

Abonnementsvoorwaarden

Altijd Voordeel Oost

Artikel 1: Toepasselijkheid

Deze algemene productvoorwaarden Altijd Voordeel Oost zijn van toepassing op het abonnement Altijd Voordeel Oost zoals door Arriva aangeboden aan consumenten en de reizen die u als abonnemethouder met dit abonnement bij Arriva maakt.

Daarnaast gelden ook de Algemene Voorwaarden openbaar stads- en streekvervoer en de Algemene Voorwaarden (voor het gebruik van de) OV-chipkaart van Trans Link Systems.

Artikel 2: Begrippenlijst

In deze algemene productvoorwaarden Altijd Voordeel Oost hebben de onderstaande begrippen, geschreven met een hoofdletter, de volgende betekenis:

Abonnement: Een recht om, binnen het geldigheidsgebied, gedurende de dalperiode met 40% korting te reizen en in de spitsperiode met 20% korting te reizen.

Arriva: Arriva Openbaar Vervoer B.V. en aan haar gelieerde (dochter-)ondernemingen.

Arriva Verkoopkanalen:

- Webwinkel van Arriva onderdeel van de website arriva.nl.
- Servicebalies van Arriva.
- Arriva klantenservice.

Dalperiode: De periode van maandag t/m vrijdag tussen 0.00 uur en 6.30 uur en tussen 9.00 uur en 24.00 uur en op zaterdagen, zondagen en feestdagen de periode tussen 0.00 uur en 24.00 uur.

Feestdagen: Nieuwjaarsdag, 2e Paasdag, Hemelvaartsdag, Tweede Pinksterdag, Eerste en Tweede Kerstdag.

Geldigheidsgebied: De lijnen waarop het abonnement geldig is.

Instartarief: Als u reist op saldo, betaalt u naast een tarief per kilometer ook een vast bedrag per reis. Dit vaste bedrag noemen we het instaptarief.

Reis: Een aaneenschakeling van ritten met de OV-chipkaart, waarbij de overstaptijd (tussen check-uit en check-in) niet meer dan 35 minuten bedraagt.

Reisproduct: Dit is het digitale reisrecht dat u op uw -OVchipkaart zet. Tijdens uw reis met het openbaar vervoer maakt u steeds gebruik van één van de reisproducten op uw OV-chipkaart.

Reizen op Saldo: Het principe, waarbij door met de OV-chipkaart in te checken en uit te checken wordt vastgesteld welk traject u heeft afgelegd en welke vergoeding u daarvoor bent verschuldigd.

Rit: De met een check-in en check-uit gedefinieerde verplaatsing met één vervoermiddel tussen instaphalte en uitstaphalte.

Ritprijs: De prijs die in rekening wordt gebracht voor een rit op het moment dat uw abonnement niet geldig is. Deze bestaat uit een basistarief (vast bedrag) en een kilometertarief.

Saldo: Financieel tegoed op uw OV-chipkaart.

Spitsperiode: De periode van maandag t/m vrijdag (niet zijnde een feestdag) tussen 6.30 uur en 9.00 uur

Stopzetten: De handeling waarmee u het abonnement bij een oplaadapparaat stopzet (van uw OV-chipkaart verwijderd). Hiervoor dient u eerst contact op te nemen met de Arriva klantenservice.

