

## Algemene productvoorwaarden U-OV Sterabonnement

### Artikel 1: Toepasselijkheid

Deze algemene productvoorwaarden U-OV Sterabonnement zijn van toepassing op het Reisproduct U-OV Sterabonnement zoals door U-OV aangeboden aan consumenten die reizen met dit Reisproduct in de U-OV bussen en trams in de provincie Utrecht. Daarnaast gelden ook de Algemene Voorwaarden openbaar stads- en streekvervoer en de Algemene Voorwaarden voor het gebruik van de OV-chipkaart.

### Artikel 2: Begrippenlijst

In deze algemene productvoorwaarden U-OV Sterabonnement hebben de onderstaande begrippen, geschreven met een hoofdletter, de volgende betekenis:

<b>Reisproduct</b>	Een overeenkomst tussen Afnemer en U-OV Utrecht 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>U-OV Utrecht</b>	U-OV is het openbaar vervoer in de provincie Utrecht uitgevoerd voor vervoersmaatschappijen Transdev Nederland en Keolis Nederland. In deze productvoorwaarden ook genoemd U-OV Utrecht.
<b>UOV-verkoopkanaal</b>	Webwinkel van UOV, onderdeel van de website U-OV.nl.
<b>Leeftijdsprofiel</b>	Leeftijdscategorieën kind, jeugd, volwassen of senior. Een leeftijdsprofiel. De leeftijdsprofielen kind, jeugd en senior geven recht op korting op het maandbedrag van het U-OV Sterabonnement.
<b>Geldigheidsperiode</b>	Elk moment van de dag gedurende de geldigheid van het Reisproduct.
<b>Geldigheidsgebied</b>	Alle buslijnen en trams van U-OV Utrecht die geëxploiteerd worden door Transdev Nederland en Keolis Nederland.
<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>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 OV-chipkaart, waarbij de overstaptijd (tussen check-uit en check-in) niet meer dan 35 minuten bedraagt.
<b>Reisproduct</b>	Het U-OV Sterabonnement op jouw persoonlijkere OV-chipkaart. Als er meer product op jouw OV-chipkaart staan maak je steeds gebruik van één van de reisproducten.
<b>Vrij reizen</b>	Het principe waarbij, door met de OV-chipkaart in- en uit te checken, je geen rit vergoeding verschuldigd bent.
<b>Reizen op saldo</b>	Het principe waarbij, door met de OV-chipkaart in- en uit te checken, wordt vastgesteld welk traject je hebt afgelegd en welke vergoeding je daarvoor verschuldigd bent.
<b>Ritprijs</b>	De prijs die in rekening wordt gebracht voor een rit op het moment dat jouw U-OV Sterabonnement niet geldig is. Deze bestaat uit een Basistarief (vast bedrag) en een kilometertarief.
<b>Saldo</b>	Bedrag op je OV-chipkaart. Maximaal is dit 150 Euro.
<b>Opzeggen</b>	De handeling waarmee je het Reisproduct via de U-OV klantenservice stopzet.

### Artikel 3: Omschrijving en geldigheid

3.1	Het U-OV Sterabonnementen is geldig in alle bussen en trams van U-OV Utrecht in de Provincie. Het U-OV Sterabonement is niet geldig op de nachtlijnen.
3.2	De ingangsdatum van het abonnement mag iedere dag van het jaar zijn.
3.3	Het U-OV Sterabonement is alleen verkrijgbaar als maand abonnement, na deze maand loopt het abonnement automatisch af.
3.4	Geldigheidsgebieden van Sterabonnementen met een bepaalde sterwaarde: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ 1 ster: 1 zone (alleen geldig in de centrumzone).</li><li>▪ 2 ster: centrumzone + 1 volgende aangrenzende zone, in alle richtingen.</li><li>▪ 3 ster: centrumzone + 2 volgende aangrenzende zones, in alle richtingen.</li><li>▪ 4 ster: centrumzone + 3 volgende aangrenzende zones, in alle richtingen.</li><li>▪ 5 ster: centrumzone + 4 volgende aangrenzende zones, in alle richtingen.</li><li>▪ 6 ster: centrumzone + 5 volgende aangrenzende zones, in alle richtingen.</li></ul>

