

▶ Algemene Voorwaarden OV-chipkaart

Algemeen

1. De OV-chipkaart wordt uitgegeven door TLS ('Trans Link Systems B.V.') gevestigd te Amersfoort aan Kaarthouders, voor de betaling van Diensten en Producten aan deelnemende ondernemingen aan het OV-chipkaartsysteem ("Acceptanten") en het dragen van Producten van een of meerdere Acceptanten.
2. Deze Algemene Voorwaarden zijn vanaf 15 juli 2005 van toepassing op de aanvraag, uitgifte, gebruik en inname van een door TLS uitgegeven Persoonlijke en Anonieme OV-chipkaart. Op Diensten en Producten van Acceptanten die met de OV-chipkaart worden betaald, kunnen algemene reis- en/of vervoersvoorwaarden of specifieke productvoorwaarden van Acceptanten van toepassing zijn. TLS is bij geen enkele afspraak tussen Kaarhouder en Acceptant over een Dienst of een Product partij.

Definities

3. De in deze Algemene Voorwaarden gebruikte begrippen hebben de volgende betekenis:
 - a. Acceptant: een onderneming die deelneemt aan het OV-chipkaartsysteem en die Producten en Diensten verkoopt en daarbij betaling door middel van de OV-chipkaart accepteert. De website www.ov-chipkaart.nl geeft een actuele lijst van deelnemende ondernemingen.
 - b. Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden, de Tarievenlijst, alsmede wijzigingen op de Algemene Voorwaarden en de Tarievenlijst.
 - c. Anonieme OV-chipkaart: niet-persoonsgebonden OV-chipkaart met betrekking tot welke TLS geen (persoons-)gegevens opslaat over de Kaarhouder. Dit laat onverlet de situatie dat een Kaarhouder van een Anonieme OV-chipkaart zijn (persoons) gegevens incidenteel verstrekt aan TLS en/of aan een Acceptant in het kader van het gebruik van de OV-chipkaart, bijvoorbeeld in het kader van klantenservice. In dat geval zullen de persoonsgegevens worden verwerkt in overeenstemming met de toepasselijke privacyregels.
 - d. Apparatuur: apparatuur die is voorzien van het OV-chipkaart Logo, zoals bijvoorbeeld oplaadapparatuur of transactieapparatuur.
 - e. Diensten: de openbaar vervoersdiensten of overige diensten van Acceptant waarvoor met de OV-chipkaart betaald kan worden.
 - f. Distributeur: een erkende distributeur van OV-chipkaarten die namens TLS een aantal in deze Algemene Voorwaarden genoemde activiteiten verricht richting de Kaarthouders. De website www.ov-chipkaart.nl geeft een actuele lijst van Distributeurs.
 - g. Elektronisch Tegoed: het saldo van het elektronisch geld dat op de OV-chipkaart is opgeslagen.
 - h. Kaarhouder: de natuurlijke persoon die houder is van een Anonieme of Persoonlijke OV-chipkaart.
 - i. Klantenservice OV-chipkaart: verzamelnaam voor telefonische Klantenservices waarbij de Kaarhouder terecht kan voor vragen, opmerkingen of informatie over (het gebruik van) de OV-chipkaart in het algemeen of zijn Persoonlijke OV-chipkaart in het bijzonder. Het betreft de telefonische klantenservice specifiek voor de OV-chipkaart en de klantenservice(s) van deelnemers in het OV-chipkaartsysteem. Aan de telefonische helpdesks zijn kosten verbonden. De kosten per minuut van de klantenservice OV-chipkaart staan onder meer vermeld in de Tarievenlijst.
 - j. Opladen: het verhogen van het Elektronisch Tegoed door het doen omwisselen van chartaal of giraal geld in het equivalent in elektronisch geld met behulp van daartoe bestemde Apparatuur. De website www.ov-chipkaart.nl geeft een actuele lijst van bedrijven die dergelijke Apparatuur beschikbaar stellen.
 - k. OV-chipkaart: de drager van het elektronische geld, welke voorzien is van het OV-chipkaart Logo. Naast het elektronische geld kunnen op de drager tevens Producten van een of meerdere Acceptanten worden opgeladen. De OV-chipkaart kent de volgende soorten: de Persoonlijke OV-chipkaart en de Anonieme OV-chipkaart. Er zijn diverse uitvoeringen Persoonlijke of Anonieme OV-chipkaarten.
 - l. OV-chipkaart Logo: de officiële afbeelding van TLS die gebruikt wordt ter identificatie aan het publiek van onder andere de OV-chipkaart en de Apparatuur.
 - m. OV-chipkaartsysteem: het geheel aan Apparatuur, Verkoop- en Informatiepunten en OV-chipkaarten dat gebruik van de OV-chipkaart mogelijk maakt.
 - n. Persoonlijke OV-chipkaart: de persoonsgebonden OV-chipkaart ten behoeve waarvan Kaarhouder (persoons-) gegevens heeft verstrekt door middel van een daartoe strekkend aanvraagformulier, welke gegevens door TLS en/of een Distributeur worden opgeslagen. In dat geval zullen de persoonsgegevens worden verwerkt in overeenstemming met de toepasselijke privacyregels.
 - o. Product: een kortingsregeling, een abonnement of een ander aanbod van een of meerdere Acceptanten die betrekking hebben op een of meerdere Diensten, waarvan gegevens op de OV-chipkaart opgeslagen kunnen worden. TLS geeft zelf geen Producten uit.
 - p. Tarievenlijst: de door TLS officieel bekend gemaakte tarievenlijst waarin de door of wegens TLS in verband met de OV-chipkaart in rekening te brengen bedragen vermeld staan, zoals onder meer de omwisselkosten, en die van tijd tot tijd door TLS kan worden aangepast. De Tarievenlijst is onder meer te raadplegen via de website www.ov-chipkaart.nl of op te vragen bij de Klantenservice OV-chipkaart of een Verkoop- en Informatiepunt.
 - q. TLS: Trans Link Systems B.V., gevestigd te Amersfoort en kantoorhoudend op het adres als kenbaar via de website www.ov-chipkaart.nl of op te vragen bij de Klantenservice OV-chipkaart of bij een Verkoop- en Informatiepunt.
 - r. Verkoop- en Informatiepunt: bemande locatie (loket of balie) die is voorzien van het OV-chipkaart Logo, waar de Kaarhouder terecht kan voor informatie en handelingen met betrekking tot zijn/haar OV-chipkaart, als beschreven in deze Algemene Voorwaarden.
 4. Voorzover in deze Algemene Voorwaarden niet uitdrukkelijk wordt verwezen naar de Persoonlijke of Anonieme OV-chipkaart, gelden de Algemene Voorwaarden voor beide uitvoeringen.

