

Productvoorwaarden Randstad Noord Zone Maand- en Jaarabonnement

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

Voor wie?

Als je 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.
- De ingangsdatum van het abonnement mag iedere dag van het jaar zijn.
- Het Randstad Noord Zone Maandabonnement kun je in de GVB webshop kopen, bij een automaat of bij een loket van het vervoerbedrijf. Een abonnement dat je in de webshop hebt gekocht, kun je op je persoonlijke OV-chipkaart laden bij een oplaad- & ophaalautomaat bij je in de buurt of in de bussen van Connexxion, EBS en Keolis.
- Het Randstad Noord Zone Jaarabonnement kun je kopen in de GVB webshop, bij een loket van het vervoerbedrijf of via de Connexxion Klantenservice.
- Zes weken voordat een particulier jaarabonnement verloopt, ontvang je hierover bericht per e-mail, wanneer je e-mailadres bekend is in het jaarabonnementsysteem.
- Je moet altijd in- en uitchecken met een Randstad Noord Zone Abonnement op je persoonlijke OV-chipkaart, omdat je anders geen geldig vervoerbewijs hebt 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 (inclusief basistarief) 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 GVB, Connexxion, EBS en Keolis in de regio Noord-Holland en Almere stad/streek in het geldigheidsgebied van het abonnement. Dit geldigheidsgebied kun je zelf kiezen en hangt af van de gekozen centrumzone en de sterwaarde van het abonnement. Het Randstad Noord Zone abonnement is ook geldig in de nachtbussen van GVB en EBS en in de meeste nachtbussen van Connexxion, 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 GVB, Connexxion, EBS en Keolis.

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



Waar te koop?

Het Randstad Noord Zone **Maand**abonnement is te koop bij/via

- **Internet** via webshop.gvb.nl (iDEAL), via www.connexxion.nl en via webshop.keolis.nl bestellen en betalen; daarna ophalen bij een oplaad- & ophaalautomaat bij je in de buurt. Met de adresvinder op gvb.nl kun je het dichtstbijzijnde ophaalpunt vinden.
- **Oplaad- & ophaalautomaten** in winkels en supermarkten, zoals Primera en Dirk van den Broek
- **GVB Servicepunten**
- **GVB Service & Tickets locaties** bij Stationsplein CS, Station Bijlmer ArenA, Station Zuid en Station Noord
- **Loketten van Connexxion:** Informatie- en verkooploket
- **Loketten van EBS:** Informatie- en verkooploket Purmerend Busstation Tramplein, Edam Busstation (Tamoil) en Amsterdam CS busstation IJ-zijde. **Let op:** als je een abonnement koopt bij een loket EBS betaal je een toeslag van € 0,50.
- **Loketten van Keolis:** allGo Servicewinkel busstation Almere, Servicewinkel Amersfoort busstation.

Het Randstad Noord Zone **Jaar**abonnement is te koop bij

- **Internet** via webshop.gvb.nl bestellen en betalen (in één maal via iDEAL of in termijnen); daarna ophalen bij een oplaad- & ophaalautomaat bij je in de buurt. Met de adresvinder op gvb.nl kun je het dichtstbijzijnde ophaalpunt vinden.
- **Een aanvraagformulier** op Connexxion.nl
- **GVB Service & Tickets locaties** bij Stationsplein CS, Station Bijlmer ArenA, Station Zuid en Station Noord
- **Loketten van EBS:** Informatie- en verkooploket Purmerend Busstation Tramplein, Edam Busstation (Tamoil) en Amsterdam CS busstation IJ-zijde. **Let op:** als je een abonnement koopt bij een loket EBS betaal je een toeslag van € 0,50.
- **Loketten van Keolis:** allGo Servicewinkel busstation Almere, Servicewinkel Amersfoort busstation.

Tip: met een Randstad Noord Zone Jaarabonnement reis je 12 maanden voor de prijs van 10 maanden. Bij GVB kun je een jaarabonnement in termijnen betalen, wanneer je deze online in de GVB webshop bestelt.

Welke OV-chipkaart?

Het Randstad Noord Zone abonnement wordt uitsluitend verstrekt op een persoonlijke OV-chipkaart. Wij adviseren je om een 'Mijn OV-chipkaart'-account aan te maken voor je persoonlijke OV-chipkaart op www.ov-chipkaart.nl. Als je ook buiten je abonnementsgebied reist, adviseren wij je om automatisch opladen aan te vragen. Je hebt daarmee altijd voldoende saldo om te kunnen reizen en hoeft niet langs een oplaad- & ophaalautomaat.

Annuleren

Je kunt je Randstad Noord Zone abonnement bestelling annuleren door de bestelling niet op te halen bij een oplaad & ophaalautomaat. Heb je de bestelling wel al opgehaald bij een oplaad & ophaalautomaat, dan kun je tot de startdatum van het abonnement annuleren in je MijnGVB account of bij een GVB Services & Tickets locatie.

