

# Voorwaarden In-/uitchecken met je betaalpas of creditcard

Geldig vanaf 15 april 2022

## Inleiding

De Nederlandse openbaar vervoerders vermeld op de website OVpay.nl en Translink introduceren gezamenlijk en in samenwerking met een aantal betaaldiensten (Maestro, Mastercard, VPAY en VISA)<sup>1</sup> de mogelijkheid om in- en uit te checken in het openbaar vervoer met een daarvoor geschikte contactloze betaalpas of creditcard om zo een vervoerbewijs aan te schaffen. Deze voorwaarden zijn hierop van toepassing.

De deelnemende vervoerders gaan gefaseerd live. Er kunnen daarom nog verbeteringen en uitbreidingen aan worden toegevoegd of andere wijzigingen aan plaatsvinden. Nog niet alle functionaliteiten zijn beschikbaar, waardoor bepaalde artikelen uit deze voorwaarden (nog) niet van toepassing zijn. Het betreft de volgende diensten en/of de daarmee samenhangende artikelen: het inzien van de 10 meest recente in- en uitchecktransacties van de afgelopen 62 dagen evenals een eventuele blokkade van de Betaalpas of Creditcard voor gebruik in het openbaar vervoer (artikel 4.8), de OVpay app en de daarmee samenhangende diensten, het corrigeren van een gemiste in- of uitcheck (artikel 6.2 sub e), het corrigeren van een incomplete rit door de reiziger (artikelen 6.2 sub e en 7.2 t/m 7.4), de klantenservice van OVpay (artikel 11.1).

Deze artikelen zijn van toepassing vanaf het moment dat de betreffende functionaliteit beschikbaar is. Je kunt als reiziger hiervoor kijken op de website ovpay.nl en/of de website van de deelnemende vervoerder(s).

## Artikel 1 - Definities

De begrippen die in deze voorwaarden met een hoofdletter zijn geschreven, hebben

---

<sup>1</sup> Op het moment van inwerkingtreding van deze voorwaarden. Op OVpay.nl staat de meest actuele informatie, ook voor wat betreft de aangesloten betaaldiensten.

de betekenis zoals hieronder weergegeven. Begrippen die in het enkelvoud zijn weergegeven in de lijst hieronder, maar die in het meervoud worden gebruikt in deze voorwaarden en vice versa hebben dezelfde betekenis.

**Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer:** de Algemene voorwaarden voor het gebruik van het openbaar stads-en streekvervoer per bus, tram, lightrail, metro en regionaal openbaar vervoer per trein.

**App:** de door de Vervoerders en Translink gezamenlijk (onder de naam OVpay) dan wel de door een Vervoerder individueel ontwikkelde en aangeboden mobiele applicatie waarmee je een online account kan raadplegen, de Betaalpas en/of Creditcard hieraan kan toevoegen en zo o.a. eenvoudig de reistransacties en betalingen kan inzien en serviceverzoeken kan indienen (zoals het corrigeren van een gemiste check-uit).

**AVR-NS:** de vervoervoorwaarden van NS (de Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage door de Nederlandse Spoorwegen).

**Bank:** een (inter)nationale financiële instelling die gebruikmaakt van de betaaldiensten van Maestro, Mastercard, VPAY en/of VISA en waar de bankrekening wordt aangehouden waaraan de Betaalpas gekoppeld is en die door jou gebruikt wordt in het openbaar vervoer.

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

**Basistarief:** het vaste prijsdeel van de Ritprijs. Ook wel opstaptarief, vaste voet of Entrance Rate genoemd.

**Betaalpas:** de door de Bank uitgegeven contactloze betaalpas (fysiek of digitaal op een smart device) waarmee je gebruik maakt van en betaalt voor het openbaar vervoer door in en uit te checken bij de daarvoor bestemde kaartlezer op het station, bij de halte of in het voertuig.

**Contactloze OV-betaling:** de betaalmethode waarmee je als reiziger de Ritprijs betaalt voor de ritten die je maakt in het openbaar vervoer door per vervoerder (en indien van toepassing per voertuig) in en uit te checken met de Betaalpas of Creditcard bij de daarvoor bestemde kaartlezer op het station, bij de halte of in het

voertuig en waarmee het Dagtotaal van alle gemaakte ritten ná de Reisdag wordt afgeschreven van de bijbehorende rekening.

