

Bestelvoorwaarden TLS Website

Deze website is van Trans Link Systems B.V. TLS is de uitgever van de OV-chipkaart, een elektronisch reis- en betaalmiddel voor het openbaar vervoer in Nederland. Tevens is TLS de uitvoerder van het OV-chipkaart systeem ten behoeve van de reizigers en de aangesloten vervoerbedrijven.

Trans Link Systems B.V.

Bezoek- en postadres:

Stationsplein 151-157

3818 LE Amersfoort

info@ov-chipkaart.nl

Klantenservice OV-chipkaart (0900-0980; € 0,10 p/m)

Kamer van Koophandel Gooi-, Eem- en Flevoland, nummer 30177126.

BTW nr (NL) 8108.14.341

Wat kunt u doen via de website van TLS?

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 de website van TLS biedt TLS online haar eigen producten en diensten aan. Op dit moment kunt u via de TLS website online een persoonlijke OV-chipkaart aanvragen, de functionaliteit van automatisch opladen aanvragen en saldo opwaarderen.

Daarnaast kunt u via de website van TLS ook online producten en diensten bestellen die speciaal voor uw OV-chipkaart zijn ontwikkeld door de aangesloten vervoersbedrijven. TLS fungeert in dat geval als agent voor de online verkoop van producten en diensten van deze betrokken vervoersbedrijven. Als u via de website van TLS een product of dienst van een vervoersbedrijf bestelt, dan zal voor die producten en diensten een overeenkomst tot stand komen tussen u en het betreffende vervoersbedrijf. TLS is uitsluitend verantwoordelijk voor de goede en tijdige afhandeling van uw bestelling. De daadwerkelijke (af)levering van uw bestelling geschiedt door speciale ophaalapparatuur. Deze apparatuur, ook wel ophaalpunten genaamd, staan onder verantwoordelijkheid van het bedrijf dat als aanbieder op de apparatuur vermeld staat.

De website van TLS bestaat uit een openbaar gedeelte (<http://www.ov-chipkaart.nl/>) en, als u reeds in het bezit bent van een persoonlijke OV-chipkaart, een speciaal voor u afgeschermd ruimte waar u de functionaliteit automatisch opladen kunt aanvragen indien u dit niet reeds bij de aanvraag van uw OV-chipkaart had gedaan, uw gegevens kunt controleren en uw elektronisch tegoed en transacties kunt bekijken. U dient daarvoor in te loggen met uw persoonlijke inloggegevens.

Toepasselijkheid voorwaarden

Op de levering en het gebruik van een door TLS uitgegeven OV-chipkaart is de meest recente versie van de Algemene Voorwaarden OV-chipkaart van toepassing. Daarnaast zijn op de bestellingen en aanvragen via de TLS website deze bestelvoorwaarden van toepassing.

Op het gebruik van de functionaliteit automatisch opladen zijn bovendien de dan geldende Algemene Voorwaarden Automatisch Opladen van toepassing.

Al de genoemde voorwaarden kunt u raadplegen op de website van TLS onder het kopje "Voorwaarden", en u kunt deze voorwaarden desgewenst opslaan. U kunt ze ook kosteloos opvragen bij Klantenservice OV-chipkaart (0900-0980; € 0,10 p.m.).

De OV-chipkaart is naast een elektronische beurs ook gemaakt om drager te zijn van verschillende producten en diensten van diverse vervoersbedrijven, die u via de website van TLS kunt bestellen. Op het laden en het gebruik van deze specifieke producten en diensten kunnen (product- of dienst)voorwaarden van de 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 vervoerbedrijf. De toepasselijke vervoersvoorwaarden kunt u vinden op de websites van de betrokken vervoersbedrijven.

