

Productvoorwaarden Netabonnement Particulier

Omschrijving van het reisproduct

Het Netabonnement Particulier is een abonnement waarmee reizigers landelijk vrij kunnen reizen in bus, tram en metro. Het abonnement kent twee varianten:

1. Netabonnement Maand.
2. Netabonnement Jaar.

Specificaties

Algemeen

Het Netabonnement Particulier is:

- Een landelijk reisproduct voor bus, tram en metro.
- Alleen verkrijgbaar op een persoonlijke OV-chipkaart.
- Een zogeheten interoperabel reisproduct. Dat wil zeggen dat reizigers bij alle vervoerbedrijven (uitgezonderd NS) met dit abonnement kunnen reizen in meerdere vervoersmodaliteiten (bus, tram en metro).

Geldigheid

Het Netabonnement Particulier is:

- Geldig in alle stads- en streekbussen, trams en metro's, in Qliners, Brabantliners, Interliner (Connexxion), Servicebussen (Qbuzz) en Parkshuttles (Connexxion).
- Geldig in de meeste buurtbussen, behalve de buurtbussen zonder OV-chipkaartapparatuur, de Connexxion buurtbussen in de concessies Amstelland / Meerlanden, Zaanstreek.
- Niet geldig in taxi-services, waterbussen, evenementenvervoer, grensoverschrijdend vervoer.
- Niet geldig op nachtlijnen, behalve bij EBS, GVB en bij Connexxion in Amstelland / Meerlanden en Zaanstreek.
- Het Netabonnement Particulier is geldig van begin tot einde dienstregeling.
- Het Netabonnement Particulier is een maand of een jaar geldig en kan elke willekeurige dag van de maand ingaan.
- Reizigers kunnen bij aankoop zelf de ingangsdatum bepalen. Deze datum kan ook in de toekomst liggen (uiterlijk laatste dat van het kalenderjaar), maar niet in het verleden.

Aanschaf

Een Netabonnement Jaar kan worden aangeschaft bij:

- Balies en loketten van Arriva, Connexxion, EBS, GVB, Keolis, Qbuzz en RET.
- Webwinkels van Arriva, Connexxion, Keolis en Qbuzz.

Een Netabonnement Maand kan worden aangeschaft bij:

- Balies en loketten van Arriva, Connexxion, EBS, GVB, Keolis, Qbuzz en RET.
- Webwinkels van Arriva, Connexxion, Keolis en Qbuzz.
- Op de meeste verkoopautomaten in Nederland. Zie www.ov-chipkaart.nl/adresvinder voor een automaat in de buurt.

Tip: met een Net Jaarabonnement reis je 12 maanden voor de prijs van 10 maanden.

Voortijdig beëindigen en terugvragen van het aankoopbedrag (restitutie)

- Reizigers die het Netabonnement Particulier willen beëindigen moeten het reisproduct van hun persoonlijke OV-chipkaart (laten) verwijderen. Beëindiging en restitutie van het abonnement kan alleen bij Keolis indien het abonnement ook is aangeschaft bij Keolis (webshop, loket of oplaad machine in het vervoersgebied van Keolis). Voor beëindiging van het abonnement vult u altijd het service formulier in op: <https://klantenservice.keolis.nl/hc/nl/articles/115004695309>
- Beëindigen van het Netabonnement Particulier en het terugvragen van het aankoopbedrag kan tot twee dagen nadat het reisproduct is ingegaan, zowel bij het maand- als bij het jaarabonnement. Reizigers ontvangen dan het volledige aankoopbedrag terug en er worden geen administratieve kosten in rekening gebracht. Voorwaarde hiervoor is dat er nog niet met het abonnement is gereisd.
- Beëindigen van het Netabonnement Maand Particulier en de terugvragen van het aankoopbedrag ná de tweede dag na ingangsdatum van het reisproduct, of nadat ermee gereisd is, is niet mogelijk. Het aankoopbedrag wordt dan ook niet teruggegeven.
- Beëindigen van het Netabonnement Particulier Jaar en terugvragen van (een gedeelte van) het aankoopbedrag kan tussentijds tegen een vergoeding van 5 euro administratiekosten. Voor elke nog niet gebruikte hele maand van de eerste 10 maanden wordt 10% van de aankoopprijs vergoed.
- Bedragen die reizigers retour ontvangen worden op de (IBAN) bankrekening gestort die ze op het restitutieformulier hebben opgegeven. Aan balies van vervoerbedrijven wordt geen geld teruggegeven.

Hieronder (tabel 1) een samenvatting van de restitutieregels en enkele voorbeelden ter verduidelijking.

Situatie	Maand abonnement	Jaar abonnement
Beëindiging tot en met dag 2 geldigheid (mits abonnement ongebruikt is)	Startdatum abonnement op 1 januari	Startdatum abonnement op 1 januari
	Beëindiging abonnement op 2 januari	Beëindiging abonnement op 2 januari
	Restitutie 100% aankoopprijs	Restitutie 100% aankoopprijs
Beëindiging vanaf dag 3 of als gebruikt	Startdatum abonnement op 1 januari.	Startdatum abonnement op 1 januari
	Beëindiging abonnement op 5 januari	Beëindiging abonnement op 5 januari
	Restitutie 0%	Restitutie . 11 -/ - 2 = 9 mnd. x 10%= 90% aankoopprijs -/ - € 5,00 Administratie kosten

Tabel 1 | Voorbeeld van toepassen restitutieregels.

Keolis Klantenservice

Telefoon (op werkdagen van 07:30 - 21:00 uur). +31(0)85 - 888 81 31

Keolis / syntus service winkels

- Amersfoort, Stationsplein 109
- Apeldoorn, Stationsplein 4
- Enschede, Stationsplein 14a
- Almere, Stationsplein 22