**Correctietarief:** een vast bedrag dat in rekening wordt gebracht als er sprake is van een Incomplete rit. De hoogte van het bedrag wordt bepaald door de vervoerder en kan dus per vervoerder verschillen.

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

**Creditcardmaatschappij:** een (inter)nationale creditcardmaatschappij die is aangesloten bij de betaaldiensten van Maestro, Mastercard, VPAY en/of VISA<sup>2</sup> en die de Creditcard heeft uitgegeven aan jou en die je gebruikt in het openbaar vervoer.

**Dagtotaal:** alle bedragen die jij op grond van deze Voorwaarden gedurende een Reisdag verschuldigd bent aan de Vervoerder(s) met wie gedurende die Reisdag gereisd is.

**Generieke Back Office:** de digitale backoffice van Translink waar o.a. Vervoerbewijzen worden geregistreerd, Ritprijzen worden berekend en het Dagtotaal 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 de betreffende reisroute ontbreekt. In dat geval wordt een Correctietarief in rekening gebracht. Je hebt de mogelijkheid om een Incomplete rit te corrigeren.

**Reisdag:** De periode die begint om 00.00 uur en eindigt de volgende dag om 03.05 uur.

**Ritprijs:** de prijs van iedere rit, dat wil zeggen de met een check-in en check-uit gedefinieerde reisroute, wordt afhankelijk van de vervoerder bepaald op basis van (i) het Basistarief plus het aantal gereisde tariefeenheden of kilometers tussen

---

<sup>2</sup> Op het moment van inwerkingtreding van deze voorwaarden. Op OVpay.nl staat de meest actuele informatie, ook voor wat betreft de aangesloten betaaldiensten.

locatie van inchecken en locatie van uitchecken of (ii) een vaste prijs. Als de Ritprijs niet vastgesteld kan worden omdat sprake is van een Incomplete rit wordt een Correctietarief in rekening gebracht.

**Translink:** Trans Link Systems B.V. Het bedrijf dat namens de openbaarvervoerbedrijven o.a. de transacties voor check in/uit verzamelt, de ritprijzen berekent en int en verdeelt over de deelnemende vervoerders.

**Vervoerbewijs:** het bewijs dat toegang geeft tot het betreffende vervoermiddel en door de reiziger wordt aangeschaft door steeds voor iedere rit bij de betreffende vervoerder 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 artikel 2 AVR-NS indien gereisd wordt met NS en artikel 3 Algemene Voorwaarden stads- en streekvervoer indien gereisd wordt met de andere Vervoerders.

**Vervoerder(s):** de Nederlandse bedrijven in het openbaar vervoer vermeld op de website OVpay.nl, die de in deze voorwaarden beschreven Contactloze OV-betaling als betaalmethode accepteren voor gebruik van hun vervoersdiensten.

**Voorwaarden:** deze Voorwaarden In-/uitchecken met je betaalpas of creditcard.

**Website:** de website [www.ovpay.nl](http://www.ovpay.nl) in beheer van Translink namens alle Vervoerders en de website van de betreffende vervoerder waarop je als reiziger je online account kan raadplegen en verdere informatie vindt over In- en uitchecken met je betaalpas of creditcard.

## **Artikel 2 - Overeenkomst en toepasselijkheid voorwaarden**

- 2.1. Op het vervoer door NS zijn de [AVR-NS](#) van toepassing. Op het vervoer dat wordt uitgevoerd door de andere Vervoerders zijn de [Algemene Voorwaarden stads- en streekvervoer](#) van toepassing. Deze Voorwaarden zijn een aanvulling op de AVR-NS en de Algemene Voorwaarden stads- en streekvervoer.
- 2.2. Op het gebruik van een App zijn de gebruiksvoorwaarden van de betreffende App van toepassing.
- 2.3. Op het gebruik van de Betaalpas en Creditcard zijn de Bank-

/Creditcardvoorwaarden van toepassing.

