

## Algemene productvoorwaarden AllGo Vrij Stad

### Artikel 1: Toepasselijkheid

Deze algemene productvoorwaarden AllGo Vrij Stad zijn van toepassing op het Reisproduct AllGo Vrij Stad zoals door Keolis Nederland aangeboden aan consumenten die reizen met dit Reisproduct in de allGo en R-net bussen van Keolis Nederland binnen Almere. Daarnaast gelden ook de Algemene Voorwaarden openbaar stads- en streekvervoer en de Algemene Voorwaarden voor het gebruik van de (digitale) betaaldpas en (digitale) OV-pas.

### Artikel 2: Begrippenlijst

In deze algemene productvoorwaarden AllGo Vrij Stad hebben de onderstaande begrippen, geschreven met een hoofdletter, de volgende betekenis:

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Reisproduct</b>          | Een overeenkomst tussen Afnemer en Keolis Nederland van het Reisproduct waarmee, binnen het Geldigheidsgebied, gedurende de Geldigheidsperiode vrij kan worden gereisd.                                                                                                                                   |
| <b>Afnemer</b>              | Jij als reiziger dan wel koper van het Reisproduct                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Keolis Nederland</b>     | Keolis Nederland B.V. en aan haar gelieerde (dochter-)ondernemingen. In deze productvoorwaarden ook genoemd als Keolis.                                                                                                                                                                                   |
| <b>allGo</b>                | Merknaam waaronder Keolis Nederland het stadsvervoer in Almere verzorgt.                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>R-net</b>                | Merknaam waaronder Keolis Nederland het regionaal vervoer rond en in Almere verzorgt.                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>nightGo</b>              | Merknaam waaronder Keolis Nederland het nacht vervoer in Almere verzorgt.                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Keolis-verkoopkanaal</b> | Webwinkel van allGo, onderdeel van de website allGobus.nl.                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Betaaldpas</b>           | Een bankpas, uitgegeven door: 'ABN AMRO, ASN Bank, bunq, ING, Knab, Rabobank, RegioBank, SNS en Triodos', die gekoppeld is aan jouw betaalrekening of een creditcard van Mastercard, VISA of ICS.                                                                                                         |
| <b>Digitale betaaldpas</b>  | Een smart- phone of smartwatch die gekoppeld is aan jouw (bestaande) betaalrekening. Het Reisproduct kan gekoppeld worden aan jouw smart- phone of smartwatch,                                                                                                                                            |
| <b>OV-pas</b>               | De door Translink uitgegeven kaart waarmee je bij de Deelnemende Vervoerders kunt reizen door in- en uit te checken bij de daarvoor bestemde kaartlezer op het station, bij de halte of in het voertuig en de Ritprijs kunt betalen.                                                                      |
| <b>Leeftijdscategorie</b>   | Leeftijdscategorieën kind, jeugd, volwassen of senior. Een leeftijdscategorie maak je aan voor jou (digitale) Betaaldpas of (digitale) OV-pas via de jouw "MijnKeolis" account in de AllGo webshop of via de OVPay App.                                                                                   |
| <b>Geldigheidsperiode</b>   | Elk moment van de dag gedurende de geldigheid van het Reisproduct.                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Feestdagen</b>           | Nieuwjaarsdag, Tweede Paasdag, Koningsdag, Bevrijdingsdag (2025), Hemelvaartsdag, Tweede Pinksterdag, Eerste en Tweede Kerstdag.                                                                                                                                                                          |
| <b>Geldigheidsgebied</b>    | Alle buslijnen van: allGo, R-net en nightGo die geëxploiteerd worden door Keolis Nederland in de vervoersconcessie Almere en liggen binnen de grenzen van Almere stad. Flevoland. Richting Amsterdam geldig t/m Almere Poort-halte Strand. Richting Blaricum geldig t/m Almere Hout, halte Stichtse Brug. |
| <b>Basistarief</b>          | Als je reist op saldo, betaal je naast een tarief per kilometer ook een vast bedrag per reis. Dit vaste bedrag noemen we het Basistarief.                                                                                                                                                                 |
| <b>Daystart</b>             | Het benodigde minimum saldo op jouw bankrekening ((Digitale) betaaldpas) om de eerste rit van de nieuwe dag te kunnen maken. Dit minimale saldo bedraagt € 4,00.                                                                                                                                          |
| <b>Ondergrens</b>           | Het benodigde minimum saldo op jouw bankrekening ((digitale) betaaldpas) om alle ritten na eerste rit van de dag te kunnen maken. Dit minimale saldo bedraagt € 0,00.                                                                                                                                     |
| <b>Rit</b>                  | De met een check-in en check-uit gedefinieerde verplaatsing met één bus tussen instaphalte en uitstaphalte.                                                                                                                                                                                               |

