



Productvoorwaarden concessie U-OV 2023

## Inhoud

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| Qbuzz U-OV: Abonnementen .....                                           | 4  |
| U-OV Sterabonnementen .....                                              | 4  |
| Artikel 1.Omschrijving en geldigheid.....                                | 4  |
| Artikel 2.Ov-chipkaart .....                                             | 4  |
| Artikel 3.Reisgegevens.....                                              | 4  |
| Artikel 4.Vergeeten uit te checken of niet mogelijk uit te checken.....  | 5  |
| Artikel 5.Verlies, diefstal of defecte kaart.....                        | 5  |
| Artikel 6.Tussentijdse opzegging van een Sterabonnement door jou.....    | 5  |
| Artikel 7.Tussentijdse opzegging van een Sterabonnement door Qbuzz ..... | 5  |
| Artikel 8.Wijzigingen in centrumzone, ingangsdatum of sterwaarde .....   | 6  |
| Artikel 9. Restitutie (geld terug).....                                  | 6  |
| U-OV Gemaksabonnementen .....                                            | 7  |
| Artikel 1. Omschrijving en geldigheid.....                               | 7  |
| Artikel 2. Instaptarief binnen het vrij-reizen-gebied.....               | 7  |
| Artikel 3. Instaptarief buiten het vrij-reizen-gebied .....              | 8  |
| Artikel 4. Instaptarief bij reizen door het vrij-reizen-gebied .....     | 8  |
| Artikel 5. Basisopstaptarief .....                                       | 8  |
| Artikel 6. Ov-chipkaart .....                                            | 8  |
| Artikel 7. Reisgegevens .....                                            | 8  |
| Artikel 8. Vergeeten uit te checken of niet mogelijk uit te checken..... | 8  |
| Artikel 9. Geld terug bij vertraging .....                               | 9  |
| Artikel 10. Verlies, diefstal of defecte kaart.....                      | 9  |
| Artikel 11. Tussentijdse opzegging van het abonnement door jou .....     | 9  |
| Artikel 12. Tussentijdse opzegging van het abonnement door Qbuzz.....    | 10 |
| Artikel 13. Wijzigingen.....                                             | 10 |
| Artikel 14. Restitutie aankoopbedrag bij voortijdige beëindiging .....   | 10 |
| U-OV Dal Voordeel Abonnement .....                                       | 12 |
| Artikel 1. Omschrijving en geldigheid .....                              | 12 |
| Artikel 2. Ov-chipkaart.....                                             | 12 |
| Artikel 3. Vergeeten uit te checken of niet mogelijk uit te checken..... | 12 |
| Artikel 4. Reisgegevens.....                                             | 13 |
| Artikel 5. Verlies, diefstal of defecte kaart .....                      | 13 |
| Artikel 6. Voortijdig beëindigen .....                                   | 13 |
| Artikel 7. Wijzigingen.....                                              | 13 |
| U-OV Dal Vrij Abonnementen.....                                          | 14 |

|                                                                                                 |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Artikel 1. Omschrijving en geldigheid .....                                                     | 14 |
| Artikel 2. Ov-chipkaart.....                                                                    | 14 |
| Artikel 3. Vergeten uit te checken of niet mogelijk uit te checken.....                         | 14 |
| Artikel 4. Reisgegevens.....                                                                    | 15 |
| Artikel 5. Verlies, diefstal of defecte kaart .....                                             | 15 |
| Artikel 6. Tussentijdse opzegging van een U-OV Dal Vrij Abonnement door jou.....                | 15 |
| Artikel 7. Tussentijdse opzegging van een U-OV Kortingsabonnement op initiatief van Qbuzz ..... | 15 |
| Artikel 8. Wijzigingen.....                                                                     | 15 |
| Artikel 9. Restitutie bij beëindiging.....                                                      | 16 |
| Qbuzz U-OV: losse kaartjes .....                                                                | 17 |
| U-OV Reiskaart.....                                                                             | 17 |
| U-OV retourkaart.....                                                                           | 17 |
| U-OV P+R Kaart Utrecht .....                                                                    | 18 |
| U-OV Dagkaart Utrecht Stad .....                                                                | 19 |
| Artikel 1. Omschrijving en geldigheid.....                                                      | 19 |
| Artikel 2. Ov-chipkaart .....                                                                   | 19 |
| Artikel 3. Reisgegevens.....                                                                    | 19 |
| Artikel 4. Vergeten uit te checken of niet mogelijk uit te checken.....                         | 19 |
| Artikel 5. Wijzigingen en Restitutie.....                                                       | 20 |
| U-OV Provincie Dal Dagkaart .....                                                               | 21 |
| Artikel 1. Omschrijving en geldigheid.....                                                      | 21 |
| Artikel 2. Ov-chipkaart .....                                                                   | 21 |
| Artikel 3. Reisgegevens.....                                                                    | 21 |
| Artikel 4. Vergeten uit te checken of niet mogelijk uit te checken.....                         | 21 |
| Artikel 5. Wijzigingen en Restitutie.....                                                       | 21 |
| U-OV Nachtlijnkaart.....                                                                        | 23 |
| U-OV Kidsticket.....                                                                            | 24 |
| U-OV Kindergroepskaart .....                                                                    | 25 |
| Voorwaarden overeenkomst Qbuzz – consument.....                                                 | 26 |

## Qbuzz U-OV: Abonnementen

### U-OV Sterabonnement

#### Artikel 1.Omschrijving en geldigheid

- 1.1 U-OV Sterabonnementen zijn geldig in alle bussen van U-OV in de regio Utrecht en je kunt er ook mee reizen in:
  - a. de bussen van Syntus in de provincie Utrecht
  - b. de bussen van Qbuzz in de regio Drechtsteden – Molenlanden – Gorinchem
  - c. Syntus/Arriva lijnen 195 en 295
- 1.2 Een uitzondering zijn nachtlijnen: een U-OV Sterabonnement is niet geldig op de nachtlijnen, met uitzondering van U-OV nachtlijn 412.
- 1.3 Je kunt het U-OV Sterabonnement elke dag van het jaar in laten gaan.
- 1.4 Het U-OV Sterabonnement is verkrijgbaar als maand- of jaarabonnement. Na deze maand of na dit jaar loopt het abonnement automatisch af.
- 1.5 Je bepaalt zelf het gebied waar je U-OV Sterabonnement geldig is. Dit gebied hangt af van de centrumzone en de sterwaarde waar je voor kiest.
- 1.6 De geldigheidsgebieden van Sterabonnementen met een bepaalde sterwaarde:
  - o 1 ster: 1 zone (alleen geldig in de centrumzone)
  - o 2 ster: centrumzone + 1 volgende aangrenzende zone, in alle richtingen
  - o 3 ster: centrumzone + 2 volgende aangrenzende zones, in alle richtingen
  - o 4 ster: centrumzone + 3 volgende aangrenzende zones, in alle richtingen
  - o 5 ster: centrumzone + 4 volgende aangrenzende zones, in alle richtingen
  - o 6 ster: centrumzone + 5 volgende aangrenzende zones, in alle richtingen

#### Artikel 2.Ov-chipkaart

- 2.1 Het U-OV Sterabonnement kun je alleen plaatsen op een persoonlijke ov-chipkaart. Je kunt dus geen Sterabonnement plaatsen op een anonieme ov-chipkaart.
- 2.2 Je moet zelf en voor eigen rekening zorgen voor een persoonlijke ov-chipkaart. Je ov-chipkaart heeft een bepaalde geldigheidsduur. Deze geldigheidsduur zegt niets over de geldigheidsduur van je Sterabonnement.
- 2.3 Vergeet niet om altijd in- en uit te checken met het U-OV Sterabonnement. Als je vergeet in te checken, heb je geen geldig vervoerbewijs en loop je kans op een boete. Vergeet je uit te checken, dan wordt de korting niet verrekend (zie artikel 3).
- 2.4 Om in te checken met het U-OV Sterabonnement heb je een positief saldo (ten minste € 0,00) nodig op je kaart.
- 2.5 Bij in en uitchecken buiten het geldige zonegebied van het Sterabonnement wordt automatisch saldo afgeschreven of een ander reisproduct gebruikt.
- 2.6 Het U-OV Sterabonnement werkt niet op ov-chipkaart met Reizen op Rekening (zoals de NS-Business Card en NS Flex).

#### Artikel 3.Reisgegevens

- 3.1 De vervoerders bij wie je het Sterabonnement gebruikt (U-OV/Qbuzz, Syntus, Arriva) leggen reisgegevens vast. Dit gebeurt onder meer om het rechtmatige gebruik van de producten te kunnen controleren voor, tijdens en na de reis. Het privacybeleid van U-OV is vastgelegd in de OVC Privacyverklaring van Qbuzz. Deze kun je vinden op [www.u-ov.info](http://www.u-ov.info).

