

Algemene voorwaarden Reizen met een contactloze Betaalpas of Creditcard bij Transdev en Connexion in de concessies Gooi- en Vechtstreek, Zaanstreek en Noord Holland-Noord

(versie 25 april 2022)

Inleiding

Sinds 1 oktober 2021 is het mogelijk om in de bussen van Transdev in de concessie Gooi en Vechtstreek in- en uit te checken met een Betaalpas of Creditcard (Soft launch Gooi en Vechtstreek). Dit betreft een nieuwe wijze van het verkrijgen van een geldig Vervoerbewijs.

Transdev breidt uit met de Soft launch Zaanstreek. In de concessie Zaanstreek rijdt Transdev onder de naam 'Connexion'. Dat betekent dat het vanaf 14 maart 2022 mogelijk is in de bussen van Connexion in de concessie Zaanstreek in- en uit te checken met een Betaalpas of Creditcard (Soft launch Zaanstreek).

In de concessie Noord Holland-noord wordt vanaf 26 april 2022 een beperkte proef gehouden waarbij de EMV-techniek in een klein aantal bussen wordt getest (Testbussen).¹ In deze Testbussen kan naast de OV-chipkaart ook worden in- en uitgecheckt met een Betaalpas of Creditcard. De Testbussen zijn voor de reiziger duidelijk herkenbaar door middel van posters en stickers op en in de bus. Op deze posters en stickers wordt de reiziger geïnformeerd op welke wijze hij kan in- en uitchecken in de bus.

Artikel 1 - Begrippenlijst

De begrippen die in deze Algemene Voorwaarden met een hoofdletter zijn geschreven, hebben de betekenis zoals hieronder weergegeven, ongeacht of deze in het enkelvoud of in het meervoud worden gebruikt.

***** App²:** een door Transdev individueel of OV-vervoerders en Translink gezamenlijk (OVPay) ontwikkelde en aangeboden mobiele applicatie waarmee de reiziger met een Betaalpas of Creditcard zijn online-account kan raadplegen, de Betaalpas en / of Creditcard hieraan kan koppelen en zo o.a. eenvoudig de Ritten en betalingen kan inzien en serviceverzoeken kan indienen (zoals het corrigeren van een gemiste check-out). Op het gebruik van een App zijn de gebruiksvoorwaarden van de betreffende App van toepassing.

Algemene Voorwaarden: de onderhavige algemene voorwaarden Reizen met een contactloze Betaalpas of Creditcard bij Transdev.

Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer: de algemene voorwaarden voor het gebruik van het

¹ De implementatie van de Soft launch Noord Holland-noord is naar verwachting in de loop van het tweede kwartaal van 2022.

² De App is naar verwachting in 2022 (in enige vorm) beschikbaar.

openbaar stads-en streekvervoer per bus, tram, lightrail, metro en regionaal openbaar vervoer per trein.

Bank: een (Europese) financiële instelling die betaaldiensten aanbiedt van Maestro, Mastercard, VPAY en / of VISA en waar de bankrekening wordt aangehouden waaraan de Betaalpas van de reiziger is gekoppeld die gebruikt wordt in het openbaar vervoer.

Bank- / Creditcardvoorwaarden: de op het gebruik van respectievelijk de Betaalpas en Creditcard van toepassing zijnde voorwaarden van respectievelijk de Bank en de Creditcardmaatschappij.

Betaalpas: een door de Bank uitgegeven contactloze betaalpas (fysiek of virtueel op een smart device) waarmee de reiziger gebruik maakt van het openbaar vervoer door in en uit te checken.

Correctietarief: een bedrag dat in rekening wordt gebracht wanneer de normale prijs voor de Rit niet bepaald kan worden als gevolg van het niet, niet tijdig of niet correct, in- en / of uitchecken met een Betaalpas of Creditcard.

Creditcard: een door de Creditcardmaatschappij uitgegeven contactloze Visa-creditcard of Mastercard (fysiek of virtueel op een smart device) waarmee de reiziger gebruik maakt van het openbaar vervoer.

Creditcardmaatschappij: een (Europese) financiële instelling die betaaldiensten aanbiedt van Maestro, Mastercard, VPAY en / of VISA en die de Creditcard heeft uitgegeven aan de reiziger die deze gebruikt voor het betalen van Ritten in het openbaar vervoer bij Transdev.

