

DE — Deutsch

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Transporte Heiß GmbH – Servus.Taxi

Stand: Juli 2026

1. Geltungsbereich und Vertragspartner

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Beförderungs- und Transportleistungen sowie sonstige Dienstleistungen, die die Transporte Heiß GmbH, Reschenstraße 8, 6522 Prutz, Tirol, Österreich (Marke „Servus.Taxi“; im Folgenden „Servus.Taxi“ oder „das Unternehmen“), gegenüber ihren Kundinnen und Kunden (im Folgenden „Fahrgast“ oder „Kunde“) erbringt.

1.2 Das Unternehmen ist ein konzessioniertes Personenbeförderungsgewerbe (Taxi). Firmenbuch: FN 208622 y, Landesgericht Innsbruck. UID-Nummer: ATU52246403. Geschäftsführer: Dominikus Heiß.

1.3 Kontakt: Telefon +43 5476 20020 (Serfaus/Fiss) bzw. +43 5472 6240 (Prutz), WhatsApp +43 660 5851830, E-Mail info@servus.taxi, Web servus.taxi.

1.4 Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Bedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, das Unternehmen stimmt ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zu.

1.5 Ist der Kunde Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG), gehen zwingende Verbraucherschutzbestimmungen diesen AGB vor.

2. Leistungen

2.1 Servus.Taxi erbringt insbesondere Personenbeförderung, Flughafen- und Bahnhofstransfers, Resort- und Hoteltransfers, Nacht- und Après-Ski-Fahrten sowie Sonder- und Ausflugsfahrten im In- und Ausland, jeweils nach verfügbarer Kapazität.

2.2 Es stehen verschiedene Fahrzeugkategorien zur Verfügung. Die Auswahl richtet sich nach Personenzahl, Gepäck und Verfügbarkeit. Ein Anspruch auf ein bestimmtes Fahrzeugmodell besteht nicht; das Unternehmen stellt ein Fahrzeug der gebuchten Kategorie bereit.

2.3 Grenzüberschreitende Fahrten (insbesondere in die Schweiz und nach Italien) sind nach Verfügbarkeit möglich.

3. Buchung und Vertragsabschluss

3.1 Buchungen können über die Website (Online-Buchungssystem), telefonisch, per WhatsApp oder per E-Mail erfolgen.

3.2 Bei Online-Buchungen stellt die Anzeige des Buchungsformulars noch kein bindendes Angebot des Unternehmens dar. Der Beförderungsvertrag kommt zustande, sobald das Unternehmen die Buchung bestätigt (z. B. per E-Mail) oder mit deren Ausführung beginnt. Eine Fahrt gilt als reserviert, sobald Fahrzeugverfügbarkeit, Abholzeit und Preis bestätigt sind.

3.3 Der Kunde ist verpflichtet, bei der Buchung vollständige und richtige Angaben zu machen, insbesondere Abhol- und Zieladresse, Datum, Uhrzeit, Personenzahl, Gepäckumfang und Kontaktdaten. Für Mehrkosten oder Fehler aufgrund unrichtiger oder unvollständiger Angaben haftet der Kunde.

3.4 Bei Flughafen- und Bahntransfers sind die Flug- bzw. Zugnummer und die planmäßige Ankunfts-/Abfahrtszeit anzugeben.

4. Preise und Zahlung

4.1 Es gelten die zum Zeitpunkt der Buchung angezeigten bzw. vereinbarten Preise. Sofern nicht anders angegeben, verstehen sich die Preise inklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer.

4.2 Sofern kein Fixpreis ausdrücklich vereinbart wurde, erfolgt die Abrechnung nach den vereinbarten Tarifen (Grund-/Startpreis, Kilometer- und Zeittarif, Mindestpreis sowie Wartezeit).

4.3 Zusätzliche Leistungen (z. B. zusätzliche Wartezeit, Zwischenstopps, Sonderwünsche, Reinigungskosten bei Verunreinigung) können gesondert berechnet werden.

4.4 Die Zahlung ist möglich in bar, mit Karte (u. a. über Zahlungslink), per Überweisung oder – sofern angeboten – per Online-Zahlung. Zahlungen werden in EUR abgewickelt; die Abrechnung in CHF ist nach Vereinbarung möglich. Bei Online-/Kartenzahlung erfolgt die Abwicklung über externe Zahlungsdienstleister, deren Bedingungen ergänzend gelten.

4.5 Gerät der Kunde in Zahlungsverzug, ist das Unternehmen berechtigt, die gesetzlichen Verzugszinsen sowie angemessene Mahn- und Inkassokosten zu verlangen.

5. Stornierung, Nichterscheinen (No-Show) und Umbuchung

5.1 Maßgeblich für die Rechtzeitigkeit einer Stornierung ist der Zeitpunkt ihres Zugangs beim Unternehmen (telefonisch, per WhatsApp oder E-Mail).

5.2 Stornierungen bis spätestens 6 Stunden vor der vereinbarten Abholzeit sind kostenfrei; bereits geleistete Zahlungen werden in diesem Fall erstattet.

5.3 Bei Stornierung weniger als 6 Stunden vor der vereinbarten Abholzeit sowie bei Nichterscheinen des Fahrgastes am vereinbarten Ort zur vereinbarten Zeit (No-Show) erfolgt KEINE Rückerstattung; der vereinbarte Fahrpreis ist in voller Höhe geschuldet bzw. eine bereits geleistete Zahlung wird einbehalten.

5.4 Als Nichterscheinen gilt insbesondere, wenn der Fahrgast nicht innerhalb einer angemessenen Wartezeit am vereinbarten Abholort erscheint und auch telefonisch nicht erreichbar ist.

5.5 Das Unternehmen ist berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, wenn die Durchführung aus Gründen, die es nicht zu vertreten hat (z. B. höhere Gewalt, extreme Wetter- oder Straßenverhältnisse), unmöglich oder unzumutbar wird. Bereits geleistete Zahlungen für nicht erbrachte Leistungen werden in diesem Fall erstattet.

6. Gesetzliches Rücktrittsrecht bei Fernabsatz (Verbraucher)

6.1 Bei im Fernabsatz (z. B. online) geschlossenen Verträgen steht Verbrauchern grundsätzlich ein 14-tägiges Rücktrittsrecht zu.

