

## Artikel 1: Toepasselijkheid

Deze Algemene Productvoorwaarden Netabonnement zijn van toepassing op Maand- en Jaarabbonementen, die door Connexxion worden aangeboden aan consumenten als:  
- Netabonnement

Tevens zijn deze Algemene Productvoorwaarden Netabonnement Connexxion van toepassing op alle reizen, die u als abbonementhouder met dit Abonnement maakt bij Connexxion binnen het geldigheidsgebied. Daarnaast gelden ook de Algemene voorwaarden openbaar stads- en streekvervoer en de Algemene voorwaarden voor het gebruik van de ov-chipkaart van Trans Link Systems.

## Artikel 2: Begrippenlijst

In deze Algemene Productvoorwaarden hebben de onderstaande begrippen, geschreven met een hoofdletter, de volgende betekenis:

**Abonnement:** Een recht om gedurende de abonnementsperiode vrij te reizen binnen het Geldigheidsgebied.

**Connexxion:** Connexxion Holding NV en aan haar gelieerde (dochter-)ondernemingen.

**Connexxion Verkoopkanalen:** Verkoop van abbonementen via:

- Gele oplaadapparaten voor de ov-chipkaart van de fabrikant CCV in vervoersconcessies waar Connexxion rijdt (met uitzondering van IJsselmond).
- Webwinkel van Connexxion, Breng en Hermes onderdeel van de website connexxion.nl.
- Servicebalies van Connexxion, Breng en Hermes.
- Reisproducten verkocht via Connexxion klantenservice (bijvoorbeeld jaarabbonementen).

**Geldigheidsgebied:** De lijnen en/of zones waarbinnen het Abonnement geldig is.

**Instaptarief:** Als u reist op Saldo, betaalt u naast een tarief per kilometer ook een vast bedrag per Reis. Dit vaste bedrag noemen we het Instaptarief.

**Reis:** Een aaneenschakeling van Ritten met de ov-chipkaart.

**Reisproduct:** Dit is het digitale reisrecht dat u op uw ov-chipkaart zet. Tijdens uw Reis met het openbaar vervoer maakt u steeds gebruik van één van de Reisproducten op uw ov-chipkaart.

**Reizen op Saldo:** Het principe, waarbij door met de ov-chipkaart in te checken en uit te checken wordt vastgesteld welk traject u heeft afgelegd en welke vergoeding u daarvoor bent verschuldigd.

**Rit:** De met een check-in en check-uit gedefinieerde verplaatsing met één vervoermiddel tussen instaphalte en uitstaphalte.

**Saldo:** Financieel tegoed op uw ov-chipkaart.

**Stopzetten:** De handeling waarmee u, eventueel na aanvraag middels het restitutieformulier, het Abonnement bij een oplaadapparaat stopzet (van uw ov-chipkaart verwijderd).

## Artikel 3: Drager van het Abonnement

3.1 U kunt pas gebruik maken van uw Abonnement nadat u het Reisproduct op uw ov-chipkaart heeft geladen.

3.2 Het Reisrecht kan alleen geladen worden op een geldige persoonlijke ov-chipkaart.

3.3 U dient zelf en voor eigen rekening zorg te dragen voor een persoonlijke ov-chipkaart.

3.4 Uw ov-chipkaart heeft een bepaalde geldigheidsduur. Deze geldigheidsduur zegt niets over de geldigheidsduur van uw Abonnement.

3.5 Als uw ov-chipkaart defect, verloren of gestolen is, dan moet u uw ov-chipkaart direct laten blokkeren via Klantenservice ov-chipkaart van Trans Link Systems 0900 0980 (€ 0,50 p.g.).

3.6 Als u een vervangende ov-chipkaart bij TLS bestelt of een verlopen kaart vernieuwt, wordt hierop automatisch uw lopende Abonnement geplaatst, met de oorspronkelijke einddatum.

