

Geldig vanaf 3 december 2009

# Voorwaarden enkele reis en retour

Algemene Voorwaarden



Een Enkele Reis en een Retour kan betrekking hebben op meerdere separate vervoerovereenkomsten tussen u en de betreffende vervoerders. Voor zover het vervoer wordt verzorgd door NS Reizigers B.V. (verder "NS") zijn de algemene voorwaarden voor het vervoer van reizigers en handbagage van de Nederlandse Spoorwegen (AVR-NS) van toepassing. Op reizen met andere vervoerders zijn de algemene voorwaarden van de betreffende vervoerder van toepassing. Voor meer informatie over de vervoerders en de voorwaarden zie [www.ns.nl/voorwaarden](http://www.ns.nl/voorwaarden). De AVR-NS zijn ook verkrijgbaar via 0900 - 202 11 63 (€ 0,10 p.m.) Op Enkele Reizen en Retouren zijn tevens de hiernavolgende productvoorwaarden van toepassing. Voor zover deze productvoorwaarden bepalingen bevatten die afwijkend cq aanvullend zijn op de AVR-NS, hebben de productvoorwaarden voorrang.

### **Geldig vervoerbewijs**

Bij reizen zonder geldig vervoerbewijs bent u de ritprijs inclusief de wettelijke verhoging verschuldigd. NS kan u

uitstel van betaling toestaan na het tonen van een document in de zin van de wet op de identificatieplicht. Wanneer u niet binnen zeven dagen na dagtekening van de acceptgiro betaalt, bent u tevens de wettelijke administratiekosten verschuldigd.

### **Privacybeleid NS**

NS Groep NV is de verantwoordelijke voor gegevensbescherming zoals bedoeld in de Wet bescherming persoonsgegevens (WBP). Gegevensverwerkingen van NS Groep N.V. zijn aangemeld bij het College bescherming persoonsgegevens te Den Haag. Wilt u meer informatie, kijk dan op [www.ns.nl/privacybeleid](http://www.ns.nl/privacybeleid) of bel NS Klantenservice 0900 - 202 11 63 (€ 0,10 p.m.).

### **Productvoorwaarden**

#### **1. Begrippenlijst**

- 1.1 Tot Enkele reis en Retour behoren onder meer: Enkele reis, Dagretour, Weekendretour, 5-Retourkaart, vervoerbewijs voor een kind.

- 1.2 Tot Dagkaarten behoren onder meer: Dagkaart, 5-Dagkaart, Railrunnerkaartje, Dagkaart hond, Dagkaart fiets en Keuzedag 60+.
- 1.3 Met NS wordt NS Reizigers B.V. bedoeld.

## 2. Geldigheid

- 2.1 De Enkele reis en het Retour zijn geldig op de aangegeven reisroute.
- 2.2 Een Dagkaart geeft gedurende de op de kaart aangegeven datum tot de daarop volgende dag 04.00 uur, onbeperkt recht op het reizen met alle binnenlandse treinen die staan vermeld in het overzicht 'Acceptatie NS-vervoerbewijzen' op [www.ns.nl/](http://www.ns.nl/) voorwaarden en waarbij is aangegeven dat daar Dagkaarten geldig zijn.
- 2.3 Het Railrunnerkaartje is geldig op hetzelfde traject en in dezelfde klas als die van het geldige vervoerbewijs van de begeleider. Indien de begeleider met een Weekendretour reist, dient u voor het kind twee Railrunnerkaartjes

of Railrunnerweekend te kopen. Indien in een internationale trein toeslag wordt geheven, geldt die toeslag ook voor het Railrunnerkaartje.

## 3. Inlevering en terugbetaling

Inlevering vóór de eerste dag van geldigheid:

