

# Algemene product voorwaarden



## Inhoud

|                                          |      |
|------------------------------------------|------|
| Go Kortingsabonnement Dal                | P.2  |
| Go 10 en 20 reizenkaart Almere Dal / Dag | P.6  |
| railGo 10 reizenkaart Almere Dal / Dag   | P.10 |
| railGo Almere vrij abonnement            | P.13 |
| Go Almere Vrij abonnement Maand / Jaar   | P.17 |
| Go Jongerenabonnement Jaar               | P 21 |
| Go Seniorenabonnement                    | P 25 |

# Algemene productvoorwaarden Go Kortingsabonnement Dal

## Artikel 1: Toepasselijkheid

Deze algemene productvoorwaarden 'Go Kortingsabonnement Dal' zijn van toepassing op het abonnement 'Go Kortingsabonnement Dal' zoals door Keolis aangeboden aan consumenten en de reizen die u als abonneementhouder met dit abonnement bij Keolis 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 B.V.

## Artikel 2: Begrippenlijst

In deze algemene productvoorwaarden 'Go Kortingsabonnement Dal' hebben de onderstaande begrippen, geschreven met een hoofdletter, de volgende betekenis:

**Abonnement:** Een recht om, binnen het geldigheidsgebied 'Stad', gedurende de Dalperiode met 40% korting te reizen en binnen het geldigheidsgebied 'Streek' gedurende de Dalperiode met 20% korting te reizen.

**Keolis:** Keolis Nederland en aan haar gelieerde (dochter-)ondernemingen.

**allGo Verkoopkanalen:**

- Webshop van Keolis onderdeel van de website allGo.nl.
- Servicebalies van allGo.
- allGo klantenservice.
- Winkel locaties met een Oplaadzuil.
- Kaartverkoop automaten (Bushalte: Stadhuisplein, Zoetelaarpassage en Flevoziekenhuis).

**Dalperiode:** De periode van maandag t/m vrijdag tussen 0.00 u en 6.30 u, tussen 9.00 u en 16.00 u en tussen 18.30 u en 24.00 u en op zaterdag, zondagen en feestdagen de periode tussen 0.00 u en 24.00 u.

**Spitsperiode:** De periode van maandag t/m vrijdag (niet zijnde een feestdag) tussen 6.30 u en 9.00 u en tussen 16.00 u en 18.30 u.

**Weekend:** De periode van vrijdag 18.30 u tot maandag 06.30 u

**Feestdagen:** Nieuwjaarsdag, Goede vrijdag, 1e en 2e Paasdag, Koningsdag, Bevrijdingsdag (2020 en 2025).

**Geldigheidsgebied:** De lijnen waarop het abonnement geldig is. allGo, R-net En flexiGo.

**Instaptarief:** Als u Reist op saldo (al dan niet met korting), betaald 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.

**Abonnement:** Dit is het digitale Reisrecht dat u op uw OV-chipkaart zet. Tijdens uw Reis met het openbaar vervoer maakt u steeds gebruik van één van de Abonnementen 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. Deze bestaat uit een basistarief (vast bedrag) en een kilometertarief. Dit geldt voor een 'voltarief' reizen en voor reizen waar een percentage korting van toepassing is.

**Saldo:** Financieel tegoed op uw OV-chipkaart.

**Ophaaltermijn:** Dit is de periode, na een aankoop via de allGo webshop (na betaling) dat het betreffende abonnement of product klaar staat om opgehaald te worden via een ophaalautomaat. Deze tijd is 30 dagen.

### **Artikel 3: Drager van het abonnement**

- 3.1 U kunt pas gebruik maken van uw abonnement nadat u het Abonnement op uw persoonlijke 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 B.V. 0900 0980 (€ 0,50 p.g.).
- 3.6 Als u een vervangende OV-chipkaart bij TRANSLINK 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 2 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 TRANSLINK.

### **Artikel 4: Het Abonnement**

- 4.1 In de bus (allGo, R-net en flexiGo) Reist u op het Abonnement 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 Abonnement op uw OV-chipkaart heeft staan.
- 4.3 Als u tijdens uw Reis het geldigheidsgebied van uw abonnement verlaat, Reist u tot de laatste halte binnen het geldigheidsgebied op uw abonnement (percentage korting op de Reisprijs). De rest van de Reis gaat u automatisch reizen op saldo (of op een ander Abonnement). U begint dan een nieuwe Reis. Let op: u betaalt dan bij reizen op saldo eerst weer het instaptarief.
- 4.4 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 grens van het geldigheidsgebied opnieuw in te checken.
- 4.5 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 Abonnement). U begint dan een nieuwe Reis. Let op: u betaalt dan bij reizen op saldo ook weer het instaptarief, ook al stapt u binnen 35 minuten over.

### **Artikel 5: Aanschaf abonnement**

- 5.1 Het 'Go Kortingsabonnement Dal' is verkrijgbaar via de volgende kanalen.
  - AllGo webshop. <https://webshop.allgobus.nl>
  - bij de verkooppunten in Almere. [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) (service-en-contact/servicepuntenzoeker).
  - AllGo service punt in Almere.
  - Winkel locaties met een Oplaadzuil.
- 5.2 Het 'Go Kortingsabonnement Dal' kent een maand of jaar geldigheid. U kiest zelf, bij aankoop, de ingangsdatum van het abonnement.
- 5.3 Na betaling van het verschuldigde bedrag via de allGo webshop, kunt u uw bestelling op uw OV-chipkaart laden bij alle OV-chipkaart oplaadpunten in Nederland (waaronder alle rode verkoopautomaten in alle allGo bussen, en de meeste NS-automaten op stations). Bij aanschaf van een abonnement in de webshop geldt een ophaaltermijn van maximaal 30 dagen.

## Artikel 6: Beëindiging en restitutie

- 6.1 De abonnementsperiode loopt van 00.00.00 u op de ingangsdatum van het abonnement tot en met 23.59.59 u 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 Keolis 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 TRANSLINK).
- 6.4 Voor het 'Go Kortingsabonnement Dal' gekocht via een Keolis verkoopkanaal met een geldigheidsperiode van één maand of één jaar 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 Keolis en volgt hun instructies.
  - Het product is nog niet gebruikt.
  - Het abonnement is aangeschaft via de webshop van allGo / Keolis.
  - U heeft het abonnement nog niet op uw persoonlijke OV-chipkaart geladen (geldt niet voor een aankoop via de Keolis webshop).
- Er worden geen administratieve kosten in rekening gebracht.
- 6.5 Als u het Abonnement via de webshop heeft besteld, kunt u de bestelling tot 14 dagen na aankoopdatum kosteloos annuleren mits u het Reisproduct nog niet op de ov-chipkaart geladen heeft.
- 6.6 Voor het 'Go kortingsabonnement Dal' gekocht via een Keolis verkoopkanaal met een geldigheidsperiode van één maand is geen restitutie mogelijk indien:
- Het abonnement (direct) na de ingangsdatum gebruikt is.
  - Er meer dan 2 dagen verstreken zijn na ingangsdatum van het abonnement.
- 6.7 Voor abonnementen met een geldigheidsperiode van één jaar die u heeft aangeschaft via Keolis 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.
- 6.8 Het eventuele restitutiebedrag van artikel 6.6 wordt onder aftrek van de administratiekosten (€6,00) door onze klantenservice overgemaakt op de door u opgegeven bankrekening.
- 6.9 Om restitutie aan te vragen voor een aankoop via de Keolis website is vermelding van het ordernummer noodzakelijk. Dit ordernummer wordt verstrekt in de bevestigingsmail die de koper ontvangt bij de aankoop van het abonnement.
- 6.10 Keolis 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 Keolis aangifte doen bij de politie.
- 6.11 Indien u de ingangsdatum van uw abonnement wilt wijzigen, dan dient u uw abonnement tussentijds stop te zetten en een nieuw abonnement te kopen.
- 6.12 Restitutie op abonnementen die zijn aangeschaft via een ander verkoopkanaal dan de Keolis webshop, kan alleen plaatsvinden bij het AllGo servicewinkel in Almere. Hier kan het abonnement van uw OV-chipkaart verwijderd worden. Het eventuele restitutie bedrag wordt terugbetaald via de bank met verrekening van administratie kosten van € 6,00.

## **Artikel 7: Wijzigingen in het lopende Abonnement**

- 7.1 Indien Keolis 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 Keolis heeft het recht om, indien voortzetting van het abonnement door gewijzigde omstandigheden in redelijkheid niet meer van Keolis kan worden gevergd, het abonnement per direct te beëindigen. U hoeft in dit geval uw Abonnement 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: Gegevensbescherming**

- 8.1 Keolis is verantwoordelijke in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Gegevensverwerkingen van Keolis zijn aangemeld bij het College bescherming persoonsgegevens (CBP) te Den Haag.
- 8.2 Keolis kan uw naam, adresgegevens, geboortedatum, e-mailadres, OV-chipkaartnummer, bankrekeninggegevens en gegevens omtrent het abonnement, waaronder het gebruik ervan, verwerken ten behoeve van incasso van de abonnementsgelden, laden en stopzetten van het abonnement op uw OV-chipkaart, restitutie en serviceverlening, verbeteren van de dienstverlening van Keolis en haar producten en voor het eventueel sturen van een herinnering dat uw abonnement binnenkort afloopt.
- 8.3 Op grond van de artikelen 47, 52 en 53 van de Algemene Wet inzake Rijksbelastingen (AWR) is Keolis verplicht de persoonsgegevens en de OV-gegevens inzake het maand- en jaarabonnement aan te leveren, indien de Belastingdienst deze opvraagt.

