

Algemene voorwaarden OV-chipkaart



Deze algemene voorwaarden OV-chipkaart zijn in werking getreden op 1 januari 2024.

In deze algemene voorwaarden leest u wat uw rechten en plichten zijn als houder van een OV-chipkaart. Wij hebben de voorwaarden zo duidelijk mogelijk opgeschreven. Heeft u toch vragen? Kijk dan op www.ov-chipkaart.nl of neem contact op met Klantenservice OV-chipkaart.

Op www.ov-chipkaart.nl/mijn-ov-chip vindt u algemene informatie over de OV-chipkaart. Wilt u uw eigen gegevens raadplegen, zoals een overzicht van uw reizen? Of wilt u uw gegevens wijzigen, bijvoorbeeld omdat u verhuisd bent? Maak dan een account aan en kijk op Mijn OV-chipkaart: www.ov-chipkaart.nl/mijn-ov-chip.

Wie zijn 'u' en 'wij'?

- In deze algemene voorwaarden verstaan wij onder:
 - u, uw: de houder van een OV-chipkaart.
 - wij, ons, onze, Translink: Trans Link Systems B.V., gevestigd te Amersfoort aan het Stationsplein 151-157 (3818 LE), ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 30177126.

Wat spreken wij met u af over deze voorwaarden?

- De OV-chipkaart wordt uitgegeven door Translink. De OV-chipkaart is en blijft ons eigendom.
- Deze algemene voorwaarden gelden voor de OV-chipkaart waarmee u in het openbaar vervoer in Nederland kunt reizen en betalen.
- Deze voorwaarden zijn van toepassing op de OV-chipkaart en het gebruik ervan.
- Het is van belang dat u uw OV-chipkaart zorgvuldig en in overeenstemming met deze algemene voorwaarden gebruikt.
- Deze algemene voorwaarden zijn vanaf 1 januari 2024 van toepassing op persoonlijke en anonieme OV-chipkaarten. Deze algemene voorwaarden gelden voor alle nieuwe en bestaande persoonlijke en anonieme OV-chipkaarten maar hebben geen terugwerkende kracht. Tenzij uitdrukkelijk wordt verwezen naar de persoonlijke of anonieme OV-chipkaart, gelden deze voorwaarden voor beide uitvoeringen van de OV-chipkaart.
- U kunt deze algemene voorwaarden kosteloos verkrijgen bij een servicepunt: een bemande balie (of een loket) waar u terecht kunt voor informatie over de OV-chipkaart. U herkent een servicepunt aan het OV-chipkaartlogo. Op www.ov-chipkaart.nl vindt u de adressen van servicepunten bij u in de buurt. U kunt de algemene voorwaarden ook raadplegen en downloaden op www.ov-chipkaart.nl. Daarnaast kunt u een exemplaar van deze voorwaarden opvragen bij Klantenservice OV-chipkaart (tel.nr 0900-0980 tegen gebruikelijke belkosten).
- Op de OV-chipkaart kunt u verschillende producten plaatsen van bedrijven die de OV-chipkaart als betaalmiddel accepteren. Dit noemen wij opladen. Voorbeelden van producten zijn: een kortingsregeling, een abonnement, of een andere aanbieding. Als u een product op uw OV-chipkaart laadt, kunnen ook instructies en voorwaarden van die producten van toepassing zijn. Translink is geen partij bij producten die u bij deze bedrijven afneemt. Raadpleeg de productvoorwaarden van deze bedrijven voor bijvoorbeeld de mogelijkheden van teruggave of de gevolgen voor producten op uw OV-chipkaart in het geval van verlies of diefstal van uw OV-chipkaart.
- U kunt ook saldo opladen op uw OV-chipkaart. Dit betekent dat u het saldo op uw OV-chipkaart opwaardert met muntgeld, papieren geld, een pinbetaling via een oplaadautomaat met het OV-chipkaartlogo, servicepunt of via de website www.ov-chipkaart.nl. Als u saldo oplaadt via de website, kunt u het saldo daarna ophalen bij een ophaalautomaat. Op www.ov-chipkaart.nl vindt u ophaalautomaten bij u in de buurt.
- Maakt u gebruik van automatisch opladen? Dat houdt in dat u het saldo op een persoonlijke OV-chipkaart via een automatische incasso laat opwaarderen. Daarvoor hebben wij aanvullende voorwaarden opgesteld. U vindt ze op www.ov-chipkaart.nl of bij een servicepunt van bedrijven die de OV-chipkaart als betaalmiddel accepteren.
- Op de dienstverlening via Klantenservice OV-chipkaart zijn de algemene voorwaarden voor levering van betaalde informatiediensten (AV CZ/84) van toepassing.
- Wij doen er alles aan om ervoor te zorgen dat onze verschillende voorwaarden niet met elkaar in strijd zijn. Mocht dat toch gebeuren, dan gaan deze algemene voorwaarden voor, tenzij voor u een gunstiger bepaling geldt.
- Deze algemene voorwaarden zijn niet van toepassing op OV-chipkaarten die zijn uitgegeven door bedrijven/kaartaanbieders voor zakelijk gebruik.

