

# Productvoorwaarden U-OV Gemaksabonnementen

Datum: 1-1-2020

---

## Artikel 1. Omschrijving en geldigheid

- a. U-OV Gemak Utrecht Stad geeft recht op vrij reizen met bus of tram van U-OV of treinen 2e klas van NS binnen de ring A2/A12/A27/N230 (NS stations Utrecht Centraal, Utrecht Zuilen, Utrecht Lunetten, Utrecht Vaartsche Rijn, Utrecht Overvecht, Utrecht Maliebaan).
- b. U-OV Gemak Utrecht Regio geeft recht op vrij reizen met bus of tram van U-OV of treinen 2e klas van NS binnen de regio van Bestuur Regio Utrecht (NS stations Utrecht Centraal, Utrecht Zuilen, Utrecht Lunetten, Utrecht Vaartsche Rijn, Utrecht Maliebaan, Utrecht Leidsche Rijn, Utrecht Terwijde, Utrecht Overvecht, Vleuten, Maarssen, Breukelen, Bilthoven, Hollandsche Rading, Den Dolder, Driebergen-Zeist, Bunnik, Houten, Houten Castellum).
- c. De U-OV Gemaksabonnementen zijn niet geldig in de gemeente Vijfheerenlanden.
- d. Een uitzondering zijn nachtlijnen: een U-OV Gemaksabonnement is niet geldig op de nachtlijnen van U-OV, met uitzondering van nachtlijn 412.
- e. De U-OV Gemaksabonnementen zijn niet geldig op de internationale treinen van NS.
- f. Het U-OV Gemaks Regio abonnement is geldig op bussen van U-OV en Syntus Utrecht op U-link lijn 50 op het trajectdeel Utrecht Centraal Station – Station Driebergen-Zeist v.v. Het U-OV Gemaks Stad abonnement is geldig op de bussen van U-OV en Syntus Utrecht op U-link lijn 50 op het trajectdeel zoals gedefinieerd in Artikel 1a. Op de rest van het traject van lijn 50 zijn de U-OV Gemaksabonnementen niet geldig.
- g. De ingangsdatum van het abonnement mag iedere dag van het jaar zijn.
- h. De U-OV Gemaksabonnementen zijn verkrijgbaar als maand of jaarabonnement.
- i. Klanten checken in en uit voor alle reizen die zij maken en bij iedere vervoerder.
- j. Bij in- en uitchecken bij andere OV-bedrijven dan waar het U-OV Gemaksabonnement geldig is (dus niet U-OV of NS), wordt het reguliere instaptarief gehanteerd, automatisch saldo afgeschreven en/of een ander reisproduct (abonnement van andere vervoerder) gebruikt.
- k. In- en uitchecken is verplicht, zodat eventuele reizen buiten het afgekochte gebied juist afgerekend kunnen worden. Wanneer bij controle geconstateerd wordt dat u geen geldig vervoerbewijs heeft (u bent niet ingecheckt of reist richting het station of halte waar u bent ingecheckt), geldt dat u een boete en een eventueel aanvullende vervoerprijs verschuldigd bent.

## Artikel 2. Instaptarief binnen het afgekochte gebied

- a. Bij het inchecken met het U-OV Gemaksabonnement voor een bus of tramreis bij U-OV binnen het vrij reizen gebied van het abonnement wordt €0,00 instaptarief ingehouden van het saldo op de OV-chipkaart van de klant. Om in te checken voor U-OV bus of tram binnen het vrij reizen gebied van het abonnement heeft de klant een positief saldo (tenminste € 0,00) nodig op de OV-chipkaart. Bij in- en uitchecken met het U-OV Gemaksabonnement in U-OV bus en tram binnen het vrij reizen gebied van het abonnement wordt geen saldo van de OV-chipkaart afgeschreven.
- b. Bij het inchecken met het U-OV Gemaksabonnement voor een treinreis bij NS binnen het vrij reizen gebied van het abonnement wordt €10,00 instaptarief ingehouden van het saldo op de OV-chipkaart van de klant. Om in te checken voor de trein met het U-OV Gemaksabonnement binnen het vrij reizen gebied heeft de klant een positief saldo van tenminste €10,00 nodig op de OV-chipkaart. Bij zowel in- als uitchecken op NS stations die in

het abonnement vallen wordt geen saldo van de OV-chipkaart afgeschreven (en het gereserveerde instaptarief van €10 wordt teruggezet).

