

FAQ (Website)

Versie september 2020

1. | Wat is Tranzer

Met Tranzer is het mogelijk om te reizen met trein, tram, bus, en taxi via een app op je smartphone, zonder dat er een OV-chipkaart aan te pas komt. Met Tranzer plan en koop je in een keer je gehele reis in-app, ook wanneer je daarbij gebruikmaakt van verschillende vervoerders. Zowel in de trein, bus en tram, als bij de toegangspoortjes op de stations worden de mobiele tickets geaccepteerd.

2. | Waar kan ik reizen met Tranzer?

Momenteel is het mogelijk om te reizen met tickets via Tranzer (toegestaan voor webservice partners):

In Nederland:

- Alle nationale treinen
- Alle Arriva bussen
- Alle Bravo bussen van Hermes
- Alle Connexxion en Breng bussen
- Alle EBS bussen
- RET bus (inclusief BOB-bus), tram, metro en fast ferry
- Alle U-OV bussen en trams
- Alle diensten van Waterbus
- Diverse taxidiensten
- Keolis Allgo - Almere

Nog niet toegestaan om tickets te verkopen van de volgende vervoerders in NL: HTM, GVB, aantal concessies van Keolis.

Buitenland:

- Alle internationale treinen in Europa
- Alle diensten van De Lijn in België.
- Alle diensten van NMBS in België
- Alle diensten van Italo in Italië

3. | Hoe werkt het?

Simpeel! Voer jouw eindbestemming in, de gewenste aankomsttijd en het aantal personen waarmee je reist. Je krijgt direct de beste reisopties in je scherm. Vergelijk en selecteer de beste optie en koop direct je ticket in de app. Dit mobiele ticket is je vervoersbewijs, waarmee je direct kan reizen vanuit je smartphone. Met je Tranzer-ticket op je telefoon open je eventuele poortjes die je onderweg tegenkomt. Je hebt het ticket bij de hand voor het geval je moet in- of uit checken of bij een controle door een conducteur of chauffeur.

4. | Hoe kan ik betalen / @webservice partner: dit is Tranzer app specifiek, mogelijk voor jullie anders

Alle betalingen worden in de app gedaan via iDeal of creditcard. Bij betaling met creditcard kan je bij je eerste betaling je gegevens van je creditcard opslaan zodat de betaling een volgende keer nog sneller verloopt. Je kan dit niet van te voren instellen.

5. | Hoe kom ik aan mijn ticket: @webservice partner: dit is Tranzer app specifiek, mogelijk voor jullie anders

Nadat je betaald hebt voor je ticket, verschijnt je ticket direct in de app en kan je reis beginnen. Het ticket kan je terugvinden onder 'jouw trips' in het beginscherm van de app. Het is ook mogelijk om treintickets op te slaan in je wallet op je smartphone, onderaan het ticket vind je deze optie.

6. | Is het nodig om in en uit te checken met een mobiel ticket?

Dit is afhankelijk van de vervoerder en het ticket waarmee je reist. Als je ticket uit een barcode bestaat zal je doorgaans in bus of tram je barcode moeten scannen bij een barcode reader in het vervoermiddel. Voor reizen met de trein is in- en uitchecken niet nodig, je kan de barcode gebruiken om de poortjes op het station te openen en deze geldt als vervoerbewijs bij een controle in de trein.

Als er check-in en -uit plaatjes staan is het niet nodig om in- en uit te checken. De barcode werkt niet op deze plaatjes. Je kan dus zo in de trein gaan zitten en bij een controle je kaartje laten zien.

Een ticket zonder barcode maar met een bewegend beeld hoeft je niet te scannen. Je toont dan enkel de aangeschafte ticket(s) aan de controleur bij een controle of bij binnentreden van bus of tram.

7. | Waarom moet ik een account creëren op basis van mijn ID-gegevens?

Een mobiel ticket voor treinreizen is persoonsgebonden, het is daarom alleen geldig in combinatie met een identiteitsbewijs. Je voor- en achternaam op het ticket moeten hetzelfde zijn als die op je legitimatiebewijs. Lees hierover meer in de e-ticket voorwaarden van desbetreffende vervoerder.

8. | Kan ik ook reizen met de metro?