Weekend: De periode van vrijdag 18.30 uur tot maandag 06.30 uur

Artikel 3: Drager van het abonnement

- 3.1 U kunt pas gebruik maken van uw abonnement nadat u het reisproduct op uw OV-chipkaart heeft geladen.
- 3.2 Het reisrecht kan alleen geladen worden op een geldige persoonlijke OV-chipkaart.
- 3.3 U dient zelf en voor eigen rekening zorg te dragen voor een persoonlijke OV-chipkaart.
- 3.4 Uw OV-chipkaart heeft een bepaalde geldigheidsduur. Deze geldigheidsduur zegt niets over de geldigheidsduur van uw abonnement.
- 3.5 Als uw OV-chipkaart defect, verloren of gestolen is, dan moet u uw OV-chipkaart direct laten blokkeren via klantenservice OV-chipkaart van Trans Link Systems 0900 0980 (€ 0,50 p.g.).
- 3.6 Als u een vervangende OV-chipkaart bij TLS bestelt of een verlopen kaart vernieuwt, wordt hierop automatisch uw lopende abonnement geplaatst, met de oorspronkelijke einddatum.
- 3.7 Houdt u er rekening mee dat de levertijd van een vervangende kaart 3 weken kan bedragen. Tussen het moment van het defect raken van de OV-chipkaart en de ontvangst van de vervangende persoonlijke OV-chipkaart dient u zelf voor een alternatief te zorgen. De kosten hiervan kunnen niet geclaimd worden bij een vervoerbedrijf of TLS.

Artikel 4: Het reisproduct

- 4.1 In de bus (c.q. in de bus en in de trein excl. NS en Valleilijn) reist u op het reisproduct dat u op uw OV-chipkaart geladen heeft. Check-in en check-uit met uw persoonlijke OV-chipkaart is verplicht.
- 4.2 U kunt niet inchecken met een negatief saldo op de OV-chipkaart; ook niet als u wel een geldig reisproduct op uw OV-chipkaart heeft staan.
- 4.3 Het abonnement geeft alleen recht op 40% korting als u met uw OV-chipkaart, waarop het reisproduct is geladen, in- en uitcheckt gedurende de dalperiode.
- 4.4 Als u tijdens uw rit het geldigheidsgebied van uw abonnement verlaat, reist u tot de laatste halte binnen het geldigheidsgebied op uw abonnement. De rest van de rit gaat u automatisch reizen op saldo (of op een ander Reisproduct). U begint dan een nieuwe reis. Let op: u betaalt dan bij reizen op saldo eerst het instaptarief.
- 4.5 Als u tijdens uw rit het geldigheidsgebied van uw abonnement in reist, reist u vanaf de eerste halte binnen het geldigheidsgebied op uw abonnement. U begint dan een nieuwe reis. U hoeft niet op de zonegrens uit en opnieuw in te checken.
- 4.6 Als u overstapt van een lijn die behoort tot het geldigheidsgebied naar een lijn die niet tot het geldigheidsgebied behoort, gaat u vanaf de overstap reizen op saldo (of op een ander reisproduct). U begint dan een nieuwe reis. Let op: u betaalt dan bij reizen op saldo om te beginnen het instaptarief, ook al stapt u binnen 35 minuten over.

Artikel 5: aanschaf abonnement

- 5.1 Maandabonnementen kunnen worden aangeschaft:
- via de webwinkel van Arriva onderdeel van de website Arriva.nl.
- 5.2 Jaarabonnementen kunnen worden betaald:
- via de webwinkel van Arriva onderdeel van de website Arriva.nl. U betaalt vooraf en in één keer door middel van iDeal of creditcard.
- 5.3 Na betaling van het verschuldigde bedrag kunt u uw bestelling op uw OV-chipkaart laden bij alle OV-chipkaart oplaadpunten in Nederland (waaronder alle blauwe oplaadautomaten in alle Arriva bussen, alle Arriva kaartautomaten en de meeste NS-automaten op stations). Bij aanschaf van een abonnement in de webshop geldt een ophaaltermijn van maximaal twee maanden.

Artikel 6: Duur, beëindiging en restitutie

- 6.1 De abonnementsperiode loopt van 04.00 uur op de ingangsdatum van het abonnement tot en met 03.59 uur in de nacht volgend op de einddatum van het abonnement. De abonnementsperiode kan op elke kalenderdag ingaan.
- 6.2 U kunt het abonnement niet tussentijds wijzigen. Wel kunt u uw abonnement tussentijds stopzetten (zonder restitutie) en vervolgens een nieuw abonnement kopen.

