

## § 1 Allgemeines

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für den Erwerb und die Nutzung von Zeitkarten über den Abo-Online-Shop der Rhein-Neckar-Verkehr GmbH (nachfolgend rnv genannt). Daneben gelten die Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen des Verkehrsverbund Rhein-Neckar GmbH (nachfolgend VRN genannt) und die zum Vertragsbeginn gültigen Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen zum Deutschlandticket in ihrer jeweils gültigen Fassung. Die rnv behält sich vor, das Zeitkartenangebot im Abo-Online-Shop jederzeit anzupassen.

## § 2 Verfügbare Zeitkarten

(1) Folgende Tickets des VRN werden im Abo-Online-Shop angeboten:

- Deutschlandticket
- VRN JugendticketBW
- Rhein-Neckar-Ticket
- Rhein-Neckar-Ticket Plus (übertragbar)
- Karte ab 60
- Jahreskarte (persönlich)
- Jahreskarte (übertragbar)
- Job-Ticket (bedarf einer Job-Ticket Vereinbarung mit dem Arbeitgeber)
- Maxx-Ticket Ausbildung
- Maxx-Ticket Schüler

Die Höhe des Kaufpreises für die Zeitkarten im Abo-Online-Shop ergibt sich aus den jeweils geltenden Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen des VRN.

(2) Die in vorstehendem Absatz 1 genannten Zeitkarten können als Plastikkarte oder als digitales Ticket (nur bei persönlichen Zeitkarten) in der rnv/VRN Handy-Ticket-App ausgegeben werden.

(3) Nicht im Abo-Online-Shop erhältlich sind derzeit folgende Zeitkarten:

- Maxx-Ticket, für Inhaber eines Heidelberg Passes

(4) Nicht erhältliche Zeitkarten als digitales Ticket in der rnv/VRN Handy-Ticket sind folgende:

- Rhein-Neckar-Ticket-Plus
- Übertragbare Zeitkarten
- MAXX-Tickets Ausbildung/Schüler (für Kunden unter 14 Jahre)
- Hunde-Tickets

## § 3 Anmeldung (Eröffnung eines Kundenkontos)

- (1) Für den Erwerb von Zeitkarten über den Abo-Online-Shop ist eine Anmeldung des Kunden unter wahrheitsgemäßer Angabe der nachfolgenden Punkte erforderlich:
- Anrede
  - Name, Vorname
  - vollständige Adresse
  - Geburtsdatum
  - E-Mail-Adresse
  - Kontoverbindung mit IBAN und BIC
  - Zustimmung zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie der Datenschutzerklärung

Zur Bestellung eines Abonnements und zur Anlage eines Kundenkontos (rnv-Login) muss die Volljährigkeit des Kunden vorliegen. Ist der Kunde minderjährig, muss das Kundenkonto grundsätzlich vom gesetzlichen Vertreter des Kunden erstellt werden. Bei Bestellungen des Job-Ticket/Job-Ticket Ausbildung gilt die abweichende Regelung, dass eine Bestellung und ein Kundenkonto bereits ab Vollendung des 16. Lebensjahres erstellt werden kann. Der minderjährige Kunde übernimmt damit ebenfalls die Funktion der Verwaltung des Abonnements im Sinne des nachfolgenden Abs. 3. Für die Bestellung von minderjährigen Kunden werden immer die persönlichen Daten des Kunden und seines gesetzlichen Vertreters benötigt.

- (2) Die rnv übernimmt keine Gewähr für die Verfügbarkeit des Abo-Online-Shops.
- (3) Der Kunde verpflichtet sich, Änderungen seiner persönlichen und vertragswesentlichen Daten (z.B. Name, Adresse- und Kontodaten) unverzüglich in seinem persönlichen Login-Bereich entsprechend vorzunehmen. Bei minderjährigen Kunden ist diese Pflicht durch den gesetzlichen Vertreter durchzuführen, solange keine Volljährigkeit vorliegt. Ab 16 Jahre kann diese Pflicht auf den Minderjährigen übertragen werden. Hierfür ist das Abonnement einmalig den rnv-Login des Minderjährigen zuzuordnen.
- (4) Der Kunde ist angehalten, sein bei der Anmeldung angelegtes Passwort nicht an Dritte weiterzugeben und vor dem Zugriff durch Dritte geschützt aufzubewahren. Sollte seitens des Kunden Anlass zur Vermutung bestehen, dass Dritte von seinem Passwort Kenntnis erlangt haben, ist das Passwort durch den Kunden unverzüglich zu ändern.