Je kan in Rotterdam reizen met de Metro van RET. In Amsterdam is dit nog niet mogelijk omdat het poortjes systeem van GVB Metro nog niet geschikt is voor digitale tickets. Zodra vervoerders dit mogelijk maken zullen wij ook metrotickets aanbieden.

9. | Worden mijn aangeschafte tickets bewaard zodat ik deze achteraf kan declareren? @webservice partner: dit is Tranzer app specifiek, mogelijk voor jullie anders.

Naast dat je ticket verschijnt en wordt bewaard in de [naam partner] app, ontvang je ook een betalingsbevestiging per mail. Deze mail kan je gebruiken om achteraf te declareren. Het is ook mogelijk om je reisgeschiedenis te ontvangen. Hiervoor ga je naar 'Jouw trips' via de puntjes rechts kun je een pdf-bijlage verzenden naar je e-mailadres. (CHECK KAN DIT MET DE API)

10. | Kan ik tickets van tevoren kopen?

Ja, dat is mogelijk. Je kan een aantal dagen voor je vertrek tickets kopen. Let er wel op dat je de juiste tijd en datum invoert bij het plannen van je reis. Afhankelijk van de vervoerder en het gebied waar je gaat reizen koop je een rit ticket of een uur ticket.

11. | Kan ik meerdere tickets kopen? @Webservice partner, dit zullen jullie zelf moeten formuleren.

Ja, je kan kaartjes kopen voor meerdere reizen en mensen in een keer. Als je een ticket voor iemand anders koopt vermeld je altijd de leeftijd. Voor de aankoop van sommige tickets vragen wij om aanvullende informatie zoals voor-, achternaam en telefoonnummer. Dit verschilt per vervoerder.

12. | Kan ik ook kindertickets kopen? @Webservice partner, check of jullie kindertickets gaan verkopen

Dit is afhankelijk van de vervoerder. Op dit moment is het helaas nog niet mogelijk om Railrunners voor in de trein te kopen.

De bussen en trams van U-OV krijgen kinderen (4 t/m 11 jaar) 34% korting

In Brabant bij Arriva (Bravo) reizen 2 kinderen (4 t/m 11 jaar) gratis mee

Het is belangrijk om bij het plannen van je reis bij het aantal personen de leeftijd correct in te voeren, de korting wordt dan automatisch verrekend.

13. Kan ik reizen met kortingsproducten? @Webservice partner, dit zullen jullie zelf moeten formuleren.

14. | Hoe lang is een mobiel ticket geldig?

Een treinticket kan gedurende de gehele dag gebruikt worden voor één rit op de dag waarvoor je ze gekocht hebt. Na aankoop verschijnt je ticket met barcode in je app, waarmee je vanaf dat moment kan reizen. Een trein eerder of later nemen dan je oorspronkelijke planning, is geen probleem!

Bij Bus- en tram tickets is dit anders:

Afhankelijk van de vervoerder en het gebied waar je wil reizen koop je een rit ticket of een uur ticket. Op je ticket staat vermeld van hoe laat tot hoe laat het ticket geldig is:

- Rit tickets zijn geldig voor de rit die je hebt gepland.

- Uur tickets zijn geldig gedurende een uur vanaf het moment van je geplande reis en geldig in het hele netwerk van desbetreffende vervoerder.

Let op: uur en rit tickets worden pas enkele minuten voorafgaand aan je geplande rit geldig, het uiterlijk van het ticket wijzigt dan naar een barcode of een visueel element, vanaf dan kan je met het ticket reizen.

De geldigheidsvoorwaarden van je ticket staan onder de 'i' bij je ticket in de app. **@webservicepartner, check even waar jullie deze hebben opgenomen in de app.**

15. | Hoe kom ik door de poortjes op het station of perron?

Houd de barcode tegen de kaartlezer van het poortje aan je rechterkant. Zo open je het poortje. Je hoort 1 piepje.

16. | Wat moet ik doen als er check-in en -uit paaltjes staan?

Het is niet nodig om in -en uit te checken. De barcode werkt niet op deze paaltjes. Je kan dan dus zo in de trein gaan zitten en bij een controle je kaartje laten zien, en je hebt je kaartje immers al betaald.

