

Reisregels Keolis Nederland - Versie 16 december 2019

Syntus Gelderland, Overijssel, Utrecht en Twente zijn een service van Keolis Nederland

Keolis Nederland staat voor een aangename en veilige reis. Daarom hebben we een aantal reisregels opgesteld. Door deze kenbaar te maken hopen wij bij te dragen aan een prettige sfeer in onze voertuigen voor zowel onze reizigers als onze medewerkers. Dat vinden wij logisch. Hieronder lichten we de reisregels toe. Als basis dienen de “*Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer*”. De hieronder beschreven reis- en huisregels van Keolis Nederland zijn daar een aanvulling op.

Vervoerbewijzen

Het is verplicht te reizen met een geldig vervoerbewijs. Kunt u deze niet tonen dan betaalt u de ritprijs plus een boete.

OV-chipkaart

De OV-chipkaart is een geldig vervoerbewijs indien u bij aanvang van de rit op de daartoe aangegeven wijze heeft ingecheckt. U dient te controleren of uw check-in gelukt is. In- en uitchecken dient u per vervoerder te doen, als u reist met de trein. Bij het reizen met de bus checkt u in- en uit per voertuig.

Betalen met de Syntus app

Met de Syntus app kunt u met uw smartphone betalen in het openbaar vervoer van Keolis Nederland. Dit geldt alleen voor reizen waarvoor u een geldig en geactiveerd kaartje in uw bezit hebt. De kaartjes kunnen in de app aangeschaft worden met iDEAL of creditcard. U toont uw kaartje op uw smartphone aan de chauffeur en (desgevraagd) aan de service en controlemedewerkers, waarbij uw hele telefoonscherm zichtbaar is. De gebruiker van de Syntus app dient er dan ook voor zorg te dragen dat zijn of haar smartphone functioneert. Dat wil zeggen dat datum en tijd op de smartphone juist moeten zijn ingesteld. Een foutief ingestelde datum en tijd kan namelijk resulteren in het tonen van een verkeerde dagcode en daarmee een ongeldig vervoerbewijs. Het kaartje dient op de naam van de persoon te staan die ermee reist.

Houd de bus/trein schoon

Gooi afval in de prullenbak en leg uw voeten niet op de bank. U zit toch zelf ook graag in een schone bus of trein? Is er geen prullenbak aanwezig of is deze vol? Neem uw afval dan mee naar buiten.

(Elektrische) rolstoel in de bus

De bussen van Keolis Nederland zijn voorzien van een rolstoelplank (elektrisch of met de hand bedienbaar) en een rolstoelplaats, zodat mindervaliden ook met ons kunnen reizen. Uiteraard moet dit op een veilige manier gebeuren. De rolstoel dient op de rolstoelplaats in de bus te worden vastgezet. Indien gordels aanwezig, dan dienen deze te worden gebruikt. In verband met de veiligheid kan maximaal 1 rolstoel per bus vervoerd worden.

(Elektrische) rolstoelen zijn toegestaan mits deze voldoen aan bepaalde normen, gebaseerd op Europese regelgeving:

- Maximale afmeting: 120 cm lang, 70 cm breed en 109 cm hoog.
- De (elektrische) rolstoel inclusief de rolstoelgebruiker mag niet meer dan 250 kg wegen.
- Scootmobielen zijn niet toegestaan.

Omdat de maximale afmetingen in de praktijk moeilijk te controleren zijn, mogen tot nader bericht alle rolstoelen mee.

Hebt u hulp nodig bij het instappen, geef dit dan aan bij de chauffeur. Hij/zij helpt u graag.

Rolstoelen in de trein

De treinen van Keolis Nederland zijn zelfstandig toegankelijk voor rolstoelgebruikers.

