

## Productvoorwaarden Regio Maand- en Jaarabonnement bij Arriva vanaf 1 januari 2020

Een maand of jaar voor een vast bedrag onbeperkt reizen op de bus-, tram- en metrolijnen van Arriva, Connexion, EBS, HTM, HTMbuzz, Qbuzz en RET én op de R-net treinverbinding Gouda - Alphen in de provincie Zuid-Holland.

### Voor wie?

Als je in een bepaalde periode heel vaak (dagelijks) reist voor bijvoorbeeld werk of school.

### Kenmerken

- De Regio Abonnementen zijn verkrijgbaar in vol- en reductietarief. Reductiegerechtigden zijn kinderen (4 t/m 11 jaar), jeugdigen (12 t/m 18 jaar) en ouderen (65+).
- De Regio Abonnementen kunnen uitsluitend op een persoonlijke OV-chipkaart worden geladen.
- Het Regio **Maand**abonnement kun je kopen in de webshop van Arriva of bij een van onze Arriva OV Servicepunten. Je kunt daarvoor ook terecht in de webshop en bij fysieke servicepunten van andere vervoerders. Sommige vervoerders berekenen een (loket)toeslag (bij Arriva betaal je die niet). Een abonnement dat je in een webwinkel hebt gekocht, kun je op je persoonlijke OV-chipkaart laden bij een Oplaad- & ophaalautomaat bij jou in de buurt of in de bussen van Arriva en Connexion.
- Het Regio **Jaar**abonnement kun je kopen in de webshop van Arriva of bij een onze Arriva OV servicepunten. Let op: Bij een Arriva OV Servicepunt betaal je het volledige bedrag ineens. Wil je betalen via automatische incasso, bestel je abonnement dan in de webshop.
- Met het Regio Abonnement dien je altijd in en uit te checken, omdat je anders geen geldig vervoerbewijs hebt (en dus een boete riskeert).
- Bij in- en uitchecken binnen het geldigheidsgebied van het abonnement wordt geen saldo van de kaart afgeschreven. Voorafgaand aan de reis moet er wel een positief saldo (tenminste 0 euro) op de kaart staan.
- Bij in- en uitchecken buiten het geldigheidsgebied van het abonnement wordt automatisch saldo of een ander reisproduct gebruikt voor de gereisde afstand buiten het geldige zonegebied. Reis je op saldo, dan betaal je voor de gereisde afstand buiten het geldige zonegebied een bedrag per kilometer plus het basistarief.

### Geldigheid

In het geldigheidsgebied van het abonnement te gebruiken op de lijnen van Arriva, Connexion, EBS, HTM, HTMbuzz, Qbuzz en RET in de provincie Zuid-Holland en op de buslijn 295 (Utrecht – Rotterdam) die door Arriva én Syntus gereden worden én op de R-net treinverbinding Gouda – Alphen a/d Rijn.

Het geldigheidsgebied kun je zelf kiezen en hangt af van de centrumzone en de sterwaarde van het abonnement. Je hele reisroute moet binnen het geldigheidsgebied vallen.

De ingangsdatum van het abonnement mag iedere dag van het jaar zijn. Het Regio Abonnement is niet geldig in de RET BOB-bus, het HTMbuzz Nachtnet, de Nachtbus 800 en de OV-taxi van Arriva, de Waterbus Zuid-Holland en op de RET Fast Ferry.

Hieronder de geldigheidsgebieden van het Regio Abonnement met een bepaalde sterwaarde:

1 ster: 1 zone (alleen geldig in de centrumzone)

2 ster: de centrumzone + 1 volgende aangrenzende zone, in alle richtingen daaromheen

3 ster: de centrumzone + 2 volgende aangrenzende zones, in alle richtingen daaromheen

4 ster: de centrumzone + 3 volgende aangrenzende zones, in alle richtingen daaromheen

5 ster: de centrumzone + 4 volgende aangrenzende zones, in alle richtingen daaromheen

6 ster: de centrumzone + 5 volgende aangrenzende zones, in alle richtingen daaromheen