Bestellen en ophalen van elektronisch tegoed, automatisch opladen en producten

TLS biedt u door middel van haar website een kanaal waarmee u zelf, via één loket, de gebruiksmogelijkheden van uw OV-chipkaart kunt bestellen en samenstellen. U kunt via de TLS website uw elektronisch tegoed beheren, producten en (rechten op) diensten bestellen en betalen. Als u via de TLS website een product of dienst heeft aangeschaft, dan kunt u via deze website het verloop van uw bestelling volgen. Uw online bestelling houdt voor TLS een verzoek in om de bestelling direct uit te voeren, en zij zal daarmee dan ook direct na het voltooien van de bestelling beginnen.

U kunt uw bestelling vervolgens zelf op uw OV-chipkaart laden. U krijgt daartoe eerst in het statusoverzicht van uw bestelling op de website het bericht van TLS dat uw bestelling klaarstaat om te worden opgehaald. Ophalen gebeurt met behulp van speciale ophaalpunten, waarvoor u nadere instructies zult krijgen. Deze instructies zijn ook steeds te raadplegen via de website van TLS. Uw bestelling wordt met behulp van de ophaalapparatuur automatisch bijgeschreven op uw OV-chipkaart, waarna u direct gebruik kunt maken van het product 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 daarover van tevoren worden geïnformeerd op de website van TLS of in de betreffende productvoorwaarden. Zo kunt u bijvoorbeeld geen producten, diensten of elektronisch tegoed ophalen als het betreffende gedeelte van uw OV-chipkaart, of de OV-chipkaart zelf, geblokkeerd is. U zult dan eerst de betreffende blokkade moeten opheffen volgens de daarvoor geldende instructies. In het geval van een dergelijke blokkade zult u daarover geïnformeerd worden. Als de blokkade is opgeheven, kunt u vervolgens het product, de dienst en/of het elektronisch tegoed gewoon ophalen op de reguliere wijze. Het blijft dus tijdens een blokkade voor u klaarstaan.

U kunt geen rechten (meer) aan een bestelling ontleen, als de looptijd van het betreffende product en/of de dienst is verstreken, ook al heeft u deze nooit opgehaald.

Annuleren en restitutie

OV-chipkaart

Als u niet tevreden bent over uw OV-chipkaart, dan kunt u deze binnen 14 kalenderdagen na levering annuleren. U dient zich daarvoor binnen die periode te wenden tot de Klantenservice OV-chipkaart (0900-0980, €0,10 p.m.). De Klantenservice zal uw bestelling vervolgens voor u kunnen annuleren. U ontvangt van de Klantenservice informatie over het vervolgproces. Voor annulering van de bestelling kan TLS redelijke annuleringskosten (administratiekosten) in rekening brengen. De hoogte van deze annuleringskosten wordt van tijd tot tijd vastgesteld en gepubliceerd op de website van TLS onder het kopje "Tarievenlijst". TLS zal gerechtigd zijn deze annuleringskosten te verrekenen met de restitutie van uw kaartbijdrage.

Automatisch opladen

Voor het annuleren van uw bestelling van automatisch opladen, wordt verwezen naar intrekkingmogelijkheden zoals beschreven in de Algemene Voorwaarden Automatisch Opladen.

Opwaarderen elektronisch tegoed

Heeft u spijt van het online opwaarderen van uw elektronisch tegoed, dan kunt u dit in zijn geheel kosteloos annuleren voordat u het betreffende bedrag daadwerkelijk heeft opgeladen op uw OV-chipkaart. U dient hiervoor naar een Verkoop- en informatiepunt te gaan.

Product of dienst van een aangesloten bedrijf

U kunt uw online bestelling van een reisproduct, kortingsregeling of ander product of dienst van een van de aangesloten bedrijven in zijn geheel annuleren voordat u uw bestelling heeft opgeladen op uw OV chipkaart. TLS zal daarvoor redelijke annuleringskosten in rekening brengen. Met uitzondering van het recht op restitutie van een deel of het geheel aan elektronisch tegoed, 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.