## **Artikel 9: Abonnementvormen**

- 9.1 Met een Go Kortingsabonnement Dal maand en jaar krijgt u binnen het geldigheidsgebied van uw abonnement in de bus 40% korting of 20 % korting tijdens de Dalperiode.

### **Heeft u nog vragen?**

Met vragen kunt u contact opnemen met de allGo klantenservice: <https://klantenservice.allgobus.nl/hc/nl> of bellen via 088 - 033 13 60 (24/7 bereikbaar, lokaal tarief).

allGo Servicewinkel is op maandag tot en met vrijdag open van 7:00 tot 18:00 uur, op zaterdag van 10:00 tot 15:00.  
Adres: Stationsplein 26 in Almere.

De OV-chipkaart wordt uitgegeven door Trans Link Systems B.V. (TRANSLINK). TRANSLINK 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](http://www.OV-chipkaart.nl)).

# Algemene productvoorwaarden Go 10 en 20 reizenkaart Almere Dal / Dag

## Artikel 1: Toepasselijkheid

Deze algemene productvoorwaarden 'Go 10 en 20 reizenkaart Almere Dal / Dag' zijn van toepassing op het product Go 10 en 20 reizenkaart Almere Dal / Dag alsmede Go 10 en 20 reizenkaart R-net Dal / Dag zoals door Keolis aangeboden aan consumenten en de reizen die u als productgebruiker met dit product bij Keolis 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 B.V.

## Artikel 2: Begrippenlijst

In deze algemene productvoorwaarden Go 10 en 20 reizenkaart Almere Dal / Dag hebben de onderstaande begrippen, geschreven met een hoofdletter, de volgende betekenis. Afhankelijk van de dag of dal variant kan hier verschil in zitten.

**Dal Product:** Een recht om, binnen het geldigheidsgebied, gedurende één jaar na aankoop, 10 reizen te maken gedurende de Dalperiode. Iedere Reis duurt maximaal 90 minuten. Binnen de eerste 75 minuten mag onbeperkt worden overstapt tussen de bussen van allGo. Overstappen binnen 35 minuten.

**Dag Product:** Een recht om, binnen het geldigheidsgebied, gedurende één jaar na aankoop, 10 reizen te maken. Iedere Reis duurt maximaal 90 minuten. Binnen de eerste 75 minuten mag onbeperkt worden overstapt tussen de bussen van allGo. Overstappen binnen 35 minuten.

**Keolis:** Keolis Nederland en aan haar gelieerde (dochter-)ondernemingen.

**allGo Verkoopkanalen:**

- Webshop van Keolis onderdeel van de website allGo.nl.
- Servicebalies van allGo.
- allGo klantenservice.
- Winkel locaties met een Oplaadzuil.
- Kaartverkoop automaten (Bushalte: Stadhuisplein, Zoetelaarpassage en Flevoziekenhuis).

**Dalperiode:** De periode van maandag t/m vrijdag tussen 0.00 u en 6.30 u, tussen 9.00 u en 16.00 u en tussen 18.30 u en 24.00 u en op zaterdagen, zondagen en feestdagen de periode tussen 0.00 u en 24.00 u.

**Spitsperiode:** De periode van maandag t/m vrijdag (niet zijnde een feestdag) tussen 6.30 u en 9.00 u en tussen 16.00 u en 18.30 u.

**Weekend:** De periode van vrijdag 18.30 u tot maandag 06.30 u

**Feestdagen:** Nieuwjaarsdag, Goede vrijdag, 1e en 2e Paasdag, Koningsdag, Bevrijdingsdag (2020 en 2025).

**Geldigheidsgebied:** De allGo lijnen waarop het abonnement geldig is.

**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 OV-chipkaart zet. Dit product geeft recht op 10 reizen (dal of dag). Buiten het geldigheidsgebied of de tijdperiode van dit product Reist u automatisch op saldo of één van de (andere) Reisproducten op uw OV-chipkaart.

**Saldo:** Financieel tegoed op uw OV-chipkaart.

**Instaptarief:** Het instaptarief is het bedrag dat geheven wordt bij de 'check-in'. Dit bedrag wordt tijdelijk van je OV-chipkaart gehaald. Bij een 'check-uit' wordt het instaptarief, min de Reiskosten weer op je kaart teruggezet.

**Ophaaltermijn:** Dit is de periode, na een aankoop via de allGo webshop (na betaling) dat het betreffende abonnement of product klaar staat om opgehaald te worden via een ophaalautomaat. Deze tijd is 30 dagen.

### **Artikel 3: Drager van het product**

- 3.1 U kunt pas gebruik maken van uw abonnement nadat u het Reisproduct op uw OV-chipkaart heeft geladen.
- 3.2 U dient zelf en voor eigen rekening zorg te dragen voor een persoonlijke of anonieme OV-chipkaart.
- 3.3 Uw OV-chipkaart heeft een bepaalde geldigheidsduur. Deze geldigheidsduur zegt niets over de geldigheidsduur van uw abonnement.
- 3.4 Als uw persoonlijke OV-chipkaart defect, verloren of gestolen is, dan moet u uw OV-chipkaart direct laten blokkeren via klantenservice OV-chipkaart van Trans Link Systems B.V. 0900 0980 (€ 0,50 p.g.).
- 3.5 Als u een vervangende persoonlijke OV-chipkaart bij TRANSLINK bestelt of een verlopen kaart vernieuwt, wordt hierop automatisch uw lopende product geplaatst, met de oorspronkelijke einddatum.
- 3.6 De bij artikel 3.4 en 3.5 genoemde services zijn niet van toepassing voor een anonieme OV-chipkaart.
- 3.7 Houdt u er rekening mee dat de levertijd van een vervangende kaart 2 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 TRANSLINK.

### **Artikel 4: Het Reisproduct**

- 4.1 In de allGo bus Reist u op het Reisproduct dat u op uw OV-chipkaart geladen heeft. Check-in en check-uit met uw persoonlijke of anonieme 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 recht op 10 reizen in de allGo bussen in Almere. Iedere Reis duurt maximaal 90 minuten. Binnen de eerste 75 minuten mag onbeperkt worden overgestapt op alle allGo bussen in Almere. Instaptarief van € 4,00 wordt geheven.
- 4.4 Het 'Go 10 en 20 reizenkaart Almere' product kent een 'dag' en een 'dal' variant. De 10 ritten van de 'dag variant' kunnen gebruikt worden gedurende de gehele dag, echter dienen alle 10 ritten te gebruikt zijn binnen één jaar na aanschaf.
- 4.5 Het 'Go 10 en 20 reizenkaart Almere' product kent een 'dag' en een 'dal' variant. De 10 ritten van de 'dal variant' kent alleen geldigheid tijdens de dal periode. In Almere gelden de volgende Dalperiodes:
  - Maandag Tm vrijdag van 09:00 uur-16:00 uur en van 18:30 uur-06:30 uur;
  - In het weekend van vrijdag 18.30 uur-maandag 06.30 uur.Het moment van inchecken bepaald of u Reist in de spits- of Dalperiode.  
Alle 10 ritten dienen te worden gebruikt binnen één jaar na aanschaf.

### **Artikel 5: aanschaf abonnement**

- 5.1 Het 'Go 10 en 20 reizenkaart Almere' product is verkrijgbaar via de volgende kanalen.
  - allGo webshop. <https://webshop.allgobus.nl>
  - bij de verkooppunten in Almere. [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) (service-en-contact/servicepuntenzoeker).
  - AllGo service punt in Almere
- 5.2 Het 'Go 10 en 20 reizenkaart Almere' product is één jaar na aanschaf te gebruiken. Binnen deze periode dienen de 10 reizen (dag of dag) gebruikt te zijn. .
- 5.3 Na betaling van het verschuldigde bedrag via de allGo webshop, kunt u uw bestelling op uw OV-chipkaart laden bij alle OV-chipkaart oplaadpunten in Nederland (waaronder alle rode verkoopautomaten in alle allGo bussen, en de meeste NS-automaten op stations). Bij aanschaf van een abonnement in de webshop geldt een ophaaltermijn van maximaal één maand.