Scootmobielen in de bus/trein

- Scootmobielen zijn **niet** toegestaan in de bussen van Keolis Nederland. Bij scherpe bochten zou de scootmobiel om kunnen vallen omdat deze niet vastgezet kan worden in de bus. Dit leidt tot onveilige situaties.
- In de treinen van Keolis Nederland zijn scootmobielen wel toegestaan, mits ze voldoen aan de gestelde richtlijnen. Deze houden in: niet zwaarder dan 250 kg, niet langer dan 120 cm, breder dan 70 cm en hoger dan 109 cm.

Plaatsen van buggy's en kinderwagens

U wordt verzocht buggy's en kinderwagens op de daarvoor bestemde ruimte te plaatsen, op de rem. Indien deze ruimte reeds bezet is, houd dan de buggy of kinderwagen ingeklapt bij u, zonder daarbij het gangpad te gebruiken. Een buggy of kinderwagen die in het gangpad staat kan gaan rijden bij een noodstop. U bent verplicht om uw kind tijdens het rijden uit de kinderwagen of buggy te halen.

Het gebruik van skateboards, rolschaatsen, skates e.d. in de bus/trein is niet toegestaan

Draag geen skates of rolschaatsen. Vooral bij plotseling remmen van de bus/trein kan dit gevaarlijke situaties voor u en uw medepassagiers opleveren.

Meenemen van fietsen in de bus

Fietsen mogen niet in de bus meegenomen worden. Een vouwfiets, in opgevouwen toestand, is wel toegestaan buiten de spitsuren. De buschauffeur mag te allen tijde beslissen of uw vouwfiets mee mag. Een 'loopfiets', een fiets met een breed stavlak en veelal gebruikt door mindervalide mensen die moeite hebben met fietsen, wordt ook gezien als een fiets en mag dus ook niet meegenomen worden.

Meenemen van fietsen in de trein

In onze treinen mag u buiten de spits én met een geldig vervoerbewijs een (elektrische) fiets meenemen. Dat wil zeggen op werkdagen voor 6.30 uur, tussen 9.00 en 16.00 uur en na 18.30 uur. Op feestdagen en in de maanden juli en augustus mag u de hele dag uw (elektrische) fiets meenemen. Voor een (elektrische) fiets is een Dagkaart Fiets nodig. Een vouwfiets, in opgevouwen toestand, mag altijd mee en zonder vervoerbewijs. Fietsen moeten geplaatst worden in het speciale fietsgedeelte in de trein. U bent zelf verantwoordelijk voor uw fiets. Fietsen met een verbrandingsmotor zijn niet toegestaan in de trein.

Telefoneren en muziek luisteren

Harde muziek en luid telefoneren in de bus is niet toegestaan. Houd rekening met medereizigers en beperk geluidsoverlast probeer geluidsoverlast door telefoongebruik of luisteren van muziek tot een minimum te beperken. Gebruik van een koptelefoon is verplicht en houd het volume in de gaten.

Niet toegestaan: Roken, alcohol en etenswaren nuttigen die geur verspreiden of vlekken maken

In al het openbaar vervoer, inclusief de wachtruimtes en perrons, is roken niet toegestaan. Dit geldt ook voor de elektronische rookwaren. Tevens mag er geen alcohol in de bus of trein genuttigd worden. Het is niet toegestaan etenswaren te nuttigen die overlast veroorzaken omdat ze een geur verspreiden of vlekken of troep kunnen maken. U mag dus b.v. geen ijs, patat, vis of andere snacks nuttigen in de bus/trein.

Warme dranken in de bus

Het is niet toegestaan om in de bus warme drank mee te nemen die niet afdoende afgesloten is. Als een buschauffeur een noodstop moet maken kan dit een gevaarlijke situatie opleveren voor u en uw medepassagiers. Bij twijfel kan de buschauffeur beslissen.

Laat zien dat je mee wilt

Laat bij drukke haltes waar meerdere buslijnen langs komen, tijdig/duidelijk zien aan de chauffeur dat je mee wilt.

