

## Productvoorwaarden Sterabonnements Noord-Nederland

Datum: 1 januari 2016

### Artikel 1. Geldigheid

- a. Sterabonnements Noord-Nederland zijn geldig in alle bussen van Qbuzz en Arriva in Fryslân, Drenthe en Groningen.
- b. De prijs is afhankelijk van de reis die wordt afgelegd. Kinderen (4 t/m 11 jaar), jeugdigen (12 t/m 18 jaar) en ouderen (65 jaar of ouder) hebben recht op korting.
- c. De ingangsdatum van het abonnement mag iedere dag van het jaar zijn.
- d. Het sterabonnement Noord-Nederland is verkrijgbaar als maand of jaarabonnement, na deze maand of na dit jaar loopt het abonnement automatisch af.
- e. Geldigheidsgebieden van Sterabonnements met een bepaalde sterwaarde:
  - i. 1 ster: 1 zone (alleen geldig in de centrumzone)
  - ii. 2 ster: centrumzone + 1 volgende aangrenzende zone, in alle richtingen,
  - iii. 3 ster: centrumzone + 2 volgende aangrenzende zones, in alle richtingen,
  - iv. 4 ster: centrumzone + 3 volgende aangrenzende zones, in alle richtingen,
  - v. 5 ster: centrumzone + 4 volgende aangrenzende zones, in alle richtingen,
  - vi. 6 ster: centrumzone + 5 volgende aangrenzende zones, in alle richtingen.

### Artikel 2. OV Chipkaart

- a. Het sterabonnement Noord-Nederland is 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 uw Sterabonnement.
- c. Met een sterabonnement Noord-Nederland 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. Bij in- en uitchecken binnen het geldige zonegebied van het abonnement wordt geen saldo van de kaart afgeschreven. Om in te checken met het sterabonnement Noord-Nederland heeft u een positief saldo (tenminste € 0,00) nodig op uw kaart.
- e. Bij in- en uitchecken buiten het geldige zonegebied van het abonnement wordt automatisch saldo afgeschreven of een ander reisproduct gebruikt.

### Artikel 3. Reisgegevens

- a. Reisgegevens worden door de vervoerder(s) bij wie u dit Sterabonnement gebruikt (Qbuzz en Arriva), 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 Qbuzz is vastgelegd in de OVC Privacyverklaring van Qbuzz, en kunt u vinden op [www.qbuzz.nl/gd](http://www.qbuzz.nl/gd)

### 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, dan:
  - wordt voor reizen met Qbuzz het volledige instaptarief van de OV-chipkaart gerekend en van het saldo op de kaart afgeschreven. Als de abonneerhouder is ingecheckt binnen de afgekochte zone, dan betekent dat er €0 voor een reis met een bus wordt afgeschreven. Als de klant is ingecheckt buiten de afgekochte zone, dat betekent dat er €4 voor een reis met een bus wordt afgeschreven.
  - wordt voor reizen met een andere vervoerder dan Qbuzz 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. Uitchecken bij een andere bus is niet mogelijk.
- c. Is de klant vergeten uit te checken bij het uitstappen van de bus of komt men er pas later achter dat de klant vergeten is uit te checken, dan kan de klant contact opnemen met de vervoerder waar vergeten is uit te checken of via [www.uitcheckgemist.nl](http://www.uitcheckgemist.nl)
- d. De restitutieregelingen bij vergeten check-out van de betreffende vervoerder zijn geldig.
- e. Na 12 maal niet-uitchecken binnen 2 weken wordt de OV-chipkaart geblokkeerd.

#### **Artikel 5. Verlies, diefstal of defecte kaart**

- a. Klanten, 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](http://www.ov-chipkaart.nl), telefonisch 0900-0980 of per formulier.
- b. Klanten die een defecte OV-chipkaart hebben, dienen zelf een vervangende OV-chipkaart aan te vragen bij TLS. Dit kan via [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl), telefonisch 0900-0980 of per formulier. De levertijd van een vervangende kaart is maximaal 4 dagen.
- c. Gedurende de aanvraagperiode kunnen abonneementhouders hun reisproduct/abonneement niet gebruiken.
- d. Gedurende de aanvraagperiode dienen klanten zelf voor een alternatief te zorgen. De kosten hiervan kunnen niet geclaimd worden bij Qbuzz of TLS.