- U kunt ons overzicht van tarieven van de OV-chipkaart raadplegen en downloaden op www.ov-chipkaart.nl of een exemplaar opvragen bij Klantenservice OV-chipkaart.
- Wij hebben het recht om deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Als wij nieuwe algemene voorwaarden opstellen, publiceren wij die minimaal een maand voor de ingangsdatum van de nieuwe algemene voorwaarden op www.ov-chipkaart.nl. Wij zullen deze voorwaarden alleen wijzigen in overleg met representatieve consumentenorganisaties.

Hoe vraagt u een OV-chipkaart aan of wijzigt u gegevens?

- Een anonieme OV-chipkaart kunt u verkrijgen bij een servicepunt of via automaten die daarvoor bedoeld zijn.
- U kunt een persoonlijke OV-chipkaart aanvragen via www.ov-chipkaart.nl of via een papieren aanvraagformulier, te verkrijgen bij een servicepunt.
- Als u een persoonlijke OV-chipkaart gebruikt, brengt u ons zo snel mogelijk op de hoogte zodra er iets verandert in uw adres, naam (bijvoorbeeld als u bent getrouwd of gescheiden), telefoonnummer of e-mailadres of als volgens u uw gegevens in onze systemen niet kloppen. Dat kunt u doen, als u een account heeft voor Mijn OV-chipkaart, via www.ov-chipkaart.nl of anders via ons digitale contactformulier op www.ov-chipkaart.nl en via Klantenservice OV-chipkaart. U hebt te allen tijde het recht om voornoemd account te beëindigen. Translink behoudt zich het recht voor om het account voor Mijn OV-chipkaart te beëindigen wanneer deze gedurende een aaneengesloten periode van tenminste 12 maanden niet actief wordt gebruikt.

Hoe gaat u om met het saldo op uw OV-chipkaart?

- Als u gaat reizen op saldo, zorgt u ervoor dat er voldoende saldo op uw OV-chipkaart staat.
- Als u van mening bent dat er een fout is gemaakt in het bij- en/of afschrijven van uw saldo op de OV-chipkaart, dan dient u dit binnen drie maanden na de bij- en/of afschrijving van uw saldo bij ons aan te geven. De gegevens in onze administratie kunnen wij in die gevallen gebruiken als bewijs voor het saldo op uw OV-chipkaart en alle transacties.
- U ontvangt geen rente over het saldo op uw OV-chipkaart.

Hoe betaalt u en laadt u uw OV-chipkaart op?