### **Artikel 3 - Gebruik maken van de Betaalpas en Creditcard in het OV**

- 3.1. Om te kunnen in- en uitchecken in het openbaar vervoer met de Betaalpas of Creditcard moet je als reiziger de beschikking hebben over een eigen Betaalpas of Creditcard. Het is dus niet toegestaan om te reizen met de Betaalpas of Creditcard van een ander. Het is ook niet toegestaan en tevens niet mogelijk om met meerdere reizigers tegelijkertijd gebruik te maken van dezelfde Betaalpas of Creditcard.
- 3.2. Om de Betaalpas of Creditcard te kunnen gebruiken voor Contactloze OV-betalingen dient de contactloze functionaliteit van de Betaalpas of Creditcard ingeschakeld te zijn en te functioneren.

### **Artikel 4 - Aanschaffen van een Vervoerbewijs met de Betaalpas of Creditcard**

- 4.1. Als reiziger ben je verplicht om met je eigen Betaalpas of Creditcard in te checken aan het begin van iedere rit en met dezelfde Betaalpas of Creditcard uit te checken aan het einde van iedere rit op de in de AVR-NS en Algemene Voorwaarden stads- en streekvervoer aangewezen wijze. Door in te checken met de Betaalpas of Creditcard wordt een Vervoerbewijs verkregen.
- 4.2. In- en uitchecken met de Betaalpas of Creditcard kan in het openbaar vervoer bij de daarvoor bestemde kaartlezer op het station, bij de halte of in het voertuig met daarop het contactloos betalen logo.
- 4.3. Je kunt als reiziger op de display boven 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. Bij een check-uit wordt "UIT Betaalpas/Creditcard" (of een vergelijkbare tekst) getoond en ter bevestiging 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. Je kunt in je online account van de App zien of je bent ingecheckt en dus in het bezit bent van

een Vervoerbewijs.

- 4.4. Met de Betaalpas of Creditcard kan enkel een geldig Vervoerbewijs worden verkregen als de naam van jou als reiziger overeenkomt met de naam van de houder van de Betaalpas of Creditcard.
- 4.5. Het is niet mogelijk en ook niet toegestaan om in te checken met de Betaalpas of Creditcard indien:
  - a) Er een blokkade van de Betaalpas of Creditcard voor gebruik in het openbaar vervoer is ingesteld, omdat je als reiziger hebt in- en uitgecheckt met de Betaalpas of Creditcard en het niet gelukt is om het Dagtotaal te incasseren (zie artikel 5.5 en 5.6), bijvoorbeeld omdat je onvoldoende saldo beschikbaar had op de bankrekening waaraan de Betaalpas is gekoppeld dan wel dat de bestedingslimiet van de Creditcard was bereikt.
  - 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 deelnemende betaaldiensten en/of is uitgegeven door een partij die niet voldoet aan de eisen die de Vervoerders aan de betaaldiensten stellen.
- 4.6. De Vervoerders hebben 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 zoals bedoeld in artikel 8 van deze Voorwaarden.
  - c) De contactloze functionaliteit van de Betaalpas of Creditcard wel functioneert, maar door jou als reiziger is uitgeschakeld.
- 4.7. Als reiziger toon je bij controle van het Vervoerbewijs op het station, bij de halte of in het voertuig je Betaalpas of Creditcard op verzoek aan de conducteur of controleur, maar je hoeft deze niet uit handen te geven, om deze te laten uitlezen door de controleapparatuur van de betreffende conducteur of controleur. Je hebt als reiziger het recht om mee te kijken op

het betreffende uitleesapparaat als je daarom vraagt.

- 4.8. Tijdens het uitlezen van de Betaalpas of Creditcard zoals bepaald in artikel 4.7 is alleen te zien of er een geldig Vervoerbewijs geregistreerd staat in de Generieke Back Office voor de betreffende rit (inclusief station/halte, datum, tijdstip en Vervoerder). Ook zijn de 10 meest recente in- en uitchecktransacties van de afgelopen 62 dagen te zien evenals een eventuele blokkade van de Betaalpas of Creditcard voor gebruik in het openbaar vervoer. In geen geval heeft de conducteur of controleur toegang tot jouw rekening- en/of saldo-informatie.
- 4.9. In geval van een Vervoerbewijs dat is aangeschaft met een virtuele Betaalpas of Creditcard ben je er als reiziger voor verantwoordelijk dat de batterij van je smart device voldoende is opgeladen gedurende de hele reis.

