

EUROLINES / ISILINES
ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Gültig ab Oktober 2017

1. Präambel

Eurolines SA („Eurolines France“) mit einem Grundkapital von 30.907.952 €, Sitz in 215 Avenue Georges Clemenceau, 92000 Nanterre und eingetragen im Handels- und Unternehmensregister von Nanterre unter der Nummer 391 144 300, betreibt Fernbuslinien unter den Handelsmarken „Eurolines“ und „isilines“ entsprechend den Lizenzen für die internationale Beförderung von Passagieren auf dem Straßenweg als Dienstleistung oder gegen Entgelt Nr. 2014/11/0004396 und Nr. 2015/11/0000916 des Präfekts der französischen Region Ile-de-France und entsprechend den Betriebsgenehmigungen der verantwortlichen Behörden. Eurolines France bietet internationale Beförderungsdienstleistungen und frei organisierte Dienstleistungen zwischen französischen Städten („isilines-Linien“ oder „Nationale Linien“) an.

Eurolines France vergibt Subverträge für die Durchführung seiner Beförderungsdienstleistungen an verschiedene Subunternehmen, um die Kundennachfrage zu befriedigen; aus diesem Grund werden Sie nicht immer mit Fahrzeugen in den Eurolines- oder isilines-Farben bedient.

Eurolines France bietet zudem im Namen von seinen Partnern und für dieselben die folgenden Dienstleistungen an:

- Bustickets und Dienstleistungen, um Passagieren ihre Reise zu ermöglichen,
- Reiseversicherungen,
- Unterkunft,
- Autoverleih,

Liefer- und Lufttransportdienstleistungen.

2. Begriffsbestimmungen und Geltungsbereich

2.1 Begriffsbestimmungen:

2.1.1 „**Mobilanwendung**“ bezeichnet das Programm, das Eurolines unter der isilines-Marke betreibt und das kostenlos für Smartphones und Tablets herunterladbar ist, um Beförderungstickets für Eurolines und isilines abzurufen und zu erwerben.

2.1.2 „**Eurolines-Gutschein**“ bezeichnet einen von Eurolines ausgestellten Gutschein, mit dem Eurolines- oder isilines-Tickets gebucht werden können. Eurolines-Gutscheine sind maximal sechs Monate ab Ausstellungsdatum gültig. Der Gutschein kann nur in der Währung ausgezahlt werden, in der er ursprünglich ausgestellt wurde.

2.1.3 „**Allgemeine Geschäftsbedingungen**“ oder „**AGB**“ bezeichnet die vorliegenden Geschäftsbedingungen;

2.1.4 „**Gesonderte Bedingungen**“ bezeichnet Vertragsbedingungen, die für ein oder mehrere Tochterunternehmen von Eurolines gesondert gelten. Diese gesonderten Bedingungen werden in den vorliegenden AGB beschrieben oder sind über einen Hypertext-Link zur Website des entsprechenden Eurolines-Tochterunternehmens abrufbar.

2.1.5 „**Allgemeine Partner-Geschäftsbedingungen**“ bezeichnet die allgemeinen Geschäftsbedingungen für Dienstleistungen von Dritten, die Eurolines France im Namen von seinen Partnern und für dieselben anbietet. Die allgemeinen Partner-Geschäftsbedingungen müssen vor Erteilung eines Auftrags beim entsprechenden Partner bestätigt werden.

2.1.6 Der Begriff „**Eurolines**“ bezeichnet in den vorliegenden AGB Eurolines France und die im Folgenden beschriebenen Eurolines-Tochterunternehmen.

2.1.7 „**Eurolines-Tochterunternehmen**“ bezeichnet die Tochterunternehmen des Konzerns Transdev Eurolines. Dabei handelt es sich um: Eurolines SA (Belgien), Eurolines Nederland B.V. und Transdev Eurolines CZ, a.s.

2.1.8 „**Höhere Gewalt**“ bezeichnet unvorhersehbare und unausweichliche Umstände, die entsprechend Paragraph 1218 des französischen Zivilgesetzbuchs die Erfüllung einer Verpflichtung verhindern.

2.1.9 „**Partner**“ bezeichnet Drittanbieter von Busbeförderungsleistungen, Tourbetreiber, Lieferdienste und Lufttransportunternehmen, Versicherungsunternehmen, Hotels und Autovermietungen, die von Ihnen über unsere Websites, Mobilanwendung oder unsere Ticketstellen erworbenen Drittpartei-Dienstleistungen bereitstellen.

2.1.10 „**Passagier**“, „**Kunde**“ oder „**Sie**“ bezeichnet eine Person, die Eurolines-Dienstleistungen oder durch Eurolines France angebotene Dienstleistungen von Dritten reserviert, bestellt und/oder erwirbt.

2.1.11 „**Eurolines-Dienstleistungen**“ bezeichnet von Eurolines France bereitgestellte Busbeförderungsleistungen.

2.1.12 „**Dienstleistungen von Dritten**“ oder „**Produkt von Dritten**“ bezeichnet Dienstleistungen oder Produkte, die Eurolines France im Namen von oder für diese Partner anbietet.

2.1.13 „**Eurolines-Reisedokument oder (Ticket)**“ bezeichnet die von Eurolines France angebotenen Busreisetickets.

2.1.14 „**isilines-Reisedokument oder (Ticket)**“ bezeichnet isilines-Busreisetickets.

2.1.15 „**Partner-Reisedokument**“ bezeichnet Busreisetickets für Partnerlinien, die Eurolines France im Namen der oder für diese(n) Partner(n) anbietet. Das ausgestellte Beförderungsticket macht mit den Worten „*Dienstleistung durchgeführt von ...*“, das Partnerunternehmen kenntlich, das die entsprechende Beförderungsdienstleistung anbietet.

Nur Passagiere mit einem Eurolines- oder isilines-Ticket haben einen Beförderungsvertrag mit Eurolines France. Für Partner-Tickets gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen des Partners, die der Kunde vor Aufgabe einer Bestellung bestätigen muss.

2.2. Geltungsbereich:

2.2.1 **Allgemeine Geschäftsbedingungen:** Die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle über www.eurolines.eu; www.eurolines.be; www.eurolines.nl; www.elines.cz; www.eurolines.fr und www.isilines.com (nachfolgend zusammengefasst als „unsere Websites“ bezeichnet), bei Eurolines-France-Ticketstellen, in unserer Mobilanwendung, über Partner-Reisebüros und -Websites, per Telefon oder direkt in isilines-Bussen erworbenen Tickets. Sie gelten zudem für die Zahlungsmethoden für Dienstleistungen von Dritten oder Produkte, die von Eurolines France vermarktet werden. Die AGB werden Kunden zur Verfügung gestellt oder mitgeteilt, bevor der Vertrag rechtskräftig abgeschlossen wird. Sie stehen zudem in allen Eurolines-Ticketstellen und auf unseren Websites und in unserer Mobilanwendung zur Verfügung.

Online stimmen Sie diesen AGB über ein obligatorisch anzukreuzendes Kästchen zu. Wenn Kunden Eurolines- oder isilines-Tickets telefonisch oder an Ticketstellen reservieren wollen, können sie die AGB vor Abschluss des Vertrags jederzeit an unseren Ticketstellen, auf unseren Websites oder in unserer Mobilanwendung einsehen. Die vorliegenden AGB können angepasst werden. Für Ihren Beförderungsvertrag gelten diejenigen Bedingungen, die zum Buchungszeitpunkt gültig waren.