- Als u betaalt met uw OV-chipkaart of uw OV-chipkaart oplaadt (met saldo of producten), gebruikt u daarvoor www.ov-chipkaart.nl, een servicepunt of automaten met het OV-chipkaartlogo. U volgt de instructies die u ter plekke krijgt. Voor saldo opladen via een servicepunt van een vervoerder kan de vervoerder servicekosten berekenen.
- Na het volgen van de instructies kunt u een betaling, of het opladen van saldo, of een product niet meer herroepen. U kunt wel teruggave van saldo vragen, zie hiervoor de beschrijving onder het kopje 'Hoe kunt u het saldo op uw OV-chipkaart terugkrijgen?'. Voor opladen via de website gelden annuleringsregels, die zijn beschreven in de bestelvoorwaarden op www.ov-chipkaart.nl.
- Als u saldo oplaadt volgens de instructies, staan wij ervoor in dat het saldo op uw OV-chipkaart wordt verhoogd met precies het bedrag dat u oplaadt, ook wanneer dit opladen via derden wordt uitgevoerd.
- De instructies voor saldo opladen vindt u op www.ov-chipkaart.nl. Voor het opladen geldt per keer een maximumbedrag. Bovendien geldt er een maximum voor het totale saldo op uw OV-chipkaart.
- U betaalt met saldo op uw OV-chipkaart volgens de voorwaarden van de bedrijven die de OV-chipkaart als betaalmiddel accepteren. Betalingen gedaan met uw OV-chipkaart worden automatisch in mindering gebracht op het resterende saldo op uw OV-chipkaart.
- Aan betalingen met de OV-chipkaart zijn geen kosten verbonden.

Hoe gebruikt u uw OV-chipkaart?

- U gaat zorgvuldig met de OV-chipkaart om en gebruikt de OV-chipkaart alleen voor het doel waarvoor deze is verstrekt.
- U bent verantwoordelijk voor de OV-chipkaart zodra u de OV-chipkaart heeft ontvangen. Vanaf dat moment ligt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de OV-chipkaart bij u.
- U bent als enige gerechtigd uw persoonlijke OV-chipkaart te gebruiken. Als u toch toestaat dat een ander uw persoonlijke OV-chipkaart gebruikt, gebeurt dat voor uw eigen rekening en risico.
- Het is niet toegestaan uw OV-chipkaart met winstoogmerk op enige wijze aan derden (door)

te verkopen, ter verkoop aan te bieden of te verstrekken. Het is ook niet toegestaan om uw OV-chipkaart met winstoogmerk ten behoeve van derden op te (doen) laden.

- Mogelijk moet u gebruik maken van meerdere OV-chipkaarten. Wij raden u uitdrukkelijk af om met meer dan één OV-chipkaart tegelijk in of uit te checken. Dat kan bijvoorbeeld gebeuren als u een portemonnee met meerdere OV-chipkaarten voor een automaat met het OV-chipkaartlogo houdt. Doet u dat toch, dan loopt u het risico dat u dubbel betaalt.
- Het is niet toegestaan de OV-chipkaart te beschadigen, te wijzigen of te gebruiken in strijd met deze algemene voorwaarden of onze instructies. Het is niet toegestaan de beveiligingsmaatregelen op de OV-chipkaart te verveelvoudigen, openbaar te maken, te wijzigen, te omzeilen of de werking daarvan op een andere manier te hinderen ten behoeve van ongeoorloofd gebruik. Het is ook niet toegestaan om gelegenheid te bieden tot een van de bovenstaande handelingen of deze handelingen door anderen te laten uitvoeren.

Hoe kunt u het saldo op uw OV-chipkaart terugkrijgen?

- Wilt u het saldo op uw OV-chipkaart terug? U heeft recht op teruggave van uw saldo. U kunt op www.ov-chipkaart.nl, via *Mijn OV-chip* of bij een servicepunt vragen om teruggave van het saldo op uw OV-chipkaart of u kunt een beëindiging en teruggave saldo formulier downloaden op www.ov-chipkaart.nl.
- Eindigt het gebruiksrecht op uw OV-chipkaart, zoals beschreven onder het kopje 'Wanneer eindigt uw gebruiksrecht?', dan heeft u recht op teruggave van het saldo op uw OV-chipkaart tot 5 jaar na het einde van uw gebruiksrecht. U kunt dit online regelen op www.ov-chipkaart.nl, bij een servicepunt of via Klantenservice OV-chipkaart.
- Teruggave van saldo op een actieve OV-chipkaart (geen beëindigde, geblokkeerde of verlopen OV-chipkaart) via een servicepunt is alleen mogelijk volgens de instructies van de betreffende servicepunt. Wenst u direct of contante teruggave van saldo te regelen bij een servicepunt? In dat geval is de informatie over uw saldo zoals dat is opgeslagen op uw OV-chipkaart leidend, tenzij u tegenbewijs kunt tonen.
- Wij kunnen een maximumbedrag vaststellen voor teruggave van saldo via een servicepunt. Het maximumbedrag vindt u in ons overzicht van tarieven. Staat er meer saldo op een actieve OV-chipkaart en wil je dit terug? Dan is dit mogelijk door het online proces op www.ov-chipkaart.nl/kaart-beeindigen te doorlopen.
- Wij maken het resterende saldo over naar het bankrekeningnummer dat u heeft ingevuld.