Betaling van een Randstad Noord Zone Jaarabonnement

Je kunt een Randstad Noord Zone Jaarabonnement in termijnen betalen. In dat geval machtigt je GVB tijdens je bestelling om de termijnen automatisch van je IBAN bankrekening af te laten schrijven. Er wordt geïnd rond de startdatum van je abonnement. Bijvoorbeeld, als de ingangsdatum 8 april is, dan wordt het maandbedrag omstreeks de 8e van iedere maand geïncasseerd. GVB stuurt elke maand voorafgaand aan de incasso een bericht per e-mail.

Als de houder van het abonnement niet de rekeninghouder is, dan moet de rekeninghouder ook de bestelling plaatsen en GVB machtigen voor een automatische incasso.

Voor de aanschaf van je abonnement bij een GVB Service & Tickets locatie moet je naast je persoonlijke OV-chipkaart ook een geldig legitimatiebewijs en je bankpas tonen. Bij een GVB Service & Tickets locatie moeten de kosten voor het abonnement in één keer worden voldaan.

Minderjarig/handelingsonbekwaam

Als je jonger bent dan 18 jaar of handelingsonbekwaam, dan moet de bestelling in de GVB webshop worden geplaatst door je wettelijke vertegenwoordiger, bijvoorbeeld je ouder of voogd. Toon bij de aanschaf van een jaarabonnement bij een GVB Service & Tickets locatie, je legitimatiebewijs en het legitimatiebewijs van je wettelijk vertegenwoordiger. Deze wettelijk vertegenwoordiger moet persoonlijk aanwezig zijn.

Niet tijdige betaling

Bij niet tijdige betaling (als de automatische incasso mislukt en als de betaling is uitgebleven na een aanmaning) zal je abonnement geblokkeerd worden op je OV-chipkaart zonder enige verplichting tot restitutie of schadevergoeding. Als geen tijdige betaling wordt verkregen kan de vordering met betrekking tot de maandtermijn van een jaarabonnement zonder nadere kennisgeving aan een incassobureau worden gegeven. Zolang er sprake is van een betalingsachterstand worden geen nieuwe jaarabonnementen met betaling in

termijnen aan de abonnement- en rekeninghouder verstrekt, ook niet wanneer je in geval van verlies / diefstal, een vervangende kaart hebt aangevraagd. Naast de abonnementsgelden komen de met de invordering verband houdende kosten, zowel in- als buitengerechtigd, voor jouw rekening.

Wijzigingen in uw persoonlijke gegevens

Je moet zo spoedig mogelijk wijzigingen met betrekking tot je persoonlijke gegevens doorgeven aan het vervoerbedrijf waar je het abonnement hebt gekocht via hun website of telefonische klantenservice. Voor je persoonlijke OV-chipkaart moet je ook Trans Links Systems (TLS) in Amersfoort van de gewijzigde gegevens in kennis stellen (www.ov-chipkaart.nl).

Wijzigen abonnement

Een Randstad Noord Zone Maandabonnement kun je niet wijzigen. De keuzezone van een Randstad Noord Zone Jaarabonnement kan wel worden gewijzigd. Dit kun je doen in je MijnGVB account of bij GVB Service & Tickets. Je kunt tot maximaal 3 maanden in de toekomst je abonnement wijzigen. De laatste 2 maanden van je abonnement kun je niet wijzigen. Houd er wel rekening mee dat je bij een eventuele tariefwijziging het nieuwe tarief betaalt voor de resterende maanden van je lopende abonnement. Als het nieuwe abonnement goedkoper is, koop je een nieuw abonnement met de juiste specificaties en krijg je eventueel geld terug op je IBAN bankrekening.

Let op: de wijziging moet vóór de gewenste wijzigingsdatum opgehaald worden bij een oplaad- & ophaalautomaat. Doe je dit niet tijdig, dan vervalt de wijziging.

Als je gedurende de looptijd van je abonnement de leeftijd van 65 jaar bereikt, dan heb je vanaf deze leeftijd recht op het reductie-tarief. Let op: je moet dit zelf aangeven. Zet je oude abonnement stop en vraag een nieuwe aan tegen het reductietarief. Je kunt dit online regelen in je MijnGVB account of bij een Service & Tickets locatie.

Voortijdig beëindigen

Een Randstad Noord Zone maandabonnement kun je alleen voortijdig beëindigen tot en met de 2e dag van de geldigheid van het abonnement als er nog niet mee is gereisd. Je ontvangt restitutie voor de hele maand.

