

## Allgemeine Geschäftsbedingungen flexo

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für die Nutzung der flexo Buchungsplattform, der flexo Bus 2.0 App (im Folgenden: flexo App), der telefonischen Buchung sowie für die Registrierung von flexo Nutzern und für den Ausschluss von Personen von flexo:

### § 1 Vertragspartner

Vertragspartner des Nutzers bzw. der Nutzerin (nachfolgend im Text der Einfachheit halber "Nutzer" oder „Kunde“) ist der Regionalverband Großraum Braunschweig, Frankfurter Straße 2, 38122 Braunschweig (im Folgenden "Regionalverband").

### § 2 Vertragsgegenstand

1. flexo ist ein Beförderungsangebot vom Regionalverband Großraum Braunschweig. Das Angebot erlaubt registrierten Kunden über die flexo App, über die flexo Internetplattform und über eine telefonische Hotline Fahrtwünsche anzugeben und konkrete Fahrtangebote verbindlich zu buchen. Die Fahrten finden in Kleinbussen statt und beginnen bzw. enden an den vorgegebenen Haltepunkten.
2. Die Leistung des flexo wird nur zu festgelegten Zeiten im definierten Bediengebiet angeboten. Die aktuellen Bediengebiete finden Sie auf der Buchungsplattform [www.flexo-bus.de](http://www.flexo-bus.de) sowie in der flexo App.
3. Bei Inanspruchnahme des flexo Angebots wird der flexo Nutzer hinsichtlich der Transportdienstleistung ausschließlich Vertragspartner des jeweils vermittelten Verkehrsunternehmens, welches die Fahrt durchführt.

### § 3 flexo Bus 2.0 App und Internetplattform

1. Die flexo App ist urheberrechtlich geschützt. Ein Anspruch auf Nutzung der flexo App, der flexo Internetplattform und der telefonischen Buchungszentrale besteht nicht. Dem Regionalverband Großraum Braunschweig bleibt eine zeitweilige Beschränkung der Leistungen aus Gründen der Systemauslastung, der Integrität und der Sicherheit der flexo App, der flexo Internetplattform und der telefonischen Buchungszentrale oder der Durchführung erforderlicher Wartungsarbeiten vorbehalten.
2. Kunden erhalten ein nicht-ausschließliches, zeitlich auf die Dauer der Installation beschränktes, nicht übertragbares und nicht unterlizensierbares Recht zur Nutzung der

flexo App.

Diese vertragliche Nutzung ist beschränkt auf:

- die Installation der App auf ein mobiles Endgerät im Besitz des Kunden
  - eine Vervielfältigung zum Laden, Anzeigen, Speichern, Nutzen der App
3. Für die Buchung per App ist die Installation der in üblichen App Stores zum Download angebotenen kostenlose flexo App auf einem mobilen Endgerät erforderlich. Die App ist für iOS und Android-Systeme verfügbar. Weder der Dienstleister ISTmobil noch der Regionalverband oder die ausführenden Verkehrsunternehmen haben die Pflicht zur Bereitstellung von Konfigurations- und Installationsleistungen. Die Kosten für das Herunterladen, Installationen und Konfigurationen trägt der Nutzer.
  4. Die Nutzung der flexo App und der flexo Internetplattform ist kostenlos.
  5. Die Nutzer von flexo dürfen die flexo App und die flexo Internetplattform oder Teile hiervon nicht manipulieren oder kopieren und die Funktionalität beeinträchtigen oder für Inhalte nutzen, die gegen die Gesetze oder die guten Sitten verstoßen oder dem Gedanken der Personenbeförderung entsprechend flexo widersprechen.

#### **§ 4 Telefonische Buchungszentrale**

1. Der Regionalverband Großraum Braunschweig stellt eine telefonisch erreichbare Buchungszentrale bereit, die während der Servicezeiten Auskünfte über flexo Fahrten erteilt und Fahrtwünsche für das flexo-Angebot entgegennimmt und bucht.
2. Für die telefonische Buchung fallen für den Nutzer die Anrufgebühren an.
3. Die telefonische Buchung kann nicht ohne einmaliges Registrieren (§ 6) in einem Kundenkonto erfolgen.