2.2.2 **Gesonderte Bedingungen.** Für bestimmte Dienstleistungen von Eurolines-Tochterunternehmen gelten aufgrund von Besonderheiten des Angebots oder geltender lokaler Gesetze unter Umständen gesonderte vertragliche Bestimmungen. Diese gesonderten Bedingungen werden in den vorliegenden AGB oder einem beigefügten Hypertext-Link beschrieben.

2.2.3 **Allgemeine Partner-Geschäftsbedingungen:** Für den Verkauf von Dienstleistung oder Produkten von Dritten, d. h. Dienstleistungen von Eurolines France jenseits von Eurolines- oder isilines-Tickets, gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen für das entsprechende Produkt. Auch die allgemeine Partner-Geschäftsbedingungen werden dem Kunden vor Abschluss eines Kaufvertrags über Dienstleistungen oder Produkte von Dritten mitgeteilt. Auf unseren Websites finden Sie zudem entsprechende Hyperlinks.

2.2.4 Der Kunde wird dazu angehalten, vor Aufgabe einer Bestellung die vorliegenden AGB, die gesonderten Bedingungen oder die allgemeinen Partner-Verkaufsbedingungen, die für die gewählten Dienstleistungen gelten, sorgfältig zu lesen.

3. Preise.

Die Preise für Eurolines- und isilines-Reisedokumente werden inklusive aller Steuern und Dienstleistungsgebühren angezeigt.

3.1 **Rabatte.** Für bestimmte Passagierkategorien gelten unter Umständen bestimmte Rabatte auf den Standardpreis. Rabatte auf Eurolines- und/oder isilines-Tickets können nicht mit Aktionspreisen kombiniert werden.

3.2 **Preis bei Ticketerwerb im Bus – isilines-Reisedokumente.** isilines-Tickets können in isilines-Bussen gekauft werden. Der Preis entspricht dem Höchstpreis für die Fahrt am Reisetag zuzüglich eines Aufschlags von höchstens 15 Euro.

3.3 **Dienstleistungsgebühren.** Beim Buchen von Eurolines-Tickets können Dienstleistungsgebühren anfallen

3.4 **Gebühren für Übergepäck.** Die Liste von Gebühren für Übergepäck und andere gesonderte Bedingungen für den Gepäcktransport sind auf <http://www.eurolines.fr/fr/voyage-en-car/preparer-voyage-car/> einzusehen

3.5 Es gelten Buchungs- und Änderungsgebühren für Produkte von Dritten. Diese Gebühren sind in Eurolines-Reisebüros einzusehen.

4. Fahrpläne/Verbindungen

4.1 Eurolines behält sich das Recht vor, Verbindungen mit Umstiegen zu organisieren, um unvorhersehbare Betriebsbedingungen zu kompensieren. Eurolines kann zudem in Fällen höherer Gewalt oder aus Sicherheitsgründen Fahrpläne ändern und Verbindungen aussetzen oder ausfallen lassen. Eurolines bemüht sich, Passagiere so früh wie möglich von Veränderungen oder Anpassungen in Kenntnis zu setzen.

4.2 Fahrpläne werden unter der Annahme normaler Verkehrs- oder Beförderungsbedingungen erstellt, dennoch können Probleme auftreten. Abfahrt- und Ankunftszeiten auf unseren Websites werden in der entsprechenden Lokalzeit angegeben. Es kann im Verlaufe des Jahres zu Fahrplanänderungen kommen. Eurolines bemüht sich, Sie über E-Mail oder Telefon und Ihre E-Mail-Adresse bzw. die Nummer, die Sie bei Buchung des Tickets angegeben haben, von Veränderungen zu informieren. Wenn Sie keine Kontaktdaten angegeben haben, sind Sie selbst dafür verantwortlich, sich auf unseren Websites, an einer Ticketstelle oder bei einem Partner-Reisebüro über die aktuellen Fahrpläne zu informieren.

4.3 Hinsichtlich Buchungen mit Umsteigen wird der Kunde darauf hingewiesen, dass er insbesondere bei einem Wechsel des Beförderungsmittels genügend Zeit einplanen muss, um seine Verbindung trotz etwaiger Verzögerungen zu erreichen.

4.4 Eurolines übernimmt keine Verantwortung für Verbindungen, die der Kunde nicht im Rahmen von Beförderungsverträgen mit Eurolines oder isilines gebucht hat.

5. Reisedokument

5.1 Das Eurolines- oder isilines-Reisedokument ist das Dokument, das den Vertrag zwischen Passagier und Eurolines France förmlich beschließt. Je nach Ihrer Bestellung kann es sich dabei um ein einfaches Ticket oder ein Ticket mit Hin- und Rückfahrt handeln. Es wird nach Zahlungserhalt ausgestellt.

5.2 Für Tickets zu Aktionspreisen gelten besondere Bedingungen wie zum Beispiel für Umbuchung und Stornierung. Diese werden während des Angebotszeitraums auf unseren Websites und in unserer Mobilanwendung beschrieben.

5.3 **Eurolines-Reisedokumente.** Ausdrucken obligatorisch. Wenn Sie Eurolines-Tickets telefonisch oder online buchen, **müssen Sie nach Bestätigung von Bestellung und Zahlung** die Reisedokumente entsprechend den Hinweisen auf unseren Websites oder in der Bestätigungs-E-Mail ausdrucken. **Die Bestätigungs-E-Mail oder der Kreditkartenbeleg gelten ausdrücklich nicht als Reisedokumente.** Aus Kontroll- und Sicherheitsgründen müssen Eurolines-Reisedokumente ausgedruckt werden, und nur wenn alle Daten auf dem Ticket leserlich sind, ist es gültig. Tickets für telefonisch oder online durchgeführte Buchungen können des Weiteren auch während der Öffnungszeiten bei einer Eurolines-Ticketstelle abgeholt werden. Wenn Sie früh genug im Voraus buchen,

kann Ihr Ticket Ihnen gegen Porto und eine Bearbeitungsgebühr auch per Post zugesendet werden. Sie müssen das ausgedruckte Reisedokument vor Bestiegen des Busses beim Eurolines-Personal beziehungsweise beim Fahrer vorzeigen, wenn kein anderes Personal anwesend ist. **Eurolines SA behält sich das Recht vor, Passagieren die Mitreise zu verweigern, wenn sie die obigen Bestimmungen nicht erfüllen.**

Das obligatorische Ausdrucken gilt für alle Eurolines-Tickets, unabhängig davon, ob ein Teil der Reise mit isilines erfolgt.

5.4 isilines-Reisedokumente. isilines-Tickets können ausgedruckt oder digital (Smartphones, Tablets oder andere Geräte, die QR-Codes anzeigen können) vorgezeigt werden. In jedem Fall muss der QR-Code (2D-Strichcode) leserlich sein. Passagiere müssen zudem sicherstellen, dass ihr Gerät beim Einsteigen funktionstüchtig ist.