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

- 4.1 Wat gebeurt er als je per ongeluk vergeet uit te checken of niet kan uitchecken?
- Dan wordt voor reizen met U-OV het volledige instaptarief van de ov-chipkaart gerekend en van het saldo op de kaart afgeschreven. Als je bent ingecheckt binnen het geldigheidsgebied van je abonnement, wordt er dus € 0,00 voor een reis met een bus of tram van U-OV afgeschreven. Ben je ingecheckt buiten het geldigheidsgebied van je abonnement, dan wordt er € 4,00 afgeschreven voor een reis met een bus of tram van U-OV.
  - Dan wordt voor reizen met een andere vervoerder dan U-OV het volledige instaptarief van de ov-chipkaart gerekend. Dit wordt dan van het saldo op de kaart afgeschreven.
- 4.2 In de bus is uitchecken nadat je bent uitgestapt, niet meer mogelijk. Ben je vergeten uit te checken na het reizen met de tram? Dan kun je binnen 2 uur na het inchecken op dezelfde dag nog uitchecken op een tramperron in Utrecht. Uitchecken bij een andere bus is niet mogelijk.
- 4.3 Ben je vergeten uit te checken bij het uitstappen van de bus of kom je er pas later achter dat je vergeten bent uit te checken? Dan kun je contact opnemen met de vervoerder waar je vergeten bent uit te checken. In dat geval gelden de teruggaveregelingen van de vervoerder waar je vergeten bent uit te checken.
- 4.4 Na 12 keer niet uitchecken binnen 2 weken wordt je ov-chipkaart geblokkeerd.

#### Artikel 5. Verlies, diefstal of defecte kaart

- 5.1 Ben je je persoonlijke ov-chipkaart kwijt door verlies of diefstal, dan moet je zelf een nieuwe ov-chipkaart aanvragen bij Translink. Dit kan via [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl), telefonisch 0900-0980 of met een formulier.
- 5.2 Is je ov-chipkaart kapot, dan moet je ook zelf een nieuwe Ov-chipkaart aanvragen bij Translink. Dit kan via [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl), telefonisch 0900-0980 of met een formulier.
- 5.3 Je kunt voor maximaal 4 dagen een vervangend product op een anonieme of andere persoonlijke ov-chipkaart zetten in de OV Servicewinkel. Daarvoor moet je het bewijs laten zien dat je een vervangende ov-chipkaart hebt aangevraagd. Ook moet je dan zelf zorgen voor een anonieme of andere persoonlijke ov-chipkaart.
- 5.4 Als je geen gebruikmaakt van een vervangend reisproduct, moet je zelf voor een alternatief zorgen. De kosten hiervan kun je niet claimen bij het vervoerbedrijf of Translink.

#### Artikel 6. Tussentijdse opzegging van een Sterabonnement door jou

- 6.1 Het is mogelijk om een jaar- of maandabonnement voortijdig te beëindigen.
- 6.2 Bij voortijdige beëindiging van het U-OV Sterabonnement moet het abonnement van je ov-chipkaart verwijderd worden. Als je je U-OV Sterabonnement bij U-OV hebt aangeschaft, kun je dit alleen laten doen in de OV Servicewinkels op Utrecht Centraal. Vanaf dat moment kun je je abonnement niet meer gebruiken.
- 6.3 Het is mogelijk een maand- en jaarabonnement vóór de ingangsdatum te beëindigen. Je ontvangt het volledige aankoopbedrag terug, min € 5,00 administratiekosten.

#### Artikel 7. Tussentijdse opzegging van een Sterabonnement door Qbuzz

- 7.1 Qbuzz mag het abonnement opzeggen dat je bij Qbuzz hebt aangeschaft, met inachtneming van redelijkheid en billijkheid. Er geldt dan een opzegtermijn van minimaal 1 maand.
- 7.2 Qbuzz mag het abonnement met onmiddellijke ingang opzeggen bij niet-tijdige voldoening van betaaltermijnen. De gemaakte kosten worden verhaald conform de Wet Incassokosten.

- 7.3 Qbuzz brengt je op de hoogte van eventuele opzegging via het e-mailadres dat bij Qbuzz bekend is.

## Artikel 8. Wijzigingen in centrumzone, ingangsdatum of sterwaarde

- 8.1 De centrumzone kun je vóór ingangsdatum van het abonnement kosteloos wijzigen. De begin- en einddatum van het abonnement blijven dan hetzelfde. Het wijzigen van een centrumzone kan alleen bij de OV Servicewinkels op Utrecht Centraal en alleen wanneer je het U-OV Sterabonnement bij U-OV hebt aangeschaft.
- 8.2 Abonnementen met een verkeerde ingangsdatum kunnen ná de ingangsdatum niet meer worden omgewisseld. Het abonnement kan worden beëindigd en je kunt dan eventueel restitutie aanvragen (geld terug). Deze restitutie wordt via de backoffice verwerkt.
- 8.3 De sterwaarde van het U-OV Sterabonnement kan tijdens de looptijd niet worden verhoogd of verlaagd.
- 8.4 Je kunt wel de sterwaarde van je maandabonnement verhogen of verlagen, of de centrumzone wijzigen door je lopende maandabonnement te beëindigen en meteen een nieuw maandabonnement aan te schaffen. Als je het abonnement hebt aangeschaft bij U-OV, kun je dit regelen bij de OV Servicewinkels op Utrecht Centraal. Je lopende abonnement wordt dan van de ov-chipkaart gehaald en er wordt een nieuw abonnement geladen. Restitutie (geld terug) kan eventueel verrekend worden als je meteen een nieuw maandabonnement aanschaft. Als de restitutiewaarde hoger is dan de nieuwe verkoopwaarde, vindt er geen directe verrekening plaats.
- 8.5 De restitutie(aanvraag) van een jaarabonnement wordt altijd afgehandeld door de backoffice. Daarbij is directe verrekening niet mogelijk.

## Artikel 9. Restitutie (geld terug)

- 9.1 Restitutie wordt berekend vanaf het moment dat het abonnement van de ov-chipkaart is gehaald in een van de OV Servicewinkels op Utrecht Centraal. Je krijgt het bedrag terug op je bankrekening, min € 5,00 administratiekosten.

- 9.2 Restitutieregeling maandabonnementen:

| Soort abonnement | Dag van inlevering (datum POSTstempel)      | 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%            |

- 9.3 Restitutieregeling jaarabonnementen:

| Soort abonnement | Dag van inlevering (datum POSTstempel)      | 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%            |

## U-OV Gemaksabbonnement

### Artikel 1. Omschrijving en geldigheid

- 1.1 Met U-OV Gemak Utrecht Stad kun je vrij reizen met:
  - bussen en trams van U-OV
  - 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)
  - bussen van U-OV en Syntus Utrecht op U-link lijn 50 binnen Utrecht-Stad.
- 1.2 Met U-OV Gemak Utrecht Regio kun je vrij reizen met:
  - bussen of trams van U-OV
  - 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)
  - bussen van U-OV en Syntus Utrecht op U-link lijn 50 tussen Utrecht Centraal Station en Station Driebergen-Zeist en op lijn 58, 59, 202 en 381.
- 1.3 De U-OV Gemaksabbonnementen zijn niet geldig:
  - in de gemeente Vijfheerenlanden
  - op de nachtlijnen van U-OV, met uitzondering van nachtlijn 412
  - de internationale treinen van NS
  - op lijnen van Syntus Utrecht die niet genoemd zijn bij a. en b.
- 1.4 Je kunt je Gemaksabbonnement elke dag van het jaar in laten gaan.
- 1.5 De U-OV Gemaksabbonnementen zijn verkrijgbaar als maand- of jaarabbonnement.
- 1.6 Je checkt in en uit voor alle reizen die je maakt en bij elke vervoerder.
- 1.7 Check je in en/of uit bij andere ov-bedrijven dan waar het U-OV Gemaksabbonnement geldig is (dus niet U-OV of NS)? Dan betaal je het normale instaptarief. Er wordt dan automatisch saldo afgeschreven en/of een ander abbonnement van andere vervoerder gebruikt.
- 1.8 In- en uitchecken is verplicht. Op die manier kunnen reizen die je buiten het geldigheidsgebied van je Gemaksabbonnement maakt, goed afgerekend worden. Als je niet incheckt, heb je geen geldig vervoerbewijs en loop je kans op een boete. Je kan ook een boete krijgen als je in de richting reist van het station of de halte waar je bent ingecheckt.