Aanvraag Persoonlijke OV-chipkaart

5. TLS is gerechtigd, via een Distributeur, voor de aanvraag van een Persoonlijke OV-chipkaart een origineel, geldig legitimatiebewijs (bv. paspoort, EU/EER-identiteitskaart of rijbewijs) van de beoogde Kaarhouder te vragen. De Kaarhouder dient voor de aanvraag nadere instructies te volgen bij een Verkoop- en Informatiepunt.
6. Kaarhouder van een Persoonlijke OV-chipkaart dient TLS, dan wel een Distributeur, zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van iedere wijziging van adresgegevens of van andere gegevens van het aanvraagformulier.
7. De OV-chipkaart blijft te allen tijde eigendom van TLS, ondanks de terbeschikkingstelling aan de Kaarhouder. De Kaarhouder zal de OV-chipkaart gebruiken conform het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden.

Kaartbijdrage

8. Voor uitgifte en gebruik van een OV-chipkaart is Kaarhouder een kaartbijdrage verschuldigd aan Distributeur volgens de door deze gegeven instructies.

Elektronisch Tegoed

9. De Kaarhouder dient voor beoogd gebruik van de OV-chipkaart te allen tijde voldoende Elektronisch Tegoed op de OV-chipkaart te hebben.
10. De data in de administratie van TLS vormen volledig bewijs van het Elektronisch Tegoed en van betaal- en oplaadhandelingen, behoudens tegenbewijs. Uitsluitend in geval van directe en contante restitutie van Elektronisch Tegoed bij een Verkoop- en Informatiepunt, is de informatie over het Elektronisch Tegoed zoals kenbaar uit de OV-chipkaart leidend, een en ander behoudens tegenbewijs.
11. Over het Elektronisch Tegoed is op geen enkele moment rente verschuldigd, uit welke hoofde dan ook.