6.2 Dieses Rücktrittsrecht besteht jedoch gemäß § 18 Abs. 1 Z 10 Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG) nicht bei Verträgen über Dienstleistungen im Bereich der Beförderung von Personen zu einem bestimmten Termin oder Zeitraum. Da Servus.Taxi Beförderungsleistungen für einen bestimmten Termin erbringt, besteht insoweit kein gesetzliches Rücktrittsrecht. Es gelten die Stornoregelungen nach Punkt 5.

7. Pflichten und Verhalten des Fahrgastes

7.1 Der Fahrgast hat sich am vereinbarten Ort rechtzeitig bereitzuhalten.

7.2 Während der Fahrt besteht Anschnallpflicht; den Anweisungen des Fahrpersonals aus Sicherheitsgründen ist Folge zu leisten.

7.3 Die Mitnahme gefährlicher, verbotener oder stark verschmutzender Gegenstände ist untersagt.

7.4 Das Rauchen (einschließlich E-Zigaretten) sowie der Konsum von Speisen und Getränken im Fahrzeug sind nur mit Zustimmung des Fahrpersonals gestattet.

7.5 Für vom Fahrgast schuldhaft verursachte Schäden oder Verunreinigungen am Fahrzeug haftet der Fahrgast; anfallende Reinigungs- oder Reparaturkosten sowie ein etwaiger Verdienstentgang können in Rechnung gestellt werden.

8. Gepäck, Kindersitze und Tiere

8.1 Übliches Reisegepäck wird im Rahmen der Fahrzeugkapazität befördert. Umfangreiches oder sperriges Gepäck ist bei der Buchung anzugeben.

8.2 Kindersitze werden auf Wunsch und nach Verfügbarkeit bereitgestellt; ein entsprechender Bedarf ist bei der Buchung bekanntzugeben.

8.3 Die Mitnahme von Tieren ist vorab anzukündigen und bedarf der Zustimmung des Unternehmens.

9. Verspätungen und höhere Gewalt

9.1 Das Unternehmen bemüht sich um pünktliche Beförderung, kann jedoch keine Gewähr für die Einhaltung bestimmter Fahrzeiten übernehmen, soweit Verzögerungen auf Umständen beruhen, die es nicht zu vertreten hat (z. B. Verkehrslage, Witterung, höhere Gewalt).

9.2 Bei Flughafen- und Bahntransfers wird empfohlen, einen ausreichenden Zeitpuffer einzuplanen. Für versäumte Anschlüsse haftet das Unternehmen nicht, soweit es die Verzögerung nicht zu vertreten hat.

10. Haftung

10.1 Das Unternehmen haftet unbeschränkt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer schuldhaften Pflichtverletzung beruhen, sowie für sonstige Schäden, die auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen.

10.2 Für leicht fahrlässig verursachte Sach- und Vermögensschäden haftet das Unternehmen nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) und der Höhe nach begrenzt auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden.

10.3 Zwingende gesetzliche Haftungsbestimmungen, insbesondere nach dem Konsumentenschutzgesetz (KSchG) und dem Produkthaftungsgesetz, bleiben unberührt.

11. Datenschutz

11.1 Das Unternehmen verarbeitet personenbezogene Daten des Kunden ausschließlich zur Vertragsabwicklung und im Rahmen der geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen (DSGVO, DSG). Einzelheiten sind der Datenschutzerklärung unter [servus.taxi](#) zu entnehmen.

12. Anwendbares Recht, Gerichtsstand und Schlussbestimmungen

12.1 Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss der Verweisungsnormen des internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts. Bei Verbrauchern gilt diese Rechtswahl nur, soweit ihnen dadurch nicht der Schutz zwingender Bestimmungen des Rechts ihres gewöhnlichen Aufenthaltsstaates entzogen wird.

12.2 Für Streitigkeiten mit Unternehmern ist ausschließlich das sachlich zuständige Gericht am Sitz des Unternehmens zuständig. Für Verbraucher gelten die gesetzlichen Gerichtsstände.

12.3 Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) unter [ec.europa.eu/consumers/odr](#) bereit. Das Unternehmen ist zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle weder bereit noch verpflichtet.

12.4 Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

General Terms and Conditions (GTC)

Transporte Heiß GmbH – Servus.Taxi

Version: July 2026

Convenience translation. The legally binding version is the German original. In the event of any discrepancy between this translation and the German version, the German version shall prevail.

1. Scope and Contracting Party

1.1 These General Terms and Conditions (GTC) apply to all passenger transport and transfer services as well as other services provided by Transporte Hei GmbH, Reschenstraße 8, 6522 Prutz, Tyrol, Austria (brand „Servus.Taxi“; hereinafter „Servus.Taxi“ or „the Company“) to its customers (hereinafter „passenger“ or „customer“).

1.2 The Company operates a licensed passenger transport business (taxi). Companies register: FN 208622 y, Regional Court of Innsbruck. VAT ID: ATU52246403. Managing Director: Dominikus Hei.

1.3 Contact: telephone +43 5476 20020 (Serfaus/Fiss) or +43 5472 6240 (Prutz), WhatsApp +43 660 5851830, e-mail info@servus.taxi, web servus.taxi.

1.4 Any deviating, conflicting or supplementary terms of the customer shall not become part of the contract unless the Company expressly agrees to their validity in writing.

1.5 If the customer is a consumer within the meaning of the Austrian Consumer Protection Act (KSchG), mandatory consumer protection provisions take precedence over these GTC.

2. Services

2.1 Servus.Taxi provides in particular passenger transport, airport and railway station transfers, resort and hotel transfers, night and après-ski rides, as well as special and excursion trips within Austria and abroad, in each case subject to available capacity.

2.2 Various vehicle categories are available. The choice depends on the number of passengers, luggage and availability. There is no entitlement to a specific vehicle model; the Company provides a vehicle of the booked category.