## § 4 Besonderheiten bei der Wahl des richtigen Produktes

### (1) Besonderheit Pilotprojekt #HD4mobility

Kunden mit Erstwohnsitz in Heidelberg erhalten durch ein Pilotprojekt der Stadt Heidelberg vorerst im Zeitraum vom 01.09.2022 bis 31.08.2023 Bezuschussungen für persönliche Jahreskarten. Im Bestellprozess wird durch eine Abfolge von Fragen mit Hilfe der persönlichen Angaben ein Zuschuss geprüft. Je nachdem zu welchem Zeitpunkt der Kunde in ein Abonnement einsteigen möchte, wählt er

- bis zum 30.04.2023\* das Produkt „#HD4mobility“
- ab dem 01.05.2023\*\* das Produkt „Deutschlandticket (inkl. #HD4mobility)“

Die Bezuschussung gilt ausschließlich im genannten Zeitraum. Für Abonnements, die über den genannten Zeitraum hinaus bestehen, wird für die Monate nach dem 31.08.2023 der reguläre Preis der geltenden VRN Tarifbestimmungen angesetzt.

Zum Starttermin des Deutschlandtickets werden bereits laufende Abonnements mit #HD4mobility Zuschuss in das für Sie günstigere Produkt überführt. Hierfür muss der Kunde nicht aktiv werden. Der Kunde erhält rechtzeitig vor dem Gültigkeitsbeginn eine neue Fahrtberechtigung.

Zuschussberechtigt sind:

- a. Kinder, Jugendliche, Schülerinnen und Schüler mit Erstwohnsitz in Heidelberg unter 21 Jahren, die nach den VRN-Tarifbestimmungen berechtigt sind, ein MAXX-Ticket zu beziehen, erhalten ab dem 01.03.2023 das Jugendticket BW für einen Eigenanteil in Höhe von 3 Euro pro Monat in den Bezuschussungsmonaten.
- b. Heidelberg Pass und Heidelberg Pass+ - Besizende, die entsprechend den VRN-Tarifbestimmungen nicht die Karte ab 60 erwerben können, erhalten bis zum 30.04.2023 das Rhein-Neckar-Ticket für einen Eigenanteil in Höhe von 3 Euro pro Monat in den Bezuschussungsmonaten. Ab dem 01.05.2023 erhalten sie das Deutschlandticket.
- c. Heidelberg Pass und Heidelberg Pass+ - Besizende, die die Karte ab 60 erwerben können, erhalten bis zum 30.04.2023 die Karte ab 60 für einen Eigenanteil in Höhe von 3 Euro pro Monat in den Bezuschussungsmonaten. Ab dem 01.05.2023 erhalten sie das Deutschlandticket.
- d. Kunden, die nach den VRN-Tarifbestimmungen berechtigt sind, eine Karte ab 60 zu erwerben und nicht im Besitz eines Heidelberg-Passes/Heidelberg-Passes+ sind, bekommen bis zum 30.04.2023 für die Karte ab 60 (ab dem 01.05.2023 das Deutschlandticket) eine Bezuschussung von 21,40 EURO pro Monat in den Bezuschussungsmonaten. Der Eigenanteil richten sich hierbei nach den geltenden Tarifbestimmungen.

## (2) Besonderheit Einführung Deutschlandticket

Im Jahr 2023 wird zum 01.05.2023 das bundesweite Deutschlandticket eingeführt. Dieses Produkt kann rechtzeitig zum Vertragsbeginn in Abo-Online bestellt werden.

Benötigt der Kunde bereits vor dem Starttermin eine Fahrtberechtigung, ist es möglich eine andere passende, persönliche Zeitkarte zu bestellen. Der laufende Vertrag wird rechtzeitig zum Beginn des Deutschlandtickets auf das für den Kunden günstigere Produkt umgestellt. Der Kunde erhält hierbei eine neue Fahrtberechtigung. Folgende bereits gültige Tickets werden zum Vertragsbeginn des Deutschlandtickets auf das Deutschlandticket umgestellt:

- Rhein-Neckar-Ticket (persönlich)
- Jahreskarte (persönlich)
- Karte ab 60

Sollte der Kunde das Deutschlandticket zum offiziellen Vertragsbeginn bestellen, wählt der Kunde dies über das Produkt

- Deutschlandticket inkl. #HD4mobility (ab dem 01.05.2023).

Durch eine Abfolge von Fragen wird geprüft, ob der Kunde eine Bezuschussung der Stadt Heidelberg erhält (#HD4mobility).

