

# De nieuwe abonnementen van NS

## Wat zijn de 6 nieuwe abonnementen?

De 6 nieuwe abonnementen zijn:

- Altijd Vrij (vrij reizen in dal- en spitsperiode)
- Altijd Voordeel (met korting reizen in dal- en spitsperiode)
- Dal Vrij (vrij reizen in het weekend en in de dalperiode door de week)
- Dal Voordeel (met korting reizen in de dalperiode)
- Weekend Vrij (vrij reizen in het weekend en met korting in de dalperiode door de week)
- Kids Vrij (vrij reizen voor kinderen)

Daarnaast zijn in augustus 2011 ook de volgende producten geïntroduceerd:

- Bijabonnementen (voor gezinsleden)
- Fyra Altijd Toeslagvrij
- Dag Vrij (vrij reizen op één kalenderdag)
- Klassewissel, Toeslag 2-1 dag/daluren en Toeslag 2-1 Weekenddag (eenmalig)

## Wat zijn de prijzen van de nieuwe abonnementen?

Voor de verschillende basis abonnementen gelden de volgende tarieven:

| Prijzen incl. 6% BTW          | Jaarabonnement             |  | Maandabonnement     |                     | Dagkaart            |                     | Klassewissel / Toeslag 2-1   |
|-------------------------------|----------------------------|--|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|--|
|                               | 1 <sup>e</sup> klas        | 2 <sup>e</sup> klas  | 1 <sup>e</sup> klas | 2 <sup>e</sup> klas | 1 <sup>e</sup> klas | 2 <sup>e</sup> klas | 1 <sup>e</sup> klas  |
| Altijd Vrij                   | € 5.940 p/j =<br>€ 495 p/m | € 3.540 p/j =<br>€ 295 p/m                                       | € 620,30            | € 364,90            | n.v.t               | n.v.t               | € 20<br>(voor de hele dag 1e klas)   |
| Altijd Voordeel               | € 240 p/j =<br>€ 20 p/m    | € 240 p/j =<br>€ 20 p/m  | € 25                | € 25                | n.v.t               | n.v.t               | € 0<br>(1e klas tarief via de elektronische beurs)   |
| Dal Vrij                      | € 1.980 p/j =<br>€ 165 p/m | € 1.140 p/j =<br>€ 95 p/m<br>€ 480 p/j (65+) =<br>€ 40 p/m (65+) | n.v.t               | n.v.t               | n.v.t               | n.v.t               | € 33<br>(voor de hele dag 1e klas)<br><br>€ 20<br>(voor de daluren 1e klas)  |
| Dal Voordeel                  | € 50 p/j                   | € 50 p/j   | n.v.t               | n.v.t               | n.v.t               | n.v.t               | € 0  |
| Weekend Vrij                  | € 780 p/j =<br>€ 65 p/m    | € 480 p/j =<br>€ 40 p/m<br>€ 240 p/j (65+) =<br>€ 20 p/m (65+)   | n.v.t               | n.v.t               | n.v.t               | n.v.t               | € 0<br>(door de week;<br>1e klas tarief via de elektronische beurs)<br><br>€ 20<br>(in het weekend;<br>voor de hele dag 1e klas) |
| Bijabonnement Dal Vrij**      | n.v.t.                     | € 480 p/j =<br>€ 40 p/m  | n.v.t               | n.v.t               | n.v.t               | n.v.t               | zie Klassewissel<br>Dal Vrij   |
| Bijabonnement Weekend Vrij**  | n.v.t.                     | € 240 p/j =<br>€ 20 p/m  | n.v.t               | n.v.t               | n.v.t               | n.v.t               | zie Klassewissel<br>Weekend Vrij   |
| Kids Vrij – als bijabonnement | € 0                        | € 0  | n.v.t               | n.v.t               | n.v.t               | n.v.t               | n.v.t  |

|  |          |          |       |         |       |       |                                    |
|--|----------|----------|-------|---------|-------|-------|------------------------------------|
| Kids Vrij – als zelfstandig abonnement | € 15 p/j | € 15 p/j | n.v.t | n.v.t   | n.v.t | n.v.t | n.v.t                              |
| Keuzedagen 60+ (set van 7)             | € 39 p/j | € 14 p/j | n.v.t | n.v.t   | n.v.t | n.v.t | € 6                                |
| Dag Vrij                               | n.v.t    | n.v.t    | n.v.t | n.v.t   | € 80  | € 47  | € 33<br>(voor de hele dag 1e klas) |
| Fyra Altijd Toeslagvrij (NS Hispeed)*  | € 55 p/m | € 40 p/m | € 91  | € 70,20 | n.v.t | n.v.t | n.v.t                              |

\* = Dit is een NS Hispeed product; NS Hispeed bepaalt naamgeving en prijzen.

\*\* =Bijabbonementen worden alleen voor de 2<sup>e</sup> klas aangeboden.

## Uitgangspunten bij de tarieven

- De prijzen betreffen de abonnementskosten. Bij abonnementssoorten die het recht geven om vrij te reizen in een bepaalde periode wordt in die betreffende periode geen additionele ritprijs verrekend. Bij abonnementssoorten die het recht geven op een korting in een bepaalde periode wordt in die betreffende periode een additionele, gereduceerde ritprijs verrekend door middel van Reizen op Saldo.
- Er zijn 2 abonnementen te koop als maandabonnement: Altijd Vrij en Altijd Voordeel. Je schaft deze abonnementen aan voor 1 maand en daarna stopt het automatisch. Een maandabonnement heeft wel een andere prijs dan het *maandbedrag* van een doorlopend abonnement.
- Bij iedere reis wordt een initial fee in rekening gebracht van €10 (ook bij een Klassewissel), met uitzondering van de abonnementssoorten die het recht geven vrij te reizen zoals Altijd Vrij, Kids Vrij en Dag Vrij; in die gevallen is de initial fee €0.

## Welke extra mogelijkheden bieden de nieuwe abonnementen?

Er zijn 4 mogelijkheden voor ouderen, families of groepen om extra voordelig te reizen:

- Voor ouderen van 60 jaar en ouder blijft het mogelijk om Keuzedagen aan te schaffen bij zowel Dal Voordeel als bij Altijd Voordeel.
- Voor familieleden (partner en kinderen) is er een aantrekkelijk geprijsd bijabonnement voor Weekend Vrij en Dal Vrij.
- Kinderen van 4 t/m 11 jaar kunnen zeer voordelig of zelfs gratis onder begeleiding van een volwassen meereizen met Kids Vrij.
- Groepen kunnen met korting op reis met Samenreiskorting.

## Keuzedagen

Klanten van 60 jaar of ouder kunnen bij de abonnementen Dal Voordeel en Altijd Voordeel Keuzedagen aanschaffen. Dit betreft een set van 7 dagkaarten die recht op vrij reizen geven op één kalenderdag (op di/wo/do buiten de ochtendspits en in het weekend). Ze zijn dus net als voorheen niet geldig op maandag en vrijdag. Een niet gebruikte Keuzedag vervalt en wordt niet gerestitueerd. Voor de Keuzedagen geldt in tegenstelling tot de rest van het nieuwe portfolio geen avondspits. De Keuzedagen hebben de volgende geldigheid:

- 1 keuzedag is twee maanden geldig
- 1 keuzedag is vier maanden geldig
- 1 keuzedag is zes maanden geldig
- 1 keuzedag is acht maanden geldig
- 1 keuzedag is tien maanden geldig
- 1 keuzedag is twaalf maanden geldig
- 1 keuzedag is een jaar (en dus ook 12 maanden) geldig

De Keuzedagen zijn alleen af te halen bij NS-kaartautomaten.

## Scenario => klant bestelt een Dal Voordeel incl. Keuzedagen met ingangsdatum 2 augustus:

- Het volgende staat klaar op de automaat:  
Activeren Dal Voordeel  
Activeren Reizen op Saldo  
Activeren Keuzedag 1 geldig t/m 01-10-11

**LET OP:** de Keuzedag staat uitgevinkt op de automaat. Voorafgaand aan de reis moet de klant de Keuzedag dus eerst zelf selecteren.

- Nadat Keuzedag 1 is opgehaald, wordt de volgende Keuzedag klaargezet voor de klant. Of als de geldigheidsperiode is verlopen.  
Activeren Keuzedag 2 geldig t/m 01-12-11

Precieze tijdsperiode is niet aan te geven, maar in ieder geval binnen een dag. Sowieso ziet de klant dit niet binnen zijn bestaande ophaalsessie.

- Etc. etc.

### **Bijabonnementen**

Bij de hoofdabonnementen Altijd Vrij, Dal Vrij en Weekend Vrij kan (alleen op het moment van aanschaffen van het hoofdabonnement) voor een partner of kind vanaf 12 jaar (woonachtig op hetzelfde adres) een bijabonnement via internet ('kassakoopje' proces) worden afgesloten. Zij moeten op het moment van bestellen wel in het bezit zijn van een eigen persoonlijke OV-chipkaart die nog minimaal een jaar geldig is.

De volgende combinaties zijn mogelijk:

- Bij een Altijd Vrij kan als bijabonnement een Dal Vrij en/of een Weekend Vrij worden afgesloten (voor maximaal 4 gezinsleden).
- Bij een Dal Vrij kan als bijabonnement één Dal Vrij of één Weekend Vrij worden afgesloten (voor maximaal 1 gezinslid).
- Bij een Weekend Vrij kan als bijabonnement één Weekend Vrij worden afgesloten (voor maximaal 1 gezinslid).

**LET OP:** in het winkelmandje in de webshop voor het bestellen van bijabonnementen passen in totaal maximaal 4 bijabonnementen (ongeacht de soort). In de eerste fase van het verkopen van de nieuwe abonnementen is het mogelijk om bij Dal Vrij en Weekend Vrij ook meer dan 1 bijabonnement voor gezinsleden aan te schaffen i.v.m. technische redenen.

Een gratis Kids Vrij telt ook als bijabonnement. Iemand met een Altijd Vrij abonnement kan bijvoorbeeld voor zijn vrouw en zoon van 16 een Dal Vrij aanschaffen en dan nog 2 gratis Kids Vrij.

NB: De Bijabonnementen Dal Vrij en Weekend Vrij worden alleen in de 2e klas variant aangeboden tegen gereduceerd tarief, lopen af na 1 jaar en worden niet automatisch verlengd.

### **Kids Vrij**

Bij alle nieuwe abonnementen kunnen kinderen gratis mee reizen. Met een Kids Vrij abonnement kunnen kinderen van 4 t/m 11 jaar onder begeleiding meereizen met een volwassene en wordt een extra mogelijkheid geboden voor gezinnen naast de huidige Railrunner.

Het Kids Vrij abonnement is gratis voor klanten met een nieuw abonnement (Dal Voordeel, Altijd Voordeel, Weekend Vrij, Dal Vrij en Altijd Vrij). Elke volwassene met een abonnement uit het nieuwe portfolio kan maximaal 3 Kids Vrij bijabonnementen gratis aanschaffen.

Klanten zonder abonnement of met een abonnement uit het huidige portfolio van NS betalen €15 administratiekosten per jaar.

De belangrijkste kenmerken op een rij:

- Kinderen kunnen onder begeleiding van een betalende volwassene op elk moment van de dag vrij meereizen.
- Het abonnement is geldig op hetzelfde traject en in dezelfde klasse als de meereizende volwassene. Dit geldt ook voor Fyra; een aparte Fyra toeslag is niet nodig.
- Beschikbaar voor kinderen t/m 11 jaar.
- Maximaal 3 gratis Kids Vrij abonnementen per klant (maximum van 3 abonnementen geldt alleen als Kids Vrij als gratis bijabonnement wordt aangeschaft)
- Per begeleider kunnen maximaal drie kinderen, met Railrunner en/of Kids Vrij, worden meegenomen.
- Kids Vrij is voor €15 als los abonnement verkrijgbaar.

**LET OP:** Bij aanschaf van een bijabonnement of Kids Vrij is het wel noodzakelijk dat die persoon al een persoonlijke OV-chipkaart heeft die nog minimaal een jaar geldig is.

### **Samenreiskorting**

Samenreiskorting geldt ook voor de klanten van het nieuwe portfolio (Let op: kinderen met een Kids Vrij abonnement mogen niet anderen meenemen met korting). Elke abbonementhouder kan 3 extra vervoersbewijzen aanschaffen (via kaartautomaat of online via ns.nl) tegen 40% korting. Voor Samenreiskorting blijven voorlopig de huidige voorwaarden geldig. Dit betekent:

- Elke klant kan maximaal 3 reisgenoten meenemen. Voorwaarde is dat alle reisgenoten samen reizen: hetzelfde traject, in dezelfde trein en in dezelfde klasse.
- Met Samenreiskorting krijgt de klant 40% korting op een Enkele reis of Dagretour.
- Samenreiskorting is geldig van maandag t/m vrijdag vanaf 9.00 uur en tijdens het weekend en op officiële feestdagen de hele dag.
- Samenreiskorting is ook in de maanden juli en augustus en tussen Kerst en Oud en Nieuw de hele dag geldig.

**Samenreiskorting blijft dus ook voor klanten van het nieuwe portfolio geldig vanaf 9.00 uur 's ochtends op werkdagen.** Reden voor de afwijkende spits- en dalperiodes zijn:

- Met papieren kaartjes is het zeer lastig te controleren op welk tijdstip een klant is ingestapt in de trein. Hierdoor is het niet mogelijk om te controleren of een klant tijdens de daluren is ingestapt of tijdens de ochtend- of avondspits.
- De voorwaarden voor Samenreiskorting zijn op deze manier gelijk voor klanten met een abonnement uit het nieuwe portfolio (waarbij op werkdagen zowel een ochtend- als avondspits geldt) als voor klanten met een Voordeelurenabonnement (die op werkdagen vanaf 9.00 uur 's ochtends met korting kunnen reizen).

