

## Index

**Syntus Utrecht. Vervoer vanuit het hart**

**Welkom!**

**Onze garanties voor jou: maatwerk!**

**Voor je reis**

*Snel en eenvoudig plannen en reizen*

*Iedereen snel op weg!*

*Waar en wanneer koop je jouw kaartje?*

*Speciale vervoerbewijzen*

*Mobiel betalen*

**Tijdens je reis**

*De halte*

*Op tijd*

*Stap je ook in?*

*Met een geldig kaartje zit je goed!*

*Comfortabele zitplaatsen*

*Steeds op de hoogte*

*Heerlijk comfortabel reizen*

*Actuele overstapinformatie*

*Aansluitgarantie*

*Thuisbreng garantie*

*Gemakkelijk uitstappen*

**Na je reis**

*Samen met jou verbeteren we onze service*

*Heb je een klacht? Of een goed idee?*

*Vergeten? Gevonden?*

*Vergoedingsregeling*

*Vergeten uit te checken?*

*Met oog voor de wereld om ons heen*

**Contact**

# Reizigershandvest



**Syntus Utrecht**   
Keolis GROUP



# Index

## Syntus Utrecht. Vervoer vanuit het hart

### Welkom!

### Onze garanties voor jou: maatwerk!

#### Voor je reis

*Snel en eenvoudig plannen en reizen*

*Iedereen snel op weg!*

*Waar en wanneer koop je jouw kaartje?*

*Speciale vervoerbewijzen*

*Mobiel betalen*

#### Tijdens je reis

*De halte*

*Op tijd*

*Stap je ook in?*

*Met een geldig kaartje zit je goed!*

*Comfortabele zitplaatsen*

*Steeds op de hoogte*

*Heerlijk comfortabel reizen*

*Actuele overstapinformatie*

*Aansluitgarantie*

*Thuisbreng garantie*

*Gemakkelijk uitstappen*

#### Na je reis

*Samen met jou verbeteren we onze service*

*Heb je een klacht? Of een goed idee?*

*Vergeten? Gevonden?*

*Vergoedingsregeling*

*Vergeten uit te checken?*

*Met oog voor de wereld om ons heen*

#### Contact



# Index

## Syntus Utrecht. Vervoer vanuit het hart

### Welkom!

### Onze garanties voor jou: maatwerk!

#### Voor je reis

*Snel en eenvoudig plannen en reizen*

*Iedereen snel op weg!*

*Waar en wanneer koop je jouw kaartje?*

*Speciale vervoerbewijzen*

*Mobiel betalen*

#### Tijdens je reis

*De halte*

*Op tijd*

*Stap je ook in?*

*Met een geldig kaartje zit je goed!*

*Comfortabele zitplaatsen*

*Steeds op de hoogte*

*Heerlijk comfortabel reizen*

*Actuele overstapinformatie*

*Aansluitgarantie*

*Thuisbreng garantie*

*Gemakkelijk uitstappen*

#### Na je reis

*Samen met jou verbeteren we onze service*

*Heb je een klacht? Of een goed idee?*

*Vergeten? Gevonden?*

*Vergoedingsregeling*

*Vergeten uit te checken?*

*Met oog voor de wereld om ons heen*

#### Contact

### Syntus Utrecht. Vervoer vanuit het hart

We zijn gepassioneerd over openbaar vervoer, we willen het beter maken. Voor onze reizigers en voor onszelf. Gewoon goed openbaar vervoer dus. Daarom zijn we gedreven in het bedenken van slimme en snelle routes, rijden we met de schoonst mogelijke bussen en luisteren we goed naar de wensen van onze klanten. We geven om de mensen en de natuur in het hart van Nederland. We willen een waardevolle bijdrage leveren aan de dag van onze reizigers. Dat doen we door hen op een ontspannen en veilige wijze hun bestemming te laten bereiken. Of het nu om werken, studeren, recreëren of ontmoeten gaat. Welkom in onze bus!

### Welkom!

Syntus Utrecht garandeert je gastvrij, snel, betrouwbaar en comfortabel openbaar busvervoer in de provincie Utrecht. Daarbij kijken we verder dan de bus lang is. We maken ons sterk om jouw ideale verbinding te zijn met welke eindbestemming dan ook. Dat doen we met de vele buslijnen in de provincie. En met onze offline en online informatiepunten en kaartopties. Er is altijd een vorm van vervoer die bij je past.

Onze bussen zijn comfortabel en betrouwbaar. Natuurlijk kiezen we waar mogelijk voor sociale en milieuvriendelijke vervoersoplossingen. Ook op het gebied van betalen bieden we diverse mogelijkheden. Zoals het nieuwe contactloos betalen in de bus, en ook reizen met je smartphone. Zo kun je zelf kiezen welke manier het beste bij je past. Weet je trouwens dat we je op veel plaatsen en verbindingen een Thuisbrenggarantie of een Aansluitgarantie bieden? En dat onze chauffeurs onderling graag even op elkaar wachten als ze zo kunnen zorgen dat je jouw aansluiting toch haalt? In dit Reizigershandvest gaan we dieper in op de service die je van ons mag verwachten.

Heb je vragen? Of tips om onze service te verbeteren? Onze klantenservice staat voor je klaar.

Bel ons op +31 (0)88 0331 360 (lokaal tarief), ga naar [syntusutrecht.nl](https://www.syntusutrecht.nl), gebruik de Keolis app\* of kom eens langs in de Syntus Utrecht Servicewinkel in Amersfoort. Natuurlijk zijn wij ook bereikbaar via Twitter: @SyntusUtrecht en Facebook: Syntus Utrecht. Onze contactgegevens vind je op de achterzijde van dit reizigershandvest.

