



Algemene Voorwaarden OV-pas

Versie 1.2
Status Finaal
Datum 1 augustus 2026



ovpay.nl

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Artikel 1- Definities	3
Artikel 2- Partijen en toepasselijke voorwaarden	4
Artikel 3- Verkrijgen van de OV-pas	5
Artikel 4- Herroepingsrecht	5
Artikel 5- Vervoerbewijs	6
Artikel 6- Producten	6
Artikel 7- Betaling: Reizen op saldo of op rekening	7
Artikel 8- Reizen op saldo met de OV-pas	7
Artikel 9- Reizen op rekening met de OV-pas	8
Artikel 10- Incomplete Reis	9
Artikel 11- Weigeren en inname van de OV-pas	9
Artikel 12- Verlies, diefstal en vervanging van de OV-pas	9
Artikel 13- Gebruik van de OV-pas	9
Artikel 14- Fraude of misbruik met de OV-pas	10
Artikel 15- Einde gebruiksrecht OV-pas	11
Artikel 16- Wijzigingen	11
Artikel 17- Privacy	12
Artikel 18- Vragen, klachten en geschillen	12
Artikel 19- Diversen	12

Inleiding

Translink en de openbaar vervoerders in Nederland introduceren de OV-pas om mee te reizen en te betalen in het openbaar vervoer.



De OV-pas kan worden gebruikt bij de vervoerder(s) die de OV-pas accepteren. Actuele informatie over de OV-pas, waar je deze pas kan verkrijgen en bij welke vervoerder(s) je deze pas kunt gebruiken vind je op de website www.ovpay.nl.

Deze Algemene Voorwaarden OV-pas zijn van toepassing op (het gebruik van) de OV-pas en gelden:

- als je zelf met de OV-pas reist en betaalt (dan noemen we je de "Gebruiker" in deze Voorwaarden), en
- als je zelf met de OV-pas reist en een ander daarvoor betaalt (ook dan noemen we je de "Gebruiker" in deze Voorwaarden), en
- als een ander met de OV-pas reist en jij daarvoor (gedeeltelijk) betaalt, bijvoorbeeld als werkgever of ouder (dan noemen we je de "Klant").

Met '**je**', '**jij**', '**jou**' of '**jouw**' bedoelen we in deze Voorwaarden dus jou als de Klant én jou als de Gebruiker, tenzij anders aangegeven of uit de context anders blijkt.

Met '**we**', '**wij**', '**ons**' en '**onze**' wordt bedoeld Translink en de Deelnemende Vervoerders.

Artikel 1 - Definities

Begrippen met een hoofdletter in deze Voorwaarden, hebben de betekenis zoals beschreven in dit Artikel 1. Begrippen die in het enkelvoud worden weergegeven, maar in het meervoud worden gebruikt en andersom, hebben dezelfde betekenis. Waar 'waaronder' wordt gebruikt, dan betekent dit: met inbegrip van, maar niet beperkt tot.

App: de door Translink en de Deelnemende Vervoerders gezamenlijk ontwikkelde en aangeboden mobiele applicatie (onder de merknaam OVpay), waarin de OV-pas kan worden aangevraagd, bijhorende diensten kunnen worden afgenomen en bepaalde informatie over reizen en betalingen kan worden ingezien.

AVG: Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG) (PbEU 2016, L 119/1).

AVR-NS: Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen. Dit zijn de algemene vervoervoorwaarden van NS.

AV-S: Algemene Voorwaarden stads- en streekvervoer. Dit zijn de algemene voorwaarden voor het vervoer van reizigers per openbaar stads- en streekvervoer (per bus, tram, lightrail, metro) en regionaal treinvervoer verricht door een of meer van de volgende vervoerders: Arriva, Keolis, Connexxion, EBS, GVB, HTM, Qbuzz en RET.

Reizen op Rekening-aanbieder: een partij met wie de Klant en/of de Gebruiker een overeenkomst sluit of heeft gesloten zodat kan worden gereisd op rekening met de OV-pas (zie artikel 9). De Deelnemende Vervoerders kunnen (ook) Reizen op rekening-aanbieder zijn, maar dat hoeft niet.

Centraal Administratiesysteem: het digitale centrale administratiesysteem van Translink,

ook wel digitale backoffice genoemd, waar onder andere in- en uitchecktransacties worden verwerkt, Ritprijzen worden berekend en verzoeken tot opladen en/of debiteren van het saldo op de OV-pas rekening worden verwerkt.



Correctietarief Incomplete Reis: een vast bedrag dat in rekening wordt gebracht in geval van een Incomplete Reis (zie artikel 10). De hoogte van dit bedrag wordt bepaald door de Vervoerder of de Reizen op rekening-aanbieder en kan daarom per Vervoerder en/of Reizen op rekening-aanbieder verschillen. Zie de website van de Vervoerder en/of www.ovpay.nl en – indien van toepassing – de afspraken met de Reizen op rekening-aanbieder voor de hoogte van het Correctietarief Incomplete Reis.