Een Randstad Noord Zone jaarabonnement kan ook voortijdig worden beëindigd. In dat geval moet je het Randstad Noord Zone abonnement van je OV-chipkaart laten verwijderen. Dit kan uitsluitend bij het vervoerbedrijf waar je dit hebt gekocht. Bij EBS en Keolis kun je bij het loket terecht, bij Connexion regel je dit via de klantenservice. Bij GVB kun je dit online regelen in je MijnGVB account en daarna de stopzetting ophalen bij een oplaad- & ophaalautomaat of ga langs bij een GVB Service & Tickets locatie.

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

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

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

Verlies en diefstal

Als je je persoonlijke OV-chipkaart kwijt bent door verlies of diefstal, moet je je oude kaart bij Klantenservice OV-chipkaart te laten blokkeren om verder misbruik en schade te voorkomen en tegelijkertijd een vervangende OV-chipkaart aan te vragen. Je kunt dit regelen via www.ov-chipkaart.nl (Mijn OV-chipkaartaccount) of per telefoon (0900-0980; gebruikelijke belkosten). De kosten voor deze vervangende kaart zijn € 11,- en worden aan je doorberekend. De levertijd van de vervangende OV-chipkaart is maximaal 7 werkdagen vanaf het moment dat de vervangende OV-chipkaart is aangevraagd. De vervangende persoonlijke OV-chipkaart wordt naar de abonenthouder verstuurd. Klantenservice OV-chipkaart heeft hiervoor wel actuele adresgegevens nodig, dit moet tijdig doorgegeven worden. Op de vervangende kaart worden de reisproducten geladen, die ook op de verloren of de gestolen kaart stonden. Het saldo wordt teruggestort op je IBAN bankrekening.

Gedurende maximaal zeven werkdagen kun je het Randstad Noord Zone Jaarabonnement op je persoonlijke OV-chipkaart niet gebruiken. In afwachting van de vervangende OV-chipkaart kan, bij de vervoerder waar je het Randstad Noord Zone abonnement hebt aangeschaft, kosteloos voor maximaal twee weken een tijdelijk reisproduct op een OV-chipkaart worden geladen. Bij Keolis kun je alleen het teveel betaalde reisbedrag terug claimen voor de tijd dat je niet kunt beschikken over het jaarabonnement. Bij GVB moet

je hiervoor met een andere OV-chipkaart en je legitimatiebewijs naar een GVB Service & Tickets 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 je persoonlijke OV-chipkaart defect is, moet je een vervangende OV-chipkaart aanvragen via ov-chipkaart.nl. De kosten voor deze vervangende kaart zijn € 11,- en worden aan je doorberekend, tenzij geconstateerd wordt dat de kaart niet door je schuld defect is geraakt. De levertijd van de vervangende OV-chipkaart is maximaal 7 werkdagen vanaf het moment dat de vervangende OV-chipkaart is aangevraagd. Op de vervangende kaart worden de reisproducten geladen, die ook op de defect geraakte kaart stonden. Het saldo wordt teruggestort op je IBAN bankrekening.

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

Privacy

Bij het aanvragen van een OV-chipkaart, het aanvragen van een abonnement bij een vervoerbedrijf en tijdens het reizen worden persoonsgegevens van je verkregen. Deze gegevens zijn nodig om de met jou gesloten vervoerovereenkomst uit te voeren, zodat je gebruik kunt maken van het OV en er service verleend kan worden. De persoonlijke OV-chipkaart wordt aangeschaft bij Trans Link Systems (TLS). TLS is verantwoordelijk voor de verwerking van je persoonsgegevens in verband met je 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 je persoonsgegevens in verband met je abonnement en je reisgegevens.

Op de verwerking van je persoonsgegevens door het vervoerbedrijf is het privacy beleid van het vervoerbedrijf waar je het abonnement hebt gekocht van toepassing. Deze is in te zien op de website www.gvb.nl/privacy-verklaring 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 kun je inzien op gvb.nl/voorwaarden of opvragen bij GVB Klantenservice 0900 - 80 11 (gebruikelijke belkosten).

Contactgegevens vervoerbedrijven

- **GVB** Klantenservice: 0900 8011 (gebruikelijke belkosten) - www.gvb.nl
- **Connexxion** Klantenservice: 0900 - 266 63 99 (gebruikelijke belkosten) - connexxion.nl
- **EBS** Klantenservice: 0800 0327 (0800 0 EBS) - www.ebs-ov.nl
- **Keolis** Klantenservice: 088 - 033 13 60 (lokaal tarief), klantenservice.keolis.nl
- **allGo** Klantenservice: 085 2080 290 (lokaal tarief), klantenservice.allgobus.nl of klantenservice.keolis.nl

versie juni 2020

GVB Exploitatie BV
KvK 34259721
Postbus 2131
1000 CC Amsterdam