

# Bedingungen der Personenbeförderung

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

## 1. Fachausdrücke in den Vorschriften

- 1.1. Abfahrtszeit des Busses – die auf dem Ticket als die frühestmögliche Abfahrtszeit des Busses angegebene lokale Uhrzeit.
- 1.2. Rufnummer des Fahrgastes – Die beim Ticketkauf angegebene Rufnummer des Fahrgastes, die auf dem ganzen Streckenverlauf des Busses verfügbar ist.
- 1.3. Abweichung vom Fahrplan (Verspätung) – unter Abweichung vom Fahrplan versteht man die Zeit, die mehr als 10% der gesamten geplanten Fahrzeit beträgt, jedoch mindestens eine Stunde ausmacht.
- 1.4. Ermäßigung – ein Preisnachlass, der für bestimmte Fahrgastgruppen sowie während verschiedener Aktionen und Sondersituationen gewährt wird.
- 1.5. Gepäck – die für den persönlichen Gebrauch der Fahrgäste bestimmten Sachen, die in Taschen und Koffern verpackt sind. Das Gepäck wird im Gepäckraum desselben Busses transportiert.
- 1.6. Ticket – ein Vertrag zwischen dem Fahrgast und dem Beförderer, der den Fahrgast berechtigt, die Busfahrt gemäß den auf dem Ticket angegebenen Daten (Vor- und Nachnamen des Fahrgasts, Route, Datum und Uhrzeit) in Anspruch zu nehmen.
- 1.7. Ticketpreis – der Preis für die Beförderung des Fahrgastes zum Ort, der auf dem Ticket angegeben ist.
- 1.8. Fahrt – die Fortbewegung auf der Route in einer Richtung vom Anfangspunkt bis zum Endpunkt (einschließlich Buswechsel / Umsteigen).
- 1.9. Verspätung – s. Abweichung vom Fahrplan.
- 1.10. Fahrplan – ein Beförderungsplan, der Angaben über Fahrten und Zeiten, Ankunft und Aufenthalte des Busses (des Beförderungsmittels) sowie Beförderungszeiten und –tage enthält.
- 1.11. Route – Routen sind festgelegte Reisstrecken zwischen bestimmten Stationen, die man mit dem Beförderungsmittel abfährt.
- 1.12. Beförderer – ein Unternehmen oder ein Unternehmer, die nach einem vom Fahrgast erhaltenen Auftrag oder aufgrund eines abgeschlossenen Vertrages oder auf einer anderen gesetzlichen Grundlage die Beförderungsverpflichtung eingehen.
- 1.13. Fahrgast (Passagier) – eine Person, die gemäß dem Vertrag (Ticket) oder auf einer anderen gesetzlichen Grundlage das Fahrzeug für die Fahrt und zur Gepäckbeförderung nutzt oder auch andere Angebote des Beförderers in Anspruch nimmt.
- 1.14. Ankunftszeit – die vorgeplante Ankunftszeit des Busses in einer bestimmten Stadt, angegeben als Richtwert auf Grundlage der Berechnungen für die entsprechende Route unter Einhaltung der Straßenverkehrsregeln und der Beachtung der Weg- und anderer Bedingungen. Die angegebene Ankunftszeit ist lokale Zeit der entsprechenden Region. Die angegebene Zeit kann aus den vom Beförderer unabhängigen und vorher nicht voraussehbaren Gründen geändert werden.
- 1.15. 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. S. Punkt 3.2.2.
- 1.16. Fahrt mit offenem Datum – das bezahlte Recht des Fahrgastes, die Fahrt nach der im Ticket angegebenen Route in Anspruch zu nehmen, mit der Bedingung, dass es am ausgewählten Tag die angegebene Route und freie Plätze im Bus vorhanden sind und der Preis der Fahrt zum Zeitpunkt der

Datumsänderung gleich oder niedriger ist als der auf der Fahrkarte angegebene Preis. Vor der Abfahrt ist der Fahrgast verpflichtet, die Fahrt mit offenem Datum für die ausgewählte Route zu registrieren.

1.17. Handgepäck – die kleinen Sachen der persönlichen Benutzung, die bestimmten Umfang und bestimmtes Gewicht nicht überschreiten (Oberbekleidung, Kosmetikbeutel, Wasserflasche, Regenschirm, Notebook usw.). Das Handgepäck befindet sich unter dem Sitz oder auf dem Gepäckregal. Für sichere Verwahrung des Handgepäcks während der Fahrt, einschließlich während der Haltestellen und der Grenzübergänge, trägt der Fahrgast die volle Verantwortung selbst.