\* Syntus Utrecht is een service van Keolis Nederland



# Index

## Syntus Utrecht. Vervoer vanuit het hart

### Welkom!

### Onze garanties voor jou: maatwerk!

#### Voor je reis

*Snel en eenvoudig plannen en reizen*

*Iedereen snel op weg!*

*Waar en wanneer koop je jouw kaartje?*

*Speciale vervoerbewijzen*

*Mobiel betalen*

#### Tijdens je reis

*De halte*

*Op tijd*

*Stap je ook in?*

*Met een geldig kaartje zit je goed!*

*Comfortabele zitplaatsen*

*Steeds op de hoogte*

*Heerlijk comfortabel reizen*

*Actuele overstapinformatie*

*Aansluitgarantie*

*Thuisbreng garantie*

*Gemakkelijk uitstappen*

#### Na je reis

*Samen met jou verbeteren we onze service*

*Heb je een klacht? Of een goed idee?*

*Vergeten? Gevonden?*

*Vergoedingsregeling*

*Vergeten uit te checken?*

*Met oog voor de wereld om ons heen*

#### Contact

## Onze garanties voor jou: maatwerk!

Kies je ervoor om met de bus te reizen, dan wil je natuurlijk zeker weten dat je reis prettig verloopt. Dat snappen we bij Syntus Utrecht maar al te goed. Daarom bieden we je onze Aansluit- en Thuisbrenggarantie waar je blij van wordt!

Onze Aansluit- en Thuisgarantie zijn maatwerk. Die moeten natuurlijk wel goed bij je reis passen. Daarom onderzochten we waar en hoe we je er het beste mee van dienst kunnen zijn. Hiermee weet je bijvoorbeeld zeker dat jouw overstap van de ene op de andere bus gaat lukken. En dat je, ook met de laatste bus, op je eindbestemming komt.

Wil je weten waar onze Aansluit- en Thuisbrenggarantie op jouw favoriete lijnen en ritten van toepassing zijn? We hebben een lijst voor je samengesteld. Daarin staan alle plaatsen, lijnen, ritten en aansluitingen waar de garanties gelden.

Je vindt de lijst en de voordelen van onze Aansluit- en Thuisbrenggarantie op [syntusutrecht.nl](https://syntusutrecht.nl).

Staat jouw plaats en lijn niet in onze garantielijst? En dreig je je aansluiting met een andere Syntus bus te missen? Vraag dan gerust de chauffeur om contact op te nemen met zijn collega op de andere Syntus bus. Als de andere bus kan wachten dan regelt de chauffeur dat graag voor je, zodat je toch nog je overstap haalt.

# Index

## Syntus Utrecht. Vervoer vanuit het hart

### Welkom!

### Onze garanties voor jou: maatwerk!

#### Voor je reis

*Snel en eenvoudig plannen en reizen*

*Iedereen snel op weg!*

*Waar en wanneer koop je jouw kaartje?*

*Speciale vervoerbewijzen*

*Mobiel betalen*

#### Tijdens je reis

*De halte*

*Op tijd*

*Stap je ook in?*

*Met een geldig kaartje zit je goed!*

*Comfortabele zitplaatsen*

*Steeds op de hoogte*

*Heerlijk comfortabel reizen*

*Actuele overstapinformatie*

*Aansluitgarantie*

*Thuisbreng garantie*

*Gemakkelijk uitstappen*

#### Na je reis

*Samen met jou verbeteren we onze service*

*Heb je een klacht? Of een goed idee?*

*Vergeten? Gevonden?*

*Vergoedingsregeling*

*Vergeten uit te checken?*

*Met oog voor de wereld om ons heen*

#### Contact

## Voor je reis

Je hebt besloten met de bus van A naar B te reizen. Maar bij welke halte kun je het beste opstappen? Wat is de snelste route? Moet je overstappen? En waar kun je het beste uitstappen? Hoe kom je zo dicht mogelijk bij je eindbestemming?

*Snel en eenvoudig plannen en reizen*

Wij bieden in de provincie Utrecht talloze buslijnen aan die bestemmingen met elkaar verbinden. Onze bussen rijden van 's ochtends vroeg tot 's avonds laat. En in sommige plaatsen hebben we ook nachtlijnen.

Je plant je busreis heel eenvoudig met de interactieve reisplanner op onze website [syntusutrecht.nl](https://syntusutrecht.nl) of op [9292.nl](https://9292.nl) en in de Keolis app. De handige interactieve reisplanner biedt je een visueel, begrijpelijk en actueel overzicht van je reismogelijkheden en de verschillende haltes. Met het handige productadvies op onze website zie je in één oogopslag welk vervoerbewijs voor jou het voordeligst is. De informatie op onze site is in het Nederlands en Engels beschikbaar. O ja, op een aantal plaatsen rijden bussen of treinen van andere vervoerders. Ook over hun mogelijkheden informeren wij je graag.

Wat ook handig is: in de Keolis app kun je jouw favoriete haltes en reizen opslaan zodat je extra snel en gemakkelijk jouw reis kunt inplannen. En heb je vragen of opmerkingen? Deze kun je ook online voorleggen aan de onze klantenservice.

Op station Amersfoort vind je de Syntus Utrecht Servicewinkel. Hier kun je van maandag t/m vrijdag van 8.00 tot 20.00 uur terecht voor persoonlijk advies over vervoerbewijzen en vragen over de bus en onze bestemmingen.

Ben je buiten kantoortijden op locatie op zoek naar reisinformatie? Op drukke locaties en bushaltes met vitrine helpt Syntus Utrecht met omgevingskaarten en advies. Ook helpt de Keolis app je met routes en ter oriëntatie. Wij helpen je graag op weg!