Op het moment dat de papieren kaartjes worden afgeschaft zal worden bekeken of de Samenreiskorting propositie wordt aangepast.

### **Reizen bij andere treinvervoerders**

Met een Altijd Vrij en Kids Vrij abonnement kunnen klanten vanaf 1 december 2011 ook onbeperkt reizen in treinen van Veolia, Connexion, Arriva en Syntus.

Om met het abonnement te kunnen reizen bij NS en andere treinvervoerders, is het belangrijk dat de klant per vervoerder in- en uitcheckt, ook wanneer de klant overstapt van de ene naar de andere vervoerder.

Naar verwachting is het Dal Voordeel en Dal Vrij abonnement vanaf februari 2012 ook geldig bij overige treinvervoerders. De abonnementen Altijd Voordeel en Weekend Vrij volgen naar verwachting in de loop van 2012.

### **Railplus**

Railplus VDU (reizigers met een 'oud' NS/OV/Jaar(traject)abonnement of Voordeelurenabonnement):

60+: gratis thuisgestuurd met de post door NS

60-: aanschaffen voor € 15,- via Hispeed telesales/balie

Railplus bij 1 van de nieuwe OV-chipkaart-abonnementen:

60- en 60+: aanschaffen voor € 15,- via Hispeed telesales/balie

### **Fyra Altijd Toeslagvrij**

Klanten die frequent met Fyra reizen kunnen bij aanschaf van het NS abonnement het abonnement Fyra Altijd Toeslagvrij kopen. Met deze add-on bij het NS abonnement heeft de reiziger de Fyra toeslag afgekocht voor het hele Fyra net (Fyra Altijd Toeslagvrij is traject onafhankelijk). Bij aanschaf maakt de klant een keuze tussen de 1e of 2e klasse. De Fyra Altijd Toeslagvrij kan alléén tegelijk met het NS hoofdabonnement aangeschaft worden. Ook is de abonnementsperiode van Fyra Altijd Toeslagvrij gelijk aan de abonnementsperiode van het NS abonnement. Bij het afsluiten van een NS jaarabonnement, kan alleen de Fyra Altijd Toeslagvrij afgesloten worden voor een jaar. Sluit de klant een NS maandabonnement af dan wordt Fyra Altijd Toeslagvrij als maandabonnement aangeboden.

## Reizen met de nieuwe NS abonnementen op de OV-chipkaart bij NS Hispeed

De zes nieuwe abonnementen voor op de OV-chipkaart die NS vanaf 1 augustus aanbiedt zijn ook geldig bij NS Hispeed, met uitzondering van Thalys. NS Hispeed faciliteert deze nieuwe abonnementen grotendeels voor binnenlands medegebruik en voor internationale reizen met eigen vervoer voorwaarden (die verschillen met die van NS Reizigers).

### **Binnenlands medegebruik**

Bij het maken van een binnenlandse reis met één van de nieuwe abonnementen is in- en uitchecken verplicht. De check-in op de kaart bepaalt het kortingspercentage waar de reiziger mee reist. NS Hispeed hanteert dezelfde kortingstijden als NS Reizigers. Voor klanten die reizen met Fyra is een Fyra Toeslag voor het betreffende traject verplicht. Voor de IC Berlijn, IC Brussel en ICE International hoeft er geen toeslag gekocht te worden bij deze nieuwe abonnementen. Het is niet mogelijk te reizen met de OV-chipkaart abonnementen bij Thalys (marktprijsstrein reservering is verplicht).

|                 | Dal       | Ochtend spits | Dal        | Middag spits | Dal         | Weekend                        |
|-----------------|-----------|---------------|------------|--------------|-------------|--------------------------------|
|                 | 0.00-6.30 | 6.30-9.00     | 9.00-16.00 | 16.00-18.30  | 18.30-23.59 | Vrijdag 18.30<br>Maandag 04.00 |
| Dal Voordeel    | 40%       | 0%            | 40%        | 0%           | 40%         | 40%                            |
| Weekend Vrij    | 40%       | 0%            | 40%        | 0%           | 40%         | 100%                           |
| Dal Vrij        | 100%      | 0%            | 100%       | 0%           | 100%        | 100%                           |
| Altijd Voordeel | 40%       | 20%           | 40%        | 20%          | 40%         | 40%                            |
| Altijd Vrij     | 100%      | 100%          | 100%       | 100%         | 100%        | 100%                           |
| Kids Vrij       | 100%      | 100%          | 100%       | 100%         | 100%        | 100%                           |

### **Grensoverschrijdende reizigers**

Voor internationaal verkeer is in- en uitchecken met de OV-chipkaart niet mogelijk. Bij het maken van een internationale reis checkt de reiziger dus niet in. Het NS abonnement is in combinatie met een papieren Internationaal vervoerbewijs of homeprint ticket geldig *zonder* check-in op de OV-chipkaart. Klanten in het bezit van één van de nieuwe NS abonnementen schaffen een papieren vervoerbewijs of homeprint ticket aan voor het maken van een internationale reis (gehele traject). Bij de aanschaf van de reis via de website maakt de reiziger de keuze tussen 'Korting op NS-traject' of 'Vrijreizen op NS-traject'. Bij de NS-kaartautomaat is dit 'NS traject met korting' of 'NS traject gratis'.

Bij het maken van een internationale reis gelden er andere kortingstijden voor de nieuwe NS abonnementen dan bij het maken van een binnenlandse reis. Op het binnenlandse gedeelte van de reis kennen we een ochtendspits van 04.00 – 09.00 uur en een dalperiode van 09.00 – 04.00 uur. Afhankelijk van het abonnement en het tijdstip van reizen bieden we de kortingspercentages 0%, 40% of 100% aan:

- Het kortingspercentage bij de voordeelreizen abonnementen is altijd 40% buiten de spits (Dal Voordeel, Altijd Voordeel).
- Heeft de klant het vrijreizen abonnement Altijd Vrij of Kids Vrij dan is het kortingspercentage altijd 100%.
- Het Dal Vrij abonnement geeft recht op 100% korting buiten de spits.
- Voor het abonnement Weekend Vrij geldt een korting van 100% in het weekend en 40% in de overige daluren. Het kortingspercentage van 20% van NS faciliteren we niet.

|                 | Ochtendspits | Dal periode | Weekend                        |
|-----------------|--------------|-------------|--------------------------------|
|                 | 4.00-9.00    | 9.00-04.00  | Vrijdag 18.30<br>Maandag 04.00 |
| Dal Voordeel    | 0%           | 40%         | 40%                            |
| Weekend Vrij    | 0%           | 40%         | 100%                           |
| Dal Vrij        | 0%           | 100%        | 100%                           |
| Altijd Voordeel | 0%           | 40%         | 40%                            |
| Altijd Vrij     | 100%         | 100%        | 100%                           |
| Kids Vrij       | 100%         | 100%        | 100%                           |

### **Ondersteunende informatie**

- Er is geen avondspits van 16.00 – 18.30 uur
- Er is geen ochtenddal van 4.00 – 6.30 uur
- Na 9.00 uur hebben reizigers minimaal recht op 40% korting
- Voor 9.00 uur hebben reizigers met een voordeelreizen abonnement geen recht op korting
- Vrijreizen abonnementen (Altijd Vrij en Kids Vrij) hebben altijd recht op 100% korting
- Geen van de voordeelreizen abonnementen heeft recht op korting in de ochtendspits (ook niet Altijd Voordeel)
- Het kortingspercentage wat gefaciliteerd wordt is 0%, 40% of 100%
- Het NS abonnement is geldig zonder check-in op de OV-chipkaart in combinatie met een papieren internationaal vervoerbewijs of homeprint ticket
- Dit is een tijdelijke oplossing. Er wordt hard gewerkt aan de definitieve oplossing voor het ondersteunen van de nieuwe abonnementen voor grensoverschrijdende reizen.

## Wanneer geldt welke korting?

Alle abonnementen zijn geldig op alle tijdstippen (spits, dal, weekend). Afhankelijk van tijdstip en dag van de check-in wordt bepaald welke korting geldig is (indien van toepassing voor het betreffende abonnement).

|                        | <b>SPITS korting</b>                              | <b>DAL korting</b>   | <b>WEEKEND korting</b>   | <b>FEESTDAGEN korting*</b>   |
|------------------------|---|--|--|--|
| Product/<br>geldigheid | ma t/m vr<br>6.30 u - 9.00 u<br>16.00 u - 18.30 u | ma t/m vr<br>4.00 u - 06.30 u<br>9.00 u- 16.00 u<br>18.30 u - 4.00 u | za t/m zo<br>0.00 - 0.00u<br>(weekend<br>- hele dag)   | NS feestdagen<br>0.00 – 0.00 u<br>(hele dag)   |
| Altijd Vrij            | 100%  | 100%   | 100%   | 100%   |
| Altijd Voordeel        | 20%   | 40%  | 40%  | 40%  |
| Dal Vrij               | 0%  | 100%   | 100%   | 100%   |
| Dal Voordeel           | 0%  | 40%  | 40%  | 40%  |
| Weekend Vrij           | 0%  | 40%  | 100%<br><b>Let op:<br/>Weekend Vrij<br/>geldt vanaf<br/>vrijdag 18.30<br/>uur t/m<br/>maandag<br/>04:00 uur.</b> | 40%<br><b>Let op:<br/>Indien de<br/>feestdag in het<br/>weekend valt,<br/>geldt 100%<br/>korting</b> |

\* De volgende feestdagen gelden als feestdagen: 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> kerstdag, nieuwjaarsdag, Goede Vrijdag, 2<sup>e</sup> paasdag, Koninginnedag, Hemelvaartsdag, 2<sup>e</sup> pinksterdag, Bevrijdingsdag (1 keer in de 5 jaar, d.w.z. 2015, 2020, 2025, etc.)

### Korting in zomermaanden en tussen Kerst en Oud en Nieuw

Vanwege eenvoud geldt het hele jaar door dezelfde spits- en dalperiodes bij de nieuwe abonnementen. Dit houdt in dat ook in de maanden juli en augustus en tussen Kerst en Oud en Nieuw de spitsuren zijn van 06.30 tot 09.00 uur en van 16.00 tot 18.30 uur.

Voor de volledigheid: deze korting voor 9.00 uur 's ochtends in de zomermaanden en tussen Kerst en Oud en Nieuw blijft wel bestaan voor de huidige VDU klanten.

### Controle Studentenreisproduct op OV-chipkaart kaart per 1/1/2012

Per 1 januari moeten studenten, ook in hun vrije uren, in- en uitchecken bij NS. In én uitchecken is voor studenten dan altijd verplicht, behalve als een student met een papieren vervoerbewijs reist of een internationale reis maakt. Zonder check-in en check-uit op de kaart kan een student vanaf 1 januari bij NS geen gebruik meer maken van de Geld Terug Bij Vertraging (GTBV) regeling.

NS realiseert zich dat deze grote groep klanten (ca. 650.000) nieuw gedrag moet aanleren en wil hen graag helpen met deze verandering. NS beschikt echter niet over de persoonsgegevens van studenten en kan hen dus niet persoonlijk op de hoogte stellen van de verandering. Daarom is besloten vanaf 1 januari 2012 voorlopig coulant te zijn als studenten op de volledig afgekochte reisdagen niet hebben ingecheckt, of een papieren vervoerbewijs kunnen tonen en hen dus tot nader order geen Uvb te geven.

#### *Wat betekent dit voor de controle in de trein*

In de weergave in de MCL is vooralsnog niets veranderd. Het betreft een coulant tot nader order en om de reiziger te kunnen attenderen op de ontbrekende check-in (en de gevolgen), wordt in de MCL het ontbreken van de check-in nog steeds in rood weergegeven.

Bij een ontbrekende check-in moet er in de volgende uren geen Uvb worden uitgeschreven:

- Voor de student week: maandag tot zaterdagochtend 04.00 uur, tenzij het een feestdag betreft
- Voor de student weekend: zaterdag, zondag, feestdagen (Goede Vrijdag, 2e paasdag, Hemelvaart, dag na Hemelvaart, 2e Pinksterdag, Eerste Kerstdag, Tweede Kerstdag en Nieuwjaarsdag)

N.B Op de niet volledig afgekochte dagen (de vrijdag voor student weekend) en de niet vrije uren (student), geldt dus GEEN coulance en volgt een Uvb wanneer de student niet heeft ingecheckt of geen papieren vervoerbewijs kan tonen.

### Ook coulance op volledig afgekochte dagen bij Weekend Vrij en Dal Vrij

Uit cijfers blijkt dat een deel van de reizigers met een Weekend Vrij of Dal Vrij abonnement op de volledig afgekochte dagen niet incheckt. Om in de afhandeling van soortgelijke reisrechten één lijn te trekken, is besloten om voor de controle in de trein, aan te sluiten bij het beleid dat per 1 januari voor de studenten wordt gehanteerd. Dat wil zeggen dat er op de volledig afgekochte dagen voorlopig coulance geldt wanneer er niet is ingecheckt en moet er dus geen Uvb worden uitgeschreven.

*Wat betekent dit voor de controle in de trein*

In de weergave in de MCL is vooralsnog niets veranderd. Het betreft een coulance tot nader order en om de reiziger te kunnen attenderen op de ontbrekende check-in (en de gevolgen), wordt in de MCL het ontbreken van de check-in nog steeds in rood weergegeven.

