

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. Tevens is TLS de uitvoerder van het OV-chipkaart systeem ten behoeve van de reizigers en de aangesloten vervoersbedrijven.

Trans Link Systems B.V.

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

Wat kunt u doen via 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 via www.ov-chipkaart.nl een persoonlijke OV-chipkaart en, automatisch opladen aanvragen, wijzigen of beëindigen en saldo bestellen.

Daarnaast kunt u via www.ov-chipkaart.nl ook 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 verkoop van producten en diensten van deze betrokken vervoersbedrijven. Als u via www.ov-chipkaart.nl 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 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 en, als u in het bezit bent van een persoonlijke OV-chipkaart, een speciaal voor u afgeschermd gedeelte 'Mijn OV-chipkaart'. Om hiervan gebruik te kunnen maken dient u daarvoor een account aan te maken en vervolgens in te loggen met uw persoonlijke inloggegevens. In dit afgeschermd gedeelte kunt u diensten afnemen zoals het 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 persoonsgegevens wijzigen.

Toepasselijkheid voorwaarden

Op het gebruik van een door TLS uitgegeven OV-chipkaart 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 dan geldende [Algemene Voorwaarden](#)

[Automatisch Opladen](#) van toepassing. Daarnaast zijn op bestellingen via www.ov-chipkaart.nl deze bestelvoorwaarden van toepassing.

Genoemde voorwaarden kunt u via bovenstaande links inzien, of inzien en opslaan via www.ov-chipkaart.nl onder het kopje 'Voorwaarden', of. U kunt de voorwaarden ook kosteloos opvragen bij Klantenservice OV-chipkaart (0900-0980; € 0,10 p.m.).

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 via 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. De toepasselijke vervoersvoorwaarden kunt u vinden op de websites van de betrokken vervoersbedrijven.

Bestellen en ophalen van saldo, automatisch opladen en producten

TLS biedt u door middel van www.ov-chipkaart.nl een kanaal waarmee u zelf, via één loket, de gebruiksmogelijkheden van uw OV-chipkaart kunt samenstellen. U kunt via www.ov-chipkaart.nl saldo, producten en diensten bestellen en betalen. Als u via www.ov-chipkaart.nl een product of dienst heeft besteld, dan kunt u via www.ov-chipkaart.nl het verloop van uw bestelling volgen. Uw bestelling houdt voor TLS een verzoek in om de bestelling direct uit te voeren. TLS zal daarmee direct na het voltooiën van de bestelling beginnen.

U moet uw bestelling vervolgens zelf ophalen en op uw OV-chipkaart zetten. Ophalen gebeurt met behulp van speciale ophaalautomaten, waarvoor u nadere instructies zult krijgen tijdens uw bestelling. Deze instructies zijn ook steeds te raadplegen op www.ov-chipkaart.nl. Uw bestelling wordt met behulp van de ophaalautomaten uw OV-chipkaart gezet, 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 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 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 saldo ophalen op reguliere wijze. Het product of de dienst blijft 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. De looptijd van producten is ofwel vooraf bepaald door het vervoersbedrijf, ofwel afhankelijk van de keuzes die u in het bestelproces maakt. Op www.ov-chipkaart.nl kunt u de looptijd van producten terugvinden.

Annuleren en restitutie

OV-chipkaart

Bestelde OV-chipkaarten zijn persoonlijke OV-chipkaarten. Persoonlijke OV-chipkaarten kunnen, vanwege het persoonlijk karakter ervan, 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 via 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 via 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 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, zal uw bestelling in ons systeem geannuleerd worden. 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.

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 Klantenservice OV-chipkaart (0900-0980; € 0,10 p.m.). Klantenservice OV-chipkaart is gerechtigd te controleren of u de persoon bent wiens gegevens zijn ingevoerd bij de bestelling. 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 vervoersbedrijf.

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 transacties, worden getoond in het afgeschermd gedeelte van www.ov-chipkaart.nl. 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, moet u daarom zelf uw bestelgegevens 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 voor het gebruik van de 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 automaten;
- de gekozen betaalwijze en de uitvoering daarvan.

Taal

Deze bestelvoorwaarden zijn momenteel alleen in het Nederlands beschikbaar.

Klachten

Klachten over de afhandeling en uitvoering van een gemaakte bestelling via 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 informeren u dan 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 zes weken na ontvangst van uw klacht een inhoudelijke reactie geven.

Voor klachten over producten of diensten van een vervoersbedrijf dient u zich te wenden 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, dient u zich te wenden tot de betreffende aanbieder van deze automaten.

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.