Wat gebeurt er bij verlies of diefstal van uw OV-chipkaart?

- Als u ontdekt dat uw persoonlijke OV-chipkaart gestolen is of als u uw persoonlijke OV-chipkaart verloren heeft, meldt u dit zo snel mogelijk. Dat kunt u doen via Mijn OV-chipkaart account of via Klantenservice OV-chipkaart. Na uw melding blokkeren wij uw persoonlijke OV-chipkaart voor verder gebruik met ingang van de eerstvolgende dag vanaf 0:00 uur. Deblokkeren van een geblokkeerde persoonlijke OV-chipkaart is niet mogelijk.
- Een anonieme OV-chipkaart kunnen wij niet blokkeren. Verlies of diefstal van een anonieme OV-chipkaart hoeft u niet bij ons te melden.
- Als uw persoonlijke OV-chipkaart gestolen is, hebben wij het recht om u te verzoeken de diefstal zo snel mogelijk te melden bij de politie. U bevestigt deze aangifte schriftelijk aan ons door een afschrift van de aangifte aan ons te sturen.
- Als eigenaar van de persoonlijke OV-chipkaart hebben ook wij het recht om bij de politie aangifte te doen van diefstal. Wij hoeven van dat recht geen gebruik te maken. Als wij aangifte doen van diefstal, zullen wij (persoons)gegevens van u die bij ons bekend zijn aan de politie verstrekken als de politie daarom vraagt.
- Nadat wij uw melding van verlies of diefstal hebben ontvangen, dragen wij vanaf de eerstvolgende dag (met ingang van 0:00 uur) het risico van verlies van het saldo op uw persoonlijke OV-chipkaart, behalve als er sprake is van opzet of grove schuld van uw kant. Tot dit tijdstip draagt u zelf het risico van verlies van saldo. Dit houdt in dat wij u het saldo uitkeren dat volgens onze administratie om 0:00 uur op de eerstvolgende dag na uw melding op uw persoonlijke OV-chipkaart staat. Bij de berekening van de hoogte van dit saldo houden wij rekening met alle oplaad- en betaalhandelingen die met de OV-chipkaart zijn verricht tot 0:00 uur van de eerstvolgende dag na uw melding. Wij maken het saldo over naar het bankrekeningnummer dat u hiervoor heeft opgegeven.

Wat gebeurt er met uw saldo, producten en oude OV-chipkaart als uw persoonlijke OV-chipkaart wordt vervangen?

44. Is uw persoonlijke OV-chipkaart gestolen, verloren of defect? Op uw verzoek kunnen wij een vervangend exemplaar maken van uw oude persoonlijke OV-chipkaart. Dit kan kosten met zich meebrengen.
45. Wat u moet doen indien u vermoedt dat uw OV-chipkaart defect is, vindt u terug op www.ov-chipkaart.nl of u kunt bellen naar Klantenservice OV-chipkaart.
46. Anonieme OV-chipkaarten kunnen wij niet vervangen, omdat wij in onze administratie niet over uw (persoons)gegevens beschikken.
47. Het saldo op uw oude persoonlijke OV-chipkaart maken wij over op het bankrekeningnummer dat u hiervoor heeft opgegeven. Wij berekenen het saldo aan de hand van onze administratie. Dat doen wij binnen twee weken na uw melding. Vervolgens maken wij het saldo zo snel mogelijk over.
48. Als volgens onze administratie producten aanwezig zijn op uw persoonlijke OV-chipkaart, dan schrijven wij deze producten over naar uw vervangende OV-chipkaart, tenzij dit volgens de productvoorwaarden van de leveranciers van deze producten niet mogelijk is.
49. Wanneer wij uw oude persoonlijke OV-chipkaart in ons bezit hebben, zullen wij deze, indien nog niet geblokkeerd, blokkeren en vernietigen, zodat deze niet door iemand anders gebruikt kan worden.