|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Reis</b>            | Een aaneenschakeling van ritten, met de (Digitale) Betaalpas of (Digitale) OV-pas, waarbij de overstaptijd (tussen check-uit en check-in) niet meer dan 35 minuten bedraagt.                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Reisproduct</b>     | Het AllGo Vrij Stad Reisproduct dat aan jouw (Digitale) Betaalpas of (Digitale) OV-pas gekoppeld is. Tijdens jouw reis met het openbaar vervoer in Almere maak je steeds gebruik van één van de reisproducten op jouw (Digitale) Betaalpas of (Digitale) OV-pas.                                                                                                                                          |
| <b>Vrij reizen</b>     | Het principe waarbij, door met de (Digitale) Betaalpas of (digitale) OV-pas in te checken en uit te checken, je geen rit vergoeding verschuldigd bent.                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Reizen op saldo</b> | Het principe waarbij, door met de (Digitale) Betaalpas of (Digitale) OV-pas in te checken en uit te checken, wordt vastgesteld welk traject je hebt afgelegd en welke vergoeding je daarvoor bent verschuldigd.                                                                                                                                                                                           |
| <b>Ritprijs</b>        | De prijs die in rekening wordt gebracht voor een Rit op het moment dat jouw Reisproduct niet geldig is. Deze bestaat uit een Basistarief (vast bedrag) en een kilometertarief.                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Saldo</b>           | Bedrag op jouw bankrekening ((Digitale) Betaalpas) of saldo gekoppeld aan jouw (Digitale) OV-pas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Opzeggen</b>        | De handeling waarmee je het Reisproduct via de allGo Webshop zelf stop kunt zetten. Stopzetten kan ook door contact op te nemen met de allGo klantenservice.                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Weekend</b>         | De periode van vrijdag 18.30 uur tot maandag 06.30 uur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Mijn Keolis</b>     | De door Keolis ter beschikking gestelde online omgeving waarin je onder andere je Reishistorie- en facturen kunt inzien en ook je Reisproducten- en je gegevens kan beheren. De “Mijn” omgeving wordt aangeboden onder de naam “Mijn Keolis” en is te raadplegen via <a href="https://ovpay.allgobus.nl">ovpay.allgobus.nl</a> . Voor het doorlopende Reisproduct is een “Mijn Keolis” account verplicht. |