### Artikel 2. Instaptarief binnen het vrij-reizen-gebied

- 2.1 Je betaalt geen instaptarief als je incheckt met het U-OV Gemaksabbonnement voor een bus of tramreis bij U-OV binnen het vrij-reizen-gebied. Er wordt dus € 0,00 instaptarief ingehouden van het saldo op je ov-chipkaart. Wel heb je een positief saldo nodig op je ov-chipkaart om in te checken (ten minste € 0,00).
- 2.2 Er wordt geen saldo van je ov-chipkaart afgeschreven bij in- en uitchecken met het U-OV Gemaksabbonnement in U-OV bus en tram binnen het geldigheidsgebied van het abbonnement.
- 2.3 Bij het inchecken met het U-OV Gemaksabbonnement voor een treinreis bij NS binnen het vrij-reizen-gebied van het abbonnement, wordt een bedrag van € 10,00 gereserveerd op je ov-chipkaart. Om in te checken voor de trein met het U-OV Gemaksabbonnement heb je een positief saldo van ten minste € 10,00 nodig op je ov-chipkaart. Als je in- en uitcheckt op NS stations die in het abbonnement vallen, wordt er geen saldo van je ov-chipkaart afgeschreven. Het gereserveerde instaptarief van € 10,00 wordt dan teruggezet.



### Artikel 3. Instaptarief buiten het vrij-reizen-gebied

- 3.1 Als je incheckt in de bus of tram buiten het vrij-reizen-gebied van het Gemaksabonnement, wordt er € 4,00 instaptarief ingehouden van het saldo op je ov-chipkaart. Ook wordt dan automatisch saldo afgeschreven of een ander reisproduct gebruikt. Je hebt dan een positief saldo van ten minste € 4,00 nodig op je ov-chipkaart.
- 3.2 Bij in- en uitchecken in de trein (NS of andere treinvervoerder) buiten het vrij-reizen-gebied van het Gemaksabonnement wordt € 20,00 instaptarief ingehouden van het saldo op je ov-chipkaart. Als je reist met een kortingsproduct van de betreffende vervoerder kan dat anders zijn. Om in te checken met het U-OV Gemaksabonnement heb je een positief saldo van ten minste dat bedrag nodig op je ov-chipkaart. De tarieven vind je op [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl).

### Artikel 4. Instaptarief bij reizen door het vrij-reizen-gebied

- 4.1 Als je door het vrij-reizen-gebied reist maar in- en uitcheckt buiten dit gebied, werkt je U-OV Gemaksabonnement niet. Er wordt dan saldo afgeschreven van je kaart voor het aantal kilometers dat je hebt gereisd, ook al ben je door het vrij-reizen-gebied heen gekomen.

### Artikel 5. Basisopstaptarief

- 5.1 Als je in- en uitcheckt met je U-OV Gemaksabonnement binnen het vrij-reizen-gebied bij U-OV of NS, betaal je geen basisopstaptarief.
- 5.2 Reis je met bus of tram verder tot buiten het vrij-reizen-gebied of stap je buiten het vrij-reizen-gebied op? Dan betaal je het wettelijk geldende basisopstaptarief.
- 5.3 Reis je met NS verder tot buiten het vrij-reizen-gebied, dan betaal je het normale€ tarief dat geldt tussen het laatste station in het vrij-reizen-gebied en het station waar je uitstapt.

### Artikel 6. Ov-chipkaart

- 6.1 Het U-OV Gemaksabonnement kun je alleen op een persoonlijke ov-chipkaart plaatsen.
- 6.2 Je moet zelf en voor eigen rekening zorgen voor een persoonlijke ov-chipkaart.
- 6.3 Je ov-chipkaart heeft een bepaalde geldigheidsduur. Deze geldigheidsduur zegt niets over de geldigheidsduur van het U-OV Gemaksabonnement.
- 6.4 Vergeet niet om altijd in en uit te checken met het U-OV Gemaksabonnement, anders heb je geen geldig vervoerbewijs en loop je kans op een boete.
- 6.5 Het U-OV Gemaksabonnement moet je altijd combineren met een Reizen Op Saldo Trein 2e klasse abonnement. Dit kun je gratis activeren bij een NS automaat.
- 6.6 Het U-OV Gemaksabonnement werkt niet op een Reizen op Rekening kaart (zoals de NS-Business Card en NS Flex).
- 6.7 Het U-OV Gemaksabonnement 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 1 ov-chipkaart.

### Artikel 7. Reisgegevens

- 7.1 De vervoerders bij wie je het U-OV Gemaksabonnement gebruikt (U-OV/Qbuzz, NS) leggen reisgegevens vast. Dit gebeurt onder meer om het rechtmatige gebruik van de producten te kunnen controleren voor, tijdens en na de reis. Het privacybeleid van U-OV is vastgelegd in de OVC Privacyverklaring van Qbuzz. Deze kun je vinden op [www.u-ov.info](http://www.u-ov.info).

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

- 8.1 Wat gebeurt er als je per ongeluk vergeet uit te checken of niet kan uitchecken?



- Dan wordt voor reizen bij NS het volledige instaptarief van het saldo op je ov-chipkaart afgeschreven. Als je bent ingecheckt binnen het vrij-reizen-gebied, betekent dit dat er € 10,00 van het saldo wordt afgeschreven. Ben je ingecheckt buiten het vrij-reizen-gebied, dan wordt er € 20,00 afgeschreven. Of € 10,00 als er een geldig NS abonnement op je ov-chipkaart staat;
- Dan wordt voor reizen met U-OV het volledige instaptarief van het saldo op je ov-chipkaart afgeschreven. Als je bent ingecheckt binnen het vrij-reizen-gebied, betekent dit dat er € 0,00 wordt afgeschreven. Ben je ingecheckt buiten het vrij-reizen-gebied, dan wordt er € 4,00 afgeschreven.
- Dan wordt voor reizen met een andere vervoerder dan NS of U-OV het volledige instaptarief van het saldo op je ov-chipkaart afgeschreven.

8.2 In de bus is uitchecken nadat je bent uitgestapt, niet meer mogelijk. Ben je vergeten uit te checken na het reizen met de tram, dan kun je binnen 2 uur na het inchecken op dezelfde dag nog uitchecken op een tramperron in Utrecht. Uitchecken bij een andere bus kan niet.

8.3 Ben je vergeten uit te checken bij het uitstappen van de bus of kom je er pas later achter dat je vergeten bent uit te checken? Dan kun je contact opnemen met de vervoerder waar je vergeten bent uit te checken. In dat geval gelden de teruggaveregelingen van de vervoerder waar je vergeten bent uit te checken.

8.4 Na 12 keer niet uitchecken binnen 2 weken wordt je ov-chipkaart geblokkeerd.

### Artikel 9. Geld terug bij vertraging

9.1 De regeling van NS van geld terug bij vertraging geldt ook met het U-OV Gemaksabonnement. Het bedrag waar je recht op hebt, wordt berekend op grond 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 |
| ROS=Reis Op Saldo                                 |                                                          |                                                          |

9.2 Het geld waar je recht op hebt bij vertraging van treinen van NS, moet je bij NS aanvragen. Dat kan via de website van NS.

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

10.1 Ben je je persoonlijke ov-chipkaart kwijt door verlies of diefstal, dan moet je zelf een nieuwe ov-chipkaart aanvragen bij Translink. Dit kan via [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl), telefonisch 0900-0980 of met een formulier.

10.2 Is je ov-chipkaart kapot, dan moet je ook zelf een nieuwe ov-chipkaart aanvragen bij Translink. Dit kan via [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl), telefonisch 0900-0980 of met een formulier.

10.3 Je kunt voor maximaal 4 dagen en vervangend product op een anonieme of andere persoonlijke ov-chipkaart zetten in de OV Servicewinkel. Daarvoor moet je het bewijs laten zien dat je een nieuwe ov-chipkaart hebt aangevraagd. Ook moet je dan zelf zorgen voor een anonieme of andere persoonlijke ov-chipkaart.

10.4 Als je geen gebruikmaakt van een vervangend reisproduct, moet je zelf voor een alternatief zorgen. De kosten hiervan kun je niet claimen bij het vervoerbedrijf of Translink.

### Artikel 11. Tussentijdse opzegging van het abonnement door jou

11.1 Het is mogelijk om een jaar- of maandabonnement voor het einde van de looptijd (voortijdig) te beëindigen.

- 11.2 Bij voortijdige beëindiging van het U-OV Gemaksabbonnement moet het abonnement van je ov-chipkaart verwijderd worden. Dit kun je dit alleen laten doen in de OV Servicewinkels op Utrecht Centraal. Vanaf dat moment kun je je abonnement niet meer gebruiken.
- 11.3 Het is mogelijk een maand- en jaarabonnement vóór de ingangsdatum te beëindigen. Je ontvangt dan het volledige aankoopbedrag terug, min € 5,00 administratiekosten.
- 11.4 Je krijgt alleen geld terug over de periode vanaf het moment dat het abonnement van de ov-chipkaart is gehaald.

