

Inhoud

<i>Productvoorwaarden Altijd Vrij Twente</i>	1
<i>Productvoorwaarden Twente n- Dagen Vrij</i>	5

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.

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 abbonementhouder 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

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

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

Prijs

De actuele prijzen van het Twente Altijd Vrij abonnement staan vermeld op de website van Twents. Genoemde prijzen zijn inclusief 9% btw. Prijs wijzigingen en fouten in de weergave voorbehouden.

Voortijdige beëindigen van het reisproduct en restitutie

1. 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.
2. Het verwijderen van het Altijd Vrij Veluwe product (en aanvragen van restitutie) van de OV-chipkaart kan op 2 manieren:
 - i. Bij het loket van Syntus in Enschede (niet bij loketten of verkooppunten van andere vervoerders).
 - ii. Online via Syntus Klantenservice: <https://klantenservice.keolis.nl> (kies voor: 'Beëindigen abonnement').
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. Onvolledig ingevulde restitutieformulieren worden niet in behandeling genomen.

Samenvatting restitutie

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

Tabel 1 | Voorbeelden van restitutie (reductie abonnement). Aan deze tabel kunnen geen rechten worden ontleed.

Geldigheidsgebied

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

1. Het Altijd Vrij Twente product is beperkt geldig buiten het concessie gebied Twente.
2. 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 en Haaksbergen.
3. 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.
4. 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 2 | Overzicht van buslijnen op de Twente waar Altijd Vrij Twente ook geldig is. Aan deze tabel kunnen geen rechten worden ontleed.

Aanschaf

Het Altijd Vrij Twente product is gekoppeld aan een persoonlijke OV-chipkaart. Dit betekent dat:

- a. de reiziger het reisproduct alleen kan aanschaffen als de reiziger al over een persoonlijke OV-chipkaart beschikt.
- b. de reiziger het reisproduct niet los van een persoonlijke OV-chipkaart kan aanschaffen.
- c. de reiziger zelf moet zorgdragen voor de aanschaf van de persoonlijke OV-chipkaart. Dit kan van via www.OV-chipkaart.nl.

De reiziger kan het Altijd Vrij Twente product via verschillende kanalen aanschaffen:

- d. Bij het loket van Syntus in Apeldoorn tegen PIN of contante betaling van het maand of jaar bedrag.
- e. 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.
- f. 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

5. Servicewinkel Enschede: Stationsplein, Enschede
6. Syntus Klantenservice: Telefoonnummer: 088 - 033 13 60 (24/7 bereikbaar, lokaal tarief)
7. Syntus webshop: <https://webshop.keolis.nl>

Productvoorwaarden Twente n- Dagen Vrij

Korte beschrijving van het abonnement

Met het regionale abonnement “Twente n- Dagen Vrij” reis je onbeperkt door heel Twente.. Dit abonnement is dus geldig bij alle Twents en/of Blauwnet treinen tussen Zutphen en Oldenzaal. Het Twente n- Dagen Vrij kent vier varianten.

- Twente 10 Dagen Vrij maand bus. Dit abonnement geeft 10 dagen vrij reizen binnen 1 maand.
- Twente 100 Dagen Vrij jaar bus. Dit abonnement geeft 100 dagen vrij reizen binnen 1 jaar.
- Twente 10 Dagen Vrij maand trein en bus. Dit abonnement geeft 10 dagen vrij reizen binnen 1 maand.
- Twente 100 Dagen Vrij jaar trein en bus. Dit abonnement geeft 100 dagen vrij reizen binnen 1 jaar.

Algemeen

1. Het Twente n- Dagen Vrij abonnement is een tussen Keolis en haar opdrachtgevers (provincies) afgesproken regionaal reisabonnement op de persoonlijke OV-chipkaart.
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 een mogelijke (actie) korting.
3. Het Twente n- Dagen Vrij abonnement is een vooraf gespecificeerd abonnement. Dit wil zeggen dat er tegen een vast bedrag per maand of per jaar '10 of 100 vrij reizendagen' gelden voor de abbonementhouder in de Twente bussen van Keolis en/of Blauwnet treinen tussen Zutphen en Oldenzaal.
4. Het Twente n- Dagen Vrij abonnement geeft GEEN korting of reisrecht op de treinen van NS en de het Blauwnet traject tussen Glanerbrug - Enschede – Zwolle - Kampen, het OV over water (b.v. waterbussen en watertaxi's).
5. De geldigheidsduur van het Twente n- Dagen Vrij abonnement 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 Twente n- Dagen Vrij abonnement werkt niet in combinatie met andere (regionale) abonnementen. De reiziger wordt aangeraden een berekening te maken welk (korting) abonnement het meest geschikt is.

7. Het aantal vrije reisdagen van het Twente n- Dagen Vrij abonnement kunnen weliswaar door de abonneerhouder zelf verspreid worden gebruikt over de geldigheidsperiode, echter zijn de vrije reisdagen wel opeenvolgend. Als er 10 dagen achter elkaar gereisd wordt, worden er 10 dagen van het abonnement verbruikt.