1.18. Umsteigen – Buswechsel im Rahmen einer Fahrt.

1.19. Bestellung – ein Antrag auf Erbringung von Dienstleistungen zum Kauf einer Fahrkarte für eine Busfahrt bei einem bestimmten Busunternehmen. Eine Bestellung ist keine Buchung.

1.20. Rechnung – ist eine schriftliche Bestätigung in elektronischer Form über ein Produkt (eine Dienstleistung) mit Daten zur Zahlung. Die Rechnung ist nicht verbindlich. Bei Nichtzahlung oder verspäteter Zahlung wird die Rechnung storniert.

1.21. Kunde – eine Person, die eine Bestellung aufgegeben hat.

1.22. Agentur – ein Vermittler beim Abschluss eines Vertrags zwischen dem Fahrgast (dem Kunden) und dem jeweiligen Beförderer.

## 2. Geltungsbereich der Beförderungsbedingungen

2.1. 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.

2.2. Der auf dem Ticketumschlag (Hülle) abgedruckte Auszug aus den Beförderungsbedingungen hat lediglich einen Informationswert. Bei Streitfällen zwischen dem Beförderer und dem Fahrgast in Bezug auf die Anwendung dieser Beförderungsbedingungen, sind die vollständigen Beförderungsbedingungen anzuwenden.

2.3. Falls irgendeine in diesen 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.

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

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

3.2. Der Fahrgast ist verpflichtet auf der im Ticket angegebenen Abfahrtsstelle rechtzeitig zu erscheinen, aber nicht später als 30 Minuten vor der auf dem Ticket angegebenen Abfahrtszeit des Busses.

3.2.1. 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 3.2.2).

3.2.2. 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;
- 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, Dienstpass und Visum, wenn es laut Gesetzgebung des Ziellandes oder Transitländer angefragt wird;
- Rückkehrbescheinigung (wird von Konsulat ausgegeben).

3.3. Im Falle des Nichterscheinens des Fahrgastes zur Abfahrtsstelle entsprechend der Angaben auf dem Ticket wird die Fahrkarte in eine Richtung (einschließlich Umsteigen / Buswechsel) storniert, der Betrag für die stornierte Fahrt wird nicht zurückerstattet. Eine Suche nach Fahrgästen (auch telefonisch), die nicht zum Einsteigen (Boarding) erscheinen und/oder zusätzliche Wartezeiten für verspäteten Fahrgästen sind nicht vorgesehen.

3.4. Der Bus hält an bestimmten Haltestellen innerhalb seiner Reiseroute auf, nach dem Fahrplan und in Anbetracht der höheren Gewalt (s. Punkte 6.5.1). 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.

3.5. 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 Pusperspersonal 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. Im Falle einer Beschwerde kontaktiert der Fahrgast die Vertretung des Beförderers, um den konkreten Fall zu prüfen.

3.6. Dem Fahrgast ist während der Fahrt verboten:

3.6.1. In dem Bus Tiere und Vögel zu befördern.

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

3.6.2.1. Es ist verboten zu transportieren:

- Alle Arten von Waffen (Kampfwaffe, Dienstwaffe, Zivilwaffe und andere), ihre Bestandteile und Komponente, darunter auch antiquarische, historische Waffen, Souvenirwaffen;
- Waffenmunition und Patronen;
- Brennmischungen und explosionsgefährliche Stoffe;
- Strukturell ähnliche Produkte (Haushalts- und Industrieprodukte, Attrappen und Modelle, die das Aussehen einer Waffe, Munition und Gegenständen nachahmen, deren Wirkungskraft auf der Verwendung der Brennstoffen basiert, Sportgeräte, die den Waffen und Munition baugleich sind);
- Waren (Geräte) und Technologien mit doppeltem Verwendungszweck, die bei der Herstellung von Waffen und der Waffentechnik sowie für andere Zwecke angewendet werden können, die das Leben, die Gesundheit, das Eigentum gefährden.

3.6.3. Alkohol zu trinken.

3.6.4. Im Bus oder auf dem WC zu rauchen.

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

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

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

3.6.8. Für die Sicherheit des Fahrgastes, sowie um anderen Fahrgästen und dem Fahrzeug keine Schäden

zuzufügen, ist es verboten, sich während der Fahrt im Fahrgastraum ohne besondere Notwendigkeit zu bewegen und in Durchgängen zu.