## **Artikel 6: Beëindiging en restitutie**

- 6.1 De productsperiode loopt van 04.00 u op de ingangsdatum van het product tot en met 03.59 u in de nacht volgend op de einddatum van het product. De productsperiode kan op elke kalenderdag ingaan.
- 6.2 U kunt het product niet tussentijds wijzigen en ook niet tussentijds stopzetten. Alleen niet gebruikte producten komen in aanmerking voor restitutie.
- 6.3 Keolis is niet aansprakelijk voor een eventuele vertraging van het ophalen van uw bestelde restitutie 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 TRANSLINK).
- 6.4 Restitutie (van het volledig bedrag) is alleen mogelijk indien het product niet gebruikt is.
- U neemt binnen twee dagen vanaf de ingangsdatum van uw abonnement contact op met klantenservice Keolis en volgt hun instructies.
  - Het product is nog niet gebruikt.
  - Het abonnement is aangeschaft via de webshop van allGo / Keolis.
  - U heeft het abonnement nog niet op uw persoonlijke OV-chipkaart geladen (geldt niet voor een aankoop via de Keolis webshop).
- Er worden geen administratieve kosten in rekening gebracht.
- 6.5 Als u het Abonnement via de webshop heeft besteld, kunt u de bestelling tot 14 dagen na aankoopdatum kosteloos annuleren mits u het Reisproduct nog niet op de ov-chipkaart geladen heeft.
- 6.6 Om restitutie aan te vragen voor niet gebruikte producten via de allGo webshop is vermelding van het ordernummer noodzakelijk. Dit ordernummer wordt verstrekt in de bevestigingsmail die de koper ontvangt bij de aankoop van het product.
- 6.7 Keolis heeft het recht om het product 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 Product of de OV-chipkaart of indien er met uw OV-chipkaart is gefraudeerd. U heeft dan geen recht op restitutie. Tevens kan Keolis aangifte doen bij de politie.
- 6.8 Indien u de ingangsdatum van uw product wilt wijzigen, dan dient u uw product tussentijds stop te zetten en een nieuw product te kopen. Dit kan alleen bij niet gebruikte producten.
- 6.9 Restitutie op niet gebruikte abonnementen (6.4) die zijn aangeschaft via een ander verkoopkanaal dan de Keolis webshop is niet mogelijk.

## **Artikel 7: Wijzigingen in het lopende Product**

- 7.1 Indien Keolis de voorwaarden van uw product wijzigt en de wijziging een afwijking van de overeengekomen prestatie betreft, heeft u het recht het product onmiddellijk op te zeggen. Naast deze vereiste opzegging eindigt het product niet eerder dan het moment waarop u het product 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 product tot dat uw product 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 productprijs.
- 7.2 Keolis heeft het recht om, indien voortzetting van het product door gewijzigde omstandigheden in redelijkheid niet meer van Keolis kan worden gevergd, het product per direct te beëindigen. U hoeft in dit geval uw Reisproduct niet stop te zetten.

## **Artikel 8: Gegevensbescherming**

- 8.1 Keolis is verantwoordelijke in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Gegevensverwerkingen van Keolis zijn aangemeld bij het College bescherming persoonsgegevens (CBP) te Den Haag.
- 8.2 Keolis kan uw naam, adresgegevens, geboortedatum, e-mailadres, OV-chipkaartnummer, bankrekeninggegevens en gegevens omtrent het product, waaronder het gebruik ervan, verwerken ten behoeve van incasso van de product gelden, laden en stopzetten van het product op uw OV-chipkaart, restitutie en serviceverlening, verbeteren van de dienstverlening van Keolis en haar producten en voor het eventueel sturen van een herinnering dat uw product binnenkort afloopt.

- 8.3 Op grond van de artikelen 47, 52 en 53 van de Algemene Wet inzake Rijksbelastingen (AWR) is Keolis verplicht de persoonsgegevens en de OV-gegevens inzake het maand- en jaarproduct aan te leveren, indien de Belastingdienst deze opvraagt.

**Heeft u nog vragen?**

Met vragen kunt u contact opnemen met de allGo klantenservice: <https://klantenservice.allgobus.nl/hc/nl> of bellen via 088 - 033 13 60 (24/7 bereikbaar, lokaal tarief).

allGo Servicewinkel is op maandag tot en met vrijdag open van 7:00 tot 18:00 uur, op zaterdag van 10:00 tot 15:00.  
Adres: Stationsplein 26 in Almere.

De OV-chipkaart wordt uitgegeven door Trans Link Systems B.V. B.V. TRANSLINK). TRANSLINK 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](http://www.OV-chipkaart.nl)).

## Algemene productvoorwaarden railGo 10 reizenkaart Almere Dal / Dag

### Artikel 1: Toepasselijkheid

Deze algemene productvoorwaarden 'RailGo 10 reizenkaart Almere Dal / Dag' zijn van toepassing op het product RailGo 10 reizenkaart Almere Dal / Dag zoals door Keolis aangeboden aan consumenten en de reizen die u als productgebruiker met dit product bij Keolis maakt en NS maakt. Daarnaast gelden ook de Algemene Voorwaarden openbaar stads- en streekvervoer, AVR- NS en de Algemene Voorwaarden (voor het gebruik van de) OV-chipkaart van Trans Link Systems B.V.

### Artikel 2: Begrippenlijst

In deze algemene productvoorwaarden RailGo 10 reizenkaart Almere Dal / Dag hebben de onderstaande begrippen, geschreven met een hoofdletter, de volgende betekenis. Afhankelijk van de dag of dal variant kan hier verschil in zitten.

**Dal Product:** Een recht om, binnen het geldigheidsgebied, gedurende één jaar na aankoop, 10 reizen te maken gedurende de Dalperiode. Iedere Reis duurt maximaal 90 minuten. Binnen de eerste 75 minuten mag onbeperkt worden overgestapt tussen de bussen van allGo. Overstappen binnen 35 minuten.

**Dag Product:** Een recht om, binnen het geldigheidsgebied, gedurende één jaar na aankoop, 10 reizen te maken. Iedere Reis duurt maximaal 90 minuten. Binnen de eerste 75 minuten mag onbeperkt worden overgestapt tussen de bussen van allGo en NS treinen binnen Almere. Overstappen binnen 35 minuten.

**Keolis:** Keolis Nederland en aan haar gelieerde (dochter-)ondernemingen.

**Dalperiode:** De periode van maandag t/m vrijdag tussen 0.00 u en 6.30 u, tussen 9.00 u en 16.00 u en tussen 18.30 u en 24.00 u en op zaterdag, zondagen en feestdagen de periode tussen 0.00 u en 24.00 u.

**Spitsperiode:** De periode van maandag t/m vrijdag (niet zijnde een feestdag) tussen 6.30 u en 9.00 u en tussen 16.00 u en 18.30 u.

**Weekend:** De periode van vrijdag 18.30 u tot maandag 06.30 u

**Feestdagen:** Nieuwjaarsdag, Goede vrijdag, 1e en 2e Paasdag, Koningsdag, Bevrijdingsdag (2020 en 2025).

**Geldigheidsgebied:** De allGo buslijnen en NS treinen tussen de stations Almere Poort en Almere Oostvaarders.

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

**CT Kaart:** Dit is en papieren, wegwerp, OV-chipkaart.

### **Artikel 3: Drager van het product**

- 3.1 Dit Reisproduct is alleen verkrijgbaar via één van de NS verkoopautomaten op de NS stations in Almere. Het railGo 10 reizenkaart Almere Dal / Dag wordt geleverd op een papieren (wegwerp) OV-chipkaart (CT kaart). U hoeft dus niet zelf een OV-chipkaart aan te schaffen.
- 3.2 Als het railGo 10 reizenkaart Almere Dal / Dag verlopen is of de geldigheid is verstreken is de CT kaart niet meer bruikbaar.

### **Artikel 4: Het Reisproduct**

- 4.1 In de allGo bussen en op de NS stations: 'Poort, Muziekwijk, Centrum, Parkwijk, Buiten en Oostvaarders', Reist u op het Reisproduct. Check-in en check-uit met uw CT-kaart is verplicht.
- 4.2 Het product geeft recht op 10 reizen in de allGo bussen in Almere en op de treinen van NS tussen de stations in Almere: 'Poort' en 'Oostvaarders'. Iedere Reis duurt maximaal 90 minuten. Binnen de eerste 75 minuten mag onbeperkt worden overgestapt tussen alle allGo bussen in Almere en treinen van NS tussen de stations in Almere: 'Poort' en 'Oostvaarders'.
- 4.3 Het 'railGo 10 reizenkaart Almere' Reisproduct kent een 'dag' en een 'dal' variant. De 10 ritten van de 'dag variant' kunnen gebruikt worden gedurende de gehele dag, echter dienen alle 10 ritten gebruikt te zijn binnen één jaar na aanschaf.
- 4.4 Het 'Go 10 reizenkaart Almere' product kent een 'dag' en een 'dal' variant. De 10 ritten van de 'dal variant' kent alleen geldigheid tijdens de dal periode. In Almere gelden de volgende Dalperioden:
  - Maandag Tm vrijdag van 09:00 uur-16:00 uur en van 18:30 uur-06:30 uur;
  - In het weekend van vrijdag 18.30 uur-maandag 06.30 uur.Het moment van inchecken bepaald of u Reist in de spits- of Dalperiode.  
Alle 10 Reizen dienen te worden gebruikt binnen één jaar na aanschaf.

