

Productvoorwaarden Altijd Vrij Veluwe

Deze productvoorwaarden gelden voor zowel het Altijd Vrij Veluwe product als het Altijd Vrij Veluwe product voor scholieren.

Altijd Vrij Veluwe

Korte beschrijving van het product

Het regionale product "Altijd Vrij Veluwe" is een reisproduct waarmee men, tegen betaling van een vaste prijs, vrij kan reizen in het vervoersgebied Veluwe van Syntus in de provincie Gelderland.

Altijd Vrij Veluwe kent drie varianten:

1. een maandabonnement
2. een drie maand abonnement
3. een jaarabonnement

Voor zowel de maand, drie maand als de jaar variant geldt dat kinderen en scholieren (4 Tm 11 jaar en 12 Tm 18 jaar) ca. 20% korting op het abonnementstarief krijgen, ten opzichte van het voltarief bedrag. De 20 % korting geldt vanaf de start van dit abonnement op 1 juli 2017. Over een periode van 5 jaar wordt de korting voor scholieren afgebouwd. Na 5 jaar is het abonnementstarief voor alle leeftijdsgroepen gelijk.

Specificaties

Algemeen

1. Het Altijd Vrij Veluwe product is een tussen provincie Gelderland en Syntus afgesproken regionaal reisproduct.
2. De leeftijd van de abonnee op de ingangsdatum van het abonnement (eerste dag van geldigheid) is bepalend voor het al dan niet verkrijgen van de korting.
3. Het Altijd Vrij Veluwe product is een vooraf gespecificeerd abonnement. Dit wil zeggen dat er tegen een vast bedrag per maand, drie maand of per jaar 'vrij reizen' geldt voor de abonenthouder in de bussen van Syntus in de vervoersconcessie Veluwe in de provincie Gelderland.
4. Het Altijd Vrij Veluwe product geeft GEEN korting op de trein, het nachtnet, het OV over water (b.v. waterbussen en watertaxi's) en de buurtbus.
5. De geldigheidsduur van het Altijd Vrij Veluwe product bedraagt een maand, drie maand of een jaar. De ingangsdatum kan door de reizigers, bij aankoop, zelf bepaald worden echter kan de ingangsdatum niet in het verleden liggen.
6. Het Altijd Vrij Veluwe product werkt niet in combinatie met andere (regionale) producten. De reiziger wordt aangeraden een berekening te maken welk kortingsproduct het meest geschikt is. Dit kan o.a. met behulp van de 'product checker'. Deze is te bereiken via:
<https://www.ervaarhetov.nl/productchecker/?vervoerder=syntus-veluwe>

Beschikbaarheid

8. Het Altijd Vrij Veluwe product is alleen verkrijgbaar op de persoonlijke OV-chipkaart en niet op een anonieme OV-chipkaart of als papieren vervoerbewijs.

Reisperiode

9. Het Altijd Vrij Veluwe product is van begin tot einde dienstregeling geldig.

Prijs

10. In onderstaande overzicht de prijzen voor het tariefjaar 2017 (vanaf 1 juli)

Altijd Vrij Veluwe	Kind 4 Tm 11 jaar	Jeugd 12 Tm 18 jaar	Volwassen 19 Tm 64 jaar	Senior 65+
Maand	€ 117,50	€ 117,50	€ 140,00	€ 140,00
3 Maand	€ 342,90	€ 342,90	€ 399,00	€ 399,00
Jaar	€ 1.175,00	€ 1.175,00	€ 1.400,00	€ 1400,00

Tabel 1 | Prijzen 'Altijd Vrij Veluwe' voor het tarieven jaar 2017. Aan deze tabel kunnen geen rechten worden ontleed.

