

Allgemeine Geschäftsbedingungen Abo-Online

Stand: 06.11.2024

Im Interesse der Lesbarkeit verzichten wir darauf, in jedem Fall explizit die weibliche und die männliche Form einer Bezeichnung zu verwenden, und benutzen nur das sogenannte generische Maskulinum, das heißt den verallgemeinernden, grammatikalisch männlichen Begriff. Er umfasst, ohne jegliche Diskriminierung, alle Geschlechter.

Im Rahmen der Zusammenarbeit der im Gebiet der Großraum-Verkehr Hannover (nachfolgend „GVH“) tätigen Verkehrsunternehmen ermöglicht die ÜSTRA Hannoversche Verkehrsbetriebe Aktiengesellschaft (nachfolgend „ÜSTRA“) dem Kunden, Online-Tickets über das „Mein Abo-Portal“ zu bestellen und Nutzer- und Vertragsdaten einzusehen und zu ändern.

Kundenvertragspartner ist, soweit nichts Gegenteiliges geregelt ist, die ÜSTRA Hannoversche Verkehrsbetriebe Aktiengesellschaft, Am Hohen Ufer 6, 30159 Hannover, Sitz der Gesellschaft: Hannover, eingetragen beim Handelsregister Amtsgericht Hannover unter HRB 37 91, USt.-Id.-Nr.: DE 811 11 61 76.

Vertragspartner des Beförderungsvertrages ist das Verkehrsunternehmen, dessen Beförderungsmittel in Anspruch genommen werden. Hierbei gelten die Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des GVH in der jeweils aktuellen Fassung.

§ 1 Allgemeines

1. Kunden können im Portal „Mein Abo“ die dort aufgeführten Monatskarten und Deutschlandtickets im Abonnement erwerben.
2. Die zu erwerbenden Monatskarten und das Deutschlandticket im Abonnement werden im Sinne dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „diese AGB“ oder „AGB Abo-Online“) als „Abo-Onlinetickets“ bezeichnet.
3. Diese AGB gelten für die Bestellung der Abo-Onlinetickets über das Abo-Portal und ergänzen die Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen im GVH in ihrer jeweils aktuellen Fassung. Entgegenstehende, abweichende oder ergänzende allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht anerkannt.
4. Diese AGB können jederzeit in ihrer aktuellen Fassung im Internet unter www.uestra.de als PDF-Datei abgerufen, gespeichert und ausgedruckt werden.
5. Die Beförderungs- und Tarifbestimmungen des GVH können in ihrer aktuellen Fassung unter www.uestra.de als PDF-Datei abgerufen, gespeichert und ausgedruckt werden.
6. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen Mobilitätsshop („AGB-Mobilitätsshop“) können über folgenden [Link](#) jeweils in ihrer aktuellen Fassung abgerufen, gespeichert und ausgedruckt werden.

