

## Regeling 'Geld terug bij vertraging'

Wij doen er alles aan om onze treinen en bussen op tijd te laten rijden. Mocht u toch vertraging oplopen van 30 minuten of meer, dan komt u mogelijk in aanmerking voor een vergoeding. Kijk voor de vergoeding en de voorwaarden op de achterzijde van dit formulier.

## Hoe vraagt u een vergoeding aan?

Vul onderstaande gegevens in en stuur het ingevulde formulier (één formulier p.p.) naar:

Veolia Transport Regio Limburg

Antwoordnummer 60170

5000 VB Tilburg

Let op: We nemen alleen originele formulieren in behandeling met het originele vervoerbewijs. Heeft u een abonnement? Stuur dan een goed leesbare kopie mee. Heeft u na zes weken nog geen bericht ontvangen, neem dan contact op met onze Klantenservice 0900-3310550 (lokaal tarief).

### 1. Gegevens over uw vertraging

Reisdatum Heenreis	<input type="text"/>	Reisdatum Terugreis	<input type="text"/>
Vertrektijdstip volgens dienstregeling	<input type="text"/>	Vertrektijdstip volgens dienstregeling	<input type="text"/>
Hoeveel vertraging had u?	<input type="text"/> Minuten	Hoeveel vertraging had u?	<input type="text"/> Minuten

### 2. Gegevens over uw reis?

Vanaf welk station / welke halte / welk adres bent u vertrokken?

Naar welk station / welke halte / welk adres reisde u?

### 3. Gegevens over uw vervoerbewijs

Waarmee had u vertraging?  Trein  Bus  Regiotaxi  Pasnummer

Wat kostte uw vervoerbewijs?  Zonder regiotaxi pasnummer kan uw verzoek niet gehonoreerd worden

### 4. Uw gegevens

Voorletters  Achternaam

Geboortedatum  Man / Vrouw  Adres

Postcode  Woonplaats

Telefoonnr.  Bank- of gironummer

Naam rekeninghouder\*  Woonplaats rekeninghouder\*

\* alleen invullen als de rekening op een andere naam staat.

### 5 Ondertekening

Ik verklaar dat ik dit formulier volledig en naar waarheid heb ingevuld.

Datum  Plaats  Handtekening

## Vergoeding Veolia Trein

Los vervoersbewijs	30 t/m 59 minuten	60 minuten of meer
Enkele reis	50%	100%

**Let op:** Restitutie bij retourtjes vindt plaats op basis van het tarief van de enkele reis waarop vertraging is opgelopen.

## Vergoeding Veolia Bus

Vervoersbewijs	30 t/m 59 minuten	60 minuten of meer
Strippenkaart	50%	100%
Weekabonnement	1/20 deel	1/10 deel
Maandabonnement	1/50 deel	1/25 deel
Jaarabonnement	1/500 deel	1/250 deel

**Let op:** Bij gebruik van een strippenkaart komen alleen voor vergoeding in aanmerking de strippen die voor de reis waarbij de vertraging is opgetreden zijn afgestempeld.

## Vergoeding Veolia Regiotaxi

Los vervoersbewijs	30 t/m 59 minuten	60 minuten of meer
Contant	50%	100%

**Let op:** Bij Regiotaxi wordt de reiziger maximaal 15 min. eerder of later dan het afgesproken tijdstip opgehaald. Er is dus sprake van 30 min. vertraging wanneer de reiziger meer dan 45 min. (= 30 + 15 min.) later dan het afgesproken tijdstip wordt opgehaald.