Deelnemende Vervoerders: de Vervoerders die de OV-pas als betaalmiddel accepteren voor het gebruik van hun vervoersdiensten zoals vermeld op de website www.ovpay.nl.

Gebruiker: degene die de OV-pas gebruikt of zal gaan gebruiken. De Gebruiker en de Klant kunnen dezelfde persoon zijn, maar dat hoeft niet (zie het voorbeeld in de definitie van Klant).

Geschillencommissie: de Geschillencommissie Openbaar Vervoer gevestigd aan de Borderwijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (www.degeschillencommissie.nl).

Incomplete Reis: de situatie waarin het niet mogelijk is om de Ritprijs vast te stellen, omdat een check-in of check-uit voor de betreffende reis ontbreekt (zie artikel 10). Als je tijdens de reis wordt gecontroleerd en dan blijkt dat een check-in ontbreekt, dan wordt dit niet beschouwd als een Incomplete Reis, maar als het reizen zonder geldig Vervoerbewijs (zie artikel 5).

Klant: de klant is degene die verantwoordelijk is voor de betaling van de Ritprijs en alle overige bedragen die op grond van het gebruik van de OV-pas verschuldigd kunnen zijn, zoals het Correctietarief Incomplete Reis. De Klant en de Gebruiker kunnen dezelfde persoon zijn, maar dit hoeft niet. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een ouder die een kortingsabonnement heeft afgesloten voor een kind. De ouder is in dit voorbeeld de Klant en het kind de Gebruiker.

Overeenkomst: de overeenkomst tussen jou en ons over (het gebruik van) de OV-pas. Deze Voorwaarden maken onderdeel uit van de Overeenkomst.

OV-pas: de door Translink uitgegeven pas waarmee bij de Deelnemende Vervoerders kan worden gereisd door in-en uit te checken bij de daarvoor bestemde kaartlezer op het station, bij de halte of in het voertuig en de Ritprijs kan worden betaald.

OV-pas rekening: de door Translink beheerde rekening die aan de OV-pas is gekoppeld en waarop saldo staat of komt te staan en waarop saldo-mutaties plaatsvinden.

OVpay klantenservice: de klantenservice van Translink waarbij je onder andere terecht kunt voor vragen en klachten over de OV-pas.

Persoonsgebonden Product: een Product is persoonsgebonden als de Productvoorwaarden van dat Product dat bepalen. Persoonsgebonden wil zeggen dat alleen de persoon ten behoeve van wie het Persoonsgebonden Product is afgesloten met dat Product mag reizen. Bij een Persoonsgebonden Product kan een Profiel vereist zijn.

Persoonsgegevens: persoonsgegevens in de zin van artikel 4 lid 1 van de AVG.

Product: een bepaald reisrecht, toeslag of kortingsrecht (zoals een abonnement) dat wordt geaccepteerd door (een) Vervoerder(s) en is gekoppeld aan een OV-pas. Een Product kan persoonsgebonden zijn (dat is dan een Persoonsgebonden Product), maar dat hoeft niet.

Productvoorwaarden: specifieke voorwaarden die van toepassing zijn op een Product.

Profiel: Een profiel is bedoeld voor controle door de Vervoerder. Het profiel hoort bij een Persoonsgebonden Product. In het profiel komen je naam, geboortedatum en/of je pasfoto te staan. Deze gegevens geef je door tijdens het aanschaffen of activeren van het Persoonsgebonden Product. Niet bij elk Persoonlijk Product wordt een profiel gemaakt. Als

dit wel zo is, krijg je daar informatie over tijdens het aanschaffen of activeren. Kijk op www.ovpay.nl voor meer informatie. Daar lees je ook hoe je jouw profiel kunt bekijken en aanpassen.



Ritprijs: het bedrag (uitgedrukt in euro's) dat de Klant moet betalen voor de met de OV-pas gemaakte reis of nog te maken reis.

Reizen op rekening-overeenkomst: een overeenkomst tussen de Klant en de Reizen op rekening-aanbieder die het onder de daarin bepaalde voorwaarden de Gebruiker mogelijk maakt om te kunnen reizen op rekening.

Translink: Trans Link Systems B.V., gevestigd aan het Stationsplein 151-157 (3818 LE) te Amersfoort, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 30177126.

Vervoerbewijs: een bewijs dat toegang geeft tot en voorziet in betaling voor het gebruik van het vervoer van de Vervoerder door elektronische registratie van de reis of een deel daarvan in het Centraal Administratiesysteem.

Vervoerder: een Deelnemende Vervoerder met wie de betreffende reis gemaakt wordt dan wel gemaakt gaat worden door in en uit te checken met de OV-pas.

Vervoervoorwaarden: de van toepassing zijnde vervoervoorwaarden van de Vervoerder, dat wil zeggen de [AVR-NS](#) als wordt gereisd met NS, de [Algemene Voorwaarden NS International](#) als een binnenlandse reis wordt gemaakt met een internationale trein van NS en de [Algemene Voorwaarden stads- en streekvervoer](#) (AV-S) als wordt gereisd met één van de andere Vervoerders.