### **Artikel 3A: (Digitale) Betaalpas**

- 3A.1 Je kunt pas gebruik maken van jouw Reisproduct nadat je het Reisproduct hebt gekoppeld aan een (Digitale) Betaalpas of (Digitale) OV-pas (art 3B).
- 3A.2 Om het Reisproduct te kunnen koppelen aan jouw (Digitale) Betaalpas moet je tenminste één keer hebben gereisd via Reizen op saldo met de (Digitale) Betaalpas. Op het afschrift van je bankrekening staat, naast de vergoeding voor het afgelegde traject, ook een “NL-OV nummer”. Dit nummer, samen met de betaalde vergoeding (het afgeschreven bedrag), heb je nodig om het Reisproduct aan de (Digitale) Betaalpas te kunnen koppelen.
- 3A.3 Ook als je meerdere (Digitale) Betaalpassen hebt voor 1 bankrekening, zijn dit aparte Betaalpassen om een reisproduct aan te koppelen. Als bijvoorbeeld jouw Reisproduct gekoppeld is aan een fysieke Betaalpas, dan betekent dit dat deze niet gekoppeld is aan je Digitale Betaalpas, van dezelfde bankrekening.
- 3A.4 Je dient zelf voor eigen rekening zorg te dragen voor een geldige Betaalpas.
- 3A.5 Een Digitale Betaalpas wordt regelmatig vervangen door de bank zonder dat je dit merkt. Je ziet de reizen, die je met je nieuwe digitale betaalpas hebt gemaakt, dan niet meer in je reisoverzicht. Ook is het Reisproduct niet meer gekoppeld. Voeg de nieuwe Digitale Betaalpas toe via jouw “MijnKeolis” account om je reizen weer te zien en koppel opnieuw jouw Reisproduct aan de nieuwe Digitale Betaalpas.
- 3A.6 Jouw Betaalpas heeft een bepaalde geldigheidsduur. Deze geldigheidsduur houdt geen verband met de Geldigheidsduur van jouw Reisproduct.
- 3A.7 Als je een vervangende Betaalpas aanvraagt bij jouw bank, dan dien je er zelf zorg voor te dragen dat jouw nieuwe (Digitale) Betaalpas weer gekoppeld wordt aan het Reisproduct. Dit kun je doen via jouw “MijnKeolis account”.
- 3A.8 Als jouw (Digitale) Betaalpas defect, verloren of gestolen is of anderszins niet in jouw bezit, is het niet mogelijk om te reizen met het Reisproduct of via Reizen op saldo. Eventuele extra kosten die je hierdoor moet maken komen voor jouw eigen rekening.

### **Artikel 3B: (Digitale) OV-pas**

- 3B.1 Je kunt pas gebruik maken van jouw Reisproduct nadat je het Reisproduct hebt gekoppeld aan een (Digitale) Betaalpas (art 3A) of (Digitale) OV-pas.
- 3B.2 Om het Reisproduct te kunnen koppelen aan jouw (Digitale) OV-pas moet je in het bezit zijn van een (Digitale) OV-pas. De (Digitale) OV-pas beschikt over een pasnummer en een volgnummer. Het pasnummer en volgnummer heb je nodig om het Reisproduct aan de (Digitale) OV-pas te kunnen koppelen.
- 3B.3 Ook als je meerdere (Digitale) OV-passen. Al dan niet gekoppeld aan 1 account, dan zijn dit aparte OV-passen om een reisproduct aan te koppelen. Als bijvoorbeeld jouw Reisproduct gekoppeld is aan een fysieke OV-pas, dan betekent dit dat deze niet gekoppeld is aan je Digitale OV-pas.
- 3B.4 Je dient zelf voor eigen rekening zorg te dragen voor een geldige OV-pas.
- 3B.5 Jouw OV-pas heeft een bepaalde geldigheidsduur. Deze geldigheidsduur houdt geen verband met de Geldigheidsduur van jouw reisproduct.
- 3B.6 Als je een vervangende OV-pas aanvraagt via de website of App van OVpay, dan dien je er zelf zorg voor te dragen dat jouw nieuwe (Digitale) OV-pas weer gekoppeld wordt aan het Reisproduct. Dit kun je doen via jouw "MijnKeolis" account.
- 3B.7 Als jouw (Digitale) OV-pas defect, verloren of gestolen is of anderszins niet in jouw bezit, is het niet mogelijk om te reizen met het Reisproduct of via Reizen op saldo. Eventuele extra kosten die je hierdoor moet maken komen voor jouw eigen rekening.

