

## **Allgemeine Beförderungsbedingungen**

Version: 01/07/2024

**NB: diese Übersetzung dient nur zu Ihrer Information und ist für Letzride nicht bindend. Nur die französische Version ist verbindlich.**

### **Verwendung dieser Bedingungen :**

Diese Beförderungsbedingungen gelten für die Personenbeförderung von SLA. s.a., ist eine Aktiengesellschaft nach luxemburgischem Recht mit Sitz in 4, rue Laangwiss, L-4940 Bascharage, Großherzogtum Luxemburg und eingetragen im Handels- und Gesellschaftsregister, Luxemburg unter der Nummer B49878 (im Folgenden auch: "SLA").

Die Fahrzeuge sind für die Beförderung von Personen reserviert.

Diese Allgemeinen Transportbedingungen (im Folgenden "TTB") beziehen sich auf die in der LetzRide-App veröffentlichten Produkte.

SLA behält sich das Recht vor, die vorliegenden Allgemeinen Beförderungsbedingungen jederzeit durch Veröffentlichung einer neuen Version auf der LetzRide-Applikation (nachfolgend "die Applikation") zu ändern. Es gelten die Allgemeinen Beförderungsbedingungen, die zum Zeitpunkt der Bestätigung der Buchung gültig sind.

Die Tatsache, dass der Kunde bei der Registrierung in der Anwendung das Kästchen zu diesen Allgemeinen Beförderungsbedingungen ankreuzt, bedeutet, dass er diese Allgemeinen Beförderungsbedingungen in ihrer Gesamtheit vorbehaltlos akzeptiert.

## **1 Definitionen**

**Anwendung:** bezeichnet die Buchungszentrale LetzRide in Form einer technologischen Vermittlungsplattform, um die Beantragung und den Erhalt von Dienstleistungen zu ermöglichen.

**Kunde:** Natürliche Person, die Dienstleistungen in Anspruch nehmen möchte.

**Leistungen:** Organisation und Bereitstellung von TCOB-Buchungsdiensten, über die mobile Anwendung im Auftrag von Unabhängigen Reiseveranstaltern.

**Unabhängiger Betreiber :** SLA unabhängiges Unternehmen, das Transportdienstleistungen anbietet.

**LetzRide:** Marke, die von der Firma IT2GO s.a., (im Folgenden IT2GO) einer Aktiengesellschaft nach luxemburgischem Recht mit Sitz in 4, rue Belair, L-4514 Differdange, Großherzogtum Luxemburg, verwaltet wird und im Handels- und Gesellschaftsregister, Luxemburg, unter der Nummer B256656 registriert ist.

**Fahrt:** Eine Transportleistung, die von einem unabhängigen Operator auf Anfrage eines Kunden ausgeführt wird und darin besteht, den Kunden von einer Abfahrtsadresse zu einer Ankunftsadresse zu befördern, die im Voraus über die Anwendung gebucht wurde.

**TCOD:** Kollektiver Verkehr auf Abruf ist ein öffentliches Verkehrssystem, bei dem gemeinsam genutzte Fahrzeuge eingesetzt werden. Die Fahrgäste buchen oder fordern den Dienst auf Abruf an, müssen sich das Fahrzeug aber möglicherweise mit anderen Personen teilen, die ähnliche oder integrierbare Routen haben, sofern diese es ermöglichen, die jeweiligen Zielorte entsprechend der vom Kunden gewünschten Abfahrtszeit zu erreichen.

**Fahrzeug:** Personenkraftwagen mit mindestens vier und höchstens acht Sitzplätzen außer dem Fahrersitz, der für die gelegentliche entgeltliche Beförderung von Fahrgästen auf der Straße bestimmt ist.

**Passagier:** Begünstigter der Fahrt

## **2 Antrag auf Transport**

**2.1** Der Kunde/Passagier liest die vorliegenden AGB, weil er sich für eine kollektive Beförderung auf Abruf entschieden hat. In diesem Fall erkennt er an und stimmt zu, von Artikel 56 bis des Großherzoglichen Erlasses vom 23. November 1955 zur Regelung des Verkehrs auf allen öffentlichen Straßen abzuweichen, so dass die Fahrt weniger als eine Stunde dauern kann.

Darüber hinaus erkennt der Kunde/Passagier an und akzeptiert, dass die Strecke nicht die direkteste ist.

**2.2** Das Recht auf Beförderungsleistung gilt, sobald ein Beförderungsvertrag über die Anwendung rechtsgültig abgeschlossen wurde.

