

Artikel 1: Toepasselijkheid

Deze Algemene Productvoorwaarden zijn van toepassing op abonnementen die door Connexxion worden aangeboden aan consumenten als:

- Transdev Flex
- alle Voordeelabonnementen binnen Transdev Flex, waaronder Zeeland Voordeel (art 10).

Tevens zijn deze Algemene Productvoorwaarden van toepassing op alle reizen, die u met Transdev Flex maakt bij Connexxion en andere openbaar vervoerbedrijven. Daarnaast gelden ook de Algemene voorwaarden openbaar stads- en streekvervoer en de Algemene voorwaarden voor het gebruik van de OV-chipkaart van Trans Link Systems.

Artikel 2: Wat is Transdev Flex en wat kunt u er mee?

Met Transdev Flex betaalt u uw openbaar vervoerkosten achteraf per automatische incasso en kunt u abonnementen aanschaffen en makkelijk aanpassen. Transdev Flex is in opbouw en bestaat momenteel uit drie onderdelen:

- Het basisproduct "Transdev Flex" voor reizen op rekening in Bus, Tram en Metro in heel Nederland.
- Eventuele uitbreiding van "Transdev Flex" met Treinreizen in heel Nederland zie artikel 5.3.
- Eventuele Voordeelabonnementen zie artikel 9 en 10.

Artikel 3: Begrippenlijst

In deze Algemene Productvoorwaarden hebben de onderstaande begrippen, geschreven met een hoofdletter, de volgende betekenis:

Eerste inleg: Het voorschotbedrag dat u betaalt bij aanvraag van Transdev Flex en dat verrekend wordt met de toekomstige factuurbedragen.

Connexxion: Connexxion Openbaar Vervoer N.V. en aan haar gelieerde (dochter-)ondernemingen.

Correctietarief: Een bedrag dat in rekening wordt gebracht wanneer de normale prijs voor de Rit niet bepaald kan worden als gevolg van het niet, niet tijdig of niet correct, in- en/of uitchecken met uw OV-chipkaart.

Factuurperiode: De periode waarover steeds de in artikel 6 omschreven factuur wordt opgemaakt. Dit is geen kalendermaand, maar een periode die begint op de dag van de maand waarop u Transdev Flex heeft aangevraagd en die loopt tot dezelfde dag van de daaropvolgende maand. (Bijvoorbeeld: Aanmelden op 15 april leidt tot een Factuurperiode van de 15^e van iedere maand tot de 14^e van de daaropvolgende maand).

Geldigheidsgebied: De vervoerswijzen, lijnen en/of zones waarbinnen het basisproduct Flex respectievelijk het Voordeelabonnement geldig is.

Instaptarief: Als u reist op Saldo, betaalt u naast een tarief per kilometer ook een vast bedrag per Reis. Dit vaste bedrag noemen we het Instaptarief.

Mijn Omgeving: De door Connexxion ter beschikking gestelde online omgeving waarin u onder andere uw Transdev Flex account kunt beheren en uw reishistorie kunt inzien. De Mijn omgeving wordt nu aangeboden onder de naam Mijn Connexxion.

Reis: Een aaneenschakeling van Ritten met de OV-chipkaart.

Reisproduct: Dit is het digitale reisrecht dat u op uw OV-chipkaart zet. Tijdens uw Reis maakt u steeds gebruik van één van de Reisproducten op uw OV-chipkaart.

Reizen op Saldo: Het principe, waarbij door met de OV-chipkaart in te checken en uit te checken wordt vastgesteld welk traject u heeft afgelegd en welke vergoeding u daarvoor bent verschuldigd.

Rit/Ritten: De met een check-in en check-uit gedefinieerde verplaatsing met één vervoermiddel tussen instaphalte en uitstaphalte.

Saldo: Financieel tegoed op uw OV-chipkaart. Dit wordt niet aangesproken tijdens uw reizen op Flex.

Stopzetten: De handeling waarmee u, eventueel na aanvraag via het restitutieformulier, Flex bij een oplaadapparaat stopzet (van uw OV-chipkaart verwijderd).

