

# Abonnementsvoorwaarden

## Netabonnement Particulier 2018

### Beknopte omschrijving van het reisproduct

Het Netabonnement Particulier is een abonnement waarmee reizigers landelijk vrij kunnen reizen in bus, tram en metro.

Het abonnement kent twee varianten:

- Netabonnement Maand;
- Netabonnement Jaar.

### Specificaties

#### Algemeen

Het Netabonnement Particulier is:

- een landelijk reisproduct voor bus, tram en metro;
- alleen verkrijgbaar op een persoonlijke OV-chipkaart;
- een zogeheten interoperabel reisproduct: dat wil zeggen dat reizigers bij alle vervoerbedrijven (uitgezonderd NS) met dit abonnement kunnen reizen in meerdere vervoersmodaliteiten (bus, tram, metro).

#### Geldigheid

##### *Gebied/lijn*

Het Netabonnement Particulier is:

- geldig in alle stads- en streekbussen, trams en metro's, in Qliners, Brabantliners, Servicebussen (Qbuzz) en Parkshuttles (Connexxion).
- geldig in de meeste buurtbussen, behalve de buurtbussen zonder OV-chipkaartapparatuur, de Connexxion buurtbussen in de concessies Amstelland/Meerlanden, Zaanstreek.
- niet geldig in taxi-services, waterbussen, evenementenvervoer, grensoverschrijdend vervoer.
- niet geldig op nachtlijnen, behalve bij EBS, GVB en bij Connexxion in Amstelland/Meerlanden en Zaanstreek.

##### *Tijd*

Het Netabonnement Particulier is geldig van begin tot einde dienstregeling.

##### *Duur*

- Het Netabonnement Particulier is een maand of een jaar geldig en kan elke willekeurige dag van de maand ingaan.
- Reizigers kunnen bij aankoop zelf de ingangsdatum bepalen. Deze datum kan ook in de toekomst liggen (uiterlijk 31-12-2018), maar niet in het verleden.

#### Aanschaf

Een Netabonnement Jaar kan worden aangeschaft bij:

- Balies en loketten van Arriva, Connexxion, EBS, GVB, Qbuzz, RET en Veolia.
- Webwinkels van Connexxion, Veolia, Arriva, Syntus en Qbuzz.

Een Netabonnement Maand kan worden aangeschaft bij:

- Balies en loketten van Arriva, Connexxion, EBS, GVB, Qbuzz, RET en Veolia.
- Webwinkels van Connexxion, Veolia, Arriva en Qbuzz.
- Verkoopautomaten in de vervoersgebieden van Connexxion, EBS, Qbuzz, RET en Veolia (zie [www.ov-chipkaart.nl/adresvinder](http://www.ov-chipkaart.nl/adresvinder) voor een automaat in de buurt).

#### Voortijdig beëindigen en terugvragen van het aankoopbedrag (restitutie)

- Reizigers die het Netabonnement Particulier willen beëindigen moeten het reisproduct van hun persoonlijke OV-chipkaart laten verwijderen.
- Reizigers kunnen alleen na het verwijderen van het Netabonnement Particulier van de OV-chipkaart via een restitutieformulier geld terug vragen.
- Beëindigen van het Netabonnement Particulier en het terugvragen van het aankoopbedrag kan tot twee dagen nadat het reisproduct is ingegaan, zowel bij het maand- als bij het jaarabonnement. Reizigers ontvangen dan het volledige aankoopbedrag terug en er worden geen administratieve kosten in rekening gebracht. Voorwaarde hiervoor is dat er nog niet met het abonnement is gereisd.
- Beëindigen van het Netabonnement Maand Particulier en het stopzetten van de maandelijkse 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.
- Beëindigen van het Netabonnement Particulier Jaar en terugvragen van (een gedeelte van) het aankoopbedrag kan tussentijds tegen een vergoeding van 5 € aan administratiekosten. Voor elke nog niet gebruikte hele maand van de eerste 10 maanden wordt 10% van de aankoopprijs vergoed.
- Bedragen die reizigers retour ontvangen worden op de bankrekening gestort die ze op het restitutieformulier hebben opgegeven. Aan balies van vervoerbedrijven wordt geen geld teruggegeven.

Hieronder een samenvatting van de restitutieregels en enkele voorbeelden ter verduidelijking.

Situatie	Netabonnement Particulier Maand	Netabonnement Particulier Jaar
<b>Beëindiging tot en met dag 2 geldigheid (mits abonnement ongebruikt is)</b>	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
<b>Beëindiging vanaf dag 3 of als gebruikt</b>	Startdatum abonnement op 1 januari. Beëindiging abonnement op 5 januari Restitutie · 0%	Startdatum abonnement op 1 januari Beëindiging abonnement op 5 januari Restitutie → $11 - 2 = 9$ mnd. x 10% = 90% aankoopprijs +/- € 5,00 administratiekosten

### **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.