3.6.9. Im Falle von Handlungen, die in Punkten 3.6.1. - 3.6.8. angegeben sind, gilt der Vertrag mit dem Fahrgast als aufgelöst aufgrund des groben Verstoßes, der dem Leben und der Gesundheit der anderen Fahrgäste und der Busbegleitung einen Schaden zufügen könnte. Das Geld für das Ticket wird nicht erstattet. Der Beförderer ist berechtigt, den Fahrgast abzusetzen in dem nächstliegenden Ort oder auf den Parkplätzen am Straßenrand. Nach der Aussetzung des Fahrgastes lehnt der Beförderer jegliche Verantwortung für das weitere Geschehen mit dem Fahrgast ab. Ein Anspruch auf Rückerstattung und/oder Beschwerden darüber werden nicht angenommen.

3.7.1. 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.

3.7.2. 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 gültiges Dokument (Reisepass und/oder Visum, ein anderes Dokument), das berechtigt, ins Land einzureisen, entstanden sind.

3.7.3. 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.

3.8. Besondere Bedingungen:

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

3.8.2. Sitzplätze 1-4 dürfen nur von Personen, die älter als 14 Jahre sind, belegt werden.

3.8.3. Kinder bis 16 Jahren dürfen nur in Begleitung einer volljährigen Person reisen.

3.8.4. 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.

3.8.5. Den Fahrgästen mit Mobilitätseinschränkungen wird von dem Beförderer empfohlen, zusammen mit Freunden, Verwandten oder anderen Begleitpersonen zu reisen, die im Bedarfsfall die benötigte Hilfe gewährleisten können. Die Busse legen lange Strecken zwischen den Haltestellen zurück und die Busbesatzung wird nicht immer in der Lage sein, den Bus anzuhalten, um den Fahrgast beim Navigieren im Fahrgastraum und auf der Treppe für den Besuch des Toilettenraums zu unterstützen.

3.8.6. Busbahnhöfe, Busstationen und alle andere Einstiegs- und Ausstiegsorte, sowie die Grenzübergänge unterliegen nicht dem Verantwortungsbereich der Beförderer. Die Beförderer haben die begrenzte Information über die Verfügbarkeit von Bedingungen für die Personen mit Mobilitätseinschränkungen oder Behinderung.

#### 4. Ticketkauf, Tickerückgabe und Änderungen der darin registrierten Daten

4.1.1. 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.

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

4.1.3. Laut dem Busfahrplan ist keine Zeit für die Erledigung von Tax Free / Duty Free vorgesehen.

4.2.1. 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 Busbesatzung sicherzustellen oder um die maximale Beförderungsqualität

anzustreben. Das Busschema beim Fahrkartenkauf dient nur zu Informationszwecken. Es sind Änderungen des Busmodells, in der Anordnung der Sitzplätze und Gänge möglich.

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

4.3. 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. 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 vollem Ticketpreis (ohne Ermäßigung) leistet.

4.4.1. Stimmen die auf dem Ticket angegebene Daten mit den Fahrtdaten (die Route, Abfahrtszeit, die Endstation, die Fahrtrichtung und die Tarifkategorie) oder den vom Fahrgast bei der Abfahrt vorgelegten Dokumenten nicht überein, hat der Fahrgast keinen Anspruch auf die Nutzung dieser Fahrt.

4.4.2. In der Fahrkarte wird der volle Name des Fahrgastes (Vorname und Name ohne Abkürzungen, Koseformen oder Pseudonymen) gemäß der im Reisedokument eingetragenen Daten angegeben. Wenn diese Anforderung nicht erfüllt ist, dann hat der Fahrgast kein Recht, diese Fahrt zu nutzen.

4.4.3. Die Fahrkarte wird in solchen Fällen (Punkt 4.4.1., 4.4.2.) storniert, der Betrag für die Fahrkarte wird nicht zurückerstattet. Um die Fahrt anzutreten, muss der Fahrgast neue Fahrkarte mit korrekten Daten erwerben.

