

## Productvoorwaarden Randstad Noord Zone Maand- en Jaarabbonement

Een maand of jaar voor een vast bedrag onbeperkt reizen op de lijnen van Connexxion, EBS, GVB en Keolis (allGo) in Noord-Holland en Almere stad/streek.

### Voor wie?

Als u in een bepaalde periode heel vaak (dagelijks) reist voor bijvoorbeeld werk of school.

### Kenmerken:

De Randstad Noord Zone abonnementen zijn verkrijgbaar in vol- en reductietarief. Reductiegerechtigden zijn kinderen (4 t/m 11 jaar), jeugdigen (12 t/m 18 jaar) en ouderen (65+).

- De Randstad Noord Zone abonnementen kunnen uitsluitend op een persoonlijke OV-chipkaart worden geladen.
- Het Randstad Noord Zone Maandabonnement kunt u via internet kopen, bij een automaat of bij een loket van het vervoerbedrijf.
- Een abonnement, dat u in de webwinkel heeft gekocht, kunt u op uw persoonlijke OV-chipkaart laden bij een Oplaad- & ophaalautomaat bij u in de buurt of in de bussen van Connexxion, EBS en Keolis.
- Het Randstad Noord Zone Jaarabonnement kunt u uitsluitend kopen bij een loket van het vervoerbedrijf of via de Connexxion Klantenservice.
- U moet altijd in- en uitchecken met een Randstad Noord Abbonement op uw persoonlijke OV-chipkaart, omdat u anders geen geldig vervoerbewijs heeft en een boete riskeert.
- Bij in- en uitchecken binnen het geldigheidsgebied van het abonnement wordt geen saldo van de kaart afgeschreven. Voorafgaand aan de reis moet er wel een positief saldo (tenminste € 0,00) op de kaart staan.
- Bij in- en uitchecken buiten het geldigheidsgebied van het abonnement wordt automatisch saldo of een ander reisproduct gebruikt voor de gereisde afstand buiten het geldige zonegebied.

### Waar te gebruiken en waar geldig?

Te gebruiken op de lijnen van Connexxion, EBS, GVB en Keolis in de regio Noord-Holland en Almere stad/streek in het geldigheidsgebied van het abonnement. Dit geldigheidsgebied kunt u zelf kiezen en hangt af van de gekozen centrumzone en de sterwaarde van het abonnement. Het Randstad Noord Zone abonnement is ook geldig in het EBS nachtnet en GVB Nachtbus en op de meeste Connexxion nachtlijnen, in het geldigheidsgebied van het abonnement. Bij Keolis is het Randstad Noord Zone abonnement niet geldig op de nachtlijnen. De ingangsdatum van het abonnement mag iedere dag van het jaar zijn.

Hieronder de geldigheidsgebieden van het Randstad Noord Zone abonnement met een bepaalde sterwaarde:

- 1 ster: 1 zone (alleen geldig in de centrumzone)
- 2 ster: de centrumzone + 1 volgende aangrenzende zone, in alle richtingen
- 3 ster: de centrumzone + 2 volgende aangrenzende zones, in alle richtingen
- 4 ster: de centrumzone + 3 volgende aangrenzende zones, in alle richtingen
- 5 ster: de centrumzone + 4 volgende aangrenzende zones, in alle richtingen
- 6 ster: de centrumzone + 5 volgende aangrenzende zones, in alle richtingen



Binnen deze zones en binnen het geldigheidsgebied van het Randstad Noord Zone Abonnement is het abonnement uitsluitend te gebruiken op de lijnen van Connexxion, EBS, GVB en Keolis.

Bekijk de zonekaart op de website van Connexxion, EBS, GVB of Keolis.

## Waar te koop?

Het Randstad Noord Maandabonnement is te koop bij/via

- **Internet**

Via [shop.gvb.nl](http://shop.gvb.nl), via [www.connexxion.nl](http://www.connexxion.nl), via <https://webshop.keolis.nl>. Via internet bestellen en betalen; daarna ophalen bij een oplaad- & ophaalautomaat bij u in de buurt of in de bussen van Connexxion, EBS en Keolis. Met de adresvinder op [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) kunt u het dichtstbijzijnde ophaalpunt vinden.

- **Oplaad- & ophaalautomaten**

In winkels en supermarkten, zoals Primera en Dirk van den Broek.

