

## Algemene productvoorwaarden

### AllGo Vrij Dal Senior

#### Artikel 1: Toepasselijkheid

Deze algemene productvoorwaarden AllGo Vrij Dal Senior zijn van toepassing op het Reisproduct AllGo Vrij Dal Senior zoals door Keolis Nederland aangeboden aan consumenten die reizen met dit Reisproduct in de allGo en R-net bussen van Keolis Nederland in en om Almere. Daarnaast gelden ook de Algemene Voorwaarden openbaar stads- en streekvervoer en de Algemene Voorwaarden voor het gebruik van de (digitale) betaalpas.

#### Artikel 2: Begrippenlijst

In deze algemene productvoorwaarden AllGo Vrij Dal Senior hebben de onderstaande begrippen, geschreven met een hoofdletter, de volgende betekenis:

|                             |                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Reisproduct</b>          | Een overeenkomst tussen Afnemer en Keolis Nederland van het Reisproduct waarmee, binnen het Geldigheidsgebied, gedurende de Geldigheidsperiode vrij kan worden gereisd.                                                              |
| <b>Afnemer</b>              | Jij als reiziger dan wel koper van het Reisproduct.                                                                                                                                                                                  |
| <b>Keolis Nederland</b>     | Keolis Nederland B.V. en aan haar gelieerde (dochter-)ondernemingen. In deze productvoorwaarden ook genoemd als Keolis.                                                                                                              |
| <b>allGo</b>                | Merknaam waaronder Keolis Nederland het stadsvervoer in Almere verzorgt.                                                                                                                                                             |
| <b>R-net</b>                | Merknaam waaronder Keolis Nederland het regionaal vervoer rond en in Almere verzorgt.                                                                                                                                                |
| <b>nightGo</b>              | Merknaam waaronder Keolis Nederland het nacht vervoer in Almere verzorgt.                                                                                                                                                            |
| <b>Keolis-verkoopkanaal</b> | Webwinkel van allGo, onderdeel van de website allGobus.nl.                                                                                                                                                                           |
| <b>Betalpas</b>             | Een bankpas, uitgegeven door: 'ABN AMRO, ASN Bank, bunq, ING, Knab, Rabobank, RegioBank, SNS en Triodos', die gekoppeld is aan jouw betaalrekening of een creditcard van Mastercard, VISA of ICS.                                    |
| <b>Digitale betaalpas</b>   | Een smart- phone of smartwatch die gekoppeld is aan jouw (bestaande) betaalrekening. Het Reisproduct kan gekoppeld worden aan jouw smart- phone of smartwatch.                                                                       |
| <b>OV-pas</b>               | De door Translink uitgegeven kaart waarmee je bij de Deelnemende Vervoerders kunt reizen door in- en uit te checken bij de daarvoor bestemde kaartlezer op het station, bij de halte of in het voertuig en de Ritprijs kunt betalen. |
| <b>Leeftijdspatroel</b>     | Leeftijdscategorieën kind, jeugd, volwassen of senior. Een leeftijdsprofiel maak je aan voor jou (digitale) Betaalpas of (digitale) OV-pas via de jouw "MijnKeolis" account in de AllGo webshop of via de OVPay App.                 |
| <b>Geldigheidsperiode</b>   | Elk moment van de dag gedurende de geldigheid van het Reisproduct.                                                                                                                                                                   |
| <b>Spits periode</b>        | De periode van maandag t/m vrijdag (geen feestdagen) tussen 04:00 uur en 9.00 uur.                                                                                                                                                   |
| <b>Feestdagen</b>           | Nieuwjaarsdag, Tweede Paasdag, Koningsdag, Bevrijdingsdag (2025), Hemelvaartsdag, Tweede Pinksterdag, Eerste en Tweede Kerstdag.                                                                                                     |
| <b>Geldigheidsgebied</b>    | Alle buslijnen van: allGo, R-net en nightGo die geëxploiteerd worden door Keolis Nederland in de vervoersconcessie Almere.                                                                                                           |
| <b>Basistarief</b>          | Als je reist op saldo, betaal je naast een tarief per kilometer ook een vast bedrag per reis. Dit vaste bedrag noemen we het Basistarief.                                                                                            |
| <b>Dagstart</b>             | Het benodigde minimum saldo op jouw bankrekening ((digitale) betaalpas) om de eerste rit van de nieuwe dag te kunnen maken. Dit minimale saldo bedraagt € 4,00.                                                                      |
| <b>Ondergrens</b>           | Het benodigde minimum saldo op jouw bankrekening ((digitale) betaalpas) om alle ritten na eerste rit van de dag te kunnen maken. Dit minimale saldo bedraagt € 0,00.                                                                 |
| <b>Rit</b>                  | De met een check-in en check-uit gedefinieerde verplaatsing met één bus tussen instaphalte en uitstaphalte.                                                                                                                          |