### **Artikel 4: Kenmerken**

- 4.1 Je kunt het AllGo Vrij Stad reisproduct kopen als,
  - 1. Doorlopend maandReisproduct zonder een vaste einddatum. Je bent verplicht een account aan te maken in de "Mijn Keolis" omgeving van de allGo Webshop.
  - 2. Eenmalig voor één maand kopen. Je bent niet verplicht een account aan te maken in de "Mijn Keolis" omgeving van allGo Webshop.
- 4.5 Zowel het doorlopende als het eenmalige maandReisproduct kan iedere dag van de maand ingaan. Bij het doorlopende Reisproduct loopt het Reisproduct maandelijks automatisch door. Bij het éénmalige maand Reisproduct, stopt de geldigheid op de einddatum.
- 4.6 Het Reisproduct is geldig van maandag tot en met zondag en op Feestdagen, de gehele dag.
- 4.7 Het AllGo Vrij Stad Reisproduct is gekoppeld aan een leeftijdsprofiel. Hierdoor is een reductietarief mogelijk. Dit is een korting op het vaste maandbedrag op basis van je leeftijd. Het reductietarief is geldig voor kinderen (4 t/m 11 jaar) en jeugd (12 t/m 18 jaar) en senior (65 jaar en ouder).
- 4.8 Het AllGo Vrij Stad reisproduct kan uitsluitend worden gebruikt in combinatie met één (Digitale) Betaalpas of (Digitale) OV-pas. Kies bij de aankoop waaraan je dit reisproduct wilt koppelen.
- 4.9 Het is mogelijk om, naast het AllGo Vrij Stad reisproduct, andere reisproducten aan dezelfde (Digitale) Betaalpas of (Digitale) OV-pas te koppelen.
- 4.10 Het is niet mogelijk om één AllGo Vrij Stad reisproduct aan twee passen tegelijkertijd te koppelen.
- 4.11 Het AllGo Vrij Stad Reisproduct is gekoppeld aan een persoon (persoonsgebonden) en niet overdraagbaar. Het is dus niet toegestaan om andere personen dan de kaarthouder gebruik te laten maken van het product. Voordat je het reisproduct kunt bestellen, moeten de persoonsgegevens van de kaarthouder (naam, geboortedatum en pasfoto) gekoppeld zijn aan de gewenste (Digitale) Betaalpas of (Digitale) OV-pas.
- 4.12 Wanneer je reist buiten het gebied Almere en de reiskosten hiervoor niet kunnen worden betaald via je (Digitale) Betaalpas of (Digitale) OV-pas, dan kan je pas (tijdelijk) worden geblokkeerd voor het OV. Dit betekent dan ook dat het AllGo Vrij Stad reisproduct dat gekoppeld is aan de betreffende pas, niet kan worden gebruikt. Het is de verantwoordelijkheid van de kaarthouder en account/ rekeninghouder om te zorgen dat de pas werkt, niet geblokkeerd is en weer geactiveerd wordt. Je zult dus ook geen geld terug ontvangen, voor eventuele extra reiskosten door een geblokkeerde (Digitale) Betaalpas of (Digitale) OV-pas.