Transdev: Transdev Nederland Holding N.V. is de moedermaatschappij van Connexxion Openbaar Vervoer N.V.

Transdev Flex: Een betaalform, die recht geeft om gedurende de abonnementsperiode vrij te reizen binnen het Geldigheidsgebied en achteraf voor de met Flex gemaakte Ritten te betalen.

Voordeelabonnement: Een overeenkomst, aanvullend op het basisproduct Flex, waardoor u korting kunt krijgen op de reiskosten met het OV.

Zeeland Voordeel: Het Voordeelabonnement zoals beschreven in artikel 10.

Artikel 4: Drager van Flex

4.1 Flex is een betaalform die gebruik maakt van de OV-chipkaart van Translink. U kunt pas gebruik maken van Flex nadat u het Reisproduct op uw OV-chipkaart heeft geladen.

4.2 Het Reisrecht kan alleen geladen worden op een geldige persoonlijke OV-chipkaart.

4.3 U dient zelf en voor eigen rekening zorg te dragen voor een persoonlijke OV-chipkaart.

4.4 Uw OV-chipkaart heeft een bepaalde geldigheidsduur. Deze geldigheidsduur zegt niets over de geldigheidsduur van Flex.

4.5 Als uw OV-chipkaart defect, verloren of gestolen is, dan moet u uw OV-chipkaart direct laten blokkeren via klantenservice OV-chipkaart van Translink 0900 0980 (€ 0,50 p.g.).

4.6 Als u een vervangende OV-chipkaart bestelt of een verlopen kaart vernieuwt, wordt hierop automatisch uw lopende Reisproduct geplaatst, met de oorspronkelijke einddatum.

4.7 Houdt u er rekening mee dat de levertijd van een vervangende kaart 1 week kan bedragen. Tussen het moment van het defect raken van de OV-chipkaart en de ontvangst van de vervangende persoonlijke OV-chipkaart dient u zelf voor een alternatief te zorgen. De kosten hiervan kunnen niet geclaimd worden bij een Connexxion of Translink.

4.8 Transdev Flex activeren en het Reisproduct laden op uw OV-chipkaart kan tot gevolg hebben dat alle andere (traditionele) abonnementen op uw OV-chipkaart, het Studentenreisproduct en reizen-op-rekening / Flex-producten van andere aanbieders niet meer werken. Alle ritten betaalt u voortaan via Connexxion. Wij adviseren een andere OV-chipkaart te gebruiken als u ook van andere producten gebruik wilt blijven maken.

Artikel 5: U reist met Transdev Flex

5.1 Transdev Flex geeft alleen recht op vrij reizen als u met uw OV-chipkaart, waarop het door Connexxion Klantenservice verstrekte Reisproduct is geladen, in- en uitcheckt binnen het Geldigheidsgebied.

5.2 Het Geldigheidsgebied van het basisproduct Transdev Flex is al het openbaar vervoer per trein, bus, tram en metro in Nederland waarop de OV-chipkaart als vervoerbewijs wordt geaccepteerd.

5.3. U kunt het Geldigheidsgebied van Transdev Flex inperken tot uitsluitend bus, tram en metro. Daarvoor zet u in de Mijn Omgeving het onderdeel 'Treinreizen op rekening' uit en volgt u de verdere instructies van Connexxion.

5.4 Als u van een vervoermiddel dat behoort tot het Geldigheidsgebied overstapt naar een vervoermiddel dat niet tot het Geldigheidsgebied behoort (bijvoorbeeld van bus naar trein), gaat u vanaf de overstap Reizen op Saldo (of op een ander Reisproduct). U begint dan een nieuwe Reis waarvoor u niet via Transdev Flex betaalt.