Bij een ontbrekende check-in moet er in de volgende uren geen Uvb worden uitgeschreven:

- Voor de Dal Vrij: zaterdag, zondag, feestdagen
- Voor de Weekend Vrij: zaterdag, zondag

N.B. Op niet volledig afgekochte reisdagen (Dal Vrij op een doordeweekse dag) en voor de 40 % kortingsuren (op basis van RoS) geldt er GEEN coulance en volgt een Uvb wanneer er niet is ingecheckt.

### De controle met betrekking tot de nieuwe abonnementen en het Studentenreisproduct in een schema:

| ABONNEMENT        | Altijd Voordeel  | Dal Voordeel     | Student Week  | Student Weekend  | Dal Vrij                       | Weekend Vrij                          | Kids Vrij          | Altijd Vrij |
|-------------------|------------------|------------------|---|--|--------------------------------|---------------------------------------|--------------------|-------------|
| Vrij-reizen       | X                | X                | week product<br>• van maandag 04.00 uur tot zaterdag 04.00 uur (behalve indien feestdag)  | weekend product<br>• zaterdag, zondag en feestdagen<br>• Goede Vrijdag, 2e paasdag, Hemelvaart, de dag na Hemelvaart, 2e Pinksterdag, 1ste en 2e Kerstdag en Nieuwjaarsdag | zaterdag, zondag en feestdagen | zaterdag en zondag                    | altijd, met iemand | altijd      |
| Geen incheck >>>> |                  |                  | waarschuwing  | waarschuwing   | waarschuwing                   | waarschuwing                          | geen aktie         | geen aktie  |
| Reizen op saldo   | altijd           | altijd           | gereduceerd<br>• zaterdag 04.00 u tot maandag 04.00 uur<br>• feestdagen van 04.00 uur tot 04.00 uur de volgende dag<br>• Goede vrijdag<br>• 16 juli 04.00 uur tot 16 augustus 04.00 uur | gereduceerd<br>• maandag tot en met vrijdag  | maandag tot en met vrijdag     | weekdagen, maandag tot en met vrijdag | X                  | X           |
| Geen incheck >>>> | UVB uitschrijven | UVB uitschrijven | UVB uitschrijven indien geen papieren vervoerbewijs   | UVB uitschrijven indien geen papieren vervoerbewijs  | UVB uitschrijven               | UVB uitschrijven                      |                    |             |

## Verkoopkanalen

NS biedt de nieuwe abonnementen en de overige producten aan via een aantal kanalen:

| Product   | Verkoopkana(a)l(en)  | Leverkana(a)l(en)  |
|---|--|--|
| <b>Basisproducten</b>   |  |  |
| Altijd Vrij   | Internet webshop<br>abonnementen; Klantenservice                           | Kaartverkoopautomaat (postloading);<br>Post (preloaded)  |
| Altijd Voordeel   | Internet webshop<br>abonnementen; Klantenservice                           | Kaartverkoopautomaat (postloading);<br>Post (preloaded)  |
| Dal Vrij  | Internet webshop<br>abonnementen; Klantenservice                           | Kaartverkoopautomaat (postloading);<br>Post (preloaded)  |
| Dal Voordeel  | Internet webshop<br>abonnementen; Klantenservice                           | Kaartverkoopautomaat (postloading);<br>Post (preloaded)  |
| Weekend Vrij  | Internet webshop<br>abonnementen; Klantenservice                           | Kaartverkoopautomaat (postloading);<br>Post (preloaded)  |
| Kids Vrij (zelfstandig<br>abonnement)                                   | Internet webshop<br>abonnementen; Klantenservice                           | Kaartverkoopautomaat (postloading)<br>Post (preloaded)   |
| <b>Overige abonnementen</b>   |  |  |
| Altijd Vrij<br>maandabonnement  | Internet webshop<br>abonnementen;<br>Kaartverkoopautomaat;<br>Verkoopbalie | Kaartverkoopautomaat (postloading);<br>Kaartverkoopautomaat (directloading)<br>Verkoopbalie (directloading)  |
| Altijd Voordeel<br>maandabonnement                                      | Internet webshop<br>abonnementen;<br>Kaartverkoopautomaat;<br>Verkoopbalie | Kaartverkoopautomaat (postloading);<br>Kaartverkoopautomaat (directloading)<br>Verkoopbalie (direct loading) |
| Bijabonnementen   | Internet webshop<br>abonnementen   | Kaartverkoopautomaat (postloading)   |
| Fyra Altijd Toeslagvrij   | Internet webshop<br>abonnementen; Klantenservice                           | Kaartverkoopautomaat (postloading);<br>Post (preloaded)  |
| <b>Overige producten</b>  |  |  |
| Keuzedagen  | Internet webshop<br>abonnementen; Klantenservice                           | Kaartverkoopautomaat (postloading)   |
| Samenreiskorting  | Internet e-ticket webshop;<br>Kaartverkoopautomaat                         | Internet e-ticket webshop;<br>Kaartverkoopautomaat   |
| Dag Vrij  | Kaartverkoopautomaat   | Kaartverkoopautomaat (directloading)   |
| Klassewissel (voor 1<br>dag)  | Kaartverkoopautomaat   | Kaartverkoopautomaat (directloading)   |
| Toeslag 2-1 Dag /<br>Toeslag 2-1 Daluren /<br>Toeslag 2-1<br>Weekenddag | Kaartverkoopautomaat   | Kaartverkoopautomaat (directloading)   |

NB: een abonnement + OV-chipkaart zijn bij introductie nog niet via Klantenservice verkrijgbaar. Bij Klantenservice kan een abonnement alleen worden besteld indien de klant al in het bezit is van een persoonlijke OV-chipkaart.

## Inhoudsopgave Q&A

|   |    |
|---|----|
| Kritische klantvragen .....   | 15 |
| Waarom is de definitie van spitsuren en daluren aangepast? .....  | 15 |
| Waarom wil NS nieuwe abonnementen invoeren? .....   | 15 |
| Waarom gelden er geen bijzondere regelingen meer in de maanden juli en augustus? .....  | 15 |
| Waarom moet ik nu opeens minimaal €17,50 betalen (€7,50 voor OV-chipkaart en €10 instaptarief) als ik met de trein mee wil? .....                                   | 15 |
| U geeft dus impliciet aan dat wanneer ik een langere reis maak ik beter niet uit kan checken omdat ik dan slechts €10 kwijt ben? .....                              | 15 |
| Hoe wordt mijn privacy gewaarborgd met betrekking tot de nieuwe abonnementen en de OV-chipkaart? .....  | 15 |
| <i>'Één kaart voor al het OV!'</i> Ik heb onderhand al drie verschillende kaarten. Wanneer gaan de vervoerders eens samenwerken? .....                              | 16 |
| Waarom word ik als Weekend Vrij abonneerhouder benadeeld bij de feestdagen? .....   | 16 |
| Overgangsvragen .....   | 16 |
| Welke abonnementen kunnen per maand worden aangeschaft? .....   | 16 |
| Zijn de nieuwe abonnementen ook geldig in combinatie met papieren kaartjes? .....   | 16 |
| Welke voordelen bieden de nieuwe abonnementen aan 65-plussers? .....  | 16 |
| Ik ben 60-plusser en had altijd Keuzedagen. Hoe is dat nu geregeld? .....   | 16 |
| Blijft de dagkaart bestaan? .....   | 16 |
| Blijven de bestaande abonnementen nog bestaan? .....  | 16 |
| Welke voordelen bieden de nieuwe abonnementen aan gezinnen en welke voorwaarden zijn hieraan verbonden? .....   | 17 |
| Hoe zit het met de nieuwe abonnementen en Samenreiskorting? .....   | 17 |
| Hoe moet ik nu voor mijn fiets betalen? .....   | 17 |
| Hoe moet ik nu voor mijn hond/kat betalen? .....  | 17 |
| Kan ik ook alleen voor mijn kind een abonnement afsluiten? .....  | 17 |
| Kun je gemakkelijk wisselen van klasse met de nieuwe abonnementen? .....  | 17 |
| Ik ben in het bezit van een OV-begeleiderskaart; hoe gaat dat nu? .....   | 17 |
| Hoe vraag ik Geld terug bij Vertraging? .....   | 17 |
| Ik ben bijna afgestudeerd. Kan ik nog steeds gebruik maken van het aanbod om een gratis Voordeelurenabonnement voor afgestudeerden aan te schaffen? .....           | 18 |
| Ik ben afgestudeerd en heb nu een gratis Voordeelurenabonnement. Wat gebeurt er als deze na het jaar afloopt? .....   | 18 |
| Hoeveel Keuzedagen heb ik bij de nieuwe abonnementen? .....   | 18 |
| Blijft de 40% korting optie bestaan? .....  | 18 |
| Wat is het verschil tussen een Voordeelurenabonnement en Dal Voordeel? .....  | 18 |
| Tot wanneer blijft mijn huidige Voordeelurenabonnement geldig? .....  | 18 |
| Hoeveel is de prijsverhoging van het Voordeelurenabonnement? .....  | 18 |
| Wanneer gaat de prijsverhoging van het Voordeelurenabonnement in? .....   | 18 |
| Verandert er naast de prijs nog meer aan de voorwaarden van het Voordeelurenabonnement? .....   | 19 |
| Kan ik nog in de avondspits met korting reizen met mijn Voordeelurenabonnement? .....   | 19 |
| Wanneer moet of mag ik overstappen naar een ander abonnement? .....   | 19 |
| Mag ik nu eerder stoppen met mijn contract? Het loopt nu een half jaar en ik wil geen ander abonnement. Is er restitutie mogelijk van de kaart en Keuzedagen? ..... | 19 |
| Kan ik nog wel een duplicaat krijgen als ik mijn kaart verlies? .....   | 19 |
| Als de Keuzedagen blijven bestaan, blijven die dan ook geldig op Fyra en ICE? .....   | 19 |
| Zijn Keuzedagen ook geldig op een feestdag? .....   | 19 |
| Hoe kom ik nu aan mijn Keuzedagen? .....  | 19 |
| Hoe reis ik met een Keuzedag op mijn OV-chipkaart? .....  | 19 |
| Ik heb een Voordeelurenabonnement met Keuzedagen. Ik wil overstappen op een nieuw abonnement. Krijg ik dan geld terug? .....  | 19 |
| Wat is het verschil tussen Altijd Vrij en het NS-jaarabonnement? .....  | 20 |
| Heb ik met één van deze NS-abonnementen ook recht op Railplus (25% korting op buitenlandse reizen)? .....   | 20 |
| Ik wil graag een abonnement aanschaffen maar weet niet welk abonnement geschikt is voor mij? .....  | 20 |
| Ik ben altijd in het bezit geweest van een Voordeelurenabonnement. Welk abonnement is nu geschikt voor mij? .....   | 20 |
| Ik ben altijd in het bezit geweest van een maandtraject-/maandnetkaart. Welk abonnement is nu geschikt voor mij? .....  | 20 |
| Ik reis met de Fyra, is hier een abonnement of voorziening voor? .....  | 20 |

|  |    |
|--|----|
| Ik heb een jaartrajectabonnement; welk nieuw abonnement is geschikt voor mij? .....  | 20 |
| Geldigheid .....   | 20 |
| Kan ik met de nieuwe abonnementen ook met Veolia, Connexion, Arriva en andere<br>treinvervoerders reizen? .....  | 20 |
| Kan ik met de nieuwe abonnementen reizen op de binnenlandse trajecten van NS Hispeed<br>treinen? .....   | 21 |
| Kan ik met de nieuwe abonnementen reizen naar het buitenland? .....  | 21 |
| Wanneer en met hoeveel korting kan ik reizen met het Dal Voordeel abonnement? .....  | 22 |
| Wanneer en met hoeveel korting kan ik reizen met het Altijd Voordeel abonnement? .....   | 22 |
| Wanneer en met hoeveel korting kan ik reizen met het Weekend Vrij abonnement? .....  | 22 |
| Wanneer en met hoeveel korting kan ik reizen met het Dal Vrij abonnement? .....  | 22 |
| Wanneer en met hoeveel korting kan ik reizen met het Altijd Vrij abonnement? .....   | 22 |
| Ik ben mijn abonnement vergeten. Wat nu? .....   | 22 |
| Kan ik de gemaakte kosten nog terugkrijgen, omdat ik een abonnement heb?.....  | 22 |
| Waarom worden feestdagen niet gerekend tot de weekend/dalperiode? .....  | 22 |
| Op welke tijdstippen kan ik mijn fiets meenemen in de trein?.....  | 22 |
| Tot wanneer is mijn maandabonnement geldig?.....   | 22 |
| Bestellen abonnement.....  | 22 |
| Hoe gaat de betaling?.....   | 22 |
| Hoe kom ik aan een OV-chipkaart? .....   | 23 |
| Als ik moet bestellen via internet, hoe gaan jullie dan controleren dat mijn leeftijd correspondeert<br>met de vereiste leeftijd voor de speciale abonnementen/voorwaarden waar ik aanspraak op<br>maak? ..... | 23 |
| Ik heb geen internet/wil geen gebruik maken van webshops. Hoe kom ik aan jullie<br>abonnementen?.....  | 23 |
| Ik ben in het bezit van een maandkaart Altijd Voordeel en mijn OV-chipkaart is nog 8 maanden<br>geldig. Kan ik hier nog producten bijplaatsen? .....   | 23 |
| Ik heb al een persoonlijke OV-chipkaart van de RET/GVB/etc.; kunnen daar abonnementen van<br>NS bijgeladen worden? .....   | 23 |
| Zijn er ook zones bij te kopen, zoals nu ook kan? .....  | 23 |
| Hoe ontvang ik de door mij bestelde OV-chipkaart bij mijn nieuwe abonnement?.....  | 23 |
| Op welke manieren kan ik betalen voor abonnementen bij NS? .....   | 23 |
| Ik heb/wil geen iDEAL. Hoe kan ik betalen?.....  | 23 |
| Mijn bank wordt niet ondersteund door iDEAL. Hoe kom ik nu aan mijn abonnement? .....  | 24 |
| Hoe lang duurt het voordat mijn bestelling bij mij is?.....  | 24 |
| Waarom duurt het zo lang voordat mijn bestelling met een nieuwe kaart bij mij is?.....   | 24 |
| Mijn nieuw bestelde kaart is nooit angekommen. Wat nu? .....   | 24 |
| Ik lees dat een bijabonnement voor 1 jaar wordt afgesloten en niet automatisch verlengd wordt.<br>Maar dat wil ik wel. Wat moet ik hiervoor doen?.....   | 24 |
| Wat gebeurt er als ik een persoonlijke OV-chipkaart heb van een andere vervoerder en die<br>verloopt binnen 1 jaar. Komt er dan automatisch een nieuwe OV-chipkaart met mijn NS<br>abonnement erop? .....      | 24 |
| Kunnen Keuzedagen later nog besteld worden? Ik bedacht me namelijk later dat ik het toch<br>graag zou willen. ....   | 24 |
| Klopt het dat een Fyra Altijd Toeslagvrij alleen aangeschaft kan worden bij één van de nieuwe<br>abonnementen en niet bij een al lopend abonnement? .....  | 24 |
| Mag ik bij 1 abonnement meerdere sets Keuzedagen bestellen? .....  | 24 |
| Ik woon in België en wil graag een abonnement kopen. Kan dat? .....  | 25 |
| Ik ben 17 jaar, kan ik een Weekend Vrij kopen? .....   | 25 |
| Annuleren bestelling .....   | 25 |
| Ik heb een jaarabonnement besteld maar wil hier toch vanaf zien, kan dit en zo ja, hoe?.....   | 25 |
| Kan ik een maandabonnement (Altijd Vrij/Altijd Voordeel) annuleren? .....  | 25 |
| Ik wil mijn aanvraag voor Keuzedagen annuleren, kan dit en zo ja, hoe? .....   | 25 |
| Als ik mijn hoofdatabonnement annuleer, annuleer ik dan mijn Keuzedagen ook? .....   | 25 |
| Ik besluit vandaag toch niet te gaan reizen, kan ik Dag Vrij nog annuleren?.....   | 25 |
| Wat zijn de voorwaarden om een bestelling te annuleren? .....  | 25 |
| Waar kan ik een bestelling annuleren en waarom niet op andere locaties of via andere kanalen?<br>.....   | 25 |
| Hoe snel betaalt NS geannuleerde bestellingen terug?.....  | 26 |
| Als ik mijn OV-chipkaart al heb ontvangen en ik annuleer de bestelling, moet ik deze dan<br>teruggeven? .....  | 26 |

