Bestelvoorwaarden www.ov-chipkaart.nl

www.ov-chipkaart.nl is van Trans Link Systems B.V (TLS). TLS is de uitgever van de OV-chipkaart, een elektronisch reis- en betaalmiddel voor het openbaar vervoer in Nederland. Ook is TLS de uitvoerder van het OV-chipkaartsysteem voor de reizigers en de aangesloten vervoersbedrijven.

Wat kunt u doen op www.ov-chipkaart.nl?

TLS werkt samen met een aantal vervoersbedrijven om de OV-chipkaart en alle speciaal daarvoor ontwikkelde gebruiksmogelijkheden, eenvoudig en snel aan te bieden via internet. Op www.ov-chipkaart.nl biedt TLS producten en diensten aan. Op dit moment kunt u op www.ov-chipkaart.nl een persoonlijke OV-chipkaart aanvragen, automatisch opladen aanvragen, wijzigen of beëindigen en saldo bestellen.
Daarnaast kunt u op www.ov-chipkaart.nl producten en diensten bestellen die speciaal voor uw OV-chipkaart zijn ontwikkeld door de aangesloten vervoersbedrijven. Als u op www.ov-chipkaart.nl een product of dienst van een vervoersbedrijf bestelt, dan komt voor die producten en diensten een overeenkomst tot stand tussen u en het betreffende vervoersbedrijf. Voor vragen of klachten over een product of dienst van een vervoersbedrijf kunt u terecht bij uw vervoersbedrijf. De daadwerkelijke (af)levering van uw bestelling gebeurt door speciale ophaalautomaten. Bij deze ophaalautomaten kunt u zelf uw bestelling op uw OV-chipkaart zetten. Deze ophaalautomaten staan onder verantwoordelijkheid van het bedrijf dat als aanbieder op de automaten vermeld staat.

De website www.ov-chipkaart.nl bestaat uit een openbaar gedeelte. Als u in het bezit bent van een persoonlijke OV-chipkaart, dan kunt u gebruikmaken van een speciaal voor u afgeschermd gedeelte. Dit heet ‘Mijn OV-chipkaart’. Om hiervan gebruik te maken, meldt u zich aan. U kunt dan inloggen met uw persoonlijke inloggegevens. In dit afgeschermde gedeelte kunt u diensten afnemen, zoals het online transactieoverzicht met uw reisgegevens en het saldo op uw OV-chipkaart. U kunt uw kaart verloren of gestolen melden, automatisch opladen aanvragen, wijzigen of beëindigen en persoonlijke gegevens wijzigen.

Toepasselijkheid voorwaarden

Op het gebruik van een OV-chipkaart die door TLS is uitgegeven, is de meest recente versie van de Algemene Voorwaarden voor het gebruik van de OV-chipkaart van toepassing. Op het gebruik van automatisch opladen zijn bovendien de Algemene Voorwaarden Automatisch Opladen van toepassing. Daarnaast zijn op bestellingen in de webwinkel op www.ov-chipkaart.nl deze bestelvoorwaarden van toepassing.

Genoemde voorwaarden kunt u via bovenstaande links inzien of op www.ov-chipkaart.nl downloaden en opslaan onder het kopje ‘Voorwaarden’.

De OV-chipkaart is naast een elektronische beurs ook bedoeld als drager van verschillende producten en diensten van diverse vervoersbedrijven. Sommige van deze producten en diensten kunt u op www.ov-chipkaart.nl bestellen. Op deze specifieke producten en diensten kunnen (product- of dienst)voorwaarden van verschillende vervoersbedrijven van toepassing zijn. Op de reis die u maakt met behulp van de OV-chipkaart zijn bovendien vervoersvoorwaarden van toepassing, die kunnen verschillen per vervoersbedrijf. Deze vervoersvoorwaarden kunt u vinden op de websites van de betrokken vervoersbedrijven.

Bestellen en ophalen van saldo, automatisch opladen en producten

TLS biedt u met www.ov-chipkaart.nl een kanaal, waarmee u zelf, via één loket, de gebruiksmogelijkheden van uw OV-chipkaart kunt kiezen. U kunt op www.ov-chipkaart.nl saldo, producten en diensten bestellen en betalen. Als u op www.ov-chipkaart.nl een product of dienst heeft besteld, dan kunt u op www.ov-chipkaart.nl het verloop van uw bestelling volgen. Als u een bestelling heeft geplaatst, dan houdt dit voor TLS in dat de bestelling direct wordt uitgevoerd. Uw bestelling wordt uitgevoerd, zodra u uw bestelling heeft afgerond.