2.3 Cross-border trips (in particular to Switzerland and Italy) are possible subject to availability.

3. Booking and Conclusion of Contract

3.1 Bookings can be made via the website (online booking system), by telephone, via WhatsApp or by e-mail.

3.2 For online bookings, the display of the booking form does not yet constitute a binding offer by the Company. The transport contract is concluded once the Company confirms the booking (e.g. by e-mail) or begins to perform it. A trip is deemed reserved once vehicle availability, pick-up time and price have been confirmed.

3.3 The customer is obliged to provide complete and correct information when booking, in particular the pick-up and destination address, date, time, number of passengers, amount of luggage and contact details. The customer is liable for additional costs or errors resulting from incorrect or incomplete information.

3.4 For airport and rail transfers, the flight or train number and the scheduled arrival/departure time must be provided.

4. Prices and Payment

4.1 The prices displayed or agreed at the time of booking apply. Unless stated otherwise, prices include statutory value added tax.

4.2 Unless a fixed price has been expressly agreed, billing is based on the agreed tariffs (base/starting price, per-kilometre and time rate, minimum price and waiting time).

4.3 Additional services (e.g. additional waiting time, intermediate stops, special requests, cleaning costs in the event of soiling) may be charged separately.

4.4 Payment can be made in cash, by card (including via payment link), by bank transfer or – where offered – by online payment. Payments are processed in EUR; billing in CHF is possible by agreement. For online/card payments, processing is carried out via external payment service providers, whose terms apply in addition.

4.5 If the customer defaults on payment, the Company is entitled to charge statutory default interest as well as reasonable reminder and collection costs.

5. Cancellation, No-Show and Rebooking

5.1 The time at which a cancellation is received by the Company (by telephone, WhatsApp or e-mail) is decisive for whether it is timely.

5.2 Cancellations made no later than 6 hours before the agreed pick-up time are free of charge; any payments already made will be refunded in this case.

5.3 In the event of cancellation less than 6 hours before the agreed pick-up time, as well as in the event of the passenger's failure to appear at the agreed place at the agreed time (no-show), NO refund will be given; the agreed fare is due in full, or a payment already made will be retained.

5.4 A no-show is deemed to occur in particular if the passenger does not appear at the agreed pick-up location within a reasonable waiting period and cannot be reached by telephone either.

5.5 The Company is entitled to withdraw from the contract if performance becomes impossible or unreasonable for reasons beyond its control (e.g. force majeure, extreme weather or road conditions). In this case, payments already made for services not rendered will be refunded.

6. Statutory Right of Withdrawal in Distance Selling (Consumers)

6.1 For contracts concluded by distance selling (e.g. online), consumers are generally entitled to a 14-day right of withdrawal.

6.2 However, pursuant to Section 18 (1) no. 10 of the Austrian Distance and Off-Premises Businesses Act (FAGG), this right of withdrawal does not exist for contracts for services in the field of transport of passengers on a specific date or during a specific period. Since Servus.Taxi provides transport services for a specific date, there is no statutory right of withdrawal in this respect. The cancellation provisions under Section 5 apply.

7. Obligations and Conduct of the Passenger

7.1 The passenger must be ready at the agreed place in good time.

7.2 Seatbelts must be worn during the journey; the instructions of the driver given for safety reasons must be followed.

7.3 The carriage of dangerous, prohibited or heavily soiling items is prohibited.

7.4 Smoking (including e-cigarettes) and the consumption of food and drinks in the vehicle are only permitted with the driver's consent.

7.5 The passenger is liable for damage or soiling of the vehicle culpably caused by the passenger; any cleaning or repair costs as well as any loss of earnings may be invoiced.

8. Luggage, Child Seats and Animals

8.1 Standard travel luggage is carried within the vehicle's capacity. Extensive or bulky luggage must be indicated when booking.

8.2 Child seats are provided on request and subject to availability; a corresponding need must be indicated when booking.

8.3 The carriage of animals must be announced in advance and requires the Company's consent.

9. Delays and Force Majeure

9.1 The Company endeavours to provide punctual transport but cannot guarantee compliance with specific travel times insofar as delays are due to circumstances beyond its control (e.g. traffic situation, weather, force majeure).

9.2 For airport and rail transfers, it is recommended to allow a sufficient time buffer. The Company is not liable for missed connections insofar as it is not responsible for the delay.

10. Liability

10.1 The Company is liable without limitation for damage arising from injury to life, body or health based on a culpable breach of duty, as well as for other damage based on intent or gross negligence.

10.2 For property and financial damage caused by slight negligence, the Company is liable only in the event of a breach of a material contractual obligation (cardinal obligation) and limited in amount to the foreseeable damage typical of the contract.

10.3 Mandatory statutory liability provisions, in particular under the Consumer Protection Act (KSchG) and the Product Liability Act, remain unaffected.

11. Data Protection

11.1 The Company processes the customer's personal data exclusively for the performance of the contract and within the framework of the applicable data protection provisions (GDPR, DSG). Details can be found in the privacy policy at servus.taxi.

12. Applicable Law, Place of Jurisdiction and Final Provisions

12.1 Austrian law applies, excluding the reference rules of private international law and the UN Convention on Contracts for the International Sale of Goods. For consumers, this choice of law applies only insofar as it does not deprive them of the protection of mandatory provisions of the law of their country of habitual residence.

12.2 For disputes with entrepreneurs, the court with subject-matter jurisdiction at the Company's registered office shall have exclusive jurisdiction. For consumers, the statutory places of jurisdiction apply.

12.3 The European Commission provides a platform for online dispute resolution (ODR) at ec.europa.eu/consumers/odr. The Company is neither willing nor obliged to participate in dispute resolution proceedings before a consumer arbitration body.

12.4 Should individual provisions of these GTC be or become invalid, the validity of the remaining provisions shall remain unaffected.

Condizioni Generali di Contratto (CGC)

Transporte Heiß GmbH – Servus.Taxi

Versione: luglio 2026

Traduzione fornita per comodità. La versione giuridicamente vincolante è l'originale tedesco. In caso di discrepanze tra la presente traduzione e la versione tedesca, prevale la versione tedesca.