3.7 Houdt u er rekening mee dat de levertijd van een vervangende kaart 1 week kan bedragen. Tussen het moment van het defect raken van de ov-chipkaart en de ontvangst van de vervangende persoonlijke ov-chipkaart dient u zelf voor een alternatief te zorgen. De kosten hiervan kunnen niet geclaimd worden bij een vervoerbedrijf of TLS.

## Artikel 4: U reist op een Abonnement

4.1 U kunt niet inchecken met een negatief Saldo op de ov-chipkaart; ook niet als u wel een geldig Abonnement op uw ov-chipkaart heeft staan.

4.2 Het Abonnement geeft alleen recht op vrij reizen als u met uw ov-chipkaart, waarop het reisproduct is geladen, in- en uitcheckt binnen het Geldigheidsgebied.

4.3 Als u tijdens uw Rit het Geldigheidsgebied van uw Abonnement verlaat, reist u tot de laatste halte binnen het Geldigheidsgebied op uw Abonnement. De rest van de Rit gaat u automatisch Reizen op Saldo (of op een ander Reisproduct). U begint dan een nieuwe Reis. Let op: u betaalt dan bij Reizen op Saldo eerst het Instaptarief. U hoeft niet op de zonegrens uit- en opnieuw in te checken.

4.4 Als u tijdens uw Rit het Geldigheidsgebied van uw Abonnement in reist, reist u vanaf de eerste halte binnen het geldigheidsgebied op uw Abonnement. U begint dan een nieuwe Reis. U hoeft niet op de zonegrens uit- en opnieuw in te checken.

4.5 Als u overstapt van een lijn die behoort tot het Geldigheidsgebied naar een lijn die niet tot het Geldigheidsgebied behoort, gaat u vanaf de overstap Reizen op Saldo (of op een ander Reisproduct). U begint dan een nieuwe Reis. Let op: u betaalt dan bij Reizen op Saldo om te beginnen het Instaptarief, ook al stapt u binnen 35 minuten over.

## Artikel 5: Betaling van maand- en jaarabbonementen

5.1 Maandabbonementen kunnen worden betaald:

- via de gele oplaadapparaten voor de ov-chipkaart van de fabrikant CCV in vervoersconcessies waar Connexxion rijdt (met uitzondering van IJsselmond).
- via de Webwinkel van Connexxion, Breng en Hermes onderdeel van de website connexxion.nl.
- bij Servicebalies van Connexxion, Breng en Hermes.

5.2 Jaarabbonementen kunnen worden betaald:

- via de Webwinkel van Connexxion, Breng en Hermes onderdeel van de website connexxion.nl. U betaalt vooraf in één keer door middel van iDeal.
- via een doorlopende automatische incasso. U dient daartoe een machtigingsformulier, waarin u Connexxion machtigt tot incasso van overeengekomen (deel-)bedrag (incl. administratiekosten), in te vullen, te ondertekenen en te retourneren aan Connexxion Klantenservice.

Betaling van abbonementen dient vooraf te geschieden, in één keer of in delen met een doorlopende machtiging tot incasso. Voor betaling via automatische incasso kan Connexxion extra kosten in rekening brengen; deze worden vermeld op het actuele machtigingsformulier.

5.3 Bij betaling via een automatische incasso zal Connexxion u een vooraankondiging doen toekomen met de afgesproken datum, waarop het overeengekomen bedrag door Connexxion van uw bankrekening zal worden geïncasseerd, waarbij een periode van minimaal 3 dagen in acht zal worden genomen. Deze aankondiging kan echter eenmalig worden gedaan, indien het gehele incassobetalingsstelsel reeds aan u is bevestigd.

5.4 Bij betaling met automatische incasso dient u er voor zorg te dragen, dat er voldoende saldo op uw bankrekening staat.

5.5 Indien Connexxion het met u overeengekomen bedrag, om welke reden dan ook, tenzij de oorzaak aan Connexxion te wijten is, niet via incasso voldaan krijgt, zal Connexxion genoodzaakt zijn de incasso opnieuw uit te brengen dan wel u verzoeken op een andere wijze voor betaling zorg te dragen. De extra administratie- en incassokosten komen alsdan voor uw rekening.