U moet uw bestelling vervolgens zelf ophalen en op uw OV-chipkaart zetten. Ophalen gebeurt bij speciale ophaalautomaten. Hierover krijgt u instructies tijdens het bestelproces. Deze instructies kunt u ook nalezen op www.ov-chipkaart.nl. Zodra u uw bestelling bij een ophaalautomaat op uw OV-chipkaart hebt gezet, kunt u gebruikmaken van het product, het saldo en/of de dienst, met inachtneming van de specifieke voorwaarden.

TLS kan voorwaarden verbinden aan het klaarzetten van uw bestelling om te worden opgehaald. U zult voorafgaand aan het klaarzetten daarover worden geïnformeerd op www.ov-chipkaart.nl of in de betreffende productvoorwaarden. Zo kunt u bijvoorbeeld geen producten, diensten of saldo ophalen als het saldo van uw OV-chipkaart tijdelijk geblokkeerd is. U moet dan eerst de blokkade (laten)opheffen volgens de daarvoor geldende instructies. In het geval van een blokkade zult u daarover geïnformeerd worden. Als de blokkade is opgeheven, kunt u het product, de dienst en/of het saldo ophalen op de normale manier. Het product of de dienst blijft tijdens een blokkade voor u klaarstaan.

U kunt geen rechten (meer) aan een bestelling ontlenen, als de geldigheid van het product en/of de dienst is verstreken, ook al heeft u deze nooit opgehaald. De geldigheid van producten is vooraf bepaald door het vervoersbedrijf of afhankelijk van de keuzes die u in het bestelproces maakt. Op www.ov-chipkaart.nl kunt u de geldigheid van producten terugvinden.

Annuleren en restitutie

OV-chipkaart
Bestelde OV-chipkaarten zijn persoonlijke OV-chipkaarten. Persoonlijke OV-chipkaarten kunnen vanwege hun persoonlijke karakter niet worden geannuleerd.

Automatisch opladen
Het is niet mogelijk om een aanvraag of wijziging van automatisch opladen te annuleren vóórdat u de bestelling op de OV-chipkaart zet. Bij het aanbieden van uw kaart bij een ophaalautomaat wordt de aanvraag of wijziging op uw kaart gezet. Daarna kunt u een wijziging of beëindiging van automatisch opladen doorgeven op www.ov-chipkaart.nl.

Saldo bestelling
U kunt uw online bestelling van saldo kosteloos annuleren, vóórdat u de bestelling daadwerkelijk op uw OV-chipkaart heeft gezet bij een ophaalautomaat. U doet dit op www.ov-chipkaart.nl.

Product of dienst van een aangesloten vervoersbedrijf
U kunt uw online bestelling van een reisproduct, kortingsregeling of ander product of dienst van één van de aangesloten vervoersbedrijven annuleren. Dit doet u voordat u uw bestelling op uw OV-chipkaart heeft gezet bij een ophaalautomaat. TLS zal hiervoor redelijke annuleringskosten in rekening brengen. Met uitzondering van het recht op restitutie van een deel of het geheel aan saldo, kunt u een reeds opgehaald product of dienst in beginsel niet beëindigen, tenzij dit wordt

toegestaan door de betreffende productvoorwaarden. Of u recht heeft op restitutie van een geheel of gedeelte van de aanschafprijs van een online besteld product of dienst, hangt af van de betreffende product- of dienstvoorwaarden van het vervoersbedrijf.

Voor het annuleren van bestellingen voordat u deze op uw OV-chipkaart heeft gezet, gaat u naar www.ov-chipkaart.nl. Na controle van uw bestelling en uw annuleringsopdracht, wordt uw bestelling in ons systeem geannuleerd. U krijgt vervolgens nadere instructies, onder meer voor het geval u recht heeft op restitutie van het betaalde.

TLS of een baliemedewerker van het betrokken vervoersbedrijf is, in verband met annulering en/of restitutie, gerechtigd legitimatie te vragen, alsmede – als TLS daarover nog niet beschikt - uw bankgegevens.

Indien u recht heeft op restitutie zal teruggave zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen 30 dagen na het moment van annulering plaatsvinden.