# Index

## Syntus Utrecht. Vervoer vanuit het hart

### Welkom!

### Onze garanties voor jou: maatwerk!

#### Voor je reis

*Snel en eenvoudig plannen en reizen*

*Iedereen snel op weg!*

*Waar en wanneer koop je jouw kaartje?*

*Speciale vervoerbewijzen*

*Mobiel betalen*

#### Tijdens je reis

*De halte*

*Op tijd*

*Stap je ook in?*

*Met een geldig kaartje zit je goed!*

*Comfortabele zitplaatsen*

*Steeds op de hoogte*

*Heerlijk comfortabel reizen*

*Actuele overstapinformatie*

*Aansluitgarantie*

*Thuisbreng garantie*

*Gemakkelijk uitstappen*

#### Na je reis

*Samen met jou verbeteren we onze service*

*Heb je een klacht? Of een goed idee?*

*Vergeten? Gevonden?*

*Vergoedingsregeling*

*Vergeten uit te checken?*

*Met oog voor de wereld om ons heen*

#### Contact



*Iedereen snel op weg!*

In onze bussen is iedereen welkom. Heb je veel bagage bij je? Reis je in een rolstoel?

Heb je een auditieve, visuele of motorische beperking? We hebben ook voor jou altijd een passende oplossing. Meer daarover vind je op [klantenservice.keolis.nl](https://klantenservice.keolis.nl).

Houd bij het instappen je vervoerbewijs, bankpas of je kaartje in de Keolis app gereed.

Dan help je ons om de reis snel weer te hervatten.

*Waar en wanneer koop je jouw kaartje?*

In onze bussen heb je een geldig vervoerbewijs nodig. Het makkelijkst reis je met een OV-chipkaart, op naam of anoniem. Je kunt deze kopen en opladen in onze Servicewinkel, bij onze andere verkooppunten en op internet via [ov-chipkaart.nl](https://ov-chipkaart.nl). Voor verkooppunten, distributiepunten en oplaadpunten bij jou in de buurt kijk je op [ov-chipkaart.nl/adresvinder](https://ov-chipkaart.nl/adresvinder), ga voor speciale promotiekaartjes in de provincie Utrecht naar [syntusutrecht.nl](https://syntusutrecht.nl) of de Keolis app.

Op de site en in de Keolis app vind je ook informatie over abonnementen en aanbiedingen die je op jouw OV-chipkaart kunt zetten. Maar ook onze medewerkers in de Servicewinkel helpen je hier graag bij.

# Index

## Syntus Utrecht. Vervoer vanuit het hart

### Welkom!

### Onze garanties voor jou: maatwerk!

#### Voor je reis

*Snel en eenvoudig plannen en reizen*

*Iedereen snel op weg!*

*Waar en wanneer koop je jouw kaartje?*

*Speciale vervoerbewijzen*

*Mobiel betalen*

#### Tijdens je reis

*De halte*

*Op tijd*

*Stap je ook in?*

*Met een geldig kaartje zit je goed!*

*Comfortabele zitplaatsen*

*Steeds op de hoogte*

*Heerlijk comfortabel reizen*

*Actuele overstapinformatie*

*Aansluitgarantie*

*Thuisbreng garantie*

*Gemakkelijk uitstappen*

#### Na je reis

*Samen met jou verbeteren we onze service*

*Heb je een klacht? Of een goed idee?*

*Vergeten? Gevonden?*

*Vergoedingsregeling*

*Vergeten uit te checken?*

*Met oog voor de wereld om ons heen*

#### Contact

Reis je zelden met het openbaar vervoer? Of heb je geen OV-chipkaart? Bij onze chauffeur in de bus koop je gemakkelijk een papieren kaartje. Afrekenen van een kaartje bij de chauffeur kan tegenwoordig zelfs super eenvoudig (contactloos) met de pinpas en creditcard. In verband met de veiligheid is cash betalen in de bussen vanaf het voorjaar (van) 2018 niet meer mogelijk.\*

Een kaartje kopen via de Keolis app kan natuurlijk ook. Dat kaartje reken je dan heel gemakkelijk af op je smartphone via iDeal of je creditcard. Het ticket op het beeldscherm van je smartphone is dan je vervoerbewijs.

#### Speciale vervoerbewijzen

Regelmatig biedt Syntus Utrecht promotiekaartjes aan tegen een aantrekkelijk tarief. Zoals een bezoek aan een attractie in combinatie met een vervoerbewijs. Deze speciale kaartjes bestel je via [syntusutrecht.nl](https://syntusutrecht.nl), de Keolis app of de website van onze partners. Via onze nieuwsbrief, social media-kanalen en de Keolis app houden we je op de hoogte van nieuwe, interessante aanbiedingen en bestemmingen. Aanmelden voor onze nieuwsbrief kan op [syntusutrecht.nl](https://syntusutrecht.nl)

#### Mobiel betalen

Betalen voor je busreis kan bij ons op verschillende manieren. Zo kun je bij ons met je mobiel betalen: koop je kaartje vooraf in de Keolis app en het ticket op je mobiel is dan jouw vervoerbewijs. En sinds enige tijd bieden we ook contactloos betalen aan in onze bussen. We komen de digitaal ingestelde reiziger sowieso graag tegemoet. Dankzij WiFi in al onze bussen heb je met je smartphone of tablet eenvoudig toegang tot het internet. Je kunt je apparaten bovendien in de bus opladen dankzij de aanwezige USB-aansluitingen.

Meer weten over onze reisproducten en verkooppunten?