Dagtotaal: alle bedragen die de reiziger op grond van deze voorwaarden gedurende een dag, dat wil zeggen tussen 03:05 uur en 03:05 uur de volgende dag, verschuldigd is aan Transdev, waarbij geldt dat op het moment van uitchecken het toepasselijke tarief wordt berekend.

Geldigheidsgebied: tot het Geldigheidsgebied horen alle buslijnen binnen de openbaar vervoer concessies Gooi- en Vechtstreek, Zaanstreek en de Testbussen in Noord Holland-Noord waarbinnen Reizen met een Betaalpas of Creditcard mogelijk is.

Generieke Back Office: de digitale back office van Translink waar o.a. Vervoerbewijzen worden geregistreerd, Ritprijzen worden berekend en het Dag totaal wordt bijgehouden.

Incomplete Rit: de situatie waarin het niet mogelijk is om de Ritprijs vast te stellen omdat een check-in of een check-uit op het gedefinieerde traject ontbreekt. In dat geval wordt een Correctietarief in rekening gebracht.

Instaptarief: de reiziger die reist met Betaalpas of Creditcard betaalt naast een tarief per kilometer ook een vast bedrag per Rit. De actuele tarieven zijn te raadplegen op de diverse websites van Transdev.

Rit: de met een check-in en check-uit gedefinieerde verplaatsing met één vervoermiddel tussen

instaphalte en uitstaphalte.

Ritprijs: de prijs van iedere Rit, dat wil zeggen het met een check-in en check-uit gedefinieerde traject, wordt bepaald op basis van het aantal gereisde tariefeenheden tussen punt van inchecken en punt van uitchecken of op basis van een vaste prijs. Als de Ritprijs niet vastgesteld kan worden omdat sprake is van een Incomplete Rit wordt een Correctietarief in rekening gebracht.

Transdev: Connexion Openbaar Vervoer N.V., statutair gevestigd te Haarlem en kantoorhoudende te Hilversum, handelend onder de naam “Transdev Nederland Openbaar Vervoer”, verder te noemen: “Transdev”, en aan haar gelieerde (dochter)ondernemingen.

Translink: Trans Link Systems B.V., statutair gevestigd en kantoorhoudende te Amersfoort.

Vervoerbewijs: het bewijs dat geldig toegang geeft tot de bus en door de reiziger wordt aangeschaft door steeds voor iedere Rit bij Transdev in te checken met de Betaalpas of Creditcard waarmee gereisd wordt en dat bestaat uit een digitale registratie in de Generieke Back office. Een Vervoerbewijs is alleen geldig als aan alle eisen wordt voldaan die zijn genoemd in de Algemene voorwaarden stad- en streekvervoer.

Website: de eigen websites van Transdev en Connexion, dan wel de website www.ovpay.nl, die in beheer van Translink is namens alle OV-vervoerders, waarop de reiziger informatie over reizen en betalen met de Betaalpas en Creditcard kan vinden.

Artikel 2 - Toepasselijkheid Algemene voorwaarden

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle vervoersovereenkomsten die een reiziger met Transdev sluit ter zake het gebruik maken van openbaar busvervoer in het Geldigheidsgebied indien hij die sluit met zijn Betaalpas of Creditcard in het kader van de Soft launch Gooi- en Vechtstreek, Zaanstreek en de proef met de Testbussen in Noord Holland-Noord.

2.2 Deze Algemene Voorwaarden geven u informatie over de rechten en plichten van u en van Transdev. Deze Algemene voorwaarden gelden in aanvulling op de Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer.

2.3 Transdev is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te allen tijde eenzijdig te wijzigen met inachtneming van een termijn van twee weken die aanvangt op de dag dat de reiziger in kennis is gesteld van de wijzigingen in deze Algemene voorwaarden zoals bepaald in het volgende lid. Transdev kan besluiten de Algemene voorwaarden met onmiddellijke ingang te wijzigen bij gewichtige redenen aan de zijde van Transdev. Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden gelden dan voor alle nieuwe en bestaande vervoersovereenkomsten die een reiziger met Transdev sluit ter zake het gebruik maken van openbaar busvervoer in het Geldigheidsgebied indien hij die sluit met zijn Betaalpas of Creditcard.

2.4 *** *De reizigers met een online-account worden geïnformeerd over de gewijzigde Algemene Voorwaarden.*³ *** De gewijzigde Algemene Voorwaarden worden daarnaast gepubliceerd op de

³ Een online-account kan worden aangemaakt in en is toegankelijk via de App. De App is naar verwachting in 2022 (in enige vorm)

Website.