**2.3** Die Buchungsbestätigung, wie sie über die Applikation und gemäss den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von LetzRide erhalten wird, berechtigt den Fahrgast, eine Fahrt nur zwischen dem auf dem Fahrausweis angegebenen Abfahrts- und Ankunftsort durchzuführen. Der Kunde/Fahrgast bestätigt, dass er akzeptiert und will, dass die Fahrt nicht die direkteste Route ist.

**2.4** Es sind keine Reservierungen an Bord eines Fahrzeugs erlaubt.

## **3 Beförderungsausweise, Beförderungsentgelte**

**3.1** Die Zahlung des Preises ist als Gegenleistung für die Beförderung fällig. Das Antragsystem stellt zu diesem Zweck Beförderungsausweise aus. Ein Beförderungsausweis besteht aus der gedruckten oder in elektronischer Form (PDF-Datei) vorliegenden Buchungsbestätigung und einem gültigen amtlichen Lichtbildausweis des Passagiers. Darüber hinaus und gemäß Artikel 56 bis des Großherzoglichen Erlasses vom 23. November 1955 zur Regelung des Verkehrs auf allen öffentlichen Straßen erinnert der ausgestellte Fahrschein daran, dass die Fahrt mindestens eine Stunde dauert.

Für jeden Fahrgast und jede Fahrt wird ein Fahrschein erstellt. Verbindungen mit Umsteigen (Anschlussverbindungen) werden als eine einzige Fahrt betrachtet.

Der Name, der Vorname und eventuell das Mindestalter des Passagiers müssen bei der Buchung angegeben werden. Der Name des Passagiers wird mit der Buchungsliste verglichen, die auf dem Mobiltelefon des Fahrers des Fahrzeugs angezeigt wird und die aktuellen Buchungen enthält, um festzustellen, ob der Passagier einsteigen kann.

**3.2** Der Fahrgast ist verpflichtet, vor der Abfahrt eine Reservierung vorzunehmen. Das Einsteigen in den Fahrgastraum des Fahrzeugs ist nur mit einer gültigen Buchungsbestätigung gestattet.

**3.3** Jeder Fahrgast mit einem gültigen Fahrschein hat Anspruch auf einen Sitzplatz. In allen Fahrzeugen steht eine Auswahl an freien Sitzplätzen zur Verfügung. Fahrgäste, die mit Kindern reisen, und Personen mit eingeschränkter Mobilität werden bei der Wahl ihres Sitzplatzes bevorzugt.

**3.4** Alle in der Anwendung angebotenen Dienstleistungen unterliegen nicht dem Widerrufsrecht bei Fernabsatzgeschäften.

Folglich unterliegen die über die App bestellten Fahrten und Optionen ausschließlich den Stornierungs- und Änderungsbedingungen, die in den jeweiligen Allgemeinen Geschäftsbedingungen von LetzRide und SLA festgelegt sind.

## 4 Abbruch der Buchung

Ein Buchungsabbruch liegt vor, wenn SLA den Kunden oder den/die Fluggast(e) nicht am benannten Abholort und zur geschätzten Abholzeit über die Anwendung findet und ihn/sie nicht erreichen kann, um ihn/sie unter Verwendung der bereitgestellten Kontaktnummer innerhalb eines kurzen und angemessenen Zeitraums um weitere Anweisungen zu bitten, um die Abholung anderer Fluggäste nicht zu gefährden.

Ein Verzicht auf eine Buchung berechtigt zu einer teilweisen Rückerstattung, wie sie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Anwendung angegeben ist.

## 5 Stundenpläne

5.1 Fahrpläne und Tarife sind nicht unantastbar. SLA behält sich das Recht vor, die zuvor angebotenen Fahrpläne, Strecken und Tarife aus triftigen Gründen zu ändern, insbesondere wenn diese Änderungen auf eine Entscheidung der zuständigen Behörden zurückzuführen sind. Wenn diese Änderungen nach einer vom Kunden vorgenommenen Buchung erfolgen, kann der Kunde entweder seinen Fahrschein behalten und die Änderungen akzeptieren oder die Stornierung seines Fahrscheins beantragen und den Fahrpreis erstattet bekommen.

Im Falle einer Annullierung oder einer verspäteten Ankunft am Abholpunkt werden die Passagiere so schnell wie möglich informiert, auf jeden Fall aber, sobald diese Information verfügbar ist. Diese

Informationen können je nach Fall durch einen Telefonanruf, eine Benachrichtigung in der App oder eine Aktualisierung der geschätzten Ankunftszeit in der App übermittelt werden.

5.2 Fahrplanänderungen, die nach Vertragsabschluss wirksam werden und für die die Beförderungsgesellschaft nicht verantwortlich ist (z. B. langfristige Folgen von Naturkatastrophen oder Dauerbaustellen), berechtigen die Passagiere nicht zu Entschädigungsansprüchen.

