

# Arriva abonnementsvoorwaarden

## Algemeen

Arriva kent verschillende typen abonnementen waarop deze voorwaarden betrekking hebben. De abonnementen, hun werking en geldigheid worden in deze voorwaarden benoemd. Daar waar voorwaarden in een bepaalde Arriva regio afwijken wordt dit expliciet aangegeven.

In het algemeen wordt de geldigheid van het Arriva abonnement bepaald

- door het type abonnement;
- door de regio('s) waar het van toepassing is (uitsluitend regio's waar Arriva openbaar vervoer verzorgt, tenzij anders aangegeven);
- door de vervoersvorm waarop het van toepassing is (stadsbus, streekbus, buurtbus, Qliner, R-netlijn, tram, metro, trein of een combinatie);
- voor de geldigheidsduur waarop het van toepassing is (maand, kwartaal of jaar);
- voor de leeftijdsgroep waarvoor het van toepassing is;
- of een combinatie van bovenstaande kenmerken.

Onder een reis wordt verstaan één rit zonder overstap of meerdere ritten achter elkaar, mits de overstaptijd tussen deze ritten niet langer is dan 35 minuten.

De abonnementsvoorwaarden kunnen tussentijds worden herzien. De administratiekosten in 2018 bedragen € 6,00 per verzoek.

## Verklaring van namen en begrippen

### Arriva Dal Korting

Het abonnement Arriva Dal Korting geeft in de regio waar het te gebruiken is, gedurende de geldigheidsduur, op bussen en/of treinen van Arriva, korting op de prijs van iedere reis die in de daluren begint.

### Arriva Dal Vrij

Het abonnement Arriva Dal Vrij geeft in de regio waar het te gebruiken is, gedurende de geldigheidsduur, op bussen en/of treinen van Arriva, 100% korting op de prijs van iedere reis die in de daluren begint.

### Altijd Korting Scholier (50%)

Het Arriva abonnement Altijd Korting Scholier geeft in de regio waar het te gebruiken is, gedurende de geldigheidsduur, op bussen en/of treinen van Arriva 50% korting op de prijs van iedere reis, ongeacht de dag of het tijdstip waarop de reis aanvangt. Dit product is uitsluitend te koop voor reizigers in de leeftijdscategorie 12 t/m 18 jaar.

**Arriva Altijd Vrij**

Het abonnement Arriva Altijd Vrij geeft in de regio waar het te gebruiken is, gedurende de geldigheidsduur, op bussen en/of treinen van Arriva, 100% korting op de prijs van iedere reis, ongeacht de dag of het tijdstip waarop de reis aanvangt.

**Arriva Traject Vrij**

Het abonnement Arriva Traject Vrij geeft in de regio waar het te gebruiken is, gedurende de geldigheidsduur, op bussen en/of treinen van Arriva, 100% korting op de prijs van iedere reis, indien deze aanvangt op de aangegeven beginlocatie en eindigt op de aangegeven bestemmingslocatie of elke andere locatie gelegen tussen de begin- en bestemmingslocatie, ongeacht de dag of het tijdstip waarop de reis aanvangt.

**Regio**

De toevoeging van de naam van een Arriva regio in de naam van het abonnement geeft de geldigheid aan van het abonnement voor die specifieke regio. Een regio is gedefinieerd als een verzameling van Arriva bus- en of treinlijnen (trajecten) die onder de betreffende regio vallen.

**Bus, Qliner en Trein**

De toevoeging van de woorden Bus, Qliner en Trein in de naam van het abonnement geeft aan dat het abonnement op alle stads- en streekbussen, Qliners en of treinen van Arriva geldig is die door Arriva in de betreffende regio worden uitgevoerd.

**BQR**

De toevoeging BQR in de naam van het abonnement geeft aan dat het abonnement geldig is op stads- en streekbussen, Qliners en R-netlijnen die door Arriva in de betreffende regio worden uitgevoerd.

**Stadsbus**

De toevoeging van het woord Stadsbus aan de naam van het abonnement geeft aan dat het abonnement op specifieke stadsbuslijnen van Arriva geldig is.