§ 2 Vertragsschluss

1. Abo-Onlinetickets dürfen nur von uneingeschränkt geschäftsfähigen natürlichen Personen über 18 Jahren bestellt werden.
2. Die Darstellung des Abo-Onlinetickets im Abo-Portal auf uestra.de stellt kein rechtlich bindendes Angebot, sondern eine Aufforderung der ÜSTRA an den Kunden zum Erwerb dar. Der Kunde unterbreitet der ÜSTRA ein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Abonnementvertrages (Kaufvertrages), indem er zum Ende des Bestellvorgangs diese AGB akzeptiert, die Datenschutzerklärung zur Kenntnis nimmt und das Angebot durch Auswahl der Schaltfläche „Zahlungspflichtig bestellen“ an die ÜSTRA übermittelt („Kaufangebot“).
3. Der Kunde ermächtigt zugleich die ÜSTRA, das Fahrgeld in Höhe des jeweils gültigen Tarifs monatlich oder jährlich von seinem Konto per SEPA-Lastschriftverfahren einzuziehen.
4. Der Kunde erhält nach Eingabe der erforderlichen Produktinformationen, seiner persönlichen Daten und dem Absenden der Bestellung eine Bestätigungsemail, die zur Verifizierung der bei der Bestellung angegebenen Emailadresse einen Aktivierungslink enthält. Nach der Aktivierung erfolgt ein automatischer Versand der Bestelleingangsbestätigung.
5. Die Eingangsbestätigung enthält alle Details zum Kauf (Produkt, Preis, Gültigkeitsbereich, Gültigkeitszeitraum, Rechnungsanschrift, u. a.), stellt aber keine Annahme des vom Kunden gemachten Angebots dar.
6. Die Annahme des Angebotes zum Abschluss eines Kaufvertrags durch die ÜSTRA erfolgt durch den Versand einer Bestellbestätigung an die von dem Kunden benannte E-Mailadresse, spätestens aber mit dem Versand des Tickets/Chipkarte bzw. mit der Bereitstellung des digitalen Tickets in der ÜSTRA App (App). Der Kunde hat sicherzustellen, dass die von ihm zur Bestätigung der Bestellung / zur Bestellabwicklung angegebene E-Mail-Adresse zutreffend ist, so dass unter dieser Adresse E-Mails empfangen werden können. Die online bestellten Tickets kann die ÜSTRA in begründeten Fällen per E-Mail zustellen. Damit das Ticket in der App zur Verfügung gestellt werden kann, muss sich der Kunde registrieren.
7. Der Vertragstext wird von der ÜSTRA nicht gesondert gespeichert. Der Kunde sollte daher von der Möglichkeit der Speicherung der Eingangsbestätigung sowie dieser AGB, der Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen im GVH und der Datenschutzerklärung Gebrauch machen.
8. Bei Buchung im Mein Abo-Portal kann der Kunde vor Übermittlung des Kaufangebotes seine Angaben, die er im Rahmen eines Bestellvorgangs gemacht

hat, ändern. In der Übersicht „Prüfen“ wird das ausgewählte Abonnement, die erfassten Kundendaten sowie die angegebene Zahlweise aufgeführt. Der Kunde kann seine Angaben prüfen und diese bzw. sein Abonnement über die Schaltflächen „ändern“ und „löschen“ entsprechend korrigieren. Ferner kann der Kunde seine Angaben im Bereich „Persönliche Daten“ des Kundenkontos über die Schaltfläche „Ergänzen oder ändern“ korrigieren. Nach Übermittlung des Kaufangebotes durch Auswahl der Schaltfläche „Zahlungspflichtig bestellen“ kann der Kunde die Angaben zu seiner Bestellung nicht mehr ändern.

§ 3 Versand / Lieferung

Der Versand der Monatskarten und des Deutschlandtickets als Chipkarte erfolgt über den Postweg.

Das Deutschlandticket als digitales Ticket wird in der ÜSTRA App ausgegeben. Näheres regelt ergänzend die [AGB-Mobilitätsshop](#).

§ 4 Verlust von Chipkarten

Der Verlust oder die Beschädigung der Chipkarte ist der ÜSTRA mitzuteilen. Die ursprünglich ausgegebene Chipkarte wird gesperrt. Die Ausstellung einer Ersatz-Chipkarte erfolgt gegen ein Entgelt in Höhe von 15,00 EUR.

Beruhet die Beschädigung oder Nichtlesbarkeit der Chipkarte auf einem durch die ÜSTRA oder durch Beschädigung auf dem Postweg, so entfällt das Entgelt für die Ausstellung der Ersatzchipkarte

§ 5 Rückgabe der Chipkarten

Die Chipkarten werden durch die ÜSTRA (durch Zeitablauf bzw. Kündigung) gesperrt. Die Chipkarte kann bei einer Reaktivierung im Gültigkeitszeitraum der Chipkarte (maximal 5 Jahre) mit einem neuen Abonnement beschrieben werden. Die Rückgabe einer Chipkarte ist nicht erforderlich.