## Waar te koop?

Verkooppunten	Regio Maandabonnement	Regio Jaarabonnement
<b>Internet</b> via een webshop bestellen en betalen, daarna ophalen bij een Oplaad- & ophaalautomaat bij jou in de buurt (zie <a href="http://ov-chipkaart.nl">ov-chipkaart.nl</a> ) of in de bussen van Arriva en Connexion	webshops van Arriva, EBS, Connexion, HTM, Qbuzz en RET	webshops van Arriva, EBS, Connexion, HTM, Qbuzz en RET
<b>Oplaadautomaten</b> in winkels en supermarkten, zoals Primera en Tabac & Gifts	ja	nee
<b>Verkoop- &amp; oplaadautomaten</b> en <b>Oplaadautomaten</b> in RET metrostations	ja	nee
<b>Servicepunt</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Arriva OV Servicepunt Gouda Stationsplein 1a, 2801 AK Gouda</li><li>• Arriva OV Servicepunt Leiden/Visitor Centre Stationsweg 26, 2312 AV Leiden</li><li>• Arriva OV Servicepunt Alphen aan den Rijn Stationsplein 8a, 2405 BK Alphen aan den Rijn</li></ul> <p><u>Andere vervoerders</u> Zie voor actuele informatie over de servicepunten van andere vervoerders op de website van de betreffende vervoerder.</p>		

## Welke OV-chipkaart?

Het Regio Abonnement wordt uitsluitend verstrekt op een persoonlijke OV-chipkaart, waarop de foto en de geboortedatum van de gebruiker staan. Het Regio Abonnement kan niet verstrekt worden op een anonieme OV-chipkaart of Bedrijvenkaart. Je wordt geadviseerd om een 'Mijn OV-chipkaart'-account aan te maken voor je persoonlijke OV-chipkaart ([ov-chipkaart.nl](http://ov-chipkaart.nl)). Als je ook buiten je abonnementsgebied reist, is het handig om automatisch opladen aan te vragen. Je hebt daarmee altijd voldoende saldo om te kunnen reizen en je hoeft dan niet langs een oplaadautomaat.

## Tarief van de Regio Abonnementen met een ingangsdatum vanaf 1 januari 2020:

Zie voor actuele tarieven [arriva.nl/regioabonnement](http://arriva.nl/regioabonnement).

**Let op:** Met een Regio Jaarabonnement reis je 12 maanden voor de prijs van 10 maanden. Je kunt een Regio Jaarabonnement in termijnen betalen. Je betaalt dan de 1<sup>e</sup> termijn direct bij aanschaf van het abonnement; de andere 9 termijnen betaal je via automatische incasso.

### Betaling in termijnen via automatische incasso

Als je je Regio Jaarabonnement in termijnen wilt betalen, dien je dat tijdens je bestelling in de webshop expliciet aan te geven. Hiermee geef je aan het vervoerbedrijf de machtiging voor automatische afschrijving van je Nederlandse bankrekening.

Bij Regio Jaarabonnementen met een ingangsdatum tussen de 1<sup>e</sup> t/m 15<sup>e</sup> van een maand, vindt de afschrijving plaats omstreeks de 8<sup>e</sup> van de maand. Bij Regio Jaarabonnementen die ingaan op de 16<sup>e</sup> t/m 31<sup>e</sup> van een maand, vindt de afschrijving plaats omstreeks de 28<sup>e</sup> van de maand. Het abonnementsgeld is bij vooruitbetaling verschuldigd.

Bij niet-tijdige betaling (als de automatische incasso mislukt en als de betaling is uitgebleven na een herinnering/aanmaning) zal je abonnement geblokkeerd worden op je OV-chipkaart zonder enige verplichting tot restitutie of schadevergoeding (deblokkade is daarna niet meer mogelijk). De vordering kan zonder nadere kennisgeving aan een incassobureau worden gegeven.

Als er stelselmatig te laat wordt betaald (als de automatische incasso's mislukken) of als de rekening waarvan de automatische incasso's worden afgeschreven structureel is geblokkeerd voor automatische incasso, behoudt het vervoerbedrijf dat het abonnement heeft verkocht zich het recht voor om eenzijdig het jaarabonnement met onmiddellijke ingang en zonder tussenkomst van de rechter te ontbinden.