5.5 Im Bus erworbene isilines-Reisedokumente. Einfache isilines-Tickets können in isilines-Bussen direkt beim Fahrer erworben werden, sofern noch Plätze frei sind. Sie können weder erstattet noch umgebucht und nur mit Kredit- oder Debitkarte bezahlt werden.

5.6 Das Reisedokument ist nicht übertragbar. Passagiere müssen beim Einsteigen ihre Identität mit einem Ausweisdokument (Personalausweis, Pass oder ein anderes behördlich ausgestelltes Dokument mit Foto: Führerschein, Aufenthaltskarte usw.) Die beim Kauf angegebenen Informationen müssen mit den Daten auf dem Ausweisdokument übereinstimmen. Eurolines SA behält sich das Recht vor, Passagieren die Mitreise zu verweigern, wenn sie diese Bestimmungen nicht erfüllen. Die Überprüfung durch unsere Mitarbeiter beim Einsteigen erfolgt unabhängig von den Formalitäten zum Überschreiten internationaler Grenzen; diese obliegen einzig und allein der Verantwortung des Passagiers.

6. Buchungen/Umbuchungen

6.1 Sie erklären, dass Sie rechtlich dazu in der Lage sind, einen Vertrag abzuschließen und eine Buchung vorzunehmen. Sie haften finanziell für alle Buchungen, die Sie für sich selbst oder andere vornehmen, es sei denn, Sie können einen Betrug nachweisen, den Sie nicht selbst durch Fahrlässigkeit zu verantworten haben. Sie garantieren außerdem die Richtigkeit und Genauigkeit der Informationen, die Sie vorlegen.

6.2 Die Nutzung von Eurolines- oder isilines-Reisedokumenten impliziert, dass der Passagier den AGB zustimmt.

6.3 Es obliegt Ihrer Verantwortung, die Bestellung zum Kaufzeitpunkt zu prüfen und Fehler unverzüglich zu melden, um Umbuchungs- oder Stornogebühren zu vermeiden.

6.4 Bei allen Buchungen, die Sie online oder in unserer Mobilanwendung vornehmen, müssen Sie die Anweisungen auf der Website und/oder in der Mobilanwendung sowie in der Bestätigungs-E-Mail befolgen, die Sie nach der Buchung erhalten.

6.5 Eurolines behält sich das Recht vor, Bestellungen abzulehnen, die den obigen Bedingungen nicht genügen.

6.6 Die Buchung wird mit Eingang des vollständigen fälligen Zahlungsbetrags rechtskräftig. Falls der Passagier eine Ratenzahlung in Anspruch nimmt, muss die letzte Rate mindestens 15 Tage vor der Abreise eingehen. Solche Raten sind nicht als Pfand zu bewerten. Wird der oben genannte Zahlungszeitraum nicht eingehalten, wird die Buchung automatisch storniert; die gezahlten Raten gehen verloren und Passagiere haben nur in solchen Fällen das Anrecht auf eine Erstattung, wenn sie einen legitimen Grund nachweisen können, aus dem sie die Zahlung nicht innerhalb des zeitlichen Rahmens vornehmen konnten.

Ratenzahlung wird für Tickets, die von Eurolines-Tochterunternehmen vermarktet werden, nicht akzeptiert.

6.7 Das Abreisedatum muss im Rahmen des Buchungsprozesses festgelegt werden. Wir bemühen uns, Ihrer Anfrage stattzugeben, sofern es in unseren Bussen noch freie Plätze gibt.

6.8 Während des Buchungsvorgangs wird der Passagier um Angabe seiner Daten gebeten, darunter auch um seine Telefonnummer und seine E-Mail-Adresse. Diese Informationen sind unter Umständen nützlich, um den Passagier von Änderungen auf seiner gebuchten Reise in Kenntnis zu setzen. Eurolines kann nicht haftbar gemacht werden, wenn der Passagier während des Buchungsvorgangs seine Daten nicht oder inkorrekt angegeben hat und deshalb Informationen zu etwaigen Änderungen an seiner Buchung nicht erhält.

6.9 Reservierung/Hilfeleistungen für Menschen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität. Menschen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität können sich bei Fragen zu Ticketbuchungen und erforderlichen Hilfeleistungen gern unter den unten aufgeführten Telefonnummern an die zuständige Eurolines-Hotline wenden (keine Premiumnummer). Eurolines muss mindestens 36 Stunden vor Abfahrt von erforderlichen Hilfeleistungen unterrichtet werden.

Frankreich: 01 49 72 57 27

Belgien: 0032 (0) 2 2741350

Niederlande: 0031 (0) 88 0761700

Tschechien: + 420 731 222 111

6.10 Zahlungsmethoden. Zur Bezahlung von Reisen oder Produkten von Dritten stehen bei Eurolines France und den Eurolines-Tochterunternehmen jeweils die folgenden Zahlungsmethoden zur Verfügung:

6.10.1 Eurolines Belgium: Bancontact, Kredit- und Debitkarten (außer American Express), Eurolines-Gutscheine und Bargeld.

6.10.2 Eurolines Netherlands: Bancontact, Kredit- und Debitkarten (außer American Express), Eurolines-Gutscheine und Bargeld.

6.10.3 Transdev Eurolines CZ: Contactless, Kredit- und Debitkarten (außer American Express), Feriengutscheine, Eurolines-Gutscheine und Bargeld.

6.10.4 Eurolines France: Bargeld, Schecks, Feriengutscheine, Kredit- und Debitkarten (außer American Express), Carte Bleue. Für Reisen können Sie zudem mit Eurolines-Gutscheinen, per Paypal oder in Bitcoin bezahlen.

6.10.4.1 Zahlung per Scheck

Wir akzeptieren Schecks nur als Zahlungsmittel für Eurolines-France- oder isilines-Tickets, wenn der Einkauf mindestens drei (3) Werktage vor der planmäßigen Abfahrt getätigt wird. Zudem muss ein Ausweisdokument vorgelegt werden. Der Scheck muss von einer Bank mit Sitz auf dem französischen Festland ausgegeben worden sein. Für Produkte von Dritten akzeptieren wir Schecks nur als Zahlungsmittel, wenn der Einkauf mindestens einen (1) Monat vor dem geplanten Bereitstellungsdatum der Dienstleistung getätigt wird. Auch hier muss ein Ausweisdokument vorgelegt werden.

6.10.4.2 Zahlung per Paypal

Paypal (Europe) LLC & Cie, SCA (Luxemburgisches Handels- und Unternehmensregister B 118 349), mit Sitz in L.2449 Luxembourg („Paypal“) ist ein Anbieter von Bezahlleistungen, der sich auf die Ausgabe elektronischer Währung zwischen Käufer und Dritten spezialisiert hat. Diese Zahlungsmethode gewährleistet die Vertraulichkeit der Bankdaten des Käufers und sichert die Transaktionen ab. Im Falle einer Zahlung per Paypal akzeptiert der Kunde die auf der Website www.paypal.com einzusehenden allgemeinen Geschäftsbedingungen. PayPal ist entsprechend Paragraph 2 des Gesetzes vom 5. April 1993 zum Finanzsektor als luxemburgisches Kreditinstitut anerkannt.