|   |    |
|---|----|
| Wat gebeurt er met het bijabonnement, als ik mijn hoofdabonnement na 1 jaar en 1 maand opzeg? .....   | 26 |
| Contracten .....  | 26 |
| Hoe werkt het contractueel met jaarabonnementen? .....  | 26 |
| Hoe kan een abonnement worden beëindigd? .....  | 26 |
| Onder welke voorwaarden kan ik een abonnement beëindigen? .....   | 26 |
| Wanneer gaat het maandabonnement in? Is dat aan te geven of gaat het abonnement in op het moment van afhalen? .....   | 26 |
| Wijzigen abonnement/contractgegevens .....  | 26 |
| Ik wil een abonnement wijzigen dat op mijn OV-chipkaart staat, kan dat en zo ja, waar en hoe? .....   | 27 |
| Een wijziging van het contract is niet mogelijk, alleen door opzeggen en een nieuw abonnement aanvragen. En bij een duurder abonnement? .....                     | 27 |
| Hoe lang duurt het voordat een wijziging in een contract wordt doorgevoerd?.....  | 27 |
| Ik wil graag dat NS mijn betalingen van een ander rekeningnummer afschrijft. Hoe kan ik dit bewerkstelligen?.....   | 27 |
| Ik ga verhuizen, hoe kan ik dit doorgeven aan NS? .....   | 27 |
| In- en uitchecken.....  | 27 |
| Werken de nieuwe abonnementen alleen met Check In Check Uit en is dit bij alle abonnementen verplicht?.....   | 27 |
| Moet ik met de nieuwe abonnementen altijd in- en uitchecken? .....  | 27 |
| Wat als de trein vertraagd is en ik hierdoor niet voor de avondspits uit kan checken? .....   | 27 |
| Waarom moet ik in- en uitchecken als ik toch vrij reis? .....   | 27 |
| Hoe reis ik nu precies met korting? Wanneer moet ik dan inchecken? .....  | 27 |
| Wat zijn de consequenties van het niet in- of uitchecken met de nieuwe producten? .....   | 28 |
| Wat moet ik doen als ik ben vergeten in te checken? .....   | 28 |
| Wat gebeurt er als ik heel vaak vergeet uit te checken?.....  | 28 |
| Wat zijn de marges op de spits/daltijden? .....   | 28 |
| Waarom stelt NS het in- en uitchecken voor studenten verplicht per 1 januari 2012?.....   | 28 |
| Wat is per 1 januari 2012 het verschil met de huidige situatie? Studenten krijgen nu ook geen boete als ze niet in- en uitchecken?.....                           | 29 |
| Ophalen bestelde producten .....  | 29 |
| Waar kan ik mijn abonnement ophalen? .....  | 29 |
| Ik wil het abonnement ophalen bij de kaartautomaat maar de OV-chipkaart is vol. Wat moet ik doen? .....   | 29 |
| Ik wil het abonnement bij de kaartautomaat ophalen maar het abonnement staat niet klaar. Wat moet ik doen?.....   | 29 |
| Ik wil het abonnement bij de kaartautomaat ophalen maar de kaartautomaat werkt niet, en de ingangsdatum van het abonnement is vandaag. Wat moet ik doen?.....     | 29 |
| Waar kan ik de abonnementen (Altijd Vrij / Dal Vrij / Weekend Vrij / Altijd Voordeel / Dal Voordeel) ophalen?.....  | 29 |
| Waar kan ik bijabonnementen ophalen? .....  | 29 |
| Waar kan ik maandvarianten van Altijd Voordeel en Altijd Vrij ophalen?.....   | 30 |
| Welke producten kan ik bij de Kaartverkoopautomaat ophalen (en hoe?) .....  | 30 |
| Ik kan het product niet ophalen/het product staat niet klaar. Wat moet ik doen? .....   | 30 |
| Wat als je het product nooit ophaalt, omdat je plots van werk verandert/ziek wordt/anders? Krijg je dan je geld terug, ook na de 7 werkdagen van annuleren? ..... | 30 |
| Hoeveel producten kan ik maximaal op mijn OV-chipkaart hebben? .....  | 30 |
| Ik kan mijn bestelde saldo niet ophalen, waar kan dit aan liggen? .....   | 30 |
| Waar kan ik zien welke Keuzedagen ik nog kan gebruiken? .....   | 30 |

## Q&A

### Kritische klantvragen

#### **Waarom is de definitie van spitsuren en daluren aangepast?**

- Als je het reizen in de daluren echt wil bevorderen met aantrekkelijke tarieven kun je dat niet in je drukste uren aanbieden. Door de definitie aan te passen op de werkelijke drukte in de treinen kunnen we in de echt daluren zeer aantrekkelijke abonnementen aanbieden.

- De OV-chipkaart maakt het mogelijk om de daluren en spitsuren beter aan te passen op de werkelijke situatie en drukte. Dat betekent ook dat we het in de vroege ochtend mogelijk maken om met dalurenkorting te reizen.

- Het aanpassen van daluren en spitsuren aan de werkelijke drukte in de treinen maakt het mogelijk om enkele nieuwe abonnementen te introduceren waarmee het extra aantrekkelijk wordt om in de daluren te reizen. Dit zijn Dal Vrij en Weekend Vrij.

#### **Waarom wil NS nieuwe abonnementen invoeren?**

Om verder te groeien wil NS reizen in de daluren nog aantrekkelijker maken en speelt zij in op de behoefte van klanten naar een flexibeler woon-/werkabonnement. Er is een trend waarneembaar dat werktijden flexibeler worden. Een werkweek bestaat lang niet altijd meer uit vijf werkdagen op één locatie en vrije dagen vallen niet meer alleen in het weekend. Dit vertaalt zich in het reisgedrag van onze klanten. Daarnaast kiest een groter wordende groep actieve niet-werkenden steeds vaker voor de trein. De bestaande abonnementen van NS dateren uit de jaren '80. Met de nieuwe abonnementen speelt NS in op het veranderde reisgedrag en de voorkeuren van klanten.

#### **Waarom gelden er geen bijzondere regelingen meer in de maanden juli en augustus?**

Door de vakantiespreiding bestaan er ook in de vakantiemaanden spitsuren. Daarom willen we ook in de vakantiemaanden de groei vooral bevorderen in de echte daluren. In principe is het in de vakantiemaanden rustiger, maar verdeling van de drukte blijft ongeveer gelijk. Voor bestaande Voordeelurenabbonementhouders blijft deze regeling wel van kracht!

#### **Waarom moet ik nu opeens minimaal €17,50 betalen (€7,50 voor OV-chipkaart en €10 instaptarief) als ik met de trein mee wil?**

Als u al in het bezit bent van een persoonlijke OV-chipkaart is een nieuwe kaart niet nodig (mits deze nog minimaal 1 jaar geldig is). Uw nieuwe NS abonnement kunt u aanvragen voor de persoonlijke OV-chipkaart die al in uw bezit is.

Heeft u geen OV-chipkaart en wilt u een abonnement? Dan kunt u deze tegelijk met de aanschaf van het abonnement aanvragen; de OV-chipkaart is dan **gratis**.

(Voor een persoonlijke OV-chipkaart betaalt u bij de OV-chipkaart Klantenservice €7,50 als eenmalige kosten voor het aanmaken van de kaart en de hiervoor benodigde administratieve processen.

De €10 euro is een soort borg die u betaalt voor uw treinreis op het moment dat u incheckt. Bij het uitchecken wordt het werkelijke tarief voor de door u gemaakte rit verrekend met die €10. Was het tarief voor uw reis minder dan €10, dan wordt het teveel betaalde bij het uitchecken terug op uw kaart geplaatst. Was het tarief voor uw reis meer dan €10 dan wordt het bedrag daarboven bij het uitchecken extra van uw kaart gehaald).

#### **U geeft dus impliciet aan dat wanneer ik een langere reis maak ik beter niet uit kan checken omdat ik dan slechts €10 kwijt ben?**

Als u niet uitcheckt reist u in strijd met de voorwaarden. Reizen met de OV-chipkaart betekent in én uitchecken. Als u te vaak een incomplete in- en uitcheck doet met uw kaart dan zult u hierop worden aangesproken en kan NS u hiervoor een boete geven en kan uiteindelijk de kaart zelfs worden geblokkeerd.

### **Hoe wordt mijn privacy gewaarborgd met betrekking tot de nieuwe abonnementen en de OV-chipkaart?**

*De gegevens van u als klant en de reisgegevens van uw kaart worden afzonderlijk van elkaar bewaard. Op individueel klantniveau mag alleen een koppeling van deze gegevens worden gemaakt als dit vanuit service voor die specifieke klant nodig is. NS volgt hierbij de regelgeving zoals die is vastgelegd in de Wet Bescherming Persoonsgegevens. NS wordt op het gescheiden bewaren en zorgvuldig omgaan van deze gegevens gecontroleerd door het CBP.*

### **'Één kaart voor al het OV!' Ik heb onderhand al drie verschillende kaarten. Wanneer gaan de vervoerders eens samenwerken?**

*Indien u al in het bezit bent van een persoonlijke kaart, ook als die van een andere vervoerder is, kunt u hierop een NS abonnement plaatsen. Wel dient de kaart bij het aanvragen van het abonnement nog minimaal 1 jaar geldig te zijn.*

### **Waarom word ik als Weekend Vrij abonneerhouder benadeeld bij de feestdagen?**

*Het Weekend Vrij abonnement is eigenlijk een Dal Voordeel abonnement met daarbij extra het weekend volledig afgekocht. Feestdagen zijn daluren, u krijgt dus met dit abonnement de reguliere daluren korting. Als de feestdag in het weekend valt, geldt natuurlijk het weekend tarief en betaalt u niets. U wordt dus niet benadeeld.*

## **Overgangsvragen**

### **Welke abonnementen kunnen per maand worden aangeschaft?**

*Naast het bekende jaarcontract kunnen de abonnementen Altijd Vrij en Altijd Voordeel ook als maandabonnement worden aangeschaft bij de kaartautomaat, balies of via de webshop abonnementen. Deze maandabonnementen worden op de persoonlijke OV-chipkaart geladen. De prijs voor het maandabonnement is wel hoger dan het maandbedrag van een jaarabonnement.*

### **Zijn de nieuwe abonnementen ook geldig in combinatie met papieren kaartjes?**

*Met de nieuwe abonnementen kan alleen nog in combinatie met papier worden gereisd met een overgangsbewijs 2-1 (om van klasse te wisselen), een railrunner, hond/fiets toeslag of voor Samenreiskorting. Als voor een kind een zelfstandig Kids Vrij abonnement is aangeschaft dan kan de begeleider van het kind ook op papier reizen.*

### **Welke voordelen bieden de nieuwe abonnementen aan 65-plussers?**

*Klanten met een leeftijd van 65 jaar en ouder kunnen de abonnementen Weekend Vrij en Dal Vrij tegen een gereduceerd tarief verkrijgen.*

### **Ik ben 60-plusser en had altijd Keuzedagen. Hoe is dat nu geregeld?**

*De abonnementen Altijd Voordeel en Dal Voordeel geven tevens het recht op het aanschaffen van Keuzedagen als u 60 jaar of ouder bent. De avondspits is niet op Keuzedagen van toepassing. De Keuzedagen zijn geldig op dinsdag, woensdag, donderdag voor 6.30 uur en vanaf 09:00 uur de rest van de dag en in het weekend de hele dag. Ook op een feestdag kan de hele dag worden gereisd op een Keuzedag. 2e klas Keuzedagen kosten €14 en 1e klas Keuzedagen kosten €39.*

### **Blijft de dagkaart bestaan?**

*Als u in het bezit bent van een OV-chipkaart dan kunt u een Dag Vrij aanschaffen. Met Dag Vrij kunt u gedurende één kalenderdag de gehele dag vrij reizen.*

### **Blijven de bestaande abonnementen nog bestaan?**

*Uw huidige abonnement blijft voorlopig nog gewoon geldig. U kunt wel al overstappen op een van onze nieuwe abonnementen, mits uw contractperiode voorbij is. Uitzondering hierop is het*

Voordeelurenabonnement, deze mag bij een keuze voor een nieuw abonnement wel tijdens de looptijd worden opgezegd.