***** Artikel 3 - Gebruik van de App voor informatie en service**

3.1 Reizigers kunnen een online-account in de App⁴ aanmaken en de Betaalpas en / of Creditcard hieraan koppelen door de instructies op te volgen die worden getoond bij het aanmelden voor dat online-account. Het online-account is een optionele dienst om de reiziger te voorzien van de in artikel 3.2 genoemde service- en informatiefuncties. Het is geen vereiste om te kunnen reizen en betalen met een Betaalpas of Creditcard in het Geldigheidsgebied.

3.2 Reizigers kunnen het online-account raadplegen via de App om gebruik te maken van de volgende functionaliteiten:

- a) Koppelen en / of verwijderen van een Betaalpas of Creditcard;
- b) Inzien van de gemaakte Ritten⁵;
- c) Controleren of er is in- en / of uitgecheckt;⁶
- d) Inzien van de Ritprijs die is berekend voor elke gemaakte Rit;⁷
- e) Inzien van een Dag totaal en bijbehorende betaalstatus;⁸

3.3 Er kan maar één Betaalpas of Creditcard toegevoegd worden aan een online-account.⁹ ***

Artikel 4 - Aanschaffen van een Vervoerbewijs met een Betaalpas of Creditcard

4.1 De reiziger is verplicht om met zijn Betaalpas of Creditcard in te checken aan het begin van de Rit en met dezelfde Betaalpas of Creditcard uit te checken aan het einde van iedere Rit, op de daartoe aangewezen wijze. Door in te checken met de Betaalpas of Creditcard wordt een Vervoerbewijs verkregen, dat bestaat uit een digitale registratie in de Generieke Back office van Translink.

4.2 In- en uitchecken met de Betaalpas of Creditcard in het Geldigheidsgebied kan alleen bij de kaartlezer in de bus met daarop het contactloos betalen logo.

4.3 De reiziger kan op de display van de kaartlezer zien of er is ingecheckt doordat de tekst "IN Betaalpas / Creditcard" (of een vergelijkbare tekst) wordt getoond en ter bevestiging een geluid- en / of lichtsignaal volgt. Bij een check-uit wordt "UIT Betaalpas / Creditcard" (of een vergelijkbare tekst) getoond en ter bevestiging volgt een geluid- en / of lichtsignaal. Indien niet tijdig kan worden vastgesteld of het een check- in of check-uit betreft, wordt "GEACCEPTEERD Betaalpas / Creditcard" (of een vergelijkbare tekst) getoond. Aan de hand van de ritreconstructie kan in de Generieke Back office alsnog worden vastgesteld of het een check-in of check-uit betreft. *** De reiziger kan na enkele seconden via de App in zijn online-account zien of hij heeft ingecheckt en

beschikbaar.

⁴ De App is naar verwachting in 2022 (in enige vorm) beschikbaar.

⁵ Totdat de App beschikbaar is, kan de reiziger achteraf via <https://www.reizenmetjebetaalkaart.nl> gemaakte Ritten inzien.

⁶ Totdat de App beschikbaar is, kan de reiziger achteraf via <https://www.reizenmetjebetaalkaart.nl> controleren of er is in- en / of uitgecheckt.

⁷ Totdat de App beschikbaar is, kan de reiziger achteraf via <https://www.reizenmetjebetaalkaart.nl> de berekende Ritprijs van iedere gemaakte Rit inzien.

⁸ Totdat de App beschikbaar is, kan de reiziger achteraf via <https://www.reizenmetjebetaalkaart.nl> een Dag totaal inzien en de betaalstatus daarvan controleren aan de hand van zijn bankafschrift.

⁹ Het wordt naar verwachting in 2022 mogelijk om meerdere Betaalpassen en / of Creditcards te koppelen aan een online-account.

*dus in het bezit is van een geldig Vervoerbewijs dan wel heeft uitgecheckt.*¹⁰ ***

4.4 Om te kunnen reizen en betalen met de Betaalpas en Creditcard in het Geldigheidsgebied moet de reiziger de beschikking hebben over een eigen Betaalpas of Creditcard. Het is niet toegestaan om met meerdere reizigers gebruik te maken van dezelfde Betaalpas of Creditcard. Ook is het niet toegestaan om te reizen met de Betaalpas of Creditcard van een ander. Reizigers die niet in het bezit zijn van een Betaalpas of Creditcard, dienen op een andere wijze een vervoersbewijs aan te schaffen. Kinderen jonger dan vier jaar, voor wie geen afzonderlijke zitplaats wordt verlangd, hoeven niet over een vervoersbewijs te beschikken.