5.3 Wenn zu erwarten ist, dass die Abfahrt einer gebuchten Fahrt von SLA storniert wird oder sich um mehr als 30 Minuten verzögert, erhält der Kunde eine Erstattung gemäß den in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Anwendung festgelegten Bedingungen. Ergänzend und im Falle einer Verspätung kann sich der Kunde dennoch zum Zielort bringen lassen

5.4. Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass die Strecke zu seinem Zielort variieren kann, wodurch sich auch die Reisezeit ändern kann. Während des Buchungsprozesses gibt der Kunde seine gewünschte Abholzeit an und die Anwendung wird eine Abholzeit und eine Ankunftszeit innerhalb eines Zeitrahmens liefern.

Der Kunde erkennt an und akzeptiert, dass das Fahrzeug von SLA verkehrs- und wetterbedingten Schwankungen unterliegt. Der Kunde wird daher gebeten, die Anwendung zu konsultieren, die ihm den Standort des Fahrzeugs bei Annäherung und die voraussichtliche Abholzeit anzeigt. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass er bereit ist, den Abholort zu verlassen, wenn das Fahrzeug zu der in der Anwendung angegebenen Zeit eintrifft. Sobald das Fahrzeug am Abholort angekommen ist, wartet es bei Adressen außerhalb des Flughafens 5 Minuten und am Flughafen 2 Minuten, bevor es losfährt. Die Abwesenheit des Kunden oder des/der Fahrgast(e) bei der Abholung kann die Fähigkeit von SLA zur Erbringung der Dienstleistung beeinträchtigen und kann zur Stornierung des Tickets auf Kosten des Kunden führen.

Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass es sich bei dem angebotenen Transportservice um einen privaten öffentlichen Transport ohne vorher festgelegte Linie handelt. Die Fahrt kann daher länger dauern, da die Kunden darauf warten, dass andere Passagiere ein- oder aussteigen. Die Reisedauer wird nicht nur von anderen Fahrgästen beeinflusst, die sich die Strecke teilen, sondern hängt auch von der Geografie, den Wetterbedingungen, der Tageszeit und den Verkehrsverhältnissen ab. Aufgrund dieser Variablen können IT2GO und SLA keine genaue Reisezeit angeben.

Außerdem sind zusätzliche Haltestellen oder andere Absetz- oder Abholorte verboten.

Wenn der Kunde eine Buchung vom Flughafen aus vornimmt, bedeutet dies nicht, dass bei seiner Ankunft ein Fahrzeug warten wird. Aus Sicherheitsgründen erlauben die meisten Flughäfen den Unabhängigen Vermittlern nicht, Fahrzeuge auf dem Bürgersteig aufzureihen. Unabhängige Operatoren haben jedoch Fahrzeuge, die in der Nähe in einem "Wartepark" in der Nähe des Flughafens warten, der nur wenige Minuten entfernt ist. Außerdem ist nicht immer ein Fahrzeug oder ein Ersatzfahrzeug verfügbar, da es in einem bestimmten Gebiet oder zu einer bestimmten Zeit nicht unbegrenzt viele Fahrzeuge gibt, um die Nachfrage der Kunden zu befriedigen, sodass ein Kunde möglicherweise eine Wartezeit gegenüber der geplanten Buchung in Kauf nehmen muss.

## 6 Abreise

**6.1** Es liegt in der Verantwortung des Klienten/Passagiers, sich vorzeitig oder spätestens pünktlich am Treffpunkt einzufinden.

**6.2** Wenn die Fahrgäste nicht am Abfahrtsort der gebuchten Reise und zur vereinbarten Zeit anwesend sind, hat der Fahrer das Recht, abzufahren und die Fahrgäste haben eine No-Show. Diese No-Show erlaubt nur eine teilweise Rückerstattung.

**6.3** Wenn die Passagiere per Benachrichtigung, Aktualisierung der Anwendung, SMS, E-Mail oder in anderer schriftlicher Form über eine Verspätung informiert werden, wird der Passagier aufgefordert, sich zur neuen Zeit, die ihm mitgeteilt wird, einzufinden. Andernfalls verfällt der Anspruch auf Beförderung und der Passagier erhält eine Rückerstattung gemäß den Bedingungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Anwendung.

**6.4** Der Name des Passagiers wird mit der auf dem Mobiltelefon des Fahrers angezeigten Reservierungsliste auf der Grundlage der Reservierungen verglichen, um festzustellen, ob er einsteigen kann.

## 7 Sicherheit

Die maximale Anzahl der Personen, die befördert werden können, darf die in den Fahrzeugpapieren eingetragene Anzahl nicht überschreiten.

Der Unabhängige Operator ist für die Sicherheit der Beförderung verantwortlich, einschließlich jedes Mal, wenn die Passagiere in das Fahrzeug ein- oder aussteigen.