Voortijdige beëindigen van het reisproduct en restitutie

11. Het Altijd Vrij Veluwe product moet van de kaart verwijderd worden als de reiziger het reisproduct wenst te beëindigen. Pas na het verwijderen van het Altijd Vrij Veluwe product van de OV-chipkaart kan de reiziger via een restitutief formulier restitutie aanvragen.
12. Het verwijderen van het Altijd Vrij Veluwe product van de OV-chipkaart kan bij het loket van Syntus in Apeldoorn (niet bij loketten of verkooppunten van andere vervoerders) of via Syntus Klantenservice (online of telefonisch) worden aangevraagd.
13. Aanvragen van restitutie kan alleen na het verwijderen van het product van de OV-chipkaart en via een restitutief formulier. Restitutief formulieren zijn te downloaden op de website van Syntus en verkrijgbaar bij het Syntus loket in Apeldoorn.
14. De volgorde van handelingen voor de aanvraag van restitutie is als volgt:
 - i. Download het restitutief formulier via www.syntus.nl
 - ii. Vul het restitutief formulier volledig in
 - iii. Ga naar het Syntus loket in Apeldoorn en neem uw persoonlijke OV- chipkaart en het ingevulde restitutief formulier mee.
 - iv. Lever bij het loket het, volledig ingevulde, restitutief formulier in en laat het abonnement van uw persoonlijke OV- chipkaart verwijderen.

Indien u de restitutie via Syntus Klantenservice wilt aanvragen, neem dan contact op met Syntus klantenservice. Houdt u er rekening mee dat u ook bij een restitutief aanvraag via Syntus klantenservice een volledig ingevuld restitutief formulier dient op te sturen.
15. Beëindigen van het Altijd Vrij Veluwe product en aanvragen van restitutie kan voordat het reisproduct is ingegaan, zowel bij het Altijd Vrij Veluwe maand, drie maand als jaarproduct. De reiziger ontvangt dan het volledige aankoopbedrag retour.
16. Beëindigen van het Altijd Vrij Veluwe maandproduct en aanvragen van restitutie ná de ingangsdatum van het reisproduct is niet mogelijk. Het aankoopbedrag wordt niet gerestitueerd.
17. Beëindigen van het Altijd Vrij Veluwe jaarproduct en aanvragen van restitutie kan tussentijds tegen een vergoeding van € 5,00 administratiekosten. Nog niet gebruikte hele maanden minus twee maanden worden vergoed.
18. Beëindigen van het Altijd Vrij Veluwe drie maand product en aanvragen van restitutie kan tussentijds tegen een vergoeding van € 5,00 administratiekosten. Nog niet gebruikte hele maanden worden vergoed. De maandprijs wordt berekend door de aanschafwaarde te delen door 3.
19. Het te ontvangen bedrag wordt op de door de aanvrager, via het restitutief formulier opgegeven, bankrekening gestort. Het bedrag wordt niet uitgekeerd aan de loketten of verkooppunten. Zie hieronder, in tabel 2, een samenvatting van de restitutieregels.
20. Onvolledig ingevulde restitutief formulieren worden niet in behandeling genomen.

Samenvatting restitutie

Beëindiging vóór begindatum		
Maandproduct	3 Mandenproduct	Jaarproduct
Volledig bedrag restitutie	Volledig bedrag restitutie	Volledig bedrag restitutie
<u>Voorbeeld</u> Altijd Vrij Veluwe gaat in op 1 februari 2017. Restitutie aanvraag tot en met 31 januari 2017. Restitutie is 100%	<u>Voorbeeld</u> Altijd Vrij Veluwe gaat in op 1 februari 2017. Restitutie aanvraag tot en met 31 januari 2017. Restitutie is 100%	<u>Voorbeeld</u> Altijd Vrij Veluwe gaat in op 1 februari 2017. Restitutie aanvraag tot en met 31 januari 2017. Restitutie is 100%
Op bankrekening: € 140,00	Op bankrekening: € 399,00	Op bankrekening: € 1400,00
Beëindiging ná begindatum		
Maandproduct	3 Mandenproduct	Jaarproduct
Geen restitutie	Gedeeltelijke restitutie	Gedeeltelijke restitutie
<u>Voorbeeld</u> Altijd Vrij Veluwe gaat in op 1 februari 2017. Restitutie aanvraag op 1 februari 2017 en verder. Restitutie is 0%	<u>Voorbeeld</u> Altijd Vrij Veluwe gaat in op 1 februari 2017. Restitutie aanvraag op 1 februari en verder. Restitutie: 2 x € 133,00 minus € 5,00 administratiekosten	<u>Voorbeeld</u> Altijd Vrij Veluwe gaat in op 1 februari 2017. Restitutie aanvraag op 1 februari en verder. Restitutie: 9 x € 140,00 minus € 5,00 administratiekosten
Op bankrekening: € 0,00	Op bankrekening: € 2615,00	Op bankrekening: € 1255,00

Tabel 2 | Voorbeelden van restitutie. Aan deze tabel kunnen geen rechten worden ontleend.