Zolang sprake is van een betalingsachterstand worden geen nieuwe jaarabonnementen tegen gespreide betalingscondities aan de abonnement- of rekeninghouder geleverd.

Naast de abonnementsgelden komen de met de invordering verband houdende kosten, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, voor je rekening.

### **Wijzigingen in je persoonlijke gegevens**

Je dient zo spoedig mogelijk wijzigingen met betrekking tot je persoonlijke gegevens door te geven aan het vervoerbedrijf waar je het Regio Abonnement hebt gekocht via hun website of telefonische Klantenservice. Voor je persoonlijke OV-chipkaart dien je eveneens Klantenservice OV-chipkaart van de gewijzigde gegevens in kennis te stellen ([ov-chipkaart.nl](http://ov-chipkaart.nl)).

## Hoe zet stop ik mijn Regio Abonnement

### *Regio Maandabonnement*

Een Regio Maandabonnement kun je kosteloos stopzetten tot en met de tweede dag na de ingangsdatum zolang je het abonnement niet gebruikt hebt. Je krijgt dan het hele betaalde bedrag terug. Na die tweede dag krijg je geen geld meer terug. Je kunt het abonnement gebruiken om te reizen, of indien gewenst direct beëindigen. Dat laatste kan alleen bij de vervoerder waarbij je je abonnement hebt afgesloten. Is dit bij Arriva dan vul je het contactformulier in op [arriva.nl](http://arriva.nl). Selecteer vervolgens bij Onderwerp de categorie 'Vraag'. Je kan ook telefonisch contact opnemen met onze Klantenservice.

### *Regio Jaarabonnement*

Stel dat de ingangsdatum van je Regio jaarabonnement op 1 januari is en dat je het abonnement per 1 juli wil stopzetten. Daarvoor neem je uiterlijk in juni contact op met de vervoerder waarbij je het abonnement hebt afgesloten. Is je abonnement vooraf volledig betaald, dan ontvang je elke nog niet gebruikte hele maand van de eerste 10 maanden retour. Het jaar voordeel van 2 gratis reismaanden vervalt. In dit voorbeeld ontvang je dus de maanden juli t/m oktober terug. De gratis reismaanden november en december vervallen. Betaal je je abonnement in termijnen dan stopt de automatische incasso.

### *Stopzetting ophalen*

Je abonnement wordt stopgezet op het moment dat het abonnement van je kaart is verwijderd. Dit doe je nadat je de creditfactuur ontvangen hebt en dit kan o.a. op de afhaalapparaten in onze bussen, op verkoopmachines op stations en op de afhaalapparaten in diverse winkels (zie [ov-chipkaart.nl](http://ov-chipkaart.nl)). Het bedrag op de credit factuur ontvang je nadat het abonnement van de kaart is gehaald.

## Wat te doen bij een verloren, gestolen of defecte OV-chipkaart?

### *Verlies en diefstal*

Indien je je persoonlijke OV-chipkaart kwijt bent door verlies of diefstal, dien je een vervangende OV-chipkaart aan te vragen. Je kan dit doen door je oude kaart bij Klantenservice OV-chipkaart te laten blokkeren om verder misbruik en schade te voorkomen en tegelijkertijd een vervangende OV-chipkaart aan te vragen. Je kan dit regelen via [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) (Mijn OV-chipkaartaccount) of per telefoon (0900 0980; 50 cent per gesprek). De kosten voor deze vervangende kaart zijn 11,- euro en worden aan je doorberekend. De levertijd van de vervangende OV-chipkaart is gemiddeld 3 werkdagen vanaf het moment, dat de blokkering is gedaan. Op de vervangende kaart worden de reisproducten geladen, die ook op de kwijt geraakte kaart stonden. Het saldo wordt teruggestort op je bankrekening. Gedurende gemiddeld 3 werkdagen kan je het Regio Abonnement op je persoonlijke OV-chipkaart niet gebruiken.

