

## **Anlage 5: Besondere Beförderungsbedingungen Hey! Move (BBB) - Der On-Demand-Verkehr im Landkreis Tuttlingen**

### **§ 1 Geltungs- und Anwendungsbereich**

(1) *Hey! Move* ist ein On-Demand-Verkehrsangebot (ODV) des Landkreises Tuttlingen.

(2) Für die Nutzung von *Hey! Move*-Bussen gelten grundsätzlich die Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen des Zweckverbands Verkehrsverbund Schwarzwald-Baar-Heuberg (Move-TB/BB). Im Folgenden wird Abweichendes und Ergänzendes speziell für den On-Demand-Verkehr *Hey! Move* geregelt.

(3) Der Landkreis Tuttlingen bietet unter der Marke *Hey! Move* am Abend und am Wochenende ein zusätzliches bedarfsorientiertes fahrplanunabhängiges Verkehrsangebot an, ohne feste Abfahrtszeiten und ohne feste Linienführungen. *Hey! Move* ist in den ÖPNV des Landkreises integriert.

(4) *Hey! Move* bedient alle Orte im Landkreis Tuttlingen sowie Beuron, Weigheim und Tuningen. Es erfolgt keine innerstädtische Bedienung im Stadtgebiet Tuttlingen, mit Ausnahme des Ortsteils Eßlingen. Ein- und ausbrechende Fahrten in das und aus dem Stadtgebiet Tuttlingen heraus und in Kreisgemeinden sind möglich. *Hey! Move*-Busse fahren nur reguläre Haltestellen sowie zusätzliche Halteorte an, die jeweils als *Hey! Move*-Stopp gekennzeichnet sind.

(5) Das *Hey! Move*-Angebot gilt innerhalb der definierten und aktuell gültigen Bedienzeiträume\*:

- a. Montag bis Freitag, außer feiertags: 21:00 bis 24:00 Uhr
- b. Samstag, außer feiertags: 6:00 bis 24:00 Uhr
- c. Sonn- und Feiertag: 7:00 bis 24:00 Uhr

\*Stand Mai 2024

(6) Fahrten, die kürzer als die Mindeststrecke von 1.000 Metern sind, werden nicht von *Hey! Move* bedient.

### **§ 2 Anspruch auf Beförderung**

(1) *Hey! Move*-Verkehre können ausschließlich nach erfolgter Registrierung (s. § 5 BBB) und vorheriger sowie bestätigter Buchung genutzt werden. Unangemeldete Personen haben keinen Anspruch auf Beförderung. Eine nachträgliche Änderung des Fahrtwunsches ist nicht möglich.

(2) Die tatsächlichen Fahrtmöglichkeiten und -zeiten hängen von der Verfügbarkeit der *Hey! Move*-Busse sowie den im System gebuchten Fahrten ab. Es besteht kein Anspruch auf Durchführung der Fahrt zu den individuell gewünschten Zeiten.

(3) Sachen und Tiere werden nur gemäß der §§ 11 und 12 der Move-BB sowie des § 9 der BBB befördert.

(4) Bei Nicht-Erscheinen der zu befördernden Personen zu einer gebuchten und bestätigten Fahrt besteht kein Anspruch auf eine spätere Beförderung oder eine Erstattung des Fahrpreises.

### **§ 3 Von der Beförderung ausgeschlossene Personen**

(1) Es gilt § 3 der Move-BB, ergänzt durch nachfolgende Regelungen.

## **Anlage 5: Besondere Beförderungsbedingungen Hey! Move (BBB) - Der On-Demand-Verkehr im Landkreis Tuttlingen**

**(2)** Für nicht schulpflichtige Kinder vor Vollendung des 6. Lebensjahrs gilt § 3 (2) der Move-BB, ohne Ausnahmen. Sorge- bzw. Erziehungsberechtigte bleiben in jedem Fall für die Aufsicht ihrer minderjährigen Kinder verantwortlich und haften für die Kinder. Eine Aufsichtspflicht durch das Fahrpersonal von *Hey! Move*-Bussen ist ausgeschlossen.