Opladen, betalen

12. Oplaad- en betaalhandelingen mogen uitsluitend geschieden door middel van daartoe aangewezen Apparatuur of bij een Verkoop- en Informatiepunt, volgens de daar bekendgemaakte instructies.
13. Na het voltooiën van alle voorgeschreven handelingen is een herroeping van de Oplaad- of betaalhandeling niet meer mogelijk.
14. TLS staat er jegens Kaarhouder voor in dat bij Opladen volgens de daarvoor geldende instructies, elektronisch geld wordt opgeladen met een gelijke waarde als het bedrag waarmee Kaarhouder heeft opgeladen. TLS schakelt derden in voor het Opladen. TLS garandeert dat bij opladen met Apparatuur van een derde, Kaarhouder aan TLS bevrijdend heeft betaald voor het elektronisch geld, indien betaling van het bedrag waartegen is omgewisseld aan deze derde plaatsvond in overeenstemming met de instructies die met behulp van deze Apparatuur kenbaar zijn gemaakt. TLS is gerechtigd redelijke kosten in rekening te brengen voor Opladen. Deze staan vermeld in de Tarievenlijst.
15. Voor het Opladen geldt een minimum en een maximum bedrag per transactie. Bovendien geldt er een maximum aan Elektronisch Tegoed dat op enig moment op de OV-chipkaart kan zijn geladen. Informatie over de actuele hoogtes van alle geldende minimum en maximum bedragen is beschikbaar via de Tarievenlijst.
16. Er bestaan diverse technische mogelijkheden waarop een Elektronisch Tegoed kan worden aangewend om een betaling bij een Acceptant te verrichten. De wijze van betaling met het Elektronisch Tegoed op de OV-chipkaart zal geschieden op de wijze en volgens de prijzen en voorwaarden als gesteld en geduid door de Acceptant.
17. Aan betalen met de OV-chipkaart zijn geen kosten verbonden.

Producten laden

18. De OV-chipkaart kan ook fungeren als drager van een Product. Kaarhouder kan Producten laden op de OV-chipkaart volgens de daarvoor geldende instructies van de betreffende Acceptant(en) en volgens de desbetreffende voorwaarden van Acceptant.

Verantwoordelijkheid gebruik

19. Kaarhouder zal goed zorgdragen voor de OV-chipkaart en zal deze slechts gebruiken in overeenstemming met deze Algemene Voorwaarden en voor het doel waartoe deze is verstrekt.
20. Kaarhouder is verantwoordelijk voor al het gebruik van de OV-chipkaart vanaf het moment van ontvangst, op welke wijze dan ook. Vanaf dat moment ligt derhalve het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de OV-chipkaart bij de Kaarhouder.
21. Alleen de Kaarhouder van een Persoonlijke OV-chipkaart mag die OV-chipkaart gebruiken.
22. Indien meerdere OV-chipkaarten tegelijkertijd door Kaarhouder worden gedragen, dan wel anderszins tegelijkertijd worden aangeboden aan Apparatuur, kunnen zich dubbele betalingen en verstoringen van het OV-chipkaartsysteem voordoen. Dit wordt veroorzaakt doordat de Apparatuur in een voorkomend geval technisch geen onderscheid kan maken tussen die OV-chipkaarten. TLS raadt in dit verband uitdrukkelijk af meer dan één OV-chipkaart te dragen. Kaarhouder draagt zelf het risico van het dragen van meerdere OV-chipkaarten tegelijk.
23. Het is niet toegestaan de OV-chipkaart te (doen) beschadigen, (doen) wijzigen of anderszins te (doen) gebruiken, anders dan door het geoorloofde gebruik conform deze Algemene Voorwaarden. Het is voorts verboden de beveiligingsmaatregelen op de OV-chipkaart, waaronder begrepen de elektronische beveiligingsmaatregelen, te (doen) vervalsen, te (doen) openbaar maken, (doen) wijzigen, (doen) omzeilen of de werking daarvan anderszins te (doen) hinderen ten behoeve van ongeoorloofd gebruik van de OV-chipkaart. Het is evenzeer verboden gelegenheid te bieden tot een der bovenstaand genoemde handelingen.

Restitutie Elektronisch Tegoed

24. Kaarthouder is tot één (1) jaar na beëindiging van het gebruiksrecht op de OV-chipkaart gerechtigd tot restitutie van het Elektronisch Tegoed, in de gevallen en onder de voorwaarden als voorzien in deze Algemene Voorwaarden en volgens de instructies die nader bekend worden gemaakt bij het Verkoop- en Informatiepunt. TLS is gerechtigd, via een Distributeur, daarvoor een geldig legitimatiebewijs te eisen.