6.10.4.3 Zahlung mit Bitcoin

Für die Zahlung mit Bitcoin muss der Passagier über eine Wallet oder eine Keychain (im Folgenden „Bitcoin-Wallet“) mit ausreichend Bitcoin für die Zahlung verfügen. Der Passagier wird hingewiesen, dass die Bitcoin-Zahlungslösung von Paymium bereitgestellt wird. Eurolines France ist nicht verantwortlich für die Verfügbarkeit der von Paymium angebotenen Dienstleistungen, welche auf „As-is“-Basis angeboten werden, und garantiert diese nicht. Der Passagier erkennt an und stimmt zu, dass alle in Bitcoin vorgenommenen Transaktionen endgültig sind. Einmal vorgenommen können diese Transaktionen also vom Passagier nicht mehr geändert oder storniert werden. Er kann Eurolines France jedoch zu den in den vorliegenden AGB beschriebenen Bedingungen um eine Erstattung bitten. Der Passagier wird auf die dem Bitcoin-Netzwerk eigenen Verzögerungen hinsichtlich der Bestätigung vorgenommener Transaktionen hingewiesen. Die Bestätigung kann sich also eine Stunde oder länger verzögern. Transaktionen gelten nicht als endgültig, solange keine Bestätigung vorliegt. Die Transaktion hat den Status „ausstehend“, bis das für die Bestätigung nötige Konfidenzniveau erreicht wurde. Eurolines France hat keinerlei Kontrolle über die Dauer des vom Bitcoin-Netzwerks verantworteten Bestätigungsprozesses. Der Passagier muss den genauen, von Paymium angegebenen Buchungspreis in Bitcoin zahlen, da die Zahlung sonst nicht abgeschlossen und die Buchung nicht bestätigt werden kann.

Im Fall einer Stornierung wird dem Passagier die Zahlung nicht in Bitcoin, sondern in Euro erstattet. Es gilt der Preis in Euro, der auf der Eurolines-France-Website zum Zeitpunkt der Buchung angezeigt wurde.

6.10.4.4 Zahlung mit Eurolines-Gutscheinen

Wenn der Kunde mit einem Gutschein zahlt, dessen Wert den Preis der zu buchenden Fahrt übersteigt, wird ein neuer Gutschein über den Restbetrag ausgestellt. Dieser muss innerhalb des auf dem Bestellformular angegebenen Gültigkeitszeitraums verwendet werden.

6.11 Eurolines ist nicht verpflichtet, die vom Passagier gebuchten Dienstleistungen bereitzustellen, wenn der Preis nicht zuvor entsprechend den oben dargelegten Bedingungen bezahlt wurde.

6.13 Umbuchungen.

6.13.1 Tickets zum Standardtarif können, sofern die gewünschten Plätze verfügbar sind, bis zu sechs Stunden vor Abreise telefonisch, in einem Eurolines-Reisebüro oder in einem zugelassenen Reisebüro gegen eine Gebühr beliebig oft umgebucht werden. Sechs Stunden bis 30 Minuten vor Abreise können Tickets nur bei Eurolines-Ticketstellen umgebucht werden.

6.13.2 Eine Umbuchung von Eurolines-Tickets auf isilines-Tickets ist möglich, nachdem der Passagier den neuen Tarif bestätigt hat. Der neue geltende Tarif ist der Standardtarif.

6.13.3 Für Umbuchungen von Eurolines-Tickets gilt eine Umbuchungsgebühr von 8 Euro; Umbuchungen von isilines-Tickets kosten 4 Euro. Je nach gewähltem/-r Datum und Uhrzeit können zusätzliche Kosten anfallen.

6.13.4 Wenn der neue Tarif günstiger ist als der ursprünglich gebuchte Tarif, wird die Differenz in Eurolines-Gutscheinen erstattet.

6.13.5 Für Tickets zu Aktionspreisen gelten die Umbuchungsbedingungen, die Sie während der Aktion auf unseren Websites einsehen können.

7. Stornierung/Erstattung.

7.1 Rückreise-Ticket. Stornierungen für Rückreise-Tickets gelten für Hin- und Rückreise. Eine separate Stornierung von Hin- oder Rückreise ist nicht möglich. Teilweise genutzte Tickets sind nicht erstattungsfähig. Für ein Rückreise-Ticket ist die Rückreise ab dem Datum der Hinreise nicht länger erstattungsfähig.

7.2 Verlorene, gestohlene oder beschädigte Eurolines-Tickets. Zerstörte, verlorene, gestohlene oder beschädigte Eurolines-France-Ticket sind nicht erstattungsfähig. Um die Reise anzutreten, muss ein neues Ticket erworben werden. Wenn das Ticket als e-Ticket ausgestellt wurde, können Sie es erneut ausdrucken. Die Bestimmungen in diesem Absatz gelten nicht für isilines-Tickets, die entsprechend Abschnitt 5.4 digital vorgelegt werden können.

7.3 Tickets zum Standardtarif können storniert werden.

7.4 Für Tickets zu Aktionspreisen gelten die Stornierungsbedingungen, die während der Aktion auf unseren Websites abrufbar sind.

7.5 Wenn Ihr Ticket stornierbar ist, fallen Stornogebühren entsprechend den folgenden Regeln an, sofern der Passagier sich nicht für eine Erstattung in Form von Eurolines-Gutscheinen entscheidet:

7.5.1 Für alle Anfragen, die mehr als 48 Stunden vor Abfahrt gestellt werden: 25 % des Buchungspreises für Erstattungen, die nicht in Form von Eurolines-Gutscheinen erfolgen

7.5.2 Von 48 Stunden bis 6 Stunden vor Abfahrt: 50 % des Buchungspreises für Erstattungen, die nicht in Form von Eurolines-Gutscheinen erfolgen

7.5.3 Weniger als 6 Stunden vor Abfahrt oder Nichterscheinen: Das Ticket kann nur als Eurolines-Gutschein erstattet werden.

7.6 Dienstleistungsgebühren, Einstiegsgebühren und Versicherungsgebühren sind nicht erstattungsfähig.

7.7 Tickets zu Aktionspreisen und teilweise verwendete Tickets sind nicht erstattungsfähig.

7.8 Mit Ausnahme von Fällen, die unter Abschnitt 9 der vorliegenden AGB fallen, werden Eurolines- oder isilines-Tickets in Form von Eurolines-Gutscheinen erstattet. Eine Bar-Auszahlung von Eurolines-Gutscheinen ist ausgeschlossen.

7.9 Anfragen für eine Erstattung nach Ticketstornierung können persönlich an Eurolines-Ticketstellen, per E-Mail oder per an den Erstattungsservice gerichtetem Einschreiben mit Rückschein an die folgenden Adressen oder über unsere Websites gestellt werden:

– Eurolines France: TSA 12429 – 92729 Nanterre Cedex – France, for the attention of the Service de Remboursement (internet.paiement@transdev-eurolines.com)

– Eurolines Belgium: Tour & Taxis, Avenue du Port 86C Unit C1a 1000 Brussels (Info-be@transdev-eurolines.com)

– Eurolines Nederlands B.V.: Stationsplein 3, 1115 BZ Duivendrecht; Info-nl@transdev-eurolines.com

– Transdev Eurolines CZ: Karlinske namesti 6, Praha 8, 186 00 (info@eurolines.cz)

Anfragen (Formular verfügbar auf www.eurolines.eu; www.eurolines.be; www.eurolines.nl; www.elines.cz; www.eurolines.fr und www.isilines.com oder in Eurolines-Reisebüros) müssen das Originalticket, ein Brief mit einer Erklärung zur Anfrage und (wenn nötig) eine Vollmacht beiliegen.