- **GVB Servicepunten**

- Loketten van GVB: Tickets & Info locaties bij Stationsplein CS, Station Bijlmer ArenA, Station Zuid en Station Lelylaan.
- Loketten van Connexxion: Informatie- en verkooploket Zaandam, Busstation en Amstelveen Busstation.
- Loketten van EBS: Informatie- en verkooploket Purmerend Busstation Tramplein, Edam Busstation Klein Westerbuiten, Busstation.Hoorn Veemarkt en Amsterdam CS nieuwe busstation IJ-zijde. Let op: als u een abonnement koopt bij een loket EBS betaalt u een toeslag van € 0,50.
- Loketten van Keolis: allGo Servicewinkel busstation Almere, Servicewinkel Amersfoort busstation.

Het Randstad Noord Jaarabonnement is te koop bij/via

- **Een aanvraagformulier** op [Connexxion.nl](http://Connexxion.nl)
- **Loketten van GVB:** Tickets & Info locaties bij Stationsplein CS, Station Bijlmer ArenA, Station Zuid en Station Lelylaan
- **Loketten van EBS:** Informatie- en verkooploket Purmerend Busstation Tramplein, Edam Busstation Klein Westerbuiten, Busstation Hoorn Veemarkt en Amsterdam CS nieuwe busstation IJ-zijde. Let op: als u een abonnement koopt bij een loket EBS betaalt u een toeslag van € 0,50.
- Loketten van Keolis: allGo Servicewinkel busstation Almere, Servicewinkel Amersfoort busstation.

**Tip:** Met een Randstad Noord Zone Jaarabonnement reist u 12 maanden voor de prijs van 10 maanden. U kunt een jaarabonnement in termijnen betalen.

## Welke OV-chipkaart?

Het Randstad Noord Zone abonnement wordt uitsluitend verstrekt op een persoonlijke OV-chipkaart. Wij adviseren u om een 'Mijn OV-chipkaart'-account aan te maken voor uw persoonlijke OV-chipkaart op [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl). Als u ook buiten uw abonnementsgebied reist, adviseren wij u ook om automatisch opladen aan te vragen. U heeft daarmee altijd voldoende saldo om te kunnen reizen en hoeft niet langs een ophaal- en oplaadautomaat.

## Betaling in termijnen van uw Randstad Noord Zone Jaarabonnement via automatische incasso

Als u uw Randstad Noord Zone Jaarabonnement in termijnen wilt betalen, dan moet u een formulier invullen en ondertekenen. Hiermee geeft u het vervoerbedrijf de machtiging voor automatische afschrijving van uw IBAN bankrekening. U kunt ook naar een loket van een vervoerder gaan. U moet voor de aanschaf hierbij, naast uw persoonlijke OV-chipkaart ook een geldig legitimatiebewijs en uw bankpas tonen. Er wordt geïnd op de 15e en de 28e van de maand, afhankelijk van de ingangsdatum van het abonnement.

**Bij Keolis is betalen in termijnen niet mogelijk.**

## Minderjarig/handelingsonbekwaam

Als u jonger bent dan 18 jaar of handelingsonbekwaam, dan moet het formulier ondertekend worden door uw wettelijke vertegenwoordiger, bijvoorbeeld uw ouder of voogd. Toon bij het afhalen van het jaarabonnement bij een van de loketten uw legitimatiebewijs en het legitimatiebewijs van u wettelijk vertegenwoordiger. De wettelijk vertegenwoordiger moet persoonlijk aanwezig zijn.

## Niet tijdige betaling

Bij niet tijdige betaling zal uw abonnement geblokkeerd worden op uw OV-chipkaart zonder enige verplichting tot restitutie of schadevergoeding. Als geen tijdige betaling wordt verkregen kan de vordering met betrekking tot de maand-termijn zonder nadere kennisgeving aan een incassobureau worden gegeven. Zolang er sprake is van een betalingsachterstand worden geen nieuwe jaarabonnementsaanvragen aan de abonnement- en rekeninghouder verstrekt, ook niet wanneer u in geval van verlies / diefstal een vervangende kaart heeft aangevraagd. Een nieuw jaarabonnement wordt pas verstrekt als de betalingsachterstand is voldaan.