#### **§ 5 Teilnahmeberechtigung**

1. Alle Personen über 14 Jahre sind berechtigt, sich für den flexo zu registrieren und die App, die Buchungsplattform sowie die Telefonhotline zu nutzen, um Fahrten zu buchen. Minderjährige oder sonst in der Geschäftsfähigkeit eingeschränkte Personen bedürfen zur Registrierung für den flexo, zur Nutzung der App und zur Buchung von Fahrten der Einwilligung der gesetzlichen Vertreter.
2. Nicht schulpflichtige Kinder bis einschließlich 5 Jahre können von der Beförderung ausgeschlossen werden, sofern sie nicht auf der ganzen Fahrstrecke von Personen begleitet werden, die mindestens das 10. Lebensjahr vollendet haben.
3. Die Beförderung eines Minderjährigen ist nach Vollendung des 6. Lebensjahres auch ohne Begleitung möglich, wenn der bzw. die Erziehungsberechtigten ihre Einwilligung erteilt haben. Der bzw. die Erziehungsberechtigten bleiben für die Aufsicht des Minderjährigen in

diesen Fällen verantwortlich. Die ausführenden Verkehrsunternehmen schließen eine Aufsichtspflicht durch das Fahrpersonal von flexo explizit aus.

4. Das Fahrpersonal des flexo hat das Recht, Altersnachweise von Fahrgästen oder potenziellen Fahrgästen anzufordern. Die Fahrer des flexo sind berechtigt, die Fahrt zu verweigern, wenn kein Altersnachweis und ggf. Einwilligung der gesetzlichen Vertreter erbracht werden kann.

## **§ 6 Registrierung**

1. Für die Buchung von flexo ist eine Registrierung notwendig. Die Registrierung kann durch den flexo Nutzer direkt über die flexo App und der flexo Internetplattform oder telefonisch über die Dispositionszentrale erfolgen. Die Registrierung mittels App oder Internetplattform erfolgt durch Absenden eines elektronischen Formulars.
2. Die Nutzer der flexo App und der flexo Internetplattform dürfen keine wissentlich falschen oder missverständlichen Angaben machen oder sich unter Vorgabe einer falschen Identität anmelden.
3. Die Nutzerkonten sind nicht an den Kanal (App/Internetplattform/Telefon), über welche sie erzeugt wurden, gebunden, das heißt ein Nutzer kann mit dem gleichen Konto per App, Internetplattform oder telefonisch Buchungen vornehmen.
4. Ein Anspruch auf eine Registrierung besteht nicht. Der Regionalverband Großraum Braunschweig ist berechtigt, die Registrierung von Nutzern ohne Angabe von Gründen abzuweisen.
5. Jede natürliche Person kann sich nur einmal als flexo Nutzer registrieren.
6. Die Registrierung ist nur in deutscher Sprache möglich.
7. Die Registrierung erfordert die Hinterlegung folgender personenbezogener Daten:
  - Telefonnummer,
  - Vor- und Zuname,
  - eine gültige E-Mailadresse (optional bei telefonischer Registrierung)
  - ein Passwort (nur bei Registrierung über die flexo Internetplattform)
8. Bei der Registrierung kann ein Kommunikationskanal gewählt werden. Über den angegebenen Kommunikationskanal erhalten Fahrgäste Buchungsbestätigungen und Fahrt- und Service-Informationen.
9. Für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben und Daten sowie daraus folgender Aktivitäten sind die Nutzer verantwortlich.

10. Der Nutzer darf seine Kontoinformationen nicht mit Dritten teilen oder Dritten Zugang zum Konto gewähren. Nutzer haften für die Verluste, die dem Regionalverband aufgrund einer unberechtigten Nutzung ihres Kontos entstehen. Der Nutzer erklärt sich damit einverstanden, den Regionalverband unverzüglich über die Verletzung von Anmeldeinformationen zu informieren. Wenn Nutzer irgendeinen Grund zu der Annahme haben, dass ihre Kontoinformationen nicht sicher sind oder von einem Dritten auf ihr Konto zugegriffen wurde, ist der Regionalverband unverzüglich per E-Mail an [info@flexo-bus.de](mailto:info@flexo-bus.de) zu informieren.
11. Durch den Abschluss der Registrierung erklärt sich der Nutzer mit diesen AGB, den jeweils aktuellen Tarifbestimmungen, den allgemeinen und besonderen Beförderungsbedingungen des VRB in der aktuellen Fassung sowie den Beförderungsbedingungen der flexo Busse einverstanden.
12. Ein flexo Nutzer kann sein Nutzerkonto bei flexo jederzeit über die telefonische Buchungszentrale kündigen. Nach Kündigung werden die persönlichen Daten im Nutzerprofil gelöscht, soweit dies gesetzlich zulässig ist.