**Bus**

De toevoeging van het woord Bus aan de naam van het abonnement geeft aan dat het abonnement op alle Arriva stads- en streekbuslijnen van Arriva geldig is.

**Trein & Bus**

De toevoeging van de woorden Trein & Bus aan de naam van het abonnement geeft aan dat het abonnement op alle Arriva treinlijnen, Arriva stad- en streekbuslijnen van Arriva geldig is.

**Leeftijds(doel)groep Kind / Jeugd / Volwassene / Senior / Anoniem**

De toevoeging van de omschrijving van een doelgroep in de naam van het abonnement geeft aan voor welke doelgroep het abonnement te koop en of te gebruiken is. De volgende doelgroepen zijn te onderscheiden:

- 4 t/m 11 jaar (kind);
- 12 t/m 18 jaar (jeugd/tiener/scholier);
- 19 t/m 64 jaar (volwassene);
- 65 jaar of ouder (65+);
- Anoniem (geschikt voor gebruik op een anonieme OV-chipkaart).

## Specificaties

### Algemeen

1. Een Arriva abonnement is alleen verkrijgbaar in combinatie met een persoonlijke OV-chipkaart, tenzij expliciet is aangegeven dat het ook verkrijgbaar is in combinatie met een anonieme of zakelijke OV-chipkaart (Arriva Goede Zaakpas, Arriva Voor Elkaar Pas of Arriva Meedoen Pas).

### Geldigheid

2. Een Arriva abonnement is geldig in de openbaar vervoer concessies die door Arriva verzorgd worden.
3. Een Arriva abonnement geeft de volgende korting op de ritprijs:
  - a. Arriva Dal Korting geeft korting op de ritprijs mits een rit in de daluren aanvangt en niet binnen 35 minuten aanvangt na een rit die is begonnen in de spitsuren in de periode en regio waarvoor het product is aangeschaft.
  - b. Arriva Dal Vrij geeft 100% korting op de ritprijs mits een rit in de daluren aanvangt en niet binnen 35 minuten aanvangt na een rit die is begonnen in de spitsuren in de periode en regio waarvoor het product is aangeschaft.
  - c. Arriva Altijd Vrij geeft 100% korting op de ritprijs in de periode en regio waarvoor het product is aangeschaft (vrij reizen).
  - d. Arriva Traject Vrij geeft 100% korting op de ritprijs op het traject in de periode en regio waarvoor het product is aangeschaft (vrij reizen).
4. Tenzij anders aangegeven is een Arriva abonnement niet geldig op:
  - Nachtbussen, P+R bussen, Belbussen;
  - Bussen, treinen, trams en metro's van andere OV-bedrijven;
  - OV over water (bijv. Waterbus, Aqualiner en Watertaxi's).
5. De geldigheidsduur van een Arriva abonnement bedraagt een maand, kwartaal of jaar of kan doorlopend zijn. De ingangsdatum wordt bij aankoop naar keuze bepaald.

### Prijs

6. De toepasselijke prijs van het Arriva abonnement is de prijs zoals gepubliceerd in de webshop van Arriva (zie [arriva.nl](http://arriva.nl)) en is inclusief 6% BTW.
7. Het product heeft één verkoopprijs, ongeacht de wijze waarop of de locatie waar het gekocht is. In geval van een verkoopprijsverschil bepaalt Arriva aan de hand van deze voorwaarden welke verkoopprijs van toepassing is en of compensatie voor het prijsverschil van toepassing is.
8. De prijs van een Arriva abonnement kan op enig moment worden aangepast. De aanpassing wordt minimaal 1 maand voor ingangsdatum kenbaar gemaakt via de website van Arriva.
9. Abonnementen die (ook) op de treinen van Arriva geldig zijn, hebben betrekking op het reizen in de 2<sup>e</sup> klasse, tenzij anders aangegeven.