5.6 Indien u het verschuldigde bedrag niet binnen de daarvoor gestelde termijn betaalt, bent u zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en worden tevens de bedragen van alle eventueel nog resterende betalingstermijnen, direct opeisbaar. Vanaf dat moment bent u wettelijke rente verschuldigd voor iedere kalenderdag dat betaling te laat wordt verricht. Daarnaast zal Connexxion u op grond van de geldende wet Normering buitengerechtelijke incassokosten en het Besluit vergoeding buitenrechtelijke incassokosten kosten in rekening brengen, die door Connexxion alsdan dienen te worden gemaakt om de met u overeengekomen betalingsverplichtingen na te komen.

5.7 In de periode waarin u een opeisbare betalingsverplichting nog niet geheel heeft voldaan, is uw Abonnement niet geldig.

5.8 Connexxion heeft het recht om, indien u uw Abonnement niet op tijd betaalt, het Abonnement met onmiddellijke ingang te beëindigen.

5.9 Indien u een Abonnement aanvraagt en uw opeisbare betalingsverplichting niet voldoet, wordt, zolang uw betalingsachterstand voortduurt, het Abonnement niet voor u beschikbaar gesteld.

#### **Artikel 6: Duur, Stopzetten en restitutie**

6.1 De abonnementsperiode loopt van 04.00 uur AM op de ingangsdatum van het Abonnement tot en met 03.59 uur AM in de nacht volgend op de einddatum van het Abonnement. De abonnementsperiode kan op elke kalenderdag ingaan.

6.2 Connexxion is niet aansprakelijk voor een eventuele vertraging van het ophalen van uw bestelde beëindiging ten gevolge van een storing in een oplaad- en afhaalapparaat en/of een storing in de communicatie naar de oplaad- en afhaalapparaten (de zogenaamde National Action List van TLS).

6.3 U kunt het Abonnement niet tussentijds wijzigen. Wel kunt u uw Abonnement tussentijds Stopzetten en vervolgens een nieuw Abonnement kopen.

6.4 Nadat u het Abonnement op uw verzoek heeft Stopgezet (verwijderd van uw ov-chipkaart), heeft u in sommige gevallen recht op restitutie van (een deel van) de prijs van het Abonnement.

6.5 Voor Abonnementen gekocht in een Connexxion Verkoopkanaal met een geldigheidsperiode van 1 maand ontvangt u 100% van het aankoopbedrag terug als u het Abonnement op de volgende wijze Stopzet. U heeft uw abonnement via Connexxion uiterlijk de tweede dag van de geldigheid van het Abonnement Stopgezet bij een oplaad- of ophaalautomaat.

6.6 Voor Abonnementen met een geldigheidsperiode van 1 jaar die u heeft aangeschaft via de Connexxion Klantenservice (aanvraagformulier/webwinkel) is het restitutiebedrag de oorspronkelijke prijs van het Abonnement, verminderd met 1/10 voor elke maand die geheel of gedeeltelijk verstreken is, gerekend vanaf de ingangsdatum. Het moment waarop u het Abonnement van uw ov-chipkaart afhaalt (Stopzetten) is bepalend. Over de laatste 2 maanden van geldigheid wordt geen restitutie verleend, omdat u bij een jaarabonnement de 2 laatste maanden cadeau heeft gekregen.

U ontvangt 100% van het aankoopbedrag terug wanneer u het Abonnement uiterlijk de tweede dag van de geldigheid van het Abonnement Stopzet.

6.7 Het eventuele restitutiebedrag van artikel 6.5 en 6.6 wordt onder aftrek van administratiekosten (€ 5,-) door onze Klantenservice overgemaakt op de door u opgegeven bankrekening.

6.8 Om restitutie aan te vragen voor een aankoop via de Connexxion website is vermelding van het ordernummer noodzakelijk. Dit ordernummer wordt verstrekt in de bevestigingsmail die de koper ontvangt bij de aankoop van het Abonnement.