Let op: Als je een Regio Jaarabonnement hebt gekocht bij Arriva, kan je voor deze periode je reiskosten (UITSLUITEND saldo reizen) terugvragen via [arriva.nl](http://arriva.nl). Reizen op een andere manier wordt door ons niet vergoed.

### Defecte OV-chipkaart

Indien je persoonlijke OV-chipkaart het niet meer doet, controleer dan eerst of je een saldo van minimaal 0 euro op je kaart hebt staan en niet te veel (12) vergeten in- of uitchecks. Als je kaart het dan nog niet doet en dus defect is, dien je een vervangende OV-chipkaart aan te vragen bij Klantenservice OV-chipkaart. Je kan dit regelen via [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) (Mijn OV-chipkaartaccount), per telefoon (0900 0980; 50 cent per gesprek.) of door een formulier op te halen bij een servicepunt van het vervoerbedrijf. De kosten voor deze vervangende kaart zijn 11,- euro en worden aan je doorberekend. De levertijd van een vervangende kaart is gemiddeld 3 werkdagen vanaf het moment, dat je online of per telefoon contact hebt gehad met Klantenservice OV-chipkaart. Op de vervangende kaart worden de reisproducten geladen, die ook op de defect geraakte kaart stonden. Het saldo wordt teruggestort op je bankrekening. Gedurende gemiddeld 3 werkdagen kan je het Regio Abonnement op je persoonlijke OV-chipkaart niet gebruiken. Indien je het niet eens bent met de kosten voor een vervangende kaart en je defecte kaart is niet ouder dan 2 jaar, dan kan je een verzoek indienen voor teruggave. De kaart wordt dan gecontroleerd op productiefouten of bijvoorbeeld een kapotte chip.

Let op: Als je een Regio Jaarabonnement hebt gekocht bij Arriva, kan je voor deze periode je reiskosten (UITSLUITEND saldo reizen) terugvragen via [arriva.nl](http://arriva.nl). Reizen op een andere manier wordt door ons niet vergoed.

### Privacy

Bij het aanvragen van de OV-chipkaart, een reisproduct van een vervoerbedrijf en tijdens het reizen worden persoonsgegevens van je verkregen. Deze gegevens zijn onder meer nodig om de met jou gesloten overeenkomst uit te voeren. De persoonlijke OV-chipkaart wordt aangeschaft bij de kaartuitgever Translink. Translink is verantwoordelijk voor de verwerking van je persoonsgegevens in verband met je kaart, waaronder ook beëindiging, blokkering bij verlies en diefstal. Het Regio Abonnement wordt bij het vervoerbedrijf zelf aangeschaft. Het vervoerbedrijf is verantwoordelijk voor de verwerking van je persoonsgegevens in verband met je abonnement en je reisgegevens. Op de verwerking van je persoonsgegevens door het vervoerbedrijf is het privacybeleid van het vervoerbedrijf van toepassing, welke is in te zien op de website of op te vragen bij de Klantenservice.

### Vervoervoorwaarden

Op het vervoer zijn de Algemene Voorwaarden Openbaar stads- en streekvervoer van toepassing voor zover deze niet afwijken van de hierboven genoemde regels m.b.t. de Regio Abonnementen. Deze vervoersvoorwaarden kan je inzien op de website van je vervoerbedrijf of opvragen bij de telefonische Klantenservice van je vervoerbedrijf.

### Contactgegevens vervoerbedrijven

Vervoerbedrijf	Website	Klantenservice
RET	<a href="http://www.ret.nl">www.ret.nl</a>	0900 5006010
Connexion	<a href="http://www.connexion.nl">www.connexion.nl</a>	0900 2666399
HTM HTMbuzz	<a href="http://www.htm.nl">www.htm.nl</a>	0900 4864636
Arriva	<a href="http://www.arriva.nl">www.arriva.nl</a>	0800 0232545
EBS	<a href="http://www.ebs-ov.nl">www.ebs-ov.nl</a>	0900 5006070

**Bijlage 1: Overzicht van zones, waar het Regio Abonnement geldig is.**