### **Artikel 5: Aanschaf product**

- 5.1 Het 'railGo 10 reizenkaart Almere' product is verkrijgbaar via de volgende NS verkoop automaat.
  1. Station Poort;
  2. Station Muziekwijk;
  3. Station Centrum;
  4. Station Parkwijk;
  5. Station Buiten;
  6. Station en Oostvaarders;
- 5.2 Het 'railGo 10 reizenkaart Almere' product is één jaar na aanschaf te gebruiken. Binnen deze periode dienen de 10 reizen (dag of dal) gebruikt te zijn. .
- 5.3 De CT-kaart met daarop het railGo 10 Reizenkaart Almere' is na aanschaf via de NS verkoop automaat direct te gebruiken.

### **Artikel 6: Beëindiging en restitutie**

- 6.1 De products- geldigheidsperiode loopt van 04.00 u op de ingangsdatum van het product tot en met 03.59 u in de nacht volgend op de einddatum van het product. De products- geldigheidsperiode kan op elke kalenderdag ingaan.
- 6.2 U kunt het product niet tussentijds wijzigen en ook niet tussentijds stopzetten.
- 6.3 Restitutie van het aankoopbedrag is niet mogelijk.
- 6.4 Keolis en NS hebben het recht om het product met onmiddellijke ingang op te zeggen en/of de CT-kaart 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 Reisproduct of de CT-kaart of indien er met uw CT-kaart is gefraudeerd. U heeft dan geen recht op restitutie. Tevens kunnen Keolis en NS aangifte doen bij de politie.
- 6.5 Als u het Abonnement via de webshop heeft besteld, kunt u de bestelling tot 14 dagen na aankoopdatum kosteloos annuleren mits u het Reisproduct nog niet op de ov-chipkaart geladen heeft.

**Artikel 7: Wijzigingen in het lopende Product**

- 7.1 Keolis en NS hebben het recht om, indien voortzetting van het product door gewijzigde omstandigheden in redelijkheid niet meer van Keolis of NS kan worden gevergd, het product per direct te beëindigen.

**Artikel 8: Gegevensbescherming**

- 8.1 Keolis en NS zijn verantwoordelijke in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Gegevensverwerkingen van Keolis en NS zijn aangemeld bij het College bescherming persoonsgegevens (CBP) te Den Haag.
- 8.2 Op grond van de artikelen 47, 52 en 53 van de Algemene Wet inzake Rijksbelastingen (AWR) zijn Keolis en NS verplicht de OV-gegevens inzake het 'railGo 10 reizenkaart Almere' aan te leveren, indien de Belastingdienst deze opvraagt.

**Heeft u nog vragen?**

Met vragen kunt u contact opnemen met de allGo klantenservice: <https://klantenservice.allgobus.nl/hc/nl> of bellen via 088 - 033 13 60 (24/7 bereikbaar, lokaal tarief). NS klantenservice: [www.ns.nl/klantenservice](http://www.ns.nl/klantenservice) of bellen via NS Klantenservice Consumenten 030 751 51 55

allGo Servicewinkel is op maandag tot en met vrijdag open van 7:00 tot 18:00 uur, op zaterdag van 10:00 tot 15:00.  
Adres: Stationsplein 26 in Almere.

## Algemene productvoorwaarden railGo Almere Vrij abonnement maand / jaar

### Artikel 1: Toepasselijkheid

Deze algemene productvoorwaarden 'railGo Almere Vrij maand/jaar' zijn van toepassing op het product 'railGo Almere Vrij maand/jaar' zoals door Keolis aangeboden aan consumenten en de reizen die u als productgebruiker met dit product bij Keolis en NS maakt. Daarnaast gelden ook de Algemene Voorwaarden openbaar stads- en streekvervoer, AVR- NS en de Algemene Voorwaarden (voor het gebruik van de) OV-chipkaart van Trans Link Systems B.V.

### Artikel 2: Begrippenlijst

In deze algemene productvoorwaarden 'railGo Almere Vrij maand/jaar' hebben de onderstaande begrippen, geschreven met een hoofdletter, de volgende betekenis. Afhankelijk van de dag of dal variant kan hier verschil in zitten.

**Keolis:** Keolis Nederland en aan haar gelieerde (dochter-)ondernemingen.

**allGo Verkoopkanalen:**

- Webshop van Keolis onderdeel van de website allGo.nl.
- Servicebalies van allGo.
- allGo klantenservice.
- Winkel locaties met een Oplaadzuil.
- Kaartverkoop automaten (Bushalte: Stadhuisplein, Zoetelaarpassage en Flevoziekenhuis).

**Geldigheidsgebied:** De allGo buslijnen en NS treinen tussen de stations Almere Poort en Almere Oostvaarders.

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

**Abonnement:** Dit is het digitale Reisrecht dat u op uw OV-chipkaart zet. Dit product geeft recht op vrij reizen binnen het geldigheidsgebied van het product. Buiten het geldigheidsgebied of de tijdperiode van dit product Reist u automatisch op saldo of één van de (andere) Reisproducten op uw OV-chipkaart.

**Saldo:** Financieel tegoed op uw OV-chipkaart.

**Instaptarief:** Het instaptarief is het bedrag dat geheven wordt bij de 'check- in'. Dit bedrag wordt tijdelijk van je OV-chipkaart gehaald. Bij een 'check- uit' wordt het instaptarief, min de Reiskosten weer op je kaart teruggezet.

**Ophaaltermijn:** Dit is de periode, na een aankoop via de allGo webshop (na betaling) dat het betreffende abonnement of product klaar staat om opgehaald te worden via een ophaalautomaat. Deze ophaaltermijn is maximaal 30 dagen.

### **Artikel 3: Drager van het abonnement**

- 3.1 U kunt pas gebruik maken van uw abonnement nadat u het Reisproduct op uw persoonlijke OV-chipkaart heeft geladen.
- 3.2 Het Reisproduct is persoonsgebonden en kan alleen op een persoonlijke OV-chipkaart worden geladen. U dient zelf en voor eigen rekening zorg te dragen voor een persoonlijke OV-chipkaart.
- 3.3 Uw OV-persoonlijke chipkaart heeft een bepaalde geldigheidsduur. Deze geldigheidsduur zegt niets over de geldigheidsduur van uw abonnement.
- 3.4 Als uw persoonlijke OV-chipkaart defect, verloren of gestolen is, dan moet u uw OV-chipkaart direct laten blokkeren via klantenservice OV-chipkaart van Trans Link Systems B.V. 0900 0980 (€ 0,50 p.g.).
- 3.5 Als u een vervangende persoonlijke OV-chipkaart bij Translink bestelt of een verlopen kaart vernieuwt, wordt hierop automatisch uw lopende product geplaatst, met de oorspronkelijke einddatum.
- 3.6 Houdt u er rekening mee dat de levertijd van een vervangende kaart 2 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 Translink.

### **Artikel 4: Het Abonnement**

- 4.1 In de allGo bus en op de NS stations: 'Poort, Muziekwijk, Centrum, Parkwijk, Buiten en Oostvaarders', 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 Het abonnement geeft recht op vrij reizen in de allGo bussen in Almere en op de treinen van NS tussen de stations in Almere: 'Poort' en 'Oostvaarders'.
- 4.3 Het 'railGo Almere Vrij' abonnement kent een 'maand' en een 'jaar' variant. De prijs van het jaar abonnement is 10 x de prijs van een maand abonnement. Echter kent het jaarabonnement 12 maanden geldigheid.
- 4.4 Het 'railGo Almere Vrij' abonnement kent een 'maand' en een 'jaar' variant. U kiest zelf de ingangsdatum van het product. De geldigheid verloopt een maand of een jaar na de door u gekozen ingangsdatum.
- 4.5 Het railGo Almere Vrij maand en jaar abonnement functioneert niet indien er op de persoonlijke OV-chipkaart één of meer van de volgende producten geladen is.
  1. 1e klas NS abonnement;
  2. NS Traject Vrij abonnement;
  3. NS Altijd Vrij abonnement;
  4. NS Dal Vrij abonnement;
  5. U-OV Gemak abonnementen;
  6. StudentenReisproduct;
  7. Reizen op Rekening OV-chipkaart (de NS-Business Card);

### **Artikel 5: Aanschaf abonnement**

- 5.1 Het 'railGo Almere Vrij' abonnement is verkrijgbaar via de volgende verkoop kanalen.
  - allGo webshop. <https://webshop.allgobus.nl>
  - bij de verkooppunten in Almere. [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) (service-en-contact/servicepuntenzoeker).
  - AllGo service punt in Almere
- 5.2 Het 'railGo Almere Vrij' abonnement kent een maand of jaar geldigheid. U kiest zelf, bij aankoop, de ingangsdatum van het abonnement.
- 5.3 Na betaling van het verschuldigde bedrag via de allGo webshop, kunt u uw abonnement op uw OV-chipkaart laden bij alle OV-chipkaart oplaadpunten in Nederland (waaronder alle rode verkoopautomaten in alle allGo bussen, en de meeste NS-automaten op stations). Bij aanschaf van een abonnement in de webshop geldt een ophaaltermijn van maximaal 30 dagen.

