30 Tagen ab dem Empfang aller bestätigenden Dokumente betrachtet. Falls die Reklamation und/oder bestätigende Dokumente des Fahrgastes in der Sprache geschrieben sind, die sich von der Staatssprache der Firma-Beförderer unterscheiden, kann die Frist der Betrachtung für den Zeitraum verlängert werden, der für Übersetzung der Dokumente notwendig ist, aber nicht weniger als 10 Arbeitstage.

5.1.7. Der Beförderer behält sich das Recht, die Anträge, Vorschläge und persönliche Fragen der Fahrgäste mündlich zu beantworten.

5.2. Wird die Abfahrtszeit wegen des Verschuldens des Beförderers verzögert, der Fahrgast aber dennoch die Fahrt antreten möchte, werden keine Beschwerden über die Abfahrts- und Ankunftsverspätung entgegen genommen.

5.3. Falls die Fahrt durch die Schuld des Beförderers abgesagt wird, jedoch ist der Fahrgast einverstanden, das Abfahrtsdatum zu ändern und die Fahrt später zu benutzen, werden die Reklamationen und Ansprüche auf Rückerstattung der zusätzlich entstandenen Kosten nicht angenommen.

5.4. Der Fahrgast muss alle ihn betreffende und benötigte Informationen vor dem Ticketkauf in Erfahrung bringen, darunter auch die Information über die Ausführung der Fahrt, die genaue Strecke, den im Bus vorhandenen Service, die für den Grenzübertritt benötigten Dokumente u.ä. Diese Information erteilen mündlich oder schriftlich die Kundenberater im Rahmen ihrer Kompetenzen.

5.5. Der Fahrgast ist verpflichtet die Richtigkeit seiner auf dem Fahrschein eingetragenen Daten gleich nach dem Erhalt des Fahrscheins zu überprüfen. Reklamationen über die auf dem Ticket eingetragenen Daten werden nur am Tag des Ticketkaufs entgegengenommen.

5.6. Der Beförderer behält sich das Recht die Fahrt wegen der unvorausehbaren Umständen zu ändern oder abzusagen. Die Änderung oder die Absage der Fahrt wird an den Fahrgast telefonisch auf die bei der Fahrkartenlösung mitgeteilten Nummer bekanntgegeben (für die im Internet gekauften Fahrkarten – telefonisch und / oder per E-mail).

5.7. Der Beförderer haftet nicht für:

5.7.1. Abweichungen von dem Fahrplan, Verspätungen der Abfahrtszeit, die durch höhere Gewalt (einschließlich, aber nicht beschränkt auf: Wetterbedingungen, Verkehrsstaus, Handlungen der offiziellen Behörden) oder durch Verhalten seitens der Fahrgäste oder durch andere Gründe (z.B. technische Probleme mit dem Bus während der Anfahrt des Busses zum Abfahrtsort) verursacht wurden und die der Beförderer trotz der ausgeführten Arbeiten nicht vorhersehen und beseitigen konnte.

5.7.2. Jegliche Schäden, die dem Fahrgast aufgrund der Abweichungen vom Fahrplan entstanden sind, außer wenn diese durch bewußten Mißbrauch oder Fahrlässigkeit des Beförderers entstanden sind.

5.7.3. Jegliches Umsteigen auf andere Transportmittel, außer für Umsteigen, das in einem Ticket angegeben wird.

5.7.4. Jegliche Schäden, die aufgrund einer strafbaren Handlung einer Privatperson (darunter Fahrgäste, Verkehrsteilnehmer oder Besatzung) entstanden sind.

5.7.5. Probleme des Fahrgastes mit staatlichen Behörden wegen seiner Reiseunterlagen (Pass, Visa, Versicherung usw.) oder des Inhalts seines Gepäcks.

5.7.6. Für Sachen, die im Bus vergessen oder zurückgelassen sind. Die im Bus zurückgelassenen Sachen werden bei der Geschäftsstelle des Beförderers, der diese Route bedient hatte, gelagert. Falls die in dem Bus zurückgelassenen Sachen kurzlebige Verbrauchsgüter sind, werden diese unverzüglich verwertet. Falls der Besitzer der zurückgelassenen Sachen sich innerhalb eines Monats nicht meldet, übergeht das Eigentumsrecht dieser Sachen auf den Beförderer. Für die Lagerung der zurückgelassenen Sachen (ab 3 Tagen) hat der Besitzer eine Gebühr von 50 EUR beim Abholen zu entrichten.

6. Besondere Bedingungen

6.1. Die Wirksamkeit von einzelnen Punkten der vorliegenden Vorschriften kann kurzfristig unterbrochen sein, indem keine vorläufige Benachrichtigung gemacht wird, worüber die entsprechende Überschrift auf dem Ticket zeugt.

6.2. Wenn man eine Fahrkarte mit der oben genannten Überschrift erworben hat, so kann man sich nicht auf den Punkt der Vorschriften berufen, der vor der Einführung von besonderen Bedingungen gültig war. Die Ansprüche bezüglich solcher Fahrkarten werden nicht angenommen.