Artikel 6: Betaling van ritten met Transdev Flex

6.1 Met Transdev Flex betaalt u de normale ritprijs van Saldo-reizen vol tarief, met inachtneming van leeftijdskortingen voor kinderen en senioren. U betaalt aan Connexxion alle Ritten die u met Transdev Flex maakt; ook de ritten bij andere vervoerders. Betaling van de met Transdev Flex gemaakte

Ritten doet u achteraf per automatische incasso. Tevens betaalt u achteraf per automatische incasso de eventuele correctietarieven en de maandelijkse prijs van door u afgenomen aanvullende Voordeelabonnementen (zie art. 9). Een eventueel nog resterend bedrag van de Eerste inleg wordt in mindering gebracht op uw factuurbedrag.

6.2 U ontvangt maandelijks een digitale factuur in de Mijn Omgeving. Connexxion stuurt een notificatie naar het door u opgegeven emailadres zodra de factuur kunt inzien. De factuur met specificatie wordt uitsluitend digitaal verstrekt.

6.3 De in artikel 6.1 van deze productvoorwaarden genoemde reiskosten worden in principe maandelijks in rekening gebracht, maar de factuur is (nog) niet definitief. Het kan voorkomen dat u tot drie kalendermaanden na de reisdatum nog reiskosten en/of Correctietarieven in rekening gebracht krijgt.

6.4 Connexxion heeft het recht om in kortere termijnen dan 1 maand en/of tussentijds te factureren als naar het oordeel van Connexxion daartoe aanleiding bestaat.

6.5 Connexxion heeft het recht om openstaande credit- en debefacturen met elkaar te verrekenen en u hiervan één totaalfactuur te sturen. Het is u echter niet toegestaan om de eventuele vordering die u op Connexxion heeft, te verrekenen met de vordering die Connexxion op u heeft.

6.6 Indien u het verschuldigde bedrag niet binnen de daarvoor gestelde termijn betaalt, bent u zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en worden tevens de bedragen van alle eventueel nog resterende facturen, direct opeisbaar. Vanaf dat moment bent u wettelijke rente verschuldigd voor iedere kalenderdag dat betaling te laat wordt verricht. Tevens brengen wij buitengerechtelijke incassokosten in rekening conform Besluit Vergoeding voor Buitengerechtelijke Kosten, oftewel Wet Incasso Kosten. Deze kosten zijn als volgt: minimumtarief € 40,00, 15% over eerste €2.500,00, 10% over volgende € 2.500,00, 5% over volgende € 5.000,00, 1% over de volgende 190.000,00 en over het restbedrag 0,5%, met een maximum van € 6.775,00 aan incassokosten.

6.7 In de periode waarin u een opeisbare betalingsverplichting niet hebt betaald, is het voor u niet toegestaan gebruik te maken van Transdev Flex.

6.8 Connexxion heeft het recht om, indien u uw factuur niet of niet op tijd betaalt, Transdev Flex geheel of gedeeltelijk te blokkeren en/of met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te beëindigen. U reist daarna niet meer op rekening maar betaalt de Ritprijs met het saldo op uw OV-chipkaart. Beëindiging/blokkering door Connexxion ontslaat u niet van betaling van de al met Flex gemaakte Ritten.

Artikel 7: Aanvraag, duur, Stopzetten en restitutie

7.1 Bij aanvraag van Transdev Flex geeft u Connexxion een doorlopende machtiging voor automatische incasso van de reiskosten met de door u opgegeven OV-chipkaart(en).

7.2. Connexxion behoudt zich het recht voor om een kredietwaardigheidscheck uit te voeren en kan op basis daarvan uw aanvraag voor Transdev Flex afwijzen of uw Transdev Flex account tussentijds beëindigen.

7.3 Connexxion kan een prijs in rekening brengen voor het aanvragen van het basisproduct Transdev Flex en/of een Eerste inleg vragen.

7.4 De abonnementsperiode van het basisproduct Transdev Flex kan op elke kalenderdag ingaan. Het abonnement kent initieel geen einddatum. Wel heeft het Reisproduct op uw OV-chipkaart een einddatum ver in de toekomst. De abonnementsperiode loopt van 04.00 uur AM op de ingangsdatum van Transdev Flex tot en met 04.59 uur AM in de nacht volgend op de einddatum van Flex.