## Artikel 6: Beëindiging en restitutie

- 6.1 De abonnementsperiode loopt van 00.00.00 u op de ingangsdatum van het abonnement tot en met 23.59.59 u 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 en vervolgens een nieuw abonnement kopen.
- 6.3 Keolis 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.
- 6.4 Voor het railGo Almere vrij abonnementen gekocht via een Keolis verkoopkanaal met een geldigheidsperiode van één maand of één jaar 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 Keolis en volgt hun instructies.
  - Het product is nog niet gebruikt.
  - Het abonnement is aangeschaft via de webshop van allGo / Keolis.
  - U heeft het abonnement nog niet op uw persoonlijke OV-chipkaart geladen (geldt niet voor een aankoop via de Keolis webshop).
- Er worden geen administratieve kosten in rekening gebracht.
- 6.5 Als u het Abonnement via de webshop heeft besteld, kunt u de bestelling tot 14 dagen na aankoopdatum kosteloos annuleren mits u het Reisproduct nog niet op de ov-chipkaart geladen heeft.
- 6.6 Voor het railGo Almere vrij abonnementen gekocht via een Keolis verkoopkanaal met een geldigheidsperiode van één maand is geen restitutie mogelijk indien:
- Het abonnement (direct) na de ingangsdatum gebruikt is.
  - Er meer dan 2 dagen verstreken zijn na ingangsdatum van het abonnement.
- 6.7 Voor het railGo Almere vrij abonnementen met een geldigheidsperiode van één jaar die u heeft aangeschaft via Keolis 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.
- 6.8 Het eventuele restitutiebedrag van artikel 6.6 wordt onder aftrek van de administratiekosten (€6,00) door onze klantenservice overgemaakt op de door u opgegeven bankrekening.
- 6.9 Om restitutie aan te vragen voor een aankoop via de Keolis website is vermelding van het ordernummer noodzakelijk. Dit ordernummer wordt verstrekt in de bevestigingsmail die de koper ontvangt bij de aankoop van het abonnement.
- 6.10 Keolis en NS hebben 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 Keolis aangifte doen bij de politie.
- 6.11 Indien u de ingangsdatum van uw abonnement wilt wijzigen, dan dient u uw abonnement tussentijds stop te zetten en een nieuw abonnement te kopen.
- 6.12 Restitutie op abonnementen die zijn aangeschaft via een ander verkoopkanaal dan de Keolis webshop, kan alleen plaatsvinden bij het AllGo servicewinkel in Almere. Hier kan het abonnement van uw OV-chipkaart verwijderd worden. Het eventuele restitutie bedrag wordt terugbetaald via de bank met verrekening van administratie kosten van € 6,00.

## **Artikel 7: Wijzigingen in het lopende Product**

- 7.1 Indien Keolis de voorwaarden van uw product wijzigt en de wijziging een afwijking van de overeengekomen prestatie betreft, heeft u het recht het product onmiddellijk op te zeggen. Naast deze vereiste opzegging eindigt het product niet eerder dan het moment waarop u het product 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 product tot dat uw product 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 productprijs.
- 7.2 Keolis heeft het recht om, indien voortzetting van het product door gewijzigde omstandigheden in redelijkheid niet meer van Keolis kan worden gevergd, het product 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 volle maanden dat u geen gebruik heeft kunnen maken van uw product.

## **Artikel 8: Gegevensbescherming**

- 8.1 Keolis en NS zijn verantwoordelijke in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Gegevensverwerkingen van Keolis en NS zijn aangemeld bij het College bescherming persoonsgegevens (CBP) te Den Haag.
- 8.2 Keolis en NS kunnen uw naam, adresgegevens, geboortedatum, e-mailadres, OV-chipkaartnummer, bankrekeninggegevens en gegevens omtrent het product, waaronder het gebruik ervan, verwerken ten behoeve van incasso van de productgelden, laden en stopzetten van het product op uw OV-chipkaart, restitutie en serviceverlening, verbeteren van de dienstverlening van Keolis en haar producten en voor het eventueel sturen van een herinnering dat uw product binnenkort afloopt.
- 8.3 Op grond van de artikelen 47, 52 en 53 van de Algemene Wet inzake Rijksbelastingen (AWR) zijn Keolis en NS verplicht de persoonsgegevens en de OV-gegevens inzake het maand- en jaarproduct aan te leveren, indien de Belastingdienst deze opvraagt.

## **Heeft u nog vragen?**

Met vragen kunt u contact opnemen met de allGo klantenservice: <https://klantenservice.allgobus.nl/hc/nl> of bellen via 088 - 033 13 60 (24/7 bereikbaar, lokaal tarief). NS klantenservice: [www.ns.nl/klantenservice](http://www.ns.nl/klantenservice) of bellen via NS Klantenservice Consumenten 030 751 51 55

allGo Servicewinkel is op maandag tot en met vrijdag open van 7:00 tot 18:00 uur, op zaterdag van 10:00 tot 15:00.  
Adres: Stationsplein 26 in Almere.

De OV-chipkaart wordt uitgegeven door Trans Link Systems B.V. (B.V. TRANSLINK). TRANSLINK 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](http://www.OV-chipkaart.nl)).

## Algemene productvoorwaarden Go Almere Vrij abonnement Maand / Jaar

### Artikel 1: Toepasselijkheid

Deze algemene productvoorwaarden 'Go Almere Vrij maand/jaar' zijn van toepassing op het product 'Go Almere Vrij maand/jaar' zoals door Keolis aangeboden aan consumenten en de reizen die u als productgebruiker met dit product bij Keolis 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 B.V.

### Artikel 2: Begrippenlijst

In deze algemene productvoorwaarden 'Go Almere Vrij maand/jaar' hebben de onderstaande begrippen, geschreven met een hoofdletter, de volgende betekenis. Afhankelijk van de dag of dal variant kan hier verschil in zitten.

**Keolis:** Keolis Nederland en aan haar gelieerde (dochter-)ondernemingen.

**allGo Verkoopkanalen:**

- Webshop van Keolis onderdeel van de website allGo.nl.
- Servicebalies van allGo.
- allGo klantenservice.
- Winkel locaties met een Oplaadzuil.
- Kaartverkoop automaten (Bushalte: Stadhuisplein, Zoetelaarpassage en Flevoziekenhuis).

**Geldigheidsgebied:** Het gebied met daarbinnen de allGo en R-Net lijnen waarbinnen het abonnement geldig is.

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

**Abonnement:** Dit is het digitale Reisrecht dat u op uw OV-chipkaart zet. Dit product geeft recht op vrij reizen binnen het geldigheidsgebied van het product. Buiten het geldigheidsgebied of de tijdperiode van dit product Reist u automatisch op saldo of één van de (andere) Abonnementen op uw OV-chipkaart.

**Saldo:** Financieel tegoed op uw OV-chipkaart.

**Instaptarief:** Het instaptarief is het bedrag dat geheven wordt bij de 'check-in'. Dit bedrag wordt tijdelijk van je OV-chipkaart gehaald. Bij een 'check-uit' wordt het instaptarief, min de Reiskosten weer op je kaart teruggezet.

**Ophaaltermijn:** Dit is de periode, na een aankoop via de allGo webshop (na betaling) dat het betreffende abonnement of product klaar staat om opgehaald te worden via een ophaalautomaat. Deze tijd is 30 dagen.

### **Artikel 3: Drager van het product**

- 3.1 U kunt pas gebruik maken van uw abonnement nadat u het Abonnement op uw persoonlijke OV-chipkaart heeft geladen.
- 3.2 U dient zelf en voor eigen rekening zorg te dragen voor een persoonlijke OV-chipkaart.
- 3.3 Uw OV-chipkaart heeft een bepaalde geldigheidsduur. Deze geldigheidsduur zegt niets over de geldigheidsduur van uw abonnement.
- 3.4 Als uw persoonlijke OV-chipkaart defect, verloren of gestolen is, dan moet u uw OV-chipkaart direct laten blokkeren via klantenservice OV-chipkaart van Trans Link Systems B.V. 0900 0980 (€ 0,50 p.g.).
- 3.5 Als u een vervangende persoonlijke OV-chipkaart bij TRANSLINK bestelt of een verlopen kaart vernieuwt, wordt hierop automatisch uw lopende product geplaatst, met de oorspronkelijke einddatum.
- 3.6 Houdt u er rekening mee dat de levertijd van een vervangende kaart 2 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 TRANSLINK.

### **Artikel 4: Het Abonnement**

- 4.1 In de allGo en R-net bus, Reist u op het Abonnement dat u op uw OV-chipkaart geladen heeft. Check-in en check-uit met uw persoonlijke OV-chipkaart is verplicht.
- 4.2 Het abonnement geeft recht op vrij reizen in de allGo en R-net bussen in Almere binnen het gebied dat gevormd wordt door centrum zone 5865 en sterwaarde 2. Totaal zijn dit de zones: 4965, 5832, 5842, 5852, 5861, 5862, 5865 en 5875.
- 4.3 Het 'Go Almere Vrij' abonnement kent een 'maand' en een 'jaar' variant. De prijs van het jaar abonnement is 10 x de prijs van een maand abonnement. Echter kent het jaarabonnement 12 maanden geldigheid.
- 4.4 Het 'Go Almere Vrij' abonnement kent een 'maand' en een 'jaar' variant. U kiest zelf de ingangsdatum van het product. De geldigheid verloopt een maand of een jaar na de door u gekozen ingangsdatum.