### Artikel 4. OV Chipkaart

4.1	Het U-OV Sterabonement is uitsluitend te plaatsen op een persoonlijke OV-chipkaart.
4.2	Je moet zelf en voor eigen rekening zorgdragen voor een persoonlijke OV-chipkaart. Jou persoonlijke OV-chipkaart heeft een bepaalde geldigheidsduur. Deze geldigheidsduur zegt niets over de geldigheidsduur van uw Sterabonement.
4.3	Met een U-OV Sterabonement op jou persoonlijke OV-chipkaart moet je altijd in- en uit checken omdat je anders geen geldig vervoerbewijs hebt. Je loopt risico op een boete.
4.4	Bij in- en uitchecken binnen het geldige zonegebied van het U-OV Sterabonement wordt geen saldo van de persoonlijke OVchipkaart afgeschreven. Om in te checken met het U-OV Sterabonement heb je minimaal een saldo nodig van € 0,00 op jou persoonlijke OV-chipkaart.
4.5	Bij in- en uitchecken buiten het geldige zonegebied van het abonnement reis je op saldo of een ander reisproduct dat op de persoonlijke OV-chipkaart staat.

### Artikel 5. Reisgegevens

5.1	Reisgegevens worden door de vervoerder(s) bij wie je het U-OV Sterabonement gebruikt (Transdev en Keolis), vastgelegd en onder meer gebruikt om het rechtmatige gebruik van de producten te controleren voor, tijdens en na afloop van de reis. Het privacy beleid is vastgelegd in de OVCK Privacyverklaring en kunt je vinden op <a href="http://u-ov.nl/privacy">u-ov.nl/privacy</a>
-----	---

### Artikel 6. Vergeten uit te checken of niet mogelijk uit te checken

6.1	Als de abonenthouder per ongeluk vergeet uit te checken of niet kan uitchecken, <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Als je hebt ingecheckt binnen de afgekochte zone, dan wordt er geen reisbedrag gerekend.</li><li>▪ Als je hebt ingecheckt buiten de afgekochte zone, dan wordt er 4 Euro voor de reis gerekend. Dit is het instaptarief (borg bedrag).</li><li>▪ Als er wordt gereisd met een andere vervoerder dan U-OV dan wordt het instaptarief van 4 Euro gerekend voor de rit en van het saldo op de persoonlijke OV-chipkaart afgeschreven.</li></ul>
6.2	In de bus is uitchecken, nadat je bent uitgestapt, niet meer mogelijk. Uitchecken bij een andere bus is niet mogelijk.
6.3	Ben je vergeten uit te checken bij het uitstappen van de bus of komt je er pas later achter dat je bet vergeten uit te checken, dan kan je contact opnemen met de die vervoerder waar vergeten bent uit te checken. De restitutieregelingen bij vergeten check-out van de betreffende vervoerder zijn geldig.
6.4	Na 12 keer niet-uitchecken binnen 2 weken wordt de OV-chipkaart geblokkeerd.

**Artikel 7. Verlies, diefstal of defecte kaart**

7.1	Als je jou persoonlijke OV-chipkaart kwijt bent of defect is, dan moet je zelf een vervangende OV-chipkaart aanvragen bij TLS. Dit kan via <a href="https://www.ov-chipkaart.nl/formulieren-overzicht">https://www.ov-chipkaart.nl/formulieren-overzicht</a> .
7.2	Alleen bij het aanvragen van een vervangende OV-chipkaart (dus niet een nieuwe persoonlijke OV-chipkaart) wordt jou U-OV Sterabonement automatisch overgezet.
7.3	Gedurende de aanvraagperiode kun je het U-OV Sterabonement niet gebruiken. Je moet zelf voor een tijdelijke oplossing zorgen.
7.4	Je kan op vertoon van een bewijs van aanvraag/ aankoop van het U-OV Sterabonement, voor maximaal 4 dagen de te veel gemaakte reiskosten vergoed krijgen. Je neemt hiervoor contact op met de U-OV klantenservice via <a href="https://www.u-ov.nl/klantenservice">https://www.u-ov.nl/klantenservice</a> .