25. Op verzoek van een Kaarthouder bij een daartoe aangewezen Verkoop- en Informatiepunt zal TLS aan Kaarthouder, al dan niet via een Distributeur, het equivalent van de waarde van het Elektronisch Tegoed uitkeren, indien het bedoelde Elektronisch Tegoed het drempelbedrag als gemeld in de Tarievenlijst overstijgt.

26. TLS is gerechtigd om veiligheidsredenen een maximumbedrag vast te stellen voor restitutie via een Verkoop- en Informatiepunt. Boven dat bedrag kan restitutie uitsluitend geschieden door middel van inleveren van de OV-chipkaart en uitkering op de bankrekening van Kaarthouder. In dat geval zal TLS het desbetreffende bedrag bekend maken via de Tarievenlijst.

27. TLS is gerechtigd in verband met de restitutie van Elektronisch Tegoed in het kader van deze Algemene Voorwaarden, al dan niet via een Distributeur, redelijke administratiekosten in rekening te brengen aan Kaarthouder ter vergoeding voor door TLS gemaakte omwisselkosten. De hoogte daarvan wordt bekend gemaakt via de Tarievenlijst. TLS of de Distributeur zullen de verschuldigde administratiekosten verrekenen met het te restitueren geld.

28. TLS is geen partij bij door Kaarthouder aangeschafte Producten van Acceptanten op de OV-chipkaart. Voor mogelijkheid van teruggave door Acceptant, of een door deze aangewezen derde, van (de waarde van) een Product op een ingeleverde OV-chipkaart, dient de Kaarthouder dan ook de toepasselijke Productvoorwaarden van de betreffende Acceptant te raadplegen.

Reconstructie Persoonlijke OV-chipkaart

29. TLS kan desgevraagd na inlevering door Kaarthouder van een beschadigde of defecte Persoonlijke OV-chipkaart of na melding van verlies of diefstal van een Persoonlijke OV-chipkaart de gegevens omtrent Kaarthouder van de oude Persoonlijke OV-chipkaart naar een nieuwe Persoonlijke OV-chipkaart overschrijven ("Reconstructie").

30. TLS zal in geval van Reconstructie om veiligheidsredenen het Elektronisch Tegoed niet overschrijven op de nieuwe Persoonlijke OV-chipkaart, maar voldoen door overmaking of contante betaling, naar keuze van TLS. Ingeval van een verzoek om Reconstructie zal TLS binnen vier (4) weken na inlevering ervan aan de hand van haar administratie het Elektronisch Tegoed van de Persoonlijke OV-chipkaart berekenen. TLS zal het aldus berekende Elektronisch Tegoed zo spoedig mogelijk nadien uitkeren op de wijze en onder de voorwaarden als voorzien in deze Algemene Voorwaarden.

31. Ingeval van Reconstructie kan TLS desgewenst en mits Acceptant daarvoor toestemming heeft gegeven, de uit haar administratie blijkende Producten van Acceptanten overschrijven op de nieuwe OV-chipkaart.

Verlies of diefstal

32. Na constatering van verlies of diefstal van een Persoonlijke OV-chipkaart, dient Kaarthouder dit onverwijld te melden bij de Klantenservice of via info@OV-chipkaart.nl. TLS zal de Persoonlijke OV-chipkaart blokkeren binnen 24 uur na het moment van melding. Blokkeren van een Anonieme OV-chipkaart na verlies of diefstal is niet mogelijk.

33. TLS is gerechtigd de Kaarthouder, al dan niet via een Distributeur, te verzoeken diefstal van een Persoonlijke OV-chipkaart tevens onverwijld te melden bij de politie. Kaarthouder dient deze melding terstond schriftelijk aan TLS te bevestigen met overlegging van een afschrift van de aangifte.

34. De Kaarthouder draagt het risico van de gevolgen van verlies of diefstal van een OV-chipkaart, zoals het verlies van het Elektronisch Tegoed.