### **Welke voordelen bieden de nieuwe abonnementen aan gezinnen en welke voorwaarden zijn hieraan verbonden?**

Voor gezinnen zijn er meerdere voordelen. Zo kan er voor een gezinslid een voordelig bijabonnement worden afgesloten bij de abonnementen Altijd Vrij, Dal Vrij en Weekend Vrij.

En voor alle abonnementen geldt dat een Kids Vrij abonnement als gratis bijabonnement kan worden afgesloten waarmee kinderen van 4 tot en met 11 jaar gratis reizen.

Let op: Bijabonnementen en gratis Kids Vrij abonnementen kunnen alleen gekocht worden via de webshop tijdens het bestellen van een hoofdabonnement en kunnen alleen op bestaande kaarten worden gezet die langer dan 1 jaar geldig zijn.

### **Hoe zit het met de nieuwe abonnementen en Samenreiskorting?**

Bij alle nieuwe abonnementen geldt ook de Samenreiskorting. Elke abonneerhouder kan 3 extra papieren vervoerbewijzen aanschaffen (via NS-kaartautomaat of online via ns.nl) tegen 40% korting. Klanten kunnen van deze Samenreiskorting gebruikmaken na 09:00 uur doordeweeks en in het weekend de hele dag.

### **Hoe moet ik nu voor mijn fiets betalen?**

#### **Hoe moet ik nu voor mijn hond/kat betalen?**

Hiervoor kunt u gebruik maken van de Fiets/Hondtoeslag die via de NS-kaartautomaat op papier verkrijgbaar is. Voor een kat hoeft niet te worden betaald.

### **Kan ik ook alleen voor mijn kind een abonnement afsluiten?**

Voor uw kind kunt u een Kids Vrij abonnement afsluiten voor €15 per jaar waarmee kinderen van 4 tot en met 11 jaar onder begeleiding vrij kunnen reizen. Als u zelf één van onze nieuwe abonnementen aanschaft, kunt u ook een Kids vrij bijabonnement afsluiten. Deze is dan gratis. Voorlopig is de Railrunner ook nog te koop in de NS-kaartautomaat.

### **Kun je gemakkelijk wisselen van klasse met de nieuwe abonnementen?**

Het is mogelijk om voor één bepaalde dag in een andere klasse te reizen dan het abonnement.

Bij abonnementen waarmee voor de reis wordt betaald via check in en check uit (Altijd Voordeel, Dal Voordeel en Weekend Vrij – door de week) biedt een Klassewissel de mogelijkheid om de reis via check in en check uit te laten verrekenen tegen de andere klasse dan het abonnement.

Bij (deels) afgekochte abonnementen (Altijd Vrij, Kids Vrij, Dal Vrij, Dag Vrij, Keuzedagen en Weekend Vrij – in het weekend) biedt een Toeslag 2-1 de mogelijkheid om ook het extra tarief voor de 1e klas voor die dag af te kopen. De Toeslag 2-1 is er voor de Dag, Daluren en Weekenddag.

Afhankelijk van het abonnement wordt door de automaat de juiste opties aangeboden.

De volgende combinaties worden aangeboden:

- Altijd Vrij: Toeslag 2-1 Dag (tegen gereduceerd tarief)
- Altijd Voordeel: Klassewissel
- Dal Vrij: Toeslag 2-1 Daluren en Toeslag 2-1 Dag
- Dal Voordeel: Klassewissel
- Weekend Vrij: Klassewissel (voor door de week) en Toeslag 2-1 Weekenddag (voor in het weekend)

Voor de Keuzedagen bestaat een aparte Toeslag 2-1.

Een klassewissel is niet mogelijk bij het Fyra Altijd Toeslagvrij abonnement. Heeft u een 2e klas toeslag en wilt u in de 1e klas van Fyra reizen, dan moet u een volledig nieuwe 1e klas Fyra toeslag aanschaffen. Natuurlijk moet daarbij ook het onderliggende vervoerbewijs de juiste klasse hebben.

### **Ik ben in het bezit van een OV-begeleiderskaart; hoe gaat dat nu?**

De OV-begeleiderskaart blijft voorlopig gewoon bestaan.

**Hoe vraag ik Geld terug bij Vertraging?**

*Dit is het standaard proces dat nu ook al geldt bij reizen op saldo via de OV-chipkaart (wel check op Check in/Check uit).*

**Ik ben bijna afgestudeerd. Kan ik nog steeds gebruik maken van het aanbod om een gratis Voordeelurenabonnement voor afgestudeerden aan te schaffen?**

*Het aanbod voor afgestudeerden blijft tot oktober 2012 gewoon bestaan. Tevens zijn we in gesprek met I&M om een passend vervangend aanbod van één van onze nieuwe abonnementen te kunnen bieden.*

**Ik ben afgestudeerd en heb nu een gratis Voordeelurenabonnement. Wat gebeurt er als deze na het jaar afloopt?**

*Als u vóór 1 augustus 2011 het gratis Voordeelurenabonnement hebt ontvangen dan stellen wij u in de gelegenheid om dit Voordeelurenabonnement na dat jaar te "verlengen".*

**Welke abonnementen zijn verkrijgbaar via de verkoopbalie op het NS-station?**

*De maandtrajectkaarten kunt u gewoon blijven aanschaffen aan de balie. U kunt terecht voor advies over de nieuwe abonnementen aan de balie. Mocht u zelf niet over een internetaansluiting beschikken, dan wordt u daar geholpen met de aanschaf van een abonnement via de Klantenservice van NS. De nieuwe maandabonnementen worden ook verkocht aan de balie.*

**Hoeveel Keuzedagen heb ik bij de nieuwe abonnementen?**

*Klanten met een leeftijd van 60 jaar en ouder kunnen bij de abonnementen Dal Voordeel en Altijd Voordeel Keuzedagen aanschaffen. Dit betreft een set van 7 dagkaarten die recht op vrij reizen geven op één kalenderdag (di/wo/do, buiten de ochtendspits en in het weekend). Een Keuzedag kan, indien gebruik uitblijft, vervallen. Voor de Keuzedagen geldt in tegenstelling tot de rest van het nieuwe portfolio geen avondspits. Deze Keuzedagen hebben de volgende geldigheid:*

- 1 keuzedag is twee maanden geldig*
- 1 keuzedag is vier maanden geldig*
- 1 keuzedag is zes maanden geldig*
- 1 keuzedag is acht maanden geldig*
- 1 keuzedag is tien maanden geldig*
- 1 keuzedag is 12 maanden geldig*
- 1 keuzedag is een jaar (en dus ook 12 maanden) geldig*

*2e klas Keuzedagen kosten €14 en 1e klas Keuzedagen kosten €39.*

**Blijft de 40% korting optie bestaan?**

*Het Dal Voordeel abonnement biedt de mogelijkheid om met 40% korting te reizen. Deze korting geldt alleen niet tussen 06:30-09:00 en 16:00-18:30.*

*Naast het Dal Voordeel abonnement hebben we ook nog andere abonnementen waarmee u met korting kunt reizen. Via de NS abonnementenwijzer op onze website kunt u bekijken welk abonnement het beste bij u past.*

**Wat is het verschil tussen een Voordeelurenabonnement en Dal Voordeel?**

*Het Dal Voordeel abonnement kost €50 en de 40% korting geldt alleen niet tussen 06:30-09:00 en 16:00-18:30\*.*

*\* Bij de nieuwe abonnementen gelden geen kortingen in spitsperiodes in de zomermaanden juli en augustus (in tegenstelling tot bij een Voordeelurenabonnement) en tussen Kerst en Oud en Nieuw.*

**Tot wanneer blijft mijn huidige Voordeelurenabonnement geldig?**

*Als u al in het bezit bent van een Voordeelurenabonnement dan kunt u deze voorlopig gewoon blijven gebruiken.*

**Hoeveel is de prijsverhoging van het Voordeelurenabonnement?**

*Per 1 januari 2012 wijzigt NS de prijs van het Voordeelurenabonnement. De prijs gaat per die datum met €5 omhoog van €55 naar €60 per jaar. Reden van de prijsverhoging is een inflatiecorrectie over meerdere jaren (6 jaar).*

**Wanneer gaat de prijsverhoging van het Voordeelurenabonnement in?**

Per 1 januari 2012 wijzigt NS de prijs van het Voordeelurenabonnement. Echter: pas op het persoonlijke verlengmoment gaat deze voor u in. Dus als uw abonnement bijvoorbeeld afloopt op 16 juli 2012; dan gaat u vanaf die datum €60 per jaar betalen, i.p.v. €55.

**Verandert er naast de prijs nog meer aan de voorwaarden van het Voordeelurenabonnement?**

Afgezien van de eenmalige prijsverhoging van het Voordeelurenabonnement, verandert er niets. U kunt dus blijven reizen onder dezelfde aantrekkelijke voorwaarden zoals die nu ook al gelden.

**Kan ik nog in de avondspits met korting reizen met mijn Voordeelurenabonnement?**

Ja, als u in het bezit bent van een Voordeelurenabonnement dan verandert er voor u niets.

**Wanneer moet of mag ik overstappen naar een ander abonnement?**

U kunt al overstappen op een ander abonnement. Als u in het bezit bent van een Voordeelurenabonnement dan kan dat ook tijdens het contractjaar. Bij het aanvragen van uw nieuwe abonnement wordt uw Voordeelurenabonnement automatisch beëindigd, wanneer uw OV-chipkaart nog langer dan een jaar geldig is. Het resterende abonnementsgeld wordt vervolgens teruggestort op uw rekening. Bij andere abonnementen kunt overstappen na afloop van de contractperiode.

**Let op:** wanneer u overstapt op een van onze nieuwe abonnementen kunt u niet meer terugkeren naar uw huidige abonnement.

**Mag ik nu eerder stoppen met mijn contract? Het loopt nu een half jaar en ik wil geen ander abonnement. Is er restitutie mogelijk van de kaart en Keuzedagen?**

U mag uw contract niet eerder beëindigen en restitutie is dus ook niet mogelijk. Na 1 jaar kunt u uw abonnement per maand opzeggen.

**Kan ik nog wel een duplicaat krijgen als ik mijn kaart verlies?**

Ja dat kan, als er één van de geldige NS abonnementen op staat (de regels die hier nu voor gelden blijven gelden).

**Als ik mijn Voordeelurenabonnement behoud en ik word 60, kan ik dan nog wel Keuzedagen kopen?**

Ja, de Keuzedagen blijven gewoon bestaan dus ook als u nu 60 wordt kunt u Keuzedagen aanschaffen.

**Als de Keuzedagen blijven bestaan, blijven die dan ook geldig op Fyra en ICE?**

Met een NS-reisrecht, dus ook met een Keuzedag mag u met de Fyra en ICE reizen als u in het bezit bent van een toeslag.

**Zijn Keuzedagen ook geldig op een feestdag?**

Ja, Keuzedagen zijn ook geldig op feestdagen.

**Hoe kom ik nu aan mijn Keuzedagen?**

U kunt uw Keuzedagen tegelijkertijd met uw nieuwe abonnement Dal Voordeel of Altijd Voordeel bestellen via de webshop op ns.nl of via de klantenservice.

**Hoe reis ik met een Keuzedag op mijn OV-chipkaart?**

De Keuzedagen staan niet automatisch op uw kaart na het bestellen. Uw Keuzedagen moeten eveneens geactiveerd worden op uw OV-chipkaart, voordat u er mee kunt reizen. Dit regelt u bij de NS-kaartautomaat. Er staat 1 Keuzedag vermeld op het scherm. Op de dag dat uw wilt reizen met een Keuzedag selecteert u deze bij de automaat onder de knop ophalen bestelling. **Let op:** nadat u een Keuzedag heeft geactiveerd of indien de geldigheid van een Keuzedag is verlopen, wordt automatisch de volgende Keuzedag voor u klaargezet.