1. Ambito di applicazione e controparte contrattuale

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto (CGC) si applicano a tutti i servizi di trasporto passeggeri e di transfer nonché agli altri servizi forniti da Transporte Heiß GmbH, Reschenstraße 8, 6522 Prutz, Tirolo, Austria (marchio „Servus.Taxi“; di seguito „Servus.Taxi“ o „l'Impresa“) ai propri clienti (di seguito „passeggero“ o „cliente“).

1.2 L'Impresa esercita un'attività di trasporto di persone in concessione (taxi). Registro delle imprese: FN 208622 y, Tribunale regionale di Innsbruck. Partita IVA: ATU52246403. Amministratore: Dominikus Heiß.

1.3 Contatti: telefono +43 5476 20020 (Serfaus/Fiss) oppure +43 5472 6240 (Prutz), WhatsApp +43 660 5851830, e-mail info@servus.taxi, web servus.taxi.

1.4 Eventuali condizioni del cliente difformi, contrastanti o integrative non diventano parte del contratto, salvo che l'Impresa ne accetti espressamente la validità per iscritto.

1.5 Se il cliente è un consumatore ai sensi della legge austriaca sulla tutela dei consumatori (KSchG), le disposizioni imperative a tutela dei consumatori prevalgono sulle presenti CGC.

2. Prestazioni

2.1 Servus.Taxi fornisce in particolare il trasporto di passeggeri, transfer da/per aeroporti e stazioni ferroviarie, transfer verso resort e hotel, corse notturne e après-ski, nonché corse speciali ed escursioni in Austria e all'estero, sempre nei limiti della capacità disponibile.

2.2 Sono disponibili diverse categorie di veicoli. La scelta dipende dal numero di passeggeri, dal bagaglio e dalla disponibilità. Non sussiste alcun diritto a un determinato modello di veicolo; l'Impresa mette a disposizione un veicolo della categoria prenotata.

2.3 Le corse transfrontaliere (in particolare verso la Svizzera e l'Italia) sono possibili in base alla disponibilità.

3. Prenotazione e conclusione del contratto

3.1 Le prenotazioni possono essere effettuate tramite il sito web (sistema di prenotazione online), telefonicamente, tramite WhatsApp o via e-mail.

3.2 Per le prenotazioni online, la visualizzazione del modulo di prenotazione non costituisce ancora un'offerta vincolante da parte dell'Impresa. Il contratto di trasporto si conclude nel momento in cui l'Impresa conferma la prenotazione (ad es. via e-mail) o ne inizia l'esecuzione. Una corsa si considera riservata una volta confermati la disponibilità del veicolo, l'orario di ritiro e il prezzo.

3.3 Il cliente è tenuto a fornire dati completi e corretti al momento della prenotazione, in particolare l'indirizzo di ritiro e di destinazione, la data, l'ora, il numero di passeggeri, la quantità di bagaglio e i dati di contatto. Il cliente risponde dei costi aggiuntivi o degli errori derivanti da indicazioni errate o incomplete.

3.4 Per i transfer da/per aeroporti e stazioni ferroviarie devono essere indicati il numero del volo o del treno e l'orario previsto di arrivo/partenza.

4. Prezzi e pagamento

4.1 Si applicano i prezzi indicati o concordati al momento della prenotazione. Salvo diversa indicazione, i prezzi si intendono comprensivi dell'imposta sul valore aggiunto di legge.

4.2 Salvo espresso accordo su un prezzo fisso, la fatturazione avviene secondo le tariffe concordate (prezzo base/di partenza, tariffa chilometrica e oraria, prezzo minimo e tempo di attesa).

4.3 Prestazioni aggiuntive (ad es. tempo di attesa supplementare, soste intermedie, richieste particolari, costi di pulizia in caso di imbrattamento) possono essere addebitate separatamente.

4.4 Il pagamento può essere effettuato in contanti, con carta (anche tramite link di pagamento), tramite bonifico o – se offerto – con pagamento online. I pagamenti sono elaborati in EUR; la fatturazione in CHF è possibile previo accordo. Per i pagamenti online/con carta, l'elaborazione avviene tramite fornitori di servizi di pagamento esterni, le cui condizioni si applicano in via integrativa.

4.5 In caso di ritardo nel pagamento, l'Impresa ha diritto di richiedere gli interessi di mora di legge nonché le ragionevoli spese di sollecito e di recupero credito.

5. Annullamento, mancata presentazione (no-show) e modifica della prenotazione

5.1 Ai fini della tempestività dell'annullamento è determinante il momento in cui esso perviene all'Impresa (per telefono, WhatsApp o e-mail).

5.2 Gli annullamenti effettuati almeno 6 ore prima dell'orario di ritiro concordato sono gratuiti; in tal caso gli eventuali pagamenti già effettuati vengono rimborsati.

5.3 In caso di annullamento meno di 6 ore prima dell'orario di ritiro concordato, nonché in caso di mancata presentazione del passeggero nel luogo e all'orario concordati (no-show), NON viene concesso alcun rimborso; il prezzo della corsa concordato è dovuto per intero oppure il pagamento già effettuato viene trattenuto.

5.4 Si considera mancata presentazione, in particolare, il caso in cui il passeggero non si presenti nel luogo di ritiro concordato entro un ragionevole tempo di attesa e non sia raggiungibile nemmeno telefonicamente.

5.5 L'Impresa ha il diritto di recedere dal contratto qualora l'esecuzione divenga impossibile o non esigibile per motivi ad essa non imputabili (ad es. forza maggiore, condizioni meteorologiche o stradali estreme). In tal caso, i pagamenti già effettuati per prestazioni non rese vengono rimborsati.

6. Diritto legale di recesso nelle vendite a distanza (consumatori)

6.1 Per i contratti conclusi a distanza (ad es. online), ai consumatori spetta in linea di principio un diritto di recesso di 14 giorni.

6.2 Tuttavia, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, n. 10 della legge austriaca sui contratti a distanza e negoziati fuori dei locali commerciali (FAGG), tale diritto di recesso non sussiste per i contratti relativi a servizi di trasporto di persone in una data o in un periodo determinati. Poiché Servus.Taxi fornisce prestazioni di trasporto per una data determinata, non sussiste al riguardo alcun diritto legale di recesso. Si applicano le disposizioni sull'annullamento di cui al punto 5.