8. Reisebedingungen.

8.1 Verwaltungsrechtliche und gesundheitsrechtliche Formalitäten für die Reise.

Für das Antreten Ihrer Reise müssen unter Umständen verwaltungsrechtliche und/oder gesundheitsrechtliche Formalitäten erledigt werden. Für französische Staatsbürger sowie für Staatsbürger anderer EU- und EWR-Mitgliedsstaaten werden diese Formalitäten auf unseren Websites beschrieben. Sie sind des Weiteren auf der Website www.europa.eu einzusehen. Es obliegt Ihrer Verantwortung, sich entsprechend zu informieren.

Sie sind verantwortlich für Durchführung und anfallende Kosten aller polizeilichen, zollrechtlichen oder gesundheitsrechtlichen Formalitäten für Ihre Reise (Ausweis, Aufenthaltsgenehmigung, Pass, Visum, Ausreisegenehmigung, medizinische Zertifikate, Impfnachweise usw.). Staatsbürger anderer Länder müssen sich vor Buchung bei den zuständigen Behörden ihres Ausgangs- und Ziellandes selbst über die entsprechenden Formalitäten informieren. Eurolines übernimmt gegenüber Passagieren, die ihre Reise am Abfahrtsdatum nicht antreten können oder eine Grenze nicht passieren dürfen, keine Haftung. Im Fall, dass Formalitäten nicht ordnungsgemäß durchgeführt wurden, bestehen vonseiten des Passagiers gegenüber Eurolines keinerlei Rechtsansprüche auf eine teilweise oder vollständige Erstattung des Buchungspreises oder eine Entschädigung.

8.2 Minderjährige. Minderjährige unter 16 Jahren, die nicht in Begleitung eines Erziehungsberechtigten oder eines entsprechend befugten Erwachsenen reisen, dürfen nicht mit unseren Bussen reisen. Minderjährige zwischen 16 und 18 Jahren, die nicht von einem Erziehungsberechtigten begleitet werden, dürfen nur mit unseren Bussen reisen, wenn sie die notwendigen Dokumente für ein Überqueren von Landesgrenzen (Personalausweis oder Pass und Visum, wenn nötig, sowie Ausreisegenehmigung) mit sich führen. Mehr zu Formalitäten zur Beförderung von Minderjährigen finden Sie auf: www.eurolines.eu, www.isilines.com und www.diplomatie.gouv.fr.

8.3 Einsteigen.

8.3.1 Eurolines-Dienstleistungen. Passagiere müssen sich zu dem auf dem Ticket vermerkten Zeitpunkt am Einstiegspunkt (oder Check-in-Stellen, an denen Eurolines-Kunden bedient werden) einfinden; wir weisen darauf hin, dass der **Check-in für Reisen von Paris-Gallieni eine Stunde vor Abfahrt beginnt**.

8.3.2 isilines-Dienstleistungen. Passagiere müssen sich mindestens 20 Minuten vor der auf dem Ticket vermerkten Abfahrtszeit am Einstiegspunkt einfinden.

8.3.3 Der Einstieg wird 15 Minuten vor der Abfahrtszeit beendet. Bei Zuspätkommen kann das Einsteigen nicht gewährleistet werden. Sie werden bei Buchung über den Einstiegspunkt informiert. Da Einstiegspunkte öffentlich sind, können auf Anfrage lokaler Behörden Änderungen auftreten. Wir empfehlen Passagieren, sich bei Eurolines-Mitarbeitern vor Ort oder unter der auf dem Reisedokument angegebenen Telefonnummer beim Auf-der-Reise-Service zu informieren.

Wie in Paragraph 5.6 beschrieben, müssen Passagiere beim Einsteigen ihr Ticket vorzeigen (für Eurolines-Dienstleistungen in ausgedruckter Form) und sich mit dem Dokument ausweisen, das auf dem Reisedokument angegeben ist.

8.3.4 Verweigerung des Einstiegs. Jeglicher Verstoß gegen die vertraglichen Bestimmungen der vorliegenden AGB sowie gegen behördliche Bestimmungen kann dazu führen, dass dem Passagier die Mitreise verwehrt oder er während der Reise des Busses verwiesen wird. Eurolines kann die Beförderung eines Passagiers oder seines Gepäcks verweigern, wenn Grund zur Annahme besteht, dass die Beförderung des Passagiers oder seines Gepäcks Sicherheit, Gesundheit oder Komfort der anderen Passagiere gefährden oder negativ beeinflussen könnte. Solche Fälle sind unter anderem: (a) die physische oder mentale Verfassung des Passagiers wie beispielsweise aufgrund von durch Alkohol, Drogen oder Medikamente hervorgerufene Zustände stellt ein Risiko oder eine Gefahr für den Passagier selbst, andere Passagiere, Mitarbeiter oder Eigentum dar; (b) der Passagier weigert sich, Anweisungen zu befolgen oder legt ein bedrohliches, missbräuchliches, beleidigendes oder ungehöriges Verhalten gegenüber unseren Mitarbeitern an den Tag; (c) der Passagier zeigt ein beschädigtes oder unleserliches Ticket vor oder ein Ticket, das als gestohlen oder verloren gemeldet wurde, oder kann sich nicht als Person auf dem Ticket ausweisen; (d) der Passagier erfüllt die Sicherheitsanweisungen von Eurolines nicht. Eurolines kann in keiner Weise haftbar für die teilweise oder vollständige Erstattung eines Tickets oder eine anderweitige Entschädigung des Passagiers gemacht werden.

8.4 Beförderung von Tieren.

Die Beförderung von Hunden oder Katzen bis zu 5 kg Gewicht ist in isilines-Bussen nur in Reisetaschen oder -käfigen erlaubt, deren Maße 45 cm x 30 cm x 25 cm nicht überschreiten. Zudem wird eine Zusatzgebühr fällig, die Sie auf unseren Websites nachlesen können, und die Mitnahme ist abhängig vom verfügbaren Platz.

Aus Sicherheitsgründen können Fahrer oder Eurolines-Mitarbeiter Sie darum bitten, Ihrem Tier einen Maulkorb anzulegen. Führhunde für blinde oder schwerhörige Menschen sind ausnahmslos auf allen Eurolines- und isilines-Dienstleistungen zugelassen.

Es obliegt Ihrer Verantwortung, bei den entsprechenden Behörden im Ausgangsland sowie in allen Durchreiseländern die nötigen Formalitäten zur Beförderung von Tieren abzuschließen.

8.5 Technische und kommerzielle Pausen. Je nach Länge der Fahrt werden auf der Reise Essens- und Trinkpausen eingeplant. Passagiere müssen die Dauer der geplanten Pausen respektieren. Der Fahrer kann abfahren, wenn ein Passagier die geplante Dauer der Pause nicht respektiert. Er wird nicht für die Abwe-

senheit des Passagiers und die hieraus entstehenden Folgen verantwortlich gemacht. An den Ausstiegspunkten dürfen Passagiere, die ihr Ziel noch nicht erreicht haben, nur aussteigen, wenn der Fahrer dies explizit erlaubt.