### **Artikel 5: Aanschaf abonnement**

- 5.1 Het 'Go Almere Vrij' abonnement is verkrijgbaar via de volgende kanalen.
  1. allGo webshop. <https://webshop.allgobus.nl>
  2. bij de verkooppunten in Almere. [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) (service-en-contact/servicepuntenzoeker).
  3. AllGo service punt in Almere
- 5.2 Het 'Go Almere Vrij' abonnement kent een maand of jaar geldigheid. U kiest zelf, bij aankoop, de ingangsdatum van het abonnement.
- 5.3 Na betaling van het verschuldigde bedrag via de allGo webshop, kunt u uw bestelling op uw OV-chipkaart laden bij alle OV-chipkaart oplaadpunten in Nederland (waaronder alle rode verkoopautomaten in alle allGo bussen, en de meeste NS-automaten op stations). Bij aanschaf van een abonnement in de webshop geldt een ophaaltermijn van maximaal 30 dagen.

## Artikel 6: Beëindiging en restitutie

- 6.1 De abonnementsperiode loopt van 00.00.00 u op de ingangsdatum van het abonnement tot en met 23.59.59 u 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 Keolis 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 TRANSLINK).
- 6.4 Als het Go Almere vrij abonnementen gekocht via een Keolis verkoopkanaal met een geldigheidsperiode van één maand of één jaar 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 Keolis en volgt hun instructies.
  - Het product is nog niet gebruikt.
  - Het abonnement is aangeschaft via de webshop van allGo / Keolis.
  - U heeft het abonnement nog niet op uw persoonlijke OV-chipkaart geladen (geldt niet voor een aankoop via de Keolis webshop).
- Er worden geen administratieve kosten in rekening gebracht.
- 6.5 Als u het Abonnement via de webshop heeft besteld, kunt u de bestelling tot 14 dagen na aankoopdatum kosteloos annuleren mits u het Reisproduct nog niet op de ov-chipkaart geladen heeft.
- 6.6 Voor het Go Almere vrij abonnementen gekocht via een Keolis verkoopkanaal met een geldigheidsperiode van één maand is geen restitutie mogelijk indien:
- Het abonnement (direct) na de ingangsdatum gebruikt is.
  - Er meer dan 2 dagen verstreken zijn na ingangsdatum van het abonnement.
- 6.7 Voor het Go Almere vrij abonnementen met een geldigheidsperiode van één jaar die u heeft aangeschaft via Keolis 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.
- 6.8 Het eventuele restitutiebedrag van artikel 6.6 wordt onder aftrek van de administratiekosten (€6,00) door onze klantenservice overgemaakt op de door u opgegeven bankrekening.
- 6.9 Om restitutie aan te vragen voor een aankoop via de Keolis website is vermelding van het ordernummer noodzakelijk. Dit ordernummer wordt verstrekt in de bevestigingsmail die de koper ontvangt bij de aankoop van het abonnement. Restitutie op een product die zijn aangekocht via een oplaadmachine (winkels) dient u zich te wenden tot het AllGo servicepunt.
- 6.10 Keolis 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 Keolis aangifte doen bij de politie.
- 6.11 Indien u de ingangsdatum van uw abonnement wilt wijzigen, dan dient u uw abonnement tussentijds stop te zetten en een nieuw abonnement te kopen.
- 6.12 Restitutie op abonnementen die zijn aangeschaft via een ander verkoopkanaal dan de Keolis webshop, kan alleen plaatsvinden bij het AllGo servicewinkel in Almere. Hier kan het abonnement van uw OV-chipkaart verwijderd worden. Het eventuele restitutie bedrag wordt terugbetaald via de bank met verrekening van administratie kosten van € 6,00.

## **Artikel 7: Wijzigingen in het lopende Product**

- 7.1 Indien Keolis de voorwaarden van uw product wijzigt en de wijziging een afwijking van de overeengekomen prestatie betreft, heeft u het recht het product onmiddellijk op te zeggen. Naast deze vereiste opzegging eindigt het product niet eerder dan het moment waarop u het product op een door Trans Link Systems B.V. 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 product tot dat uw product 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 productprijs.
- 7.2 Keolis heeft het recht om, indien voortzetting van het product door gewijzigde omstandigheden in redelijkheid niet meer van Keolis kan worden gevergd, het product per direct te beëindigen. U hoeft in dit geval uw Abonnement niet stop te zetten. U heeft in dit geval recht op restitutie van de aankoopprijs naar rato van het aantal volle maanden dat u geen gebruik heeft kunnen maken van uw product.

## **Artikel 8: Gegevensbescherming**

- 8.1 Keolis is verantwoordelijke in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Gegevensverwerkingen van Keolis zijn aangemeld bij het College bescherming persoonsgegevens (CBP) te Den Haag.
- 8.2 Keolis kan uw naam, adresgegevens, geboortedatum, e-mailadres, OV-chipkaartnummer, bankrekeninggegevens en gegevens omtrent het product, waaronder het gebruik ervan, verwerken ten behoeve van incasso van de productgelden, laden en stopzetten van het product op uw OV-chipkaart, restitutie en serviceverlening, verbeteren van de dienstverlening van Keolis en haar producten en voor het eventueel sturen van een herinnering dat uw product binnenkort afloopt.
- 8.3 Op grond van de artikelen 47, 52 en 53 van de Algemene Wet inzake Rijksbelastingen (AWR) is Keolis verplicht de persoonsgegevens en de OV-gegevens inzake het maand- en jaarproduct aan te leveren, indien de Belastingdienst deze opvraagt.

## **Heeft u nog vragen?**

Met vragen kunt u contact opnemen met de allGo klantenservice: <https://klantenservice.allgobus.nl/hc/nl> of bellen via 088 - 033 13 60 (24/7 bereikbaar, lokaal tarief).

allGo Servicewinkel is op maandag tot en met vrijdag open van 7:00 tot 18:00 uur, op zaterdag van 10:00 tot 15:00.  
Adres: Stationsplein 26 in Almere.

De OV-chipkaart wordt uitgegeven door Trans Link Systems B.V. B.V. TRANSLINK). TRANSLINK 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](http://www.OV-chipkaart.nl)).

## Algemene productvoorwaarden Go Jongerenabonnement (jaar)

### Artikel 1: Toepasselijkheid

Deze algemene productvoorwaarden 'Go Jongerenabonnement' zijn van toepassing op het product 'Go Jongerenabonnement' zoals door Keolis aangeboden aan consumenten en de reizen die u als productgebruiker met dit product bij Keolis 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 B.V.

### Artikel 2: Begrippenlijst

In deze algemene productvoorwaarden 'Go Jongerenabonnement' hebben de onderstaande begrippen, geschreven met een hoofdletter, de volgende betekenis. Afhankelijk van de dag of dal variant kan hier verschil in zitten.

**Keolis:** Keolis Nederland en aan haar gelieerde (dochter-)ondernemingen.

**allGo Verkoopkanalen:**

- Webshop van Keolis onderdeel van de website allGo.nl.
- Servicebalies van allGo.
- allGo klantenservice.
- Winkel locaties met een Oplaadzuil.
- Kaartverkoop automaten (Bushalte: Stadhuisplein, Zoetelaarpassage en Flevoziekenhuis).

**Geldigheidsgebied:** Het gebied met daarbinnen de allGo en R-Net lijnen waarbinnen het abonnement geldig is.

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

**Abonnement:** Dit is het digitale Reisrecht dat u op uw OV-chipkaart zet. Dit product geeft recht op vrij reizen binnen het geldigheidsgebied van het product. Buiten het geldigheidsgebied of de tijdperiode van dit product Reist u automatisch op saldo of één van de (andere) Abonnementen op uw OV-chipkaart.

**Saldo:** Financieel tegoed op uw OV-chipkaart.

**Instaptarief:** Het instaptarief is het bedrag dat geheven wordt bij de 'check- in'. Dit bedrag wordt tijdelijk van je OV-chipkaart gehaald. Bij een 'check- uit' wordt het instaptarief, min de Reiskosten weer op je kaart teruggezet.

**Ophaaltermijn:** Dit is de periode, na een aankoop via de allGo webshop (na betaling) dat het betreffende abonnement of product klaar staat om opgehaald te worden via een ophaalautomaat. Deze tijd is 30 dagen.