35. Alleen in het geval van verlies of diefstal van een Persoonlijke OV-chipkaart, kan het risico van verlies van het Elektronisch Tegoed overgaan op TLS. Om dit risico op TLS over te laten gaan, dient de Kaarthouder TLS het verlies of de diefstal te melden bij het door TLS aangegeven meldpunt. Na ontvangst van de melding draagt TLS vanaf 0:00 uur op de dag volgend op de dag van melding het risico van verlies van het Elektronisch Tegoed. De overgang van dit risico houdt in dat met betrekking tot desbetreffende Persoonlijke OV-chipkaart:

a. betalingen die na 0:00 uur op de volgende dag met het Elektronisch Tegoed worden gedaan voor rekening en risico van TLS zijn, behoudens opzet, grove schuld of fraude van Kaarthouder; en

b. TLS het Elektronisch Tegoed aan Kaarthouder zal restitueren dat volgens de administratie van TLS resteert om 0:00 uur van de dag volgend op de dag waarop TLS de melding ontvangt. Voor de bepaling van de hoogte van het uit te keren Elektronisch Tegoed zal TLS rekening houden met alle betaal- en oplaadhandelingen die met de OV-chipkaart zijn verricht voorafgaand aan de melding, ook die wegens de termijnen van de technische verwerking daarvan, pas nadien uit het OV-chipkaartsysteem blijken.

36. TLS is bij geen enkele afspraak tussen Kaarthouder en Acceptant over een Dienst of een Product partij. TLS draagt ten aanzien van Producten geen enkele verantwoordelijkheid. Voor de gevolgen voor Producten in het geval van diefstal of verlies van een OV-chipkaart, wordt verwezen naar de (Product-)voorwaarden van de desbetreffende Acceptant.

Aansprakelijkheid

37. In het geval TLS aansprakelijk is, is TLS niet verplicht schade te vergoeden die bestaat uit indirecte schade, daaronder mede begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

38. Onverminderd het voorgaande zal in het geval TLS aansprakelijk is, de totale vergoedingsplicht van TLS niet meer omvatten dan het bedrag dat gelijk is aan het maximum toelaatbare Elektronisch Tegoed, verminderd met het geld dat TLS reeds aan Kaarthouder mocht hebben gerestitueerd in overeenstemming met deze Algemene Voorwaarden, uit hoofde van de overgang van risico na melding van verlies of diefstal van de OV-chipkaart.

(Be)indigen van het gebruiksrecht

39. Het gebruiksrecht van een Kaarthouder op de OV-chipkaart eindigt in de volgende gevallen:

a. Op eigen verzoek van Kaarthouder onder inlevering van de OV-chipkaart bij een Verkoop- en Informatiepunt of per aangetekende post gericht aan TLS of aan een Distributeur. TLS is gerechtigd, via een Distributeur, bij inlevering van een OV-chipkaart een geldig legitimatiebewijs te eisen. Het gebruiksrecht op de OV-chipkaart eindigt op het moment dat een bevoegd persoon bij TLS of bij het Verkoop- en Informatiepunt, de OV-chipkaart heeft ontvangen of op het moment dat TLS per aangetekende post de OV-chipkaart ontvangt.

b. Doordat TLS een OV-chipkaart blokkeert na melding van verlies en diefstal als beschreven in deze Algemene Voorwaarden.

c. Door opzegging door TLS met inachtneming van een redelijke opzegtermijn. TLS is bovendien gerechtigd de OV-chipkaart met onmiddellijke ingang te blokkeren indien een zwaarwegend belang zulks rechtvaardigt, onder meer indien de OV-chipkaart technisch defect blijkt te zijn of indien TLS (een vermoeden van) misbruik of fraude met de OV-chipkaart constateert.

d. Op het moment dat Kaarthouder heeft aangegeven dat hij niet akkoord gaat met de wijzigingen van diensten, aanwijzingen, tarieven en/of deze Algemene Voorwaarden in overeenstemming met het daartomtrent bepaalde in deze Algemene Voorwaarden.

e. Op het moment van het verstrijken van de technische geldigheidsduur van de OV-chipkaart van maximaal vijf (5) jaar. De Kaarthouder zal op gepaste wijze op de hoogte worden gesteld van het verstrijken van de geldigheidsduur.

40. De Kaarthouder mag de OV-chipkaart terstond na (be)indigen van het gebruiksrecht op de OV-chipkaart niet meer gebruiken. Kaarthouder kan zich voor nader informatie en aanwijzingen wenden tot een Verkoop- en Informatiepunt, de website www.ov-chipkaart.nl of via de Klantenservice OV-chipkaart.