### **(3) Besonderheit bei der Bestellung eines Job-Tickets**

Zum Erwerb eines Job-Ticket muss der Arbeitgeber des Kunden (Job-Ticket-Nutzer) zunächst eine Job-Ticket Vereinbarung mit der rnv GmbH eingehen. Für die Bestellung eines Job-Tickets erhält jeder Arbeitgeber einen individuellen, zusätzlichen Zugang, der dem Kunden (Job-Ticket-Nutzer) für den Start der Bestellung vorliegen muss. Im Bestellprozess werden alle in §3 benannten personenbezogenen Daten benötigt. Im Sinne der Berechtigungsprüfung werden maximal folgende Daten an einen, vom Arbeitgeber des Kunden definierten, Personenkreis übermittelt:

- Anrede, Name, Vorname
- vollständige Adresse
- Geburtsdatum
- E-Mail-Adresse

Die Übermittlung der Kundendaten vom Arbeitgeber zur Rhein-Neckar-Verkehr GmbH erfolgt im Rahmen einer Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO.

### **(4) Besonderheit bei der Bestellung eines Tickets für Schüler/Auszubildende**

Für die Bestellung gelten die unter §3 (1) beschriebenen Grundvoraussetzungen zur Erstellung eines Kundenkontos.

Bei der digitalen Bestellung von Jahreskarten für Schüler und Auszubildende (bis zum 30.04.2023 für das MAXX-Ticket inkl. #HD4mobility) bedarf es des Nachweises der Schul- oder Ausbildungsstätte. Diese sind ab dem 15. Lebensjahr sind bei Bestellungen des MAXX-Tickets bis zum 31.01.2023 verpflichtend. sowie ggf. der Angabe eines Bezuschussungssatzes durch die Schule. Dieser kann/muss im Prozessschritt „Anlagen“ vor dem Bestellabschluss hochgeladen werden. Mit Einführung des Jugendticket BW gelten abweichende Regelungen.

Aufgrund der zeitlich begrenzten Gültigkeit von MAXX-Tickets ist der Nachweis der Zugehörigkeit zu einer Schule oder Ausbildungsstätte nach Vollendung des 15. Lebensjahres jährlich neu zu erbringen. Der Kunde bzw. sein gesetzlicher Vertreter werden postalisch von der rnv aufgefordert diesen Nachweis zu erbringen. Eine digitale Verlängerung ist über den persönlichen Bereich „Abonnement verwalten“ unter Anmeldung mit dem Kundenkonto (rnv-Logindaten) direkt in den Vertragsdetails möglich. Hier kann ebenfalls das Foto aktualisiert werden. Dieses wird ansonsten nur bei Neuausstellung der Karte geändert. Nach interner Prüfung wird die Verlängerung wirksam.

## **§ 5 Bestellung und Nutzung von Zeitkarten**

- (1) Mit der Bestellung einer Zeitkarte gibt der Kunde ein Angebot auf Abschluss eines Kaufvertrags ab. Die Bestellung erfolgt durch das Anklicken der Schaltfläche „Zahlungspflichtig bestellen“ im Abo-Online auf der Internetseite <https://abo.rnv-online.de>. Um dem Kaufprozess beenden zu können, bedarf es der Anmeldung mit rnv- Logindaten. Hierbei müssen die Daten durch einen Link bestätigt werden, damit der Kaufprozess fortgeführt werden kann. Der Kaufvertrag kommt zwischen dem Kunden und der rnv zustande. Der Beförderungsvertrag hingegen wird mit dem Verkehrsunternehmen geschlossen, dessen Verkehrsmittel jeweils genutzt wird.

(2) Bestellungen können in der Regel bis zu drei Monate im Voraus getätigt werden. Dies gilt für:

- VRN JugendticketBW
- Rhein-Neckar-Ticket
- Rhein-Neckar-Ticket Plus (übertragbar)
- Karte ab 60
- Jahreskarte (persönlich)
- Jahreskarte (übertragbar)
- Job-Ticket (bedarf einer Job-Ticket Vereinbarung mit dem Arbeitgeber)

Darüber hinaus können bei einigen Produkten auch Bestellungen bis zum 23. des laufenden Monats rückwirkend zum ersten des laufenden Monats erfolgen. In diesem Fall erhält der Kunde mit Bestellabschluss eine vorläufige Fahrtberechtigung (siehe hierzu auch §6 (4)). Diese Regelung gilt für die Produkte:

- Deutschlandticket inkl. #HD4mobility (ab dem 01.05.2023)
- VRN JugendticketBW
- #HD4mobility (bis zum 30.04.2023)
- MAXX-Ticket Schüler
- MAXX-Ticket Ausbildung

(3) Abo-Online ermöglicht es Kunden von personalisierten Abonnements die Art der Ausgabe des Tickets zu wählen. Hierbei wird unterschieden zwischen Plastikkarte und digitalen Ticket.