## Artikel 12. Tussentijdse opzegging van het abonnement door Qbuzz

- 12.1 Qbuzz mag het abonnement opzeggen dat je bij Qbuzz hebt aangeschaft, met inachtneming van redelijkheid en billijkheid. Er geldt dan een opzegtermijn van minimaal 1 maand..
- 12.2 Qbuzz mag het abonnement met onmiddellijke ingang opzeggen bij niet-tijdige voldoening van betaaltermijnen. De gemaakte kosten worden verhaald conform de Wet Incassokosten.
- 12.3 Qbuzz brengt je op de hoogte van eventuele opzegging via het e-mailadres dat bij Qbuzz bekend is.

## Artikel 13. Wijzigingen

- 13.1 Abonnementen met een verkeerde ingangsdatum kunnen ná de ingangsdatum niet meer worden omgewisseld. Het abonnement kan worden beëindigd en er je kunt dan eventueel restitutie aanvragen (geld terug).
- 13.2 Het is niet mogelijk om tijdens de looptijd de een U-OV Gemak Utrecht Stad abonnement om te zetten in een Gemak Utrecht Regio abonnement en andersom.
- 13.3 Het is wel mogelijk de waarde van een maandabonnement te wijzigen door je huidige maandabonnement te beëindigen en meteen een nieuw maandabonnement aan te schaffen. Als je het abonnement hebt aangeschaft bij U-OV kun je dit regelen bij de OV Servicewinkels op Utrecht Centraal. Het oorspronkelijke abonnement wordt dan van de ov-chipkaart gehaald en er wordt een nieuw abonnement met een hogere of lagere sterwaarde en een nieuwe ingangsdatum geladen. Restitutie (geld terug) kan eventueel verrekend worden als je direct een nieuw maandabonnement aanschaft. Als de restitutiewaarde hoger is dan de nieuwe verkoopwaarde, vindt er geen directe verrekening plaats.
- 13.4 De restitutie(aanvraag) van een jaarabonnement wordt altijd afgehandeld door de backoffice. Daarbij is directe verrekening niet mogelijk.

## Artikel 14. Restitutie aankoopbedrag bij voortijdige beëindiging

- 14.1 Restitutie wordt berekend vanaf het moment dat het abonnement van de ov-chipkaart is gehaald (tot aan einde looptijd). Je krijgt het bedrag terug op je bankrekening, min € 5,00 administratiekosten.

- 14.2 Restitutieregeling maandabonnementen:

| 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%            |

- 14.3 Restitutieregeling jaarabonnementen:

| 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 | 63 <sup>e</sup> t/m 92 <sup>e</sup> dag van geldigheid   | 76% - € 5,00 |
| jaarabonnement | 93 <sup>e</sup> t/m 122 <sup>e</sup> 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%           |

## U-OV Dal Voordeel Abonnement

### Artikel 1. Omschrijving en geldigheid

- 1.1 Het U-OV Dal Voordeel Abonnement geeft je recht op 40% korting in de daluren en in het weekend op alle bussen en trams van U-OV. Het abonnement is ook geldig in de bussen
- 1.2 Het Qbuzz Dal Voordeel Abonnement is ook geldig op de lijnen van Qbuzz in provincie Zuid-Holland en in de bussen van Syntus Utrecht.
- 1.3 Het U-OV Dal Voordeel Abonnement is niet geldig op de nachtlijnen, met uitzondering van nachtlijn 412 van U-OV.
- 1.4 Als spitsuren gelden werkdagen van 6.30 tot 9.00 uur en van 16.00 tot 18.30 uur.
- 1.5 Als daluren gelden werkdagen van 4.00 tot 06.30, 09.00 tot 16.00 uur en van 18.30 tot 06.30 uur.
- 1.6 Als weekend wordt gehanteerd: vrijdag van 18.30 uur tot maandag 4.00 uur.
- 1.7 U-OV Dal Voordeel geeft recht op 40% korting in de daluren en 40% in het weekend. De korting is van toepassing op de kilometerprijs en het instaptarief (dus op het vervoerbewijs).
- 1.8 In de spitsuren krijg je geen korting.
- 1.9 Je kunt het U-OV Dal Voordeel Abonnement elke dag van het jaar in laten gaan.
- 1.10 Het U-OV Dal Voordeel Abonnement is geldig naast andere kortingen zoals 34% leeftijdskorting voor kinderen en ouderen. Je krijgt dus stapelkorting. Kinderen (4 t/m 11 jaar) en ouderen (65 jaar of ouder) ontvangen hun leeftijdskorting (34%) bovenop de korting van het abonnement op het instaptarief en de kilometerprijs.
- 1.11 Het U-OV Dal Voordeel abonnement is een jaar geldig. Na dit jaar loopt het abonnement automatisch af.
- 1.12 Er kan maar 1 U-OV kortingsabonnement op 1 ov-chipkaart worden geplaatst.
- 1.13 Je kunt het U-OV Dal Voordeel Abonnement niet op 1 ov-chipkaart combineren met het landelijke Altijd Korting Abonnement, het OV Voordeel Abonnement of een Studentenreisproduct.
- 1.14 Het U-OV Dal Voordeel Abonnement werkt niet op een ov-chipkaart met Reizen op Rekening (zoals NS Flex en business card).

### Artikel 2. Ov-chipkaart

- 2.1 Het U-OV Dal Voordeel Abonnement kun je alleen maar plaatsen op een persoonlijke ov-chipkaart.
- 2.2 Je moet zelf zorgen voor een ov-chipkaart. Je ov-chipkaart heeft een geldigheidsduur. Deze geldigheidsduur zegt niets over de geldigheidsduur van het Dal Voordeel abonnement.
- 2.3 Vergeet niet om altijd in en uit te checken met het Dal Voordeel abonnement. Als je vergeet in te checken, heb je geen geldig vervoerbewijs en loop je kans op een boete. Vergeet je uit te checken, dan wordt de korting niet verrekend (zie artikel 3).
- 2.4 Om in te checken met het U-OV Dal Voordeel Abonnement heb je een positief saldo nodig op je kaart (ten minste € 0,00).

### Artikel 3. Vergeten uit te checken of niet mogelijk uit te checken

- 3.1 Wat gebeurt er als je per ongeluk vergeet uit te checken of niet kan uitchecken?
  - Dan wordt voor reizen met U-OV het volledige instaptarief van de ov-chipkaart gerekend en van het saldo op de kaart afgeschreven. Dat betekent dat er € 4,00 voor een reis met een bus of tram van U-OV wordt afgeschreven.

- Dan wordt voor reizen met een andere vervoerder dan U-OV het volledige instaptarief van de ov-chipkaart gerekend. Dit wordt dan van het saldo op de kaart afgeschreven.
- 3.2 Voor de bus is uitchecken nadat je uitgestapt bent, niet meer mogelijk.
- 3.3 Ben je vergeten uit te checken en kan dat niet meer hersteld worden? Dan kun je contact opnemen met de vervoerder waar je vergeten bent uit te checken. In dat geval gelden de teruggaveregelingen van de vervoerder waar je vergeten bent uit te checken.
- 3.4 Na 12 keer niet uitchecken binnen 2 weken wordt je ov-chipkaart geblokkeerd.

#### **Artikel 4. Reisgegevens**

4.1 De vervoerder(s) bij wie je een U-OV kortingsabonnement gebruikt (U-OV, Syntus en Arriva), leggen gegevens vast. Die worden onder meer gebruikt om het rechtmatige gebruik van de producten te controleren voor, tijdens en na afloop van de reis. Het privacybeleid van U-OV is vastgelegd in de OVC Privacyverklaring van Qbuzz, en kun je vinden op [www.u-ov.info](http://www.u-ov.info).

#### **Artikel 5. Verlies, diefstal of defecte kaart**

- 5.1 Ben je je persoonlijke ov-chipkaart kwijt door verlies of diefstal, dan moet je zelf een vervangende ov-chipkaart aanvragen bij Translink. Dit kan via [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl), telefonisch 0900-0980 of met een formulier.
- 5.2 Is je ov-chipkaart kapot, dan moet je ook zelf een vervangende ov-chipkaart aanvragen bij Translink. Dit kan via [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl), telefonisch 0900-0980 of met een formulier.
- 5.3 In de aanvraagperiode kun je je abonnement niet gebruiken.
- 5.4 Je moet voor deze periode zelf voor een alternatief zorgen. De kosten hiervan kunnen niet geclaimd worden bij het vervoerbedrijf of Translink.
- 5.5 Het is niet mogelijk om het abonnement over te zetten op een andere ov-chipkaart.

#### **Artikel 6. Voortijdig beëindigen**

Het voortijdig beëindigen van een U-OV Dal Voordeel Jaar- of Maandabonnement is niet mogelijk.