## **Artikel 5: In- en uitchecken met het AllGo Vrij Stad reisproduct**

- 5.1 Je moet altijd in- en uitchecken met je (Digitale) Betaalpas of (Digitale) OV-pas waaraan het AllGo Vrij Stad Reisproduct gekoppeld is. Doe je dit niet, dan heb je geen geldig vervoerbewijs en riskeer je een boete. Check ook altijd in-en uit als je overstapt.
- 5.2 Het AllGo Vrij Stad Reisproduct is een “Vrij Reizen” product. Dit betekent dat je ook kunt inchecken met je (Digitale) Betaalpas of (Digitale) OV-pas als het Saldo op jouw bankrekening of het saldo op jouw OVpay account 0 Euro bedraagt.
- 5.3 Bij in- en uitchecken binnen het Geldigheidsgebied van het Reisproduct AllGo Vrij Stad met een (Digitale) Betaalpas of (Digitale) OV-pas wordt er geen ritprijs geïncasseerd van de bankrekening ((Digitale) Betaal) of saldo dat gekoppeld is aan jouw (Digitale) OV-pas.
- 5.4 **Reizen van buiten naar binnen het Geldigheidsgebied**  
Je betaalt t/m de eerste halte in het geldigheidsgebied het standaard saldo tarief (basistarief en kilometertarief) of een ander OV product dat geldig is, daarna reis je binnen het gebied op het AllGo Vrij Stad reisproduct. Bijvoorbeeld, Vrij reizen vanaf halte busstation “t Oor” t/m “Tussen de Vaarten”
- Reizen van binnen naar buiten het Geldigheidsgebied**  
Je reist t/m de laatste halte in het geldigheidsgebied op het AllGo Vrij Stad reisproduct (t Oor), daarna reis je op saldo. Je betaalt alleen het km-tarief, niet het basistarief of een ander OV product dat geldig is.
- Overstappen: van buiten naar binnen het Geldigheidsgebied**  
Als je overstapt van buiten naar binnen het geldigheidsgebied, op een bus van Keolis Nederland (allGo, R-net of nightGo) betaal je t/m de eerste halte in het geldigheidsgebied het standaard saldo tarief (basistarief en kilometertarief) of reis je op een ander OV product dat geldig is. Na de overstap (nieuwe check- in) reis je binnen het gebied op het AllGo Vrij Stadreisproduct.
- Overstappen: van binnen naar buiten het Geldigheidsgebied**  
Als je overstapt van binnen naar buiten het geldigheidsgebied, reis je t/m de laatste halte in het geldigheidsgebied op het AllGo Vrij Stadreis product. Na de overstap (nieuwe check- in) betaal je het standaard kilometertarief of een ander OV product dat geldig is.
- Reizen met een ander vervoerder van buiten naar binnen het geldigheidsgebied**  
Als je reist met een andere bus dan van Keolis Almere (allGo, R-net of nightGo) dan reis je niet op het AllGo Vrij Stad reisproduct tot dat je overstapt op een bus van Keolis Almere (allGo, R-net of nightGo)
- Reizen buiten het geldigheidsgebied**  
Als je in dit geval reist met je OV-pas, wordt de ritprijs direct geïncasseerd van het saldo dat gekoppeld is aan jouw (Digitale) OV-pas. Als er een ander product geldig is voor je rit buiten het gebied, dan zal dat reisproduct van toepassing kunnen zijn. Als je in dit geval reist met je Betaalpas, wordt de ritprijs aan het eind van de dag geïncasseerd van de bankrekening dat gekoppeld is aan jouw (Digitale) Betaalpas. Als er een ander product geldig is voor je rit buiten het geldigheidsgebied, dan zal dat reisproduct van toepassing kunnen zijn.
- 5.5 Bij het in-en uitchecken met de verkeerde OV-pas of betaalpas, waar het AllGo Vrij Stad reisproduct niet aan gekoppeld is, zijn de extra reiskosten voor eigen rekening.

## **Artikel 6: Prijs**

- 6.1 Elk kalenderjaar, per 1 januari kunnen de tarieven wijzigen. Wanneer de tarieven wijzigen, informeren we je ca. 1 maand voor de ingangsdatum over de nieuwe tarieven.
- 6.2 De ingangsdatum van het maandReisproduct bepaalt welke prijs geldig is. De tarieven kun je vinden op de website van AllGo.
- 6.3 Als jouw persoonsgegevens zijn gekoppeld aan jouw (Digitale) Betaalpas of (Digitale) OV-pas en je ook recht hebt op een reductietarief, dan wordt dit automatisch toegepast bij aankoop en/of bedrag van je maandelijkse incasso.
- 6.4 Voor de ingangsdatum van het AllGo Vrij Stad Reisproduct, moet het volledige maandbedrag betaald zijn.