- a. Die Bereitstellung der Zeitkarte als Plastikkarte erfolgt rechtzeitig vor Vertragsbeginn per Post. Auf die Zustellfähigkeit der Adresse hat der Kunde zu achten. Das Risiko des Versands trägt der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen.
- b. Die Bereitstellung der Zeitkarte als digitalen Ticket steht jeden Nutzer ab 14 Jahren zur Verfügung. Um Zeitkarten als digitales Ticket auszugeben, steht dem Kunden die „rnv/VRN Handy-Ticket-App“ (nachfolgend rnv/VRN App genannt) zur Verfügung. Diese kann er im jeweiligen App-Store herunterladen. Das Smartphone benötigt hierfür mindestens folgende Systemvoraussetzungen:

- Android: mind. Version 7.1.1
- iOS: mind. Version 10

Minderjährige Kunden, bei denen die Bestellung durch den gesetzlichen Vertreter durchgeführt wird, können hierbei im entsprechenden Prozessschritt Ihre eigene E-Mail-Adresse hinterlegen. Zudem bedarf es des anschließenden Vergebens von eigenen rnv-Logindaten in der rnv/VRN Handy-Ticket-App (nachfolgend rnv/VRN App genannt). Erst nach der erfolgreichen Registrierung und Anmeldung in der App wird das Abonnement unter „Tickets“ angezeigt, sofern die interne Prüfung beendet ist.

Die bestellte Zeitkarte als digitales Ticket ist für Neukunden rechtzeitig zum Vertragsbeginn in der rnv/VRN App aufrufbar. Bestandskunden, die über Abo-Online einen Wechsel des



Ausgabemediums beantragt haben, wird die Zeitkarte zunächst ohne Foto innerhalb von ca. 30 Minuten bereitgestellt.

Dieses wird in den nächsten Tagen durch ein Ticket mit Foto ausgetauscht. Zeitkarten als digitale Tickets können unter dem Navigationspunkt "Tickets" eingesehen bzw. bei einer Kontrolle vorgelegt werden. Auf die korrekte Angabe der E-Mailadresse hat der Kunde zu achten. Die Zeitkarte kann nicht gleichzeitig als Plastikkarte und in der Handy-Ticket-App ausgegeben werden. Nach dem Wechsel des Ausgabemediums zur Handy-Ticket-App ist die Plastikkarte vom Kunden gemäß den Tarifbestimmungen des VRN an die rnv zurückzuschicken. Möchte der Kunde von einem digitalen Ticket auf die Plastikkarte wechseln, ist eine Unkostenpauschale in Höhe von 10 Euro zu entrichten.

- (4) Für Bestellungen aller Tickets gilt die monatliche Zahlweise.

## § 6 Gültigkeiten und Kontrolle von Zeitkarten

- (1) Die Gültigkeit der jeweiligen Zeitkarten richtet sich nach den geltenden Tarifbestimmungen.

- (2) Fahrtberechtigungen, die als Plastikkarte für die Produkte

- Rhein-Neckar-Ticket
- Rhein-Neckar-Ticket Plus (übertragbar)
- Karte ab 60
- Jahreskarte (persönlich)
- Jahreskarte (übertragbar)
- Job-Ticket (bedarf einer Job-Ticket Vereinbarung mit dem Arbeitgeber)

zur Verfügung gestellt werden, sind bis zur Kündigung unbefristet gültig. Mit Kündigung erfolgt eine Sperrung des Barcodes entsprechend der unter §1 in den Tarifbestimmungen festgelegten Gültigkeiten.

Fahrtberechtigungen, die als Plastikkarte für das Deutschlandticket ausgestellt werden, weisen eine Gültigkeit von einem Jahr auf. Liegt keine Kündigung vor, erhalten Sie jährlich eine neue Plastikkarte zugeschickt. Mit Kündigung erfolgt eine Sperrung des Barcodes entsprechend der unter §1 in den Tarifbestimmungen festgelegten Gültigkeiten.

- (3) Fahrtberechtigungen, die als digitales Ticket ausgegeben werden, weisen eine Gültigkeit von einem Monat auf und sind monatlich zu aktualisieren. Der Kunde muss sich nach einem Monatswechsel dazu vor Antritt der Fahrt durch Öffnen der rnv/VRN App bei aktiver Internetverbindung davon überzeugen, dass er im Besitz eines gültigen Tickets ist.