### **Artikel 3: Drager van het product**

- 3.1 U kunt pas gebruik maken van uw abonnement nadat u het Abonnement op uw persoonlijke OV-chipkaart heeft geladen.
- 3.2 U dient zelf en voor eigen rekening zorg te dragen voor een persoonlijke OV-chipkaart.
- 3.3 Uw OV-chipkaart heeft een bepaalde geldigheidsduur. Deze geldigheidsduur zegt niets over de geldigheidsduur van uw abonnement.
- 3.4 Als uw persoonlijke OV-chipkaart defect, verloren of gestolen is, dan moet u uw OV-chipkaart direct laten blokkeren via klantenservice OV-chipkaart van Trans Link Systems B.V. 0900 0980 (€ 0,50 p.g.).
- 3.5 Als u een vervangende persoonlijke OV-chipkaart bij TRANSLINK bestelt of een verlopen kaart vernieuwt, wordt hierop automatisch uw lopende product geplaatst, met de oorspronkelijke einddatum.
- 3.6 Houdt u er rekening mee dat de levertijd van een vervangende kaart 2 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 TRANSLINK.

### **Artikel 4: Het Abonnement**

- 4.1 In de allGo en R-net bus, Reist u op het Abonnement dat u op uw OV-chipkaart geladen heeft. Check-in en check-uit met uw persoonlijke OV-chipkaart is verplicht.
- 4.2 Het abonnement geeft recht op vrij reizen in de allGo en R-net bussen in Almere binnen het gebied dat gevormd wordt door centrum zone 5865 en sterwaarde 2. Totaal zijn dit de zones: 4965, 5832, 5842, 5852, 5861, 5862, 5865 en 5875, Alsmede zone 5871 tot en met halte 'Almere Hout'.
- 4.3 Het abonnement geeft recht op vrij reizen op lijn 159/160 van IJsselmond binnen Almere.
- 4.4 Het 'Go Jongerenabonnement' abonnement kent alleen een 'jaar' variant. Het jaarabonnement kent een geldigheid van 12 maanden.
- 4.5 Het 'Go Jongerenabonnement' kent alleen een 'jaar' variant. U kiest zelf de ingangsdatum van het product. De geldigheid verloopt een jaar na de door u gekozen ingangsdatum.

### **Artikel 5: Aanschaf abonnement**

- 5.1 Het 'Go Jongerenabonnement' is verkrijgbaar via de volgende kanalen.
  4. allGo webshop. <https://webshop.allgobus.nl>
  5. bij de verkooppunten in Almere. [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) (service-en-contact/servicepuntenzoeker).
  6. AllGo service punt in Almere
- 5.2 Het 'Go Jongerenabonnement' kent alleen een jaar geldigheid. U kiest zelf, bij aankoop, de ingangsdatum van het abonnement.
- 5.3 Na betaling van het verschuldigde bedrag via de allGo webshop, kunt u uw bestelling op uw OV-chipkaart laden bij alle OV-chipkaart oplaadpunten in Nederland (waaronder alle rode verkoopautomaten in alle allGo bussen, en de meeste NS-automaten op stations). Bij aanschaf van een abonnement in de webshop geldt een ophaaltermijn van maximaal 30 dagen.

## Artikel 6: Beëindiging en restitutie

- 6.1 De abonnementsperiode loopt van 00.00.00 u op de ingangsdatum van het abonnement tot en met 23.59.59 u 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 Keolis 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 TRANSLINK).
- 6.4 Als het Go Jongerenabonnement gekocht via een Keolis verkoopkanaal 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 Keolis en volgt hun instructies.
  - Het product is nog niet gebruikt.
  - Het abonnement is aangeschaft via de webshop van allGo / Keolis.
  - U heeft het abonnement nog niet op uw persoonlijke OV-chipkaart geladen (geldt niet voor een aankoop via de Keolis webshop).
- Er worden geen administratieve kosten in rekening gebracht.
- 6.5 Als u het Abonnement via de webshop heeft besteld, kunt u de bestelling tot 14 dagen na aankoopdatum kosteloos annuleren mits u het Reisproduct nog niet op de ov-chipkaart geladen heeft.
- 6.6 Voor het Go Jongerenabonnement die u heeft aangeschaft via Keolis 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.
- 6.7 Het eventuele restitutiebedrag van artikel 6.6 wordt onder aftrek van de administratiekosten (€6,00) door onze klantenservice overgemaakt op de door u opgegeven bankrekening.
- 6.8 Om restitutie aan te vragen voor een aankoop via de Keolis website is vermelding van het ordernummer noodzakelijk. Dit ordernummer wordt verstrekt in de bevestigingsmail die de koper ontvangt bij de aankoop van het abonnement. Restitutie op een product die zijn aangekocht via een oplaadmachine (winkels) dient u zicht te wenden tot het AllGo servicepunt.
- 6.9 Keolis 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 Keolis aangifte doen bij de politie.
- 6.10 Indien u de ingangsdatum van uw abonnement wilt wijzigen, dan dient u uw abonnement tussentijds stop te zetten en een nieuw abonnement te kopen.
- 6.11 Restitutie op abonnementen die zijn aangeschaft via een ander verkoopkanaal dan de Keolis webshop, kan alleen plaatvinden bij het AllGo servicewinkel in Almere. Hier kan het abonnement van uw OV-chipkaart verwijderd worden. Het eventuele restitutie bedrag wordt terugbetaald via de bank met verrekening van administratie kosten van € 6,00.

## **Artikel 7: Wijzigingen in het lopende Product**

- 7.1 Indien Keolis de voorwaarden van uw product wijzigt en de wijziging een afwijking van de overeengekomen prestatie betreft, heeft u het recht het product onmiddellijk op te zeggen. Naast deze vereiste opzegging eindigt het product niet eerder dan het moment waarop u het product op een door Trans Link Systems B.V. 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 product tot dat uw product 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 productprijs.
- 7.2 Keolis heeft het recht om, indien voortzetting van het product door gewijzigde omstandigheden in redelijkheid niet meer van Keolis kan worden gevergd, het product per direct te beëindigen. U hoeft in dit geval uw Abonnement niet stop te zetten. U heeft in dit geval recht op restitutie van de aankoopprijs naar rato van het aantal volle maanden dat u geen gebruik heeft kunnen maken van uw product.

## **Artikel 8: Gegevensbescherming**

- 8.1 Keolis is verantwoordelijke in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Gegevensverwerkingen van Keolis en NS zijn aangemeld bij het College bescherming persoonsgegevens (CBP) te Den Haag.
- 8.2 Keolis kan uw naam, adresgegevens, geboortedatum, e-mailadres, OV-chipkaartnummer, bankrekeninggegevens en gegevens omtrent het product, waaronder het gebruik ervan, verwerken ten behoeve van incasso van de productgelden, laden en stopzetten van het product op uw OV-chipkaart, restitutie en serviceverlening, verbeteren van de dienstverlening van Keolis en haar producten en voor het eventueel sturen van een herinnering dat uw product binnenkort afloopt.
- 8.3 Op grond van de artikelen 47, 52 en 53 van de Algemene Wet inzake Rijksbelastingen (AWR) is Keolis verplicht de persoonsgegevens en de OV-gegevens inzake het maand- en jaarproduct aan te leveren, indien de Belastingdienst deze opvraagt.

## **Heeft u nog vragen?**

Met vragen kunt u contact opnemen met de allGo klantenservice: <https://klantenservice.allgobus.nl/hc/nl> of bellen via 088 - 033 13 60 (24/7 bereikbaar, lokaal tarief).

allGo Servicewinkel is op maandag tot en met vrijdag open van 7:00 tot 18:00 uur, op zaterdag van 10:00 tot 15:00.  
Adres: Stationsplein 26 in Almere.

De OV-chipkaart wordt uitgegeven door Trans Link Systems B.V. B.V. TRANSLINK). TRANSLINK 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](http://www.OV-chipkaart.nl)).

## Algemene productvoorwaarden Go Seniorenabonnement Dal

### Artikel 1: Toepasselijkheid

Deze algemene productvoorwaarden 'Go Seniorenabonnement Dal' zijn van toepassing op het product 'Go Seniorenabonnement Dal' zoals door Keolis aangeboden aan consumenten en de reizen die u als productgebruiker met dit product bij Keolis 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 B.V.

### Artikel 2: Begrippenlijst

In deze algemene productvoorwaarden 'Go Seniorenabonnement Dal' hebben de onderstaande begrippen, geschreven met een hoofdletter, de volgende betekenis. Afhankelijk van de ½ jaar of jaar variant kan hier verschil in zitten.

**Keolis:** Keolis Nederland en aan haar gelieerde (dochter-)ondernemingen.

**allGo Verkoopkanalen:**

- Webshop van Keolis onderdeel van de website allGo.nl.
- Servicebalies van allGo.
- allGo klantenservice.

**Geldigheidsgebied:** Het gebied met daarbinnen de allGo en R-Net lijnen waarbinnen het abonnement geldig is.

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

**Abonnement:** Dit is het digitale Reisrecht dat u op uw OV-chipkaart zet. Dit product geeft recht op vrij reizen binnen het geldigheidsgebied van het product. Buiten het geldigheidsgebied of de tijdperiode van dit product Reist u automatisch op saldo of één van de (andere) Abonnementen op uw OV-chipkaart.

**Saldo:** Financieel tegoed op uw OV-chipkaart.

**Ophaaltermijn:** Dit is de periode, na een aankoop via de allGo webshop (na betaling) dat het betreffende abonnement of product klaar staat om opgehaald te worden via een ophaalautomaat. Deze tijd is 30 dagen.