#### **Artikel 7. Wijzigingen**

Abonnementen met een verkeerde ingangsdatum kunnen na de ingangsdatum niet meer worden omgewisseld.

## **U-OV Dal Vrij Abonnement**

### **Artikel 1. Omschrijving en geldigheid**

- 1.1 Het U-OV Dal Voordeel Abonnement geeft je recht op 100% korting in de daluren en in het weekend op alle bussen en trams van U-OV. Het abonnement is ook geldig in de bussen
- 1.2 Het Qbuzz Dal Voordeel Abonnement is ook geldig op de lijnen van Qbuzz in provincie Zuid-Holland en in de bussen van Syntus Utrecht.
- 1.3 Het U-OV Dal Voordeel Abonnement is niet geldig op de nachtlijnen, met uitzondering van nachtlijn 412 van U-OV.
- 1.4 Als spitsuren gelden werkdagen van 6.30 tot 9.00 uur en van 16.00 tot 18.30 uur.
- 1.5 Als daluren gelden werkdagen van 4.00 tot 06.30, 09.00 tot 16.00 uur en van 18.30 tot 06.30 uur.
- 1.6 Als weekend wordt gehanteerd: vrijdag van 18.30 uur tot maandag 4.00 uur.
- 1.7 De korting is van toepassing op de kilometerprijs en het instaptarief (dus op het vervoerbewijs).
- 1.8 Het U-OV Dal Vrij Abonnement is niet geldig bij andere vervoerders.
- 1.9 Je kunt het U-OV Dal Vrij Abonnement elke dag van het jaar in laten gaan.
- 1.10 Kinderen (4 t/m 11 jaar) en ouderen (65 jaar of ouder) krijgen tijdens de spitsuren hun leeftijds korting (34%), wanneer het U-OV Dal Vrij abonnement niet geldig is.
- 1.11 Het U-OV Dal Vrij Abonnement kan als maandabonnement worden afgesloten. Het abonnement loopt automatisch af.
- 1.12 Er kan maar 1 U-OV kortingsabonnement op 1 ov-chipkaart worden geplaatst.
- 1.13 Je kunt het Dal Vrij abonnement niet op 1 ov-chipkaart combineren met het landelijke Altijd Korting Abonnement, het OV Voordeel Abonnement of een Studentenreisproduct.
- 1.14 Het Dal Vrij Abonnement werkt niet op een ov-chipkaart met Reizen op Rekening (zoals NS Flex en business card).

### **Artikel 2. Ov-chipkaart**

- 2.1 Het U-OV Dal Vrij Abonnement kun je alleen maar plaatsen op een persoonlijke ov-chipkaart.
- 2.2 Je moet zelf zorgen voor een ov-chipkaart. Je ov-chipkaart heeft een geldigheidsduur. Deze geldigheidsduur zegt niets over de geldigheidsduur van het Dal Voordeel Abonnement.
- 2.3 Vergeet niet om altijd in- en uit te checken met het Dal Vrij Abonnement. Als je vergeet in te checken, heb je geen geldig vervoerbewijs en loop je kans op een boete. Vergeet je uit te checken, dan wordt de korting niet verrekend (zie artikel 3).
- 2.4 Om in te checken met het Dal Vrij Abonnement heb je een positief saldonodig op je kaart (ten minste € 0,00).
- 2.5 Bij in- en uitchecken bij andere ov-bedrijven dan Qbuzz geldt het Qbuzz Dal Vrij Abonnement niet.

### **Artikel 3. Vergeten uit te checken of niet mogelijk uit te checken**

- 3.1 Wat gebeurt er als je per ongeluk vergeet uit te checken of niet kan uitchecken?
  - Dan wordt voor reizen met U-OV het volledige instaptarief van de ov-chipkaart gerekend en van het saldo op de kaart afgeschreven. Dat betekent dat er € 4,00 voor een reis met een bus of tram van U-OV wordt afgeschreven.
  - Dan wordt voor reizen met een andere vervoerder dan U-OV het volledige instaptarief van de ov-chipkaart gerekend. Dit wordt dan van het saldo op de kaart afgeschreven.
- 3.2 Voor de bus is uitchecken nadat je uitgestapt bent, niet meer mogelijk.

- 3.3 Ben je vergeten uit te checken en kan dat niet meer hersteld worden? Dan kun je contact opnemen met de vervoerder waar je vergeten bent uit te checken. In dat geval gelden de teruggaveregelingen van de vervoerder waar je vergeten bent uit te checken.
- 3.4 Na 12 keer niet uitchecken binnen 2 weken wordt je ov-chipkaart geblokkeerd.

#### **Artikel 4. Reisgegevens**

- 4.1 De vervoerder(s) bij wie je een U-OV kortingsabonnement gebruikt (U-OV, Syntus en Arriva), leggen gegevens vast. Die worden onder meer gebruikt om het rechtmatige gebruik van de producten te controleren voor, tijdens en na afloop van de reis. Het privacybeleid van U-OV is vastgelegd in de OVC Privacyverklaring van Qbuzz, en kun je vinden op [www.u-ov.info](http://www.u-ov.info).

#### **Artikel 5. Verlies, diefstal of defecte kaart**

- 5.1 Ben je je persoonlijke ov-chipkaart kwijt door verlies of diefstal? Dan moet je zelf een nieuwe ov-chipkaart aanvragen bij Translink. Dit kan via [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl), telefonisch 0900-0980 of met een formulier.
- 5.2 Is je ov-chipkaart kapot, dan moet je ook zelf een nieuwe ov-chipkaart aanvragen bij Translink. Dit kan via [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl), telefonisch 0900-0980 of per formulier.
- 5.3 In de aanvraagperiode kun je je abonnement niet gebruiken.
- 5.4 Je moet voor deze periode zelf voor een alternatief zorgen. De kosten hiervan kunnen niet geclaimd worden bij het vervoerbedrijf of Translink.
- 5.5 Het is niet mogelijk om het abonnement over te zetten op een andere ov-chipkaart.

#### **Artikel 6. Tussentijdse opzegging van een U-OV Dal Vrij Abonnement door jou**

- 6.1 In het eerste jaar kun je je een U-OV Dal Vrij Jaarabonnement voortijdig beëindigen.
- 6.2 In het geval van voortijdige beëindiging van het U-OV Dal Vrij Jaarabonnement moet het abonnement van je ov-chipkaart verwijderd worden. Dit kun je alleen laten doen bij de OV Servicewinkel op Utrecht Centraal. Het abonnement wordt dan direct van de ov-chipkaart verwijderd.
- 6.3 Het is mogelijk een maand- of jaarabonnement vóór ingangsdatum te beëindigen. Je krijgt dan het hele aankoopbedrag terug, min de administratiekosten (€ 5,00).

#### **Artikel 7. Tussentijdse opzegging van een U-OV Kortingsabonnement op initiatief van Qbuzz**

- 7.1 Qbuzz mag het abonnement opzeggen dat je bij Qbuzz hebt aangeschaft, met inachtneming van redelijkheid en billijkheid. Er geldt dan een opzegtermijn van minimaal 1 maand..
- 7.2 Qbuzz mag het abonnement met onmiddellijke ingang opzeggen bij niet-tijdige voldoening van betaaltermijnen. De gemaakte kosten worden verhaald conform de Wet Incassokosten.
- 7.3 Qbuzz brengt je op de hoogte van eventuele opzegging via het e-mailadres dat bij Qbuzz bekend is.

#### **Artikel 8. Wijzigingen**

- 8.1 Abonnementen met een verkeerde ingangsdatum kunnen ná de ingangsdatum niet meer worden omgewisseld.



## Artikel 9. Restitutie bij beëindiging

9.1 Restitutie wordt berekend vanaf het moment dat het abonnement van de ov-chipkaart is gehaald. Je krijgt het bedrag terug op je bankrekening, min € 5,00 administratiekosten .

9.2 Restitutieregeling Dal Vrij Jaarabonnementen:

| 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%            |

## Qbuzz U-OV: losse kaartjes

### U-OV Reiskaart

- De U-OV Reiskaart is geldig voor 1 persoon.
- Geldig in bussen en trams van U-OV en in bussen van Syntus Utrecht, met uitzondering van de nachtbus, buurtbus en SyntusFlex.
- Geldig op de dag van afstempeling.
- Alleen gestempelde en onbeschadigde kaarten zijn geldig.
- De U-OV Reiskaart geldig in 1-2 zones is maximaal 60 minuten geldig. Je mag binnen die tijd overstappen.
- De U-OV Reiskaart geldig in 3-4 zones is maximaal 90 minuten geldig. Je mag binnen die tijd overstappen.
- De U-OV Reiskaart geldig in 5-6 zones is maximaal 120 minuten geldig. Je mag binnen die tijd overstappen.
- De U-OV Reiskaart geldig in 7 zones of meer is maximaal 150 minuten geldig. Je mag binnen die tijd overstappen.
- Voor het vervoer gelden de algemene vervoervoorwaarden. Die zijn verkrijgbaar bij de U-OV Klantenservice en op [www.u-ov.info](http://www.u-ov.info).