4.5. Eine Änderung des Reisedatums und/oder der Abfahrtszeit kann gemäß den in der Rechnung angegebenen Bedingungen vorgenommen werden, aber nicht später als 24 Stunden vor dem auf der Fahrkarte angegebenen Reisedatum und Abfahrtszeit. Muss man jedoch die Öffnungszeiten der Agentur berücksichtigen. Agenturmitarbeiter können das Datum nur während der Geschäftszeiten ändern (Montag bis Freitag von 10:00 bis 18:00 Uhr deutscher Zeit, außer Feiertage). Ist der Fahrpreis zum Zeitpunkt der Datums- und/oder Uhrzeitänderung höher als der auf der Fahrkarte angegebener Preis, dann wird der Fahrgast angeboten, eine neue Fahrkarte zu bezahlen. Bei den Fahrkarten, die im Internet erworben wurden, wird der Betrag für die alte Fahrkarte auf das Konto des Käufers erstattet. Der Preis für die alte Fahrt für die Fahrkarte, die in einer Agentur erworben wurde, wird in der jeweiligen Verkaufsstelle erstattet. Wird das Datum und/oder Uhrzeit telefonisch geändert, werden keine Reklamationen wegen eventueller Fehler entgegengenommen.

4.6. Offenes Datum

4.6.1. Das offene Datum ist möglich nur für Tickets nach dem Standardtarif, einschließlich Alterstarifkategorie. Das Ticket mit offenem Datum ist 6 Monate vom Tag des Ticketkaufs gültig. Es ist auch möglich, ein Ticket mit offenem Datum mit einer Gültigkeit von 18 Monaten zu erhalten – in diesem Fall ist die Gültigkeitsdauer des Tickets mit offenem Datum auf dem Ticket angegeben.

4.6.2. Vor der Abfahrt ist der Fahrgast verpflichtet, die Fahrkarte mit offenem Datum für die gewünschte Fahrt zu registrieren. Die Fahrgäste, die unregistrierte Fahrkarten mit offenem Datum für die Fahrten haben, werden zur Fahrt nicht zugelassen.

4.6.3. Um ein Ticket mit offenem Datum für die gewünschte Fahrt zu registrieren, muss man eine Anfrage an [info@euro-bilet.com](mailto:info@euro-bilet.com) senden oder das Feedback-Formular auf der Website der Agentur verwenden (<https://euro-bilet.de/kontakt>). Nach Bearbeitung der Anfrage erhält der Fahrgast eine Bestätigung. Ist der Fahrpreis zum Zeitpunkt der Datumsänderung höher als der auf der Fahrkarte angegebener Preis, dann wird der Fahrgast angeboten, eine neue Fahrkarte zu bezahlen.

## 5. Rücktritt von der Fahrt

5.1. Der Rücktritt von der Fahrt muss nicht später als 24 Stunden vor der Abfahrt des Busses eingereicht werden. Muss man jedoch die Öffnungszeiten der Agentur berücksichtigen. Reiserücktrittsfragen können von Agenturmitarbeitern nur während der Geschäftszeiten (Montag bis Freitag von 10:00 bis 18:00 Uhr deutscher Zeit, außer Feiertage) bearbeitet werden. 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.

5.2. Die Fahrt kann storniert werden:

5.2.1. Um ein Ticket zu stornieren, muss man eine Anfrage an [info@euro-bilet.com](mailto:info@euro-bilet.com) senden oder das Feedback-Formular auf der Website der Agentur verwenden (<https://euro-bilet.de/kontakt>). Nach Bearbeitung der Anfrage erhält der Fahrgast eine Bestätigung.

5.2.2. Wenn auf dem Ticket ein Reiserücktrittsservice per SMS angegeben ist, man kann eine Stornierung per SMS an die auf dem Ticket angegebene Telefonnummer veranlassen. Stornierung gilt als erfolgreich nach dem Erhalt der entsprechenden SMS über den durchgeführten Vorgang. Für jedes Ticket wird separat eine Nachricht (SMS) gesendet.

5.2.3. Man kann die Reise auch mit jeder auf dem Ticket angegebenen Methode stornieren.

5.3. Erstattungen

5.3.1. Bei dem Rücktritt werden die Stornokosten erhoben. Die Summe der Stornokosten hängt von den Regeln und den Bedingungen des Beförderers ab. Die Stornogebühren werden als Prozentsatz in der Rechnung angegeben, die der Kunde nach der Bestellung erhält. Die genaue Höhe der Stornogebühren und der Erstattungen man kann auch per E-Mail oder über das Feedback-Formular anfragen. 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.