- (4) Bei der Bestellung von Zeitkarten die entsprechend §5 (2) eine rückwirkende Bestellung ermöglichen, wird mit Bestellabschluss vor dem 23. des laufenden Monats eine vorläufige Fahrtberechtigung ausgestellt. Die Fahrtberechtigung weist eine Gültigkeit ab dem ersten des laufenden Monats bis zum letzten Tag des Monats auf.

Für Bestellungen der gleichen Produkte zum Folgemonat erhält der Kunde ebenfalls mit Bestellabschluss eine vorläufige Fahrtberechtigung mit Gültigkeit von einem Monat, die dann

zum ersten des Folgemonats beginnt.

Auf der vorläufigen Fahrtberechtigung sind folgende Daten enthalten, um einen eindeutigen Personenbezug herzustellen:

- Vor-/Nachname
  - Geburtsdatum
  - Produkt
  - Gültigkeitsbeginn und – ende
  - Vorgangsnummer
  - VDV-KA Barcode oder UIC Barcode
- (5) Zeitkarten sind zu Kontrollzwecken während der Fahrt ständig mitzuführen und auf Verlangen dem Kontrollpersonal zur Kontrolle vorzuzeigen. Für die Nutzung von Zeitkarten gelten im Übrigen die Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des VRN.
- (6) Für den Fall der Nichtverfügbarkeit oder der unterbliebenen korrekten und vollständigen Übertragung des digitalen Tickets ist der Kunde verpflichtet, vor Inanspruchnahme der Beförderungsleistung im VRN anderweitig ein gültiges Ticket zu erwerben.
- (7) Beantragt ein Kunde die Deaktivierung der rnv-Logindaten, entfallen hierbei jegliche Zugriffsrechte auf digitale Tickets.
- (8) Im Falle einer Kontrolle hat der Kunde dem Fahrausweisprüfer die gültige Zeitkarte als digitales Ticket und gemäß den Tarifbestimmungen evtl. erforderliche zusätzliche Ausweise und/oder Bescheinigungen zur Prüfung zugänglich zu machen. Das Risiko für den Nachweis der Gültigkeit liegt beim Kunden.
- (9) Für den Fall einer Ticketkontrolle willigt der Kunde bereits jetzt ein, dass bei Vorliegen von Zweifeln über die Ordnungsmäßigkeit des Tickets vom Prüfpersonal eine Detailprüfung vorgenommen wird. Mit jeder einzelnen Nutzung des digitalen Tickets erklärt der Kunde jeweils sein Einverständnis, dass seine Ticketdaten während der Kontrolle auf Basis des vom Kunden angegebenen Kontrollmediums bei Bedarf von allen beteiligten Verkehrsunternehmen eingesehen werden können.
- (10) Bei Vorliegen von Zweifeln willigt der Kunde darüber hinaus bereits jetzt ein, zunächst ein erhöhtes Beförderungsentgelt gemäß der jeweiligen Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen zu zahlen.
- (11) Ein Anspruch des Kunden auf Schadensersatz wegen des mit einer Detailprüfung in Zusammenhang stehenden Zeitverlustes sowie ein Anspruch auf einen etwaigen entgangenen Gewinn ist ausgeschlossen.
- (12) Der Kunde ist beweispflichtig dafür, dass die Zeitkarte als digitales Ticket ordnungsgemäß erzeugt wurde.