### U-OV retourkaart

- De U-OV retourkaart is geldig voor 1 persoon.
- Geldig in bussen en trams van U-OV en in bussen van Syntus Utrecht, met uitzondering van de nachtbus, buurtbus en SyntusFlex.
- Geldig op de dag van afstempeling.
- Alleen gestempelde en onbeschadigde kaarten zijn geldig.
- Geldig op elke werkdag na 18.00 uur en op zaterdag en zondag.
- De U-OV retourkaart geldig in 1-2 zones is maximaal 60 minuten geldig op de heenreis en maximaal 60 minuten op de terugreis. Je mag binnen die tijd overstappen.
- De U-OV retourkaart geldig in 3-4 zones is maximaal 90 minuten geldig op de heenreis en maximaal 90 minuten op de terugreis. Je mag binnen die tijd overstappen.
- De U-OV retourkaart geldig in 5-6 zones is maximaal 120 minuten geldig op de heenreis en maximaal 120 minuten op de terugreis. Je mag binnen die tijd overstappen.
- Voor het vervoer gelden de algemene vervoervoorwaarden. Deze zijn verkrijgbaar bij de U-OV Klantenservice en op [www.u-ov.info](http://www.u-ov.info).

## U-OV P+R Kaart Utrecht

- De P+R Kaart Utrecht geeft recht op 1 dag reizen met bus en/of tram binnen de gemeente Utrecht.
- Alleen geldig binnen de gemeente Utrecht, inclusief Leidsche Rijn (de zones 5000, 5010, 5011, 5120, 5914 en 5915).
- Binnen deze zones mag je overstappen.
- Als je parkeert op P+R Papendorp, is de P+R-kaart Utrecht ook te gebruiken in bussen van Syntus Utrecht.
- De P+R Kaart Utrecht is geldig voor maximaal 5 personen die samen reizen en tegelijk instappen. 1 van deze 5 personen moet de P+R Kaart scannen in de bus en/of tram.
- De P+R-kaart Utrecht is na inchecken geldig tot het einde van de dienstregelingdag (4.00 uur).
- De P+R Kaart Utrecht is niet geldig in combinatie met andere vervoerbewijzen. Bij controle moet de kaart worden overhandigd.
- Je moet altijd in- en uitchecken in de bus en/of tram met je P+R Kaart, anders heb je geen geldig vervoerbewijs en loop je kans op een boete.
- Je moet altijd in- en uitchecken in de bus en/of tram met je P+R Kaart voor het berekenen van de korting bij parkeren op P+R locatie Westraven, Papendorp, Berlijnplein en Science Park
- Bij in- en uitchecken bij andere ov-bedrijven dan U-OV en Syntus Utrecht is de P+R Kaart niet geldig.

U-OV/Qbuzz legt reisgegevens vast. Dit gebeurt onder meer om het rechtmatige gebruik van de producten te kunnen controleren voor, tijdens en na de reis. Het privacybeleid van Qbuzz vind je in de OVC Privacyverklaring van Qbuzz op [www.qbuzz.nl](http://www.qbuzz.nl).

## U-OV Dagkaart Utrecht Stad

### Artikel 1. Omschrijving en geldigheid

- 1.1 De U-OV Dagkaarten zijn geldig op de U-OV bussen en trams binnen de gemeente Utrecht. Bij andere vervoerders en buiten de gemeente Utrecht zijn U-OV Dagkaarten niet geldig.
- 1.2 Er zijn 3 soorten U-OV Dagkaarten:
  - U-OV 1 Dag Vrij 24 uur geldig vanaf eerste check-in op/na aangegeven ingangsdatum
  - U-OV 2 Dagen Vrij 48 uur geldig vanaf eerste check-in op/na aangegeven ingangsdatum
  - U-OV 3 Dagen Vrij 72 uur geldig vanaf eerste check-in op/na aangegeven ingangsdatum
- 1.3 De U-OV Dagkaart is vanaf de ingangsdatum 1 maand geldig. Binnen deze maand wordt de kaart geactiveerd bij je eerste check-in bij U-OV. Vanaf dat moment is hij 24, 48 of 72 uur geldig, afhankelijk van welke U-OV Dagkaart dat je hebt.
- 1.4 De ingangsdatum van de U-OV Dagkaart voor de ov-chipkaart bepaal je zelf bij aanschaf van het product.
- 1.5 De ingangsdatum van een U-OV Dagkaart mag elke dag van het jaar zijn.

### Artikel 2. Ov-chipkaart

- 2.1 De U-OV Dagkaarten kun je op een persoonlijke of een anonieme ov-chipkaart zetten.
- 2.2 Je moet zelf en voor eigen rekening zorgen voor een persoonlijke ov-chipkaart. Je ov-chipkaart heeft een bepaalde geldigheidsduur. Deze geldigheidsduur zegt niets over de geldigheidsduur van je U-OV Dagkaart.
- 2.3 Vergeet niet om altijd in en uit te checken met je U-OV Dagkaart. Als je vergeet in te checken, heb je geen geldig vervoerbewijs en loop je kans op een boete.
- 2.4 Om in te checken met een U-OV Dagkaart heb je een positief saldo (ten minste € 0,00) nodig op je kaart.
- 2.5 De U-OV Dagkaarten werken niet op een Reizen op Rekening kaart (zoals de NS-Business Card en NS Flex).

### Artikel 3. Reisgegevens

- 3.1 U-OV/Qbuzz legt reisgegevens vast. Dit gebeurt onder meer om het rechtmatige gebruik van de producten te kunnen controleren voor, tijdens en na de reis. Het privacybeleid van Qbuzz vind je in de OVC Privacyverklaring van Qbuzz op [www.qbuzz.nl](http://www.qbuzz.nl).

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

- 4.1 Als je per ongeluk vergeet uit te checken of niet kan uitchecken, dan wordt voor reizen met U-OV het volledige instaptarief van de ov-chipkaart gerekend. Dit wordt dan van het saldo op de kaart afgeschreven. Als je bent ingecheckt binnen het geldigheidsgebied van je abonnement, wordt er dus € 0,00 voor een reis met een bus of tram van U-OV afgeschreven. Ben je ingecheckt buiten het geldigheidsgebied van je abonnement, dan wordt er € 4,00 afgeschreven voor een reis met een bus of tram van U-OV.
- 4.2 Voor de bus kun je niet meer uitchecken nadat je bent uitgestapt.
- 4.3 Ben je vergeten uit te checken en kan dat niet meer hersteld worden? Dan kun je contact opnemen met de vervoerder waar je vergeten bent uit te checken. In dat geval gelden de teruggaveregelingen van de vervoerder waar je vergeten bent uit te checken.
- 4.4 Na 12 keer niet uitchecken binnen 2 weken wordt je ov-chipkaart geblokkeerd.

## Artikel 5. Wijzigingen en Restitutie

- 5.1 De ingangsdatum van een U-OV Dagkaart kun je wijzigen. Dit kan alleen in een van de OV Servicewinkels op Utrecht Centraal.
- 5.2 Het is niet mogelijk om de ingangsdatum van een U-OV Dagkaart te wijzigen als die datum al is verstreken.
- 5.3 Het is alleen mogelijk om restitutie (geld terug) te ontvangen voor niet gebruikte U-OV Dagkaarten met een ingangsdatum in de toekomst. Je kan de U-OV Dagkaart dan in een van de OV Servicewinkels op Utrecht Centraal van je ov-chipkaart laten halen. Je ontvangt dan het volledige aankoopbedrag terug.
- 5.4 Je kan geen restitutie krijgen voor niet gebruikte U-OV Dagkaarten met een ingangsdatum die al is geweest.

## U-OV Provincie Dal Dagkaart

### Artikel 1. Omschrijving en geldigheid

- 1.1 De Provincie Dal Dagkaart is geldig op de U-OV bussen en trams en de bussen van Syntus Utrecht binnen de provincie Utrecht.
- 1.2 De Provincie Dal Dagkaart is vanaf de ingangsdatum 1 maand geldig. Binnen deze maand wordt het product geactiveerd bij de eerste check-in bij U-OV of Syntus Utrecht. Vanaf dat moment is de kaart 24 uur geldig. Van 4.00-9.00 uur kun je de kaart op weekdays niet gebruiken (alleen wel als het officiële feestdagen zijn).
- 1.3 De Provincie Dal Dagkaart is niet meer bruikbaar zodra de 24 uur na activering is verstreken.
- 1.4 Je bepaalt zelf de ingangsdatum van de Provincie Dal Dagkaart bij aanschaf van dit product.
- 1.5 De ingangsdatum van een Provincie Dal Dagkaart mag elke dag van het jaar zijn.