8.6 Sicherheitsinformationen. Gegenseitige Rücksichtnahme an Bord.

Passagiere müssen alle Sicherheitsanweisungen befolgen; insbesondere müssen sie ihre Sitzgurte anlegen und dürfen ihren Sitzplatz während der Fahrt nur verlassen, um zur Toilette zu gehen.

Passagiere sind für mitreisende Minderjährige verantwortlich und müssen besonders darauf achten, dass diese sich an die Sicherheitsregeln an Bord halten.

Es ist nicht gestattet, an Bord Alkohol zu trinken, zu rauchen, oder Drogen und ähnliche Produkte mitzuführen.

Passagiere dürfen Sitzplätze nicht mit persönlichen Objekten, Paketen oder anderen Gegenständen besetzen. Sie dürfen nur den hierfür bereitgestellten Platz über dem Sitzplatz verwenden. Auch Produkte oder Gegenstände, die aufgrund ihrer Eigenschaften, ihrer Größe oder ihres Geruchs eine Belästigung für andere Passagiere darstellen, sind an Bord nicht gestattet.

Die Verwendung von Musikinstrumenten oder -geräten, Radios und ähnlichen Gegenständen, die andere Passagiere belästigen oder den Fahrer ablenken können, ist an Bord nicht gestattet. Handys müssen während der Fahrt lautlos oder im Vibrationsmodus verwendet werden.

8.7 WLAN an Bord. Der Passagier wird auf die mangelhafte Zuverlässigkeit des Internetnetzwerks hingewiesen: Die Übertragung von Daten ist nicht abgesichert und es werden keine Garantien hinsichtlich Volumen und Geschwindigkeit der Datenübertragung gewährt. Der Passagier bestätigt, dass er darüber informiert wurde, dass Integrität, Authentizität und Vertraulichkeit von Informationen, Dateien und Daten aller Art (Kreditkartendaten usw.), die er über das Internet übertragen will, in diesem Netzwerk nicht gewährleistet werden können. Der Nutzer darf über das Internetnetzwerk keine Nachrichten übertragen, deren Vertraulichkeit unter allen Umständen gewährleistet sein muss. Zur vollständigen Nutzung des WLAN-Services empfiehlt Eurolines Passagieren, ihre Computer abzusichern. Sie sollten Laptops und Minicomputer nicht unbeaufsichtigt lassen, Datenverbrauch, der zur Schädigung der Geräte führen könnte, überwachen und sicherstellen, dass ihr Antivirenprogramm auf dem neusten Stand ist.

9. Verzögerungen und Streichungen

9.1 Wenn eine Dienstleistung gestrichen werden muss, sich die Abfahrt um mehr als 120 Minuten verzögert, sowie im Falle von Überbuchungen bemüht Eurolines sich darum, seine Passagiere so früh wie möglich per E-Mail oder SMS an die bei der Buchung hinterlegte E-Mail-Adresse bzw. Telefonnummer davon in Kenntnis zu setzen.

9.2 Wenn eine Streichung, eine Verzögerung von über 120 Minuten oder eine Überbuchung von Eurolines zu verantworten ist, werden Ihnen unmittelbar die folgenden Optionen angeboten: a) Eine Fortsetzung der Reise oder eine andere Verbindung an das gewünschte Ziel zum gleichen Preis, so bald wie möglich und zu vergleichbaren Konditionen mit einem Bus, der an einem anderen Datum/zu einer anderen Uhrzeit abfährt oder b) Erstattung der Kosten für das Ticket und, wenn erforderlich, eine kostenlose Rückreise zurück zu dem im Beförderungsvertrag festgehaltenen Ausgangspunkt. Diese Rückerstattung erfolgt innerhalb von vierzehn Tagen nach Angebot oder nach Eingang der Anfrage. Die Erstattung erfolgt bar oder entsprechend den mit dem Passagier abgesprochenen Bedingungen.

9.3 Wenn Eurolines dem Passagier die entsprechend Abschnitt 9.2 gewählte Option nicht zur Verfügung stellen kann, hat der Passagier zusätzlich zur Erstattung entsprechend Abschnitt 9.2 ein Anrecht auf eine Entschädigung in Höhe von 50 % des Buchungspreises. Dieser Betrag wird von Eurolines SA im Monat gezahlt, der auf das Einreichen der Beschwerde folgt.

9.4 Wenn wir innerhalb von drei Tagen nach Erhalt unseres Vorschlags entsprechend Abschnitt 9.2 keine Antwort von Ihnen erhalten, wird Ihnen ein Eurolines-Gutschein in Höhe des gesamten Buchungspreises ausgestellt. Dieser Gutschein wird Ihnen an die E-Mail-Adresse gesendet, die Sie bei der Buchung angegeben haben.

9.5 Sie können zudem auch den Eurolines Kundendienst unter der im Abschnitt 13.2 der vorliegenden AGB angegebenen Adresse kontaktieren, um die Stornierung des Gutscheins zu beantragen und stattdessen um eine Erstattung des Buchungspreises zu bitten. Eine Erstattung in Bargeld ist nicht möglich, wenn der für die Stornierung ausgestellte Gutschein teilweise oder in Gänze verwendet wurde.

9.6 Wenn Sie aufgrund einer Stornierung oder einer verzögerten Abfahrt das Recht auf eine Unterkunft haben, wird diese nicht länger als zwei Nächte übernommen und der Preis darf maximal 80 € pro Nacht betragen.

9.7 Falls Änderungen, Verzögerungen oder Stornierungen in Folge höherer Gewalt eintreten, ist Eurolines nicht verantwortlich für Schäden, die dem Passagier entstehen, und haftet dementsprechend nicht für eine teilweise oder vollständige Erstattung des Tickets oder eine anderweitige Entschädigung. Unter höhere Gewalt fallen folgende Umstände: Krieg oder drohender Krieg, schlechtes Wetter, Brand oder Unfälle an einem Haltepunkt, Fahrzeug wird von Polizei oder Zollbehörden kontrolliert oder angehalten, Tote oder Unfälle auf der Strecke, Vandalismus und Terrorismus, außergewöhnliche verkehrsbedingte Verzögerungen, Streiks, Unruhen, Ausschreitungen, durch einen Reisenden verursachte(s) Problem(e), Reiseverbote für Fahrzeuge oder jegliche Umstände, die die Sicherheit von Passagieren gefährden können.

10. Gepäck.

10.1 Eurolines-Dienstleistungen

10.1.1 Auf den meisten Eurolines-Linien dürfen Passagiere kostenlos zwei Gepäckstücke (Taschen oder Koffer) aufgeben; diese dürfen jeweils nicht mehr als 20 kg wiegen und die Summe der drei Maße (Höhe + Breite + Tiefe) darf 170 cm nicht übersteigen.

10.1.2 Auf bestimmten Linien entfällt für die Beförderung von Gepäck wie in Abschnitt 3.4 beschrieben ein Entgelt.

10.1.3 Gegenstände, die die in 10.1.1 beschriebenen Maximalmaße oder das Maximalgewicht überschreiten sowie Fahrräder, Schier und Sportsausrüstung, Musikinstrumente usw. sind nicht gestattet.

10.2 isilines-Dienstleistungen.