17. | Hoe kom ik door de poortjes als ik tickets gekocht heb voor meerdere personen?

Voor iedere persoon wordt een apart ticket aangemaakt en je kan per reiziger de barcode van een ticket scannen, als je met meerdere personen met de trein reist laat je de medereizigers eerst door het poortje en ga je zelf als laatste met de telefoon.

@webservice partner: dit is Tranzer app specifiek, mogelijk voor jullie anders.

Het is ook mogelijk om tickets te delen door middel van de wallet functie. Deze vind je na de aankoop van het ticket onder het ticket. Als je medereizigers de wallet functie op hun telefoon hebben (deze zit standaard op de iphone) is het niet nodig om een aparte app te downloaden en kunnen vanuit de wallet het ticket openen.

18. | Waar kan ik mijn geld terugvragen voor een vertraagde reis?

Bij een vertraging van de vervoerder gelden de voorwaarden van desbetreffende vervoerder en kan je zelf rechtstreeks contact opnemen met de vervoerder.

Bij welke scenario's kan ik mijn geld retour verwachten?

Bij een technische fout in de [naam partner] app kunt u een verzoek tot teruggave van de reissom indienen bij [naam partner] via [email adres opnemen] **@webservice partner: Tranzer vergoedt geen tickets wegens een technische fout in jullie app.**

Bij een vertraging van de vervoerder gelden de voorwaarden van desbetreffende vervoerder en kan je contact opnemen met de vervoerder.

Bij een bestelfout worden de kosten niet vergoedt. Dan zijn de gemaakte kosten voor eigen rekening.

@webservicepartner dit zijn de regels van Tranzer. Als jullie uit goodwill een ticket wel terug willen geven is dat voor eigen rekening en zijn deze tickets niet te verhalen op Tranzer.

Tranzer overzicht standaardantwoorden (dit zijn de standaard antwoorden die wij vaak geven op online vragen)

Ticket niet geaccepteerd met reden: Niet kunnen Inchecken bij in bus/tram

Dank je wel voor je bericht en wat vervelend om te horen dat je geen gebruik kon maken van het Tranzer ticket.

Om je verder te kunnen helpen ben ik op zoek naar de reden waarom je **niet** kon inchecken.

1. Bestond je ticket uit een barcode, maar werkte de scanner niet?

Dat is super vervelend. Helaas gaat dit soms verkeerd en dan werkt de barcodescanner niet optimaal. Mocht je wel mee reizen met deze vervoerder?

2. Kon je niet inchecken omdat je geen barcode ticket kreeg?

Bij sommige vervoerders kun je je ticket niet scannen, omdat je bij deze vervoerders geen barcode krijgt, maar een visueel ticket. Dit geldt in de bussen en trams van U-OV, GVB, EBS en Waterbus. Je 'powered by Tranzer' ticket is een mobiel ticket en de scanners in de bussen en trams van deze vervoerders ondersteunen deze tickets niet. Je ticket werkt in dit geval als visueel ticket welke je bij het binnentreden van de bus/ tram aan de chauffeur of controleur kan tonen.

3. Kon je niet inchecken omdat je ticket nog niet geldig was?

In onze app koop je voor bus en trams veelal tickets voor een geplande rit of gedurende een uur. Een aantal minuten voorafgaand aan je geplande rit wordt je ticket geldig en wijzigt van uiterlijk. Als je ticket een barcode heeft, wordt die ook pas enkele minuten voor je geplande rit zichtbaar.

Mocht je wel mee reizen van de vervoerder? Of heb je een ander ticket moeten kopen?

Om de vervoerder te informeren en om te kijken of je in aanmerking komt voor een refund hebben we de volgende gegevens van je nodig:

- naam vervoerder.
- vertrektijd, locatie en lijnnummer van de bus / tram waarin dit gebeurde.
- foto van het ticket dat je in de plaats van het 'powered by Tranzer' ticket hebt moeten kopen.

Ticket niet geaccepteerd met reden: onbekendheid met Tranzer ticket

Wat vervelend om te horen! Kan je misschien aangeven om welke vervoerder en buslijn dit gaat? Dan kunnen we dit doorgeven aan de vervoerder.