Kijk dan op [syntusutrecht.nl](https://syntusutrecht.nl)

\* Ga voor meer informatie naar [syntusutrecht.nl](https://syntusutrecht.nl)

# Index

## Syntus Utrecht. Vervoer vanuit het hart

### Welkom!

### Onze garanties voor jou: maatwerk!

### Voor je reis

*Snel en eenvoudig plannen en reizen*

*Iedereen snel op weg!*

*Waar en wanneer koop je jouw kaartje?*

*Speciale vervoerbewijzen*

*Mobiel betalen*

### Tijdens je reis

*De halte*

*Op tijd*

*Stap je ook in?*

*Met een geldig kaartje zit je goed!*

*Comfortabele zitplaatsen*

*Steeds op de hoogte*

*Heerlijk comfortabel reizen*

*Actuele overstapinformatie*

*Aansluitgarantie*

*Thuisbreng garantie*

*Gemakkelijk uitstappen*

### Na je reis

*Samen met jou verbeteren we onze service*

*Heb je een klacht? Of een goed idee?*

*Vergeten? Gevonden?*

*Vergoedingsregeling*

*Vergeten uit te checken?*

*Met oog voor de wereld om ons heen*

### Contact

## Tijdens je reis

### *De halte*

Bij de bushalte begint je reis. En dus doen we er alles aan om het gevoel van comfort daar al te laten beginnen. Bij de meeste bushaltes is een fietsenrek waar je jouw fiets kunt stallen. Op steeds meer haltes vind je ook stallingen met deelfietsen, zodat je op een van onze deelfietsen, de KeoBike, je reis kunt vervolgen. In de vitrine bij de halte vind je informatie over de naam van de halte en over de lijnen die er stoppen. Van Syntus Utrecht én van andere vervoerders. Ook hangen er kaarten van onze buslijnen en vind je er de dienstregeling, handige informatie over onze klantenservice, tarieven, abonnementen, verkooppunten en de belangrijkste attracties in de buurt.

Veel haltes beschikken over een digitaal informatiepaneel. Daarop zie je de actuele aankomsttijd van de eerstvolgende bussen. Ook met je smartphone met internetverbinding kun je altijd de meest actuele reisinformatie van de regio én daarbuiten checken. Dat doe je heel eenvoudig via [syntusutrecht.nl/reisinformatie](https://syntusutrecht.nl/reisinformatie) en de Keolis app.

Ben je al op pad in de regio en op zoek naar een bushalte? Op steeds meer plaatsen is met informatiepanelen en routemarkering aangegeven waar je de dichtstbijzijnde halte kunt vinden. Dat kan niet missen!

Vaak kunnen we je trouwens een vervoeroptie van deur tot deur bieden. Dit doen we door andere vervoersmodaliteiten, zoals de fiets of een deelauto met onze busdiensten te combineren. Ons streven is jouw reis van A tot Z comfortabel te maken.

Wil je instappen? Steek even je hand op. De buschauffeur neemt je graag mee! Vooral bij drukke haltes is dit handig. Zo stopt de buschauffeur niet voor niets en ben jij op tijd op je bestemming.



# Index

## Syntus Utrecht. Vervoer vanuit het hart

### Welkom!

### Onze garanties voor jou: maatwerk!

#### Voor je reis

*Snel en eenvoudig plannen en reizen*

*Iedereen snel op weg!*

*Waar en wanneer koop je jouw kaartje?*

*Speciale vervoerbewijzen*

*Mobiel betalen*

#### Tijdens je reis

*De halte*

*Op tijd*

*Stap je ook in?*

*Met een geldig kaartje zit je goed!*

*Comfortabele zitplaatsen*

*Steeds op de hoogte*

*Heerlijk comfortabel reizen*

*Actuele overstapinformatie*

*Aansluitgarantie*

*Thuisbreng garantie*

*Gemakkelijk uitstappen*

#### Na je reis

*Samen met jou verbeteren we onze service*

*Heb je een klacht? Of een goed idee?*

*Vergeten? Gevonden?*

*Vergoedingsregeling*

*Vergeten uit te checken?*

*Met oog voor de wereld om ons heen*

#### Contact

#### *Op tijd*

Onze bussen zijn punctueel. In Amersfoort hebben we zelfs bussen van de ene op de andere lijn door gekoppeld, zodat je kunt blijven zitten en niet onnodig over hoeft te stappen. Je vindt alle opstapplaatsen en de haltes van de lijnen in de regio terug op [syntusutrecht.nl](https://syntusutrecht.nl), de Keolis app, op [9292.nl](https://9292.nl), in de vitrines bij onze bushaltes, in lijnfolders en op de lijnennetkaart (kosteloos verkrijgbaar bij de Syntus Utrecht Servicewinkel en via onze klantenservice). Wil je persoonlijk advies, neem dan contact op met de onze klantenservice of bezoek de Syntus Utrecht Servicewinkel. Het telefoonnummer vind je achterop dit Reizigershandvest.

#### *Stap je ook in?*

Als het buiten donker is, zorgt extra verlichting aan de buitenkant van de busdeuren dat je veilig en gemakkelijk kunt in- en uitstappen. Vrijwel alle haltes hebben een verhoogd platform. Daardoor zijn de bussen precies op hoogte om je gelijkvloers en met nauwelijks ruimte tussen de stoep en bus te laten instappen. Dat is gemakkelijk en wel zo veilig. Ook als je minder goed ter been bent, veel bagage meeneemt of in een rolstoel zit, kun je eenvoudig de bus in- en uitgaan. Dat geldt uiteraard ook voor reizigers met een auditieve, visuele of motorische beperking. Wist je trouwens dat je op [syntusutrecht.nl](https://syntusutrecht.nl) en op [haltescan.nl](https://haltescan.nl) een overzicht kunt vinden van de haltes die geschikt zijn voor mensen met een rolstoel, rollator of kinderwagen? En dat je daar ook kunt controleren of je jouw huisdier of bagage mee mag nemen? Wel zo handig!