|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Reis</b>            | Een aaneenschakeling van ritten, met de (Digitale) Betaalpas of (Digitale) OV-pas, waarbij de overstaptijd (tussen check-uit en check-in) niet meer dan 35 minuten bedraagt.                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Reisproduct</b>     | Het AllGo Vrij Dal Senior Reisproduct dat aan jouw (Digitale) Betaalpas of (Digitale) OV-pas gekoppeld is. Tijdens jouw reis met het openbaar vervoer in Almere maak je steeds gebruik van één van de reisproducten op jouw (Digitale) Betaalpas of (Digitale) OV-pas.                                                                                                                                    |
| <b>Vrij reizen</b>     | Het principe waarbij, door met de (Digitale) Betaalpas of (digitale) OV-pas in te checken en uit te checken, je geen rit vergoeding verschuldigd bent.                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Reizen op saldo</b> | Het principe waarbij, door met de (Digitale) Betaalpas of (Digitale) OV-pas in te checken en uit te checken, wordt vastgesteld welk traject je hebt afgelegd en welke vergoeding je daarvoor bent verschuldigd.                                                                                                                                                                                           |
| <b>Ritprijs</b>        | De prijs die in rekening wordt gebracht voor een Rit op het moment dat jouw Reisproduct niet geldig is. Deze bestaat uit een Basistarief (vast bedrag) en een kilometertarief.                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Saldo</b>           | Bedrag op jouw bankrekening (Digitale) Betaalpas of saldo gekoppeld aan jouw (Digitale) OV-pas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Opzeggen</b>        | De handeling waarmee je het Reisproduct via de allGo Webshop zelf stop kunt zetten. Stopzetten kan ook door contact op te nemen met de allGo klantenservice.                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Weekend</b>         | De periode van vrijdag 18.30 uur tot maandag 06.30 uur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Mijn Keolis</b>     | De door Keolis ter beschikking gestelde online omgeving waarin je onder andere je Reishistorie- en facturen kunt inzien en ook je Reisproducten- en je gegevens kan beheren. De “Mijn” omgeving wordt aangeboden onder de naam “Mijn Keolis” en is te raadplegen via <a href="https://ovpay.allgobus.nl">ovpay.allgobus.nl</a> . Voor het doorlopende Reisproduct is een “Mijn Keolis” account verplicht. |

### **Artikel 3A: (Digitale) Betaalpas**

- 3A.1 Je kunt pas gebruik maken van jouw Reisproduct nadat je het Reisproduct hebt gekoppeld aan een (Digitale) Betaalpas of (Digitale) OV-pas (art 3B).
- 3A.2 Om het Reisproduct te kunnen koppelen aan jouw (Digitale) Betaalpas moet je tenminste één keer hebben gereisd via Reizen op saldo met de (Digitale) Betaalpas. Op het afschrift van je bankrekening staat, naast de vergoeding voor het afgelegde traject, ook een “NL-OV nummer”. Dit nummer, samen met de betaalde vergoeding (het afgeschreven bedrag), heb je nodig om het Reisproduct aan de (Digitale) Betaalpas te kunnen koppelen.
- 3A.3 Ook als je meerdere (Digitale) Betaalpassen hebt voor 1 bankrekening, zijn dit aparte Betaalpassen om een reisproduct aan te koppelen. Als bijvoorbeeld jouw Reisproduct gekoppeld is aan een fysieke Betaalpas, dan betekent dit dat deze niet gekoppeld is aan je Digitale Betaalpas, van dezelfde bankrekening.
- 3A.4 Je dient zelf voor eigen rekening zorg te dragen voor een geldige Betaalpas.
- 3A.5 Een Digitale Betaalpas wordt regelmatig vervangen door de bank zonder dat je dit merkt. Je ziet de reizen, die je met je nieuwe digitale betaalpas hebt gemaakt, dan niet meer in je reisoverzicht. Ook is het Reisproduct niet meer gekoppeld. Voeg de nieuwe Digitale Betaalpas toe via jouw “MijnKeolis” account om je reizen weer te zien en koppel opnieuw jouw Reisproduct aan de nieuwe Digitale Betaalpas.
- 3A.6 Jouw Betaalpas heeft een bepaalde geldigheidsduur. Deze geldigheidsduur houdt geen verband met de Geldigheidsduur van jouw Reisproduct.
- 3A.7 Als je een vervangende Betaalpas aanvraagt bij jouw bank, dan dien je er zelf zorg voor te dragen dat jouw nieuwe (Digitale) Betaalpas weer gekoppeld wordt aan het Reisproduct. Dit kun je doen via jouw “MijnKeolis account”.
- 3A.8 Als jouw (Digitale) Betaalpas defect, verloren of gestolen is of anderszins niet in jouw bezit, is het niet mogelijk om te reizen met het Reisproduct of via Reizen op saldo. Eventuele extra kosten die je hierdoor moet maken komen voor jouw eigen rekening.