## § 7 Zahlung per SEPA-Lastschriftverfahren

- (1) Die Zahlung der Zeitkarten für Bestellungen über Abo-Online-Shop erfolgt per SEPA-Lastschriftverfahren. Hierfür ist die Angabe von personenbezogenen Daten des Kunden (Vorname, Name, Anschrift, Geburtsdatum, E-Mail-Adresse und Kontoverbindung) für die eindeutige Zuordnung einer Zahlung zu einer erworbenen Zeitkarte erforderlich. Der Kunde ermächtigt mit Zustimmung zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen die rnv, Zahlungen von seinem angegebenen Konto mittels SEPA- Lastschrift einzuziehen. Zugleich weist er seinen Zahlungsdienstleister an, die von der rnv auf sein Konto gezogenen Lastschriften einzulösen. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass er innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen kann. Es gelten dabei die mit seinem Zahlungsdienstleister vereinbarten Bedingungen.
- (2) Der Kunde verpflichtet sich, alle für die Teilnahme am SEPA-Lastschriftverfahren erforderlichen Kontodaten (insbesondere Kontoinhaber, IBAN, BIC) mitzuteilen und im hierfür vorgesehenen Formular in Abo-Online einzutragen. Der Kunde erhält im SEPA-Lastschriftverfahren eine Vorabankündigung (*Prenotification*) über Einziehungstag und -betrag. Der Kunde erhält die Vorabankündigung mindestens zwei Tage vor Einzug der Forderung. Die Übermittlung der Vorabankündigung erfolgt auf elektronischem Weg mit der Bestellbestätigung an die angegebene E-Mail-Adresse.
- (3) Der Kunde hat sicher zu stellen, dass das angegebene Konto über ausreichende Deckung verfügt, so dass die SEPA-Lastschrift eingezogen werden kann. Sollte eine SEPA-Lastschrift unberechtigt vom Zahler zurückgegeben werden oder der Einzug der Forderung bei dessen Zahlungsdienstleister aus von ihm zu vertretenden Gründen insbesondere wegen unzureichender Deckung, falscher oder ungültiger Kontodaten oder Widerspruch scheitern, ist er verpflichtet, für ausreichend Deckung oder für die Behebung des Grundes der Zahlungsstörung zu sorgen, so dass neben dem ausstehenden Betrag das jeweils gültige Bearbeitungsentgelt sowie die anfallenden Fremdgebühren der Hausbank zu dem in der Mahnung genannten Tag eingezogen werden können. Dem Kunden wird der Nachweis gestattet, dass die Kosten für die Rückbuchung überhaupt nicht entstanden oder wesentlich niedriger sind als das Bearbeitungsentgelt. Die Geltendmachung eines weitergehenden Schadens durch die rnv bleibt vorbehalten.
- (4) Durch die Bestellung über den Abo-Online Shop verzichtet der Kunde auf die Einholung eines schriftlichen SEPA-Lastschriftmandates. Der Verzicht wird vom Kunden gegenüber dem Zahlungsdienstleister des Kunden, dem Zahlungsdienstleister des Gläubigers und dem Gläubiger (rnv GmbH) erklärt. Mit der Weitergabe der Verzichtserklärung an die vorgenannten Parteien ist der Kunde einverstanden. Bei Wegfall oder Unwirksamkeit des Verzichts ist der Kunde verpflichtet, eine schriftliche Mandatserteilung unverzüglich nachzureichen. Dazu genügt eine E-Mail an [kundenservice@rnv-online.de](mailto:kundenservice@rnv-online.de) mit der Bitte um Zusendung des SEPA-Lastschriftmandatsformulars. Der Kunde erhält im Anschluss das Formular für das SEPA-Lastschriftmandat, welches er vollständig ausgefüllt und eigenhändig unterschrieben an die rnv postalisch zurückschicken muss.
- (5) Die rnv behält sich vor, im Rahmen des Registrierungsprozesses für das SEPA-Lastschriftverfahren





nach eigenem Ermessen eine Überprüfung der Bonität des Kunden durchzuführen. Diese erfolgt durch Abgleich der angegebenen Personendaten des Kunden gegen den Datenbestand eines Bonitätsdienstleisters (siehe Datenschutzerklärung).

## § 8 Haftung

- (1) Die rnv haftet im Zusammenhang mit dem Verkauf von Zeitkarten als digitales Ticket für Schäden des Kunden unbeschränkt nur, sofern diese auf vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten der rnv zurückzuführen sind. Bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen haftet die rnv nur bei einer Verletzung einer ihrer wesentlichen Vertragspflichten (Kardinalpflicht). Wesentliche Vertragspflichten sind solche, ohne deren Erfüllung der Zweck des Vertrages gefährdet ist bzw. auf deren Einhaltung der Vertragspartner vertrauen darf. In diesem Fall ist die Haftung der rnv auf den vertragstypischen und bei Vertragsschluss vorhersehbaren, unmittelbaren Schaden des Kunden beschränkt. Dies gilt auch für Pflichtverletzungen durch gesetzliche Vertreter und/oder Erfüllungsgehilfen der rnv. Die Haftung wegen schuldhafter Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit bleibt von dieser Haftungsbeschränkung unberührt.
- (2) Die rnv weist ausdrücklich darauf hin, dass Vertragspartner des mit Erwerb des Tickets geschlossenen Beförderungsvertrags das jeweils befördernde Verkehrsunternehmen ist und die Beförderung ausschließlich zu den Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen des VRN erfolgt. In diesen Fällen ist jegliche Gewährleistung und/oder Haftung der rnv wegen etwaiger Schäden, Beanstandungen oder Reklamationen durch den Kunden hinsichtlich der aus dem Beförderungsvertrag erhaltenen Leistungen ausgeschlossen. Der Kunde hat sich mithin direkt an das befördernde Verkehrsunternehmen zu wenden.
- (3) Die rnv übernimmt keine Garantie für die dauerhafte, ununterbrochene und störungsfreie Verfügbarkeit des Online-Shop-Systems. Dies kann zur vorübergehenden Undurchführbarkeit des Ticketerwerbs führen. Für Schäden, die aus einer Nichtverfügbarkeit des Online-Shop-Systems entstehen, besteht kein Ersatzanspruch.
- (4) Für die Nutzung von Abo-Online ist es erforderlich, technische Systeme von Dienstleistern der rnv zu nutzen. Die rnv und ihre Dienstleister übernehmen für Endgeräte, Softwareprogramme, Übertragungswege, Telekommunikations- und andere Dienstleistungen Dritter keine Haftung. Das Gleiche gilt für eine fehlerhafte, unvollständige oder nicht erfolgte Übermittlung von Daten (insbesondere des Tickets), sofern der Fehler nicht in ihrem jeweiligen Verantwortungsbereich liegt bzw. sie diesen nicht zu vertreten haben.