Voor reizigers in een rolstoel hebben onze bussen een oprijplaat. De buschauffeur klapt de oprijplaat voor je uit. Zo kun je met hulp van een begeleider of de chauffeur in- en uitstappen. In de bus is een speciale rolstoelplek, inclusief veiligheidsriem. Zo rijd je veilig mee. Deze rolstoelplek mag ook voor kinderwagens gebruikt worden indien er geen rolstoelreiziger meerijs. De chauffeur heeft hierin het laatste woord. Ook over het meenemen van huisdieren en grote stuks bagage ligt de eindbeslissing bij de chauffeur.

#### *Met een geldig kaartje zit je goed!*

Met je OV-chipkaart check je in een handomdraai in. Moet je een kaartje kopen, dan kan dat bij de chauffeur met een bankpas of via de Keolis app. Regelmatig hebben we een Medewerker Service & Veiligheid aan boord.

# Index

## Syntus Utrecht. Vervoer vanuit het hart

### Welkom!

### Onze garanties voor jou: maatwerk!

#### Voor je reis

*Snel en eenvoudig plannen en reizen*

*Iedereen snel op weg!*

*Waar en wanneer koop je jouw kaartje?*

*Speciale vervoerbewijzen*

*Mobiel betalen*

#### Tijdens je reis

*De halte*

*Op tijd*

*Stap je ook in?*

*Met een geldig kaartje zit je goed!*

*Comfortabele zitplaatsen*

*Steeds op de hoogte*

*Heerlijk comfortabel reizen*

*Actuele overstapinformatie*

*Aansluitgarantie*

*Thuisbreng garantie*

*Gemakkelijk uitstappen*

#### Na je reis

*Samen met jou verbeteren we onze service*

*Heb je een klacht? Of een goed idee?*

*Vergeten? Gevonden?*

*Vergoedingsregeling*

*Vergeten uit te checken?*

*Met oog voor de wereld om ons heen*

#### Contact

Je herkent ze aan hun uniform en legitimatie. Deze medewerkers controleren je vervoerbewijs. Ook kun je hen onderweg altijd om informatie vragen. Ben je niet in het bezit van een geldig vervoerbewijs, dan zal hij of zij maatregelen nemen. Ook het camerasysteem in elke bus is er voor jouw en onze veiligheid. Comfortabel reizen is immers ook je veilig voelen.

#### *Comfortabele zitplaatsen*

Wij zorgen voor bussen met voldoende zitplaatsen. Ga je met een groep van zes of meer personen op stap? Dan is het handig dit vooraf bij de onze klantenservice te melden. Zo kunnen wij ervoor zorgen dat jullie tijdens je reis allemaal kunnen zitten.

Onze stoelen zitten comfortabel. Ze zijn lekker ruim en schoon. Ze hebben hoofd- en armsteunen en bieden extra beenruimte. In iedere bus is een extra brede stoel, een 'busbank'. Handig voor wie bijvoorbeeld met een kind samen reist. Wil je niet zitten? Staand reizen kan ook veilig. Dankzij de handgrepen en steunpunten.

Aan boord van onze bussen mag je niet roken, eten of drinken. Zo houden we samen de bus schoon. Al onze bussen zijn trouwens voorzien van airconditioning: zo proberen we de temperatuur het hele jaar door aangenaam te houden.

#### *Steeds op de hoogte*

We zorgen altijd voor actuele reisinformatie. Voor én tijdens je reis. Zo hangen er in iedere bus beeldschermen. Hierop lees je naast de actuele reisinformatie ook reisnieuws, aankondigingen en informatie over het vervoer en reisproducten in de regio. Actuele reisinformatie vind je ook via je smartphone op de Keolis app, [syntusutrecht.nl](https://www.syntusutrecht.nl) of [9292.nl](https://www.9292.nl). In onze reisinformatie geven we ook aan waar je een fiets kunt huren. En met gratis WiFi in iedere bus, blijf je ook tijdens je reis gemakkelijk op de hoogte.