**(3)** Mitfahrende können aufgrund grober Verstöße gegen die Beförderungsbedingungen zeitlich befristet oder dauerhaft von der Beförderung durch *Hey! Move* ausgeschlossen werden, indem ihr *Hey! Move*-Konto fristlos gesperrt bzw. gelöscht wird. Dies gilt insbesondere bei wiederholtem Nicht-Erscheinen zum vereinbarten Fahrtantritt, vorsätzlich falschen Angaben bei der Buchung, bei Nichtbezahlung des Fahrtentgelts, Fahren mit ungültigem Fahrschein, Missbrauch der Buchungslogik oder sonstigem Fehlverhalten.

**(4)** In der kleineren Fahrzeugkategorie der *Hey! Move*-Busse sind Kinder bis zum vollendeten 12. Lebensjahr aus Sicherheitsgründen von der Beförderung ausgeschlossen. Sorge- und Erziehungsberechtigte sind verantwortlich für die korrekte Angabe des Alters der Kinder bei Buchung und haften für ihre Kinder.

### **§ 4 Verhalten der Mitfahrenden**

**(1)** Es gilt § 4 der Move-BB.

**(2)** Mitfahrende müssen sich zum Fahrtbeginn rechtzeitig zu dem im Zuge der Buchung übermittelten bzw. bestätigten Zeitpunkt an der vereinbarten Haltestelle bzw. *Hey! Move*-Stopp für das Fahrpersonal erkennbar bereithalten.

**(3)** Erscheinen Mitfahrende nicht zum bestätigten Zeitpunkt an der vereinbarten Haltestelle bzw. *Hey! Move*-Stopp (No-Show), verliert die *Hey! Move*-Buchung ihre Gültigkeit. Ein Anspruch auf eine spätere Beförderung oder eine Erstattung des bezahlten Fahrpreises besteht nicht. Es wird eine No-Show-Gebühr erhoben (s. §§ 8 und 12 BBB).

**(4)** Beim Einstieg ist dem Fahrpersonal sowohl der Buchungscode als auch die gültige Fahrtberechtigung unaufgefordert vorzuzeigen, andernfalls ist keine Mitfahrt möglich bzw. ist ein Fahrausweis zu lösen. Auf Verlangen ist der Personalausweis vorzuzeigen. Bei Kauf eines Fahrausweises in den *Hey! Move*-Bussen ist ausschließlich Barzahlung möglich (s. § 7 Move-BB).

**(5)** Die Klappsitze im Bereich des Kinderwagen-/Rollstuhlstellplatzes sind für Kinderwagen und Rollstuhlfahrende freizugeben.

**(6)** Bei Beschädigungen oder Verschmutzungen von Fahrzeugen oder Betriebsanlagen werden die Instandhaltungskosten zzgl. Vorhaltekosten gegenüber den verursachenden Kund:innen gemäß Anlage 5 (Entgelttabelle) der Tarifbestimmungen des Zweckverbands Verkehrsverbund Schwarzwald-Baar-Heuberg erhoben.

### **§ 5 Registrierung und Buchung**

**(1)** Voraussetzung für die Nutzung von *Hey! Move* ist die Registrierung bzw. das Anlegen eines *Hey! Move*-Kontos durch die Kund:innen inkl. Hinterlegung einer gültigen Zahlungsart (SEPA, Kreditkarte, PayPal) einer voll geschäftsfähigen volljährigen Person. *Hey! Move* behält sich eine Bonitätsprüfung

## **Anlage 5: Besondere Beförderungsbedingungen Hey! Move (BBB) - Der On-Demand-Verkehr im Landkreis Tuttlingen**

vor. Bei minderjährigen Kund:innen erfolgt die Registrierung über ein Registrierungsformular, auf dem das Konto einer volljährigen und voll geschäftsfähigen Person zu hinterlegen ist. Nutzende, Sorge- bzw. Erziehungsberechtigte sowie Kontoinhabende haften als Gesamtschuldner. Weitere Regelungen unter [hey-move.de](http://hey-move.de)

**(2)** Hey! Move-Nutzende sind verpflichtet, Änderungen ihrer Daten unverzüglich in ihrem Hey! Move-Konto zu ändern. Kommen Hey! Move-Nutzende ihrer Informationspflicht nicht nach, kann ihnen Hey! Move die dadurch entstehenden Mehraufwendungen belasten.