41. Het (be)indigen van het gebruiksrecht van een OV-chipkaart, waaronder begrepen het verstrijken van de geldigheidsduur van de OV-chipkaart, heeft op zichzelf geen gevolgen voor de kenbaarheid van de gegevens die zijn opgeslagen op of in de betreffende OV-chipkaart en/of de administratie van het OV-chipkaartsysteem, zoals de hoogte van het Elektronisch Tegoed en eventuele Producten.

42. Het eindigen van het gebruiksrecht heeft geen gevolgen voor het recht van Kaarthouder tot restitutie van het Elektronisch Tegoed in overeenstemming met het daartomtrent bepaalde in deze Algemene Voorwaarden.

Verwerking persoonsgegevens

43. De verwerking van persoonsgegevens van Kaarthouder door of wegens TLS respectievelijk een tot de groep van TLS behorende rechtspersoon, zal plaatsvinden met inachtneming van het bepaalde in het TLS OV-chipkaart privacy statement, kosteloos beschikbaar via www.ov-chipkaart.nl en de Klantenservice van TLS.

Algemeen

44. TLS kan haar diensten, de daarop betrekking hebbende aanwijzingen, de Algemene Voorwaarden en/of de door haar in rekening te brengen tarieven, te allen tijde wijzigen en/of aanvullen. Wijzigingen en aanvullingen zullen de Kaarthouder tijdig worden bericht. De Kaarthouder die niet akkoord gaat met een aanvulling of wijziging dient dit binnen dertig (30) dagen na bedoeld bericht schriftelijk aan TLS door te geven. Het gebruiksrecht op de OV-chipkaart eindigt tien (10) kalenderdagen na het moment dat TLS de mededeling van non-acceptatie ontvangt. Uitkering van het Elektronisch Tegoed geschiedt op wijze als voorzien in deze Algemene Voorwaarden.

45. TLS kan te allen tijde nieuwe OV-chipkaarten, of overige kaarten, uitgeven met gewijzigde functionaliteit en/of voorwaarden en/of tegen additionele vergoedingen. TLS kan de exploitatie van een bepaalde soort OV-chipkaart beperken in de tijd of vervangen door andersoortige OV-chipkaart.

46. TLS heeft een inspanningsverplichting ten aanzien van zorgdragen voor onderhoud, bescherming en functioneren van de technische mogelijkheden van de OV-chipkaart. TLS kan echter niet kan instaan voor het volledig foutloos en ononderbroken functioneren van de OV-chipkaart.

47. TLS heeft geen enkele verplichting ten aanzien van de beschikbaarheid van en/of levering van diensten en/of Producten van Acceptanten aan Kaarthouder. Klachten, vorderingen, opinies en/of suggesties of enige andere zaken van gelijke aard met betrekking tot de kwaliteit of kwantiteit van de geleverde diensten en/of Producten waarbij de OV-chipkaart als betalingsmiddel is gebruikt, zijn de verantwoordelijkheid van de Acceptant die dergelijke producten en/of diensten levert en dienen te worden geadresseerd aan de betreffende Acceptant.

48. TLS is te allen tijde gerechtigd bij de uitgifte van de OV-chipkaart en daaraan gerelateerde werkzaamheden gebruik te maken van de diensten van derden.

49. TLS is te allen tijde gerechtigd om hetgeen zij al dan niet opeisbaar of onder voorwaarde van Kaarthouder te vorderen heeft, zoals bijvoorbeeld een tekort op het Elektronisch Tegoed of verschuldigde administratiekosten, te verrekenen met al dan niet opeisbare vorderingen van Kaarthouder op TLS uit welke hoofde dan ook.

50. Voor vragen en/of informatie over de Algemene Voorwaarden, instructies, administratiekosten en (overige) tarieven, problemen en/of klachten met betrekking tot de OV-chipkaart of TLS, kan Kaarthouder zich rechtstreeks wenden tot TLS via www.ov-chipkaart.nl of via de telefonische helpdesk van TLS. Aan de telefonische helpdesk zijn kosten verbonden. Deze kosten per minuut staan onder meer vermeld in de Tarievenlijst.

Toepasselijk recht

51. Op de relatie tussen Kaarthouder en TLS is Nederlands recht van toepassing.

Deze algemene voorwaarden zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel Gooi- en Eemland onder nummer 30177126.