- 3.1 Op gedateerde Enkele reizen, Retours en Dagkaarten die vóór de eerste dag van geldigheid worden ingeleverd, wordt restitutie verleend, met uitzondering van de Keuzedag 60+.
- 3.2 Op niet-gedateerde Enkele reizen, Retours en Dagkaarten en geheel niet-gebruikte 5-Retourkaarten en 5-Dagkaarten wordt tot het einde van de gebruiksmogelijkheid restitutie verleend, met uitzondering van de Keuzedag 60+. Tot één jaar na een tariefwijziging van dat vervoerbewijs kunt u aanspraak maken op restitutie. U kunt uw restitutieverzoek en de vervoerbewijzen in kwestie

sturen naar: NS Klantenservice,  
Postbus 2372, 3500 GJ Utrecht

- 3.3 Op de niet-gebruikte delen van 5-Retourkaarten of 5-Dagkaarten wordt tot het einde van de gebruiksmogelijkheid restitutie verleend. U kunt uw restitutieverzoek en de vervoerbewijzen in kwestie sturen naar:  
NS Klantenservice, Postbus 2372, 3500 GJ Utrecht. Inlevering op of na de eerste dag van geldigheid:
- 3.4 Op Enkele reizen en Retours vindt geen restitutie plaats bij inlevering op of na de eerste dag van geldigheid, behalve in de volgende gevallen:
- a. Indien een kaart bij het loket of op het station van vertrek is verloren of vergeten en eenzelfde soort vervangende kaart is gekocht, waarop door NS-personeel een aantekening is gemaakt van het verlies/ vergeten van het vervoerbewijs, wordt de prijs van het vervangende vervoerbewijs terugbetaald, indien de teruggevonden oorspronkelijke kaart is ingeleverd bij NS.
  - b. Indien een kaart is ingeleverd met

de vermelding door NS-personeel dat de reiziger deze ten gevolge van opheffing van een trein of stremming van de dienst niet heeft gebruikt, doch naar zijn vertrekstation is teruggekeerd, wordt de prijs van het vervoerbewijs, alsmede eventueel bij de aankoop daarvan betaalde transactiekosten, gerestitueerd.

- 3.5 Op Dagkaarten en 5-Dagkaarten vindt geen restitutie plaats bij inlevering op of na de eerste dag van geldigheid, behalve indien een kaart bij het loket of op het station van vertrek is verloren of vergeten en eenzelfde soort vervangende kaart is gekocht, waarop door NS-personeel een aantekening is gemaakt van het verlies van een vervoerbewijs. In dat geval wordt de prijs van het vervangende vervoerbewijs terugbetaald indien de teruggevonden oorspronkelijke kaart is ingeleverd bij NS.
- 3.6 Ten aanzien van de Keuzedag 60+ vindt nimmer restitutie plaats.
- 3.7 Er wordt nimmer restitutie verleend op Enkele reizen en

Retours die uitsluitend geldig zijn op trajecten van andere vervoerders, ongeacht of de Enkele reis of het Retour is gekocht bij een verkooppunt van NS. Informatie over welke vervoerder op welk traject rijdt is op te vragen door het plannen van een concrete reis met de NS Reisplanner Voor inlichtingen over terugbetalingen van regionale vervoerders kunt u zich wenden tot de Klantenservice van Arriva: 0900 202 20 22, Connexion: 0900 266 63 99, Veolia: 0900 33 10 550 of Syntus 0314 - 350 111. Voor de klantenservice van overige vervoerders zie [www.ns.nl/voorwaarden](http://www.ns.nl/voorwaarden)

#### **4. Verloren, beschadigde of gestolen vervoerbewijzen**

Met inachtneming van Artikel 3 geldt dat vervoerbewijzen die overigens gekocht zijn ter vervanging van verloren dan wel beschadigde of gestolen Enkele reizen, Retours en Dagkaarten nimmer worden terugbetaald.

#### **5. OV-chipkaart**

- 5.1 Voor reizigers met elektronische vervoerbewijzen zoals genoemd in deze voorwaarden kunnen aanvullende productvoorwaarden gelden.
- 5.2 Indien gebruik wordt gemaakt van een OV-chipkaart worden reisgegevens vastgelegd om het rechtmatig gebruik van de producten te controleren voor, tijdens en na afloop van de reis. In geval van geschillen of bij uitoefening van enig recht door een reiziger, geldt de elektronische administratie met betrekking tot de gemaakte reizen als bewijs, behoudens uw tegenbewijs.
- 5.3 De gegevens worden bewaard zolang dat noodzakelijk is of er een wettelijke noodzaak bestaat om deze gegevens te bewaren. Alle prijzen en voorwaarden gelden onder voorbehoud van wijzigingen en eventuele zet- en drukfouten.

*Utrecht, januari 2010*