Geldigheidsgebied

23. Het Altijd Vrij Veluwe product is geldig in het vervoersgebied Veluwe in alle Syntus Veluwe bussen. Dit is inclusief het rijdend deel waarop de vervoerder (Syntus) in opdracht van de opdrachtgever (provincie Gelderland) haar vervoersdiensten verricht. Het Altijd Vrij Veluwe product is **niet** geldig op de buurtbussen in de Veluwe.

Interoperabiliteit

24. Het Altijd Vrij Veluwe product is beperkt geldig buiten het concessie gebied Veluwe.
25. Het Altijd Vrij Veluwe product is, naast de Syntus buslijnen in de concessie Veluwe, ook geldig in de BRENG bussen op de buslijn 43. Deze buslijnen worden door zowel BRENG als Syntus gereden (tabel 1). Tevens wordt het Altijd Vrij Veluwe product geaccepteerd in de Connexion lijnen 142 en 625.
26. Het Altijd Vrij Veluwe product is ook geldig in de scholierenlijnen op de Veluwe. Let op! Het Altijd Vrij Veluwe product is niet geldig op de scholierenlijn 656 (Doetinchem - Apeldoorn) van Arriva.
27. In tabel 3 staat een overzicht van aanvullende geldigheid op buslijnen in de Veluwe.

Lijnnummer	Soort	Lijnnummer	Soort
43	gezamenlijk BRENG/Syntus	652	Scholierenlijn Syntus
142	BRENG	653	Scholierenlijn Syntus
625	Scholierenlijn Connexion	657	Scholierenlijn Syntus
685	Scholierenlijn Syntus	658	Scholierenlijn Syntus
100	Scholierenlijn Syntus	659	Scholierenlijn Syntus
104	Scholierenlijn Syntus	660	Scholierenlijn Syntus
108	Scholierenlijn Syntus	674	Scholierenlijn Syntus
293	Scholierenlijn Syntus	676	Scholierenlijn Syntus
611	Scholierenlijn Syntus	678	Scholierenlijn Syntus
620	Scholierenlijn Syntus	679	Scholierenlijn Syntus
651	Scholierenlijn Syntus	686	Scholierenlijn Syntus
650	Scholierenlijn Syntus		

Tabel 3 | Overzicht van buslijnen op de Veluwe waar Altijd Vrij Veluwe ook geldig is. Aan deze tabel kunnen geen rechten worden ontleend.

Aanschaf

28. Het Altijd Vrij Veluwe product is gekoppeld aan een persoonlijke OV-chipkaart. Dit betekent dat:
- de reiziger het reisproduct alleen kan aanschaffen als de reiziger al over een persoonlijke OV-chipkaart beschikt.
 - de reiziger het reisproduct niet los van een persoonlijke OV-chipkaart kan aanschaffen.
 - de reiziger zelf moet zorgdragen voor de aanschaf van de persoonlijke OV-chipkaart. Dit kan van via www.OV-chipkaart.nl.
29. De reiziger kan het Altijd Vrij Veluwe product via verschillende kanalen aanschaffen:
- Bij het loket van Syntus in Apeldoorn tegen PIN of contante betaling van het maand of jaar bedrag.
 - Bestellen en betalen via de Syntus webshop en daarna afhalen bij één van 1200 automaten, NS-automaten in heel Nederland en bij de (blauwe) ophaalautomaten die in de bussen aanwezig zijn.
 - Dit is een Syntus OV-product dat gekoppeld is aan een persoonlijke OV-chipkaart. Dit betekent dat u, na betaling, het abonnement binnen 30 dagen na aankoop, maar in elk geval vóór de ingangsdatum van het abonnement op uw OV-chipkaart dient op te laden.

Verkoop en service

- Loket van Syntus: Stationsplein 20, 7311 NZ Apeldoorn
- Syntus Klantenservice: Telefoonnummer: 088 - 033 13 60 (24/7 bereikbaar, lokaal tarief)
- Syntus webshop <https://webshop.syntus.nl>