# Index

## Syntus Utrecht. Vervoer vanuit het hart

### Welkom!

### Onze garanties voor jou: maatwerk!

#### Voor je reis

*Snel en eenvoudig plannen en reizen*

*Iedereen snel op weg!*

*Waar en wanneer koop je jouw kaartje?*

*Speciale vervoerbewijzen*

*Mobiel betalen*

#### Tijdens je reis

*De halte*

*Op tijd*

*Stap je ook in?*

*Met een geldig kaartje zit je goed!*

*Comfortabele zitplaatsen*

*Steeds op de hoogte*

*Heerlijk comfortabel reizen*

*Actuele overstapinformatie*

*Aansluitgarantie*

*Thuisbreng garantie*

*Gemakkelijk uitstappen*

#### Na je reis

*Samen met jou verbeteren we onze service*

*Heb je een klacht? Of een goed idee?*

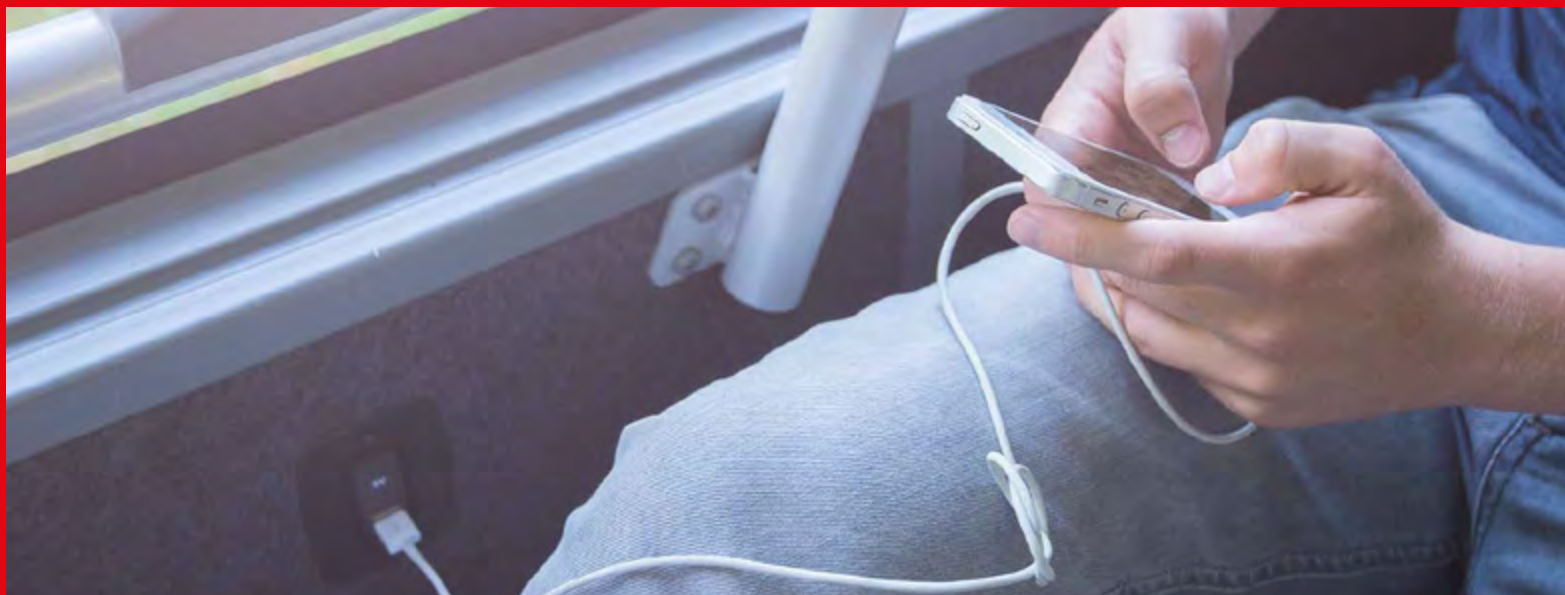
*Vergeten? Gevonden?*

*Vergoedingsregeling*

*Vergeten uit te checken?*

*Met oog voor de wereld om ons heen*

#### Contact



#### *Heerlijk comfortabel reizen*

Onze elektrische bussen zijn extra stil door hun elektrische aandrijving. Ook onze andere bussen zijn voorzien van comfortabele vering en geluiddempende oplossingen in het binnenwerk. Daarmee zorgen we dat reizen met de bus zo rustig en aangenaam mogelijk verloopt. Voor jou als reiziger, maar ook voor mensen die langs de route wonen of werken. Om dezelfde reden vragen we je geen lawaai te maken in de bus en op de haltes. Muziek luisteren met een hoofdtelefoon of oordopjes kan natuurlijk gewoon! Wil je precies nalezen wat er wel en niet mag in onze bussen? Op onze website en in de Keolis app vind je de reisregels van Syntus Utrecht en de Algemene Voorwaarden Stads- en Streekvervoer.

Voor een extra veilig en comfortabel reisgevoel trainen wij onze chauffeurs. Op rijgedrag en klantvriendelijkheid. De bus is ook uitgerust met technische snufjes die helpen om hem voor jou zo comfortabel mogelijk te houden: rustig optrekken en remmen en geleidelijk de bochten door; zo verzorgen we voor jou een prettige reis van A naar B.

#### *Actuele overstapinformatie*

In iedere bus vind je beeldschermen. We hebben extra beeldschermen waarop we je overzichtelijke reisinformatie, nieuws en mededelingen aanbieden. Op de schermen geven we je steeds de laatste informatie

# Index

## Syntus Utrecht. Vervoer vanuit het hart

### Welkom!

### Onze garanties voor jou: maatwerk!

#### Voor je reis

*Snel en eenvoudig plannen en reizen*

*Iedereen snel op weg!*

*Waar en wanneer koop je jouw kaartje?*

*Speciale vervoerbewijzen*

*Mobiel betalen*

#### Tijdens je reis

*De halte*

*Op tijd*

*Stap je ook in?*

*Met een geldig kaartje zit je goed!*

*Comfortabele zitplaatsen*

*Steeds op de hoogte*

*Heerlijk comfortabel reizen*

*Actuele overstapinformatie*

*Aansluitgarantie*

*Thuisbreng garantie*

*Gemakkelijk uitstappen*

#### Na je reis

*Samen met jou verbeteren we onze service*

*Heb je een klacht? Of een goed idee?*

*Vergeten? Gevonden?*

*Vergoedingsregeling*

*Vergeten uit te checken?*

*Met oog voor de wereld om ons heen*

#### Contact

over de route, actuele reistijden, haltes, de verwachte aankomsttijd en aansluitingen. Je ziet er niet alleen de aansluitingen met andere Syntus bussen op terug, maar ook die met andere vervoerders, de trein en fiets(-huur-) mogelijkheden. Bij vertragingen werken we jouw reisadvies supersnel bij. In de bus kun je deze informatie ook makkelijk raadplegen via de Keolis app. Maak gebruik van de gratis WiFi in de bus.

#### *Aansluitgarantie*

Veel reizigers vinden een overstap spannend. Haal ik de aansluitende bus of trein wel? Zeker als jouw bus iets vertraging heeft, maak je je al snel zorgen dat je je geplande overstap niet gaat halen. Bij Syntus Utrecht garanderen wij op vele lijnen en knooppunten een aansluiting. Als dat een aansluiting tussen Syntus bussen is, dan garanderen wij sowieso dat de aansluitende bus tot 3 minuten wacht op jouw bus. Als je twijfelt of je je aansluiting haalt, leg dat dan voor aan de chauffeur. Hij neemt dan contact op met de chauffeur van de aansluitende bus. Ook als dat een chauffeur is van een andere busmaatschappij!