## Wijzigingen in uw persoonlijke gegevens

U moet zo spoedig mogelijk wijzigingen met betrekking tot uw persoonlijke gegevens doorgeven aan het vervoerbedrijf waar u het abonnement heeft gekocht via hun website of telefonische klantenservice. Voor uw persoonlijke OV-chipkaart moet u eveneens Trans Links Systems (TLS) in Amersfoort van de gewijzigde gegevens in kennis stellen ([www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl)).

## Tussentijds stopzetten en wijzigen

Een Randstad Noord Zone maandabonnement kunt u alleen tussentijds stopzetten tot en met de 2e dag van de geldigheid van het abonnement als er nog niet mee is gereisd. U ontvangt restitutie voor de hele maand. De administratiekosten bedragen € 5,-.

Een Randstad Noord Zone jaarabonnement kan ook voortijdig worden beëindigd. In dat geval moet u het Randstad Noord Zone abonnement van uw OV-chipkaart laten verwijderen. Dit kan uitsluitend bij het vervoerbedrijf waar u dit heeft gekocht. Bij EBS, GVB en Keolis kunt u bij het loket terecht, bij Connexion en Keolis regelt u dit via de klantenservice.

De hoogte van het te restitueren bedrag wordt bepaald aan de hand van de datum waarop uw abonnement van de OV-chipkaart is verwijderd. Als u het abonnement vooraf volledig heeft betaald, wordt het restitutiebedrag onder aftrek van de administratiekosten van € 5,- overgemaakt op uw IBAN bankrekening. U ontvangt restitutie voor de nog niet gebruikte hele maanden (laatste twee maanden niet meegerekend, want die zijn gratis).

Als u via automatische incasso betaalt, wordt de incassering stopgezet, afhankelijk van de datum van het verwijderen van uw abonnement van de OV-chipkaart. De incasso wordt gestopt voor de niet gebruikte hele maanden. Voorbeeld: als uw abonnement de 23e ingaat, moet u deze vóór de 23e laten verwijderen van uw OV-chipkaart. Anders betaalt u weer een nieuwe maand.

Als er duidelijk bewijsmateriaal overlegd kan worden, bijvoorbeeld een verklaring van ziekenhuisopname of overlijdensverklaring, dan is bij jaarabonnementen ook restitutie met terugwerkende kracht mogelijk.

Als u de centrumzone of sterwaarde van uw jaarabonnement wilt wijzigen, moet u naar een loket van uw vervoerder gaan. Houdt u er wel rekening mee dat u, bij een eventuele tariefwijziging, het nieuwe tarief betaalt voor de resterende maanden van uw lopende abonnement. Als het nieuwe abonnement goedkoper is, koopt u een nieuw abonnement met de juiste specificaties en krijgt u eventueel geld terug op uw IBAN bankrekening.

Als u gedurende de looptijd van uw abonnement de leeftijd van 65 jaar bereikt, dan heeft u vanaf deze leeftijd recht op het reductietarief. Let op: u dient dit zelf aan te geven. U kunt hiervoor naar Tickets & Info om een nieuw abonnement aan te vragen. Voor dit nieuwe abonnement betaalt u dan het reductietarief.

## **Wat te doen bij een verloren, gestolen of defecte OV-chipkaart?**

### **Verlies en diefstal**

Een verloren of gestolen persoonlijke OV-chipkaart moet altijd eerst worden gemeld bij de klantenservice OV-chipkaart via telefoonnummer 0900-0980 (€ 0,50 p.g.). Hier moet ook direct een vervangende persoonlijke OV-chipkaart aangevraagd worden. De vervangende persoonlijke OV-chipkaart wordt naar de abonneerhouder verstuurd. Klantenservice OV-chipkaart heeft hiervoor wel actuele adresgegevens nodig; dit moet tijdig doorgegeven worden. De kosten voor deze vervangende kaart van € 11,- worden aan u doorberekend. U ontvangt binnen zeven werkdagen de vervangende OV-chipkaart. Op de vervangende kaart worden bij TLS de reisproducten geladen, die ook op de kwijt geraakte kaart stonden (niet bij het Randstad Noord Zone maandabonnement). Het saldo wordt teruggestort op uw IBAN bankrekening.