## § 7 Sperrung

- (1) Sollte die Zahlung des Kunden fehlschlagen, wird der rnv-Login und somit der Zugang zum Onlineshop, Abo-Online und der rnv/VRN Handy-Ticket-App gesperrt.)
- (2) Stellt der Kunde die missbräuchliche Nutzung seines rnv-Logins fest, ist er verpflichtet diesen umgehend durch die rnv (kundenservice@rnv-online.de) sperren zu lassen. Bis zum Zeitpunkt der Zugangssperre bzw. der Vertragsbeendigung gilt jede weitere Inanspruchnahme von Leistungen, die über den Online-Shop, Abo-Online oder rnv/VRN Handy-Ticket-App mit dem rnv- Login des Kunden erfolgten, als von diesem veranlasst.



- (3) Stellt die rnv oder ein Dienstleister einen Missbrauch fest, wird das Kundenkonto sofort gesperrt. Jeder erfolgte Ticketkauf bzw. jede Inanspruchnahme von Leistungen gelten bis zum Zeitpunkt der Sperrung als vom Kunden veranlasst.
- (4) Weitere Gründe zur Sperrung des Zugangs zum Online-Shop, Abo-Online oder der rnv/VRN Handy- Ticket-App eines Kunden können sich aus den übrigen Bestimmungen der vorliegenden AGB ergeben.

## § 9 Deaktivierung des rnv-Logins

- (1) Der Kunde kann eine Deaktivierung seiner rnv-Logindaten gegenüber der rnv jederzeit ohne Einhaltung einer Frist elektronisch per E-Mail an [kundenservice@rnv-online.de](mailto:kundenservice@rnv-online.de) veranlassen. Offene Forderungen gegenüber dem Kunden (z. B. Abrechnung noch nicht bezahlter Fahrten) bleiben von der Deaktivierung der digitalen Zugangsdaten unberührt. Die rnv kann den rnv-Login des Kunden jederzeit unter Einhaltung einer 14-tägigen Frist deaktivieren, wenn der Kunde innerhalb von zwei Jahren keine Tickets erworben und an seinen Vertragsdaten keine Veränderung vorgenommen hat. Der Kunde wird hiervon vor Beginn der Frist nochmals per E-Mail an die von ihm hinterlegte E-Mail-Adresse in Kenntnis gesetzt.
- (2) Zu einer Deaktivierung der rnv-Logindaten mit sofortiger Wirkung ist die rnv insbesondere berechtigt, wenn
  - der Kunde gegen die Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (z. B. durch Manipulation von Zeitkarten) oder im Zusammenhang mit der Nutzung von Abo-Online gegen geltendes Recht verstößt,
  - der Kunde bei der Anmeldung falsche Daten angegeben hat,
  - eine Forderung gegen den Kunden nicht einbringbar ist oder die wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden droht bzw. zu vermuten ist,
  - der Kunde im Zusammenhang mit der Nutzung von Abo-Online Rechte Dritter, insbesondere Rechte der beauftragten Dienstleister, verletzt,
  - der Kunde Leistungen der Vertragspartner missbraucht oder
  - ein sonstiger wichtiger Grund vorliegt, durch den die Fortsetzung der Geschäftsbeziehungen für die rnv wegen Vertrauensverlustes (z. B. bei Manipulationen) unzumutbar ist.