### **Artikel 3B: (Digitale) OV-pas**

- 3B.1 Je kunt pas gebruik maken van jouw Reisproduct nadat je het Reisproduct hebt gekoppeld aan een (Digitale) Betaalpas (art 3A) of (Digitale) OV-pas.
- 3B.2 Om het Reisproduct te kunnen koppelen aan jouw (Digitale) OV-pas moet je in het bezit zijn van een (Digitale) OV-pas. De (Digitale) OV-pas beschikt over een pasnummer en een volgnummer. Het pasnummer en volgnummer heb je nodig om het Reisproduct aan de (Digitale) OV-pas te kunnen koppelen.
- 3B.3 Ook als je meerdere (Digitale) OV-passen hebt, al dan niet gekoppeld aan 1 account, dan zijn dit aparte OV-passen om een reisproduct aan te koppelen. Als bijvoorbeeld jouw Reisproduct gekoppeld is aan een fysieke OV-pas, dan betekent dit dat deze niet gekoppeld is aan je Digitale OV-pas.
- 3B.4 Je dient zelf voor eigen rekening zorg te dragen voor een geldige OV-pas.
- 3B.5 Jouw OV-pas heeft een bepaalde geldigheidsduur. Deze geldigheidsduur houdt geen verband met de Geldigheidsduur van jouw reisproduct.
- 3B.6 Als je een vervangende OV-pas aanvraagt via de website of App van OVpay, dan dien je er zelf zorg voor te dragen dat jouw nieuwe (Digitale) OV-pas weer gekoppeld wordt aan het Reisproduct. Dit kun je doen via jouw "MijnKeolis" account.
- 3B.7 Als jouw (Digitale) OV-pas defect, verloren of gestolen is of anderszins niet in jouw bezit, is het niet mogelijk om te reizen met het Reisproduct of via Reizen op saldo. Eventuele extra kosten die je hierdoor moet maken komen voor jouw eigen rekening.