Der Fahrer ergreift die notwendigen Maßnahmen, um die Sicherheit zu gewährleisten, und gibt den Fluggästen, wenn nötig, Anweisungen, die sie befolgen müssen.

Die Haltezeiten sind der Initiative des selbständigen Unternehmers oder des Fahrers überlassen, um den Sicherheitsanforderungen und der Einhaltung der Sozialgesetzgebung über die Lenk- und Ruhezeiten der Fahrer oder anderen Notwendigkeiten gerecht zu werden.

Sofern die Straßenverkehrsordnung keine Ausnahmen vorsieht, ist das Anlegen von Sicherheitsgurten für alle Passagiere, Erwachsene und Kinder, Pflicht.

Wenn das Fahrzeug damit ausgestattet ist, ist der kippbare Sitz, der sogenannte Beifahrersitz, nur für einen Fahrer oder ein Besatzungsmitglied vorgesehen.

Kinder über 4 Jahre, die nicht größer als 150 cm sind, müssen in einer speziellen Rückhaltevorrichtung (Kindersitz oder Sitzerhöhung) befördert werden. Wenn sie mehr als 36 kg wiegen, ist die spezielle Rückhaltevorrichtung nicht mehr erforderlich.

- Kindersitze und Sitzerhöhungen werden von den Eltern bereitgestellt.

Die Fahrer/innen müssen das Fahrzeug unbedingt so parken, dass die Fahrgäste die Straße nicht überqueren müssen.

Sofern keine gesetzliche Ausnahmeregelung besteht, ist der Transport gefährlicher Güter in Fahrzeugen verboten. Falls eine Ausnahmeregelung gilt, informiert der Begünstigte LetzRide zum Zeitpunkt der Buchung darüber.

## **8 Gesundheitsmaßnahmen**

SLA und sein Fahrer sorgen dafür, dass alle gesetzlichen Gesundheitsmaßnahmen und -beschränkungen eingehalten werden.

Die Nichteinhaltung dieser Maßnahmen kann dazu führen, dass SLA oder sein Fahrer den Transport verweigert.

Wenn das Gesetz oder die Behörden für den Inlands- oder Grenzverkehr die Erfüllung anderer gesundheitlicher Voraussetzungen verlangen, z. B. den Nachweis einer COVID-Impfung oder einer anderen offiziell genehmigten Zertifizierung, verpflichtet sich der Passagier, diese Voraussetzungen zu erfüllen. Passagieren, die nicht ausreichend nachweisen, dass sie die jeweiligen aktuellen Anforderungen erfüllen, kann der Zugang zur Reise verweigert werden. In diesem Fall haben sie weder Anspruch auf ein anderes Transportmittel noch auf eine vollständige Rückerstattung ihrer Buchung.

## **9 Allgemeine Pflichten der Passagiere**

**9.1** Die Anweisungen des Fahr- und Begleitpersonals müssen befolgt werden.

**9.2** Das für das Fahren und die Fahrt eingesetzte Personal ist berechtigt, Personen, die offensichtlich unter dem Einfluss von Alkohol oder Drogen stehen, von der Fahrt auszuschließen. Dasselbe gilt für Fahrgäste, die die Sicherheit anderer Fahrgäste gefährden oder deren Wohlbefinden erheblich beeinträchtigen. In solchen Fällen haben die Passagiere keinen Anspruch auf ein alternatives Transportmittel oder eine Rückerstattung ihrer Buchung.

**9.3** Das Rauchen ist an Bord des Fahrzeugs verboten. Dieses Verbot gilt auch für elektronische Zigaretten.

**9.4** Passagiere müssen für Schäden (einschließlich starker Verschmutzungen) am Fahrzeug haften, die mutwillig verursacht wurden.

**9.5** Der Beförderungsvertrag kann fristlos gekündigt werden, wenn sich ein Passagier trotz einer (mündlichen) Warnung unangemessen verhält. Dies ist der Fall, wenn der Fahrgast die Sicherheitshinweise nicht beachtet. In diesem Fall ist der Fahrer berechtigt, den Fahrgast aus dem Bus aussteigen zu lassen; eine Rückerstattung ist nicht möglich.

**9.6** Bei Pausen/Haltestellen oder Polizei- oder Zollkontrollen müssen die Fahrgäste das Fahrzeug auf Aufforderung des Fahr- oder Begleitpersonals verlassen.

## 10 Kinder und Minderjährige

Minderjährige unter 16 Jahren, die das 16. Lebensjahr vollendet haben, müssen von einem Passagier begleitet werden, der mindestens 16 Jahre alt ist.

