

Productvoorwaarden U-OV Kortingsabbonementen

Datum: 11-12-2016

Artikel 1. Omschrijving en geldigheid

- a. Het U-OV Kortingsabbonement is een contract tussen u en Syntus Utrecht. Op basis van dat contract zal Syntus Utrecht er voor zorg dragen dat u met korting vervoerbewijzen kunt aanschaffen voor bepaalde reizen in het openbaar vervoer. Het U-OV Kortingsabbonement geeft u dus geen recht op vervoer maar het recht om vervoerbewijzen met korting aan te schaffen. Afhankelijk van uw abonnement kan die korting oplopen.
- b. Door het inchecken én uitchecken heeft u een vervoerbewijs en dus een reisrecht zodat u niet zwart rijdt.
- c. Alleen de U-OV kortingsabbonementen 'U-OV Altijd Voordeel' en 'U-OV Dal Voordeel' worden ook geaccepteerd in de buslijnen die Syntus Utrecht in opdracht van de Provincie Utrecht rijdt.
- d. Een uitzondering zijn nachtlijnen: een U-OV Kortingsabbonement is niet geldig op de nachtlijnen van Syntus Utrecht.
- e. Met deze abonnementen krijgt de reiziger korting op de kilometerprijs en het instaptarief (en dus op het vervoerbewijs). De korting is afhankelijk van het abonnement en de tijd wanneer deze reizen zijn gemaakt.
- f. Kinderen (4 t/m 11 jaar) en ouderen (65 jaar of ouder) ontvangen hun leeftijdskorting (34%) bovenop de korting van het abonnement op het instaptarief en de kilometerprijs.
- g. De ingangsdatum van het abonnement mag iedere dag van het jaar zijn.
- h. Het U-OV Altijd Voordeel abonnement is per maand of per jaar verkrijgbaar.
- i. Syntus heeft het recht om de prijs van het abonnement ieder abonnementsjaar te verhogen. Het abonnementsjaar is iedere periode van 365 dagen (en 366 dagen tijdens een schrikkeljaar) die steeds begint op gelijknamige maand en dag als de maand en dag waarop uw abonnement voor het eerst geldig was.
- j. Er kan slechts één U-OV Kortingsabbonement op één OV-Chipkaart worden geplaatst.
- k. De U-OV Kortingsabbonementen werken niet in combinatie met het landelijke Altijd Korting abonnement, het OV Voordeel abonnement of een Studentenreisproduct op één OV-chipkaart.

Artikel 2. OV-Chipkaart

- a. De U-OV Kortingsabbonementen zijn uitsluitend te plaatsen op een persoonlijke OV-chipkaart.
- b. U moet zelf en voor eigen rekening zorg dragen voor een persoonlijke OV-chipkaart. Uw OV-chipkaart heeft een bepaalde geldigheidsduur. Deze geldigheidsduur zegt niets over de geldigheidsduur van het U-OV Kortingsabbonement.
- c. Met een U-OV Kortingsabbonement dient u altijd in- en uit te checken met uw OV-chipkaart, omdat u anders geen geldig vervoerbewijs heeft en kans loopt op een boete.
- d. Om in te checken met het U-OV Kortingsabbonement heeft u een positief saldo (tenminste € 0,00) nodig op uw OV-chipkaart.
- e. Bij in- en uitchecken bij andere OV-bedrijven dan waar het U-OV Kortingsabbonement geldig is, geldt de korting van het abonnement niet.

Artikel 3. Abonnementvormen

- a. Op alle bussen van Syntus Utrecht zijn 2 U-OV Kortingsabbonementen geldig. Dit zijn : 'U-OV Altijd Voordeel' en 'U-OV Dal Voordeel'.
- b. Als spitsuren worden gehanteerd: op werkdagen van 06:30 tot 09:00 en van 16:00 tot 18:30.
- c. Als daluren worden gehanteerd: op werkdagen van 09:00 tot 16:00 en van 18:30 tot 06:30. Op maandag ook van 04:00u tot 06:30 uur.
- d. Als weekend wordt gehanteerd: vrijdag van 18:30 uur tot maandag 04:00 uur.
- e. U-OV Altijd voordeel geeft 20% korting in de spits, 40% in de daluren en 40% in het weekend.
- f. U-OV Dal Voordeel geeft geen korting in de spits, 40% korting in de daluren en 40% korting in het weekend.
- g. Samenvattend betekent dit:

Variant U-OV kortingsabonnement	Kortingspercentage			Abonnementvorm
	Spits	Dal	Wecker	
U-OV Altijd voordeel	20%	40%	40%	Maand of doorlopend
U-OV Dal voordeel	0%	40%	40%	Doorlopend

Artikel 4. Vergeten uit te checken of niet mogelijk uit te checken

- a. Als de klant per ongeluk vergeet uit te checken of niet kan uitchecken:
 - Wordt voor reizen met U-OV het volledige instaptarief van de OV-chipkaart gerekend en van het saldo op de kaart afgeschreven. Dat betekent dat er €4,00 voor een reis met een bus of tram van U-OV wordt afgeschreven.
 - Wordt voor reizen met een andere vervoerder dan Syntus Utrecht het volledige instaptarief van de OV-chipkaart gerekend en van het saldo op de kaart afgeschreven.
- b. In de bus is uitchecken nadat de klant is uitgestapt niet meer mogelijk.
- c. Is de klant vergeten uit te checken en kan dat niet meer hersteld worden, dan kan de klant contact opnemen met de vervoerder waar vergeten is uit te checken. De restitutieregelingen bij vergeten check-out van de betreffende vervoerder zijn geldig.
- d. Na 12 maal niet-uitchecken binnen 2 weken wordt de OV-chipkaart geblokkeerd.

