

# Productvoorwaarden Syntus Utrecht U-OV Sterabonnements

Datum: 11-12-2016

---

## Artikel 1. Omschrijving en geldigheid

- a. Syntus Utrecht / U-OV Sterabonnements zijn geldig in alle bussen van Syntus Utrecht in de Provincie Utrecht en worden geaccepteerd in de bussen van U-OV in de regio Utrecht.
- b. Een uitzondering zijn nachtlijnen:
  - Syntus Utrecht: Niet geldig op de nachtlijnen van Syntus Utrecht.
  - U-OV : Niet geldig op de nachtlijnen, m.u.v. nachtlijn 412 U-OV.
- c. De ingangsdatum van het abonnement mag iedere dag van het jaar zijn.
- d. Het Syntus Utrecht /U-OV sterabonnements is verkrijgbaar als maand of jaarabonnement, na deze maand of na dit jaar loopt het abonnement automatisch af.
- e. Geldigheidsgebieden van Sterabonnements met een bepaalde sterwaarde:
  - i. 1 ster: 1 zone (alleen geldig in de centrumzone),
  - ii. 2 ster: centrumzone + 1 volgende aangrenzende zone, in alle richtingen,
  - iii. 3 ster: centrumzone + 2 volgende aangrenzende zones, in alle richtingen,
  - iv. 4 ster: centrumzone + 3 volgende aangrenzende zones, in alle richtingen,
  - v. 5 ster: centrumzone + 4 volgende aangrenzende zones, in alle richtingen,
  - vi. 6 ster: centrumzone + 5 volgende aangrenzende zones, in alle richtingen.

## Artikel 2. OV Chipkaart

- a. Het Syntus Utrecht / U-OV Sterabonnement is uitsluitend te plaatsen op een persoonlijke OV-chipkaart.
- b. U moet zelf en voor eigen rekening zorg dragen voor een persoonlijke OV-chipkaart. Uw OV-chipkaart heeft een bepaalde geldigheidsduur. Deze geldigheidsduur zegt niets over de geldigheidsduur van uw Sterabonnement.
- c. Met een Syntus Utrecht / U-OV Sterabonnement dient u altijd in- en uit te checken met uw OV-chipkaart, omdat u anders geen geldig vervoerbewijs heeft en kans loopt op een boete.
- d. Bij in- en uitchecken binnen het geldige zonegebied van het abonnement wordt geen saldo van de OV-chipkaart afgeschreven. Om in te checken met het U-OV Sterabonnement heeft u een positief saldo (tenminste € 0,00) nodig op uw kaart.
- e. Bij in- en uitchecken buiten het geldige zonegebied van het abonnement wordt automatisch saldo afgeschreven of een ander reisproduct gebruikt.

## Artikel 3. Reisgegevens

- a. Reisgegevens worden door de vervoerder(s) bij wie u dit Sterabonnement gebruikt (Syntus Utrecht en U-OV), vastgelegd en onder meer gebruikt om het rechtmatige gebruik van de producten te controleren voor, tijdens en na afloop van de reis. Het privacy beleid van Syntus is vastgelegd in de OVCK Privacyverklaring en kunt u vinden op <https://www.keolis.nl/privacyverklaring>.

## Artikel 4. Vergeten uit te checken of niet mogelijk uit te checken

- a. Als de abonnementhouder per ongeluk vergeet uit te checken of niet kan uitchecken.
  - Wordt voor reizen met Syntus 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 €0,00 voor een reis met een bus van Syntus wordt afgeschreven. Als de klant is ingecheckt buiten de afgekochte zone, dan betekent dat er €4.00 voor een reis met een bus van Syntus wordt afgeschreven.

- Wordt voor reizen met een andere vervoerder dan Syntus Utrecht en U-OV het volledige instaptarief van de OV-chipkaart gerekend en van het saldo op de kaart afgeschreven.
- b. In de bus is uitchecken nadat de klant is uitgestapt niet meer mogelijk. Uitchecken bij een andere bus is niet mogelijk.
  - c. 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.
  - d. Na 12 maal niet-uitchecken binnen 2 weken wordt de OV-chipkaart geblokkeerd.