### **Artikel 3. Instaptarief buiten het afgekochte gebied**

- a. Bij inchecken in de bus of tram (U-OV of andere vervoerder) met het U-OV Gemaksabbonement buiten het vrij reizen gebied van het abonnement wordt €4,00 instaptarief ingehouden van het saldo op de OV-chipkaart van de klant en wordt automatisch saldo afgeschreven of een ander reisproduct gebruikt. Om in te checken met het U-OV Gemaksabbonement voor een busreis of tramreis met U-OV buiten het vrij reizen gebied van het abonnement heeft de klant een positief saldo van tenminste €4,00 nodig op de OV-chipkaart.
- b. Bij in- en uitchecken in de trein (NS of andere treinvervoerder) met het U-OV Gemaksabbonement buiten het vrij reizen gebied van het abonnement wordt €20,00 instaptarief ingehouden van het saldo op de OV-chipkaart van de klant. Als de klant reist met een kortingsproduct van de betreffende vervoerder kan dat anders zijn, de tarieven zijn te vinden op [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl). Om in te checken met het U-OV Gemaksabbonement heeft de klant een positief saldo van tenminste dat bedrag nodig op de OV-chipkaart.

### **Artikel 4. Instaptarief bij reizen door het afgekochte gebied**

- a. Bij het reizen met het U-OV Gemaksabbonement dóór het vrij reizen gebied (in- en uitcheck zijn buiten het gebied, maar de klant komt tijdens de reis door het gebied), wordt geen rekening gehouden met het afgekochte reisrecht. Er wordt saldo afgeschreven van de kaart voor het aantal kilometers wat men heeft gereisd.

### **Artikel 5. Basisopstaptarief**

- a. Bij inchecken met het U-OV Gemaksabbonement binnen het afgekochte gebied bij U-OV of NS, en bij een reis die ook eindigt binnen het afgekochte gebied bij U-OV of NS, betaalt de klant geen basisopstaptarief.
- b. Reist de klant met bus of tram echter verder tot buiten het afgekochte gebied of stapt de klant op buiten het afgekochte gebied, dan betaalt de klant het wettelijk geldende basisopstaptarief.
- c. Reist de klant met NS verder tot buiten het afgekochte gebied, dan betaalt de klant het reguliere tarief wat geldt tussen het laatste station in het afgekochte gebied en het uitstapstation.

### **Artikel 6. OV-Chipkaart**

- a. Het U-OV Gemaksabbonement is uitsluitend te plaatsen op een persoonlijke OV-chipkaart.
- b. De klant moet zelf en voor eigen rekening zorg dragen voor een persoonlijke OV-chipkaart.
- c. De OV-chipkaart heeft een bepaalde geldigheidsduur. Deze geldigheidsduur zegt niets over de geldigheidsduur van het U-OV Gemaksabbonement.
- d. Met een U-OV Gemaksabbonement dient de klant altijd in- en uit te checken met de OV-chipkaart, anders heeft de klant geen geldig vervoerbewijs.
- e. Het U-OV Gemaksabbonement moet altijd gecombineerd worden met een Reizen Op Saldo Trein 2e klasse abonnement. Dit is gratis te activeren bij een NS automaat.
- f. Het U-OV Gemaksabbonement werkt niet op een Reizen op Rekening kaart (zoals de NS-Business Card en NS Flex).

- g. Het U-OV Gemaksabbonnement werkt niet met een NS 1e klas abonnement, een NS Traject Vrij abonnement, een NS Altijd Vrij abonnement, een NS Dal Vrij abonnement, de NS Klassewissel of een Studentenreisproduct op één OV-chipkaart.

### Artikel 7. Reisgegevens

- a. Reisgegevens worden door de vervoerder(s) bij wie de klant dit abonnement gebruikt (U-OV en NS), vastgelegd en onder meer gebruikt om het rechtmatige gebruik van de producten te controleren voor, tijdens en na afloop van de reis. Het privacystatement op [ns.nl/privacy](https://www.ns.nl/privacy) beschrijft het privacybeleid van NS. Het privacybeleid van U-OV is vastgelegd in de OVC Privacyverklaring van Qbuzz, en kunt u vinden op [www.u-ov.info](https://www.u-ov.info).