Een volledig overzicht van de aansluitingen die wij garanderen, vind je op [syntusutrecht.nl/aansluitingen](https://syntusutrecht.nl/aansluitingen).

#### *Thuisbreng garantie*

Reis je laat op de avond en wil je de laatste bus nemen naar je bestemming? Dan is het prettig om te weten dat Syntus Utrecht een Thuisbreng garantie hanteert. Stel, je komt met de trein aan op het station en ondanks onze aansluitgarantie is de laatste bus toch al vertrokken. In dat geval regelen we alternatief vervoer, zodat je toch nog thuiskomt.

Als je dit overkomt, bel dan met onze klantenservice. Meld wat er aan de hand is en onze medewerkers zorgen voor de thuisbrengservice. Het kan zijn dat je wordt opgehaald door een taxi of door één van onze medewerkers. Hoe dan ook: we brengen je graag naar je eindbestemming!

#### *Gemakkelijk uitstappen*

Wanneer jouw eindhalte in zicht komt, hoor en zie je dat ruim van tevoren via de automatische halteafroep en op de beeldschermen in de bus.



# Index

## Syntus Utrecht. Vervoer vanuit het hart

### Welkom!

### Onze garanties voor jou: maatwerk!

#### Voor je reis

*Snel en eenvoudig plannen en reizen*

*Iedereen snel op weg!*

*Waar en wanneer koop je jouw kaartje?*

*Speciale vervoerbewijzen*

*Mobiel betalen*

#### Tijdens je reis

*De halte*

*Op tijd*

*Stap je ook in?*

*Met een geldig kaartje zit je goed!*

*Comfortabele zitplaatsen*

*Steeds op de hoogte*

*Heerlijk comfortabel reizen*

*Actuele overstapinformatie*

*Aansluitgarantie*

*Thuisbreng garantie*

*Gemakkelijk uitstappen*

#### Na je reis

*Samen met jou verbeteren we onze service*

*Heb je een klacht? Of een goed idee?*

*Vergeten? Gevonden?*

*Vergoedingsregeling*

*Vergeten uit te checken?*

*Met oog voor de wereld om ons heen*

#### Contact

## Na je reis

*Samen met jou verbeteren we onze service*

We zijn er trots op dat wij je snelle verbindingen, prettige service en comfortabele, schone bussen bieden.

Merk je onderweg iets op dat je met ons wilt delen, dan staan we daar altijd voor open! Positieve zaken horen we graag, minder positieve zaken lossen we met plezier voor je op. Heb je een vraag? Kijk dan ook eens op onze site of vul het webformulier in, bel onze klantenservice of stel je vraag op Facebook of Twitter.

Wil je advies over het juiste abonnement? Stel je vraag dan via de livechat op [webshop.keolis.nl](https://www.keolis.nl/webshop). Liever face-to-face iemand spreken? Stel je vraag dan gewoon aan onze medewerkers en chauffeurs. Op station Amersfoort hebben we een Servicewinkel waar je van harte welkom bent! Heb je ons direct nodig? Dan zijn wij 24/7 bereikbaar via tel. +31 (0)88 - 0331 360 (lokaal tarief).

Al onze gegevens vind je op de achterkant van dit reizigershandvest.



# Index

## Syntus Utrecht. Vervoer vanuit het hart

### Welkom!

### Onze garanties voor jou: maatwerk!

#### Voor je reis

*Snel en eenvoudig plannen en reizen*

*Iedereen snel op weg!*

*Waar en wanneer koop je jouw kaartje?*

*Speciale vervoerbewijzen*

*Mobiel betalen*

#### Tijdens je reis

*De halte*

*Op tijd*

*Stap je ook in?*

*Met een geldig kaartje zit je goed!*

*Comfortabele zitplaatsen*

*Steeds op de hoogte*

*Heerlijk comfortabel reizen*

*Actuele overstapinformatie*

*Aansluitgarantie*

*Thuisbreng garantie*

*Gemakkelijk uitstappen*

#### Na je reis

*Samen met jou verbeteren we onze service*

*Heb je een klacht? Of een goed idee?*

*Vergeten? Gevonden?*

*Vergoedingsregeling*

*Vergeten uit te checken?*

*Met oog voor de wereld om ons heen*

#### Contact

*Heb je een klacht? Of een goed idee?*

Wij doen ongewoon goed ons best om de beloften in dit Reizigershandvest waar te maken. Helaas hebben wij niet alles in de hand. Mocht jouw reis niet naar wens verlopen zijn of heb je een slim idee, maak er dan melding van via het formulier op onze website. Wij gebruiken je melding voor het meten en verbeteren van het openbaar vervoer in de regio. We bevestigen direct de ontvangst van je bericht en beantwoorden binnen vijf werkdagen jouw vraag. Mocht er aanvullend onderzoek nodig zijn waardoor het wat langer duurt dan laten we dat altijd binnen de hierboven genoemde termijn aan je weten.

*Vergeten? Gevonden?*

Het kan gebeuren dat je iets vergeet in een van onze bussen. Wij werken samen met iLost; alle gevonden voorwerpen die bij de chauffeur worden afgegeven, zetten we op de beveiligde site [iLost.nl](https://www.ilost.nl). Daar kun je al na 24 uur na het kwijtraken zien of we jouw verloren voorwerp hebben teruggevonden. Bij de Servicewinkel in Amersfoort kun je het dan weer ophalen.