### Beëindigen van een abonnement en restitutie

10. Beëindigen van een abonnement en het terugvragen van het aankoopbedrag kan tot twee dagen nadat het reisproduct is ingegaan, zowel bij het maand-, kwartaal- als bij het jaarabonnement. Reizigers ontvangen dan het volledige aankoopbedrag terug en er worden geen administratiekosten in rekening gebracht. Voorwaarde hiervoor is dat er nog niet met het abonnement is gereisd.
11. Beëindigen van een abonnement en het stopzetten van de maandelijke incasso of het terugvragen van het aankoopbedrag ná de tweede dag na ingangsdatum van het reisproduct, of nadat ermee gereisd is, is niet mogelijk. Het aankoopbedrag wordt dan ook niet teruggegeven.

12. Beëindigen van een abonnement en terugvragen van (een gedeelte van) het aankoopbedrag kan tussentijds tegen een vergoeding van 6 € aan administratiekosten. Voor elke nog niet gebruikte hele maand van de eerste 10 maanden wordt 10% van de aankoopprijs vergoed.

Situatie	Maandabonnement	Jaarabonnement
Beëindiging tot en met dag 2 geldigheid (mits abonnement ongebruikt is)	Startdatum abonnement op 1 januari Beëindiging abonnement op 2 januari Restitutie · 100% aankoopprijs	Startdatum abonnement op 1 januari Beëindiging abonnement op 2 januari Restitutie · 100% aankoopprijs
Beëindiging vanaf dag 3 of als gebruikt	Startdatum abonnement op 1 januari. Beëindiging abonnement op 5 januari Restitutie · 0%	Startdatum abonnement op 1 januari Beëindiging abonnement op 5 januari Restitutie $\frac{1}{12} \cdot 11 \cdot 12 = 11$ mnd. x 10% = 90% aankoopprijs -/- € 6,00 administratiekosten

13. Het beëindigen van een Arriva abonnement kan bij één van de Arriva verkooploketten, via de Arriva webshop of via Arriva Klantenservice.
14. Om een aangevraagde beëindiging van een Arriva abonnement te effectueren kan het voorkomen dat de stopzetting ('bestelling') op de OV-chipkaart dient te worden geladen. Pas na het laden van de stopzetting van een Arriva abonnement kan in aanmerking gekomen worden voor eventuele restitutie van (een gedeelte van) het aankoopbedrag en/of de automatische incasso van het abonnementsgeld worden stopgezet.
15. De hoogte van de administratiekosten voor restitutie wordt éénmaal per jaar aangepast per 1 januari van het jaar.
16. Het te ontvangen bedrag wordt naar keuze op de door u opgegeven bankrekening gestort, of in geval Arriva de initiatiefnemer is, op het uit de incassorelatie bekende bankrekeningnummer.
17. Het bedrag wordt niet uitgekeerd aan de verkooploketten.
18. In geval Arriva het openbaar vervoer waar een Arriva abonnement geldig is, moet overdragen aan een andere vervoerder, zal Arriva initiatief nemen de overeenkomst te beëindigen. Per overdrachtsdatum krijgt u een bedrag naar rato gerestitueerd. In dat geval worden geen administratiekosten in rekening gebracht.
19. In het voorkomende geval dat Arriva de abonnementsvoorwaarden op wezenlijke punten wijzigt, kunt u het Arriva abonnement binnen één maand nadat de gewijzigde abonnementsvoorwaarden van kracht zijn geworden, beëindigen met recht op restitutie, zonder dat administratiekosten in rekening gebracht worden, op voorwaarde dat het Arriva abonnement beëindigd is of door een erkende automaat van de OV-chipkaart is verwijderd.
20. Arriva heeft het recht het abonnement op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden.
21. Arriva heeft het recht het abonnement onmiddellijk op te zeggen en/of de OV-chipkaart te blokkeren en/of in beslag te nemen en/of een boete op te leggen indien fraude of misbruik geconstateerd wordt van het abonnement of de OV-chipkaart. Er is o.a. sprake van misbruik of fraude indien:
- Uit de administratie van Arriva blijkt dat een check-in en/of check-uit bij herhaling ontbreekt
  - Wanneer saldo op de OV-chipkaart geladen is zonder dat betaald is aan de partij aan wie betaald moet worden
  - Wanneer bij herhaling meer dan 30 minuten voorafgaand aan de reis wordt ingecheckt
  - Wanneer wordt ingecheckt en/of uitgecheckt op een andere wijze of op een ander apparaat dan Arriva heeft aangegeven