## **Artikel 5 – Betaling**

- 5.1. Betaling van de Vervoerbewijzen, die je als reiziger gedurende de Reisdag hebt aangeschaft door in en uit te checken met je Betaalpas of Creditcard zoals omschreven in artikel 4 van deze Voorwaarden vindt achteraf plaatst, na afloop van de Reisdag.
- 5.2. Gedurende de Reisdag wordt de Ritprijs van elke rit afzonderlijk berekend in de Generieke Back Office van Translink. Alle Ritprijzen per Betaalpas of Creditcard worden aan het einde van de Reisdag bij elkaar opgeteld. Dit Dag totaal wordt vervolgens de dag ná de Reisdag afgeschreven van jouw bankrekening in geval van een Betaalpas, dan wel wordt de bestedingsruimte van jouw Creditcard belast door Translink uit naam van de Vervoerders onder vermelding van een referentienummer dat begint met “NLOV” en gevolgd wordt door een unieke combinatie van 14 cijfers en letters (het referentienummer op je rekeningafschrift te vinden bij het betaalkenmerk).
- 5.3. Vervoerders hebben het recht om in afwijking van het bepaalde in artikel 5.1 niet na afloop van de Reisdag, maar al gedurende de Reisdag te incasseren als het bedrag aan verschuldigde Ritprijs of Ritprijzen op dat moment een door Vervoerders te bepalen drempelbedrag overschrijdt. De verschuldigde Ritprijzen worden dan direct afgeschreven van jouw bankrekening dan wel afgeboekt van de bestedingsruimte van jouw Creditcard. Na succesvolle

betaling worden de ritten die je als reiziger daarna nog maakt in rekening gebracht zoals omschreven in artikel 5.1 en 5.2, tenzij tussentijds weer het drempelbedrag 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 in de bestedingsruimte van jouw Creditcard.
- 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) Ontvang je als reiziger met een online account hiervan bericht in je online account.
  - b) Zal in de dagen daarna alsnog meermaals geprobeerd worden om de verschuldigde Ritprijzen te incasseren.
  - c) Krijg je als reiziger daarnaast de mogelijkheid om het verschuldigde bedrag alsnog te voldoen in je online account. Je moet als reiziger hiervoor wel online kunnen bankieren.
- 5.6. Als je als reiziger de verschuldigde Ritprijs of Ritprijzen niet voldoet, dan wordt de Betaalpas of Creditcard geblokkeerd voor het gebruik in het openbaar vervoer waardoor het voor jou als reiziger niet meer mogelijk is om in en uit te checken met de betreffende Betaalpas of Creditcard. De reguliere betaalmogelijkheid van de Betaalpas of Creditcard blijft ongewijzigd.
- 5.7. Zodra het verschuldigde bedrag is voldaan, zal de Betaalpas of Creditcard binnen 15 minuten (behoudens storingen) gedeblokkeerd worden voor het openbaar vervoer, waardoor het voor jou als reiziger weer mogelijk is om met de betreffende Betaalpas of Creditcard gebruik te maken van Contactloze OV-betalingen.
- 5.8. De Vervoerders hebben het recht om de in rekening gebrachte Ritprijs te corrigeren met jou als reiziger te verrekenen als op een later moment blijkt dat niet de juiste Ritprijs in rekening is gebracht. Het is als reiziger niet toegestaan om een eventuele vordering die je op de Vervoerder(s) hebt, te verrekenen met de vordering die Vervoerders op jou hebben.
- 5.9. In geval van een geschil over de gemaakte reizen en de berekende Ritprijzen vormen de reisregistraties en -data in de Generieke Back Office volledig



bewijs van de ritten die door de reiziger zijn gemaakt, behoudens tegenbewijs.

## **Artikel 6 – Informatie en service**

6.1. Als je als reiziger gebruikmaakt van in- en uitchecken in het openbaar vervoer met je Betaalpas of Creditcard kun je toegang krijgen tot de volgende informatie en services:

- a) Zien of er is in- en/of uitgecheckt;
- b) Inzien van de bijbehorende reistransacties;
- c) Inzien van de Ritprijs die is berekend voor gemaakte ritten;
- d) Inzien van betalingen bijbehorende betaalstatus;
- e) Corrigeren van de gemiste in- of uitcheck zoals bepaald in artikel 8 van deze Voorwaarden;
- f) Inzien van een eventuele blokkade van de Betaalpas of Creditcard voor gebruik in het openbaar vervoer, inclusief de reden;
- g) Het voldoen van een nog openstaande vordering zoals bepaald in artikel 5.5 onder c van deze Voorwaarden indien het niet gelukt is om het Dagtotaal te incasseren en de Betaalpas of Creditcard om die reden geblokkeerd is voor gebruik in het openbaar vervoer;