10.2.1 Passagiere dürfen kostenlos zwei Gepäckstücke aufgeben, die Maximalmaße und Maximalgewicht laut 10.1.1 nicht überschreiten.

10.2.2 Die Beförderung zusätzlicher Gepäckstücke im Gepäckraum ist unter Zahlung einer auf unseren Websites, in der Mobilanwendung oder in Eurolines-Reisebüros in Erfahrung zu bringenden Zusatzgebühr möglich, sofern genügend Platz verfügbar ist.

10.2.3 Die Beförderung von Sondergepäck und Sportausrüstung im Gepäckraum ist nicht zulässig. Die einzigen Ausnahmen stellen in entsprechenden Taschen verpackte Fahrräder, Schier und Surfbretter unter 20 kg, deren Maße 230 cm Länge, 90 cm Höhe und 60 cm Tiefe nicht überschreiten; diese können unter Zahlung einer auf unseren Websites, in der Mobilanwendung oder in Eurolines-Reisegebühren einzusehenden Zusatzgebühr mitgeführt werden, sofern genügend Platz verfügbar ist. Kunden, die Sondergepäck mit sich führen wollen, werden gebeten, den Abschnitt zu Sondergepäck auf der isilines-Website zu lesen oder für weitere Informationen den isilines-Kundenservice zu kontaktieren.

10.3 Bestimmungen für Eurolines- und isilines-Dienstleistungen.

10.3.1 Alle Gepäckstücke müssen Eurolines-Identifizierungsetiketten mit dem Namen des Passagiers tragen.

10.3.2 Die Beförderung von Rollstühlen ist auf Dienstleistungen möglich, die für Passagiere mit eingeschränkter Beweglichkeit erschlossen sind.

10.3.3 Schutz des Gepäcks.

a) Das Gepäck muss derart verpackt sein, dass der Inhalt gut geschützt ist und eine normale Handhabung übersteht.

b) Die Verantwortung für sein Gepäck obliegt einzig und allein dem Passagier. Er ist haftbar, falls sein Gepäck Dritten Schaden zufügt (Personen oder Gegenständen). Eurolines übernimmt keine Verantwortung für verlorenes und beschädigtes Gepäck, wenn die Passagiere ihr Gepäck nicht sorgfältig gepackt haben.

c) Die Beförderung illegaler oder entzündlicher Produkte ist strengstens verboten (Feuerwaffen, Messer, stumpfe Gegenstände und gefährliche, toxische und umweltschädliche Substanzen und Materialien usw.)

d) Passagiere dürfen in ihrem aufgegebenem Gepäck keine Wertgegenstände wie Bargeld, Schecks, Kreditkarten, Wertpapiere (Aktien, Bonds oder andere Sicherheiten), Arbeitspapiere oder persönliche Dokumente, Pässe oder andere Ausweisdokumente, Schlüssel, Elektrogeräte wie Smartphones, Handys, Laptops, iPads, Notebooks, CD-Player, Kameras und Videokameras, Kunstgegenstände, Schmuck, Edelsteine oder zerbrechliche Gegenstände transportieren.

e) Passagiere dürfen Handgepäck von bis zu 40 x 30 x 15 cm mit sich führen. Eurolines übernimmt nur im Falle grober Fahrlässigkeit des Transporteurs Haftung für Gepäck, das im Gepäckraum befördert wird. Passagiere sind verantwortlich für ihr Handgepäck und sollten es die ganze Reise über stets im Blick behalten.

f) Eurolines behält sich das Recht vor, Gepäckstücke abzulehnen, deren Maße oder Eigenschaften nicht den oben dargelegten Bedingungen entsprechen.

g) Beim Wechsel von Bussen und Umsteigen müssen Passagiere ihr Gepäck selbst in Empfang nehmen und in den anderen Bus befördern. Entsprechend Abschnitt 6.9 kann der Fahrer Passagieren, die Hilfe benötigen, auf Anfrage helfen.

h) Beschwerden wegen Verlust, Diebstahl oder Beschädigung von Gepäckstücken mit Registrierungsetikett müssen bei Entgegennahme des Gepäcks schriftlich beim Fahrer und bei Eurolines oder dem Partnerreisebüro geltend gemacht werden. Sie müssen zusammen mit dem originalen Reisedokument spätestens 15 Tage nach Ende der Reise schriftlich als Einschreiben mit Rückschein als Bestätigung an die Adresse aus Abschnitt 11.2 der vorliegenden AGB sowie an den Eurolines Nachkauf-Service geschickt werden. Sollte der Passagier dem nicht nachkommen, nimmt Eurolines SA die Beschwerde nicht entgegen. Ausgenommen sind Fälle, in denen die Bestätigung der Beschwerde aufgrund höherer Gewalt nicht erfolgen konnte.

i) Für verlorenes oder beschädigtes aufgegebenes Gepäck beträgt die Entschädigung höchstens 150 € pro Gepäckstück. Wir weisen darauf hin, dass:
– die Entschädigung für verlorenes oder beschädigtes Gepäck in Folge von Verkehrsunfällen durch die Bestimmungen zur Personenbeförderung geregelt wird;

j) Am Ende der Reise muss der Passagier sicherstellen, dass er kein Gepäck und keine persönlichen Gegenstände an Bord vergisst.

11. Rückgaberecht.

Sie werden darauf hingewiesen, dass für Beförderungsdienstleistungen von Eurolines France und isilines entsprechend Paragraphen L. 121-16-1 und L. 121-21-8 des französischen Verbraucherkodex das Rückgaberecht nach Paragraph L. 121-20-12 und folgenden des französischen Verbraucherkodex zum Fernabsatz nicht zur Anwendung kommt.

12. Bearbeitung persönlicher Daten. Datenschutzgesetz.

Die Daten, die Sie uns bei der Buchung zur Verfügung stellen, erlauben es Eurolines und seinen Partnern, Ihre Buchung zu bearbeiten und, wenn erforderlich, Ihr Kundenkonto zu verwalten. Wir informieren Sie, dass manche Daten, die Sie uns bei der Buchung zur Verfügung stellen, an Behörden Ihres Ziellandes übermittelt werden können, wenn dies gesetzlich erforderlich ist. Nach Buchung verwenden wir Ihre E-Mail-Adresse zur Kommunikation mit Ihnen, wie zum Beispiel um Ihnen Informationen zu Dienstleistungen, Systemnachrichten, E-Mails zur Registrierungsbestätigung, Ihre Nutzerkontodaten und Informationen zu Ihren Tickets und Fahrten oder Ihren Reiseprofilen zuzusenden. Zudem können wir Sie mit dieser Information auch für unseren Newsletter anmelden. Die Eurolines-Websites und -Mobilanwendung verwenden Cookies.

Um Sie umfassend darüber aufzuklären, wie wir Ihre persönlichen Daten verwenden, haben Sie über den Hypertext-Link unten auf den Homepages unserer Websites und in der Mobilanwendung jederzeit Zugriff auf unsere „Vertraulichkeitscharta“. Sie können entsprechend den europäischen Gesetzen und geltenden lokalen Gesetzen auf Ihre persönlichen Daten zugreifen und sie korrigieren. Sie können dieses Recht ausüben, indem Sie den Eurolines Kundendienst unter der Adresse im folgenden Artikel kontaktieren.