Informatie, bestelgegevens en archivering

U bent zelf verantwoordelijk voor het aanleveren van volledige en juiste informatie die nodig is om een bestelling te doen. TLS geeft u bij de bestelling een overzicht van de ingevoerde gegevens en de bestelling. U kunt deze gegevens nog tot het afronden van de bestelling wijzigen. Daarna zijn online wijzigingen niet meer mogelijk. U moet dan voor wijzigingen of vragen over uw bestelgegevens contact opnemen met Klantenservice OV-chipkaart (0900-0980, € 0,10 p.m.). Klantenservice OV-chipkaart heeft het recht te controleren of u de persoon bent van wie de gegevens zijn ingevoerd bij de bestelling. Uit oogpunt van bescherming van privacy heeft de medewerker van de Klantenservice het recht de communicatie te beëindigen als hij/zij twijfels heeft over uw identiteit.

Uw gegevens worden verwerkt met inachtneming van het TLS privacybeleid en, als het een product en/of dienst van een ander vervoersbedrijf betreft, met inachtneming van het privacybeleid van het betreffende vervoersbedrijf.

De informatie in de systemen van TLS over de bestelling en de besteller zijn leidend, behalve als u het tegendeel kunt bewijzen.

Gegevens over uw bestelling, de op uw OV-chipkaart geladen producten en diensten en transacties, worden getoond in het afgeschermde gedeelte van www.ov-chipkaart.nl. Onder deze gegevens kunnen zich door u ingevoerde persoonlijke gegevens bevinden.

Uiteraard bewaart en gebruikt TLS de bestelgegevens zo lang als nodig voor de uitvoering van uw bestelling. TLS bewaart uw bestelling en de specifieke bestelgegevens niet voor u. Als u dit voor eigen doeleinden nodig heeft, moet u zelf uw bestelgegevens bewaren op uw computer om later te kunnen raadplegen.

Aansprakelijkheid

Iedere aansprakelijkheid voor eventuele schade door toegang tot en gebruik van www.ov-chipkaart.nl wordt door TLS uitdrukkelijk afgewezen. Ook wordt geen garantie geboden voor het foutloos en ononderbroken functioneren van deze website. Hoewel TLS zich tot het uiterste inspant om de inhoud van deze website zo actueel en volledig mogelijk te houden, kan zij geen enkele garantie bieden voor de nauwkeurigheid, geldigheid, volledigheid of actualiteit van de

informatie die op deze website wordt gepubliceerd of waartoe op deze website toegang wordt geboden. TLS aanvaardt in dat verband geen enkele aansprakelijkheid.

Taal

Deze bestelvoorwaarden zijn momenteel alleen in het Nederlands beschikbaar.

Klachten

Klachten over de afhandeling en uitvoering van een bestelling op www.ov-chipkaart.nl of een product of dienst van TLS, kunt u uiterlijk een maand na het plaatsen van een bestelling indienen bij Klantenservice OV-chipkaart (0900-0980, € 0,10 p.m.). Zij informeert u dan of zij u moet doorverwijzen naar een klachtenservice van een ander bedrijf of dat ze uw klacht zelf in behandeling neemt. In dat laatste geval ontvangt u uiterlijk zes weken na ontvangst van uw klacht een inhoudelijke reactie.

Voor klachten over producten of diensten van een vervoersbedrijf richt u zich tot de klachtenafhandeling van het betreffende vervoersbedrijf. U vindt de contactgegevens van de aangesloten vervoersbedrijven op www.ov-chipkaart.nl. Voor klachten over de werking van de ophaalautomaten, richt u zich tot de betreffende aanbieder van deze automaten.

Met uitzondering van het recht een voorlopige voorziening te vragen, kunt u een maand na melding van uw klacht, het geschil voorleggen aan een bevoegde rechter in Nederland. Op geschillen die voortvloeien uit een bestelling op www.ov-chipkaart.nl en/of deze bestelvoorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

Ieder vorderingsrecht dat voortvloeit uit een bestelling op www.ov-chipkaart.nl en/of deze bestelvoorwaarden, vervalt een jaar na ontvangst van de bestelling, ongeacht of u de bestelling heeft opgehaald.

Trans Link Systems B.V.

Bezoek- en postadres:
Stationsplein 151-157
3818 LE Amersfoort
Contactformulier (www.ov-chipkaart.nl/contact/)

Klantenservice OV-chipkaart (0900-0980, € 0,10 p.m.)
Bereikbaar op werkdagen van 07:00 tot 21:30 uur, op zaterdag en zondag van 10:00 tot 16:00 uur.

Kamer van Koophandel Gooi-, Eem- en Flevoland, nummer 30177126.
BTW nr. (NL) 8108.14.341