**Ik heb een Voordeelurenabonnement met Keuzedagen. Ik wil overstappen op een nieuw abonnement. Krijg ik dan geld terug?**

*Bij het aanvragen van uw nieuwe abonnement wordt uw Voordeelurenabonnement automatisch beëindigd, wanneer uw OV-chipkaart nog langer dan een jaar geldig is. Het resterende abonnementsgeld wordt vervolgens teruggestort op uw rekening.. De Keuzedagen die nog geldig zijn in combinatie met uw oude Voordeelurenabonnement kunnen dan ook niet meer worden gebruikt. Bij de opzegging van uw Voordeelurenabonnement ontvangt u wel een evenredige restitutie voor de Keuzedagen.*

**Wat is het verschil tussen Altijd Vrij en het NS-jaarabonnement?**

*Altijd Vrij heeft extra voordelen zoals gratis (max 3) Kids Vrij abonnementen en maximaal 3 gezinsleden kunnen Dal Vrij of Weekend Vrij extra voordelig bijbestellen.*

**Heb ik met één van deze NS-abonnementen ook recht op Railplus (25% korting op buitenlandse reizen)?**

*Ja, door alle houders van nieuwe abonnementen (uitgezonderd maandabonnementen) kan Railplus worden aangeschaft via Hispeed telesales (0900-9296) of via de balies van Hispeed. Railplus kost voor zowel 60+ ers als 60- ers € 15,- per jaar. Railplus kan echter niet gelijk met het nieuwe abonnementen aangeschaft worden.*

**Ik wil graag een abonnement aanschaffen maar weet niet welk abonnement geschikt is voor mij?**

*U kunt via onze NS abonnementenwijzer op ns.nl hulp krijgen bij het kiezen van het voor u meest interessante abonnement.*

**Ik ben altijd in het bezit geweest van een Voordeelurenabonnement. Welk abonnement is nu geschikt voor mij?**

*Dat is afhankelijk van uw reisgedrag. Voor Voordeelurenabbonementhouders zijn met name Dal Vrij, Weekend Vrij, Altijd Voordeel en Dal Voordeel interessant. Voor een compleet advies kunt u gebruik maken van de NS abonnementenwijzer op NS.nl of contact opnemen met de Klantenservice.*

**Ik ben altijd in het bezit geweest van een maandtraject-/maandnetkaart. Welk abonnement is nu geschikt voor mij?**

*De huidige trajectabonnementen blijven voorlopig bestaan. Wel kan Altijd Voordeel of Altijd Vrij wellicht ook een interessant alternatief zijn. Voor een compleet advies kunt u gebruik maken van de NS abonnementenwijzer op NS.nl of contact opnemen met de Klantenservice.*

**Ik reis met de Fyra, is hier een abonnement of voorziening voor?**

*Bij de aanschaf van een van de nieuwe NS abonnementen via het internet kunt u het abonnement Fyra Altijd Toeslagvrij kopen. Met Fyra Altijd Toeslagvrij koopt u de Fyra toeslag af voor het hele Fyra traject (traject onafhankelijk). Bij aanschaf maakt u een keuze tussen de 1<sup>e</sup> of 2<sup>e</sup> klasse. Voor een geldig reisrecht op Fyra is naast een geldige toeslag ook een geldig onderliggend vervoerbewijs verplicht.*

*U kunt ook kiezen voor een eenmalige Fyra toeslag die alleen aan te schaffen is bij de NS-kaartautomaat. Er zijn drie varianten: Enkele Reis, Retour en de Maandtoeslag. Deze Fyra toeslag is klasse en traject afhankelijk.*

**Ik heb een jaartrajectabonnement; welk nieuw abonnement is geschikt voor mij?**

*Op dit moment hebben wij nog geen nieuw OV-chipkaart product voor de jaar/maand trajectabbonementhouder. De huidige jaar- en maandtrajectabonnementen blijven voorlopig gewoon nog bestaan. Wel kan een ander abonnement wellicht ook een interessant alternatief zijn. Voor een compleet advies kunt u gebruik maken van de NS abonnementenwijzer op NS.nl of contact opnemen met de Klantenservice.*

# Geldigheid

## **Kan ik met de nieuwe abonnementen ook met Veolia, Connexion, Arriva en andere treinvervoerders reizen?**

*Op dit moment zijn de abonnementen Altijd Vrij en Kids Vrij geldig bij overige vervoerders.*

## **Waarom zijn alleen het Altijd Vrij en Kids Vrij abonnement geldig bij andere treinvervoerders en de andere nieuwe abonnementen nog niet?**

*De andere nieuwe abonnementen zullen naar verwachting in de loop van 2012 geldig worden bij de andere treinvervoerders. Naar verwachting zullen het Dal Voordeel en het Dal Vrij abonnement op 1 februari 2012 geldig worden bij de andere treinvervoerders. Het Altijd Voordeel en het Weekend Vrij abonnement volgen naar verwachting later in 2012.*

## **Welke abonnementen zijn nu ook geldig bij andere treinvervoerders in Nederland?**

*Het Altijd Vrij en het Kids Vrij abonnement zijn ook geldig bij andere treinvervoerders in Nederland. Voor het Altijd Vrij abonnementen geldt dit zowel voor het jaar- als voor het maandabonnement. Ook het Voordeelurenabonnement is geldig bij alle treinvervoerders in Nederland.*

## **Kan ik nu met mijn kind (die een Kids Vrij abonnement heeft) samenreizen in de treinen van de andere vervoerders?**

*Het Kids Vrij abonnement kan alleen worden gebruikt voor kinderen die worden begeleid door een meerderjarige die beschikt over een geldig vervoerbewijs. U dient in dit geval zelf te zorgen voor een geldig vervoerbewijs voor die andere vervoerder, uw kind kan met Kids Vrij (door)reizen bij Syntus, Veolia, Arriva en Connexion. Heeft u zelf een Altijd Vrij of VDU abonnement? Dan kunt u op dat abonnement reizen bij de andere vervoerders.*

## **Nu Altijd Vrij geldig is bij de andere spoorvervoerders, is het financieel aantrekkelijker dan mijn huidige NS jaarabonnement. Kan ik die opzeggen?**

*Uw NS Jaarabonnement kunt u opzeggen conform de daarvoor geldende voorwaarden en daarna het Altijd Vrij abonnement aanvragen via de webshop op [www.ns.nl](http://www.ns.nl). Voor het opzeggen van het NS Jaarabonnement geldt een maand opzegtermijn (let op: er geldt een minimale contractduur van drie maanden in het eerste contractjaar). U kunt een beëindigingsformulier downloaden van onze site [www.ns.nl](http://www.ns.nl) of bellen met NS Klantenservice, afdeling Abonnementen: 0900-8301 (€ 0,10 p.m.). U krijgt een beëindigingsformulier toegestuurd dat u ingevuld kunt retourneren.*

*Wanneer u overstapt op het Altijd Vrij abonnement krijgt u te maken met de productvoorwaarden van dit abonnement; op [ns.nl/abonnementen](http://ns.nl/abonnementen) kunt u dit nalezen bij het Altijd Vrij abonnement.*

## **Kan ik met de nieuwe abonnementen reizen op de binnenlandse trajecten van NS Hispeed treinen?**

*Bij het maken van een binnenlandse reis met één van de nieuwe abonnementen is in- en uitchecken verplicht. Het moment van inchecken bepaalt het kortingspercentage waarmee u reist. Voor de IC Berlijn, IC Brussel en ICE International hoeft er geen toeslag gekocht te worden bij de nieuwe abonnementen. Op Fyra zijn alle abonnementen geldig in combinatie met een Fyra toeslag. Het is niet mogelijk te reizen met de OV-chipkaart abonnementen bij Thalys (marktprijsreizen reservering is verplicht).*

## **Kan ik met de nieuwe abonnementen reizen naar het buitenland?**

*In- en uitchecken is niet mogelijk in het buitenland. Bij het maken van een internationale reis checkt u dus niet in. Het NS abonnement is in combinatie met een papieren internationaal vervoerbewijs of homeprint ticket geldig zonder check-in op de OV-chipkaart. U kunt op [nshispeed.nl](http://nshispeed.nl) een vervoerbewijs aanschaffen (homeprint). Bij de aanschaf van de reis via de website maakt u een keuze tussen 'Korting op NS-traject' of Vrijreizen op NS-traject'. Bij de NS-kaartautomaat kiest u voor 'NS-traject met korting' of NS-traject gratis'.*

*Bij het maken van een internationale reis gelden er andere kortingstijden dan bij het maken van een binnenlandse reis. Op het binnenlandse gedeelte van de reis kennen we een ochtendspits van 04.00 –*

09.00 uur en een dalperiode van 09.00 – 04.00 uur. Afhankelijk van het abonnement en het tijdstip van reizen bieden we de kortingspercentages 0%, 40% of 100% aan:

- Het kortingspercentage bij de voordeelreizen abonnementen is altijd 40% buiten de spitsijd (Dal Voordeel, Altijd Voordeel).
- Heeft u het abonnement Altijd Vrij of Kids Vrij dan is het kortingspercentage altijd 100%.
- Het Dal Vrij abonnement geeft recht op 100% korting buiten de spitsijd.
- Voor het abonnement Weekend Vrij geldt een korting van 100% in het weekend en 40% in de overige daluren.

#### **Wanneer en met hoeveel korting kan ik reizen met het Dal Voordeel abonnement?**

*U krijgt altijd 40% korting behalve tijdens de spitsuren.*

#### **Wanneer en met hoeveel korting kan ik reizen met het Altijd Voordeel abonnement?**

*Buiten de spitsuren krijgt u 40% korting en tijdens de spitsuren 20% korting.*

#### **Wanneer en met hoeveel korting kan ik reizen met het Weekend Vrij abonnement?**

*Door de week krijgt u 40% korting buiten de spitsuren en in het weekend (vanaf vrijdag 18:30 tot maandag 04.00 uur) krijgt u 100% korting.*

#### **Wanneer en met hoeveel korting kan ik reizen met het Dal Vrij abonnement?**

*U krijgt altijd 100% korting behalve tijdens de spitsuren.*

#### **Wanneer en met hoeveel korting kan ik reizen met het Altijd Vrij abonnement?**

*U krijgt altijd 100% korting.*

#### **Ik ben mijn abonnement vergeten. Wat nu?**

*Voorafgaand aan de reis: u kunt nog een kaartje kopen bij de automaat.*

*Tijdens de reis: In dit geval krijgt u een Uitstel van Betaling (tegen RoS voltarif voor de betreffende klasse) met de wettelijke verhoging van €35.*

#### **Kan ik de gemaakte kosten nog terugkrijgen, omdat ik een abonnement heb?**

*Nee, de regeling "vergeten abonnement" is voor de nieuwe abonnementen afgeschaft. De gemaakte kosten (het door u gekochte vervoerbewijs) kunnen niet bij NS worden gedeclareerd.*

#### **Waarom worden feestdagen niet gerekend tot de weekend/dalperiode?**

*Een feestdag geeft ook korting, net als in de dalperiodes. Als een feestdag in het weekend valt, geldt het weekendtarief. De kortingsperiode tijdens feestdagen is van 00:00 – 00:00 uur. Er zijn geen spitsijden op de feestdagen. Dus stel dat een feestdag op dinsdag is dan krijg je met je Weekend Vrij abonnement de hele dag 40% korting.*

#### **Op welke tijdstippen kan ik mijn fiets meenemen in de trein?**

*Als u uw fiets wilt meenemen in de (binnenlandse) trein, houdt u er dan rekening mee dat dit alleen buiten de spits op werkdagen kan (spitsuren: 06.30 - 09.00 uur en 16.30 - 18.00 uur)\*.*

*\* Deze tijden zijn de huidige fietstijden en wijken iets af van de nieuwe spitsijden.*

#### **Tot wanneer is mijn maandabonnement geldig?**

*Met uw maandabonnement kunt u op de laatste dag inchecken t/m 23:59:59 uur en uitchecken voor 04:00 uur.*

## Bestellen abonnement

### Hoe gaat de betaling?

De betaling verloopt door middel van iDEAL via internet of een machtiging voor automatische incasso. U kunt kiezen om het bedrag in één keer of in maandelijkse termijnen te betalen (behalve bij Dal Voordeel: omdat dat een klein bedrag is dient dat in één keer te worden betaald). Vervolg betaaltermijnen zullen via automatische incasso worden geïnd.

### Hoe kom ik aan een OV-chipkaart?

Als u bij NS één van de nieuwe abonnementen bestelt via internet dan kunt u ook meteen een gratis OV-chipkaart meebestellen. U kunt ook een OV-chipkaart aanvragen via een formulier verkrijgbaar via de balies, onze Klantenservice of [www.ovchipkaart.nl](http://www.ovchipkaart.nl).

### Hoe kan ik het snelst op pad met mijn nieuwe abonnement?

Als u al een persoonlijke OV-chipkaart hebt dan kunt u het beste via de webshop op [ns.nl](http://ns.nl) uw nieuwe abonnement bestellen en betalen. U kunt het nieuwe abonnement na ongeveer 15 minuten ophalen bij een officieel OV-chipkaart ophaalpunt of bij een NS-kaartautomaat. Bij bestelling via NS Klantenservice wordt er betaald via een machtiging en is de doorlooptijd langer

### Als ik moet bestellen via internet, hoe gaan jullie dan controleren dat mijn leeftijd correspondeert met de vereiste leeftijd voor de speciale abonnementen/voorwaarden waar ik aanspraak op maak?

Dit wordt niet bij het bestellen gecontroleerd. Wel kan NS hiervoor achteraf om bewijs vragen (bijv. bij een vermoeden van misbruik).

### Ik heb geen internet/wil geen gebruik maken van webshops. Hoe kom ik aan jullie abonnementen?

U kunt via de telefonische Klantenservice ook uw abonnement bestellen. Wel is het hierbij nodig dat u al in het bezit bent van een persoonlijke OV-chipkaart. Mocht u die nog niet hebben, dan kunt u die aanvragen bij de OV-chipkaart Klantenservice door middel van een formulier, beschikbaar bij de NS balie of via de telefonische Klantenservice.

### Ik ben in het bezit van een maandkaart Altijd Voordeel en mijn OV-chipkaart is nog 8 maanden geldig. Kan ik hier nog producten bijplaatsen?

Ja, dat is mogelijk, mits het gaat om het bijplaatsen van een maandabonnement, voor een abonnement met een jaarcontract is deze geldigheid te kort.