## 11 Passagiere mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität

11.1. SLA kann sich weigern, die Person aufgrund ihrer Behinderung oder eingeschränkten Mobilität an Bord des Fahrzeugs zu akzeptieren,

a) zur Einhaltung der geltenden Sicherheitsanforderungen, die durch Bestimmungen des Völkerrechts, des Unionsrechts oder des nationalen Rechts festgelegt sind, oder zur Einhaltung der Gesundheits- und Sicherheitsanforderungen, die von den zuständigen Behörden festgelegt werden ;

b) wenn es aufgrund der Auslegung des Fahrzeugs oder der Infrastruktur physisch unmöglich ist, den behinderten Menschen oder die Person mit eingeschränkter Mobilität auf sichere und operationell durchführbare Weise an Bord zu nehmen, auszusteigen oder zu befördern.

11.2. Die Fahrzeuge sind nur mit Standardsitzen ausgestattet. Aufgrund dieser Besonderheiten ist die Beförderung von behinderten Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität derzeit nur möglich, wenn diese Personen in der Lage sind, ohne die Hilfe des Fahrers in das Fahrzeug einzusteigen, wenn es sich um TCOB handelt. Der Fahrgast kann verlangen, von einer Person seiner Wahl begleitet zu werden, die in der Lage ist, dem behinderten Menschen oder der Person mit eingeschränkter Mobilität die erforderliche Hilfe zu leisten.

Der betroffene Passagier wird unverzüglich über die Gründe für die Ablehnung der Beförderung informiert und, falls er dies beantragt, innerhalb von fünf Arbeitstagen nach Eingang des Antrags schriftlich benachrichtigt.

Wenn die Einschiffung eines behinderten Menschen oder einer Person mit eingeschränkter Mobilität überprüft wurde, ein Fahrschein ausgestellt wurde und die Einschiffung dieser Person dennoch verweigert wird, haben der Passagier und seine Begleitperson Anspruch auf Erstattung des Reisepreises.

11.3 Beförderung von Rollstühlen oder anderen Fortbewegungsmitteln

Passagiere mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität werden darauf hingewiesen, dass die für die Fahrt zur Verfügung gestellten Fahrzeuge nicht über die notwendigen Sicherheitsbedingungen für ihre Beförderung oder die Beförderung von Rollstühlen verfügen.

## 12 Sitzplatzreservierungen

Es ist nicht möglich, bestimmte Plätze zu reservieren.

Im Falle einer spezifischen Situation wird sich SLA jedoch nach besten Kräften bemühen, jede notwendige Gruppierung zu ermöglichen

## **13 Gepäcktransport**

### 13.1 Gepäck:

Die im Buchungspreis enthaltene Gepäckbeförderung ist auf ein kostenloses Gepäckstück mit einer maximalen Größe von 80 x 50 x 30 cm pro Passagier beschränkt. Leicht abweichende Maße sind zulässig, wenn die Summe aus Höhe, Länge und Breite des Gepäckstücks 160 cm nicht überschreitet. Jeder Passagier darf ein Gepäckstück mit einem Höchstgewicht von 23 kg kostenlos mitnehmen. Als Gepäck gelten Koffer und Taschen. Eine Ausnahme bildet die Mitnahme eines Wanderrucksacks.

Auf einigen unserer Strecken kann es Ausnahmen von den Gepäckbestimmungen geben. Diese werden eventuell während des Buchungsprozesses und auf Ihrem Ticket angegeben.

### 13.2. Handgepäck :

Handgepäck wird kostenlos befördert, ist aber auf ein Gepäckstück pro Passagier mit einer maximalen Größe von 42 x 30 x 18 cm und einem maximalen Gewicht von 7 kg beschränkt.

Passagiere sind verpflichtet, Handgepäck so zu lagern und zu beaufsichtigen, dass die Sicherheit der Beförderung nicht gefährdet oder andere Passagiere nicht gestört werden. Grundsätzlich sollte das Handgepäck in den vorhandenen Gepäckablagen verstaut oder unter den Sitzen vor den Fahrgästen platziert werden.

Für das Handgepäck und seinen Inhalt sind die Fahrgäste während der gesamten Fahrt verantwortlich und müssen entsprechend beaufsichtigt werden. Im Falle eines unbefugten Zugriffs durch Dritte muss der Fahrer sofort informiert werden. Die Fahrgäste sind verpflichtet, ihr Handgepäck und dessen Vollständigkeit vor Ende der Fahrt zu überprüfen.

Hilfe beim Be- und Entladen von Gepäck wird vom Fahrer des Fahrzeugs nur in Ausnahmefällen geleistet und stellt kein Recht dar.