## **§ 7 Buchung**

1. Die Buchung von flexo erfolgt über das Nutzerkonto. Eine Fahrt kann per App, Internetplattform oder telefonisch angefragt und gebucht werden.
2. Bei der Buchung ist der gewünschte Abhol- und Zielort, Ankunft- oder Abholzeit, Angaben zu Gepäck, Mitreisenden und Einschränkungen in der Suchmaske einzugeben. Ein Anspruch auf Mitnahme von sperrigen Gegenständen besteht nicht.
3. In der flexo App oder der flexo Internetplattform kann alternativ die Eingabe über eine Karte oder die Ortung des Standortes via App erfolgen. Die Ortungsdienste müssen dafür vom Nutzer freigeschaltet werden.
4. Die Haltestellen (flexo Stops), an denen flexo Nutzer zu- oder aussteigen können, sind über die flexo App und die flexo Internetplattform einsehbar.
5. Steht ein Sitzplatz auf der gewünschten Relation zur Verfügung, wird für die Buchungsanfrage vom Buchungssystem ein Fahrtvorschlag mit Angaben zum Ein- und Ausstiegort sowie der voraussichtlichen Fahrtzeit übermittelt. Hierbei handelt es sich noch nicht um ein verbindliches Angebot, sondern um eine unverbindliche Aufforderung zur Abgabe eines Angebots an den Kunden.
6. Durch die Bestätigung der Schaltfläche „Buchen“ kommt ein kostenpflichtiger Beförderungsvertrag („Vertrag“) zwischen dem Verkehrsunternehmen und dem Nutzer zustande.

7. Über den angegebenen Kommunikationskanal erhalten Fahrgäste Buchungsbestätigungen und Fahrt- und Service-Informationen, wie die erwartete Abfahrtszeit und den Zustiegspunkt. Bei im Voraus gebuchten Fahrten erscheint diese Ansicht erst unmittelbar vor Fahrtantritt.
8. Dem Fahrer werden die notwendigen Informationen zum Nutzer übermittelt: Fahrtcode, Vorname und erster Buchstabe des Nachnamens der buchenden Person, Abholort, Zielort, Anzahl der zu befördernden Personen, und ggf. einen Hinweis zu bestehenden Mobilitätseinschränkungen und Kindersitzen.
9. Die flexo Nutzer müssen sich gegenüber dem Fahrer mit dem Vornamen und dem ersten Buchstaben des Nachnamens der Person ausweisen, die die Buchung vorgenommen hat.
10. Der Kunde muss die Fahrt nicht persönlich antreten, die Buchung ist auf Dritte übertragbar. Informationen über den aktuellen Status der Fahrt, des Fahrzeugs, sowie etwaige Änderungen werden nur an das Gerät der Person gesendet, welche die Fahrt gebucht hat. Die buchende Person haftet für den Dritten gegenüber dem jeweiligen Verkehrsunternehmen für die Kosten, die infolge von selbstverschuldeter, willkürlicher oder unwillkürlicher Verunreinigung des Fahrzeuges oder mutwilliger Zerstörung des Fahrzeuges entstehen, soweit sie nicht dafür sorgt, dass die verantwortliche Person identifiziert und belangt werden kann.
11. Wenn Nutzer eine Buchung für sich und weitere Personen vornehmen, müssen sie die Anzahl der zu befördernden Personen angeben. Wird die bei der Buchung angegebene Personenzahl bei Abholung überschritten, ist der Fahrer berechtigt, überzählige Personen von der Fahrt auszuschließen.
12. Fahrgäste müssen vor Fahrtantritt über ein gültiges Fahrticket verfügen oder können beim Fahrer ein Ticket aus einem eingeschränkten Fahrkartensortiment erwerben.
13. Es sind Vorausbuchungen möglich. Hierbei kann der Nutzer entweder eine gewünschte Abfahrtszeit oder eine gewünschte Ankunftszeit angeben und erhält dann unter Berücksichtigung der Verfügbarkeit ein entsprechendes Fahrtangebot. Bei Serienbuchungen hat der Nutzer Sorge zu tragen, dass nicht benötigte Buchungen so frühzeitig wie möglich storniert werden.
14. Nach der Buchung ist eine Änderung des Reiseziels nicht mehr möglich. Ein vorzeitiges Aussteigen auf Wunsch des Nutzers ist in Ausnahmefällen möglich. Über einen geeigneten Ausstiegspunkt entscheidet das Fahrpersonal. Eine Erstattung des Fahrpreises für die restliche Strecke erfolgt nicht.