5.3.2. Erstattungen für eine nicht genutzte Fahrt werden in der Agentur ausgezahlt (in der das Ticket gekauft wurde).

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

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

## 6. Handhabung von Beschwerden und Reklamationen

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

6.1.2. 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.

6.2.1. Beschwerden und Reklamationen von den Fahrgästen bezüglich einer Fahrt (zusammen mit der Kopie des Tickets und anderen bestätigenden Belegen) sind an den Beförderer, der die entsprechenden Fahrt durchgeführt hat, innerhalb von 30 Tagen nach dem Reisedatum per e-mail [info@euro-bilet.com](mailto:info@euro-bilet.com) senden oder das Feedback-Formular auf der Website der Agentur verwenden (<https://euro-bilet.de/kontakt>). Für die Durchführung einer gründlichen und operativen internen Untersuchung zu den Umständen des Vorfalls, sowie für die Behebung von möglichen berechtigten Mängel und für die Ausschließung der neuen Mängel, empfehlen die Beförderer die Beschwerden und die Reklamationen innerhalb kürzester Zeit nach der Fahrt dem Beförderer zuzusenden.

6.2.2. 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.

6.2.3. 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.

6.2.4. Die Reklamationen werden von Firma-Beförderer innerhalb von 90 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 15 Arbeitstage.

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

6.3. 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.

6.3.1. 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.

6.4. 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.

6.4.1. 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.

6.4.2. Im Falle von unvorhersehbaren Umständen hat der Beförderer das Recht, die Abfahrts-/Ankunftszeit zu ändern, die Fahrten zu ändern/abzusagen, indem man die Fahrgäste darüber telefonisch auf die beim Ticketkauf angegebene E-Mail oder Rufnummer informiert.

6.5. Der Beförderer haftet nicht für:

6.5.1. Die Abweichungen von dem Fahrplan, Verspätungen der Abfahrtszeit, die durch höhere Gewalt (einschließlich, aber nicht beschränkt auf: Wetterbedingungen, Verkehrsstaus, Handlungen der offiziellen Behörden, Grenzübergänge) 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.

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

6.5.3. Jegliches Umsteigen auf andere Transportmittel, außer für Umsteigen, das in einem Ecolines- Ticket angegeben wird.

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

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

6.5.6. 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.

## 7. Besondere Bedingungen

7.1. Wenn der Grund für die Fahrtabsage die Umstände Höherer Gewalt sind (force majeure), dann bleiben alle für die abgesagte Fahrt erworbene Fahrkarten gültig und werden auf offenes Datum umgebucht. Solche Fahrkarten sind nicht erstattungsfähig. Unter den Umständen Höherer Gewalt werden im Rahmen dieser Vorschriften auch die Entscheidungen der staatlichen Behörden zur Verkehrseinschränkungen innerhalb des Landes und/oder zwischen den Länder (teilweise oder vollständiges Verbot für die Durchführung des nationalen und/oder internationalen Personenverkehrs) verstanden.

## 8. Vorschriften der Gepäckbeförderung

8.1. Informationen zu den Gepäckbedingungen für jede bestimmte Busfahrt sind auf der Website sichtbar. Darüber hinaus werden diese Informationen auf der Rechnung veröffentlicht, die der Kunde nach der Bestellung erhält.

8.2. Bei der Gepäckbeförderung im Gepäckraum des Busses, haftet der Beförderer nur für das Vorhandensein des Gepäckstückes, aber nicht für dessen Intaktheit oder Funktionsfähigkeit. Der Beförderer haftet nicht für die unwesentliche oder oberflächliche Beschädigungen am Gepäck, nämlich gebrochene 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 die Sicherheit des Handgepäcks haftet der Fahrgast selbst.

8.2.1. Bei der Gepäckabgabe muss der Fahrgast in Aussicht nehmen, dass während der Fahrt der Zugang zu den persönlichen Sachen im Gepäckabteilung geschlossen ist.

8.2.2. Der Beförderer empfiehlt dem Fahrgast vor der Reise sein Gepäck zu versichern.

8.2.3. Für das Handgepäck während der Fahrt, unter anderem auch während der Haltestellen und der Grenzübergänge haftet der Fahrgast selbst.

8.2.4. Aus Sicherheitsgründen und nach Aufforderung des Beförderers ist der Fahrgast verpflichtet den Inhalt seines Gepäcks vorzuzeigen. Im Falle einer Verweigerung ist der Beförderer berechtigt, dem jeweiligen Fahrgast den Antritt zur Fahrt zu verweigern.