7.5 Connexxion is niet aansprakelijk voor een eventuele vertraging van het ophalen van uw bestelde beëindiging door een storing in een oplaad- en afhaalapparaat en/of een storing in de communicatie naar de oplaad- en afhaalapparaten (de zogenaamde National Action List van Translink).

7.6 U kunt Transdev Flex op elk gewenst moment Stopzetten.

7.7 Stopzetten ontslaat u niet van betaling van de eventueel al met Transdev Flex gemaakte Ritten.

7.8 Als u Transdev Flex via de webwinkel heeft besteld, kunt u de bestelling tot 14 dagen na aankoopdatum kosteloos

annuleren mits u het Reisproduct nog niet op de OV-chipkaart geladen heeft.

7.9 Connexxion heeft het recht om Transdev Flex met onmiddellijke ingang op te zeggen en/of OV-chipkaart te blokkeren en/of in beslag te nemen en/of u een boete op te leggen, als het vermoeden bestaat dat u fraudeert met of misbruikt maakt van Transdev Flex of de OV-chipkaart of indien er met uw OV-chipkaart is gefraudeerd. U heeft dan geen recht op restitutie. Ook kan Connexxion aangifte doen bij de politie.

7.10 Nadat u Transdev Flex op uw verzoek heeft Stopgezet en het Reisproduct heeft verwijderd van uw OV-chipkaart, heeft u geen recht op restitutie van het (eventuele) aankoopbedrag van Transdev Flex, maar wel op restitutie van de eventueel nog niet met factuurbedragen verrekenende Eerste inleg. Dat bedrag ontvangt u binnen 1 maand na Stopzetting terug op uw bankrekening. Op grond van artikel 6.3 kunnen tot 3 maanden na Stopzetting nog reiskosten en/of Correctiebedragen in rekening worden gebracht over de periode voordat de Stopzetting plaatsvond. U bent verplicht die te betalen.

Artikel 8: Wijzigingen in het lopende Flex abonnement

8.1 Indien Connexxion de voorwaarden van Transdev Flex wijzigt en dit een afwijking van de overeengekomen prestatie betreft, heeft u het recht Transdev Flex onmiddellijk op te zeggen. Naast deze vereiste opzegging eindigt Transdev Flex niet eerder dan het moment waarop u het Reisproduct op een door Trans Link Systems B.V. erkend apparaat elektronisch heeft verwijderd van de OV-chipkaart (Stopzetten). De gewijzigde voorwaarden treden wel in werking en gelden dus ook voor uw Transdev Flex abonnement totdat uw Flex abonnement daadwerkelijk is beëindigd. Pas na het elektronisch verwijderen vervalt uw verplichting tot betaling en/of kan sprake zijn van restitutie van een eventueel nog resterende Eerste inleg.

8.2 Connexxion heeft het recht om, indien voortzetting van Transdev Flex door gewijzigde omstandigheden in redelijkheid niet meer van Connexxion kan worden gevergd, Transdev Flex per direct te beëindigen. U hoeft in dit geval uw Reisproduct niet Stop te zetten. U heeft in dit geval recht op restitutie van de aankoopprijs naar rato van het aantal dagen dat u geen gebruik heeft kunnen maken van uw abonnement.

8.3 U kunt gedurende de looptijd van het Transdev Flex abonnement via aangeven dat u een nieuwe (vervangende) OV-chipkaart wilt gebruiken in plaats van het oorspronkelijke OV-chipkaart. Voordat u met de nieuwe (vervangende) OV-chipkaart kunt reizen, dient u de aanwijzingen van Transdev te volgen om het Reisproduct op uw nieuwe kaart laden. Vanaf dat moment worden zowel de eventueel nog niet gefactureerde reizen met uw oude kaart als de reizen met uw nieuwe kaart bij u in rekening gebracht.

Artikel 9: Voordeelabonnementen binnen Transdev Flex

9.1 Met een Voordeelabonnement krijgt u korting op de ritprijzen die u met het Transdev Flex moet betalen, met inachtneming van de specifieke voorwaarden behorende bij het betreffende Voordeelabonnement, zoals gecommuniceerd tijdens het aanmeld- en/of aankoopproces.