6.2. Om toegang te krijgen tot de in artikel 6.1. onder a t/m g genoemde informatie en services moet je als reiziger een online account aanmaken in de OVpay app en/of bij een Vervoerder en de Betaalpas of Creditcard waarmee is gereisd aan dit account toevoegen (zie artikel 6.3). Het aanmaken van een online account is niet verplicht en geen vereiste om te kunnen in- en uitchecken met een Betaalpas of Creditcard in het openbaar vervoer. Reizigers zonder online account hebben enkel toegang tot de in artikel 6.1. onder b, c, d en e genoemde informatie en services (zie artikel 6.5).

6.3. Een OVpay account toont de ritten bij alle Vervoerders, een account bij één van de Vervoerders toont alleen de ritten bij de betreffende Vervoerder. Een Betaalpas of Creditcard kan uiterlijk binnen 31 dagen na gebruik van een Contactloze OV-betaling worden toegevoegd aan het online account door de instructies op te volgen die worden getoond bij het aanmelden voor dat

account. Iedere Betaalpas of Creditcard dient apart te worden toegevoegd om gebruik te kunnen maken van de in artikel 6.1 onder a t/m g genoemde informatie en services, ook indien er meerdere Betaalpassen of Creditcards gekoppeld zijn aan dezelfde rekening (bijvoorbeeld een fysieke Betaalpas en een mobiele Betaalpas op een mobiele telefoon horend bij dezelfde rekening). Bij kaartvervanging dien je als reiziger ook zelf de nieuwe, vervangende Betaalpas of Creditcard te vervangen in het online account. Aan een account kan slechts één Betaalpas of Creditcard tegelijkertijd gekoppeld zijn.

- 6.4. Het online account kan worden geraadpleegd via een App .
- 6.5. Zonder online account kun je als reiziger de in artikel 6.1 onder b, c, d en e genoemde informatie en services opvragen via OVpay.nl en de klantenservice van OVpay of de betreffende Vervoerder door middel van het referentienummer dat wordt vermeld op het rekeningafschrift dat begint met "NLOV" en gevolgd wordt door een unieke combinatie van 14 cijfers en letters i.c.m. het bedrag dat is afgeschreven.
- 6.6. In aanvulling op de in artikel 6.1 onder a t/m g genoemde informatie en services kunnen OVpay en/of Vervoerders additionele informatie en services aanbieden.

## **Artikel 7 - Incomplete rit**

- 7.1 In geval van een Incomplete rit is Translink gerechtigd om een Correctietarief in rekening te brengen. Het Correctietarief wordt in rekening gebracht tenzij je als reiziger tijdig de Incomplete rit corrigeert zoals omschreven in dit artikel.
- 7.2 Je kunt als reiziger de Incomplete rit corrigeren in je online account in de App of, als je geen online account hebt, via de klantenservice van OVpay of de betreffende Vervoerder.
- 7.3 Als je op dezelfde Reisdag de Incomplete rit corrigeert dan zal de werkelijke Ritprijs in rekening worden gebracht voor de betreffende rit. Als je de Incomplete rit niet dezelfde Reisdag corrigeert dan wordt een Correctietarief in rekening gebracht.
- 7.4 Corrigeren van de Incomplete rit is mogelijk binnen 62 dagen na de dag

waarop je als reiziger vergeten bent in te checken dan wel uit te checken. Na correctie kan alsnog de Ritprijs worden berekend en wordt het bedrag dat je als reiziger eventueel te veel hebt betaald verrekend met een nieuw Dag totaal (indien van toepassing) of, in overige gevallen, gerestitueerd op de bankrekening waarvan de Ritprijs initieel was afgeschreven dan wel bijgeboekt op de bestedingsruimte van de Creditcard. Vervoerders hebben het recht om een maximum te stellen aan het aantal keer dat de reiziger een Incomplete rit mag corrigeren. De actuele informatie hierover is te vinden op de website van de betreffende Vervoerder.