8.3. In den Allgemeinen Beförderungsbedingungen und den Vorschriften der Gepäckbeförderung sind die maximale lineare Größe des Gepäcks bestimmt. Die Überschreitung der angegebenen Maße ist mit einer zusätzlichen Gebühr für den Gepäcktransport oder mit einer Absage des Gepäcktransports verbunden.

8.4. Man darf kostenlos befördern:

8.4.1. Eine bestimmte Gepäckmenge – die Normen für jede Reise werden separat festgelegt. Informationen zu den Gepäckbedingungen für jede bestimmte Busfahrt sind auf der Website sichtbar. Darüber hinaus werden diese Informationen auf der Rechnung veröffentlicht, die der Kunde nach der Bestellung erhält.

8.4.2. Ein Handgepäck, das im Fahrgastraum bei dem Fahrgast sich befinden muss. Das Handgepäck befindet sich unter dem Sitz oder auf der Gepäckablage. Es ist verboten, das Handgepäck im Gang unterzubringen.

8.4.3. Für Kinder - ein Kinderwagen (nur zusammengeklappt), unter der Bedingung, dass es kein anderes Gepäck gibt.

8.4.4. Für Behinderte - ein Rollstuhl (nur zusammengeklappt).

8.5. Das zusätzliche Gepäck wird nur beim Vorhandensein vom freien Platz im Gepäckraum des Busses und gegen eine Zuzahlung befördert. Die freien Plätze im Gepäckraum werden vom Busfahrer während der Fahrt bestimmt, wobei man die Gesamtzahl der Fahrgäste im Bus, die Verteilung nach den Städten und andere Faktoren in Betracht zieht. Die Beförderer empfehlen das zusätzliche Gepäck vorher mit den Beförderer zu vereinbaren (mindestens 7 Werktage vor dem Reiseantritt).

8.5.1. Der Beförderer ist berechtigt die Mitnahme des zusätzlichen Gepäcks abzusagen. Wenn der Fahrgast in diesem Fall beschließt von der Fahrt zurückzutreten, annulliert die Busbegleiterin oder das Bordpersonal die Fahrt. Solche Fahrkarten kann man weder stornieren, noch eine Rückerstattung erhalten.

8.5.2. In dem Zeitraum vom 15.05. bis zum 15.09. und vom 15.12. bis zum 15.01. ist die Beförderung des zusätzlichen Gepäcks begrenzt. Das zusätzliche Gepäck wird nur nach der schriftlichen Genehmigung des Beförderers transportiert.

8.5.3. Der Fahrgast bestätigt beim Einstieg in den Bus und mit der Zahlung einer Gebühr für das zusätzliche Gepäck oder für die Überschreitung seiner Größe oder Gewichts, dass er alle erforderliche Informationen zur Zahlungshöhe für das Gepäck und die Begründung ihrer Erhebung von dem Beförderer erhalten hat.

8.6. Der Beförderer transportiert im Gepäckraum des Busses kein Sperrgepäck: Baumaterialien, Kfz-Ersatzteile, Möbelstücke, Haushaltsgeräte und Elektrotechnik, einschließlich jegliche Kühlschränke, Wasch- und Spülmaschinen, Elektro- und Gasherde, Fernsehgeräte, Video und Musikanlagen usw.

8.7. Der Beförderer ist berechtigt, die Gepäckbeförderung abzusagen, wenn:

8.7.1. Gepäckinhalt, -Struktur, -Form, Zustand oder –Geruch des Gepäcks oder Handgepäcks in



irgendwelcher Weise das Gepäck, Handgepäck oder die Kleidung anderer Fahrgäste, das Fahrzeuginnere oder Gepäckraum beschädigen oder beschmutzen kann, sowie den anderen Fahrgästen oder der Busbesatzung stören kann.

8.7.2. Das Begleitpersonal verdächtigt, dass der Gepäckinhalt die Verzögerung bei dem Grenzübergang verursachen kann.

8.7.3. Wenn der Fahrgast sich weigert für das Gepäck zuzahlen, das die für das kostenlose Transport genehmigte Anzahl und Maße überschreitet, schreit, weint, benimmt sich auffallend oder in irgendeiner anderen emotionalen oder körperlichen Weise seine Unzufriedenheit der Besatzung gegenüber bei dem Einstieg in den Bus ausdrückt.