Wat zijn de gevolgen van fraude met uw OV-chipkaart?

50. Onder frauduleuze handelingen wordt onder meer verstaan het kopiëren of vervalsen van een OV-chipkaart.
51. Frauduleuze handelingen met uw OV-chipkaart, of een vermoeden daarvan, dienen zo snel mogelijk te worden gemeld bij Klantenservice OV-chipkaart op www.ov-chipkaart.nl. Hierna levert u uw OV-chipkaart bij ons in volgens onze instructies.
52. Naar aanleiding van uw melding kunnen wij een onderzoek instellen, maar wij zijn daartoe niet verplicht. Wij kunnen bij een dergelijk onderzoek derden inschakelen. Wij delen in het kader van een dergelijk onderzoek de bij ons bekende (persoons) gegevens van u.
53. Na melding van fraude, of als wij een vermoeden van fraude hebben, hebben wij het recht om naar eigen inzicht en zo snel als wij nodig vinden:
 - a. uw OV-chipkaart te blokkeren,
 - b. uw saldo te blokkeren,
 - c. een of meer producten op uw OV-chipkaart te blokkeren,
 - d. een verzoek tot teruggave van saldo of gemiste check-out te weigeren,
 - e. nieuwe productaanvragen te weigeren.
54. Wij zijn niet verplicht om uw OV-chipkaart bij fraude of een vermoeden daarvan te blokkeren. Wij kunnen er bijvoorbeeld voor kiezen om dat niet te doen als dat nader onderzoek in de weg staat.
55. Als wij fraude met uw OV-chipkaart hebben vastgesteld, zullen wij u het bedrag vergoeden bestaande uit aantoonbare financiële schade die het rechtstreekse gevolg is van deze fraude.
56. Bij anonieme OV-chipkaarten kunnen wij de hierboven genoemde financiële schade uitsluitend vergoeden, indien wij over uw (persoons)gegevens beschikken. Deze vergoeding vindt plaats nadat u uw anonieme OV-chipkaart heeft ingeverld volgens onze instructies. Wij zullen vervolgens:
 - a. kosteloos een nieuw exemplaar verstrekken van uw anonieme OV-chipkaart en/of
 - b. de financiële schade vergoeden die u met betrekking tot uw saldo of producten op uw anonieme OV-chipkaart aantoonbaar en als een rechtstreeks gevolg van de fraude heeft geleden. Hierop is de informatie onder het kopje 'Waarvoor is Translink aansprakelijk?' van toepassing.
57. Een controleur (van een vervoerder) is gemachtigd om namens Translink een OV-chipkaart in te nemen. Dit gebeurt indien in strijd is gehandeld met deze algemene voorwaarden. Daarnaast is het mogelijk om voorwerpen in beslag te nemen om (1) de waarheid aan te tonen of om (2) zogenoemd wederrechtelijk verkregen voordeel (als bedoeld in artikel 36e van het Wetboek van Strafrecht) aan te tonen.
58. Heeft u recht op compensatie van het verlies van saldo als gevolg van fraude met uw OV-chipkaart? Dan geven wij u het saldo terug dat volgens onze administratie aanwezig was op uw OV-chipkaart direct voordat de vastgestelde fraude plaatsvond. Bij de berekening van de hoogte van het uit te keren saldo houden wij rekening met alle oplaad- en betaalhandelingen die u met de OV-chipkaart heeft verricht voorafgaand aan de fraude.
59. Is de fraude met uw OV-chipkaart een gevolg van opzet, schuld of grove nalatigheid van u? Of

heeft opzet, schuld of grove nalatigheid van u bijgedragen aan de fraude. Dan heeft u geen recht op compensatie.

60. Heeft u ten onrechte aantoonbaar voordeel genoten als gevolg van fraude met uw OV-chipkaart? Dan hebben wij het recht om het door u genoten voordeel te verrekenen of van u terug te vorderen.
61. Compensatie van door u geleden schade of het vergoeden van schade, betekent niet dat wij enige aansprakelijkheid voor de fraude erkennen.

Waarvoor is Translink aansprakelijk?