- Wanneer met een OV-chipkaart waarmee is ingecheckt, bij herhaling niet wordt uitgecheckt op het station of de halte waar wordt uitgestapt

### **Interoperabiliteit**

22. Interoperabiliteit geeft aan of het product in meer dan 1 Arriva regio of bij meer dan 1 vervoerder geldig is. Het houdt onder meer in dat u na een rit die is begonnen met een geldig Arriva abonnement, bij een overstap binnen 35 minuten op een bus of trein waar hetzelfde Arriva abonnement geldig is, dezelfde werking c.q. berekeningswijze van de ritprijs wordt toegepast. Dit houdt het volgende in als u (een deel van) de ritprijs met saldo betaalt:
- a. Gebruikt u een Arriva abonnement en stapt u over binnen 35 minuten na uitchecken op een Arriva bus en / of trein waar het abonnement ook geldig is, dan betaalt u niet opnieuw het opstaptarief.
  - b. Gebruikt u een Arriva abonnement en stapt u over na 35 minuten na uitchecken op een Arriva bus en / of trein waar het abonnement ook geldig is, dan betaalt u opnieuw het opstaptarief.
  - c. Gebruikt u een Arriva abonnement en stapt u over binnen 35 minuten na uitchecken op een Arriva bus en / of trein of een ander OV-bedrijf waar het Arriva abonnement niet geldig is, dan betaalt u opnieuw het opstaptarief en aanvullende kilometerkosten.

### **Aanschaf**

23. Arriva abonnementen zijn te koop via:
- a. De webshop van Arriva die te vinden is op [arriva.nl](http://arriva.nl). 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.
  - b. Bij de Arriva OV Servicepunten (verkooploketten) in de regio. U krijgt de abonnementen op uw OV-chipkaarten tegen betaling van het verschuldigde bedrag;
  - c. Bij ophaal- en oplaadautomaten in de regio's waar Arriva openbaar vervoerdiensten biedt. U kunt het abonnement aanschaffen en op uw OV-chipkaarten laden tegen betaling van het verschuldigde bedrag.

### **Betalingsvoorwaarden**

24. Bij betaling in termijnen bent u gehouden aan de overeengekomen betaaltermijnen. Bij het in gebreke blijven hiervan (betalingsachterstand) wordt de vordering op u uit handen gegeven. De kosten hiervan worden op u verhaald.
25. Indien u een betalingsachterstand heeft is het niet mogelijk andere producten via Arriva aan te schaffen met een betaling in termijnen.
26. Arriva heeft het recht het abonnement onmiddellijk op te zeggen als het abonnement niet op tijd betaald is.

### **Actuele verkoopinformatie**

Actuele verkoopinformatie over Arriva abonnementen en tarieven vindt u

- Op de website van Arriva ([www.arriva.nl](http://www.arriva.nl))
- Bij de Arriva OV Servicepunten in de regio (kijk voor adressen en actuele openingstijden op [arriva.nl](http://arriva.nl))
- Via Arriva Klantenservice 0800 - 0232545 (gebruikelijke belkosten).