## **Artikel 7: Betaling**

- 7.1 Het AllGo Vrij Stad reisproduct kent 2 betaalmogelijkheden:
  1. Doorlopend Reisproduct ("Mijn Keolis" account is verplicht),
  2. Eenmalig- maand Reisproduct ("Mijn Keolis" account is niet verplicht),
- 7.2 Kies je voor een doorlopend AllGo Vrij Stad Reisproduct dan wordt het Reisproduct maandelijks automatisch verlengt. De eerste maandtermijn betaal je direct, voorafgaand aan de start van je Reisproduct, in de allGo Webshop. Hiervoor zijn de volgende online betaalmethoden beschikbaar: "ApplePay, VPay, Maestro, IDeal en PayPal". Na de eerste maand betaal je het maandbedrag via automatische incasso. In dit geval, geef je Keolis de toestemming voor de automatische afschrijving van jouw bankrekening. Als iemand anders het AllGo Vrij Stad Reisproduct gebruikt dan degene die betaalt, moet de betaler het vervoerbedrijf toestemming geven voor een automatische incasso. Dit gebeurt automatisch bij de betaling van de eerste maandtermijn op basis van de bankrekening die je dan gebruikt. In jouw persoonlijk "MijnKeolis" account is een factuur overzicht beschikbaar. Deze automatische incasso vindt plaats ongeveer 10 dagen voor de start van de nieuwe maand.
- 7.3 Wanneer, bij een doorlopend AllGo Vrij Stad Reisproduct, de betaling voor jouw Reisproduct niet op tijd wordt ontvangen, zal jouw Reisproduct stop gezet worden. Keolis is niet verplicht de kosten die hieruit voortkomen te vergoeden. Ook heb je geen recht op schadevergoeding.
- 7.4 Keolis Nederland kan, bij een doorlopend AllGo Vrij Stad Reisproduct, direct en zonder tussenkomst van de rechter het Reisproduct beëindigen. Bijvoorbeeld, bij te laat betalen, mislukken van de automatische incasso's, geblokkeerde bankrekening of als je de incasso's terugboekt. Bij niet op tijd betalen, kan Keolis Nederland de openstaande schuld zonder verdere waarschuwing aan een incassobureau geven.
- 7.5 Zolang er een betalingsachterstand is, worden er geen nieuwe doorlopende Reisproducten aan de Reisproduct- of rekeninghouder geleverd. Naast de kosten voor het Reisproduct, zijn de kosten voor het innen van het geld, zowel voor, tijdens als na het proces, voor jouw rekening.
- 7.6 Kies je voor een eenmalig maand Reisproduct dan betaal je het Reisproduct direct, voorafgaand aan de start van je Reisproduct, in de allGo Webshop. Hiervoor zijn de volgende online betaal methoden beschikbaar: "ApplePay, VPay, Maestro, IDeal en PayPal".
- 7.7 Vooralsnog is het doorlopend maandabonnement alleen beschikbaar voor de OV-pas en het maand abonnement alleen voor de betaalpas.

## **Artikel 8: Opzeggen of beëindigen Reisproduct**

- 8.1 Het doorlopende AllGo Vrij Stad Reisproduct loopt van de eerste dag van geldigheid tot de dezelfde datum in de volgende maand (bv. van 3 januari tot 3 februari). Het Reisproduct kan op elke kalenderdag ingaan. Het doorlopende AllGo Vrij Stad reisproduct kun je stopzetten, per ingang van de nieuwe periode. Stop zetten kun je zelf, kosteloos, doen via je persoonlijke "Mijn Keolis" account. Je kunt tot maximaal 3 maanden in de toekomst je Reisproduct stop zetten.
- 8.2 Stopzetten van je doorlopende AllGo Vrij Stad Reisproduct kan ook via de Keolis klantenservice. Hieraan zijn administratiekosten verbonden. De administratiekosten bedragen 5,00.Euro. Opzeggen kan alleen per nieuwe, nog niet gestarte maandperiode, tot maximaal 3 maand perioden vooruit.
- 8.3 Het eenmalige maand Reisproduct kan alleen worden stopgezet als de geldigheid periode van het Reisproduct nog niet getart is. Stop zetten kun je zelf, kosteloos, doen via je persoonlijke "Mijn Keolis" account. Heb je geen "Mijn Keolis" account, maak deze dan eerst aan.
- 8.4 Stopzetten van je eenmalige AllGo Vrij Stad reisproduct kan ook via de Keolis klantenservice. Hieraan zijn administratiekosten verbonden. De administratiekosten bedragen 5,00.Euro.Opzeggen kan alleen als de Geldigheidsperiode van het Reisproduct nog niet is ingegaan.
- 8.5 Keolis Nederland heeft het recht om het Reisproduct met onmiddellijke ingang te beëindigen of je een boete op te leggen in geval van fraude of misbruik van het Reisproduct. Je hebt in dat geval geen recht op restitutie. Tevens kan Keolis Nederland aangifte doen bij de politie.

## **Artikel 9: recht op herroeping**

- 9.1 Binnen 14 dagen kun je de aankoop van het Reisproduct kosteloos herroepen met volledige restitutie van het aankoopbedrag, mits nog niet is gereisd met het Reisproduct. Hiervoor neem je contact op met de Keolis kantenservice via [keolis.nl/contact](https://www.keolis.nl/contact). Hier zijn geen kosten aan verbonden.