§ 6 Zahlung per SEPA-Lastschriftverfahren

1. Für die Zahlung des gebuchten Abonnements gelten ergänzend zu den oben beschriebenen Bedingungen die nachfolgenden Regelungen. Das SEPA-Lastschriftverfahren steht nur voll geschäftsfähigen Personen über 18 Jahren zur Verfügung. Mit Zustimmung zu diesen AGB erklärt der Kunde, dass er zum Zeitpunkt des Kaufvertrags über 18 Jahre alt und somit voll geschäftsfähig ist. Bei Kunden unter 18 Jahren muss die Einzugsermächtigung und der Vertragsabschluss durch einen gesetzlichen Vertreter erteilt werden bzw. erfolgen.
2. Der Kunde verpflichtet sich, Änderungen seiner persönlichen und vertragswesentlichen Daten (insbesondere Adresse und Zahlart) unverzüglich in seinem persönlichen Kundenkonto (Mein Abo-Portal) entsprechend zu ändern. Kommt er seiner Informationspflicht nicht nach, so ist die ÜSTRA berechtigt, den Kunden mit den dadurch entstehenden Mehraufwendungen zu belasten.

3. Der Kunde kann für Bestellungen im Abo-Portal ausschließlich das SEPA-Lastschriftverfahren nutzen. Andere Zahlarten sind ausgeschlossen. Ein Anspruch des Kunden zur Teilnahme an einem bestimmten Bezahlverfahren besteht nicht. Voraussetzung für die Teilnahme am Lastschriftverfahren ist ein geführtes Bankkonto innerhalb der Europäischen Union sowie ein Wohnsitz bzw. gewöhnlicher Aufenthalt des Kontoinhabers in der Bundesrepublik Deutschland.
4. Der Einzug der Forderung über das SEPA-Lastschriftverfahren erfolgt durch die ÜSTRA in der Regel monatlich oder jährlich. Die Belastung des Kontos ist abhängig von der Verarbeitung des Zahlungsdienstleisters des Kunden.
5. Bei dem SEPA-Lastschriftverfahren sind personenbezogene Daten des Kunden (Vorname, Name, Anschrift, Geburtsdatum und Emailadresse) und seine Kontoverbindung für die eindeutige Zuordnung einer Zahlung für ein erworbenes Abonnement erforderlich. Der Kunde ermächtigt mit seiner Zustimmung zu diesen AGB die ÜSTRA, Zahlungen von seinem angegebenen Konto mittels SEPA-Lastschrift einzuziehen. Zugleich weist er seinen Zahlungsdienstleister an, die von der ÜSTRA 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.
6. Der Kunde verpflichtet sich, alle für die Teilnahme am SEPA-Lastschriftverfahren erforderlichen Kontodaten (insbesondere Kontoinhaber, IBAN) mitzuteilen und im hierfür vorgesehenen Formular (SEPA-Lastschriftmandat) im Mein Abo-Portal einzutragen.
7. Der Kunde hat sicherzustellen, dass das angegebene Konto über ausreichende Deckung verfügt, so dass die SEPA-Lastschrift eingezogen werden kann. Sollte die SEPA-Lastschrift unberechtigt vom Kunden 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, sodass neben dem ausstehenden Betrag die angefallenen Gebühren zu dem in der Mahnung genannten Tag eingezogen werden können. Die ÜSTRA ist berechtigt, einen weitergehenden Verzugsschaden geltend zu machen.
8. Die ÜSTRA behält sich vor, nach Zahlungsverzug, die Forderung gegenüber dem Vertragspartner an ein Inkasso-Unternehmen zum Einzug abzugeben. Auf die vom Inkasso-Unternehmen in Rechnung gestellte Kosten und Gebühren hat die ÜSTRA keinen Einfluss. Die Kosten sind vom Kunden zu tragen.
9. Der Kunde verzichtet mit Zustimmung zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf die Einholung eines schriftlichen SEPA-Lastschriftmandates. Der Verzicht wird vom Kunden gegenüber seinem

Zahlungsdienstleister, dem Zahlungsdienstleister des Gläubigers und dem Gläubiger 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.