13. Kundenservice. Beschwerden.

13.1 Service.

Um Passagieren eine schnelle Kommunikation mit Eurolines vor und während der Reise zu ermöglichen, ist auf allen Eurolines- und isilines-Tickets eine Servicenummer angegeben:

Aus Frankreich: +33 (0)1 49 72 51 57 (keine Premiumnummer)

Aus Belgien: +32 (0)2 6692007

Aus den Niederlanden: +31 (0) 88 0761777

Aus der tschechischen Republik: + 420 731 222 111

13.2 Beschwerden.

Bei Beschwerden können Passagiere den Kundenservice über die im Folgenden angegebenen Adressen und/oder Telefonnummern per E-Mail bzw. Telefon kontaktieren.

Beschwerden müssen über das Online-Kontaktformular oder als Einschreiben mit Rückschein übermittelt werden:

Eurolines France: After-Sales Service – TSA 12429 – 92729 Nanterre Cedex – France; reclamations@transdev-eurolines.com

Eurolines Belgium: Customer Services Belgique-Eurolines België N.V., Avenue du Havenlaan 86c, 1000 Brussels, Belgium; info-be@transdev-eurolines.com

Eurolines Netherlands: Customer service Nederland- Eurolines Nederland B.V. 1115 BZ DUIVENDRECHT; info-nl@transdev-eurolines.com

Transdev Eurolines CZ: Karlínské náměstí 6, Praha 8, 186 00; reklamace@eurolines.cz

Der Beschwerde müssen das Reisedokument und andere Belegen beiliegen und sie muss innerhalb von drei (3) Monaten nach Reisedatum oder geplantem Reisedatum eingehen; andernfalls wird sie nicht bearbeitet. Eurolines unterrichtet Sie innerhalb von einem (1) Monat nach Eingang der Beschwerde, ob sie akzeptiert oder abgelehnt wurde oder ob sie noch geprüft wird. Eine endgültige Antwort wird Ihnen innerhalb von 3 Monaten nach Erhalt Ihrer Beschwerde zugehen. Beschwerden zu Dienstleistungen von Dritten werden an den entsprechenden Partner weitergeleitet. Der Eurolines Nachkauf-Service verwaltet die Beziehung mit den Partnern entsprechend den Bedingungen und Beschränkungen, die in den allgemeinen Partner-Geschäftsbedingungen dargelegt sind.

13.3 Mediation.

Kunden, die die Antwort von Eurolines France auf ihre Beschwerde nicht zufriedenstellt, können ihre Anfrage an den Ombudsmann für Reisen und Tourismus schicken. **Anfragen werden nicht angenommen, wenn der Kundenservice von Eurolines France nicht zuvor kontaktiert wurde.** Der Ombudsmann für Tourismus und Reisen kann direkt online kontaktiert werden. Laden Sie dazu das Verweisungsformular unter <http://www.mtv.travel> herunter und schicken Sie es an die folgende Adresse: MTV Médiation Tourisme Voyage-BP 80 303- 75823 Paris Cedex 17. Der Kunde kann es des Weiteren auch an den europäischen Mediator schicken. Die Kontaktinformationen und Verweisungsverfahren sind verfügbar unter: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

14. Nutzung von Websites und Mobilanwendungen

14.1 Eurolines kann weder garantieren, dass seine Websites und Mobilanwendungen frei von Anomalien, Fehlern oder Bugs sind, noch dass seine Websites oder Mobilanwendungen unterbrechungsfrei und fehlerlos funktionieren, noch dass sie mit bestimmter Hardware und bestimmten Einstellungen kompatibel sind. Eurolines ist weder verantwortlich für Fehlfunktionen, die auf Software von Dritten zurückzuführen sind, noch für absehbare oder unabsehbare, wesentliche oder unwesentliche Schäden, die durch die Nutzung unserer Websites oder unserer Mobilanwendungen entstehen, noch für eine teilweise oder vollständige Funktionsuntüchtigkeit.

14.2 Hinsichtlich Hypertext-Links von unseren Websites zu anderen Sites obliegt es Ihrer Verantwortung, die Richtlinien dieser Websites insbesondere hinsichtlich des Schutzes persönlicher Daten zu kennen. Eurolines geht keine Verpflichtungen hinsichtlich anderen Websites ein, auf die Sie über unsere Website zugreifen, und übernimmt keine Haftung für Inhalt, Zugriff auf oder Betrieb solcher Websites.

15. Versicherungen.

15.1 Im Ticketpreis ist keine Versicherung enthalten. Deshalb wird Passagieren mit Wertgegenständen im Wert von über 150 € empfohlen, eine optionale Reiseversicherung abzuschließen. Eine Reiseversicherung kann auch die Risiken von bestimmten Fällen von Stornierungen und Unterstützung und Rückführungsgebühren im Fall eines Unfalls oder Krankheit abdecken. Wenn Sie Ihre Reiseversicherung über unsere Websites oder in unseren Ticketstellen abschließen, gehen Sie den Vertrag direkt mit dem Versicherungsunternehmen ein, dessen allgemeine Geschäftsbedingungen für Ihre Versicherung gelten. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen werden Ihnen während des Verkaufs unterbreitet.

Eurolines France hat eine Unternehmensversicherung bei HDI-Gerling Industrie Versicherung AG – Tour Opus 12 – La Défense 9 – 77 Esplanade General de Gaulle – 92914 Paris La Défense Cedex für Schäden, die aus Unternehmensaktivitäten entstehen.

16. Recht und gültige Gerichtsbarkeit – Sprache

Für die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen und alle Beförderungsverträge gilt das französische Recht.

Falls die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen in eine oder mehrere Fremdsprachen übersetzt werden, hat der französische Text Vorrang im Falle von Rechtsstreitigkeiten. Die Gerichtsbarkeit für Rechtsstreitigkeiten zu ihrer Auslegung und/oder Durchsetzung liegt demnach bei französischen Gerichten. Der Passagier wird darauf hingewiesen, dass er stets auf konventionelle Mediation oder andere alternative Methoden zur Schlichtung zurückgreifen kann.

17. Vorvertragliche Information – Passagierannahme

Der Passagier bestätigt, dass er vor Aufgabe seiner Bestellung klar und deutlich über die vorliegenden AGB und alle in den Paragraphen L 111-1 bis L-111-7 des französischen Verbraucherkodex aufgeführten Informationen aufgeklärt wurde. Dazu zählen insbesondere:

- Die wesentlichen Merkmale der Dienstleistungen von Eurolines France oder isilines;
- Der Preis der Tickets und zusätzliche Gebühren;
- Informationen zur Identität von Eurolines SA, seine Anschrift, Telefonnummer und elektronische Kontaktinformationen und seinen Aktivitäten;
- Informationen zu rechtlichen und vertraglichen Garantien und ihrer Umsetzung;
- Die Funktionen digitaler Inhalte und, wo angemessen, ihre Kompatibilität;
- Die Möglichkeit, bei Rechtsstreitigkeiten auf konventionelle Mediation zurückzugreifen;
- Kauf oder Bestellung von Eurolines-France- oder isilines-Tickets sind gleichbedeutend mit der Anerkennung der vorliegenden AGB. Der Passagier bestätigt dies ausdrücklich.