6.9 Als u het Abonnement via de webwinkel heeft besteld, kunt u de bestelling tot 14 dagen na aankoopdatum kosteloos annuleren mits u het Reisproduct nog niet op de ov-chipkaart geladen heeft.

6.10 Connexxion heeft het recht om het Abonnement met onmiddellijke ingang op te zeggen en/of ov-chipkaart te blokkeren en/of in beslag te nemen en/of u een boete op te leggen, indien het vermoeden bestaat dat u fraudeert met of misbruik maakt van het Abonnement of de ov-chipkaart of indien er met uw ov-chipkaart is gefraudeerd. U heeft dan geen recht op restitutie. Tevens kan Connexxion aangifte doen bij de politie.

6.11 Indien u de ingangsdatum, centrumzone of sterwaarde van uw Abonnement wilt wijzigen, dan dient u uw Abonnement tussentijds Stop te zetten en een nieuw Abonnement te kopen.

#### **Artikel 7: Wijzigingen in het lopende Abonnement**

7.1 Indien Connexxion de voorwaarden van uw Abonnement wijzigt en de wijziging een afwijking van de overeengekomen prestatie betreft, heeft u het recht het Abonnement onmiddellijk op te zeggen. Naast deze vereiste opzegging eindigt het Abonnement niet eerder dan het moment waarop u het Abonnement op een door Trans Link Systems B.V. erkend apparaat elektronisch heeft verwijderd van de ov-chipkaart (Stopzetten). De gewijzigde voorwaarden treden wel in werking en gelden dus ook voor uw Abonnement totdat uw Abonnement daadwerkelijk is beëindigd. Pas na het elektronisch verwijderen vervalt uw verplichting tot betaling en/of kan sprake zijn van restitutie van (een deel) van de abonnementsprijs.

7.2 Connexxion heeft het recht om, indien voortzetting van het Abonnement door gewijzigde omstandigheden in redelijkheid niet meer van Connexxion kan worden gevergd, het Abonnement per direct te beëindigen. U hoeft in dit geval uw Reisproduct niet Stop te zetten. U heeft in dit geval recht op restitutie van de aankoopprijs naar rato van het aantal dagen dat u geen gebruik heeft kunnen maken van uw Abonnement.

#### **Artikel 8: Gegevensbescherming**

8.1 Connexxion is Verantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Gegevensverwerkingen van Connexxion zijn aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) te Den Haag.

8.2 Connexxion kan uw naam, adresgegevens, geboortedatum, e-mailadres, ov-chipkaartnummer, bankrekeninggegevens en gegevens omtrent het Abonnement, waaronder het gebruik ervan, verwerken ten behoeve van incasso van de Abonnementsgelden, Laden en Stopzetten van het Abonnement op uw ov-chipkaart, restitutie en serviceverlening, verbeteren van de dienstverlening van Connexxion en haar Reisproducten en voor het eventueel sturen van een herinnering dat uw Abonnement binnenkort afloopt.

8.3 Op grond van de artikelen 47, 52 en 53 van de Algemene Wet inzake Rijksbelastingen (AWR) is Connexxion verplicht de persoonsgegevens en de ov-gegevens inzake het maand- en jaarabonnement aan te leveren, indien de Belastingdienst deze opvraagt.

---

#### **Heeft u nog vragen?**

Met vragen kunt u contact opnemen met Connexxion Klantenservice op werkdagen van 8.00 tot 19.00 uur (0900) 2666 399 (lokaal tarief).

De ov-chipkaart wordt uitgegeven door Trans Link Systems B.V. (TLS). TLS gaat, als u de ov-chipkaart ontvangt, een gebruiksovereenkomst met u aan. Op deze gebruiksovereenkomst zijn van toepassing de Algemene Voorwaarden (voor het gebruik van) de ov-chipkaart van Trans Link Systems B.V. (zie [www.OV-chipkaart.nl](http://www.OV-chipkaart.nl)).