## **14 Sondergepäck**

14.1 Als Sondergepäck gelten alle Gegenstände, deren Abmessungen die für Gepäck geltenden Maße überschreiten.

Sondergepäck ist in den Fahrzeugen nicht erlaubt.

### 14.2 Musikinstrumente :

Wenn das betreffende Instrument (einschließlich seines Koffers) die maximalen Abmessungen eines Handgepäcks nicht überschreitet, kann es kostenlos anstelle des Handgepäcks befördert werden.

Wenn das betreffende Instrument (einschließlich seines Koffers) die maximalen Abmessungen eines Handgepäcks überschreitet, kann es mit vorheriger Zustimmung von SLA und/oder seinem Chauffeur kostenlos anstelle eines Gepäckstücks befördert werden.

In jedem Fall übernehmen sowohl SLA als auch IT2Go keine Haftung für den Verlust, Diebstahl, Bruch oder jegliche Beschädigung des Instruments während der Fahrt.

Musikinstrumente mit Etui, die größer als 135 x 48 x 35 cm sind, werden nicht befördert.

#### 14.3 Wertgegenstände und elektronische Geräte :

Wertsachen und zerbrechliche Gegenstände müssen in einem Handgepäckstück und nicht in einem normalen Gepäckstück transportiert werden und unterliegen der Sorgfaltspflicht der Passagiere.

Wenn Passagiere dennoch beschließen, Wertsachen in ihr normales Gepäck zu packen, tragen sie die Konsequenzen, wenn diese Gegenstände beschädigt werden.

#### 14.4 Kinderwagen :

Kinderwagen können transportiert werden (max. 1 Kinderwagen pro Passagier). Kinderwagen müssen faltbar sein. Nicht faltbare Kinderwagen werden nicht befördert.

Kinderwagen werden kostenlos befördert.

#### 14.5 Elektrische Fahrräder und Roller :

Die Beförderung von Fahrrädern und elektrischen Tretrollern in Fahrzeugen ist grundsätzlich ausgeschlossen.

## **15 Haftung für Gepäck - lost and founds**

Die Kunden sind für ihr eigenes Gepäck und alle von ihnen im Fahrzeug platzierten Gegenstände verantwortlich. Weder IT2GO noch die Unabhängigen Reiseveranstalter übernehmen eine Haftung für Schäden, Verlust oder Diebstahl solcher Gegenstände und haften nicht für erlittene Verluste, einschließlich, aber nicht beschränkt auf den Verlust zukünftiger Gewinne, potenzieller Einnahmen und zusätzlicher Ausgaben oder Verluste, die aufgrund des Verlusts oder Diebstahls von Gepäck oder persönlichen Gegenständen entstehen. IT2GO und die Unabhängigen Reiseveranstalter haften auch nicht für verlorene Gegenstände, die von einem Kunden im Fahrzeug zurückgelassen werden. Die Unabhängigen Operatoren möchten den Kunden jedoch nach Möglichkeit bei der Suche nach verlorenen Gegenständen behilflich sein. Im Falle eines verlorenen Gegenstandes kontaktiert der Kunde IT2GO sofort über die Anwendung. Die Rückgabe vergessener oder gefundener Gegenstände kann für den Empfänger Liefer- und/oder Versandkosten verursachen.

## 16 Transport von Tieren

Die Mitnahme von Hunden und anderen Tieren ist erlaubt, sofern sie in einer Tiertransportbox mit einer maximalen Größe von 80 x 50 x 50 cm gehalten werden. Eine Ausnahme gilt für die Mitführung von Blindenhunden, die nicht in einer Box gehalten werden müssen.

## 17 Ändern der Route

Das Ändern der Route oder das Wenden des Fahrzeugs aufgrund von Vergesslichkeit ist für den Dienst nicht erlaubt.

## 18 Verantwortung

**18.1** Außer bei Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haftet SLA nur, wenn wesentliche Vertragspflichten verletzt wurden oder wenn SLA vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt hat.

**18.2** Im Falle einer Haftung von SLA bezieht sich die Entschädigung nicht auf Kollateralschäden, es sei denn, es handelt sich um vorsätzliche oder grob fahrlässige Handlungen von SLA oder um Schäden, die in einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit bestehen.

**18.3** Die Haftung und der Entschädigungssatz für Schäden an Gepäck sind wie folgt zu begrenzen und auszuschließen:

**18.3.1** Bei Beschädigung von Gepäck infolge eines Unfalls mit dem Fahrzeug oder bei Verlust des Gepäcks aus demselben Grund ist der Höchstbetrag, den SLA für einen berechtigten Schaden, für den es haftbar gemacht wird, zu zahlen hat, auf 150 € pro Gepäckstück begrenzt, sofern nicht grobe Fahrlässigkeit vorliegt.