**(3)** Nach erfolgter Registrierung sind Kund:innen mit einem aktiven Hey! Move-Konto für Buchungen von Hey! Move-Fahrten freigeschaltet.

**(4)** Registrierung und Buchungen können ausschließlich über folgende Wege vorgenommen werden:

- a. kostenfrei digital über die Hey! Move-Fahrgast-App, die kostenfrei im Apple App Store oder Google Play Store heruntergeladen werden kann
- b. kostenfrei digital über die WebBooking-Plattform der Hey! Move-Homepage ([hey-move.de](http://hey-move.de))
- c. kostenpflichtig telefonisch (Telefonnummer s. [hey-move.de](http://hey-move.de); anfallende Kosten s. § 12 BBB), zu den aktuell gültigen Servicezeiten\* der Dispositions- und Buchungszentrale:

Montag bis Freitag, außer feiertags: 16:00 bis 24:00 Uhr

Samstag, außer feiertags: 6:00 bis 24:00 Uhr

Sonn- und Feiertag: 7:00 bis 24:00 Uhr

\*Stand Mai 2024

**(5)** Für die Buchung einer Hey! Move-Fahrt sind u.a. folgende Angaben der Buchenden notwendig:

- a. Identifikation per Mail oder Telefonnummer
- b. Datum und gewünschte Abfahrtszeit bzw. Ankunftszeit des Fahrtwunsches
- c. Start- und Zielhaltestelle (zwingend so angeben: Ortsnamen, Haltestelle)
- d. Angaben zu allen mitfahrenden Personen, inkl. Altersangaben etc.
- e. Besitz eines Schwerbehindertenausweises mit der für den ÖPNV gültigen Wertmarke
- f. Besitz oder Nicht-Besitz eines gültigen Fahrausweises
- g. Angaben zu mitgeführten Tieren und Sachen

**(6)** Das Hey! Move-Konto kann von Kund:innen jederzeit gelöscht werden.

### **§ 6 Durchführung der Beförderung**

**(1)** Hey! Move kombiniert und bündelt individuell bestellte Fahrtwünsche von Mitfahrenden miteinander (Pooling). Ein Algorithmus berechnet dabei die bestmögliche Kombination und Route. Hey! Move holt die zu befördernden Personen an ihrer Starthaltestelle ab und bringt sie zu ihrer Zielhaltestelle.

**(2)** Eine Beförderung durch Hey! Move erfolgt ausschließlich nach vorheriger bestätigter Buchung. Mit der durch Hey! Move bestätigten Buchung kommt ein wirksamer, kostenpflichtiger Beförderungsvertrag zustande.

**(3)** Zu- und Ausstiege können nur an den definierten Haltestellen (reguläre Linienbus-Haltestellen und zusätzliche Hey! Move-Stopps) erfolgen.

## **Anlage 5: Besondere Beförderungsbedingungen Hey! Move (BBB) - Der On-Demand-Verkehr im Landkreis Tuttlingen**

**(4)** Bei einer Fahrthanfrage übermittelt das Hintergrundsystem unter Berücksichtigung der aktuell zur Verfügung stehenden Platzkapazitäten ein bis max. vier konkrete Fahrtvorschläge. Kund:innen können einen der angebotenen Fahrtvorschläge auswählen und diesen verbindlich buchen. Bei telefonischer Buchung sind Kund:innen selbst verantwortlich, rechtzeitig an der tatsächlich vereinbarten Haltestelle zu stehen.

**(5)** Auf Basis der Routenoptimierung werden Kund:innen dabei die jeweils nächstmögliche bzw. nächstmöglichen Reiseverbindungen angezeigt. Die Route kann nur aus *Hey! Move*, nur aus Linienverkehr oder aus einer Reisekette aus ODV und Linienverkehr bestehen.