## Productvoorwaarden 'Geld terug bij vertraging'-regeling

- Onder vertraging in de zin van de regeling 'Niet-Goed-Geld-Terug' bij vertraging wordt verstaan een door Veolia Regie Limburg vastgestelde en geregistreerde afwijking van de dienstregeling, of een vervoersafpraak waarbij de trein of bus waarin de reiziger zich bevindt, op basis van een vooraf bepaalde optimale reisroute naar een bestemmingsstation of –halte, tenminste 30 minuten later arriveert dan waar de reiziger op basis van de dienstregeling of de vervoersafpraak van had mogen uitgaan. Onder een vertraging wordt niet verstaan een afwijking van de dienstregeling of vervoersafpraak (bijvoorbeeld ten gevolge van werkzaamheden of een stremming), die tenminste 1 week van tevoren door Veolia kenbaar is gemaakt.
- In geval van een vertraging vanaf 30 minuten tot en met 59 minuten heeft een reiziger desgevraagd recht op restitutie van de helft van de betaalde ritprijs of de helft van een evenredig deel van de prijs van zijn of haar abonnement. In geval van een vertraging van 60 minuten of meer heeft de reiziger desgevraagd recht op volledige restitutie van de door de reiziger betaalde ritprijs of een evenredig deel van de prijs van zijn of haar abonnement. Per kaartsoort en abonnement wordt restitutie berekend op de wijze zoals weergegeven in desbetreffende tabel. Indien het uit te keren bedrag lager is dan 2,50 euro wordt geen restitutie verleend.
- Deze regeling geldt uitsluitend voor reizigers die in het bezit zijn van een geldig Veolia-vervoerbewijs, NVB-kaarten en die reizen in de door Veolia geëxploiteerde vervoermiddelen op verbindingen waar Veolia volgens de dienstregeling of vervoersafpraak het vervoer van personen per trein, bus of regiotaxi verricht. Reizigers die in het bezit zijn van een internationaal vervoerbewijs (CIV) hebben geen recht op restitutie volgens deze regeling. Eveneens komen niet voor vergoeding in aanmerking extra vervoerbewijzen, zoals Railrunner, alle dagkaarten, omwgebiljet, ICE-toeslag, overgangsbewijs 2/1 en vrije reisdagen.
- Een reiziger die in het bezit is van een Veolia-vervoerbewijs dat geldig is op een verbinding waarbij het vervoer deels door Veolia en deels door een andere (spoor)vervoerder wordt verricht, krijgt uitsluitend het aan Veolia toe te rekenen deel van de ritprijs of evenredige deel van de abonnementsprijs, voor de helft of geheel terugbetaald, indien de vertraging optreedt op het Veolia-traject. De restitutie zal nooit meer bedragen dan de waarde van het op de Veolia-reis betrekking hebbende deel van het product ((traject)kaart of abonnement).
- In geval een vertraging het gevolg is van overmacht is Veolia niet gehouden tot restitutie over te gaan. Van overmacht is bijvoorbeeld sprake in geval van omstandigheden waardoor de dienstregeling geheel of grotendeels niet of niet naar behoren kan worden uitgevoerd, zoals een stroomstoring met landelijke uitstraling, een vooraf aangekondigde staking, of uitzonderlijke weersomstandigheden zoals storm en (stuif)sneeuw.
- Een verzoek tot restitutie dient schriftelijk te worden gedaan door een bij de servicepunten van Veolia of via Klantenservice verkrijgbaar restitutief formulier volledig en naar waarheid in te vullen, te ondertekenen en op te sturen naar het op dit formulier vermelde adres, vergezeld van de gevraagde bewijsstukken. Het restitutie-verzoek dient binnen een termijn van 30 dagen door Veolia te zijn ontvangen. Deze termijn vangt aan op de dag volgend op de dag van de vertraging. Een restitutieverzoek dat op een andere wijze, bijvoorbeeld mondeling of per e-mail, aan Veolia wordt gericht, of na de termijn van 30 dagen is ontvangen, wordt niet in behandeling genomen. Per vertraging kan slechts één restitutieverzoek gedaan worden en één restitutief formulier ingediend.
- Een restitutieverzoek wordt beoordeeld aan de hand van de door Veolia Regie Limburg vastgestelde en geregistreerde aankomst- en vertrektijden en registraties van chauffeurs. Deze tijden hebben volledige bewijskracht, behoudens te leveren tegenbewijs.
- Veolia heeft het recht elk restitutieverzoek op juistheid en volledigheid te controleren, alvorens tot betaling over te gaan. Veolia behoudt zich het recht voor om een toelichting en/of eventuele (nadere) bewijsstukken te vragen. Veolia motiveert een afwijzing en wijst op de mogelijkheid om beroep aan te tekenen.
- Betaling geschiedt door middel van overmaking van het te restitueren bedrag op de door de reiziger opgegeven Nederlandse bank- of girorekening. Veolia behoudt zich echter het recht tot verrekening voor.
- Reizigers die een openstaande rekening bij Veolia hebben, hebben geen recht op restitutie.
- Indien een reiziger misbruik van deze restitutieregeling maakt, heeft Veolia het recht om aangifte te doen van een strafbaar feit en niet tot betaling over te gaan. Eventueel onverschuldigd betaalde bedragen zullen worden terug gevorderd waarbij tevens aanspraak zal worden gemaakt op vergoeding van de wettelijke rente en de buitengerechtigde incassokosten.
- Veolia verplicht zich om binnen 6 weken na indienen een verzoek tot restitutie af te handelen.