### Artikel 2. Ov-chipkaart

- 2.1 De Provincie Dal Dagkaart kun je op een persoonlijke of een anonieme ov-chipkaart zetten.
- 2.2 Je moet zelf en voor eigen rekening zorgen voor een persoonlijke ov-chipkaart. Je ov-chipkaart heeft een bepaalde geldigheidsduur. Deze geldigheidsduur zegt niets over de geldigheidsduur van je Provincie Dal Dagkaart.
- 2.3 Vergeet niet om altijd in en uit te checken met je Provincie Dal Dagkaart. Als je vergeet in te checken, heb je geen geldig vervoerbewijs en loop je kans op een boete.
- 2.4 Om in te checken met een Provincie Dal Dagkaart heb je een positief saldo nodig op je kaart (ten minste € 0,00).
- 2.5 De Provincie Dal Dagkaart werkt niet op een Reizen op Rekening kaart (zoals de NS-Business Card en NS Flex).

### Artikel 3. Reisgegevens

- 3.1 De vervoerders bij wie je de Provincie Dal Dagkaart gebruikt (U-OV/Qbuzz, Syntus), leggen reisgegevens vast. Dit gebeurt onder meer om het rechtmatige gebruik van de producten te kunnen controleren voor, tijdens en na de reis. Het privacybeleid van U-OV is vastgelegd in de OVC Privacyverklaring van Qbuzz. Deze kun je vinden op [www.u-ov.info](http://www.u-ov.info).

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

- 4.1 Als je per ongeluk vergeet uit te checken of niet kan uitchecken, dan wordt voor reizen met U-OV het volledige instaptarief van de ov-chipkaart gerekend. Dit wordt dan het saldo op de kaart afgeschreven. Als je bent ingecheckt binnen het geldigheidsgebied van je abonnement, wordt er dus € 0,00 voor een reis met een bus of tram van U-OV afgeschreven. Ben je ingecheckt buiten het geldigheidsgebied van je abonnement, dan wordt er € 4,00 afgeschreven voor een reis met een bus of tram van U-OV.
- 4.2 In de bus is uitchecken nadat je bent uitgestapt, niet meer mogelijk.
- 4.3 Ben je vergeten uit te checken en kan dat niet meer hersteld worden, dan kun je contact opnemen met de vervoerder waar je vergeten bent uit te checken. In dat geval gelden de teruggaveregelingen van de vervoerder waar je vergeten bent uit te checken.
- 4.4 Na 12 keer niet uitchecken binnen 2 weken wordt je ov-chipkaart geblokkeerd.

### Artikel 5. Wijzigingen en Restitutie

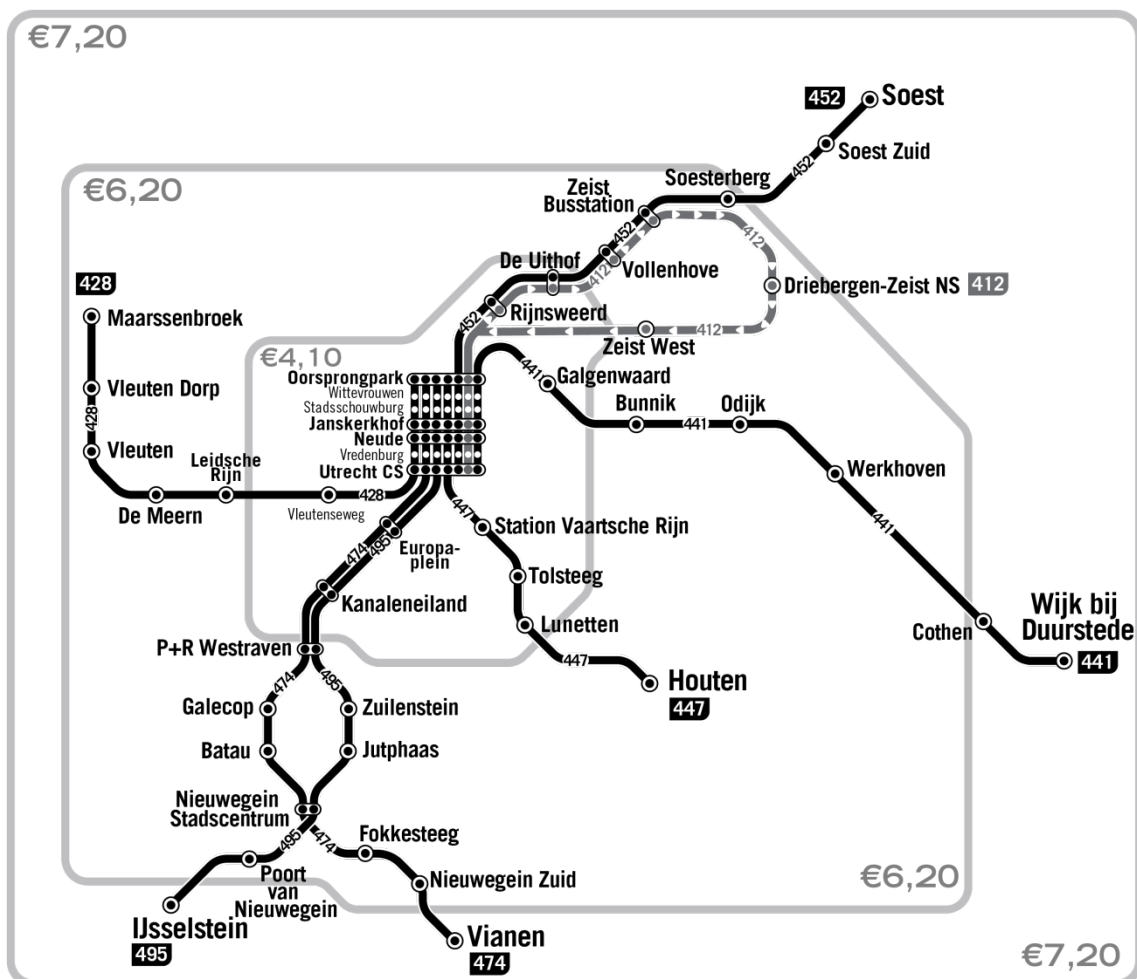
- 5.1 Je kunt de ingangsdatum van een U-OV Dagkaart wijzigen. Dit kan alleen in een van de OV Servicewinkels op Utrecht Centraal.

- 5.2 Het is niet mogelijk om de ingangsdatum van een Provincie Dal Dagkaart te wijzigen als die datum al is verstreken.
- 5.3 Het is alleen mogelijk om restitutie (geld terug) te ontvangen voor niet gebruikte U-OV Provincie Dal Dagkaarten met een ingangsdatum in de toekomst. Je kan de Provincie Dal Dagkaart dan in een van de OV Servicewinkels op Utrecht Centraal van je ov-chipkaart laten halen. Je ontvangt dan het volledige aankoopbedrag terug.
- 5.4 Je kan geen restitutie ontvangen voor niet gebruikte Provincie Dal Dagkaarten met een ingangsdatum die al is geweest.



## U-OV Nachtlijnkaart

- Op U-OV Nachtlijn 412 geldt het normale OV-chipkaarttarief en zijn abonnementen geldig. Je checkt hier gewoon in en uit met je ov-chipkaart.
- In de overige U-OV Nachtlijnen geldt een speciaal tarief. Op de tariefkaart hieronder vind je deze tarieven.
- In deze nachtlijnen kun je inchecken met de ov-chipkaart. Je reist op saldo. Abonnementen zijn niet geldig. Bij inchecken is het borgbedrag € 8,00 i.p.v. € 4,00.
- Het is ook mogelijk een U-OV Nachtlijnkaart te kopen in de bus. Je betaalt met pinpas. Contant betalen is niet mogelijk.
- Voor het vervoer gelden de algemene vervoervoorwaarden. Deze zijn verkrijgbaar bij de U-OV Klantenservice en via [www.u-ov.info](http://www.u-ov.info).



Lijn 412 rijdt van en naar Utrecht CS, overige nachtlijnen rijden in één richting, Utrecht uit.

## U-OV Kidsticket

- Het U-OV Kidsticket is geldig voor 1 kind van 4 t/m 11 jaar.
- Het Kidsticket is maximaal 90 minuten geldig. Overstappen binnen die tijd is toegestaan.
- Kinderen moeten reizen met een betalende begeleider van 18 jaar of ouder.
- Maximaal 4 Kidstickets per begeleider.
- Geldig op bussen en trams van U-OV en in bussen van Syntus Utrecht. Niet geldig in buurtbussen en nachtbussen.
- Alleen onbeschadigde kaarten zijn geldig.
- Voor het vervoer gelden de algemene vervoervoorwaarden. Deze zijn verkrijgbaar bij de U-OV Klantenservice en via [www.u-ov.info](http://www.u-ov.info).