9.2 Een Voordeelabonnement heeft een abonnementsperiode waarbinnen de korting geldig is.

9.3 Connexxion kan een (maandelijkse) abonnementsprijs berekenen.

9.4 Voordeelabonnementen in Transdev Flex zijn alleen geldig voor Ritten binnen het specifiek Geldigheidsgebied van het Voordeelabonnement. Dit Geldigheidsgebied kan beperkter zijn dan het Geldigheidsgebied van het basisproduct Transdev Flex. In dat geval reist u alleen binnen het Geldigheidsgebied van het Voordeelabonnement met korting en betaalt u daarbuiten de normale ritprijs.

9.3 U kunt een Voordeelabonnement alleen activeren en gebruiken zolang Transdev Flex op uw OV-chipkaart actief en geldig is. Als u uw basisproduct Transdev Flex Stopzet, stoppen daarmee vanzelf ook de daaraan gekoppelde Voordeelabonnementen.

9.4 Voordeelabonnementen hebben dezelfde Factuurperiodes als het basisproduct Transdev Flex.

Artikel 10: Zeeland Voordeel

10.1. Het abonnement Zeeland Voordeel is een Voordeelabonnement. Met dit abonnement krijgt u meer korting op de ritprijs naarmate u in de betreffende Factuurperiode vaker heeft gereisd binnen het Geldigheidsgebied van Zeeland Voordeel.

10.2 Tot het Geldigheidsgebied van Zeeland Voordeel horen alle buslijnen van "Connexxion Door Zeeland" (de openbaar vervoer concessie "Zeeland"), waaronder inbegrepen de volgende "Connexxion Door Zeeland" buslijnen die deels buiten de provincie Zeeland rijden: 6 Terneuzen-Zelzate (B), 19 Breda-Hulst, 42 Breskens-Knokke (B), 50 Middelburg-Gent (B), 102 Oude Tonge-Bergen op Zoom, 107/108/603 Bergen op Zoom-Tholen, 133 Oude Tonge-Middelburg, 395 Zierikzee-Rotterdam, 602 Tholen-Middelharnis, 618/619 Tholen-Halsteren en 631 Zierikzee-Middelharnis. Geen onderdeel van het Geldigheidsgebied is Connexxion-buslijn 104 van Hellevoetsluis naar Renesse en buslijn 42 vanaf St.Anna Ter Muiden Grens tot Brugge (B).

10.3 Voor Zeeland Voordeel wordt een Eerste inleg van €20,00 in rekening gebracht. Er zijn geen verdere kosten verbonden aan de aanvraag van het basisproduct Transdev Flex (art 7.3) of de abonnementsprijs (art 9.3).

10.4. Voor iedere Factuurperiode houdt Connexxion de prijs van de Ritten bij die u maakt in het Geldigheidsgebied van Zeeland Voordeel, inclusief eventuele Correctietarieven voor Ritten op buslijnen behorende tot het Geldigheidsgebied, en inclusief ritten uit een voorgaande Factuurperiode, die nog niet eerder aan u gefactureerd zijn. In de prijzen van de Ritten is eventuele 34% leeftijdskorting voor kinderen (4-11 jaar) en senioren (65+) op grond van het Landelijk Tarievenkader reeds verwerkt.

10.5. Op het moment dat Connexxion vaststelt wat de totale prijs voor uw Rit(ten) in de voorgaande Factuurperiode is, kan een deel van uw reistransacties nog niet bekend zijn (art. 6.3). Die Rit(ten) en bijbehorende reiskosten tellen dan pas mee in een volgende Factuurperiode (art. 10.4).