**(6)** Die Änderung des Fahrtziels ist nach erfolgter Buchung nicht mehr möglich. Die Buchung kann rechtzeitig storniert werden (s. § 8 BBB).

**(7)** Es besteht kein Anspruch auf die geplante Abfahrts- bzw. Ankunftszeit bei Bestellbestätigung. Es besteht kein Anspruch auf den kürzesten oder schnellsten Fahrweg.

**(8)** Die Beförderungskapazität ist beschränkt. *Hey! Move*-Verkehre erfolgen in Kleinbussen kleiner und großer Fahrzeugkategorie. Alle Fahrzeuge sind in der Regel barrierefrei und verfügen über einen Rollstuhl-/Kinderwagenstellplatz und eine Klapprampe.

**(9)** Die letzte Fahrt mit einem *Hey! Move*-Bus muss spätestens um 24:00 Uhr beendet sein.

### **§ 7 Beförderungsentgelte, Fahrausweise, Zahlungsmittel**

**(1)** Die Beförderungsleistungen von *Hey! Move* unterliegen den Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen des Zweckverbands Verkehrsverbund Schwarzwald-Baar-Heuberg bzw. analog den jeweils aktuellen Bestimmungen des bwtarif und des Deutschlandtarifs. Die jeweils aktuelle Fassung inkl. der Fahrpreise ist unter [mein-move.de](http://mein-move.de) einsehbar.

**(2)** Die Bezahlung von *Hey! Move*-Fahrten erfolgt in der Regel digital und bargeldlos über die im *Hey! Move*-Konto hinterlegte Zahlungsweise. In Ausnahmefällen kann ein Fahrschein direkt im *Hey! Move*-Bus erworben werden. In den *Hey! Move*-Bussen ist ausschließlich Barzahlung möglich. Es gilt § 7 Move-BB (Zahlungsmittel).

**(3)** Bei erfolgter Buchungsbestätigung wird ein 4-stelliger Berechtigungscode ausgegeben. Dieser ist bei Einstieg in ein *Hey! Move*-Fahrzeug von Mitfahrenden zu nennen. Ebenso ist unverzüglich und unaufgefordert ein gültiger Fahrschein oder ein Schwerbehindertenausweis mit der für den ÖPNV gültigen Wertmarke vorzuzeigen. Das Fahrpersonal ist berechtigt, Fahrausweis und ggf. den Personalausweis zu prüfen.

### **§ 8 Stornierung, No-Show**

**(1)** Bestätigte Fahrtbuchungen können gemäß § 2 Move-BB durch das ausführende Verkehrsunternehmen storniert werden. Die Stornierung wird Kund:innen mitgeteilt, sofern möglich.

**(2)** Die Stornierung einer gebuchten Fahrt durch Kund:innen kann kostenfrei über folgende Wege erfolgen:

- a. über die Fahrgast-App

## **Anlage 5: Besondere Beförderungsbedingungen Hey! Move (BBB) - Der On-Demand-Verkehr im Landkreis Tuttlingen**

- b. über WebBooking
- c. telefonisch über eine kostenfreie Telefonnummer (s. hey-move.de; s. § 12 BBB)

**(3)** Die Stornierung einer gebuchten Fahrt ist bis 60 Minuten vor der bei Buchung bestätigten Abfahrtszeit (Beginn Zeitfenster) kostenfrei. Danach fallen Kosten an (s. § 12 BBB; Anlage 5 Entgelttabelle Move-TB).

**(4)** Bei Stornierung einer gebuchten Fahrt durch Kund:innen unter 60 min bis zur bestätigten Abfahrtszeit (Beginn Zeitfenster) fällt eine Stornierungsgebühr für die gebuchte bzw. stornierte Fahrt an (s. § 12 BBB; Anlage 5 Entgelttabelle Move-TB).