#### **Artikel 5. 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 de aanvraagperiode kunnen abonneementhouders hun reisproduct/abonnement niet gebruiken.
- d. Abonneementhouders kunnen, op vertoon van een bewijs van aanvraag van een vervangende OV-chipkaart, voor maximaal 4 dagen in de OV Servicewinkels een vervangend product op een anonieme of andere persoonlijke OV-chipkaart laten 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 6. Voortijdig beëindigen van een sterabonnement**

- a. Het is mogelijk om een jaar- of maandabonnement voortijdig te beëindigen. In het geval van voortijdige beëindiging van het Syntus Utrecht / U-OV Sterabonnement moet het abonnement van de persoonlijke OV Chipkaart verwijderd worden. Abonneementhouders kunnen dit uitsluitend laten doen in de OV Servicewinkels op Utrecht Centraal en het abonnement wordt dan direct gedeactiveerd.
- b. Het is mogelijk een maand- en jaarabonnement vóór ingangsdatum te beëindigen. U ontvangt het volledige aankoopbedrag terug, minus administratiekosten (€ 5,00).

#### **Artikel 7. Wijzigingen in centrumzone, ingangsdatum of sterwaarde**

- a. De centrumzone kan vóór ingangsdatum van het abonnement kosteloos worden gewijzigd. De begin- en einddatum van het abonnement blijven ongewijzigd. Het wijzigen van een centrumzone kan uitsluitend bij de OV Servicewinkels op Utrecht Centraal.
- b. Abonnementen met een verkeerde ingangsdatum kunnen ná de ingangsdatum niet meer worden omgewisseld. Het abonnement kan worden beëindigd en er kan eventueel restitutie worden aangevraagd. Deze restitutie wordt via de backoffice verwerkt.
- c. De sterwaarde van het U-OV Sterabonnement kan tijdens de looptijd niet worden verhoogd of verlaagd.
- d. Het is wel mogelijk de sterwaarde van een maandabonnement te verhogen of te verlagen of de centrumzone te wijzigen door het beëindigen van het huidige maandabonnement en direct een nieuw maandabonnement 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 hogere of lagere sterwaarde en een nieuwe ingangsdatum wordt geladen. Restitutie kan eventueel verrekened 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 8. Restitutie

- a. Restitutie wordt berekend vanaf het moment, dat het abonnement van de OV-chipkaart is gehaald in een van de OV Servicewinkels op Utrecht Centraal. Het restitutiebedrag wordt onder aftrek van de administratiekosten (€ 5,00) overgemaakt op de bankrekening van de reiziger.
- i. Klik [hier voor het online restitutieformulier](#)
  - ii. Mocht u geen restitutie kunnen aanvragen via het online restitutieformulier op onze website, dan kunt u telefonisch contact opnemen met de Keolis Nederland Klantenservice op 088 – 033 1360.
- b. Restitutieregeling maandabonnementen:

Soort abonnement	Dag van inlevering (datum POST stempel)	Restitutie
maandabonnement	1e en 2e 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 31e dag van geldigheid	0%

- c. Restitutieregeling jaarabonnementen:

Soort abonnement	Dag van inlevering (datum POST stempel)	Restitutie
jaarabonnement	1e en 2e dag van geldigheid (=ingangsdatum)	100% - € 5,00
jaarabonnement	3e t/m 32e dag van geldigheid	90% - € 5,00
jaarabonnement	33e t/m 62e dag van geldigheid	80% - € 5,00
jaarabonnement	63e t/m 92e dag van geldigheid	70% - € 5,00
jaarabonnement	93e t/m 122e dag van geldigheid	60% - € 5,00
jaarabonnement	123e t/m 152e dag van geldigheid	50% - € 5,00
jaarabonnement	153e t/m 182e dag van geldigheid	40% - € 5,00
jaarabonnement	183e t/m 212e dag van geldigheid	30% - € 5,00
jaarabonnement	213e t/m 242e dag van geldigheid	20% - € 5,00
jaarabonnement	243e t/m 272e dag van geldigheid	10% - € 5,00
jaarabonnement	273e t/m 366e dag van geldigheid	0%

### Artikel 10. Klantenservice Keolis Nederland

Voor vragen over de U-OV producten die geldig zijn bij Syntus Utrecht kunt u contact op nemen met de Keolis Nederland Klantenservice.

Onze Klantenservice is 24 uur per dag 7 dagen per week bereikbaar.

Telefoon: +31 (0)88 0331360 (lokaal tarief)

Email: [klantenserviceutrecht@keolis.nl](mailto:klantenserviceutrecht@keolis.nl)

*Syntus Utrecht is een service van Keolis Nederland*