7. Obblighi e comportamento del passeggero

7.1 Il passeggero deve tenersi pronto per tempo nel luogo concordato.

7.2 Durante il viaggio vige l'obbligo di allacciare le cinture di sicurezza; per motivi di sicurezza devono essere seguite le indicazioni del conducente.

7.3 È vietato il trasporto di oggetti pericolosi, proibiti o fortemente imbrattanti.

7.4 È vietato fumare (comprese le sigarette elettroniche) e consumare cibi e bevande nel veicolo, salvo il consenso del conducente.

7.5 Il passeggero risponde dei danni o dell'imbrattamento del veicolo da lui causati colposamente; eventuali costi di pulizia o riparazione nonché l'eventuale mancato guadagno possono essere fatturati.

8. Bagagli, seggiolini per bambini e animali

8.1 Il consueto bagaglio da viaggio viene trasportato nei limiti della capacità del veicolo. Bagagli voluminosi o ingombranti devono essere indicati al momento della prenotazione.

8.2 I seggiolini per bambini vengono forniti su richiesta e in base alla disponibilità; la relativa necessità deve essere comunicata al momento della prenotazione.

8.3 Il trasporto di animali deve essere annunciato in anticipo e richiede il consenso dell'Impresa.

9. Ritardi e forza maggiore

9.1 L'Impresa si adopera per un trasporto puntuale, ma non può garantire il rispetto di determinati tempi di percorrenza qualora i ritardi siano dovuti a circostanze ad essa non imputabili (ad es. situazione del traffico, condizioni meteorologiche, forza maggiore).

9.2 Per i transfer da/per aeroporti e stazioni ferroviarie si raccomanda di prevedere un margine di tempo sufficiente. L'Impresa non risponde delle coincidenze perse qualora il ritardo non le sia imputabile.

10. Responsabilità

10.1 L'Impresa risponde illimitatamente dei danni derivanti dalla lesione della vita, dell'integrità fisica o della salute imputabili a una violazione colposa degli obblighi, nonché degli altri danni derivanti da dolo o colpa grave.

10.2 Per i danni a cose e patrimoniali causati da colpa lieve, l'Impresa risponde solo in caso di violazione di un obbligo contrattuale essenziale (obbligo cardinale) e nei limiti del danno prevedibile e tipico del contratto.

10.3 Restano impregiudicate le disposizioni imperative di legge in materia di responsabilità, in particolare ai sensi della legge sulla tutela dei consumatori (KSchG) e della legge sulla responsabilità da prodotto.

11. Protezione dei dati

11.1 L'Impresa tratta i dati personali del cliente esclusivamente per l'esecuzione del contratto e nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati (GDPR, DSG). I dettagli sono riportati nell'informativa sulla privacy disponibile su servus.taxi.

12. Legge applicabile, foro competente e disposizioni finali

12.1 Si applica il diritto austriaco, con esclusione delle norme di rinvio del diritto internazionale privato e della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di vendita internazionale di merci. Per i consumatori, tale scelta di legge si applica solo nella misura in cui non li privi della tutela offerta dalle disposizioni imperative del diritto del loro Stato di residenza abituale.

12.2 Per le controversie con imprenditori è competente in via esclusiva il giudice materialmente competente presso la sede dell'Impresa. Per i consumatori si applicano i fori di legge.

12.3 La Commissione europea mette a disposizione una piattaforma per la risoluzione delle controversie online (ODR) all'indirizzo ec.europa.eu/consumers/odr. L'Impresa non è disposta né obbligata a partecipare a una procedura di risoluzione delle controversie dinanzi a un organismo di conciliazione per i consumatori.

12.4 Qualora singole disposizioni delle presenti CGC siano o divengano inefficaci, resta impregiudicata l'efficacia delle restanti disposizioni.

Conditions Générales de Vente (CGV)

Transporte Heiß GmbH – Servus.Taxi

Version : juillet 2026

Traduction fournie à titre de commodité. La version juridiquement contraignante est l'original allemand. En cas de divergence entre la présente traduction et la version allemande, la version allemande prévaut.

1. Champ d'application et cocontractant

1.1 Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à toutes les prestations de transport de personnes et de transfert ainsi qu'aux autres prestations fournies par Transporte Heiß GmbH, Reschenstraße 8, 6522 Prutz, Tyrol, Autriche (marque « Servus.Taxi » ; ci-après « Servus.Taxi » ou « l'Entreprise ») à ses clients (ci-après « passager » ou « client »).

1.2 L'Entreprise exploite une activité de transport de personnes soumise à concession (taxi). Registre du commerce : FN 208622 y, Tribunal régional d'Innsbruck. Numéro de TVA : ATU52246403. Gérant : Dominikus Heiß.

1.3 Contact : téléphone +43 5476 20020 (Serfaus/Fiss) ou +43 5472 6240 (Prutz), WhatsApp +43 660 5851830, e-mail info@servus.taxi, web servus.taxi.

1.4 Les conditions du client divergentes, contraires ou complémentaires ne font pas partie du contrat, sauf accord écrit exprès de l'Entreprise quant à leur validité.

1.5 Si le client est un consommateur au sens de la loi autrichienne sur la protection des consommateurs (KSchG), les dispositions impératives de protection des consommateurs priment sur les présentes CGV.

2. Prestations

2.1 Servus.Taxi fournit notamment le transport de personnes, les transferts vers/depuis les aéroports et les gares, les transferts vers les resorts et les hôtels, les courses de nuit et d'après-ski, ainsi que des courses spéciales et des excursions en Autriche et à l'étranger, dans la limite des capacités disponibles.

2.2 Différentes catégories de véhicules sont disponibles. Le choix dépend du nombre de passagers, des bagages et de la disponibilité. Il n'existe aucun droit à un modèle de véhicule déterminé ; l'Entreprise met à disposition un véhicule de la catégorie réservée.

2.3 Les courses transfrontalières (notamment vers la Suisse et l'Italie) sont possibles selon disponibilité.

3. Réservation et conclusion du contrat

3.1 Les réservations peuvent être effectuées via le site web (système de réservation en ligne), par téléphone, via WhatsApp ou par e-mail.