4.5 Het is niet mogelijk, noch toegestaan, om in te checken met de Betaalpas of Creditcard indien:

- a) De reiziger heeft gereisd met de Betaalpas of Creditcard en het niet gelukt is om het Dag totaal te incasseren, bijvoorbeeld omdat de reiziger onvoldoende saldo beschikbaar heeft op de bankrekening waaraan de Betaalpas is gekoppeld dan wel dat de bestedingslimiet van de Creditcard is bereikt, als gevolg waarvan de reisfunctionaliteit van de Betaalpas of Creditcard is geblokkeerd als gevolg waarvan de reiziger op een andere manier een vervoersbewijs moet aanschaffen om te kunnen reizen.
- b) De vervaldatum van de Betaalpas of Creditcard is verstreken.
- c) De contactloze functionaliteit van de Betaalpas of Creditcard niet of niet goed functioneert.
- d) De Betaalpas of Creditcard is uitgegeven door een partij die niet is aangesloten bij een van de aangesloten betaaldiensten (Maestro, Mastercard, VPAY en VISA) en / of is uitgegeven door een partij die niet voldoet aan de eisen die de Nederlandse OV-vervoerders aan de betaaldiensten stellen.

4.6 Transdev heeft het recht om de Betaalpas of Creditcard te weigeren indien:

- a) De rekening waaraan de Betaalpas of Creditcard is gekoppeld niet meer in gebruik is.
- b) De Betaalpas of Creditcard als verloren, gestolen of defect is gemeld bij de Bank respectievelijk Creditcardmaatschappij en in dat kader is geblokkeerd, zoals bedoeld in artikel 6 van deze voorwaarden.
- c) De contactloze functionaliteit van de Betaalpas of Creditcard niet is ingeschakeld.

4.7 De reiziger zal bij controle van het Vervoerbewijs op het station, bij de halte of in het voertuig zijn Betaalpas of Creditcard op verzoek aanbieden aan de medewerkers van service en veiligheidsteams van Transdev, maar deze niet uit handen geven, en deze laten uitlezen door de controleapparatuur van de betreffende medewerker service en veiligheid. De reiziger heeft het recht om desgevraagd mee te kijken op het betreffende uitleesapparaat.

4.8 In geen geval heeft de medewerker van service en veiligheid toegang tot enige rekening- en / of saldo-informatie van de reiziger.

Artikel 5 - Betaling

5.1 Het Dag totaal wordt achteraf betaald op de wijze zoals omschreven in dit artikel.

5.2 De Ritprijs van elke Rit wordt in de Generieke Back office afzonderlijk berekend. De Ritprijzen van de op die dag gemaakte Ritten worden aan het einde van de dag bij elkaar opgeteld. Het Dag totaal wordt vervolgens ingeval van een Betaalpas afgeschreven onder vermelding van servicereferentie

¹⁰ Zie voetnoot 5.

“NLOV” met een alfanumerieke code van veertien cijfers / karakters van de bankrekening van de reiziger dan wel wordt de bestedingsruimte van de Creditcard van de reiziger belast.

5.3 In afwijking van het bepaalde in artikel 5.1 en 5.2 van deze Algemene Voorwaarden, kan er al gedurende de dag geïncasseerd worden als het bedrag aan verschuldigde Ritprijs of Ritprijzen op dat moment een totaal van € 50,- overschrijdt. De verschuldigde Ritprijzen worden op dat moment afgeschreven van de bankrekening in geval van een Betaalpas dan wel afgeboekt van de bestedingsruimte van de reiziger op zijn Creditcard. Na succesvolle betaling worden de Ritten die de reiziger daarna nog maakt in rekening gebracht zoals omschreven in artikel 5.1 en 5.2, tenzij tussentijds weer een bedrag van € 50,- wordt bereikt.

5.4 Er wordt bij het inchecken geen Instaptarief of borgsom ingehouden. Het is wel mogelijk dat een reservering van € 0,- wordt getoond op de bankrekening dan wel bestedingsruimte van de Creditcard van de reiziger.