**Artikel 8. Voortijdig beëindigen van een sterabonement**

8.1	Het is mogelijk om het maandabonnement voortijdig te beëindigen. In het geval van voortijdige beëindiging van het U-OV Sterabonement moet het abonnement van de persoonlijke OV Chipkaart verwijderd worden. Abonnementhouders kunnen dit uitsluitend laten doen via de U-OV Klantenservice.
8.2	Het is mogelijk een maandabonnement vóór ingangsdatum te beëindigen. Je ontvangt het volledige aankoopbedrag terug, min 5 Euro administratiekosten.

**Artikel 9. Wijzigingen in centrumzone, ingangsdatum of sterwaarde**

9.1	De centrumzone kan vóór ingangsdatum van het abonnement kosteloos worden gewijzigd. De begin- en einddatum van het abonnement blijven ongewijzigd. Het wijzigen van een centrumzone kan uitsluitend bij de U-OV Klantenservice.
9.2	U-OV Sterabonement met een verkeerde ingangsdatum kunnen ná de ingangsdatum niet meer worden omgewisseld. Het abonnement kan worden beëindigd en er kan eventueel restitutie worden aangevraagd.
9.3	De sterwaarde van het U-OV Sterabonement kan tijdens de looptijd niet worden verhoogd of verlaagd.
9.4	Het is mogelijk de sterwaarde van een maandabonnement te verhogen of te verlagen of de centrumzone te wijzigen door het beëindigen van het huidige maandabonnement en direct een nieuw maandabonnement aan te schaffen. Je kunt dit regelen bij de U-OV Klantenservice. Het oorspronkelijke abonnement wordt van de persoonlijke OV-chipkaart verwijderd en een nieuw abonnement met een andere sterwaarde en een nieuwe ingangsdatum wordt geladen. Restitutie kan eventueel verrekend worden bij de directe aanschaf van een nieuw maandabonnement. Wanneer de restitutiewaarde hoger is dan de nieuwe verkoopwaarde, heb je recht op een verrekening.

**Artikel 10. Restitutie**

10.1	Restitutie wordt berekend vanaf het moment dat de annulering van het U-OV sterabonement, is opgehaald bij een ophaalautomaat bij jou in de buurt. Het restitutiebedrag wordt onder aftrek van de administratiekosten (€ 5,00) overgemaakt op de bankrekening. Er wordt nooit contant terugbetaald. Ga naar <a href="https://www.u-ov.nl/klantenservice">https://www.u-ov.nl/klantenservice</a> voor meer informatie.
10.2	Restitutieregeling maandabonnementen:

Dag van afhalen annulering via ophaalautomaat	Restitutie
1e en 2e dag van geldigheid (=ingangsdatum)	100 % - € 5,00
3e en 4e dag van geldigheid	80 % - € 5,00
5e en 6e dag van geldigheid	60 % - € 5,00
7e en 8e dag van geldigheid	40 % - € 5,00
9e dag van geldigheid	20 % - € 5,00
10e t/m 31e dag van geldigheid	0 %

**Artikel 11. U-OV Klantenservice**

Voor vragen over het U-OV Sterabonnement kunt je contact op nemen met de U-OV Klantenservice.

Online: <https://www.u-ov.nl/klantenservice>

Email: [klantenservice@u-ov.nl](mailto:klantenservice@u-ov.nl)