3.2 Pour les réservations en ligne, l'affichage du formulaire de réservation ne constitue pas encore une offre ferme de l'Entreprise. Le contrat de transport est conclu dès que l'Entreprise confirme la réservation (par ex. par e-mail) ou en commence l'exécution. Une course est réputée réservée une fois confirmés la disponibilité du véhicule, l'heure de prise en charge et le prix.

3.3 Le client est tenu de fournir des informations complètes et exactes lors de la réservation, notamment l'adresse de prise en charge et de destination, la date, l'heure, le nombre de passagers, le volume de bagages et les coordonnées. Le client est responsable des coûts supplémentaires ou des erreurs résultant d'indications inexactes ou incomplètes.

3.4 Pour les transferts vers/depuis les aéroports et les gares, le numéro de vol ou de train et l'heure d'arrivée/de départ prévue doivent être indiqués.

4. Prix et paiement

4.1 Les prix affichés ou convenus au moment de la réservation s'appliquent. Sauf indication contraire, les prix s'entendent taxe sur la valeur ajoutée légale comprise.

4.2 Sauf accord exprès sur un prix fixe, la facturation s'effectue selon les tarifs convenus (prix de base/de départ, tarif kilométrique et horaire, prix minimum et temps d'attente).

4.3 Les prestations supplémentaires (par ex. temps d'attente supplémentaire, arrêts intermédiaires, demandes particulières, frais de nettoyage en cas de salissure) peuvent être facturées séparément.

4.4 Le paiement peut être effectué en espèces, par carte (y compris via un lien de paiement), par virement ou – lorsque cela est proposé – par paiement en ligne. Les paiements sont traités en EUR ; la facturation en CHF est possible sur accord. Pour les paiements en ligne/par carte, le traitement est assuré par des prestataires de services de paiement externes, dont les conditions s'appliquent à titre complémentaire.

4.5 En cas de retard de paiement, l'Entreprise est en droit d'exiger les intérêts de retard légaux ainsi que des frais de rappel et de recouvrement raisonnables.

5. Annulation, non-présentation (no-show) et modification de réservation

5.1 Pour apprécier si une annulation est intervenue en temps utile, le moment déterminant est celui de sa réception par l'Entreprise (par téléphone, WhatsApp ou e-mail).

5.2 Les annulations effectuées au plus tard 6 heures avant l'heure de prise en charge convenue sont gratuites ; dans ce cas, les paiements déjà effectués sont remboursés.

5.3 En cas d'annulation moins de 6 heures avant l'heure de prise en charge convenue, ainsi qu'en cas de non-présentation du passager au lieu et à l'heure convenus (no-show), AUCUN remboursement n'est accordé ; le prix de la course convenu est dû en totalité ou un paiement déjà effectué est conservé.

5.4 Est notamment considérée comme une non-présentation la situation dans laquelle le passager ne se présente pas au lieu de prise en charge convenu dans un délai d'attente raisonnable et n'est pas non plus joignable par téléphone.

5.5 L'Entreprise est en droit de résilier le contrat lorsque son exécution devient impossible ou ne peut raisonnablement être exigée pour des motifs qui ne lui sont pas imputables (par ex. force majeure, conditions météorologiques ou routières extrêmes). Dans ce cas, les paiements déjà effectués pour des prestations non fournies sont remboursés.

6. Droit légal de rétractation en vente à distance (consommateurs)

6.1 Pour les contrats conclus à distance (par ex. en ligne), les consommateurs disposent en principe d'un droit de rétractation de 14 jours.

6.2 Toutefois, conformément à l'article 18, paragraphe 1, point 10, de la loi autrichienne sur les contrats à distance et hors établissement (FAGG), ce droit de rétractation n'existe pas pour les contrats de services de transport de personnes à une date ou pour une période déterminée. Étant donné que Servus.Taxi fournit des prestations de transport pour une date déterminée, il n'existe à cet égard aucun droit légal de rétractation. Les dispositions relatives à l'annulation prévues au point 5 s'appliquent.

7. Obligations et comportement du passager

7.1 Le passager doit se tenir prêt en temps utile au lieu convenu.

7.2 Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire pendant le trajet ; les instructions du conducteur données pour des raisons de sécurité doivent être respectées.

7.3 Le transport d'objets dangereux, interdits ou fortement salissants est interdit.

7.4 Il est interdit de fumer (y compris les cigarettes électroniques) et de consommer des aliments et des boissons dans le véhicule, sauf accord du conducteur.

7.5 Le passager est responsable des dommages ou des salissures qu'il cause fautivement au véhicule ; les éventuels frais de nettoyage ou de réparation ainsi qu'une éventuelle perte de gain peuvent être facturés.

8. Bagages, sièges enfants et animaux

8.1 Les bagages de voyage habituels sont transportés dans la limite de la capacité du véhicule. Les bagages volumineux ou encombrants doivent être indiqués lors de la réservation.

8.2 Des sièges enfants sont fournis sur demande et selon disponibilité ; un tel besoin doit être signalé lors de la réservation.

8.3 Le transport d'animaux doit être annoncé à l'avance et requiert l'accord de l'Entreprise.

9. Retards et force majeure

9.1 L'Entreprise s'efforce d'assurer un transport ponctuel, mais ne peut garantir le respect de temps de trajet déterminés dans la mesure où les retards résultent de circonstances qui ne lui sont pas imputables (par ex. état du trafic, conditions météorologiques, force majeure).

9.2 Pour les transferts vers/depuis les aéroports et les gares, il est recommandé de prévoir une marge de temps suffisante. L'Entreprise n'est pas responsable des correspondances manquées dans la mesure où le retard ne lui est pas imputable.

10. Responsabilité

10.1 L'Entreprise est responsable sans limitation des dommages résultant d'une atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé reposant sur un manquement fautif à ses obligations, ainsi que des autres dommages résultant d'un dol ou d'une faute lourde.

10.2 Pour les dommages matériels et patrimoniaux causés par une négligence légère, l'Entreprise n'est responsable qu'en cas de manquement à une obligation contractuelle essentielle (obligation cardinale) et dans la limite du dommage prévisible typique du contrat.