### Artikel 8. Vergeten uit te checken of niet mogelijk uit te checken

- a. Als de klant per ongeluk vergeet uit te checken of niet kan uitchecken, dan:
- wordt voor reizen bij NS het volledige instaptarief van de OV-chipkaart gerekend en van het saldo op de kaart afgeschreven. Als de klant is ingecheckt binnen de afgekochte zone, dan betekent dat er €10 van het saldo wordt afgeschreven. Als de klant is ingecheckt buiten de afgekochte zone, dan betekent dat er €20 wordt afgeschreven, dan wel €10 als er een geldig NS abonnement op de kaart aanwezig is,
  - wordt voor reizen met U-OV het volledige instaptarief van de OV-chipkaart gerekend en van het saldo op de kaart afgeschreven. Als de klant is ingecheckt binnen de afgekochte zone, dan betekent dat er €0 voor een reis met een bus of tram van U-OV wordt afgeschreven. Als de klant is ingecheckt buiten de afgekochte zone, dan betekent dat er €4 voor een reis met een bus of tram van U-OV wordt afgeschreven.
- b. wordt voor reizen met een andere vervoerder dan NS of U-OV het volledige instaptarief van de OV-chipkaart gerekend en van het saldo op de kaart afgeschreven.
- c. In de bus is uitchecken nadat de klant is uitgestapt niet meer mogelijk. Als de klant vergeet uit te checken na het reizen met de trein kan de klant binnen 6 uur na het inchecken op dezelfde dag nog uitchecken bij NS. Als de klant vergeet uit te checken na het reizen met de tram, kan de klant binnen 2 uur na het inchecken op dezelfde dag nog uitchecken op een trampoline in Utrecht.
- d. Is de klant vergeten uit te checken bij het uitstappen van de bus of komt men er pas later achter dat de klant vergeten is uit te checken, dan kan de klant contact opnemen met de vervoerder waar vergeten is uit te checken. De restitutieregelingen bij vergeten check-out van de betreffende vervoerder zijn geldig.
- e. Na 12 maal niet-uitchecken in 2 weken wordt de OV-chipkaart geblokkeerd.

### Artikel 9. Geld terug bij vertraging

- a. De geldende regeling van NS van geld terug bij vertraging geldt ook voor klanten met het U-OV Gemaksabbonnement. Het bedrag waar de klant recht op heeft wordt berekend naar aanleiding van de gereisde kilometers.

OV-Chipkaart met verplichte check-in en check-out	Vertraging 30 t/m 59 minuten	Vertraging 60 minuten of meer
U-OV Gemak Utrecht Stad of Regio	1/2 ritprijs tegen ROS vol tarief 2 <sup>e</sup> klasse	hele ritprijs tegen ROS vol tarief 2 <sup>e</sup> klasse

- b. Het geld waar men recht op heeft bij vertraging van treinen van NS dient de klant bij NS aan te vragen. Dat kan via de website van NS.

### Artikel 10. Verlies, diefstal of defecte kaart

- a. Reizigers, die hun persoonlijke OV-chipkaart kwijt zijn door verlies of diefstal, dienen zelf een vervangende OV-chipkaart aan te vragen bij TLS. Dit kan via [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl), telefonisch 0900-0980 of per formulier.
- b. Reizigers die een defecte OV-chipkaart hebben, dienen zelf een vervangende OV-chipkaart aan te vragen bij TLS. Dit kan via [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl), telefonisch 0900-0980 of per formulier.
- c. Gedurende deze periode kunnen abonneementhouders hun reisproduct/abbonement niet gebruiken.
- d. Abonneementhouders kunnen, op vertoon van een bewijs van aanvraag van een vervangende OV-chipkaart, voor maximaal 4 dagen op een van de OV Servicewinkels op Utrecht Centraal een vervangend product op een anonieme of andere persoonlijke OV-chipkaart zetten. Abonneementhouders dienen zelf te zorgen voor een anonieme of andere persoonlijke OV-chipkaart.
- e. Indien een abonneementhouder geen gebruik maakt van een vervangend product dient hij/zij zelf voor een alternatief te zorgen. De kosten hiervan kunnen niet geclaimd worden bij het vervoerbedrijf of TLS.

### Artikel 11. Tussentijdse opzegging van het abbonement op initiatief van de klant

- a. Het is mogelijk om een jaar- of maandabbonement voor het einde van de looptijd (voortijdig) te beëindigen.
- b. In het geval van voortijdige beëindiging van het U-OV Gemaksabbonement moet het abbonement van de persoonlijke OV-chipkaart verwijderd worden. Klanten kunnen dit uitsluitend laten doen bij de OV Servicewinkels op Utrecht Centraal en het abbonement wordt dan direct van de OV-chipkaart verwijderd.
- c. Het is mogelijk een maand- en jaarabbonement vóór ingangsdatum te beëindigen. De klant ontvangt het volledige aankoopbedrag terug, minus administratiekosten (€ 5,00).
- d. Restitutie van het aankoopbedrag wordt uitsluitend verleend vanaf het moment dat het abbonement van de OV-chipkaart wordt gehaald.

