

Productvoorwaarden Altijd Vrij Twente

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

Altijd Vrij Twente

Korte beschrijving van het product

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

Altijd Vrij Twente kent vier varianten:

1. een maandabonnement voor trein en bus
2. een maandabonnement voor bus
3. een jaarabonnement voor trein en bus
4. een jaarabonnement voor bus

Voor zowel de maand als de jaar variant geldt dat scholieren (12 Tm 18 jaar) ca. 34 % korting op het abonnementstarief krijgen, ten opzichte van het voltarief bedrag. De 34 % korting geldt vanaf de start van dit abonnement op 1 juli 2019. Over een periode van 4 jaar wordt de korting voor scholieren afgebouwd. Na 4 jaar is het abonnementstarief voor alle leeftijdsgroepen gelijk.

Specificaties

Algemeen

1. Het Altijd Vrij Twente product is een tussen provincie Overijssel 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 Twente product is een vooraf gespecificeerd abonnement. Dit wil zeggen dat er tegen een vast bedrag per maand of per jaar 'vrij reizen' geldt voor de abonenthouder in de bussen van Syntus in de vervoersconcessie Twente in de provincie Overijssel.
4. Het Altijd Vrij Twente 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 Twente product bedraagt een 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 Twente 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-overijssel>

Beschikbaarheid

8. Het Altijd Vrij Twente 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 Twente product is van begin tot einde dienstregeling geldig.

Prijs

10. In onderstaande overzicht de prijzen voor het tariefjaar 2019.

Altijd Vrij Twente	Kind 4 Tm 11 jaar	Jeugd 12 Tm 18 jaar	Volwassen 19 Tm 64 jaar	Senior 65+
Maand trein en bus	€ 134,00	€ 134,00	€ 180,00	€ 180,00
Maand bus	€ 103,00	€ 103,00	€ 139,00	€ 139,00
Jaar trein en bus	€ 1.340,00	€ 1.340,00	€ 1.800,00	€ 1.800,00
Jaar bus	€ 1.030,00	€ 1.030,00	€ 1.390,00	€ 1.390,00

Tabel 1 | Prijzen 'Altijd Vrij Twente' voor het tarieven jaar 2019. Aan deze tabel kunnen geen rechten worden ontleed.

Voortijdige beëindigen van het reisproduct en restitutie

11. Het Altijd Vrij Twente product moet van de kaart verwijderd worden als de reiziger het reisproduct wenst te beëindigen. Pas na het verwijderen van het Altijd Vrij Twente product van de OV-chipkaart kan de reiziger via een restitutieformulier restitutie aanvragen.
12. Het verwijderen van het Altijd Vrij Twente 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 restitutieformulier. Restitutieformulieren 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 restitutie formulier via www.syntus.nl
 - ii. Vul het restitutie formulier volledig in
 - iii. Ga naar het Syntus loket in Apeldoorn en neem uw persoonlijke OV- chipkaart en het ingevulde restitutie formulier mee.
 - iv. Lever bij het loket het, volledig ingevulde, restitutieformulier 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 restitutie aanvraag via Syntus klantenservice een volledig ingevuld restitutie formulier dient op te sturen.
15. Beëindigen van het Altijd Vrij Twente product en aanvragen van restitutie kan voordat het reisproduct is ingegaan, zowel bij het Altijd Vrij Twente maand als jaarproduct. De reiziger ontvangt dan het volledige aankoopbedrag retour.
16. Beëindigen van het Altijd Vrij Twente 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 Twente jaarproduct en aanvragen van restitutie kan tussentijds tegen een vergoeding van € 5,00 administratiekosten. Nog niet gebruikte hele maanden minus twee maanden worden vergoed. De te vergoeden maandprijs bedraagt 1/10^e van het jaarbedrag.
18. Het te ontvangen bedrag wordt op de door de aanvrager, via het restitutieformulier opgegeven, bankrekening gestort. Het bedrag wordt niet uitgekeerd aan de loketten of verkooppunten. Zie hieronder, in tabel 2, een samenvatting van de restitutieregels.
19. Onvolledig ingevulde restitutieformulieren worden niet in behandeling genomen.

Samenvatting restitutie

Samenvatting restitutieregels	Maandproduct	Jaarproduct
Beëindiging vóór begindatum	Volledig bedrag restitutie <u>Voorbeeld</u> Altijd Vrij Twente bus gaat in op 1 februari 2019. Restitutie aanvraag tot en met 31 januari 2019. Restitutie is 100% Op bankrekening: € 134,00	Volledig bedrag restitutie <u>Voorbeeld</u> Altijd Vrij Midden Twente bus gaat in op 1 februari 2019. Restitutie aanvraag tot en met 31 januari 2019. Restitutie is 100% Op bankrekening: € 1350,00
Samenvatting restitutieregels	Maandproduct	Jaarproduct
Beëindiging ná begindatum	Geen restitutie <u>Voorbeeld</u> Altijd Vrij Twente bus gaat in op 1 februari 2019. Restitutie aanvraag op 1 februari 2019 en verder. Restitutie is 0% Op bankrekening: € 0,00	Gedeeltelijke restitutie <u>Voorbeeld</u> Altijd Vrij Midden Twente bus gaat in op 1 februari 2019. Restitutie aanvraag op 1 februari en verder. Restitutie: 9 x € 134,00 minus € 5,00 administratiekosten Op bankrekening: € 1201,00

Tabel 2 | Voorbeelden van restitutie (reductie abonnement). Aan deze tabel kunnen geen rechten worden ontleed.

Geldigheidsgebied

23. Het Altijd Vrij Twente product is geldig in het vervoersgebied Twente in alle Syntus Twente bussen en Syntus Twente treinen op het spoortraject Zutphen – Oldenzaal. Dit is inclusief het rijdend deel waarop de vervoerder (Syntus) in opdracht van de opdrachtgever (provincie Overijssel) haar vervoersdiensten verricht. Het Altijd Vrij Twente product is **niet** geldig op de buurtbussen in de Twente.

Interoperabiliteit

- 24. Het Altijd Vrij Twente product is beperkt geldig buiten het concessie gebied Twente.
- 25. Het Altijd Vrij Twente product is, naast de Syntus buslijnen in de concessie Twente, ook geldig in de Arriva bussen op de buslijn 73 en 74 tussen Enschede een Haaksbergen.
- 26. Het Altijd Vrij Twente product is ook geldig in de scholierenlijnen op de Twente. Let op! Het Altijd Vrij Twente 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 Twente.

Lijnnummer	Soort
73	Arriva (tussen Enschede CS en Enschede P&R Zuiderval)
74	Arriva (tussen Enschede CS en Enschede P&R Zuiderval)
53	Arriva (tussen Hengelo en Haaksbergen, busstation)

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

Aanschaf

28. Het Altijd Vrij Twente 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 Twente 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

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