

## allGo Reisregels

Keolis Nederland staat voor een aangename en veilige reis. Daarom hebben we een aantal reisregels opgesteld. Door deze kenbaar te maken hopen wij bij te dragen aan een prettige sfeer in onze voertuigen voor zowel onze reizigers als onze medewerkers. Dit vinden wij logisch. Hieronder lichten we de regels toe. Als basis dienen de "Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer". De hieronder beschreven reis- en huisregels van Keolis Nederland, zijn daar een aanvulling op.

### Betaal met bankpas/creditcard, PIN of contactloos

In de bussen van Keolis in Almere (allGo en R-net) kan niet met contant geld worden betaald. U kunt in de bussen van allGo met uw bankpas of creditcard een kaartje kopen bij de automaat bij de middendeur, in de R-net bus koopt u met uw bankpas/creditcard een kaartje bij de chauffeur. Bij de automaat wordt uw PIN code gevraagd. Als uw bankpas/creditcard daarvoor geschikt is kunt u ook contactloos betalen door uw bankpas/creditcard bij de betaalautomaat aan te bieden. Kaartjes voor uw reis zijn ook te koop met de allGo app die u kunt downloaden op uw smartphone, of bij de verkoopautomaten en kiosken (voor verkooppunten in uw omgeving, zie allgobus.nl).

### De OV-chipkaart is een geldig vervoerbewijs

De OV-chipkaart is een geldig vervoerbewijs indien u bij aanvang van de rit op de daartoe aangegeven wijze heeft ingecheckt. U dient te controleren of uw check-in gelukt is.

In Almere zijn alle papieren kaartjes voorzien van óf een OV-chip óf van een barcode. Met elk papieren kaartje dient te worden ingecheckt en bij het verlaten van het voertuig te worden uitgecheckt door het kaartje met de barcode of bedrukte zijde bij het check-in /check-out apparaat aan te bieden. U dient te controleren of uw check-in gelukt is.

In- en uitchecken dient u per vervoerder te doen, als u reist met de trein. Bij het reizen met de bus checkt u in- en uit per voertuig.

### Betalen met de allGo app in Almere

Met de allGo app kunt u met uw smartphone betalen in het openbaar vervoer van Keolis in Almere. Dit geldt alleen voor reizen waarvoor u een geldig en geactiveerd kaartje in uw bezit hebt. De kaartjes kunnen in de app aangeschaft worden met iDEAL, PayPal of creditcard. U toont uw kaartje aan de chauffeur en (desgevraagd) aan de service en controlemedewerkers, waarbij uw gehele telefoonscherm zichtbaar is. Het kaartje dient op de naam van de persoon die ermee reist te staan.

### Houd de bus schoon

Gooi afval in de prullenbak en leg uw voeten niet op de bank. Iedereen zit graag in een schone bus. Is er geen prullenbak aanwezig of is deze vol? Neem uw afval dan mee naar buiten.

### In verband met de veiligheid kan een bus 1 rolstoel vervoeren

De bussen van Keolis in Almere zijn voorzien van een rolstoelplank (elektrisch) en minimaal één rolstoelplaats zodat ook mensen met een beperking met ons kunnen reizen. In de 15 meter stadsbussen van allGo is het mogelijk om maximaal twee rolstoelen te vervoeren. Uiteraard moet dit op een zo veilig mogelijke manier gebeuren. De rolstoel dient op de rolstoelplaats in de bus te worden vastgezet. Indien gordels aanwezig, dan dienen deze te worden gebruikt. Hebt u hulp nodig bij het instappen, geef dit dan aan bij de chauffeur. Hij/zij helpt u graag.

### Elektrische rolstoelen in de bus

Elektrische rolstoelen zijn toegestaan mits deze voldoen aan bepaalde normen, gebaseerd op Europese regelgeving:

- Maximale afmeting: 120 cm lang, 70 cm breed en 109 cm hoog.
- De elektrische rolstoel inclusief de rolstoelgebruiker mag niet meer dan 250 kg wegen.
- Scootmobielen zijn niet toegestaan (dit geldt ook voor de opvouwbare scootmobiel)

Elektrische rolstoelen moeten middels de gordel vastgezet worden om veilig vervoerd te kunnen worden. Per bus kan maximaal 1 elektrische rolstoel mee. Keolis wenst zich te houden aan deze richtlijnen. Omdat de maximale afmetingen in de praktijk moeilijk te controleren zijn, mogen tot nader bericht alle rolstoelen, tot het aangegeven maximum aantal beschikbare plaatsen, mee. Bij twijfel beslist de chauffeur of een rolstoel mee mag reizen.