### **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 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.

**Regionale bijzonderheden**

Arriva busregio's	Omschrijving	Daluren
<ul style="list-style-type: none"> <li>Noord- en Zuidwest-Fryslân</li> </ul>	Arriva busvervoer in Noord- en Zuidwest-Fryslân	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maandag – vrijdag na 09.00 uur</li> <li>Zaterdag – Zondag gehele dag</li> <li>Nationale Feestdagen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Zuidoost-Fryslân en de Waddeneilanden</li> </ul>	Arriva busvervoer in Zuidoost-Fryslân en op de Waddeneilanden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maandag – vrijdag na 09.00 uur</li> <li>Zaterdag – Zondag gehele dag</li> <li>Nationale Feestdagen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gelderland</li> </ul>	Arriva busvervoer in de regio Achterhoek en Rivierenland	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maandag – vrijdag na 09.00 uur</li> <li>Zaterdag – Zondag gehele dag</li> <li>Nationale Feestdagen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Noord-Brabant</li> </ul>	Arriva busvervoer in Provincie Noord-Brabant, m.u.v. het OV in regio Eindhoven (Hermes)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maandag – vrijdag na 09.00 uur</li> <li>Zaterdag – Zondag gehele dag</li> <li>Nationale Feestdagen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Zuid-Holland Noord</li> </ul>	Arriva busvervoer in de Duin- en Bollenstreek, Midden Holland, Rijnstreek en Leiden (RBMH)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maandag – vrijdag van 09.00 – 16.00 uur en van 18.30 – einde dienst</li> <li>Zaterdag – Zondag gehele dag</li> <li>Nationale Feestdagen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Zuid-Holland Zuid</li> </ul>	Arriva busvervoer in de Drechtsteden – Alblasserwaard – Vijfheerenlanden (DAV)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maandag – vrijdag van 09.00 – 16.00 uur en van 18.30 – einde dienst</li> <li>Zaterdag – Zondag gehele dag</li> <li>Nationale Feestdagen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Limburg</li> </ul>	Arriva busvervoer in Limburg	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maandag – vrijdag na 09.00 uur</li> <li>Zaterdag – Zondag gehele dag</li> <li>Nationale Feestdagen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Lelystad</li> </ul>	Stadsbussen in Lelystad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maandag – vrijdag na 09.00 uur</li> <li>Zaterdag – Zondag gehele dag</li> <li>Nationale Feestdagen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Groningen-Drenthe</li> </ul>	Arriva Qliners in Groningen en Drenthe	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maandag – vrijdag na 09.00 uur</li> <li>Zaterdag – Zondag gehele dag</li> <li>Nationale Feestdagen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>HOV 315</li> </ul>	Qliner traject Groningen – Emmeloord	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maandag – vrijdag na 09.00 uur</li> <li>Zaterdag – Zondag gehele dag</li> <li>Nationale Feestdagen</li> </ul>

Arriva treinregio's	Omschrijving	Daluren Arriva*
<ul style="list-style-type: none"> <li>Noordelijke treinlijnen</li> </ul>	Arriva treinvervoer in de provincies Groningen en Fryslân	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maandag – vrijdag na 09.00 uur</li> <li>Zaterdag – Zondag gehele dag</li> <li>Nationale Feestdagen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Vechtdallijnen</li> </ul>	Arriva treintraject - Zwolle-Emmen - Almelo-Mariënberg	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maandag – vrijdag na 09.00 uur</li> <li>Zaterdag – Zondag gehele dag</li> <li>Nationale Feestdagen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gelderland</li> </ul>	Arriva treintrajecten - Apeldoorn – Zutphen - Zutphen – Winterswijk - Winterswijk – Doetinchem - Doetinchem – Arnhem - Arnhem – Tiel	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maandag – vrijdag na 09.00 uur</li> <li>Zaterdag – Zondag gehele dag</li> <li>Nationale Feestdagen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>MerwedeLingeLijn</li> </ul>	Arriva treintraject - Dordrecht – Geldermalsen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maandag – vrijdag van 09.00 – 16.00 en van 18.30 – einde dienst</li> <li>Zaterdag – Zondag gehele dag</li> <li>Nationale Feestdagen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Limburg</li> </ul>	Arriva treinvervoer in de provincie Limburg	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maandag – vrijdag van 09.00 – 16.00 en van 18.30 – einde dienst</li> <li>Zaterdag – Zondag gehele dag</li> <li>Nationale Feestdagen</li> </ul>

\*Voor daluren geldig bij landelijk geldende treinproducten kijk op NS.nl