6.3 Arriva is niet aansprakelijk voor een eventuele vertraging van het ophalen van uw bestelde beëindiging of product ten gevolge van een storing in een oplaad- en afhaalapparaat en/of een storing in de communicatie naar de oplaad- en afhaalapparaten (de zogenaamde National Action List van TLS).

6.4 Voor abonnementen gekocht in een Arriva verkoopkanaal met een geldigheidsperiode van 1 maand ontvangt u 100% van het aankoopbedrag terug als u het abonnement op onderstaande wijze stopzet:

- U neemt binnen twee dagen vanaf de ingangsdatum van uw abonnement contact op met klantenservice Arriva en volgt hun instructies.
- Uiterlijk de tweede dag van het geldigheid van het abonnement zet u het abonnement stop bij een oplaad- of ophaalautomaat.

6.5 Voor abonnementen met een geldigheidsperiode van 1 jaar die u heeft aangeschaft via Arriva is het restitutiebedrag de oorspronkelijke prijs van het Abonnement, verminderd met 1/10 voor elke maand die geheel of gedeeltelijk verstreken is, gerekend vanaf de ingangsdatum. Het moment waarop u het abonnement van uw OV-chipkaart afhaalt (stopzetten) is bepalend. Over de laatste 2 maanden van geldigheid wordt geen restitutie verleend. U ontvangt 100% van het aankoopbedrag terug wanneer u het abonnement uiterlijk de tweede dag van het geldigheid van het abonnement stopzet. U dient hiervoor eerst contact op te nemen met Arriva klantenservice.

6.6 Het eventuele restitutiebedrag van artikel 6.4 en 6.5 wordt onder aftrek van de administratiekosten (€ 6,00) door onze klantenservice overgemaakt op de door u opgegeven bankrekening.

6.7 Om restitutie aan te vragen voor een aankoop via de Arriva website is vermelding van het ordernummer noodzakelijk. Dit ordernummer wordt verstrekt in de bevestigingsmail die de koper ontvangt bij de aankoop van het abonnement.

6.8 Arriva heeft het recht om het abonnement met onmiddellijke ingang op te zeggen en/of OV-chipkaart te blokkeren en/of in beslag te nemen en/of u een boete op te leggen, indien het vermoeden bestaat dat u fraudeert met of misbruik maakt van het Abonnement of de OV-chipkaart of indien er met uw OV-chipkaart is gefraudeerd. U heeft dan geen recht op restitutie. Tevens kan Arriva aangifte doen bij de politie.

6.9 Indien u de ingangsdatum van uw abonnement wilt wijzigen, dan dient u uw abonnement tussentijds stop te zetten en een nieuw abonnement te kopen.

Artikel 7: Wijzigingen in het lopende Abonnement

7.1 Indien Arriva de voorwaarden van uw abonnement wijzigt en de wijziging een afwijking van de overeengekomen prestatie betreft, heeft u het recht het abonnement onmiddellijk op te zeggen. Naast deze vereiste opzegging eindigt het abonnement niet eerder dan het moment waarop u het

abonnement op een door Trans Link Systems B.V. erkend apparaat elektronisch heeft verwijderd van de OV-chipkaart (stopzetten). De gewijzigde voorwaarden treden wel in werking en gelden dus ook voor uw abonnement tot dat uw abonnement daadwerkelijk is beëindigd. Pas na het elektronisch verwijderen

vervalt uw verplichting tot betaling en/of kan sprake zijn van restitutie van (een deel) van de abonnementsprijs.

7.2 Arriva heeft het recht om, indien voortzetting van het abonnement door gewijzigde omstandigheden in redelijkheid niet meer van Arriva kan worden gevergd, het abonnement per direct te beëindigen. U hoeft in dit geval uw reisproduct niet stop te zetten. U heeft in dit geval recht op restitutie van de aankoopprijs naar rato van het aantal dagen dat u geen gebruik heeft kunnen maken van uw abonnement.

Artikel 8: Abonnementsvormen

8.1. Met een Altijd Voordeel Oost bus krijgt u binnen het geldigheidsgebied van uw abonnement in de bus 40% korting tijdens de dalperiode en 20% korting tijdens de spitsperiode.