62. Wij zijn tegenover u aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een tekortkoming door ons in de nakoming van de overeenkomst. Wij zijn in elk geval aansprakelijk als de tekortkoming het gevolg is van opzet of grove nalatigheid aan onze kant. Als de tekortkoming niet aan ons kan worden toegerekend, zijn wij niet aansprakelijk. Wij hoeven u slechts schade te vergoeden als die in voldoende direct verband staat met de gebeurtenis waarvoor wij aansprakelijk zijn en daarvan een gevolg is, en die schade ons mede gezien de aard van de aansprakelijkheid en de aard van de schade kan worden toegerekend. Uit de wet vloeit voort dat u gehouden bent tot het in redelijkheid nemen van maatregelen ter voorkoming of beperking van uw schade.

Wanneer eindigt uw gebruiksrecht?

63. Het gebruiksrecht op uw OV-chipkaart eindigt in de volgende gevallen:
 - a. Wij ontvangen uw OV-chipkaart per post of u levert uw OV-chipkaart in bij een servicepunt.
 - b. De houder van een persoonlijke OV-chipkaart overlijdt en wij ontvangen hiervan een melding.
 - c. Wij blokkeren een persoonlijke OV-chipkaart na melding van verlies of diefstal.
 - d. Wij blokkeren een persoonlijke of anonieme OV-chipkaart bij fraude of een redelijk vermoeden daarvan.
 - e. Wij zijn genoodzaakt uw OV-chipkaart te beëindigen vanwege een richtlijn of aanwijzing van een autoriteit, zoals een toezichtouder, curator, bewindvoerder of een bankinstelling.
 - f. U heeft schriftelijk aangegeven dat u niet akkoord gaat met een wijziging van diensten, instructies, tarieven of deze algemene voorwaarden.
 - g. De geldigheidsduur van uw OV-chipkaart is verlopen. De geldigheidsduur kan op uw OV-chipkaart zijn aangegeven. De geldigheidsduur van uw OV-chipkaart kunt u bovendien nagaan bij automaten met een OV-chipkaartlogo of via onze website www.ov-chipkaart.nl.
 - h. Een zwaarwegend belang rechtvaardigt beëindiging van het gebruiksrecht op uw OV-chipkaart, bijvoorbeeld als de techniek van de OV-chipkaart wijzigt, de OV-chipkaart technisch defect is, uit oogpunt van veiligheid, ter bescherming van de werking van het OV-chipkaartsysteem of als wij misbruik of fraude met uw OV-chipkaart constateren of een redelijk vermoeden daarvan hebben.
 - i. De introductie van nieuwe manieren van in- en uitchecken in het openbaar vervoer in heel Nederland vindt plaats onder de overkoepelende naam OPpay. Met OPpay bepaalt u als reiziger zelf hoe u in- en uitcheckt in het openbaar vervoer. U kunt dan bijvoorbeeld kiezen voor in- en uitchecken met een nieuwe variant van de OV-chipkaart en nieuwe betaalvormen zoals een contactloze betaalpas of, creditcard. Via www.ovpay.nl houden we u op de hoogte van de ontwikkelingen rondom OPpay. Met de introductie van OPpay in heel Nederland zal Translink overgaan tot uitfasering en beëindiging van de huidige OV-chipkaart en de OV-chipkaartsystemen. Hiermee eindigt het gebruiksrecht op uw OV-chipkaart tegen de datum van de uitfasering en beëindiging van de OV-chipkaart en OV-chipkaartsystemen. Translink zal deze einddatum minimaal 6 maanden van tevoren bekendmaken op haar website en in algemene berichtgeving in de (sociale) media. Heeft u een OV-chipkaart waarvan de geldigheidsduur verloopt op een datum die ligt na deze einddatum? Dan heeft u recht op een redelijke tegemoetkoming. Deze redelijke tegemoetkoming zal worden bepaald door Translink.
64. U mag uw OV-chipkaart direct na het einde van het gebruiksrecht niet meer gebruiken.
65. Het einde van het gebruiksrecht van uw OV-chipkaart heeft geen gevolgen voor de gegevens die zijn opgeslagen op de betreffende OV-chipkaart zoals de hoogte van uw saldo en eventuele producten, mits uw OV-chipkaart niet is beschadigd.
66. Het einde van het gebruiksrecht van uw OV-chipkaart heeft ook geen gevolgen voor uw recht op restitutie van het saldo, behalve in gevallen van eigen

schuld.