### Artikel 3: Drager van het product

- 3.1 U kunt pas gebruik maken van uw abonnement nadat u het Abonnement op uw persoonlijke OV-chipkaart heeft geladen.
- 3.2 U dient zelf en voor eigen rekening zorg te dragen voor een persoonlijke OV-chipkaart.
- 3.3 Uw OV-chipkaart heeft een bepaalde geldigheidsduur. Deze geldigheidsduur zegt niets over de geldigheidsduur van uw abonnement.
- 3.4 Als uw persoonlijke OV-chipkaart defect, verloren of gestolen is, dan moet u uw OV-chipkaart direct laten blokkeren via klantenservice OV-chipkaart van Trans Link Systems B.V. 0900 0980 (€ 0,50 p.g.).
- 3.5 Als u een vervangende persoonlijke OV-chipkaart bij TRANSLINK bestelt of een verlopen kaart vernieuwt, wordt hierop automatisch uw lopende product geplaatst, met de oorspronkelijke einddatum.
- 3.6 Houdt u er rekening mee dat de levertijd van een vervangende kaart 2 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 TRANSLINK.

#### **Artikel 4: Het Abonnement**

- 4.1 In de allGo en R-net bus van Keolis, Reist u op het 'Go Seniorenabonnement Dal' dat u op uw OV-chipkaart geladen heeft. Check-in en check-uit met uw persoonlijke OV-chipkaart is verplicht.
- 4.2 Het abonnement geeft recht op vrij reizen voorreizigers in de leeftijdscategorie 65 jaar en ouder.
- 4.3 Het abonnement geeft recht op vrij reizen in de allGo en R-net bussen van Keolis in Almere.
- 4.4 Het abonnement geeft recht op vrij reizen van maandag tot en met vrijdag van 09.00 uur tot 04.00 uur. Op Zaterdag en zondag geldt dat de geheld dag vrij gereisd kan worden.
- 4.5 Het 'Go Seniorenabonnement Dal' kent in 2020 een 3 maand- en een jaar variant. Het 3 maand abonnement kent een geldigheid van 3 maanden en het jaarabonnement kent een geldigheid van 12 maanden.
- 4.6 Het 'Go Seniorenabonnement Dal' met een geldigheid van 3 maanden wordt alleen aangeboden tijdens de winter periode. Deze winter- verkoop periode kan jaarlijks afwijken. Voor de actuele verkoopperiode kijkt u op [www.allgobus.nl](http://www.allgobus.nl).

#### **Artikel 5: Aanschaf abonnement**

- 5.1 Het 'Go Seniorenabonnement Dal' is verkrijgbaar via de volgende kanalen.
  - allGo webshop. <https://webshop.allgobus.nl>
  - AllGo service punt in Almere
- 5.2 Na betaling van het verschuldigde bedrag via de allGo webshop, kunt u uw bestelling op uw OV-chipkaart laden bij alle OV-chipkaart oplaadpunten in Nederland (waaronder alle rode verkoopautomaten in alle allGo bussen, en de meeste NS-automaten op stations). Bij aanschaf van een abonnement in de webshop geldt een ophaaltermijn van maximaal 30 dagen.
- 5.3 Na betaling van het verschuldigde bedrag via de allGo Servicebalie, wordt uw bestelling direct op uw OV-chipkaart laden door de service medewerker van Keolis.

#### **Artikel 6: Beëindiging en restitutie**

- 6.1 De abonnementsperiode loopt van 00.00.00 u op de ingangsdatum van het abonnement tot en met 23.59.59 u in de nacht volgend op de einddatum van het abonnement. Voor het 'Go Seniorenabonnement Dal' met een geldigheid van een jaar geldt dat de abonnementsperiode op elke kalenderdag kan 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 Keolis 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 TRANS LINK).
- 6.4 Als het 'Go Seniorenabonnement Dal' gekocht is via een Keolis verkoopkanaal 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 Keolis en volgt hun instructies.
  - Het product is nog niet gebruikt.
  - Het abonnement is aangeschaft via de webshop van allGo / Keolis.
  - U heeft het abonnement nog niet op uw persoonlijke OV-chipkaart geladen (geldt niet voor een aankoop via de Keolis webshop).Er worden geen administratieve kosten in rekening gebracht.
- 6.5 Als u het Abonnement via de webshop heeft besteld, kunt u de bestelling tot 14 dagen na aankoopdatum kosteloos annuleren mits u het Reisproduct nog niet op de ov-chipkaart geladen heeft.
- 6.6 Tenzij is voldaan aan de voorwaarde zoals omschreven bij artikel 6.4, is er geen restitutie mogelijk voor het 'Go Seniorenabonnement Dal' met een geldigheid van 3 maanden, die u heeft aangeschaft via Keolis.
- 6.7 Voor het 'Go Seniorenabonnement Dal' met een geldigheid van een jaar, die u heeft aangeschaft via Keolis, 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.

- 6.8 Het eventuele restitutiebedrag van artikel 6.6 wordt onder aftrek van de administratiekosten (€6,00) door onze klantenservice overgemaakt op de door u opgegeven bankrekening.
- 6.9 Om restitutie aan te vragen voor een aankoop via de Keolis website is vermelding van het ordernummer noodzakelijk. Dit ordernummer wordt verstrekt in de bevestigingsmail die de koper ontvangt bij de aankoop van het 'Go Seniorenabonnement' in de allGo webshop.
- 6.10 Restitutie aanvragen voor een aankoop die heeft plaatsgevonden bij het allGo servicepunt kan alleen bij de AllGo servicewinkel in Almere. Hier kan het 'Go Seniorenabonnement Dal' van uw OV-chipkaart verwijderd worden. Het eventuele restitutie bedrag wordt terugbetaald via de bank met verrekening van administratie kosten van € 6,00.
- 6.11 Keolis heeft het recht om het 'Go Seniorenabonnement Dal' 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 'Go Seniorenabonnement Dal' of de OV-chipkaart of indien er met uw OV-chipkaart is gefraudeerd. U heeft dan geen recht op restitutie. Tevens kan Keolis aangifte doen bij de politie.
- 6.12 Indien u de ingangsdatum van uw 'Go Seniorenabonnement Dal' met een geldigheid periode van een jaar, wilt wijzigen, dan dient u uw abonnement tussentijds stop te zetten en een nieuw abonnement te kopen.
- 6.13 Het wijzigen van de ingangsdatum van het 'Go Seniorenabonnement Dal' met een geldigheid periode van 3 maanden is niet mogelijk.

#### **Artikel 7: Wijzigingen in het lopende Product**

- 7.1 Indien Keolis de voorwaarden van uw product wijzigt en de wijziging een afwijking van de overeengekomen prestatie betreft, heeft u het recht het product onmiddellijk op te zeggen. Naast deze vereiste opzegging eindigt het product niet eerder dan het moment waarop u het product 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 product tot dat uw product 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 productprijs.
- 7.2 Keolis heeft het recht om, indien voortzetting van het product door gewijzigde omstandigheden in redelijkheid niet meer van Keolis kan worden gevergd, het product per direct te beëindigen. U hoeft in dit geval uw 'Go Seniorenabonnement' niet stop te zetten. U heeft in dit geval recht op restitutie van de aankoopprijs naar rato van het aantal volle maanden dat u geen gebruik heeft kunnen maken van uw product.

#### **Artikel 8: Gegevensbescherming**

- 8.1 Keolis is verantwoordelijke in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Gegevensverwerkingen van Keolis en NS zijn aangemeld bij het College bescherming persoonsgegevens (CBP) te Den Haag.
- 8.2 Keolis kan uw naam, adresgegevens, geboortedatum, e-mailadres, OV-chipkaartnummer, bankrekeninggegevens en gegevens omtrent het product, waaronder het gebruik ervan, verwerken ten behoeve van incasso van de productgelden, laden en stopzetten van het product op uw OV-chipkaart, restitutie en serviceverlening, verbeteren van de dienstverlening van Keolis en haar producten en voor het eventueel sturen van een herinnering dat uw product binnenkort afloopt.
- 8.3 Op grond van de artikelen 47, 52 en 53 van de Algemene Wet inzake Rijksbelastingen (AWR) is Keolis verplicht de persoonsgegevens en de OV-gegevens inzake het maand- en jaarproduct aan te leveren, indien de Belastingdienst deze opvraagt.

**Heeft u nog vragen?**

Met vragen kunt u contact opnemen met de allGo klantenservice: <https://klantenservice.allgobus.nl/hc/nl> of bellen via 088 - 033 13 60 (24/7 bereikbaar, lokaal tarief).

allGo Servicewinkel is op maandag tot en met vrijdag open van 7:00 tot 18:00 uur, op zaterdag van 10:00 tot 15:00.  
Adres: Stationsplein 26 in Almere.

De OV-chipkaart wordt uitgegeven door Trans Link Systems B.V.. TRANSLINK). TRANSLINK 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](http://www.OV-chipkaart.nl)).