Artikel 5. Reisgegevens

- a. Reisgegevens worden door Syntus Utrecht vastgelegd en onder meer gebruikt om het rechtmatige gebruik van de producten te controleren voor, tijdens en na afloop van de reis. Het privacy beleid van Syntus is vastgelegd in de OVCK Privacyverklaring van Syntus Utrecht, en kunt u vinden op www.keolis.nl/privacyverklaring.

Artikel 6. Verlies, diefstal of defecte kaart

- a. Reizigers, die hun persoonlijke OV-chipkaart kwijt zijn door verlies of diefstal, dienen zelf een vervangende OV-chipkaart aan te vragen bij TLS. Dit kan via www.ov-chipkaart.nl op 0900-0980 of per formulier.
- b. Reizigers die een defecte OV-chipkaart hebben, dienen zelf een vervangende OV-chipkaart aan te vragen bij TLS. Dit kan via www.ov-chipkaart.nl, telefonisch 0900-0980 of per formulier.
- c. Gedurende de aanvraagperiode kunnen abonneenthouders hun reisproduct/abonnement niet gebruiken.
- d. Reizigers dienen voor deze periode zelf voor een alternatief te zorgen. De kosten hiervan kunnen niet geclaimd worden bij het vervoerbedrijf of TLS.

Artikel 7. Voortijdig beëindigen van een U-OV Kortingsabonnement

- a. Het is mogelijk om een jaar abonnement 'U-OV Altijd Voordeel' voortijdig te beëindigen.
- b. Het is niet mogelijk om een 'U-OV Altijd voordeel maand' abonnement of 'U-OV Dal voordeel jaar' abonnement voortijdig te beëindigen.
- c. In het geval van voortijdige beëindiging van het 'U-OV Altijd korting jaar' abonnement moet het abonnement van de persoonlijke OV-Chipkaart verwijderd worden. Reizigers kunnen dit uitsluitend laten doen via de klantenservice van Keolis Nederland (artikel 10). De Keolis Nederland Klantenservice plaatst een 'restitutie opdracht' die de klant dient op te halen via een van de ophaalpunten in Nederland (artikel 10). De datum, met tijdstip, waarop de restitutie opdracht via een ophaalpunt is opgehaald, geldt als tijdstempel op basis waarvan het restitutie bedrag wordt berekend (artikel 9b).
- d. Het is mogelijk een maand- of jaar abonnement vóór ingangsdatum te beëindigen. U ontvangt het volledige aankoopbedrag minus administratiekosten (€ 5,00) terug. Ook hiervoor geldt (als bij artikel 7c) dat het moment van het afhalen van de restitutie opdracht geldt als datum en tijdstip op basis waarvan het restitutie bedrag berekend wordt.
- e. Voortijdig beëindigen van U-OV producten kan alleen bij Syntus Utrecht indien deze U-OV producten ook bij Syntus Utrecht gekocht zijn.

Artikel 8. Wijzigingen

- a. Abonnementen met een verkeerde ingangsdatum kunnen ná de ingangsdatum niet meer worden omgewisseld.
- b. Bij 'Altijd Voordeel' en 'Dal Voordeel' is tussentijdse beëindiging niet mogelijk.

Artikel 9. Restitutie bij beëindiging van U-OV Altijd korting jaar

- a. Het restitutiebedrag, bij voortijdige beëindiging van een 'U-OV Altijd Voordeel Jaar' abonnement, wordt berekend vanaf het moment dat het abonnement van de OV-chipkaart is gehaald (de restitutie via een ophaalpunt is afgehaald, zie artikel 7c). Het restitutiebedrag wordt onder aftrek van de administratiekosten (€ 5,00) overgemaakt op de bankrekening van de reiziger.
 - a. Klik [hier voor het online restitutieformulier](#)
 - b. Mocht u geen restitutie kunnen aanvragen via het online restitutieformulier op onze website, dan kunt u telefonisch contact opnemen met de Keolis Nederland Klantenservice op 088 – 033 1360.
- b. Restitutieregeling 'Altijd Voordeel Jaar' abonnementen:

Soort abonnement	Dag van inlevering (datum POST stempel)	Restitutie
jaarabonnement	1e en 2e dag van geldigheid (=ingangsdatum)	100% - € 5,00
jaarabonnement	3e t/m 32e dag van geldigheid	92% - € 5,00
jaarabonnement	33e t/m 62e dag van geldigheid	84% - € 5,00
jaarabonnement	63e t/m 92e dag van geldigheid	76% - € 5,00
jaarabonnement	93e t/m 122e dag van geldigheid	68% - € 5,00
jaarabonnement	123e t/m 152e dag van geldigheid	60% - € 5,00
jaarabonnement	153e t/m 182e dag van geldigheid	52% - € 5,00
jaarabonnement	183e t/m 212e dag van geldigheid	44% - € 5,00
jaarabonnement	213e t/m 242e dag van geldigheid	36% - € 5,00
jaarabonnement	243e t/m 272e dag van geldigheid	28% - € 5,00
jaarabonnement	273e t/m 302e dag van geldigheid	20% - € 5,00
jaarabonnement	303e t/m 332e dag van geldigheid	12% - € 5,00
jaarabonnement	333e t/m 366e dag van geldigheid	

Artikel 10. Klantenservice Keolis Nederland

Voor vragen over de U-OV producten die geldig zijn bij Syntus Utrecht kunt u contact op nemen met de Keolis Nederland Klantenservice.

Onze Klantenservice is 24 uur per dag 7 dagen per week bereikbaar.

Telefoon: +31 (0)88 0331360 (lokaal tarief)

Email: klantenserviceutrecht@keolis.nl