De verantwoordelijkheid van het communiceren naar de buschauffeurs ligt bij de vervoerders zelf. Helaas gaat dat niet altijd goed. Er wordt momenteel hard aan gewerkt om dit beter te sturen, dus als het nog ergens misgaat laat het ons dan direct weten zodat we dit kunnen doorgeven aan de vervoerder.

Mocht je wel meereizen met je gekochte kaartje?

Zo niet dan hebben we om vast te stellen of we je een refund kunnen geven de volgende gegevens van je nodig:

- Naam van de vervoerder
- Foto van het ticket dat je in de plaats van het Tranzer ticket hebt moeten kopen
- Vertrektijd, locatie en lijnnummer van de bus/tram waarin je niet mocht meereizen!

Waarom kan ik nog niet overal reizen met jullie app?

Helaas zijn nog niet alle vervoerders in Nederland aangesloten bij Tranzer.

Wij werken er hard aan om alle vervoerders en vervoermiddelen aan te sluiten.

Metro niet aangesloten?

Je kan in Rotterdam reizen met de Metro van RET. In Amsterdam is dit nog niet mogelijk, omdat het poortjes systeem van GVB nog niet geschikt is voor digitale tickets. Zodra vervoerders dit mogelijk maken zullen wij ook metrokaartjes aanbieden.

Poortje werkt niet

Ai, dat is vervelend.

De barcode werkt alleen bij poortjes met een barcode reader, dit is een poortje met een glazen barcodelezer aan je rechterkant.

Helaas is het glas van deze scanners soms dusdanig beschadigd dat deze de barcode niet meer kan lezen. Als dat het geval is, kan je ons dan doorgeven waar dit was? Dan geven wij dat weer door aan NS.

Staan er geen poortjes maar alleen check-in en check-uit paaltjes? Dan is het niet nodig om in -en uit te checken. De barcode werkt niet op deze paaltjes. Je kan dan dus zo in de trein gaan zitten en bij een controle je kaartje laten zien, en je hebt je kaartje immers al betaald.

Tijd en datum van ticket

Treintickets zijn alleen geldig op de dag waarvoor je deze hebt aangeschaft.

Wanneer je een treinticket aanschaft kan je deze de hele dag gebruiken, je hoeft niet te reizen op de aangegeven tijd, maar wel op de aangegeven dag. Dit geldt ook voor kinder- en dagtickets.

Bij een geplande bus- of tramrit is dat anders. Dan is je ticket echt alleen geldig gedurende de tijd die op je ticket staat. Bij een vertraging kan je aangeven dat je op tijd het ticket hebt aangeschaft, maar dat er een vertraging plaatsvond.

Waarom verschillen de ritprijzen?

De ritprijzen zijn de prijzen zoals we deze aangeleverd krijgen van de vervoerders. Wij verhogen deze prijzen met een standaard service fee.

Reizen met eerste klasse @webservice partner: check of jullie dit aanbieden

Het is mogelijk om eerste klasse tickets aan te schaffen.

Met meerdere personen reizen @webservice partner: check of jullie dit aanbieden

Het is mogelijk om voor meerdere mensen tegelijk tickets te kopen.

Je krijgt voor iedere reiziger eigen tickets. Om samen door de poortjes te komen kan je de barcode van een ticket meerdere keren scannen. Tip: laat je medereizigers eerst door het poortjes met de smartphone en ga zelf als laatste.

Retourtje plannen

Een retourreis in één keer aanschaffen is helaas niet mogelijk. Je koopt in onze app enkele reis tickets. Voor een retourreis schaf je dus twee losse tickets aan, één voor de heenreis en één voor de terugreis.

65+ korting

Reizen met korting voor 65+ personen is helaas niet mogelijk. We maken reizen makkelijker en leuker voor de incidentele reizigers die niet in het bezit zijn van een OV-chipkaart. In onze app kun je voltarief-tickets voor een enkele reis plannen en betalen.

OV-chipkaart of abonnement koppelen

Helaas is reizen met je OV-chipkaart of aanverwante abonnementen / kortingsproducten via de app (nog) niet mogelijk. Wij maken reizen makkelijker en leuker voor de incidentele reizigers die niet in het bezit zijn van een OV-chipkaart. In onze app kun je vol tarief-tickets voor een enkele reis aanschaffen en betalen.