10.3 Les dispositions légales impératives en matière de responsabilité, notamment au titre de la loi sur la protection des consommateurs (KSchG) et de la loi sur la responsabilité du fait des produits, demeurent inchangées.

11. Protection des données

11.1 L'Entreprise traite les données personnelles du client exclusivement aux fins de l'exécution du contrat et dans le cadre des dispositions applicables en matière de protection des données (RGPD, DSG). Les détails figurent dans la politique de confidentialité disponible sur servus.taxi.

12. Droit applicable, for compétent et dispositions finales

12.1 Le droit autrichien s'applique, à l'exclusion des règles de renvoi du droit international privé et de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises. Pour les consommateurs, ce choix de droit ne s'applique que dans la mesure où il ne les prive pas de la protection des dispositions impératives du droit de leur État de résidence habituelle.

12.2 Pour les litiges avec des entrepreneurs, le tribunal matériellement compétent au siège de l'Entreprise est exclusivement compétent. Pour les consommateurs, les fors légaux s'appliquent.

12.3 La Commission européenne met à disposition une plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL) à l'adresse ec.europa.eu/consumers/odr. L'Entreprise n'est ni disposée ni tenue à participer à une procédure de règlement des litiges devant un organe de conciliation pour les consommateurs.

12.4 Si certaines dispositions des présentes CGV sont ou deviennent nulles, la validité des autres dispositions demeure inchangée.

Algemene Voorwaarden (AV)

Transporte Heiß GmbH – Servus.Taxi

Versie: juli 2026

Vertaling uitsluitend ter informatie verstrekt. De juridisch bindende versie is het Duitse origineel. Bij enige tegenstrijdigheid tussen deze vertaling en de Duitse versie prevaleert de Duitse versie.

1. Toepassingsgebied en contractpartij

1.1 Deze Algemene Voorwaarden (AV) zijn van toepassing op alle personenvervoer- en transferdiensten alsmede overige diensten die Transporte Heiß GmbH, Reschenstraße 8, 6522 Prutz, Tirol, Oostenrijk (merk „Servus.Taxi“; hierna „Servus.Taxi“ of „de Onderneming“) aan haar klanten (hierna „passagier“ of „klant“) levert.

1.2 De Onderneming exploiteert een vergunningsplichtig personenvervoerbedrijf (taxi). Handelsregister: FN 208622 y, Landesgericht Innsbruck. Btw-nummer: ATU52246403. Bedrijfsleider: Dominikus Heiß.

1.3 Contact: telefoon +43 5476 20020 (Serfaus/Fiss) of +43 5472 6240 (Prutz), WhatsApp +43 660 5851830, e-mail info@servus.taxi, web servus.taxi.

1.4 Afwijkende, tegenstrijdige of aanvullende voorwaarden van de klant maken geen deel uit van de overeenkomst, tenzij de Onderneming uitdrukkelijk schriftelijk met de geldigheid ervan instemt.

1.5 Indien de klant consument is in de zin van de Oostenrijkse wet op de consumentenbescherming (KSchG), gaan dwingende consumentenbeschermende bepalingen vóór op deze AV.

2. Diensten

2.1 Servus.Taxi verzorgt in het bijzonder personenvervoer, luchthaven- en stationtransfers, transfers naar resorts en hotels, nacht- en après-skiritten alsmede speciale ritten en excursies in binnen- en buitenland, telkens naar beschikbare capaciteit.

2.2 Er zijn verschillende voertuigcategorieën beschikbaar. De keuze is afhankelijk van het aantal passagiers, de bagage en de beschikbaarheid. Er bestaat geen recht op een bepaald voertuigmodel; de Onderneming stelt een voertuig van de geboekte categorie ter beschikking.

2.3 Grensoverschrijdende ritten (met name naar Zwitserland en Italië) zijn mogelijk naargelang de beschikbaarheid.

3. Boeking en totstandkoming van de overeenkomst

3.1 Boeken kunnen worden gemaakt via de website (online boekingssysteem), telefonisch, via WhatsApp of per e-mail.

3.2 Bij online boeken vormt de weergave van het boekingsformulier nog geen bindend aanbod van de Onderneming. De vervoerovereenkomst komt tot stand zodra de Onderneming de boeking bevestigt (bijv. per e-mail) of met de uitvoering ervan begint. Een rit geldt als gereserveerd zodra de beschikbaarheid van het voertuig, de ophaaltijd en de prijs zijn bevestigd.

3.3 De klant is verplicht bij de boeking volledige en juiste gegevens te verstrekken, in het bijzonder het ophaal- en bestemmingsadres, de datum, de tijd, het aantal passagiers, de hoeveelheid bagage en de contactgegevens. De klant is aansprakelijk voor meerkosten of fouten als gevolg van onjuiste of onvolledige gegevens.

3.4 Bij luchthaven- en treintransfers moeten het vlucht- of treinnummer en de geplande aankomst-/vertrektijd worden vermeld.

4. Prijzen en betaling

4.1 De op het moment van boeking weergegeven of overeengekomen prijzen zijn van toepassing. Tenzij anders vermeld, zijn de prijzen inclusief de wettelijke belasting over de toegevoegde waarde.

4.2 Tenzij uitdrukkelijk een vaste prijs is overeengekomen, wordt afgerekend volgens de overeengekomen tarieven (basis-/starttarief, kilometer- en tijdtarief, minimumprijs en wachttijd).

4.3 Aanvullende diensten (bijv. extra wachttijd, tussenstops, bijzondere wensen, reinigingskosten bij bevuling) kunnen afzonderlijk in rekening worden gebracht.

4.4 Betaling is mogelijk contant, met kaart (onder meer via betaallink), per overschrijving of – indien aangeboden – via online betaling. Betalingen worden in EUR verwerkt; facturatie in CHF is mogelijk na overeenkomst. Bij online-/kaartbetalingen verloopt de verwerking via externe betalingsdienstaanbieders, waarvan de voorwaarden aanvullend gelden.

4.5 Indien de klant in gebreke blijft met betaling, is de Onderneming gerechtigd de wettelijke vertragsrente alsmede redelijke aanmanings- en incassokosten in rekening te brengen.