Gedurende maximaal zeven werkdagen kunt u het Randstad Noord Zone Jaarabonnement op uw persoonlijke OV-chipkaart niet gebruiken. In afwachting van de vervangende OV-chipkaart kan, bij de vervoerder waar u het Randstad Noord Zone abonnement heeft aangeschaft, kosteloos voor maximaal twee weken een tijdelijk reisproduct op een OV-chipkaart worden geladen. Bij Keolis kun u alleen het te veel betaald reisbedrag terug claimen voor de tijd dat u niet kunt beschikken over het jaarabonnement. Bij GVB moet u hiervoor met een andere OV-chipkaart en uw legitimatiebewijs naar een GVB Tickets & Info locatie. Deze regeling is niet van toepassing bij een Randstad Noord Zone Maandabonnement. Reizen op een andere manier wordt door vervoerders niet vergoed.

## Defecte OV-chipkaart

Als uw persoonlijke OV-chipkaart het niet meer doet, controleer dan eerst of u een saldo van minimaal € 0,- op uw kaart heeft staan. Als uw kaart het dan nog niet doet en dus defect is, moet u een vervangende OV-chipkaart aanvragen bij TLS. U kunt dit regelen door een formulier te downloaden van [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) of een formulier op te halen bij een loket van het vervoerbedrijf. De kosten voor deze vervangende kaart van € 11,- worden aan u doorberekend, tenzij geconstateerd wordt dat de kaart niet door uw schuld defect is geraakt. De levertijd van een vervangende kaart is maximaal 2 weken vanaf het moment dat TLS het formulier heeft ontvangen. Op de vervangende kaart worden bij TLS de reisproducten geladen, die ook op de defect geraakte kaart stonden. Het saldo wordt teruggestort op uw IBAN bankrekening.

Gedurende maximaal zeven werkdagen kunt u het Randstad Noord Zone abonnement op uw persoonlijke OV-chipkaart niet gebruiken. In afwachting van de vervangende OV-chipkaart kan, bij de vervoerder waar u het Randstad Noord Zone abonnement heeft aangeschaft, kosteloos voor maximaal twee weken een tijdelijk reisproduct op een OV-chipkaart worden geladen. Bij Keolis kun u alleen het te veel betaald reisbedrag terug claimen voor de tijd dat u niet kun beschikken over het jaarabonnement. Bij GVB moet u hiervoor met uw defecte OV-chipkaart, een andere OV-chipkaart en uw legitimatiebewijs naar een GVB Tickets & Info locatie. Reizen op een andere manier wordt door vervoerders niet vergoed.

## Privacy

Bij het aanvragen van een OV-chipkaart, een Randstad Noord Zone abonnement en tijdens het reizen worden persoonsgegevens van u verkregen. Deze gegevens zijn nodig om de met u gesloten vervoersovereenkomst uit te voeren. De persoonlijke OV-chipkaart wordt aangeschaft bij TLS. TLS is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens in verband met uw kaart, waaronder beëindiging en blokkering bij verlies of diefstal. Het Randstad Noord Zone abonnement wordt bij de vervoerder zelf aangeschaft. Het vervoerbedrijf is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens in verband met uw abonnement en uw reisgegevens. Op de verwerking van uw persoonsgegevens door het vervoerbedrijf is het privacybeleid van het vervoerbedrijf van toepassing, welke is in te zien op de website of op te vragen bij de telefonische klantenservice.

## Vervoervoorwaarden

Op het vervoer zijn de Algemene Voorwaarden Openbaar stads- en streekvervoer van toepassing voor zover deze niet afwijken van de hierboven genoemde regels m.b.t. de Randstad Noord Zone abonnementen. Deze vervoersvoorwaarden kunt u inzien op de website van uw vervoerbedrijf of opvragen bij de telefonische klantenservice van uw vervoerbedrijf.

## Contactgegevens vervoerbedrijven

- **Connexion** Klantenservice: 0900 - 266 63 99 (2,8 ct p/m met een starttik van 9,51 ct - plus uw gebruikelijke belkosten) website: [connexion.nl](http://connexion.nl)
- **EBS** Klantenservice: 0800 03 27 (0800 0 EBS), website [ebs-ov.nl](http://ebs-ov.nl)
- **GVB** Klantenservice: 0900 80 11 (€ 0,20 per gesprek plus uw gebruikelijke belkosten), website: [gvb.nl](http://gvb.nl)
- **Keolis** Klantenservice: 088 - 033 13 60 (lokaal tarief), <https://klantenservice.keolis.nl>
- **allGo** Klantenservice: 085 2080 290 (lokaal tarief), <https://klantenservice.allgobus.nl> of <https://klantenservice.keolis.nl>