## **Artikel 10: Wijzigingen**

- 10.1 Als Keolis Nederland de voorwaarden van jouw Reisproduct wijzigt en de wijziging een afwijking van de overeengekomen prestatie betreft, heb je het recht het Reisproduct onmiddellijk, maar uiterlijk binnen twee weken na bekendheid met de wijziging, op te zeggen.
- 10.2 Keolis Nederland heeft het recht om, als voortzetting van het Reisproduct door gewijzigde omstandigheden in redelijkheid niet meer van Keolis Nederland kan worden geleverd, het Reisproduct per direct te beëindigen. Je hoeft in dit geval jouw Reisproduct niet zelf stop te zetten. Je hebt in dit geval recht op restitutie van de aankoopprijs naar rato van het aantal dagen dat je geen gebruik hebt kunnen maken van jouw Reisproduct.
- 10.3 Wijzigingen in jouw persoonlijke gegevens moet je zo snel mogelijk doorgeven. De wijzigingen kunnen betrekking hebben op:
- Jouw (Digitale) Bankpas of (Digitale) OV-pas,
  - Jouw "Mijn Keolis" account,
- 10.5 Als je beschikt over een "Mijn Keolis" account wijzig dan je persoonlijke gegevens bij het onderdeel "mijn gegevens". Hier kan je alleen je voor- en achternaam wijzigen.
- 10.6 Gegevens ten behoeve van jouw (Digitale) Betaalpas of (Digitale) OV-pas wijzig je via de OVpay App of OVpay Website. Hier wijzig je jouw voor- en achternaam, geboorte datum en pasfoto.
- 10.7 Als de (Digitale) Betaalpas waarop het AllGo Vrij Stad Reisproduct staat, kwijt, kapot, verloren, door jouw bank in de mobiele app /wallet vervangen of niet meer geldig is, dan moet je tijdig het Reisproduct koppelen aan een andere pas. Doe je dit niet op tijd, dan worden eventuele extra reiskosten niet vergoed.

## **Artikel 11: Algemene bepaling**

- 11.1 Keolis is niet verplicht jou als klant te accepteren voor het AllGo Vrij Stad Reisproduct. Bij het aanvragen van het AllGo Vrij Stad Reisproduct mag Keolis een kredietcheck uitvoeren en/of een aanvraag voor het AllGo Vrij Stad Reisproduct zonder opgaaf van reden afwijzen.

## **Artikel 12: Vergoeding bij vertraging**

- 12.1 Kijk bij vertragingen op de website van Keolis voor een eventuele vergoedingsregeling.

## **Artikel 11: Gegevensbescherming**

- 13.1 Bij het aanvragen van het AllGo Vrij Stad Reisproduct en tijdens het reizen, worden persoonsgegevens van jou verkregen. Deze gegevens zijn onder meer nodig om de met jou gesloten overeenkomst uit te voeren. Keolis is verantwoordelijk voor de verwerking van jouw persoonsgegevens in verband met jouw Reisproduct en jouw reisgegevens. Keolis zal je persoonsgegevens verwerken conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 13.2 Keolis Nederland heeft in haar Privacyverklaring opgenomen welke persoonsgegevens zij voor het Reisproduct verwerkt.
- 13.3 Keolis Nederland zal jouw gegevens delen indien zij daartoe uit hoofde van wet- en regelgeving verplicht is.

## **Artikel 14: Vervoersvoorwaarden**

- 14.1 Op het vervoer zijn de Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer en de voorwaarden in- en uitchecken met je (Digitale) Betaalpas of (Digitale) OV-pas van toepassing. Beide voorwaarden kun je vinden op de website van Keolis of opvragen bij de Klantenservice.

## **Heb je nog vragen?**

Voor vragen kun je contact opnemen met Keolis Nederland klantenservice via [keolis.nl/contact](https://www.keolis.nl/contact).  
Of ga naar [www.ovpay.nl](https://www.ovpay.nl)