#### **Plaatsen van buggy's en kinderwagens**

U wordt verzocht buggy's en kinderwagens op de daarvoor bestemde ruimte op de rem te plaatsen op de balkons/bij de rolstoelplaats. Indien deze ruimte reeds bezet is, houd dan de buggy of kinderwagen ingeklapt bij u, zonder daarbij het gangpad te gebruiken. Een buggy of kinderwagen die in het gangpad staat, kan gaan rijden bij een noodstop. U bent verplicht om uw kind tijdens het rijden uit de kinderwagen of buggy te halen. In Almere zijn de bussen voorzien van markeringen op de busvloer die aangeven waar de ruimte voor buggy's en kinderwagens is, waar de sta-ruimte is en welke ruimtes u dient vrij te houden voor in- en uitstappers. Wij vragen u zo veel mogelijk gebruik te maken van de ruimtes zoals die bedoeld zijn. Op deze manier beperken we de hinder voor uw medereizigers en helpen we de veiligheid voor u en uw medereizigers te waarborgen. Let op: als een rolstoelreiziger aanspraak maakt op de rolstoel plaats dient u deze ruimte vrij te maken en de buggy / kinderwagen in te klappen en bij u te houden zonder het gangpad te gebruiken. U bent verplicht om uw kind tijdens het rijden uit de kinderwagen of buggy te halen.

#### **Het gebruik van skateboards, rolschaatsen, skates en dergelijke in de bus is niet toegestaan**

Draag geen skates of rolschaatsen. Vooral bij plotseling remmen van de bus kan dit gevaarlijke situaties voor u en uw medepassagiers opleveren.

#### **Meenemen van fietsen in de bus**

Fietsen mogen niet in de bus meegenomen worden. Een vouwfiets, in opgevouwen toestand, is wel toegestaan buiten de spitsuren. De buschauffeur mag te allen tijde beslissen of uw vouwfiets mee mag reizen. Een 'loopfiets', een fiets met een breed stavlak en veelal gebruikt door mindervalide mensen die moeite hebben met fietsen, wordt ook gezien als een fiets en mag dus ook niet meegenomen worden.

#### **Telefoneren en muziek luisteren**

Harde muziek en luid telefoneren in de bus is niet toegestaan. Houd rekening met medereizigers en beperk geluidsoverlast door telefoongebruik of luisteren van muziek tot een minimum te beperken. Gebruik van een koptelefoon is verplicht en houd het volume in de gaten.

#### **Niet toegestaan: Roken, alcohol en etenswaren nuttigen die geur verspreiden of vlekken maken**

In al het openbaar vervoer, inclusief de wachtruimtes en perrons, is roken niet toegestaan (dit geldt ook voor elektronische rookwaren). Tevens mag er geen alcohol in de bus/trein genuttigd worden. Het is niet toegestaan etenswaren te nuttigen die overlast veroorzaken omdat ze een geur verspreiden of vlekken of troep kunnen maken. U mag dus b.v. geen ijs, patat, vis of andere snacks nuttigen in de bus/trein.

#### **Warme dranken in de bus**

Het is niet toegestaan om in de bus warme drank mee te nemen die niet afdoende afgesloten is. Als een buschauffeur een noodstop moet maken kan dit een gevaarlijke situatie opleveren voor u en uw medepassagiers. Bij twijfel kan de buschauffeur beslissen.

#### **Laat zien dat je mee wilt**

Laat bij drukke haltes waar meerdere buslijnen langs komen, tijdig en duidelijk zien aan de chauffeur dat je mee wilt.

#### **Zet uw bagage veilig weg**

Zorg ervoor dat uw bagage niet in het gangpad staat en dat uw bagage niet kan gaan rollen of schuiven tijdens de reis. Zo kunnen we de veiligheid waarborgen en de hinder voor uw medepassagiers tot een minimum beperken.