10. Im Falle, dass der Nutzer des Onlinetickets nicht der Vertragspartner und somit Kontoinhaber ist, ist der Vertrag durch diejenige Person abzuschließen, dessen Konto zur Abbuchung genutzt wird.
11. Kunden, die für das Lastschriftverfahren gesperrt sind, sind von der Teilnahme an dem Lastschriftverfahren ausgeschlossen.

§ 7 Kündigung

Das Abonnement kann schriftlich oder über das Mein Abo Portal gekündigt werden. Die Kündigung muss dabei bis zum 10. eines Monats zum Ende des jeweiligen Kalendermonats erfolgen. Es gelten die GVH Tarifbestimmungen Anlage 3.2. Ziffer 9.

Der Kunde erhält nach Eingabe der erforderlichen Pflichtangaben im Mein Abo Portal und dem Absenden des Kündigungswunsches eine Eingangsbestätigung als E-Mail.

Die Möglichkeit der Speicherung oder Ausdruck dieser Kündigungserklärung wird dem Kunden auf dem Mein Abo Portal nach versenden des Wunsches zur Verfügung gestellt.

Nach positiver Prüfung des Kündigungswunsches wird dem Kunden die Kündigungsbestätigung zugesendet.

Eine Rückgabe der Chipkarte ist im Falle einer Kündigung nicht erforderlich.

Mit der Kündigung hat der Abonnent die restlichen Monatskarten im Papierformat an die ÜSTRA zurückzugeben.

§ 8 ÜSTRA App

1. Die über das Abo-Portal gekauften Deutschlandtickets können ausschließlich in der ÜSTRA App („App“) als digitales Handyticket dargestellt werden. Dafür muss der Kunde ein Kundenkonto einrichten. Für die Einrichtung eines Kundenkontos gelten die aktuellen [AGB des Mobilitätshops](#).
2. In der App können die erworbenen Deutschlandtickets im Bereich „Mein Abo“ als Handyticket aufgerufen werden. Der Erwerb eines Deutschlandtickets über die App oder dem Mobilitätsshop ist nicht möglich.

Die App kann zum Ablegen und zur Darstellung des Deutschlandtickets nur genutzt werden, wenn der Kunde mindestens 16 Jahre alt ist und sich registriert hat. Der Minderjährige kann zwar die App nutzen bzw. ein Konto einrichten, um das Deutschlandticket dort anzuzeigen. Die Bestellung erfolgt aber über Volljährige Kunden.

§ 9 Datenschutz

Die mit der Bestellung verbundenen personenbezogenen Daten werden gemäß den geltenden Datenschutzbestimmungen der ÜSTRA verarbeitet. Die ÜSTRA ist berechtigt, die ihr anlässlich einer Bestellung und App-Nutzung übermittelten Kundendaten im Zusammenhang mit der Abwicklung der Bestellung und App-Nutzung zu bearbeiten, zu speichern und zu nutzen. Die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten durch die ÜSTRA erfolgt unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen. Dabei berücksichtigt die ÜSTRA die Grundsätze der Datensparsamkeit und Datenvermeidung, das heißt, dass personenbezogene Daten nur in dem zur Aufgabenerfüllung unbedingt erforderlichen Umfang erhoben und verarbeitet werden. Weitere Informationen können in [Datenschutzhinweisen](#) zum Mobilitätsshop und [Datenschutzhinweisen](#) zum Abo-Online eingesehen werden.