## U-OV Kindergroepskaart

- De Kindergroepskaart is geldig voor maximaal 15 kinderen (van 4 t/m 12 jaar) en 3 begeleiders (ouder dan 18 jaar).
- Geldig voor 1 heenreis en 1 terugreis op dezelfde dag.
- Geldig bij een instaptijd op werkdagen tussen daluren (tussen 9.00-16.00 uur en na 18.30 uur) en in het weekend.
- Elke reis is maximaal 60 minuten lang, overstappen is toegestaan.
- Geldig op bussen en trams van U-OV.
- Alleen onbeschadigde en gestempelde kaarten zijn geldig.
- Voor het vervoer gelden de algemene vervoervoorwaarden. Deze zijn verkrijgbaar bij de U-OV Klantenservice en via [www.u-ov.info](http://www.u-ov.info)

## Voorwaarden overeenkomst Qbuzz – consument

---

### Burgerlijk Wetboek Boek 6

Geraadpleegd op 27-06-2022.

Geldend van 28-05-2022 t/m heden

---

#### Artikel 230m

1. Voordat de consument gebonden is aan een overeenkomst op afstand of een overeenkomst buiten de verkoopprijs, dan wel aan een daartoe strekkend aanbod, verstrekt de handelaar de consument op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende informatie:
  - a. de voornaamste kenmerken van de zaken of de diensten, in de mate waarin dit gezien de gebruikte drager en de zaken of diensten passend is;
  - b. de identiteit van de handelaar, zoals zijn handelsnaam;
  - c. het geografische adres waar de handelaar gevestigd is en het telefoonnummer en e-mailadres van de handelaar en, indien de handelaar andere vormen van online communicatie verstrekt waarmee de consument de schriftelijke correspondentie met de handelaar, waaronder de datum en het tijdstip van dergelijke correspondentie, op een duurzame gegevensdrager kan bewaren, gedetailleerde informatie over deze andere vormen, alsmede, indien van toepassing, het geografische adres en de identiteit van de handelaar namens wie hij optreedt;
  - d. wanneer dat verschilt van het overeenkomstig onderdeel c verstrekte adres, het geografische adres van de bedrijfsvestiging van de handelaar, en indien van toepassing dat van de handelaar voor wiens rekening hij optreedt, waaraan de consument eventuele klachten kan richten;
  - e. de totale prijs van de zaken of diensten, met inbegrip van alle belastingen, of, als door de aard van de zaak of de dienst de prijs redelijkerwijs niet vooraf kan worden berekend, de manier waarop de prijs moet worden berekend, en, in voorkomend geval, alle extra vracht-, leverings- of portokosten en eventuele andere kosten of, indien deze kosten redelijkerwijs niet vooraf kunnen worden berekend, het feit dat er eventueel dergelijke extra kosten verschuldigd kunnen zijn. In het geval van een overeenkomst voor onbepaalde duur of een overeenkomst die een abonnement inhoudt, omvat de totale prijs de totale kosten per factureringsperiode. Indien voor een dergelijke overeenkomst een vast tarief van toepassing is, omvat de totale prijs ook de totale maandelijkse kosten. Indien de totale kosten niet redelijkerwijze vooraf kunnen worden berekend, wordt de manier waarop de prijs moet worden berekend, medegedeeld;
  - f. de kosten voor het gebruik van middelen voor communicatie op afstand voor het sluiten van de overeenkomst wanneer deze kosten op een andere grondslag dan het basistarief worden berekend;
  - g. de wijze van betaling, levering, uitvoering, de termijn waarbinnen de handelaar zich verbindt de zaak te leveren of de diensten te verlenen en, voor zover van toepassing, het klachtafhandelsbeleid van de handelaar;
  - h. wanneer een recht van ontbinding van de overeenkomst bestaat, de voorwaarden, de termijn en de modaliteiten voor de uitoefening van dat recht overeenkomstig artikel 230o, alsmede het modelformulier voor ontbinding opgenomen in bijlage I, deel B, van de richtlijn;
  - i. voor zover van toepassing, het feit dat de consument de kosten van het terugzenden

- van de zaken zal moeten dragen in geval van uitoefening van het recht van ontbinding en, voor een overeenkomst op afstand, indien de zaken door hun aard niet per gewone post kunnen worden teruggezonden, de kosten van het terugzenden van de zaken;
- j. ingeval de consument zijn recht van ontbinding uitoefent nadat hij een verzoek overeenkomstig artikel 230t lid 3 of artikel 230v lid 8 heeft gedaan, dat de consument de handelaar diens redelijke kosten vergoedt overeenkomstig 230s lid 4;
  - k. indien er niet voorzien is in het recht van ontbinding van de overeenkomst, de informatie dat de consument geen recht van ontbinding heeft of, voor zover van toepassing, de omstandigheden waarin de consument afstand doet van zijn recht van ontbinding;
  - l. een herinnering aan het bestaan van de wettelijke waarborg dat de afgeleverde zaak, de digitale inhoud of de digitale dienst aan de overeenkomst moet beantwoorden;
  - m. voor zover van toepassing, het bestaan en de voorwaarden van bijstand aan de consument na verkoop, van diensten na verkoop en van commerciële garanties;
  - n. voor zover van toepassing, het bestaan van relevante gedragscodes, bedoeld in artikel 193a lid 1, onderdeel i, en hoe een afschrift daarvan kan worden verkregen;
  - o. de duur van de overeenkomst, voor zover van toepassing, of, wanneer de overeenkomst voor onbepaalde duur is of stilzwijgend vernieuwd wordt, de voorwaarden voor het opzeggen van de overeenkomst;
  - p. voor zover van toepassing, de minimumduur van de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen voor de consument;
  - q. voor zover van toepassing, het bestaan en de voorwaarden van waarborgsommen of andere financiële garanties die de consument op verzoek van de handelaar moet betalen of bieden;
  - r. voor zover van toepassing, de functionaliteit van een zaak met digitale elementen, digitale inhoud of een digitale dienst met inbegrip van toepasselijke technische beveiligingsvoorzieningen;
  - s. voor zover van toepassing, de relevante comptabiliteit en interoperabiliteit van een zaak met digitale elementen, digitale inhoud of een digitale dienst waarvan de handelaar op de hoogte is of redelijkerwijs kan worden verondersteld op de hoogte te zijn;
  - t. voor zover van toepassing, de mogelijkheid van toegang tot buitengerechtelijke klachten- en geschilbeslechtsprocedures waarbij de handelaar zich heeft aangesloten, en de wijze waarop daar toegang toe is;
  - u. indien van toepassing, dat de prijs is gepersonaliseerd op basis van geautomatiseerde besluitvorming.
2. Bij een openbare veiling kan aan de in lid 1 in onderdelen b, c en d, bedoelde informatieverplichting worden voldaan door de overeenkomstige gegevens van de veilingmeester te verstrekken.
3. Voordat de consument gebonden is aan een overeenkomst op afstand, of een overeenstemmend aanbod, op een onlinemarktplaats, verstrekt de aanbieder van de onlinemarktplaats de consument op een duidelijke en begrijpelijke wijze die passend is voor communicatie op afstand, de volgende informatie:
- a. algemene informatie die beschikbaar wordt gesteld in een specifieke afdeling van de online interface die rechtstreeks en gemakkelijk toegankelijk is vanaf de pagina waarop de aanbiedingen worden gepresenteerd, over de belangrijkste parameters ter bepaling van de rangschikking, bedoeld in artikel 193a lid 1, onderdeel i, van de aanbiedingen die aan de consument worden gepresenteerd als gevolg van de zoekopdracht, en het relatieve belang van die parameters ten opzichte van andere

- parameters;
- b. of de derde die de zaken, diensten of digitale inhoud aanbiedt, al dan niet een handelaar is, op basis van de verklaring van deze derde aan de aanbieder van de onlinemarktplaats;
  - c. wanneer de derde die de zaken, diensten of digitale inhoud aanbiedt, geen handelaar is, dat de uit het Unierecht voortvloeiende consumentenrechtenbescherming niet van toepassing is op de overeenkomst;
  - d. indien van toepassing, de wijze waarop de met de overeenkomst verband houdende verplichtingen worden verdeeld tussen de derde die de zaken, diensten of digitale inhoud aanbiedt en de aanbieder van de onlinemarktplaats, waarbij dergelijke informatie geen afbreuk doet aan de verantwoordelijkheid die de aanbieder van de onlinemarktplaats of de derde-handelaar overeenkomstig het Unierecht of nationale recht heeft met betrekking tot de overeenkomst.