

Abonnementsvoorwaarden

Sterabonnementen Noord-Nederland

Artikel 1. Geldigheid

- a) Sterabonnementen 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 Sterabonnementen 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 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 Arriva 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
- 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 Trans Link Systems (TLS). Dit kan via 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, telefonisch 0900-0980 of per formulier. De levertijd van een vervangende kaart is maximaal 4 dagen.
- c) Gedurende de aanvraagperiode kunnen abonneementhouders hun reisproduct/abbonement niet gebruiken.
- d) Gedurende de aanvraagperiode dienen klanten zelf voor een alternatief te zorgen. De kosten hiervan kunnen niet geclaimd worden bij Qbuzz, Arriva of TLS.

Artikel 6. Voortijdig beëindigen van een sterabbonement

- a) Het is mogelijk om een jaar- of maandabbonement voortijdig te beëindigen.
- b) In het geval van voortijdige beëindiging van het sterabbonement Noord-Nederland moet het abbonement van de persoonlijke OV Chipkaart verwijderd worden. Abonneementhouders kunnen dit uitsluitend laten doen in het servicepunt op het Hoofdstation in Groningen. Het abbonement wordt dan direct gedeactiveerd.
- c) Het is mogelijk een maand- en jaarabbonement vóór ingangsdatum te beëindigen. U ontvangt het volledige aankoopbedrag terug, minus administratiekosten (€ 5,00).
- d) Arriva heeft het recht om bij het niet tijdig voldoen van de maandelijkse termijnen van een jaarabbonement het gebruik van het sterabbonement 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 abbonement kosteloos worden gewijzigd. De begin- en einddatum van het abbonement blijven ongewijzigd. Het wijzigen van een centrumzone kan uitsluitend bij het servicepunt in Groningen op het Hoofdstation.
- b) Abonnementen met een verkeerde ingangsdatum kunnen ná de ingangsdatum niet meer worden omgewisseld. Het abbonement kan worden beëindigd en er kan eventueel restitutie worden aangevraagd bij het Servicepunt in Groningen op het Hoofdstation.
- c) Als het abbonement via de webshop is besteld maar nog niet is afgehaald kan de klantenservice het abbonement annuleren en restitutie verlenen.
- d) De sterwaarde van het sterabbonement Noord-Nederland kan tijdens de looptijd niet worden verhoogd of verlaagd.
- e) Het is wel mogelijk de sterwaarde van een maandabbonement te verhogen of te verlagen door het beëindigen van het huidige maandabbonement en direct een nieuw maandabbonement aan te schaffen. U kunt dit regelen bij het Servicepunt in Groningen op het Hoofdstation. Het oorspronkelijke abbonement wordt van de OV-chipkaart gehaald en een nieuw abbonement met een hogere of lagere sterwaarde en een nieuwe ingangsdatum wordt geladen. Restitutie kan eventueel verrekend worden bij de directe aanschaf van een nieuw maandabbonement. Wanneer de restitutiewaarde hoger is dan de nieuwe verkoopwaarde is directe verrekening niet mogelijk. De afhandeling van restitutie van een jaarabbonement 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 op het Hoofdstation. Het restitutiebedrag wordt onder aftrek van de administratiekosten (€ 5,00) overgemaakt op de bankrekening van de klant.
- b) Restitutieregeling maandabonnementen:

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

Jaarabonnement	
Dag van inlevering (datum POSTstempel)	Restitutie
1e en 2e dag van geldigheid (=ingangsdatum)	100% - € 5,00
4e t/m 32e dag van geldigheid	90% - € 5,00
34e t/m 62e dag van geldigheid	80% - € 5,00
64e t/m 92e dag van geldigheid	70% - € 5,00
94e t/m 122e dag van geldigheid	60% - € 5,00
124e t/m 152e dag van geldigheid	50% - € 5,00
154e t/m 182e dag van geldigheid	40% - € 5,00
184e t/m 212e dag van geldigheid	30% - € 5,00
214e t/m 242e dag van geldigheid	20% - € 5,00
244e t/m 272e dag van geldigheid	10% - € 5,00
273e t/m 366e dag van geldigheid	0%

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](https://www.arriva.nl) of bel Arriva Klantenservice 0800 - 0232545 (gebruikelijke belkosten). Reisgegevens kunnen door Arriva en Qbuzz 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.