### Ik heb al een persoonlijke OV-chipkaart van de RET/GVB/etc.; kunnen daar abonnementen van NS bijgeladen worden?

Indien u al in het bezit bent van een persoonlijke OV-chipkaart van een andere vervoerder, kunt u daar ook gewoon een NS abonnement op aanvragen. Wel kunnen er in totaal maximaal 12 producten op één kaart worden geladen en bij het bestellen van een jaarabonnement dient uw OV-chipkaart nog langer dan 1 jaar geldig te zijn.

### Zijn er ook zones bij te kopen, zoals nu ook kan?

Er kunnen geen zone producten bijgekocht worden. Dat kan nu ook niet bij een Voordeelenabonnement. De huidige producten waar dat nu wel bij kan blijven voorlopig nog bestaan, bijv. maandtrajectabonnementen.

### Hoe ontvang ik de door mij bestelde OV-chipkaart bij mijn nieuwe abonnement?

Indien u bij een nieuw NS jaarabonnement ook een nieuwe OV-chipkaart bestelt, wordt deze inclusief het bestelde abonnement per post bij u thuis bezorgd. U hoeft dus niet meer langs een ophaalpunt voor de OV-chipkaart en kunt direct reizen.

**Op welke manieren kan ik betalen voor abonnementen bij NS?**

*U kunt uw bestelling in één keer betalen via iDEAL of in maandelijkse termijnen via automatische incasso (behalve bij kleinere bedragen).*

**Ik heb/wil geen iDEAL. Hoe kan ik betalen?**

*Als u al in het bezit bent van een persoonlijke OV-chipkaart dan kunt u via onze klantenservice uw bestelling doen en een machtiging tot incasso afgeven.*

**Mijn bank wordt niet ondersteund door iDEAL. Hoe kom ik nu aan mijn abonnement?**

*Als u al in het bezit bent van een persoonlijke OV-chipkaart dan kunt u via onze klantenservice uw bestelling doen en een machtiging tot incasso afgeven.*

**Hoe lang duurt het voordat mijn bestelling bij mij is?**

*Indien u een abonnement bestelt voor een bestaande kaart, staat het abonnement dezelfde dag nog voor u klaar bij een NS-kaartautomaat of bij een ander officieel OV-chipkaart laadpunt (dit kunt u zien op [ov-chipkaart.nl/adresvinder](http://ov-chipkaart.nl/adresvinder)). Indien u daarnaast ook een nieuwe OV-chipkaart bestelt, duurt het 10 dagen voordat u uw kaart, inclusief het bestelde abonnement per post ontvangt.*

**Waarom duurt het zo lang voordat mijn bestelling met een nieuwe kaart bij mij is?**

*De 10 dagen zijn nodig voor het produceren en verzenden van uw persoonlijke OV-chipkaart.*

**Mijn nieuw bestelde kaart is nooit aangekomen. Wat nu?**

*Hiervoor kunt u contact opnemen met de OV-chipkaart Klantenservice via het telefoonnummer 0900 – 0980 (10 cent per minuut). Zij kunnen voor u kijken wat de status is van uw bestelling en u hiermee verder helpen.*

**Ik lees dat een bijabonnement voor 1 jaar wordt afgesloten en niet automatisch verlengd wordt. Maar dat wil ik wel. Wat moet ik hiervoor doen?**

*Automatisch verlengen is helaas niet mogelijk. NS zal u hiervoor tegen die tijd een nieuw aanbod doen.*

**Ik heb een Dag Vrij en wil graag nu een maandabonnement kopen bij de automaat maar dat lukt niet?**

*Dat klopt. U kunt het maandabonnement pas aanschaffen nadat de geldigheid van de Dag Vrij voorbij is.*

**Wat gebeurt er als ik een persoonlijke OV-chipkaart heb van een andere vervoerder en die verloopt binnen 1 jaar. Komt er dan automatisch een nieuwe OV-chipkaart met mijn NS abonnement erop?**

*Als u al over een OV-chipkaart beschikt dan is het bij het afsluiten van een nieuw abonnement van belang dat deze kaart nog langer dan 1 jaar geldig is. Als dat niet het geval is, kan het abonnement niet worden besteld voordat een nieuwe kaart is besteld. Dit kan gratis bij NS tegelijkertijd met de bestelling van een nieuw abonnement via internet.*

**Kunnen Keuzedagen later nog besteld worden? Ik bedacht me namelijk later dat ik het toch graag wou willen.**

*Dit is helaas nu niet mogelijk. Het is wel onze bedoeling om dit in de toekomst mogelijk te maken.*

**Klopt het dat een Fyra Altijd Toeslagvrij alleen aangeschaft kan worden bij één van de nieuwe abonnementen en niet bij een al lopend abonnement?**

*Dat klopt inderdaad. In de loop van 2012 wordt het ook mogelijk om bij lopende abonnementen een Fyra Altijd Toeslagvrij te kopen.*

**Mag ik bij 1 abonnement meerdere sets Keuzedagen bestellen?**

*Nee, bij 1 abonnement kan 1 set Keuzedagen worden besteld.*

**Ik heb een betaling via Ideal gedaan, maar heb nog geen bevestigingsmail van NS ontvangen.**  
*Het kan in sommige gevallen ca. 30 minuten duren voordat de betaling van ideal is verwerkt, daarna ontvangt u een bevestigingsmail.*

**Tijdens het betaalproces heb ik ideal weggeklikt/computer viel uit. Nu wil ik de bestelling opnieuw invoeren, dit lukt niet.**

*De eerder ingevoerde gegevens tijdens de bestelling worden op de achtergrond vastgehouden, hierdoor kunt u geen nieuwe bestelling invoeren. In de nacht worden deze gegevens gewist, dus morgen kunt u opnieuw bestellen.*

**Ik woon in België en wil graag een abonnement kopen. Kan dat?**

*Nee helaas, voor het bestellen van 1 van onze nieuwe abonnementen moet u op een adres in Nederland wonen.*

**Ik ben 17 jaar, kan ik een Weekend Vrij kopen?**

*Ja, er is geen leeftijdsgrens voor het aanvragen van een Weekend Vrij.*

## Annuleren bestelling

**Ik heb een jaarabonnement besteld maar wil hier toch vanaf zien, kan dit en zo ja, hoe?**

*Annuleren is alleen mogelijk wanneer u een product heeft besteld waar de wet kopen op afstand van toepassing op is (internet en Klantenservice). U kunt uw volledige bestelling annuleren via Klantenservice binnen 7 werkdagen, mits u de bestelling nog niet opgehaald en daarmee geactiveerd hebt. Als u een persoonlijke OV-chipkaart hebt besteld dan dient de kaart aangetekend retour verzonden te worden. De retourzending van de kaart dient binnen 1 maand na bestelling bij onze Klantenservice ontvangen te zijn. De kaart mag niet zijn gebruikt (Er mag geen saldo op zijn geladen en er mag niet zijn gereisd met het product).*

**Kan ik een maandabonnement (Altijd Vrij/Altijd Voordeel) annuleren?**

*U kunt uw volledige bestelling via de telefonische Klantenservice binnen 7 werkdagen annuleren, mits u de bestelling nog niet opgehaald en daarmee geactiveerd hebt. Als u een persoonlijke OV-chipkaart hebt besteld dan dient de kaart aangetekend retour verzonden te worden. De retourzending van de kaart dient binnen 1 maand na bestelling bij onze Klantenservice ontvangen te zijn. De kaart mag niet zijn gebruikt (Er mag geen saldo op zijn geladen en er mag niet zijn gereisd met het product). Een bestelling bij de automaat kan niet worden geannuleerd omdat hierbij het abonnement ook direct op de kaart wordt geladen en daarmee al direct geactiveerd is.*

**Ik wil mijn aanvraag voor Keuzedagen annuleren, kan dit en zo ja, hoe?**

*Dit is niet mogelijk.*

**Als ik mijn hoofdabonnement annuleer, annuleer ik dan mijn Keuzedagen ook?**

*Ja, dat klopt, uw volledige bestelling wordt geannuleerd.*

**Ik besluit vandaag toch niet te gaan reizen, kan ik Dag Vrij nog annuleren?**

*Nee, dat kan niet. Met de aankoop bij de kaartautomaat is het product direct op de OV-chipkaart geladen en daarmee geactiveerd.*

**Wat zijn de voorwaarden om een bestelling te annuleren?**

*Annuleren kan alleen voor bestellingen gedaan via internet en Klantenservice, binnen 7 werkdagen en op voorwaarde dat deze nog niet zijn opgehaald en daarmee geactiveerd. Als u een persoonlijke OV-chipkaart hebt besteld dan dient de kaart aangetekend retour verzonden te worden. De retourzending van de kaart dient binnen 1 maand na bestelling bij onze Klantenservice ontvangen te zijn. De kaart mag niet zijn gebruikt (Er mag geen saldo op zijn geladen en er mag niet zijn gereisd met het product).*

**Waar kan ik een bestelling annuleren en waarom niet op andere locaties of via andere kanalen?**

*U kunt de bestelling alleen annuleren via de telefonische Klantenservice.*

**Hoe snel betaalt NS geannuleerde bestellingen terug?**

*Binnen 10 werkdagen ontvangt u uw geld terug op het bankrekeningnummer waarmee u ook de oorspronkelijke bestelling heeft gedaan.*

**Als ik mijn OV-chipkaart al heb ontvangen en ik annuleer de bestelling, moet ik deze dan teruggeven?**

*Als u een persoonlijke OV-chipkaart hebt besteld dan dient de kaart aangetekend retour verzonden te worden. De retourzending van de kaart dient binnen 1 maand na bestelling bij onze Klantenservice ontvangen te zijn. De kaart mag niet zijn gebruikt (Er mag geen saldo op zijn geladen en er mag niet zijn gereisd met het product).*

**Wat gebeurt er met het bijabbonnement, als ik mijn hoofdabbonnement na 1 jaar en 1 maand opzeg?**

*Op dit moment betekent het opzeggen van een Hoofdabbonnement, ook het opzeggen van het Bijabbonnement en is opzeggen alleen mogelijk binnen de wettelijke annuleringstermijn/voorwaarden. Na afloop van het eerste vaste contractjaar betekent het opzeggen van het hoofdabbonnement dat de bijabbonnementen nog doorlopen tot het einde van het contractjaar en dan automatisch stoppen.*

## Contracten

**Hoe werkt het contractueel met jaarabbonnementen?**

*De nieuwe abonnementen worden in een doorlopend jaarcontract verkocht; betaling geschiedt in termijnen of per jaar (behalve Dal Voordeel, deze wordt in 1x betaald vanwege het kleine bedrag). Na 1 jaar kan er per maand worden opgezegd. Abonnementen worden op naam vastgelegd en worden op een persoonlijke OV-chipkaart geplaatst. Een gratis persoonlijke OV-chipkaart kan besteld worden via internet in combinatie met een doorlopend jaarabbonnement.*

**Wat is het verschil tussen een bijabbonnement en hoofdabbonnement?**

*Hoofdabbonnementen zijn doorlopende abonnementen. Na een jaar zijn deze per maand opzegbaar, Bijabbonnementen sluit u af voor een jaar. Daarna lopen deze automatisch af.*

**Hoe kan een abonnement worden beëindigd?**

*Een abonnement kan alleen worden beëindigd bij overlijden. Hiervoor kan de telefonische Klantenservice worden benaderd. Voor andere redenen (zoals bijv. verhuizing, nieuwe baan enz.) is tussentijdse beëindiging in het eerste jaar niet mogelijk want er wordt een abonnement afgenomen voor één jaar (of één maand bij een maandabbonnement Altijd Voordeel of Altijd Vrij). Na het eerste contractjaar is het abonnement per maand opzegbaar.*

**Onder welke voorwaarden kan ik een abonnement beëindigen?**

*U kunt alleen een abonnement beëindigen bij overlijden. Mochten bij het abonnement ook Keuzedagen zijn aangeschaft dan worden ook die beëindigd.*

**Wanneer gaat het maandabbonnement in? Is dat aan te geven of gaat het abonnement in op het moment van afhalen?**

*De ingangsdatum kunt u ingeven bij de aanschaf van het maandabbonnement via de automaat of in de webshop (het moment waarop de bestelling wordt afgehaald hoeft niet hetzelfde te zijn als de ingangsdatum van het maandabbonnement). Dit kan maximaal 3 maanden vooruit.*

## Wijzigen abonnement/contractgegevens

**Ik wil een abonnement wijzigen dat op mijn OV-chipkaart staat, kan dat en zo ja, waar en hoe?**

*Een wijziging op een contract is niet mogelijk. U dient in dit geval het bestaande contract op te zeggen en een nieuw contract aan te vragen. In het eerste jaar is dit uitsluitend mogelijk bij overlijden. Na het eerste jaar kan een contract per maand worden opgezegd.*

**Een wijziging van het contract is niet mogelijk, alleen door opzeggen en een nieuw abonnement aanvragen. En bij een duurder abonnement?**

*Nee, ook als u een duurder abonnement wilt hebben dan geldt dat u uw bestaande contract dient op te zeggen en een nieuw abonnement aanvraagt (mits dit contractueel mogelijk is). In het eerste jaar is dit uitsluitend mogelijk bij overlijden. Na het eerste jaar kan een contract per maand worden opgezegd.*

**Hoe lang duurt het voordat een wijziging in een contract wordt doorgevoerd?**

*Een wijziging is alleen mogelijk voor adresgegevens en uw rekeningnummer.*

**Ik wil graag dat NS mijn betalingen van een ander rekeningnummer afschrijft. Hoe kan ik dit bewerkstelligen?**

**Ik ga verhuizen, hoe kan ik dit doorgeven aan NS?**

*Een wijziging van een rekeningnummer of van een adres ivm een verhuizing kunt u via internet doorgeven of via onze telefonische Klantenservice.*