### **Artikel 4: Kenmerken**

- 4.1 Het Reisproduct is een doorlopend Reisproduct dat maandelijks automatisch wordt verlengd. Je bent verplicht een account aan te maken in de "Mijn Keolis" omgeving van Keolis Webshop.
- 4.2 Het doorlopende maandReisproduct kan iedere dag van de maand ingaan. Bij het doorlopende Reisproduct loopt het Reisproduct maandelijks automatisch door.
- 4.3 De betaling voor de eerste maand- termijn reken je direct voorafgaand aan de start van je Reisproduct af in de allGo Webshop. Hiervoor zijn de volgende online betaal methoden beschikbaar: "ApplePay, VPay, Maestro, iDeal en PayPal".
- 4.4 De volgende maandelijkse betalingen geschieden op basis van automatische incasso van de bankrekening die je hebt gebruikt voor de eerste betaling en waar je toestemming voor hebt gegeven. In jouw persoonlijk "MijnKeolis" account is een factuur overzicht beschikbaar. Deze automatische incasso vindt plaats 10 dagen voor de start van de nieuwe maand.
- 4.5 Het Reisproduct is geldig van maandag tot en met zondag en op Feestdagen, de gehele dag.
- 4.6 Het AllGo Vrij Dal Senior Reisproduct is gekoppeld aan leeftijdsprofiel 65+ (65 jaar of ouder). Het Reisproduct is alleen aan te schaffen voor pashouders met een leeftijdsprofiel van 65 jaar of ouder.
- 4.7 Het AllGo Vrij Dal Senior Reisproduct kan uitsluitend worden gebruikt in combinatie met één (Digitale) Betaalpas of (Digitale) OV-pas. Kies bij de aankoop waaraan je dit reisproduct wilt koppelen.
- 4.8 Het is mogelijk om, naast het AllGo Vrij Dal Senior Reisproduct, andere reisproducten aan dezelfde (Digitale) Betaalpas of (Digitale) OV-pas te koppelen.
- 4.9 Het is niet mogelijk om één AllGo Vrij Dal Senior Reisproduct aan twee passen tegelijkertijd te koppelen.
- 4.10 Het AllGo Vrij Dal Senior Reisproduct is gekoppeld aan een persoon (persoonsgebonden) en niet overdraagbaar. Het is dus niet toegestaan om andere personen dan de kaarthouder gebruik te laten maken van het product. Voordat je het reisproduct kunt bestellen, moeten de persoonsgegevens van de kaarthouder (naam, geboortedatum en pasfoto) gekoppeld zijn aan de gewenste (Digitale) Betaalpas of (Digitale) OV-pas.
- 4.11 Wanneer je reist buiten het gebied Almere en de reiskosten hiervoor niet kunnen worden betaald via je (Digitale) Betaalpas of (Digitale) OV-pas, dan kan je pas (tijdelijk) worden geblokkeerd voor het OV. Dit betekent dan ook dat het AllGo Vrij Senior reisproduct dat gekoppeld is aan de betreffende pas, niet kan worden gebruikt. Het is de verantwoordelijkheid van de kaarthouder en account/ rekeninghouder om te zorgen dat de pas werkt, niet geblokkeerd is en weer geactiveerd wordt. Je zult dus ook geen geld terug ontvangen, voor eventuele extra reiskosten door een geblokkeerde (Digitale) Betaalpas of (Digitale) OV-pas.

## Artikel 5: Het Reisproduct

- 5.1 In het Geldigheidsgebied reis je met het Reisproduct dat aan jouw (Digitale) Betaalpas gekoppeld is tijdens de Geldigheidsperiode. In- en uitchecken met jouw (Digitale) Betaalpas is verplicht.
- 5.2 Het Reisproduct is geldig tijdens de Geldigheidsperiode en op Feestdagen:
- maandag tot en met vrijdag, behalve tussen 04:00 uur en 09:00 uur.
  - Zaterdag en zondag, de gehele dag.
  - Feestdagen.
- 5.3 Je kunt niet inchecken als het Saldo op jouw bankrekening onder een grenswaarde komt; ook niet als er een geldig Reisproduct gekoppeld is aan jouw (Digitale) Betaalpas. Deze grenswaarden wordt bepaald op basis van de Dagstart en de Ondergrens.
- 5.4 Het AllGo Vrij Dal Senior Reisproduct is een reisproduct voor de leeftijdsgroep van 65 jaar en ouder (Senior).
- 5.5 Het Reisproduct geeft alleen recht op vrij reizen als je met jouw (Digitale) Betaalpas, waaraan het Reisproduct gekoppeld is, in- en uitcheckt gedurende de Geldigheidsperiode (artikel 5.2).
- 5.6 **Reizen met de buslijnen binnen het Geldigheidsgebied** Als de eerste check-in plaatsvindt buiten de Geldigheidsperiode (spits, bv. 08:55 uur) en je stapt over, binnen 35 minuten, op een buslijn binnen de Geldigheidsperiode (bv. 09:15 uur), dan is sprake van een Reis. Dit betekent dat je niet reist met het Reisproduct, maar op (65+) saldo tarief. Pas bij de eerst volgende overstap die langer duurt dan 35 minuten en ook valt binnen de Geldigheidsperiode van het Reisproduct start een nieuwe Reis of Rit. Je gaat vanaf dat moment reizen op het Reisproduct. Dit is Vrij reizen in de dal periode.
- 5.7 **Binnen de Geldigheidsperiode van het Reisproduct.** Als je overstapt van een buslijn waarop het Reisproduct geldig is naar een buslijn waarop het Reisproduct niet van geldig is, ga je vanaf deze overstap Reizen op (65+) saldotarief (of op een ander reisproduct dat wel voor die betreffende Rit of Reis gebruikt kan worden). Je begint dan een nieuwe Reis of Rit. Als je overstapt binnen 35 minuten, betaal je niet opnieuw het Basistarief als je doorreist met een ander Reisproduct waarbij saldo wordt afgerekend.
- 5.8 **Overstappen: van binnen naar buiten het Geldigheidsgebied** . Als je overstapt van een buslijn waarop het Reisproduct wel geldig is (dal periode) naar een buslijn waarop het Reisproduct niet geldig is, ga je vanaf die overstap reizen op een ander Reisproduct. Als je overstapt binnen 35 minuten, betaal je niet opnieuw het Basistarief als je doorreist met een ander Reisproduct waarbij saldo wordt afgerekend.
- 5.9 **Overstappen: van buiten naar binnen het Geldigheidsgebied** . Als je overstapt van een buslijn waarop het Reisproduct niet geldig is naar een buslijn waarop het Reisproduct wel geldig is (dal periode), ga je vanaf die overstap reizen op het Reisproduct.