Beschikbaarheid

Het Twente n- Dagen Vrij abonnement is alleen verkrijgbaar op de persoonlijke OV-chipkaart en niet op een anonieme OV-chipkaart of als papieren vervoerbewijs.

Reisperiode

Het Twente n- Dagen Vrij abonnement is van begin tot einde dienstregeling geldig.

Prijzen

De actuele prijzen van het Twente n- Dagen Vrij abonnement staan vermeld op de website van Twente. Genoemde prijzen zijn inclusief 9% btw. Prijs wijzigingen en fouten in de weergave voorbehouden.

Voortijdige beëindigen van het reisabonnement en restitutie

- Het Twente n- Dagen Vrij abonnement moet van de kaart verwijderd worden als de reiziger het reisabonnement wenst te beëindigen. Pas na het verwijderen van het Twente n- Dagen Vrij abonnement van de persoonlijke OV- Chipkaart wordt een eventuele restitutie ook uitgekeerd. Wordt het Twente n- Dagen Vrij abonnement niet of niet tijdig door de reiziger van de kaart verwijderd dan kan dat gevolgen hebben voor de hoogte van het restitutiebedrag.
- Het verwijderen van het Twente n- Dagen Vrij abonnement van de persoonlijke OV-chipkaart en aanvragen van restitutie kan op 2 manieren:
 - Bij het loket van Twente in Apeldoorn (niet bij loketten of verkooppunten van andere vervoerders).
 - Online via Twente Klantenservice: <https://klantenservice.Twente.nl> kies voor: 'Beëindigen abonnement'.
- Beëindigen van het Twente n- Dagen Vrij abonnement en aanvragen van restitutie kan voordat het abonnement is ingegaan, zowel bij het Twente n- Dagen Vrij maand- als het Twente n- Dagen Vrij jaar abonnement (bus en/of trein). De reiziger ontvangt dan het volledige aankoopbedrag retour.
- Beëindigen van het Twente n- Dagen Vrij maand abonnement en aanvragen van restitutie ná de ingangsdatum van het reisabonnement is niet mogelijk. Het aankoopbedrag wordt niet gerestitueerd.
- Beëindigen van het Twente n- Dagen Vrij jaar abonnement en aanvragen van restitutie kan tussentijds tegen een vergoeding van € 5,00 administratiekosten. Nog niet gebruikte reis dagen worden vergoed. Voor het jaar abonnement [aantal niet verbruikte dagen /100] van het jaar bedrag.
- Het te ontvangen bedrag wordt op de door de aanvrager, via het webformulier opgegeven bankrekening gestort. Het bedrag wordt niet uitgekeerd aan de loketten of verkooppunten.
- Onvolledig ingevulde formulieren worden niet in behandeling genomen.

Geldigheidsgebied

Het Twente n- Dagen Vrij abonnement is geldig in het vervoersgebied Twente in alle Twente bussen van Keolis en/of Blauwnet treinen tussen Zutphen en Oldenzaal. Dit is inclusief het rijdend deel waarop de vervoerder (Keolis) in opdracht van de opdrachtgevers haar vervoersdiensten verricht. Voor een compleet overzicht van Twente lijnen ga je naar [Twente.nl/lijnen](https://www.twente.nl/lijnen).

Interoperabiliteit

Het Twente n- Dagen Vrij abonnement is vooralsnog niet geldig op andere buslijnen van andere vervoerders.

Aanschaf

- Het Twente n- Dagen Vrij abonnement is gekoppeld aan een persoonlijke OV-chipkaart. Dit betekent dat:
 1. De reiziger het reisabonnement alleen kan aanschaffen als de reiziger al over een persoonlijke OV-chipkaart beschikt.
 2. De reiziger het reisabonnement niet los van een persoonlijke OV-chipkaart kan aanschaffen.
 3. De reiziger zelf moet zorgdragen voor de aanschaf van de persoonlijke OV-chipkaart. Dit kan van via: www.OV-chipkaart.nl.
- De reiziger kan het Twente n- Dagen Vrij abonnement via 2 kanalen aanschaffen:
 1. Bij het loket van Twents in Enschede tegen een PIN of contante betaling van het maand of jaar bedrag.
 2. Bestellen en betalen via de Keolis 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.
- Het Twente n- Dagen Vrij abonnement is een OV-abonnement 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.
- Als de OV- Chipkaart (binnenkort) verlopen is maar op de OV- chipkaart staat nog een geldig Twente n- Dagen Vrij abonnement, dan dient een vervangende kaart aangevraagd te worden via www.ov-chipkaart.nl. Alleen in dat geval wordt het Twente n- Dagen Vrij abonnement automatisch overgezet op de nieuwe, vervangende OV- chipkaart. In alle ander gevallen wordt het abonnement niet overgezet en is er ook geen recht op restitutie.

Verkoop en service

- Servicewinkel van Twente : Stationsplein 4, 7311 NZ Apeldoorn.
- Twente Klantenservice: Telefoonnummer: 088 - 033 13 60 (24/7 bereikbaar, lokaal tarief).
- Twente webshop: <https://webshop.Twente.nl>