*Vergoedingsregeling*

Mocht je ondanks onze inspanningen een aansluiting op bus of trein missen of een vertraging oplopen, dan kan het zijn dat je aanspraak maakt op onze vergoedingsregeling. Je kunt je verzoek voor een vergoeding indienen op [syntusutrecht.nl](https://www.syntusutrecht.nl) via de Keolis app, per brief en mail. Je kunt ook contact opnemen met onze klantenservice of bij ons langskomen in de Servicewinkel op station Amersfoort. Onze contactgegevens vind je op de achterzijde van dit reizigershandvest.

*Vergeten uit te checken?*

Geen paniek: via [syntusutrecht.nl](https://www.syntusutrecht.nl) of [uitcheckgemist.nl](https://www.uitcheckgemist.nl) regel je het alsnog razendsnel en zonder bijkomende kosten.

*Met oog voor de wereld om ons heen*

Alles wat we doen heeft gevolgen voor onze leefomgeving. We zijn ons daarvan bewust en streven ernaar om zo min mogelijk 'sporen' na te laten.

# Index

## Syntus Utrecht. Vervoer vanuit het hart

### Welkom!

### Onze garanties voor jou: maatwerk!

#### Voor je reis

*Snel en eenvoudig plannen en reizen*

*Iedereen snel op weg!*

*Waar en wanneer koop je jouw kaartje?*

*Speciale vervoerbewijzen*

*Mobiel betalen*

#### Tijdens je reis

*De halte*

*Op tijd*

*Stap je ook in?*

*Met een geldig kaartje zit je goed!*

*Comfortabele zitplaatsen*

*Steeds op de hoogte*

*Heerlijk comfortabel reizen*

*Actuele overstapinformatie*

*Aansluitgarantie*

*Thuisbreng garantie*

*Gemakkelijk uitstappen*

#### Na je reis

*Samen met jou verbeteren we onze service*

*Heb je een klacht? Of een goed idee?*

*Vergeten? Gevonden?*

*Vergoedingsregeling*

*Vergeten uit te checken?*

*Met oog voor de wereld om ons heen*

#### Contact

Samen gebruikmaken van de bus is uiteraard al milieuvriendelijker dan allemaal afzonderlijk per auto te reizen. Daar hebben we samen met jou de eerste winst dus al behaald. Ook de comfortabele rijstijl van onze chauffeurs maakt een groot verschil in brandstofgebruik en slijtage van materieel.

Uiteraard voldoen we daarnaast aan de strenge uitstootnormen en zetten we steeds vaker elektrisch materieel in. Studies over de uitstoot van bijvoorbeeld fijnstof nemen we mee in de aanschaf van nieuw materieel. Zo blijven we voortdurend meewerken aan een beter leefmilieu. Daarbij denken we ook aan recyclen: onze bussen zijn steeds vaker gemaakt van herbruikbare materialen.

Ook bij het schoonmaken van de bussen denken we graag verder: de bus worden aan de binnenkant schoongemaakt door medewerkers van Amfors (de sociale werkplaats); in het kader van werkgelegenheid en re-integratie. Ze gebruiken daarvoor minder milieubelastende reinigingsmiddelen.

Dankzij deze en andere maatregelen zorgen we samen voor een steeds groenere verplaatsing van A naar B. En dat reist toch net even prettiger.

# Index

## Syntus Utrecht. Vervoer vanuit het hart

### Welkom!

### Onze garanties voor jou: maatwerk!

#### Voor je reis

*Snel en eenvoudig plannen en reizen*

*Iedereen snel op weg!*

*Waar en wanneer koop je jouw kaartje?*

*Speciale vervoerbewijzen*

*Mobiel betalen*

#### Tijdens je reis

*De halte*

*Op tijd*

*Stap je ook in?*

*Met een geldig kaartje zit je goed!*

*Comfortabele zitplaatsen*

*Steeds op de hoogte*

*Heerlijk comfortabel reizen*

*Actuele overstapinformatie*

*Aansluitgarantie*

*Thuisbreng garantie*

*Gemakkelijk uitstappen*

#### Na je reis

*Samen met jou verbeteren we onze service*

*Heb je een klacht? Of een goed idee?*

*Vergeten? Gevonden?*

*Vergoedingsregeling*

*Vergeten uit te checken?*

*Met oog voor de wereld om ons heen*

### Contact

## Contactgegevens

Heb je een idee, opmerking, vraag of klacht?

#### Facebook SyntusUtrecht

Op werkdagen van 7:30 - 21:00 uur

zaterdag van 10:00 - 18:00 uur

#### Twitter @SyntusUtrecht

Op werkdagen van 7:30 - 21:00 uur

zaterdag van 10:00 - 18:00 uur.

#### Tel. +31 (0)88 – 0331 360 (lokaal tarief)

Op werkdagen van 7:30 - 21:00 uur

zaterdag van 10:00 - 18:00 uur.

Heb je ons direct nodig, dan zijn wij 24/7 bereikbaar via dit nummer.

#### Website

Vind zelf je antwoord op onze website [syntusutrecht.nl](http://syntusutrecht.nl) of vul het webformulier in.

#### Livechat

Livechat bij abonnementsadvies op [webshop.keolis.nl](http://webshop.keolis.nl)

Op werkdagen tussen 07:30 - 21:00 uur

zaterdag 10:00 - 18:00 uur.

#### Schriftelijke reactie of aanvraag serviceformulier

Keolis Nederland Klantenservice\*

Antwoordnummer 429

7400 VB Deventer

\* Syntus Utrecht is een service van Keolis Nederland

Voor al deze zaken én het aanschaffen van vervoerbewijzen kun je ook terecht bij:

#### Servicewinkel Amersfoort

Op werkdagen van 8.00 - 20.00 uur

Stationsplein 109 in Amersfoort