Hoe worden uw persoonsgegevens verwerkt?

67. De verwerking van uw persoonsgegevens door of namens ons zal plaatsvinden zoals opgenomen in onze privacyverklaring. De privacyverklaring kunt u downloaden via www.ov-chipkaart.nl en opvragen bij Klantenservice OV-chipkaart.

Wat kunt u doen als u een geschil met ons heeft?

68. Bent u – na inschakeling van onze klachtenmanager – het niet eens met de manier waarop wij een klacht van u hebben afgehandeld? Dan hebben wij een geschil. Binnen drie maanden na het ontstaan van het geschil kunt u het geschil aanmelden bij Geschillencommissie Openbaar Vervoer, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl). U kunt het geschil ook voorleggen aan Klachtenloket Openbaar Vervoer (www.klachtenloket-openbaarvervoer.nl/), Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag of aan de gewone rechter.
69. Het Klachtenloket Openbaar Vervoer bemiddelt en kan u helpen om het geschil in te dienen bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer.
70. Als u een geschil indient bij Geschillencommissie Openbaar Vervoer, zijn wij aan deze keuze gebonden. Als wij een geschil willen indienen bij Geschillencommissie Openbaar Vervoer, vragen wij u om binnen vijf weken te laten weten of u daarmee akkoord gaat. Als u niet akkoord gaat of binnen deze vijf weken niet reageert, zijn wij vrij om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
71. Geschillencommissie Openbaar Vervoer doet een uitspraak op basis van haar reglement. Dit reglement kunt u bij Geschillencommissie Openbaar Vervoer opvragen. De uitspraak Geschillencommissie Openbaar Vervoer is een bindend advies. Dat betekent dat u en wij verplicht zijn dit advies na te komen. Als u een geschil bij Geschillencommissie Openbaar Vervoer aanbrengt, bent u een vergoeding aan Geschillencommissie Openbaar Vervoer verschuldigd.

Overige afspraken

72. Via www.ov-chipkaart.nl houden wij u op de hoogte van wijzigingen binnen onze diensten, de instructies die daarbij horen en de tarieven die wij in rekening brengen. Wij hebben het recht deze wijzigingen op elk moment te laten ingaan. Gaat u niet akkoord met een wijziging? Dan geeft u dit binnen dertig dagen na ons bericht schriftelijk aan ons door. Het gebruiksrecht op uw OV-chipkaart eindigt tien kalenderdagen na het moment dat wij u bericht ontvangen. Teruggave van saldo gebeurt zoals beschreven onder het kopje 'Hoe kunt u het saldo op uw OV-chipkaart terugkrijgen?'
73. Wij kunnen op elk gewenst moment nieuwe OV-chipkaarten of andere middelen die toegang bieden tot het openbaar vervoer uitgeven met gewijzigde mogelijkheden of voorwaarden, of tegen andere vergoedingen.
74. Wij zullen ons te allen tijde inspinnen voor een goed onderhouden, goed werkend en goed beveiligd OV-chipkaartsysteem en website.
75. Heeft u een klacht, vordering, mening of suggestie met betrekking tot producten en of diensten die u met de OV-chipkaart heeft betaald? Neem dan contact op met het bedrijf dat de producten en of diensten levert.
76. Wij hebben op elk moment het recht om bij de uitgifte van de OV-chipkaart en werkzaamheden die daarvoor nodig zijn gebruik te maken van de diensten van derden.
77. Hebben wij een bedrag van u te vorderen, zoals een saldotekort of verschuldigde administratiekosten? Dan hebben wij het recht om wat wij opeisbaar of onder voorwaarde van u te vorderen hebben, te verrekenen met al dan niet opeisbare vorderingen van u op ons.
78. Voor vragen, instructies, informatie over administratiekosten en tarieven of klachten over de OV-chipkaart of ons, kunt u contact met ons opnemen via www.ov-chipkaart.nl of Klantenservice OV-chipkaart. Onze klachtenprocedure vindt u op www.ov-chipkaart.nl.

Deze algemene voorwaarden zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 30177126.