5.5 Als betaling van het Dagtotaal niet gelukt is, bijvoorbeeld omdat er onvoldoende saldo beschikbaar was op de betreffende bankrekening dan wel omdat de bestedingsruimte van de Creditcard al was bereikt, dan:

- a) **** Wordt de reiziger met een online-account hiervan op de hoogte gesteld in zijn online-account.¹¹*
- b) *Als de reiziger voor 03:05 uur in de ochtend die volgt op de dag waarop door de reiziger is ingecheckt dan wel uitgecheckt de Incomplete Rit corrigeert¹² via het online-account, zal de werkelijke Ritprijs in rekening wordt gebracht voor de betreffende Rit. Als de reiziger de Incomplete Rit uit niet voor 03:05 uur in de ochtend corrigeert dan wordt een Correctietarief in rekening gebracht. ****

Artikel 6 - Betaalpas of Creditcard verloren, gestolen of defect

6.1 Indien de Betaalpas of Creditcard van de reiziger is gestolen of is verloren dient de reiziger contact op te nemen met zijn Bank of Creditcardmaatschappij en zijn of haar Betaalpas of Creditcard direct te blokkeren conform de van toepassing zijnde Bank- / Creditcardvoorwaarden. De reiziger dient ook contact op te nemen met zijn Bank of Creditcardmaatschappij bij andere incidenten met de Betaalpas of Creditcard, bijvoorbeeld als deze beschadigd is geraakt of defect is.

6.2 Transdev is niet aansprakelijk voor het onrechtmatige gebruik door een derde van de Betaalpas of Creditcard van een reiziger voor openbaar vervoer verzorgd door Transdev en de daarmee samenhangende schade.

Artikel 7 - Privacy

7.1 In het Privacystatement Reizen met een contactloze Betaalpas of Creditcard bij Transdev dat [hier](#) te lezen is, staat beschreven hoe Transdev en Translink met de persoonsgegevens omgegaan wanneer de reiziger in- en uitcheckt met de Betaalpas of Creditcard in het Geldigheidsgebied.

¹¹ De App is naar verwachting in 2022 (in enige vorm) beschikbaar. Tot die tijd ziet de reiziger in het geval er onvoldoende saldo beschikbaar was op de betreffende bankrekening dan wel omdat de bestedingsruimte van de Creditcard al was bereikt bij het inchecken op het display van de kaartlezer de tekst “Betaal anders” (of een vergelijkbare tekst).

¹² De App is naar verwachting in 2022 (in enige vorm) beschikbaar. Tot die tijd kan de reiziger zich tot de klantenservice van Transdev wenden.

Artikel 8 - Overig

- 8.1 Op deze Algemene Voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die voortvloeien uit deze Voorwaarden, dan wel het gebruik van de Betaalpas of Creditcard om mee te reizen en te betalen in het openbaar vervoer, kunnen voorgelegd aan de Geschillencommissie Openbaar Vervoer (www.degeschillencommissie.nl) of de bevoegde rechter van de Rechtbank Midden-Nederland te Utrecht.
- 8.2 Translink en Transdev aanvaarden geen aansprakelijkheid voor enige vorm van schade die optreedt bij de reiziger vanwege het gebruik van de Betaalpas en / of Creditcard in het openbaar vervoer, behoudens in de gevallen van opzet dan wel grove schuld aan de zijde van Translink en / of Transdev.

Artikel 9 - Vragen en klachten

- 9.1 Vragen, klachten en opmerkingen over reizen met een Betaalpas of Creditcard kunnen worden gericht aan de klantenservice van Transdev via telefoonnummer 0900-8686, het contactformulier op de website van Transdev of de Transdev Servicebalie op het Stationsplein 13 te Hilversum. De klantenservice van Transdev is telefonisch bereikbaar op maandag tot en met zaterdag van 07:00 tot 20:00 uur. De Transdev Servicebalie is geopend op maandag tot en met zaterdag van 07.00 tot 19.00 uur. Algemene vragen over het reizen met een Betaalpas of Creditcard kunnen gesteld worden aan de klantenservice van OVpay via telefoonnummer 0900-1433 of het contactformulier. De klantenservice van OVpay is bereikbaar op werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur.
- 9.2 Indien de reiziger vragen heeft over de in rekening gebrachte Ritprijs, dient hij contact op te nemen met de klantenservice van Transdev via de in artikel 9.1 vermelde contactgegevens.