#### **Artikel 6. Voortijdig beëindigen van een sterabonneement**

- a. Het is mogelijk om een jaar- of maandabonneement voortijdig te beëindigen.
- b. In het geval van voortijdige beëindiging van het sterabonneement Noord-Nederland moet het abonneement van de persoonlijke OV Chipkaart verwijderd worden. Abonneementhouders kunnen dit uitsluitend laten doen in het servicepunt op het Hoofdstation in Groningen. Het abonneement wordt dan direct gedeactiveerd.
- c. Het is mogelijk een maand- en jaarabonneement vóór ingangsdatum te beëindigen. U ontvangt het volledige aankoopbedrag terug, minus administratiekosten (€ 5,00).
- d. Qbuzz heeft het recht om bij het niet tijdig voldoen van de maandelijkse termijnen van een jaarabonneement het gebruik van het sterabonneement Noord-Nederland te blokkeren en de gemaakte kosten te verhalen conform de Wet Incasso Kosten.

#### **Artikel 7. Wijzigingen in centrumzone, ingangsdatum of sterwaarde**

- a. De centrumzone kan vóór ingangsdatum of tijdens de looptijd van het abonneement kosteloos worden gewijzigd. De begin- en einddatum van het abonneement blijven ongewijzigd. Het wijzigen van een centrumzone kan uitsluitend bij het servicepunt in Groningen.
- b. Abonneementen met een verkeerde ingangsdatum kunnen ná de ingangsdatum niet meer worden omgewisseld. Het abonneement kan worden beëindigd en er kan eventueel restitutie worden aangevraagd bij het Servicepunt in Groningen op het Hoofdstation.
- c. Als het abonneement via de webshop is besteld maar nog niet is afgehaald kan de klantenservice het abonneement annuleren en restitutie verlenen.
- d. De sterwaarde van het sterabonneement Noord-Nederland kan tijdens de looptijd niet worden verhoogd of verlaagd.
- e. Het is wel mogelijk de sterwaarde van een maandabonneement te verhogen of te verlagen door het beëindigen van het huidige maandabonneement en direct een nieuw maandabonneement aan te schaffen. U kunt dit regelen bij het Servicepunt in Groningen op het Hoofdstation. Het oorspronkelijke abonneement wordt van de OV-chipkaart gehaald en een nieuw abonneement met een hogere of lagere sterwaarde en een nieuwe ingangsdatum wordt geladen. Restitutie kan eventueel verrekend worden bij de directe aanschaf van een nieuw maandabonneement. Wanneer de restitutiewaarde hoger is dan de nieuwe

verkoopwaarde is directe verrekening niet mogelijk. De afhandeling van restitutie van een jaarabonnement wordt in alle gevallen door de backoffice verwerkt en directe verrekening is niet mogelijk.

### Artikel 8. Restitutie

- a. Restitutie wordt berekend vanaf het moment, dat het abonnement van de OV-chipkaart is gehaald op het Servicepunt te Groningen. Het restitutiebedrag wordt onder aftrek van de administratiekosten (€ 5,00) overgemaakt op de bankrekening van de klant.

- b. Restitutieregeling maandabonnements:

Soort abonnement	Dag van inlevering (datum POSTstempel)	Restitutie
maandabonnement	1e en 2 <sup>e</sup> dag van geldigheid (=ingangsdatum)	100% - € 5,00
maandabonnement	3e en 4e dag van geldigheid	80% - € 5,00
maandabonnement	5e en 6e dag van geldigheid	60% - € 5,00
maandabonnement	7e en 8e dag van geldigheid	40% - € 5,00
maandabonnement	9e dag van geldigheid	20% - € 5,00
maandabonnement	10e t/m 31 <sup>e</sup> dag van geldigheid	0%

- c. Restitutieregeling jaarabonnements:

Soort abonnement	Dag van inlevering (datum POSTstempel)	Restitutie
jaarabonnement	1e en 2 <sup>e</sup> dag van geldigheid (=ingangsdatum)	100% - € 5,00
jaarabonnement	3e t/m 32 <sup>e</sup> dag van geldigheid	90% - € 5,00
jaarabonnement	33e t/m 62e dag van geldigheid	80% - € 5,00
jaarabonnement	63e t/m 92e dag van geldigheid	70% - € 5,00
jaarabonnement	93 <sup>e</sup> t/m 122e dag van geldigheid	60% - € 5,00
jaarabonnement	123 <sup>e</sup> t/m 152 <sup>e</sup> dag van geldigheid	50% - € 5,00
jaarabonnement	153 <sup>e</sup> t/m 182 <sup>e</sup> dag van geldigheid	40% - € 5,00
jaarabonnement	183 <sup>e</sup> t/m 212 <sup>e</sup> dag van geldigheid	30% - € 5,00
jaarabonnement	213 <sup>e</sup> t/m 242 <sup>e</sup> dag van geldigheid	20% - € 5,00
jaarabonnement	243 <sup>e</sup> t/m 272 <sup>e</sup> dag van geldigheid	10% - € 5,00
jaarabonnement	273 <sup>e</sup> t/m 366 <sup>e</sup> dag van geldigheid	0