10.6. Binnen een Factuurperiode worden de voor Zeeland Voordeel in aanmerking komende Ritten in chronologische volgorde beschouwd en de prijzen bij elkaar opgeteld, waarna per Rit de volgende kortingsstaffels worden toegepast:

| Reiskosten zonder Zeeland Voordeel in de Factuurperiode | Korting op de prijs van de Ritten | Resulterende reiskosten met Zeeland Voordeel inclusief cumulatieve korting |
|---|-----------------------------------|--|
| Het deel van €0,00 tot en met €20,00 | 0% | €0,00 t/m €21,50 |
| Het deel van €20,01 tot en met €38,75 | 20% | €21,50 t/m €37,50 |
| Het deel van €38,76 tot en met €276,25 | 60% | €37.50 t/m 140,00 |
| Het deel boven €276,25 | 100% | €140,- (=maximum) |

Connexxion houdt zich het recht voor om de kortingsstaffels periodiek aan te passen, in ieder geval bij een aanpassing of indexatie van de regionale kilometertarieven.

10.7. Als een Rit in de voorgaande tabel in twee kortingsstaffels valt, wordt de korting naar rato van het deel in de ene en het deel in de andere staffel toegepast. De korting wordt per Rit afgerond op gehele Eurocenten.

10.8. Reizigers in de leeftijd van 12 tot en met 17 jaar krijgen over de totale reiskosten van Zeeland Voordeel – na aftrek van de staffelkorting – aanvullend 10% korting op het factuurbedrag. Deze korting is voor u als 'jeugdkorting' apart zichtbaar op de factuur.

10.9. Wanneer u al gebruiker bent van Transdev Flex en u zich gedurende een lopende Factuurperiode aanmeldt voor Zeeland Voordeel, dan verandert daardoor uw Factuurperiode niet. Dit kan betekenen, dat u pas vanaf de volgende Factuurperiode van het maximale voordeel kunt profiteren.

10.10. De Ritten die u maakt, worden over het algemeen 1 of 2 kalenderdagen later zichtbaar in Mijn Omgeving. Als u vergeet uit te checken, kan het circa 23 kalenderdagen duren voordat alle Ritten van die reisdag in Mijn Omgeving zichtbaar zijn. Wanneer na verstrijken van de Factuurperiode Ritten nog niet zichtbaar zijn in Mijn Omgeving, worden deze niet

meegerekend bij de bepaling van de kortingen zoals bedoeld in art 10.6 maar pas in een volgende Factuurperiode. Hierdoor kan het voorkomen, dat u voor de betreffende Ritten in een volgende Factuurperiode meer of minder korting ontvangt. Eventuele verschillen die hierdoor ontstaan, worden niet met u verrekend.

Artikel 11: Gegevensbescherming

11.1 Connexxion is verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Gegevensverwerkingen van Connexxion zijn aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) te Den Haag.

11.2 Connexxion kan uw naam, adresgegevens, geboortedatum, geslacht, e-mailadres, telefoonnummer, OV-chipkaartnummer, bankrekeninggegevens en gegevens omtrent Transdev Flex en daaraan gekoppelde

Voordeelabonnement(en), waaronder het gebruik ervan, verwerken, ten behoeve van incasso van de reiskosten, abonnementsgelden, Eerste inleg, Correctietarief, Laden en Stopzetten van het Reisproduct op uw OV-chipkaart, restitutie en serviceverlening, een kredietwaardigheidscheck, verbeteren van de dienstverlening van Connexxion en haar Reisproducten en voor het eventueel sturen van een herinnering dat uw basisproduct Flex en/of Voordeelabonnement binnenkort afloopt.

11.3 Op grond van de artikelen 47, 52 en 53 van de Algemene Wet inzake Rijksbelastingen (AWR) is Connexxion verplicht de persoonsgegevens en de ov-gegevens inzake abonnementen aan te leveren, indien de Belastingdienst deze opvraagt.

Heeft u nog vragen?

Met vragen kunt u contact opnemen met Connexxion Klantenservice via het webformulier op

www.connexxion.nl/klantenservice.

De OV-chipkaart wordt uitgegeven door Translink. Translink gaat, als u de OV-chipkaart ontvangt, een gebruiksovereenkomst met u aan. Op deze gebruiksovereenkomst zijn van toepassing de Algemene Voorwaarden (voor het gebruik van) de OV-chipkaart van Translink (zie www.OV-chipkaart.nl)