15. Die angegebene Abholzeit und die Fahrtzeit sind Schätzungen auf Basis der jeweils aktuellen Verkehrslage zum Zeitpunkt der Buchung und können von den tatsächlichen Zeiten abweichen.
16. Die gebuchte Fahrt kann vom Nutzer ohne Angabe von Gründen über die App, Internetplattform oder per Telefon storniert werden.
17. Nutzer haben Fahrten, die sie nicht planen anzutreten, frühzeitig über die App, Internetplattform oder telefonisch zu stornieren.
18. Es besteht keine Wartepflicht des flexo an Einstiegs- und Zustiegshaltepunkten.
19. Wiederholtes Nichterscheinen zum vereinbarten Fahrtantritt („No-Show“-Vorfälle), wiederholte Stornierungen, wiederholte fehlerhafte Angaben bei der Buchung oder sonstiges wiederholtes Fehlverhalten können nach freiem Ermessen von den Verkehrsunternehmen zur Aussetzung oder Löschung des Nutzer-Kontos führen.
20. Das ausführende Verkehrsunternehmen kann den Buchungsvertrag jederzeit bis zur Abholung des Nutzers kündigen, wenn ein wichtiger Kündigungsgrund vorliegt. Ein solcher liegt insbesondere vor, wenn sich das bestellte Fahrzeug im Stau befindet oder einen Unfall hatte oder – bei Vorausbuchungen – Fahrzeug oder Fahrer ausfallen, es sei denn, dass dies nur zu einer unwesentlichen Verspätung führen würde. Ein wichtiger Kündigungsgrund liegt insbesondere auch vor, wenn der Nutzer für den Fahrer nicht auffindbar ist. Die Kündigung wird dem Nutzer in der App oder über den vom Nutzer gewählten Kommunikationskanal angezeigt.
21. Sollte das flexo Fahrzeug nach Bestellung nicht pünktlich eintreffen, so wird der Kunde über den vom Nutzer gewählten Kommunikationskanal hierüber informiert. In diesem Fall hat der Kunde das Recht, die Fahrt kostenlos sofort nach Erhalt der Information zur Verspätung zu stornieren.

## **§ 8 Beförderungsbedingungen**

Zusätzlich zu diesen AGB gelten die jeweils aktuellen Tarifbestimmungen, allgemeine und besondere Beförderungsbedingungen, einschließlich der Beförderungsbedingungen der flexo Busse. Diese finden Sie auch unter: <https://www.vrb-online.de/de/tickets/tarifbestimmungen-befoerederungsbedingungen>

Die AGB zu flexo gelten vorrangig.

## **§ 9 Haftung**

1. Der Regionalverband haftet gegenüber dem Kunden für grob fahrlässig oder vorsätzlich von dem Regionalverband, seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen herbeigeführte Schäden.