**(5)** Bei Nicht-Erscheinen (No-Show) von Kund:innen an der vereinbarten Haltestelle zur vereinbarten Abfahrtszeit wird eine No-Show-Gebühr erhoben (s. § 12 BBB; Anlage 5 Entgelttabelle Move-TB). Es erfolgt keine Rückerstattung und kein Nachholen der Fahrt.

**(6)** Sollte eine Zugverspätung ursächlich für ein Nicht-Erscheinen sein, so liegt die Beweispflicht hierfür bei den betroffenen Kund:innen und im Einzelfall kann so die No-Show-Gebühr entfallen.

**(7)** Zur Gewährleistung einer möglichst hohen Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit des *Hey! Move*-Angebots behält sich *Hey! Move* vor, Personen, die mehrfach nicht zur angegebenen Abfahrtszeit an der Abholhaltestelle erscheinen, zeitlich befristet oder dauerhaft von der Nutzung des *Hey! Move*-Angebots auszuschließen (s. § 3 BBB).

### **§ 9 Beförderung von Sachen und Tieren**

**(1)** Buchende müssen bereits bei der Fahrtbuchung angeben, ob Sachen oder Tiere mitbefördert werden sollen. Wird nach Buchung des Fahrtwunsches die Fahrt einschließlich der angegebenen Sachen oder Tiere bestätigt, besteht ein Anspruch auf eine entsprechende Beförderung. Sollte bei Buchung kein ausreichender Stauraum für mitzunehmende Sachen oder Tiere vorhanden sein, wird die Fahrtanfrage abgelehnt.

**(2)** Fahrräder sind von der Beförderung durch *Hey! Move*-Busse ausgeschlossen.

### **§ 10 Änderungen**

*Hey! Move* ist nach eigenem Ermessen und auch ohne Zustimmung der registrierten *Hey! Move*-Kund:innen berechtigt, Buchungswege, das Angebot oder den Service nach eigenem Ermessen in jeglicher Form zu verändern, insbesondere im Hinblick auf Weiterentwicklung, Verbesserung oder Fehlerbehebung. *Hey! Move* ist berechtigt, den Service einschließlich des *Hey! Move*-Verkehrs ganz oder teilweise einzustellen; eine Kündigung gegenüber *Hey! Move*-Kund:innen ist hierzu nicht erforderlich.

### **§ 11 Haftung**

**(1)** Es gilt § 14 Move-BB. Die Haftung des die ODV-Verkehre durchführenden Verkehrsunternehmens im Zusammenhang mit der Erbringung und Nutzung des *Hey! Move*-Angebots inkl. Hintergrundsystem und Zugriff auf die dazu bereitgestellten Anwendungen, Webseiten und Inhalte ist auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit des operativen Betreibers der ODV-Verkehre oder seiner gesetzlichen Vertreter

**Anlage 5: Besondere Beförderungsbedingungen Hey! Move (BBB) -  
Der On-Demand-Verkehr im Landkreis Tuttlingen**

oder Erfüllungsgehilfen beschränkt. Hiervon unberührt bleibt die Haftung des ausführenden Verkehrsunternehmens bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten.

**§ 12 Gebühren (s. Anlage 5 Move-TB: Entgelttabelle)**

*(Stand 01.05.2024)*

**(1)** Die aktuellen Gebühren und Telefonnummern bei telefonischer Buchung bzw. Stornierung sind unter [hey-move.de](http://hey-move.de) eingestellt.

**(2)** Telefonische Fahrtbuchung sind kostenpflichtig. Vom Festnetz fällt eine Gebühr von aktuell 5,98 Euro je Anruf an, aus dem Mobilnetz fällt eine Gebühr von aktuell 2,99 Euro je Minute an.

**(3)** Bei Stornierung einer gebuchten Fahrt unter 60 min bis zur bestätigten Abfahrtszeit fällt eine Stornierungsgebühr in Höhe von aktuell 2,60 Euro an.

**(4)** Bei Nicht-Erscheinen an der vereinbarten Haltestelle zur vereinbarten Abfahrtszeit wird eine No-Show-Gebühr von aktuell 5 Euro erhoben.