**18.3.2** Jede Haftung für den Verlust von Gepäck, der nicht im Zusammenhang mit einem Unfall steht, an dem der Bus beteiligt ist, ist neben der Vermischung oder dem Diebstahl eines Gepäckstücks ausgeschlossen, außer bei vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Handeln des Beförderers.

**18.3.3** Die Haftung für gegenwärtige oder zukünftige Schäden, die sich aus der mangelhaften Organisation des Gepäcks des Passagiers ergeben, ist ausgeschlossen, außer bei vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Handeln des Beförderers.

**18.4** Die Höhe der Entschädigung bei Beschädigung eines Rollstuhls oder anderer Mobilitätshilfen oder Funktionsgeräte entspricht stets dem Wiederbeschaffungswert oder den Reparaturkosten der verlorenen oder beschädigten Ausrüstung. In diesem Fall werden alle Anstrengungen unternommen, um diese Art von Ausrüstung zumindest vorübergehend durch eine andere Ausrüstung zu ersetzen, die die gleichen technischen und funktionellen Merkmale wie die verlorene oder beschädigte Mobilitätsausrüstung aufweist.

**18.5** Für alle anderen Sachschäden, bei denen es sich nicht um Gepäckschäden infolge eines Unfalls oder um Schäden an Rollstühlen und anderen Mobilitätshilfen oder an funktionellen Geräten und Zubehör

handelt, ist die Höhe des Schadenersatzes auf 500 EUR begrenzt, es sei denn, der Sachschaden beruht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

**18.6** Die Haftungsbeschränkungen und -ausschlüsse gelten nicht für eine gesetzlich vorgeschriebene verschuldensunabhängige Haftung oder wenn in bestimmten Einzelfällen keine verschuldensunabhängige Garantie übernommen wurde.

## 19 Höhere Gewalt

SLA und/oder der Kunde haften nicht für Schäden jeglicher Art, wenn diese auf höhere Gewalt oder auf Handlungen Dritter, die die Merkmale höherer Gewalt aufweisen, oder auf zusätzliche Schwierigkeiten, Gefahren oder erhebliche Behinderungen infolge unvorhersehbarer Ereignisse, wie z. B. Epidemien oder Pandemien, zurückzuführen sind, Krieg, Kriegshandlungen, Feindseligkeiten, Aufruhr oder Bürgerkrieg, Terroranschläge, Verhaftungen, Beschlagnahmen, Behinderungen durch Behörden oder andere Personen, Straßensperren, Quarantänemaßnahmen und Streiks, die SLA nicht zuzurechnen sind, sowie der Ausschluss oder die vereinbarte Einstellung der Arbeit oder im Falle von Behinderungen, Gefahren oder Hindernissen, die von einem Dritten verursacht wurden.

SLA hat das Recht, den Vertrag vor Beginn der Beförderung zu kündigen, wenn außergewöhnliche Umstände, für die das Unternehmen nicht haftbar gemacht werden kann, die Durchführung der Dienstleistung unmöglich machen. In diesem Fall hat der Kunde das Recht auf Rückerstattung des gezahlten Preises.

SLA kann den Vertrag nach der Abholung entschädigungslos kündigen, wenn die Dienstleistung aufgrund höherer Gewalt oder erheblicher Schwierigkeiten, Gefahren oder Behinderungen durch unvorhersehbare Ereignisse nicht mehr erbracht werden kann, wie z. z.B. Epidemien oder Pandemien, Krieg, Kriegshandlungen, Feindseligkeiten, Aufruhr oder Bürgerkrieg, Terroranschläge, Verhaftungen, Beschlagnahmen, Behinderungen durch staatliche oder andere Behörden, Straßensperren, Quarantänemaßnahmen sowie von SLA nicht zu vertretende Streiks, Ausschluss oder konzertierte Einstellung der Arbeit oder im Falle von Behinderungen, Gefahren oder Hindernissen, die vom Kunden verursacht werden.

Im Falle einer Kündigung aufgrund höherer Gewalt, ernster Gefahr oder Verhinderung ist SLA verpflichtet, auf Wunsch des/der Passagiers/Passagiere für dessen/deren Rückreise zu seinem/ihrem Ausgangspunkt zu sorgen; dieses Recht auf Rückreise ist auf die in der Buchung vereinbarten Beförderungsmittel beschränkt. Zusätzliche Kosten für die Rückreise aufgrund einer außerordentlichen Kündigung gehen zu Lasten des Kunden.

## 20 Schutz von personenbezogenen Daten

IT2GO und SLA (im Folgenden "die Unternehmen", "wir"), verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten wie Name, Vorname, E-Mail-Adresse, Telefonnummer oder andere Daten, die Sie über die Plattform "LetzRide" bereitgestellt haben, gemäß der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und

des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr (Datenschutz-Grundverordnung - DSGVO).