Zet uw bagage veilig weg

Zorg ervoor dat uw bagage niet in het gangpad staat en dat uw bagage niet kan gaan rollen of schuiven tijdens de reis. Zo kunnen we de veiligheid waarborgen en de hinder voor uw medepassagiers tot een minimum beperken.

Levende huisdieren in de bus/trein

Een klein huisdier dat in een tas of mand past dient op schoot gehouden te worden en mag gratis mee in de bus en trein van Keolis Nederland. Overige huisdieren dienen te zijn aangeliënd. Voor aangeliënde huisdieren dient u een 'Dagkaart Hond' aan te schaffen voor het reizen met de trein. In de bus reist een hond gratis mee met de betalende begeleider. De buschauffeur of medewerker Service en Veiligheid kan te allen tijde anders beslissen.

Sta op voor minder validen, zwangere vrouwen en ouderen

Maak een vriendelijk gebaar naar medereizigers die wellicht minder lang kunnen staan dan uzelf. In de meeste bussen van Keolis Nederland zijn één of meer plaatsen gereserveerd voor mindervaliden. U mag hier gaan zitten maar u dient plaats te maken wanneer een mindervalide reiziger aanspraak maakt op deze plaats.

Alle zitplaatsen bezet? Loop zo ver mogelijk door naar achteren

Loop bij het instappen zo ver mogelijk door naar achteren. Andere passagiers kunnen zo sneller instappen en alle zitplaatsen worden zoveel mogelijk gebruikt. Wanneer alle zitplaatsen bezet zijn, wordt u verzocht zo ver mogelijk door te lopen naar achteren. Andere passagiers kunnen zo sneller instappen.

Wilt u overstappen? Laat dit tijdig weten

Onze buschauffeurs doen hun uiterste best om iedereen tijdig op de plaats van bestemming te krijgen. Wanneer u over moet stappen zal de chauffeur, indien de dienstregeling dit toe laat, proberen de overstap voor u te realiseren. Geef het daarom tijdig aan dat u wilt overstappen.

Laat uitstappers voorgaan

Als u wilt reizen met de bus stapt u in principe vóór in de bus en als u de bus verlaat stapt u achter weer uit. Alléén als er andere afspraken zijn gemaakt of op aanwijzing van de chauffeur mag van deze regel afgeweken worden. Voor de trein geldt dat u dient te wachten met het instappen totdat alle uitstappers de trein hebben verlaten. Dit bevordert de doorstroom en helpt ons om op tijd te rijden.

Houd uw vervoerbewijs bij de hand

Met elk vervoerbewijs dient te worden ingecheckt bij het betreden van de bus en uitgecheckt bij het verlaten van de bus. Zorg dat u bij het instappen van de bus uw vervoerbewijs bij de hand heeft. Dit bevordert de doorstroom en helpt ons om u op tijd op de plaats van bestemming te brengen.

Minimale leeftijd van onze reizigers

Iedereen is welkom om te reizen bij Keolis Nederland. Kinderen van 0 tot en met 3 jaar dienen begeleid te worden door ouderen van 18 jaar of ouder. In overleg met onze buschauffeur of controleur kan van deze regel worden afgeweken. Wij vinden het zeer wenselijk dat ook jonge kinderen tot en met 11 jaar worden begeleid door een volwassene.

Camerabeelden en opnames

Keolis Nederland maakt, voor onze veiligheid en de uwe, continu camera en geluidopnames in de bus. In geval van calamiteiten worden de beelden veilig gesteld en ter beschikking gesteld aan de autoriteiten.

Pictogrammen en instructies

De bussen van Keolis Nederland zijn op en in de bus voorzien van pictogrammen en instructies. Deze dienen om reizigers belangrijke aanwijzingen te geven over de reis, de reisregels of uw en onze veiligheid. Wij vragen u daarom deze instructies en aanwijzingen, net als aanwijzingen van onze medewerkers, op te volgen.