### Artikel 12. Tussentijdse opzegging van het abbonement op initiatief van Qbuzz

- a. Qbuzz heeft het recht om met inachtneming van de redelijkheid en billijkheid en een opzegtermijn van minimaal één maand het abbonement op te zeggen.
- b. Qbuzz heeft het recht om bij niet-tijdige voldoening van periodieke betaaltermijnen van het abbonement deze met onmiddellijke ingang op te zeggen. De gemaakte kosten zullen worden verhaald conform de Wet Incassokosten.
- c. Een eventuele opzegging zal geadresseerd worden aan het e-mailadres van de klant dat bij Qbuzz bekend is.

### Artikel 13. Wijzigingen

- a. Abbonementen met een verkeerde ingangsdatum kunnen ná de ingangsdatum niet meer worden omgewisseld. Het abbonement kan worden beëindigd en er kan eventueel restitutie worden aangevraagd.
- b. Het is niet mogelijk om gedurende de looptijd de waarde van het U-OV Gemak Utrecht Stad abbonement om te zetten in een Gemak Utrecht Regio abbonement en vice versa.
- c. Het is wel mogelijk de waarde van een maandabbonement te wijzigen door het beëindigen van het huidige maandabbonement en direct een nieuw maandabbonement aan te

schaffen. U kunt dit regelen bij de OV Servicewinkels op Utrecht Centraal. Het oorspronkelijke abonnement wordt van de OV-chipkaart gehaald en een nieuw abonnement met een gewijzigde waarde en een nieuwe ingangsdatum wordt geladen. Restitutie kan eventueel verrekend worden bij de directe aanschaf van een nieuw maandabonnement. Wanneer de restitutiewaarde hoger is dan de nieuwe verkoopwaarde is directe verrekening niet mogelijk. De afhandeling van restitutie van een jaarabonnement wordt in alle gevallen door de backoffice verwerkt en is directe verrekening niet mogelijk.

#### Artikel 14. Restitutie aankoopbedrag bij voortijdige beëindiging

- a. Restitutie wordt berekend vanaf het moment, dat het abonnement van de OV-chipkaart is gehaald ten opzichte van de dag van ingang van het abonnement. Het restitutiebedrag wordt onder aftrek van de administratiekosten (€ 5,00) overgemaakt op de bankrekening van de reiziger.

- b. Restitutieregeling maandabbonementen:

Soort abonnement	Dag van verwijdering abonnement van kaart	Restitutie
maandabonnement	1e en 2 <sup>e</sup> dag van geldigheid (=ingangsdatum)	100% - € 5,00
maandabonnement	3e en 4e dag van geldigheid	80% - € 5,00
maandabonnement	5e en 6e dag van geldigheid	60% - € 5,00
maandabonnement	7e en 8e dag van geldigheid	40% - € 5,00
maandabonnement	9e dag van geldigheid	20% - € 5,00
maandabonnement	10e t/m 31 <sup>e</sup> dag van geldigheid	0%

- c. Restitutieregeling jaarabbonementen:

Soort abonnement	Dag van inlevering (datum POSTstempel)	Restitutie
jaarabonnement	1e en 2 <sup>e</sup> dag van geldigheid (=ingangsdatum)	100% - € 5,00
jaarabonnement	3e t/m 32 <sup>e</sup> dag van geldigheid	92% - € 5,00
jaarabonnement	33e t/m 62e dag van geldigheid	84% - € 5,00
jaarabonnement	63e t/m 92e dag van geldigheid	76% - € 5,00
jaarabonnement	93 <sup>e</sup> t/m 122e dag van geldigheid	68% - € 5,00
jaarabonnement	123 <sup>e</sup> t/m 152 <sup>e</sup> dag van geldigheid	60% - € 5,00
jaarabonnement	153 <sup>e</sup> t/m 182 <sup>e</sup> dag van geldigheid	52% - € 5,00
jaarabonnement	183 <sup>e</sup> t/m 212 <sup>e</sup> dag van geldigheid	44% - € 5,00
jaarabonnement	213 <sup>e</sup> t/m 242 <sup>e</sup> dag van geldigheid	36% - € 5,00
jaarabonnement	243 <sup>e</sup> t/m 272 <sup>e</sup> dag van geldigheid	28% - € 5,00
jaarabonnement	273 <sup>e</sup> t/m 302 <sup>e</sup> dag van geldigheid	20% - € 5,00
jaarabonnement	303 <sup>e</sup> t/m 332 <sup>e</sup> dag van geldigheid	12% - € 5,00
jaarabonnement	333 <sup>e</sup> t/m 366 <sup>e</sup> dag van geldigheid	0%