2. Die App dient ausschließlich dem häuslichen und privaten Gebrauch. Kommerzielle oder geschäftliche Zwecke oder Wiederverkaufszwecke sind ausgeschlossen. Bei Zuwiderhandlung haftet der Regionalverband nicht im Falle des Verlusts des Gewinns, Verlust des Geschäfts, Betriebsunterbrechung oder Verlusts der Geschäftsmöglichkeit.
3. Der Regionalverband ist jederzeit berechtigt, bereitgestellte Dienste zu ändern, neue Dienste verfügbar zu machen und die Bereitstellung unentgeltlicher Dienste einzustellen. Der Regionalverband wird hierbei jeweils auf die berechtigten Interessen des Kunden Rücksicht nehmen.
4. Im Fall von Datenverlusten ist die Haftung von dem Regionalverband auf den Ersatz der Kosten beschränkt, die für die Wiederherstellung der Daten aus elektronischen Sicherungsmedien entstehen. Die Verpflichtung des Kunden zur regelmäßigen Datensicherung nach dem Stand der Technik bleibt unberührt.  
Die App kann Links zu Webseiten und Anträgen von Drittanbietern enthalten, einschließlich der Möglichkeit, Waren und Dienstleistungen zu erwerben. Kunden sind selbst verantwortlich dafür, ob sie darauf zugreifen oder diese nutzen möchten. Der Regionalverband haftet nicht für Inhalte, die von Dritten veröffentlicht wurden.
5. Der Regionalverband haftet ferner für Schäden aus der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und für Schäden nach dem Produkthaftungsgesetz. Nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Verletzung den Vertragszweck gefährdet und auf deren Erfüllung der Kunde in besonderem Maße vertrauen durfte, haftet der Regionalverband auch in Fällen einfacher Fahrlässigkeit. Diese Haftung ist auf den Ersatz der Schäden beschränkt, die bei Vertragsschluss typischerweise vorhersehbar waren.
6. Hinsichtlich der Haftung des Regionalverbandes für Schäden, die nicht aus der Verwendung der flexo App entstehen, insbesondere Schäden im Zusammenhang mit der Beförderung, gelten die gesetzlichen Bestimmungen.
7. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen wirken auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter und Mitarbeiter des Regionalverbandes und finden auch im Falle vorvertraglicher und deliktischer Haftung Anwendung.

## **§ 10 Änderungen der AGB**

Der Regionalverband Großraum Braunschweig ist zu Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen berechtigt. Änderungen werden nur aus triftigen Gründen durchgeführt, insbesondere aufgrund neuer technischer Entwicklungen, Änderungen der Rechtsprechung oder sonstigen gleichwertigen Gründen. Im Übrigen werden Änderungen rechtzeitig auf [www.flexo-bus.de](http://www.flexo-bus.de) bzw. in der App mitgeteilt. Die Änderungen werden gegenüber dem Kunden wirksam, wenn der Kunde diesen Änderungen nicht innerhalb von

sechs (6) Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung durch Mitteilung in Schrift- oder Textform an den Regionalverband Großraum Braunschweig widerspricht. Zur Wahrung dieser Frist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerspruchs an den Regionalverband. Im Falle eines Widerspruchs steht beiden Parteien ein Recht zur außerordentlichen Kündigung zu.

## **§ 11 Abschließende Regelungen**

1. Die Nutzer der flexo App und der flexo Internetplattform und der Dispositionszentrale erkennen an, dass die durchführenden Verkehrsunternehmen und der Regionalverband Großraum Braunschweig bei Verstößen gegen die hier aufgeführten Regelungen berechtigt sind, sie von der weiteren Nutzung von flexo vorübergehend (maximal für die Dauer eines Jahres) auszuschließen und ihre Einträge auf der flexo App und der flexo Internetplattform zu löschen.
2. Die durchführenden Verkehrsunternehmen und der Regionalverband Großraum Braunschweig behalten sich in Fällen des Missbrauchs der flexo App und der flexo Internetplattform oder der Dispositionszentrale vor, die zuständigen (Strafverfolgungs-) Behörden zu informieren.
3. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB oder eine künftige in ihr aufgenommene Bestimmung ganz oder teilweise ungültig, unwirksam, undurchführbar oder nicht durchsetzbar sein oder werden, beeinträchtigt ein solcher Mangel nicht die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen dieser AGB. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmungen treten die gesetzlichen Bestimmungen.
4. Das Rechtsverhältnis zwischen den Parteien unterliegt deutschem Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Nutzer können ihre Rechte oder Pflichten nur auf eine andere Person übertragen, wenn dies schriftlich oder in Textform vereinbart wird. Der Regionalverband ist berechtigt, Verstöße gegen diese Bedingungen in vollem Umfang zu untersuchen und zu verfolgen. Der Regionalverband behält sich das Recht vor, Nutzer-Konten auszusetzen oder zu beenden und den Zugang zur App nach eigenem Ermessen zu verhindern, auch bei zukünftigen Registrierungsversuchen.
5. Der Gerichtsstand ist Braunschweig.