§ 10 Haftung

1. Bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit haftet die ÜSTRA entsprechend den gesetzlichen Regelungen.
2. Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet die ÜSTRA – vorbehaltlich eines mildereren Haftungsmaßstabs nach gesetzlichen Vorschriften (z.B. für Sorgfalt in eigenen Angelegenheiten) – nur für Schäden aus der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (d. h. einer Verpflichtung, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung dieses Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf); in diesem Fall ist die Haftung der ÜSTRA jedoch auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens begrenzt. Mittelbare Schäden und Folgeschäden, die Folge von Mängeln des Leistungsgegenstandes sind, sind dementsprechend nur ersatzfähig, soweit solche Schäden bei bestimmungsgemäßer Verwendung des Leistungsgegenstands typisch und vorhersehbar sind.
3. Die Beschränkungen aus Absatz 2 gelten nicht
 - a) für Schäden aus der Verletzung von Körper, Leben oder Gesundheit;
 - b) für eine Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz;
 - c) soweit die ÜSTRA einen Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit einer Ware bzw. eines Werkes übernommen hat.
4. Die sich aus diesem § 10 ergebenden Haftungsbeschränkungen gelten vorbehaltlich der Regelungen in Absatz 3 (i) hinsichtlich aller Schadensersatzansprüche gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere aus Unmöglichkeit, Verzug, mangelhafter oder falscher Lieferung, Vertragsverletzung, Verletzung von Pflichten bei Vertragsverhandlungen und unerlaubter Handlung, soweit es dabei jeweils auf ein Verschulden ankommt, und (ii) auch bei Pflichtverletzungen durch Erfüllungsgehilfen und sonstige Personen, deren Verschulden die ÜSTRA nach gesetzlichen Vorschriften zu vertreten hat.

5. Die Einschränkungen aus diesem § 10 gelten vorbehaltlich der Regelungen in Absatz 4 auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen der ÜSTRA, wenn Ansprüche direkt gegen diese geltend gemacht werden.

§ 11 Sonstiges

1. Aufgrund der technischen Besonderheiten des Internets kann eine jederzeitige Verfügbarkeit des Mein Abo-Portals nicht gewährleistet werden. Dies gilt insbesondere auch für die Verfügbarkeit der digitalen Darstellung des Deutschlandtickets über die ÜSTRA App.
2. Dem Kunden ist bekannt, dass ihm ggf. Kosten für die digitale Darstellung des Deutschlandtickets in der App für die notwendige Telekommunikation (z. B. Datenübermittlung über Mobilfunk) entstehen können.
3. Sollten einzelne Klauseln unwirksam sein oder werden, berührt dies die Wirksamkeit der anderen Klauseln nicht. Sollte eine Bestimmung dieser AGB oder eine Bestimmung im Rahmen sonstiger Vereinbarungen dieses Vertrages unwirksam sein, berührt dies die Wirksamkeit der sonstigen Vereinbarungen nicht.
4. Es gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechtes, auch im grenzüberschreitenden Lieferverkehr. Unberührt hiervon bleiben die gesetzlichen Vorschriften zur Beschränkung der Rechtswahl und zur Anwendbarkeit zwingender Vorschriften des Staates, in dem der Kunde als Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat.
5. Anfragen, die sich auf die Bestellungen oder den Erwerb von Abonnementanträgen beziehen, kann der Kunde an das ÜSTRA Kundenzentrum richten:

ÜSTRA Kundenzentrum
Karmarschstraße 30/32
30159 Hannover
Telefon: (0511) 16 68 2484
Email: Abozentrale@gvh.de

§ 12 Schlichtungsklausel – Informationen zur Streitbeilegung

Die Europäische Kommission stellt unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Plattform zur Online-Streitbeilegung bereit.

Zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten im Zusammenhang mit einem Beförderungsvertrag und/oder mit dem Kauf eines Print- und/oder Handytickets mit der ÜSTRA Hannoversche Verkehrsbetriebe Aktiengesellschaft haben Sie die Möglichkeit, sich an SNUB (Nahverkehr-Schlichtungsstelle) als Verbraucherschlichtungsstelle (<http://www.nahverkehr-snub.de>, SNUB – Die Nahverkehr-Schlichtungsstelle, Postfach

6025, 30060 Hannover) zu wenden. Näheres regelt die Verfahrensordnung der Verbraucherschlichtungsstelle.

Allgemeine Geschäftsbedingungen Abo-Online für den Großraum-Verkehr Hannover

ÜSTRA Hannoversche Verkehrsbetriebe Aktiengesellschaft, Am Hohen Ufer 6, 30159 Hannover.