### **Artikel 8 – Betaalpas of Creditcard verloren, gestolen of defect**

- 8.1 Als je Betaalpas of Creditcard is gestolen of bent verloren dien je als reiziger contact op te nemen met de Bank of Creditcardmaatschappij en je Betaalpas of Creditcard direct te blokkeren conform de van toepassing zijnde Bank-/Creditcardvoorwaarden. Als reiziger dien je ook contact op te nemen met de Bank of Creditcardmaatschappij bij andere incidenten met je Betaalpas of Creditcard, bijvoorbeeld als deze beschadigd is geraakt of defect is.

### **Artikel 9 - Wijziging Voorwaarden**

- 9.1. Vervoerders en Translink zijn gerechtigd deze Voorwaarden te allen tijde eenzijdig te wijzigen met inachtneming van een termijn van 2 weken die aanvangt op de dag dat de reiziger in kennis is gesteld van de wijzigingen in deze Voorwaarden zoals bepaald in het volgende lid. Translink en Vervoerders kunnen besluiten de Voorwaarden met onmiddellijke ingang te wijzigen bij gewichtige redenen aan de zijde van Vervoerders en/of Translink.
- 9.2. Reizigers met een online account worden persoonlijk geïnformeerd over de gewijzigde Voorwaarden. De gewijzigde Voorwaarden worden daarnaast gepubliceerd op de Website.

### **Artikel 10 – Privacy**

- 10.1 Indien je als reiziger incheckt met de Betaalpas of Creditcard en gaat reizen bij deze vervoerder waar is ingecheckt stemt je ermee in dat i) Translink in

opdracht van de betreffende vervoerder de door jou gedane betaalopdracht verstuurt naar de Bank dan wel Creditcardmaatschappij, en ii) dat de door Translink berekende Ritprijs ten gunste van de vervoerder wordt afgeboekt van de betreffende bankrekening dan wel bestedingsruimte (in geval van een Creditcard) van jou.

- 10.2 Bij het in- en uitchecken met de Betaalpas of Creditcard worden persoonsgegevens verwerkt. Hoe de persoonsgegevens worden verwerkt, staat omschreven in het privacy statement op de website van de Vervoerder waar is ingecheckt en waarmee is gereisd.

## **Artikel 11 - Vragen en klachten**

- 11.1 Vragen, klachten en opmerkingen over in- en uitchecken met de Betaalpas of Creditcard kunnen worden gericht aan de Vervoerder waarmee is gereisd. Voor overige vragen is de klantenservice van OVpay te bereiken via telefoon (0900-1433) of via de App. De klantenservice van OVpay is open gedurende werkdagen van 9.00-17.00 uur.

Je kunt contact opnemen met Vervoerders via de diverse service- en informatiekkanalen van de Vervoerders, zoals te vinden op de websites van deze Vervoerders. De medewerkers van de klantenservice van Vervoerders hebben geen inzage in jouw Betaalpas- of Creditcardgegevens. Afhankelijk van de vragen die de reiziger stelt aan de klantenservice, kan de klantenservice vragen om het referentienummer op je rekeningafschrift als genoemd in artikel 5.2 en het bijbehorend bedrag van afschrijving. Dit kan nodig zijn om de benodigde reisgegevens op te kunnen zoeken.

- 11.2 Voor klachten die worden voorgelegd aan de Vervoerders geldt dat de betreffende klacht door de betreffende Vervoerder wordt behandeld conform de klachtenprocedure van die Vervoerder (zie artikel 10 AVR-NS en artikel 7.16 t/m 7.20 Algemene Voorwaarden stads- en streekvervoer).

- 11.3 In afwijking op artikel 11.1 dient de reiziger indien hij vragen heeft over de in rekening gebrachte Ritprijs rechtstreeks contact op te nemen met de betreffende Vervoerder.

## **Artikel 12 - Overig**

12.1. Op deze Voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

12.2. Translink en Vervoerders aanvaarden geen aansprakelijkheid voor enige vorm van schade die optreedt bij de reiziger vanwege het gebruik van de Betaalpas of Creditcard in het openbaar vervoer, behoudens in de gevallen van opzet dan wel grove schuld aan de zijde van Translink en/of de Vervoerders.

Amersfoort, 17 mei 2022