**Levende huisdieren in de bus**

Een klein huisdier dat in een tas of mand past dient op schoot gehouden te worden en mag gratis mee in de bus van Keolis. Overige huisdieren dienen te zijn aangeliend. In de bus reist een hond gratis mee met de betalende begeleider. De buschauffeur of Service & Control medewerker kan te allen tijde anders beslissen.

**Sta op voor mensen met een beperking, zwangere vrouwen en ouderen**

Maak een vriendelijk gebaar naar medereizigers die wellicht minder goed lang kunnen blijven staan dan uzelf. In de meeste bussen van Keolis zijn één of meer plaatsen gereserveerd voor mensen met een beperking, herkenbaar aan de afwijkende kleur van de bekleding en etiket. U mag hier natuurlijk gaan zitten maar u dient plaats te maken wanneer een reiziger met een beperking aanspraak maakt op deze plaats.

**Alle zitplaatsen bezet? Loop zo ver mogelijk door naar achteren**

Loop bij het instappen zo ver mogelijk door naar achteren. Andere passagiers kunnen zo sneller instappen en alle zitplaatsen worden zoveel mogelijk gebruikt. Wanneer alle zitplaatsen bezet zijn, wordt u gevraagd zo ver mogelijk door te lopen naar achteren. Andere passagiers kunnen zo sneller instappen.

**Wilt u overstappen? Laat uw buschauffeur dit tijdig weten**

Onze buschauffeurs doen hun uiterste best om iedereen tijdig op de plaats van bestemming te krijgen. Wanneer u over moet stappen zal de chauffeur, indien de dienstregeling dit toe laat, proberen de overstap voor u te realiseren. Geef het daarom tijdig aan dat u wilt overstappen. In de allGo app kunt u uw aansluiting controleren en vragen om een aansluiting. Waar mogelijk realiseren wij voor u die aansluiting en laten wij dat natuurlijk aan u weten.

**Laat uitstappers voorgaan**

U kunt bij de allGo bussen in Almere gebruik maken van alle deuren in het voertuig om in- of uit te stappen. Mede in verband met het controleren van uw vervoerbewijs dient u bij de R-net bussen aan de voorzijde van de bus in te stappen en aan de achterzijde uit te stappen. Wij vragen u om als instapper te wachten totdat alle uitstappers de bus hebben verlaten. Onderzoek heeft aangetoond dat de bus dan op tijd kan vertrekken; zo verloopt de reis voor iedereen sneller.

**Aftelklok: de bus vertrekt**

Om alle reizigers op tijd en comfortabel op hun bestemming te krijgen is het essentieel dat de bus op tijd vertrekt. De allGo en R-net bussen zijn daarom zowel aan de buitenzijde als aan de binnenzijde voorzien van een aftelklok die de resterende tijd tot het moment van vertrek laat zien. Het is niet toegestaan om na afloop van de klok de deuren open te houden of te blokkeren. De bussen rijden meestal met een hoge frequentie; bent u niet op tijd in de bus, dan vragen wij u even te wachten op de volgende.

**Houd uw vervoerbewijs bij de hand**

Met elk vervoerbewijs dient te worden ingecheckt bij het betreden van de bus en uitgecheckt bij het verlaten van de bus. Zorg dat u bij het instappen van de bus uw vervoerbewijs bij de hand heeft. Dit bevordert de doorstroom en helpt Keolis om u op tijd op de plaats van bestemming te brengen.

**Minimale leeftijd van onze gasten**

Iedereen is welkom om te reizen bij Keolis. Kinderen van 0 tot en met 3 jaar dienen begeleid te worden door ouderen van 18 jaar of ouder. In overleg met de Keolis buschauffeur of controleur kan van deze regel worden afgeweken. Keolis acht het zeer wenselijk dat ook jonge kinderen tot en met 11 jaar worden begeleid door ouderen.

**Camerabeelden en opnames**

Keolis maakt, voor onze veiligheid en de uwe, continu camera en geluidopnames in de bus. In geval van calamiteiten worden de beelden veilig gesteld en ter beschikking gesteld aan de autoriteiten.

**Pictogrammen en instructies**

De Keolis bussen zijn op en in de bus voorzien van pictogrammen en instructies. Deze dienen om reizigers belangrijke aanwijzingen te geven over de reis, de reisregels of uw en onze veiligheid. Wij vragen u daarom deze instructies en aanwijzingen, net als aanwijzingen van onze medewerkers, onverwijld op te volgen.