## Artikel 6: Opzeggen of beëindigen Reisproduct

- 6.1 Het Reisproduct is een doorlopend maand Reisproduct. Een maand periode loopt van de eerste dag van geldigheid tot de dezelfde datum in de volgende maand (bv. van 3 januari tot 3 februari). Het Reisproduct kan op elke kalenderdag ingaan.
- 6.2 Je kunt jouw Reisproduct te allen tijde kosteloos opzeggen via jouw "Mijn Keolis" account of via de Keolis klantenservice. Hieraan zijn administratiekosten verbonden. De administratiekosten bedragen 5,00.Euro. Opzeggen kan alleen per nieuwe, nog niet gestarte maandperiode, tot maximaal 3 maand perioden vooruit.
- 6.5 Keolis Nederland heeft het recht om het Reisproduct met onmiddellijke ingang te beëindigen of je een boete op te leggen in geval van fraude of misbruik van het Reisproduct. Je hebt in dat geval geen recht op restitutie. Tevens kan Keolis Nederland aangifte doen bij de politie.

## Artikel 7: recht op herroeping

- 7.1 Binnen 14 dagen kun je de aankoop van het Reisproduct kosteloos herroepen met volledige restitutie van het aankoopbedrag, mits nog niet is gereisd met het Reisproduct. Hiervoor neem je contact op met de Keolis kantenservice via [keolis.nl/contact](https://www.keolis.nl/contact).

**Artikel 8: Wijzigingen in het lopende Reisproduct**

- 8.1 Als Keolis Nederland de voorwaarden van jouw Reisproduct wijzigt en de wijziging een afwijking van de overeengekomen prestatie betreft, heb je het recht het Reisproduct onmiddellijk, maar uiterlijk binnen twee weken na bekendheid met de wijziging, op te zeggen.
- 8.2 Keolis Nederland heeft het recht om, als voortzetting van het Reisproduct door gewijzigde omstandigheden in redelijkheid niet meer van Keolis Nederland kan worden geleverd, het Reisproduct per direct te beëindigen. Je hoeft in dit geval jouw Reisproduct niet zelf stop te zetten. Je hebt in dit geval recht op restitutie van de aankoopprijs naar rato van het aantal dagen dat je geen gebruik hebt kunnen maken van jouw Reisproduct.

**Artikel 8: Gegevensbescherming**

- 9.1 Keolis Nederland zal je persoonsgegevens verwerken conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 9.2 Keolis Nederland heeft in haar Privacyverklaring opgenomen welke persoonsgegevens zij voor het Reisproduct verwerkt.
- 9.3 Keolis Nederland zal jouw gegevens delen indien zij daartoe uit hoofde van wet- en regelgeving verplicht is.

**Heb je nog vragen?**

Voor vragen kun je contact opnemen met Keolis Nederland klantenservice via [keolis.nl/contact](https://www.keolis.nl/contact).  
Of ga naar [www.ovpay.nl](https://www.ovpay.nl)