

## **Bestelvoorwaarden [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl)**

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

### **Wat kunt u doen op [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl)?**

Translink 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](http://www.ov-chipkaart.nl) biedt Translink saldo en diensten aan. Op dit moment kunt u op [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) een persoonlijke OV-chipkaart aanvragen, automatisch opladen aanvragen, wijzigen of beëindigen en saldo bestellen.

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](http://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 afgeschermd 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 Translink 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](http://www.ov-chipkaart.nl) deze bestelvoorwaarden van toepassing.

Genoemde voorwaarden kunt u op [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) downloaden en opslaan via de pagina [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 bestellen op de sites van vervoersbedrijven. 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 en Automatisch opladen**

Translink biedt u met [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) een kanaal, waarmee u zelf, de gebruiksmogelijkheden van uw OV-chipkaart kunt kiezen. U kunt op [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) saldo en diensten bestellen en betalen. Als u op [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) een bestelling heeft geplaatst, dan kunt u op [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) het verloop van uw bestelling volgen. Als u een bestelling heeft geplaatst, dan houdt dit voor Translink 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](http://www.ov-chipkaart.nl). Zodra u uw bestelling bij een ophaalautomaat op uw OV-chipkaart hebt gezet, kunt u gebruikmaken van het saldo en/of de dienst, met inachtneming van de specifieke voorwaarden.

Goed om te weten: Wanneer u met de NS reist, hoeft u niet eerst langs een ophaalautomaat om uw saldobestelling op te halen. Een saldobestelling wordt bij het inchecken automatisch op uw kaart gezet.

Translink 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](http://www.ov-chipkaart.nl) of in de betreffende productvoorwaarden van een vervoersbedrijf. Zo kunt u bijvoorbeeld geen producten van een vervoersbedrijf, 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 van een vervoersbedrijf, onze dienst en/of het saldo ophalen op de normale manier. Het product van een vervoersbedrijf, onze dienst of het saldo blijft tijdens een blokkade voor u klaarstaan.

U kunt geen rechten (meer) aan een bestelling ontlenen, als de geldigheid van onze dienst is verstreken, ook al heeft u deze nooit opgehaald. Indien van toepassing is de geldigheid van de bestelling vooraf bepaald. Op [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) kunt u de geldigheid van onze diensten terugvinden.

## **Annuleren en restitutie**

### **OV-chipkaart**

Bestelde OV-chipkaarten zijn persoonlijke OV-chipkaarten. Persoonlijke OV-chipkaarten kunnen vanwege hun persoonlijke karakter niet worden geannuleerd. Een persoonlijke OV-chipkaart is vijf jaar geldig.

Tussentijds beëindigen van uw persoonlijke OV-chipkaart is mogelijk, u ontvangt het resterende saldo terug. U beëindigt een persoonlijke OV-chipkaart via het formulier [Beëindiging en teruggave saldo van een persoonlijke OV-chipkaart](#).

### **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](http://www.ov-chipkaart.nl).

### **Saldobestelling**

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](http://www.ov-chipkaart.nl).

Voor het annuleren van uw bestelling voordat u deze op uw OV-chipkaart heeft gezet, gaat u naar [www.ov-chipkaart.nl](http://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.

Translink is, in verband met annulering en/of restitutie, gerechtigd legitimatie te vragen, alsmede – als Translink daarover nog niet beschikt - uw bankgegevens.

Indien u recht heeft op restitutie zal teruggave zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen 15 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. Translink 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, gebruikelijke belkosten). 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 de [Translink-privacyverklaring](#).

De informatie in de systemen van Translink 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 afgeschermd gedeelte van [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl). Onder deze gegevens kunnen zich door u ingevoerde persoonlijke gegevens bevinden.

Uiteraard bewaart en gebruikt Translink de bestelgegevens zo lang als nodig voor de uitvoering van uw bestelling. Translink 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. Het door u aan ons verstrekte e-mailadres kan worden gebruikt om u te informeren over de door u gedane bestelling.

### **Aansprakelijkheid**

Iedere aansprakelijkheid voor eventuele schade door toegang tot en gebruik van [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl) wordt door Translink uitdrukkelijk afgewezen. Ook wordt geen garantie geboden voor het foutloos en ononderbroken functioneren van deze website. Hoewel Translink zich tot het uiterste inspannt 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. Translink aanvaardt in dat verband geen enkele aansprakelijkheid.

### **Klachten**

Klachten over de afhandeling en uitvoering van een bestelling op [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl), kunt u uiterlijk een maand na het plaatsen van een bestelling indienen bij Klantenservice OV-chipkaart (0900-0980, gebruikelijke belkosten). Zij informeert u over de klachtafhandeling. Uw klacht wordt binnen zes werkdagen afgehandeld.

Voor klachten over de werking van de ophaalautomaten, richt u zich tot de betreffende aanbieder van deze automaten.

Bent u 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 de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)) of u kunt het geschil indienen bij de gewone rechter.

Ieder vorderingsrecht dat voortvloeit uit een bestelling op [www.ov-chipkaart.nl](http://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/](http://www.ov-chipkaart.nl/contact/))

Klantenservice OV-chipkaart 0900-0980 (gebruikelijke belkosten). Bereikbaar op werkdagen van 7.00 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