8.2. Met een Altijd Voordeel Oost bus & trein krijgt u binnen het geldigheidsgebied van uw abonnement in de bus en trein (excl. NS en Valleilijn) 40% korting tijdens de dalperiode en 20% korting tijdens de spitsperiode.

Heeft u nog vragen?

Met vragen kunt u contact opnemen met Arriva klantenservice op werkdagen van 6.00 tot 23.00 uur 0800 0232425.

De OV-chipkaart wordt uitgegeven door Trans Link Systems B.V. (TLS). TLS gaat, als u de OV-chipkaart ontvangt, een gebruiksovereenkomst met u aan. Op deze gebruiksovereenkomst zijn van toepassing de Algemene Voorwaarden (voor het gebruik van) de OV-chipkaart van TransLink Systems B.V. (zie www.OV-chipkaart.nl).

Algemene Verordening Gegevensbescherming

Arriva is de verwerkingsverantwoordelijke voor gegevensbescherming zoals bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Wilt u meer informatie over de bescherming van uw persoonsgegevens, kijk dan op arriva.nl of bel Arriva Klantenservice 0800 - 0232545 (gebruikelijke belkosten). Reisgegevens kunnen door Arriva worden vastgelegd ter uitvoering van de met u gesloten overeenkomst en om het rechtmatige gebruik van de producten te controleren voor, tijdens en na afloop van de reis. In geval van geschillen of bij uitoefenen van enig recht door een reiziger, geldt de elektronische administratie van Arriva met betrekking tot de gemaakte reizen als bewijs, behoudens uw tegenbewijs. De gegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor het doel waarvoor ze worden verwerkt met een maximum van 18 maanden tenzij er een wettelijke noodzaak bestaat om deze gegevens langer te bewaren. Arriva is gerechtigd om bij Trans Link Systems gegevens op te vragen die nodig zijn voor het uitvoeren van deze overeenkomst en voor andere activiteiten uit hoofde van de bedrijfsvoering voor zover de AVG dit toestaat.

Toestemming OV-chipkaart identificatie

Door de aankoop van een Arriva abonnement gaat u akkoord met het verstrekken van uw OV-chipkaart identificatie door Trans Link Systems te Amersfoort aan Arriva ten behoeve van de aankoop van het gekozen product in de webshop van Arriva. Verstrekken van uw OV-chipkaart identificatie houdt in dat Trans Link Systems (TLS) het voor een gebruiker niet zichtbare interne kaartnummer verstrekt aan Arriva dat behoort bij het op uw kaart afgedrukte 16-cijferige nummer. TLS verstrekt niet uw naam, adres, woonplaatsgegevens of andere gegevens die TLS over u verwerkt. Indien u niet akkoord gaat met het verstrekken van uw OV-chipkaart identificatie, kunt u van aankoop van het Arriva abonnement afzien. U kunt dan geen dienst afnemen waarvoor u uw toestemming dient te verlenen voor gebruikmaking van uw OV-chipkaart identificatie.

Indien u een Arriva abonnement op een door u aangeschafte anonieme OV-chipkaart heeft geladen en een derde toestaat met deze OV-chipkaart in combinatie met het Arriva abonnement te reizen, dan wordt deze derde geacht eveneens toestemming te hebben gegeven voor het verwerken van reistransactiegegevens.

Verwerking van Persoonsgegevens

Met betrekking tot de verwerking van uw Persoonsgegevens heeft u het recht bij Arriva een verzoek in te dienen om inzage, correctie en/of gegevensoverdracht. Verwijdering van uw gegevens is mogelijk vanaf het moment dat u geen (financiële) verplichtingen meer heeft bij Arriva. Arriva legt uw verzoek vast en voert het verzoek uit. Indien Arriva niet aan uw verzoek kan voldoen, wordt in overleg met u de bestaande overeenkomst ontbonden c.q. tot restitutie van uw aankoop over gegaan.