## In- en uitchecken

**Hoe werkt het in- en uitchecken per treinvervoerder?**

*Voor aanvang van uw reis checkt u in bij de vervoerder waarmee u als eerste gaat reizen. Op het station waar u overstapt, checkt u eerst uit bij de vervoerder waar u mee aangekomen bent en checkt u daarna weer in bij de vervoerder waarmee u verder reist. Aan het einde van uw reis checkt u weer uit bij de treinvervoerder waarmee u aangekomen bent.*

**Werken de nieuwe abonnementen alleen met Check In Check Uit en is dit bij alle abonnementen verplicht?**

**Moet ik met de nieuwe abonnementen altijd in- en uitchecken?**

*Check In en Check Uit is bij alle abonnementen verplicht. Het ontbreken van een geldige Check In wordt gezien als een ontbrekend vervoerbewijs; u krijgt dan een boete in de trein (een Uitstel van Betaling). Ook bij volledig afgekochte reisrechten zoals Altijd Vrij is een Check In verplicht. Zonder geldige Check In en Check Uit kunt u geen gebruikmaken van de regeling Geld terug bij Vertraging.*

**Wat als de trein vertraagd is en ik hierdoor niet voor de avondspits uit kan checken?**

*Het moment van inchecken bepaalt in welke periode u reist. Checkt u in in de daluren, dan reist u uw volledige reis tegen het daltarief ook als u een gedeelte van uw reis in de avondspits maakt. Checkt u in in de spitsijden, dan reist u uw volledige reis in het spitsarief.*

**Waarom moet ik in- en uitchecken als ik toch vrij reis?**

*Een check in maakt van het abonnement voor die dag een geldig vervoersbewijs. Daarom is in- en uitchecken ook verplicht bij afgekochte abonnementen. Bovendien is in- en uitchecken noodzakelijk om gebruik te kunnen maken van de regeling Geld Terug bij Vertraging.*

*De meeste abonnementen geven een bepaalde periode vrij reizen, hiervoor is het moment van check in leidend. Met de check in kan de conducteur bepalen of u met een geldig vervoerbewijs in de trein zit.*

**Hoe reis ik nu precies met korting? Wanneer moet ik dan inchecken?**

Het moment van inchecken bepaalt in welke periode u reist met een marge van 5 minuten. Checkt u in in de daluren, dan reist u uw volledige reis tegen het daltarief. Checkt u in in de spijstijden, dan reist u uw volledige reis in het spijstarief.

**Tot wanneer kan ik inchecken met mijn Dag Vrij of Keuzedag**

Als u met een Dag Vrij of Keuzedag reist dan kunt u t/m 23:59:59 inchecken en voor 04:00 uitchecken.

**Klopt het dat er €10 wordt "afgeschreven" als ik op zaterdag met mijn Weekend Vrij incheck?**

Dat klopt. Dit bedrag is een borg en wordt afgeschreven ongeacht of u doordeweeks of in het weekend reist. Uiteraard wordt dit bedrag weer "bijgeschreven" als u in het weekend uitcheckt.

**Wat zijn de consequenties van het niet in- of uitchecken met de nieuwe producten?**

Als u niet incheckt bent u niet in het bezit van een geldig vervoerbewijs. Bij een controle door de conducteur zal deze u hiervoor een boete geven. Ook uitchecken is verplicht. Als u niet uitcheckt, betaalt u mogelijk te veel voor uw reis. Het echte tarief voor de gemaakte rit kan dan niet worden verrekend. Daarnaast kunt u geen gebruik maken van de regeling Geld terug bij Vertraging.

**Wat moet ik doen als ik ben vergeten in te checken?**

Indien mogelijk kunt u alsnog inchecken. De gemaakte reis wordt verrekend en betaald door in- én uit te checken. Als u niet uitcheckt wordt het instaptarief van 10 euro ingehouden en betaalt u wellicht teveel. Als u niet incheckt bent u niet in het bezit van een geldig vervoerbewijs. Bij een controle door de conducteur zal deze u hiervoor een boete geven. Daarnaast kan bij een ontbrekende check in of check uit geen gebruik worden gemaakt van de regeling Geld terug bij Vertraging.

**Wat gebeurt er als ik heel vaak vergeet uit te checken?**

Als we zien dat u regelmatig vergeet uit te checken, zullen we u hieraan herinneren door een servicebrief of -email te versturen. Als u ook daarna regelmatig vergeet uit te checken, kan dit uiteindelijk leiden tot het blokkeren van de kaart of het product.

**Wat verandert er met in- en uitchecken per vervoerder nu mijn Altijd Vrij en Kids Vrij abonnement daar ook geldig is?**

Klanten met een Altijd Vrij en een Kids Vrij abonnementen moeten per vervoerder in- en uitchecken, ook bij overstappen van de ene naar de andere vervoerder tijdens de reis. Het in- en uitchecken maakt van uw abonnement een geldig vervoersbewijs bij de betreffende vervoerder.

**Mijn zoon heeft een Kids Vrij en ik hoor geen geluid als hij in- en uitcheckt?**

Dat klopt. Bij Kids Vrij wordt geen geluid geproduceerd. Dit komt omdat het product klasseloos is.

**Wat zijn de marges op de spits/daltijden?**

Uitgangspunt is dat 5 minuten voor en na aanvang van de spits/daltijd de tijd gaat lopen in het voordeel van de klant. Dit resulteert in de volgende grenzen:

- 00:00:00 - 06:34:59 Dal
- 06:35:00 - 08:54:59 Spits
- 08:55:00 - 16:04:59 Dal
- 16:05:00 - 18:24:59 Spits
- 18:25:00 - 23:59:59 Dal

**Waarom stelt NS het in- en uitchecken voor studenten verplicht per 1 januari 2012?**

NS introduceert de OV-chipkaart stap voor stap bij de verschillende klantgroepen. In 2009 werd reizen op saldo geïntroduceerd voor klanten met een anonieme OV-chipkaart en voor de klanten met een Voordeelurenabonnement. In 2011 werden nieuwe abonnementen geïntroduceerd, waarbij in- en uitchecken ook verplicht is. Nu volgt een andere belangrijke groep (meer dan 650.000

abonementhouders): de studenten, Zij kunnen – als zij dat willen – al sinds januari 2011 reizen op saldo bij NS.

### **Wat is per 1 januari 2012 het verschil met de huidige situatie? Studenten krijgen nu ook geen boete als ze niet in- en uitchecken?**

Studenten worden direct en indirect aangesproken op het feit dat in- én uitchecken vanaf dat moment in het hele OV verplicht is, ook bij NS. NS wil met die aanpassing voor haar klanten zorgvuldig omgaan. Daarom gebeurt het gefaseerd en aangezien NS niet beschikt over de persoonlijke gegevens van de studenten, worden eerst de effecten van de campagne via klantonderzoek gemeten, voordat overgegaan wordt naar de volgende stap van invoering. Overigens gelden bij GTBV uitsluitend incheckgegevens als basis voor toekenning.

Per 1 januari 2012 is in- en uitchecken voor studenten verplicht bij NS. Dat wil zeggen dat studenten dan ook in hun vrije reizen moeten in- en uitchecken. Zonder check in en check uit op de kaart kan een student vanaf 1 januari bij NS geen gebruik meer maken van de Geld Terug Bij Vertraging (GTBV) regeling.

## **Ophalen bestelde producten**

### **Waar kan ik mijn abonnement ophalen?**

U kunt uw abonnement ophalen bij een NS-kaartautomaat of bij een ander officieel oplaadpunt voor de OV-chipkaart. Wilt u weten waar een oplaadpunt bij u in de buurt is? Ga dan naar [ov-chipkaart.nl/adresvinder](http://ov-chipkaart.nl/adresvinder).

### **Ik wil het abonnement ophalen bij de kaartautomaat maar de OV-chipkaart is vol. Wat moet ik doen?**

U kunt het beste eerst uw OV-chipkaart opschonen. Met een NS-product bij de NS-servicebalie, met een overig product bij de vervoerder waar u het product hebt aangeschaft. Als dit niet mogelijk is (bijv. als u al deze producten behouden), dient u een nieuwe OV-chipkaart aan te schaffen.

### **Ik wil het abonnement bij de kaartautomaat ophalen maar het abonnement staat niet klaar. Wat moet ik doen?**

U kunt het beste contact opnemen met onze Klantenservice om na te gaan voor welke OV-chipkaart het abonnement is klaargezet en waarom u het niet ziet.

### **Ik wil het abonnement bij de kaartautomaat ophalen maar de kaartautomaat werkt niet, en de ingangsdatum van het abonnement is vandaag. Wat moet ik doen?**

U kunt het volgende doen:

- Probeer het in eerste instantie bij een andere kaartautomaat;
- Als deze ook niet werkt dan adviseren wij u hulp te vragen bij een van onze servicemedewerkers op het station.

### **Waar kan ik de abonnementen (Altijd Vrij / Dal Vrij / Weekend Vrij / Altijd Voordeel / Dal Voordeel) ophalen?**

Indien u via internet een jaarabonnement bestelt en tegelijkertijd een nieuwe persoonlijke chipkaart aanvraagt, krijgt u de nieuwe OV-chipkaart per post thuisgestuurd en staat het aangevraagde abonnement er al direct op. Ophalen bij een automaat is dan niet meer nodig.

Indien u een abonnement voor een al bestaande persoonlijke OV-chipkaart hebt aangevraagd, wordt het aangevraagde abonnement voor u klaargezet. U krijgt hiervan bericht. Vervolgens kunt u met uw kaart naar een officieel OV-chipkaart ophaalpunt of naar een NS-kaartautomaat gaan en haalt u het abonnement op. U biedt uw kaart aan en kiest op ophalen product. Vervolgens biedt u opnieuw uw kaart aan zodat het aangevraagde abonnement op uw kaart kan worden geladen.

**Waar kan ik bijabbonnementen ophalen?**

*Bijabbonnementen kunt u alleen aanvragen voor een al bestaande persoonlijke OV-chipkaart. Zodra het aangevraagde abonnement is klaargezet ontvangt u hiervan bericht. Vervolgens kunt u met uw kaart naar een officieel OV-chipkaart ophaalpunt of naar een NS-kaartautomaat gaan en haalt u het product op. U biedt uw kaart aan en kiest op ophalen product. Vervolgens biedt u opnieuw uw kaart aan zodat het aangevraagde abonnement op uw kaart kan worden geladen.*

**Waar kan ik maandvarianten van Altijd Voordeel en Altijd Vrij ophalen?**

*U kunt de maandvarianten Altijd Voordeel en Altijd Vrij via onze webshop, automaat en verkoopbalies aanschaffen. Indien u een van deze maandabbonnementen aanschaf via de webshop wordt dit abonnement voor u klaargezet en kunt u het ophalen bij de automaat.*

*Ook is het mogelijk om bij een maandabonnement direct een persoonlijke OV-chipkaart aan te vragen, in dat geval wordt het maandabonnement direct meegeleverd op de kaart die u per post ontvangt en is ophalen bij een automaat niet meer nodig.*

*Ook is het maandabonnement Altijd Voordeel en Altijd Vrij aan te schaffen via de automaat. In dat geval wordt het abonnement ook direct op uw kaart geplaatst.*

**Welke producten kan ik bij de Kaartverkoopautomaat ophalen (en hoe?)**

*U kunt de nieuwe abonnementen allemaal bij de kaartverkoopautomaat ophalen, mits deze besteld zijn via de webshop voor een al bestaande persoonlijke OV-chipkaart. Alleen de maandvarianten van Altijd Vrij en Altijd Voordeel kunt u ook bij de automaat bestellen (en die worden dan ook direct op uw kaart geplaatst). Dag Vrij kunt u bij de automaat bestellen en direct laden.*

*Indien u de abonnementen via de webshop heeft besteld en tegelijkertijd een nieuwe OV-chipkaart heeft aangevraagd is ophalen bij een automaat niet nodig. U ontvangt in dat geval via de post uw OV-chipkaart met direct het aangevraagde abonnement daarop.*

**Ik kan het product niet ophalen/het product staat niet klaar. Wat moet ik doen?**

*Helaas is er dan iets fout gegaan in het bestelproces. U kunt het beste contact opnemen met onze telefonische Klantenservice. Zij kunnen voor u nagaan wat de status is van uw bestelling en u hiermee verder helpen.*

**Wat als je het product nooit ophaalt, omdat je plots van werk verandert/ziek wordt/anders? Krijg je dan je geld terug, ook na de 7 werkdagen van annuleren?**

*Binnen 7 werkdagen na aanschaf kunt u uw abonnement annuleren. Daarna kunt u het abonnement na 1 jaar per maand opzeggen.*

**Hoeveel producten kan ik maximaal op mijn OV-chipkaart hebben?**

*U kunt in totaal 12 producten op uw OV-chipkaart plaatsen. Dit is in de meeste gevallen ruim voldoende voor bijvoorbeeld een NS abonnement met een toeslag (zoals de Fyra Altijd Toeslagvrij) en één of meerdere abonnementen voor het stad/streekvervoer. Zo heeft u dan één kaart voor het hele openbaar vervoer.*

**Ik kan mijn bestelde saldo niet ophalen, waar kan dit aan liggen?**

*Hiervoor kunt u contact opnemen met de OV-chipkaart Klantenservice via het telefoonnummer 0900 – 0980 (10 cent per minuut). Zij kunnen voor u kijken wat de status is van uw bestelling en u hiermee verder helpen.*

**Waar kan ik zien welke Keuzedagen ik nog kan gebruiken?**

*Via de NS-kaartautomaat of een andere officiële OV-chipkaart automaat.*