5. Annulering, niet-verschijnen (no-show) en omboeking

5.1 Voor de tijdigheid van een annulering is het tijdstip van ontvangst ervan door de Onderneming bepalend (telefonisch, via WhatsApp of e-mail).

5.2 Annuleringen tot uiterlijk 6 uur vóór de overeengekomen ophaaltijd zijn kosteloos; reeds verrichte betalingen worden in dat geval terugbetaald.

5.3 Bij annulering minder dan 6 uur vóór de overeengekomen ophaaltijd, alsmede bij niet-verschijnen van de passagier op de overeengekomen plaats en tijd (no-show), vindt GEEN terugbetaling plaats; de overeengekomen ritprijs is volledig verschuldigd of een reeds verrichte betaling wordt ingehouden.

5.4 Van niet-verschijnen is met name sprake indien de passagier niet binnen een redelijke wachttijd op de overeengekomen ophaalplaats verschijnt en ook telefonisch niet bereikbaar is.

5.5 De Onderneming is gerechtigd de overeenkomst te ontbinden indien de uitvoering onmogelijk of onredelijk wordt om redenen die haar niet kunnen worden toegerekend (bijv. overmacht, extreme weers- of wegomstandigheden). Reeds verrichte betalingen voor niet-geleverde diensten worden in dat geval terugbetaald.

6. Wettelijk herroepingsrecht bij verkoop op afstand (consumenten)

6.1 Bij op afstand gesloten overeenkomsten (bijv. online) hebben consumenten in beginsel een herroepingsrecht van 14 dagen.

6.2 Dit herroepingsrecht bestaat echter overeenkomstig § 18 lid 1 nr. 10 van de Oostenrijkse wet inzake overeenkomsten op afstand en buiten verkooppunten (FAGG) niet voor overeenkomsten betreffende diensten op het gebied van personenvervoer op een bepaalde datum of gedurende een bepaalde periode. Aangezien Servus.Taxi vervoersdiensten voor een bepaalde datum levert, bestaat er in zoverre geen wettelijk herroepingsrecht. De annuleringsbepalingen onder punt 5 zijn van toepassing.

7. Verplichtingen en gedrag van de passagier

7.1 De passagier dient zich tijdig op de overeengekomen plaats gereed te houden.

7.2 Tijdens de rit geldt de gordelplicht; om veiligheidsredenen dienen de aanwijzingen van de chauffeur te worden opgevolgd.

7.3 Het vervoer van gevaarlijke, verboden of sterk bevuilende voorwerpen is verboden.

7.4 Roken (met inbegrip van e-sigaretten) en het nuttigen van eten en drinken in het voertuig zijn uitsluitend toegestaan met toestemming van de chauffeur.

7.5 De passagier is aansprakelijk voor door hem verwijtbaar veroorzaakte schade of bevuiling van het voertuig; eventuele reinigings- of reparatiekosten alsmede eventuele gederfde inkomsten kunnen in rekening worden gebracht.

8. Bagage, kinderzitjes en dieren

8.1 Gebruikelijke reisbagage wordt binnen de capaciteit van het voertuig vervoerd. Omvangrijke of volumineuze bagage moet bij de boeking worden opgegeven.

8.2 Kinderzitjes worden op verzoek en naargelang de beschikbaarheid ter beschikking gesteld; een dergelijke behoefte moet bij de boeking worden gemeld.

8.3 Het vervoer van dieren moet vooraf worden aangekondigd en vereist de toestemming van de Onderneming.

9. Vertragingen en overmacht

9.1 De Onderneming streeft naar punctueel vervoer, maar kan de naleving van bepaalde reistijden niet garanderen voor zover vertragingen te wijten zijn aan omstandigheden die haar niet kunnen worden toegerekend (bijv. verkeerssituatie, weersomstandigheden, overmacht).

9.2 Voor luchthaven- en treintransfers wordt aanbevolen een voldoende ruime tijdsmarge in te plannen. De Onderneming is niet aansprakelijk voor gemiste aansluitingen voor zover de vertraging haar niet kan worden toegerekend.

10. Aansprakelijkheid

10.1 De Onderneming is onbeperkt aansprakelijk voor schade als gevolg van letsel aan leven, lichaam of gezondheid die berust op een verwijtbaar plichtsverzuim, alsmede voor overige schade die berust op opzet of grove nalatigheid.

10.2 Voor door lichte nalatigheid veroorzaakte zaak- en vermogensschade is de Onderneming slechts aansprakelijk bij schending van een wezenlijke contractuele verplichting (kernverplichting) en beperkt tot de voor de overeenkomst typische, voorzienbare schade.

10.3 Dwingende wettelijke aansprakelijkheidsbepalingen, met name op grond van de wet op de consumentenbescherming (KSchG) en de wet op de productaansprakelijkheid, blijven onverlet.

11. Gegevensbescherming

11.1 De Onderneming verwerkt de persoonsgegevens van de klant uitsluitend voor de uitvoering van de overeenkomst en in het kader van de toepasselijke bepalingen inzake gegevensbescherming (AVG, DSGVO). Details zijn te vinden in de privacyverklaring op servus.taxi.

12. Toepasselijk recht, bevoegde rechter en slotbepalingen

12.1 Het Oostenrijkse recht is van toepassing, met uitsluiting van de verwijzingsregels van het internationaal privaatrecht en van het Weens Koopverdrag. Voor consumenten geldt deze rechtskeuze slechts voor zover hun daardoor niet de bescherming wordt ontnomen van dwingende bepalingen van het recht van hun land van gewone verblijfplaats.

12.2 Voor geschillen met ondernemers is uitsluitend de materieel bevoegde rechter van de plaats van vestiging van de Onderneming bevoegd. Voor consumenten gelden de wettelijke bevoegde rechters.

12.3 De Europese Commissie stelt een platform voor onlinegeschillenbeslechting (ODR) beschikbaar op ec.europa.eu/consumers/odr. De Onderneming is niet bereid en niet verplicht deel te nemen aan een geschillenbeslechtingsprocedure voor een consumentengeschillencommissie.

12.4 Indien afzonderlijke bepalingen van deze AV nietig zijn of worden, blijft de geldigheid van de overige bepalingen onverlet.