Voor het annuleren van bestellingen voordat u deze heeft opgeladen op uw OV-chipkaart dient u contact op te nemen met de Klantenservice OV-chipkaart (0900-0980; € 0,10 p.m.). Na verificatie van uw bestelling en annulering, zal uw bestelling in het systeem geannuleerd worden. U krijgt vervolgens nadere instructies, onder meer voor het geval u recht heeft op restitutie van het betaalde.

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

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 zal u ter gelegenheid van de bestelling een overzicht geven van door u ingevoerde gegevens en de bestelling. U kunt deze gegevens nog tot het afronden van de bestelling wijzigen. Daarna zijn online wijzigingen niet meer mogelijk en dient u voor wijzigingen of vragen over uw bestelgegevens contact op te nemen met de klantenservice OV-chipkaart (0900-0980; € 0,10 p.m.). De klantenservice OV-chipkaart is gerechtigd te verifiëren of u de persoon bent wiens gegevens zijn ingevoerd bij de bestelling.

Definitief 27 februari 2009

Uit oogpunt van bescherming van privacy is de Klantenservice gerechtigd de communicatie te beëindigen als 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 [vervoerbedrijf](#).

De informatie in de systemen van TLS over de bestelling en de besteller zijn leidend, behoudens tegenbewijs.

Gegevens omtrent uw bestelling, de op uw OV-chipkaart geladen producten en diensten en van transacties, worden getoond op de afgeschermdede ruimte bij invoering van het nummer van uw OV-chipkaart en uw inloggegevens. Onder deze gegevens kunnen zich door u ingevoerde persoonsgegevens bevinden.

Uiteraard bewaart en gebruikt TLS de bestelgegevens zo lang als nodig voor de uitvoering van uw bestelling. TLS zal uw bestelling en de specifieke bestelgegevens echter niet voor u archiveren. Als u dit voor eigen doeleinden nodig heeft, zult u daarom zelf uw bestelgegevens dienen te bewaren op uw computer voor latere raadpleging.

Aansprakelijkheid

TLS is uitsluitend verantwoordelijk voor de juiste afhandeling van aanvragen, bestellingen of annuleringen die door middel van haar website worden verricht. Ten aanzien van de producten of diensten van TLS is haar aansprakelijkheid weergegeven in de Algemene Voorwaarden OV-chipkaart en de Algemene Voorwaarden Automatisch Opladen.

TLS is op geen enkele wijze verantwoordelijk of aansprakelijk voor:

- de uitvoering van de overeenkomst tussen u en de betrokken dienstverlener zelf of enige advisering daarover;
- de daadwerkelijke levering van uw bestelling door middel van de daartoe bestemde apparatuur;
- de gekozen betaalwijze en de uitvoering daarvan.

Taal

Deze bestelvoorwaarden zijn momenteel alleen in het Nederlands beschikbaar.

Klachten en geschillen

Klachten over de afhandeling en uitvoering van een via de TLS website gemaakte bestelling of een product of dienst van TLS, kunt u uiterlijk een maand na het plaatsen van een bestelling indienen bij TLS klantenservice OV-chipkaart (0900-0980; € 0,10 p.m.). TLS zal u dan berichten of zij u moet doorverwijzen naar een klachtenservice van een ander bedrijf, of dat ze uw klacht zelf in behandeling kan nemen. In dat laatste geval zal ze u uiterlijk een maand na ontvangst van uw klacht een inhoudelijke reactie geven.

Voor klachten over product of diensten van een vervoerbedrijf dient u zich te wenden tot de klachtenafhandeling van het betreffende vervoerbedrijf.

Definitief 27 februari 2009

U vindt de contactgegevens van de aangesloten vervoerbedrijven op deze TLS website. Voor klachten over de werking van de ophaalpunten, dient u zich te wenden tot de betreffende aanbieder van deze apparatuur.

TLS is niet aangesloten bij een geschillencommissie.

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

Ieder vorderingsrecht dat voortvloeit uit een bestelling, de TLS website en/of deze bestelvoorwaarden, vervalt een jaar na ontvangst van de bestelling, ongeacht of u het bestelde heeft opgehaald.