Ihre Daten werden genutzt und verarbeitet, um Ihr Kundenkonto zu verwalten, die von uns erbrachten Dienstleistungen zu überwachen, Beschwerden zu verwalten und zu verfolgen, statistische Analysen durchzuführen, um die Dienstleistungen zu verbessern, und Ihnen per E-Mail oder Post kommerzielle Mitteilungen zu senden, sofern Sie diesen zugestimmt haben.

Ihre Daten werden für die gesamte Dauer der Geschäftsbeziehung zuzüglich der geltenden gesetzlichen Fristen verarbeitet.

Sie haben jederzeit das Recht, von uns Zugang, Berichtigung, Löschung oder Übertragbarkeit Ihrer personenbezogenen Daten zu verlangen, eine Einschränkung zu beantragen oder sich der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu widersetzen. Sie können diese Rechte ausüben, indem Sie unter Nachweis Ihrer Identität ein Schreiben an die folgende Adresse senden: [gdpr@letzride.lu](mailto:gdpr@letzride.lu).

Sie haben auch das Recht, eine Beschwerde bei der zuständigen Aufsichtsbehörde CNPD einzureichen, und zwar per Post an die folgende Adresse: CNPD 15 Bd du Jazz, 4370 Esch-sur-Alzette; oder online auf der Website: <https://cnpd.public.lu/fr.html>.

## **21 Beschwerden - Schlichtung - Anwendbares Recht und zuständige Gerichte**

21.1 Bei Fragen oder Beschwerden fordert SLA die Kunden auf, ihre Anfrage vorrangig an IT2GO unter folgenden Kontaktdaten zu richten: [claim@letzride.lu](mailto:claim@letzride.lu) oder per Einschreiben mit Rückschein

Alle Ansprüche im Zusammenhang mit der Buchung, der Durchführung oder den Folgen der Dienstleistung müssen vom Kunden innerhalb eines (1) Monats ab dem Datum, an dem die Dienstleistung erbracht werden sollte oder erbracht wurde, geltend gemacht werden.

Ungeachtet zwingender gesetzlicher Bestimmungen ist der Kunde nach Ablauf dieser Frist nicht mehr berechtigt, eine Beschwerde einzureichen.

Innerhalb von einem (1) Monat nach Eingang der Beschwerde teilt SLA dem Kunden mit, ob seine Beschwerde angenommen oder abgelehnt wurde oder noch geprüft wird. Die endgültige Antwort muss ihm innerhalb von maximal drei (3) Monaten nach Eingang der Beschwerde erteilt werden. Andernfalls gilt die Beschwerde als abgelehnt.

21.2 Der Kunde/Passagier und SLA haben die Möglichkeit, für jede Beschwerde bezüglich der Buchung, der Ausführung oder der Folgen des Dienstes, die ordnungsgemäß gemäß Artikel 21.1 oben bei IT2GO eingereicht wurde und nicht zu einer gütlichen Beilegung der Streitigkeit geführt hat, kostenlos das Schlichtungsverfahren nach dem luxemburgischen Verbrauchergesetzbuch (Artikel L.421-1 bis L.422-9).), sofern die Beschwerde innerhalb eines (1) Jahres ab dem Datum, an dem der Kunde/Passagier seine Beschwerde gemäß Artikel 24.1 oben bei IT2GO eingereicht hat, bei der Verbraucherschlichtungsstelle (z. B. Service national de la consommation, 6, rue du Palais de Justice à L- 1841 Luxembourg;

info@mediateurconsommation.lu) eingereicht wurde. IT2GO kann dem Kunden/Passagier eine Vermittlungsplattform anbieten, ohne dass diese für den Kunden/Passagier bindend ist. Der Kunde/Passagier kann sich an die Europäische Plattform zur Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten wenden, indem er auf den folgenden Link klickt:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

Den Parteien steht es weiterhin frei, das Mediationsverfahren jederzeit zu beenden.

Darüber hinaus gilt das Gesetz vom 27. April 2015 über die Festlegung von Sanktionen bei Verstößen gegen die Bestimmungen der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. Februar 2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr.

21.3 Für alle Streitigkeiten, die nicht nach dem oben beschriebenen Verfahren beigelegt werden, sind ausschließlich die Gerichte des Großherzogtums Luxemburg zuständig, sofern nicht zwingend etwas anderes vorgeschrieben ist, und zwar unabhängig von mehreren Beklagten und/oder der Ausübung von Rechten, auch für Eilverfahren oder Verfahren mit einstweiliger Verfügung oder Antrag.

21.4 Diese AGB und die abgeschlossenen Verträge unterliegen dem luxemburgischen Recht.