Mit der Deaktivierung des rnv-Logins endet das Online-Shop-Vertragsverhältnis bzw. das Handy-Ticket- App Vertragsverhältnis. Vorhandene Daten des Kunden werden nach erfolgter Abrechnung sämtlicher noch nicht abgeschlossener Zahlungsvorgänge gelöscht, sofern keine zwingenden gesetzlichen Regelungen entgegenstehen. Zur weiteren Nutzung von Abonnements müssen diese zunächst auf die Plastikkarte umgestellt werden. Ein Abonnement besteht losgelöst von der Deaktivierung des rnv- Logins weiter. Es bedarf der gesonderten Kündigung.

## § 10 Verwendung personenbezogener Daten für den Abo-Online-Shop

- (1) Der Umgang mit personenbezogenen Daten erfolgt in Übereinstimmung mit der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG-Neu). Verantwortlicher im Sinne von Art. 4 Nr. 7 DS-GVO ist die Rhein-Neckar Verkehr GmbH (rnv).
- (2) Personenbezogene Daten (Kundenstamm- und Abrechnungsdaten) werden von der rnv und ihren Dienstleistern für die Abrechnung der gekauften Jahreskarten genutzt, verarbeitet und gespeichert. Sofern der Kunden bei einem Verkehrsunternehmen des VRN einen Antrag (z.B. auf Erstattung, Reduktion eines erhöhten Fahrpreises/Beförderungsentgelts oder Fahrgastrechte) stellt, werden dieser Stelle auf Anfrage Informationen zum Nachweis einer gültigen Zeitkarte übermittelt.
- (3) Datenspeicherung:  
Die Abrechnungsdaten (personenbezogene Daten, die für die Rechnungsstellung und Abrechnung der Zeitkarten verwendet werden) werden entsprechend den gesetzlichen Aufbewahrungsfristen der Finanzbehörden für Zwecke der Steuerprüfung gespeichert.  
Nach Beendigung des Nutzungsvertrages werden die Kundenstammdaten (Name, Vorname, Geschlecht, Adresse Geburtsdatum, Mobilfunknummer und E-Mail-Adresse) anonymisiert und für Statistikzwecke vorgehalten, es sei denn es handelt sich um Abrechnungsdaten nach Ziff. (5).
- (4) Für Job-Ticket Kunden gilt: Zusätzlich zur persönlichen Verwaltungsoption mit ihren den rnv-Logindaten, erhält der definierte Personenkreis des Arbeitgebers die Möglichkeit im Sinne des Reporting die aktiven Job- Ticket Kunden zu ermitteln. Hierfür können neben dem Gültigkeitsbeginn maximal die für eine Berechtigungsprüfung übermittelten personenbezogene Daten (§4 Abs. 2) von dem Arbeitgeber eingesehen werden. Sofern die rnv keine Kenntnis über eine Kündigung des bestehenden Vertrags hat, stehen diese Daten über den gesamten Nutzungszeitraum dem Arbeitgeber zur Verfügung. Dieses dient der kontinuierlichen Berechtigungsprüfung im Sinne der vertraglich vereinbarten Sorgfaltspflicht.
- (5) Alle Dienstleister werden personenbezogene Daten ausschließlich auf Weisung des Verantwortlichen verarbeiten, es sei denn gesetzliche Vorschriften verpflichten sie dazu. Um einen sicheren Umgang zu gewährleisten, sind die Anforderungen gemäß Art. 28 DS-GVO einzuhalten. Ausführliche Datenschutzinformationen finden Sie auf unserer Website: <https://abo.rnv-online.de/Abo/>.

## § 11 Schlussbestimmungen

- (1) Es gilt ausschließlich des Rechts der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (UNCITRAL/CISG). Sofern der Besteller Kaufmann ist oder seinen Wohnsitz außerhalb Deutschlands hat, wird als ausschließlicher Gerichtsstand der Sitz der rnv (Mannheim) vereinbart.
- (2) Sollten sich einzelne oder mehrere Bestimmungen dieser AGB als unwirksam, nichtig oder lückenhaft erweisen, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen des Vertrags hiervon unberührt. Die Vertragsparteien werden die unwirksame oder nichtige Bestimmung durch eine solche Regelung ersetzen bzw. die Vertragslücke durch eine solche Regelung ausfüllen, mit denen der von ihnen verfolgte wirtschaftliche Zweck am ehesten erreicht werden kann.

# **rnv Abo-Online – Allg. Geschäftsbedingungen**

Stand: 14.03.2023



**Pflichthinweis nach § 36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG):**

**Die rnv nimmt die Anliegen ihrer Kunden sehr ernst und bearbeitet diese sorgfältig im eigenen Haus. An einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des VSBG nimmt die rnv daher nicht teil. Sie ist hierzu im Übrigen auch nicht verpflichtet.**

Fassung vom 14.03.2023