Voorwaarden: deze Algemene Voorwaarden OV-pas.

Artikel 2 - Partijen en toepasselijke voorwaarden

- 2.1 Als je de OV-pas aanvraagt en/of gebruikmaakt van de OV-pas dan ga je een Overeenkomst aan met:
 - a) **Translink** die uitgever van de OV-pas en beheerder van het Centraal Administratiesysteem is. Translink verzamelt de transacties na iedere check in en check uit met de OV-pas, reconstrueert de reizen en berekent de Ritprijs. Daarnaast beheert Translink het saldo op de OV-pas rekening en Translink verwerkt mutaties van het saldo op de OV-pas rekening (bijvoorbeeld na het opladen van het saldo van de OV-pas of na in- en/of uitchecken met de OV-pas). Ook zorgt Translink ervoor dat het Profiel in relatie tot eventuele Producten die zijn gekoppeld aan de OV-pas beschikbaar dan wel toegankelijk is voor inspectie; en
 - b) **Deelnemende Vervoerders** die de OV-pas als betaalmiddel accepteren voor hun vervoersdiensten onder de voorwaarden zoals omschreven in deze Voorwaarden en de Vervoervoorwaarden.
- 2.2 Deze Voorwaarden zijn van toepassing op en maken onderdeel uit van de Overeenkomst. Bij het aanvragen of door gebruik te maken van de OV-pas ga je akkoord met deze Voorwaarden.
- 2.3 In deze Voorwaarden worden ook andere partijen genoemd, namelijk:
 - a) **Reizen op rekening-aanbieder** die jou in staat stelt om te reizen op rekening met de OV-pas. Hiervoor moet de Klant een aparte overeenkomst sluiten met de Reizen op rekening-aanbieder; en
 - b) **Klant** die verantwoordelijk is voor de betaling van de Ritprijs en alle overige bedragen die op grond van het gebruik van de OV-pas verschuldigd kunnen



- zijn.
- 2.4 Deze Voorwaarden zijn niet van de Reizen op rekening-aanbieder of de Klant. De Reizen op rekening-aanbieder en de Klant kunnen eigen voorwaarden gebruiken. Wij zijn daar niet aan gebonden. Je kan daaraan geen rechten ontlenen jegens ons. Ook kan je op grond van deze Voorwaarden geen rechten ontlenen jegens de Reizen op rekening-aanbieder en de Klant.
 - 2.5 Als je reist met de OV-pas dan sluit je met de Vervoerder waarmee je reist ook een afzonderlijke vervoerovereenkomst voor die reis. Op de vervoerovereenkomst zijn de Vervoervoorwaarden van de Vervoerder van toepassing. Als je reist met de OV-pas dan zijn naast deze Voorwaarden dus ook de Vervoervoorwaarden van de Vervoerder van toepassing.
 - 2.6 Op het gebruik van de App zijn de voorwaarden voor het gebruik van de App van toepassing, namelijk de Gebruiksvoorwaarden OVpay app. In de App kun je een account aanmaken waar je één of meerdere OV-passen aan kunt koppelen.
 - 2.7 Als je gebruikmaakt van een Product dan kunnen tevens de Productvoorwaarden van dat Product van toepassing worden verklaard door de aanbieder van dat Product. Informeer bij de aanbieder van het Product naar de eventuele Productvoorwaarden.
 - 2.8 Om te kunnen reizen op rekening met de OV-pas moet je een aparte overeenkomst sluiten met een Reizen op rekening-aanbieder (zie artikel 9). De voorwaarden van die aparte overeenkomst worden bepaald door de Reizen op rekening-aanbieder.

Artikel 3 - Verkrijgen van de OV-pas

- 3.1 De OV-pas wordt uitgegeven door Translink en is en blijft eigendom van Translink. Je krijgt voor de geldigheidsduur van de OV-pas het gebruiksrecht op de OV-pas in overeenstemming met deze Voorwaarden. In artikel 15 van deze Voorwaarden wordt uitgelegd hoe dit gebruiksrecht kan eindigen.
- 3.2 De wijze waarop je de OV-pas kunt verkrijgen en wat je ervoor moet betalen, vind je op de website www.ovpay.nl.
- 3.3 Iedere online aanvraag van een OV-pas wordt per e-mail bevestigd, waarna de OV-pas per post wordt verzonden. Je brengt de partij waar je de OV-pas aanvraagt zo snel mogelijk op de hoogte als jouw gegevens in de bevestigingsmail niet kloppen.
- 3.4 Als je online of, indien mogelijk, telefonisch via OVpay een OV-pas aanvraagt, dan komt het risico van verlies of beschadiging van de OV-pas tijdens de verzending per post voor rekening van Translink. Nadat de OV-pas bij jou is bezorgd draag jij het risico van verlies of beschadiging van de OV-pas. Dat wil zeggen dat de kosten van een nieuwe OV-pas en een eventueel verlies van saldo voor jouw rekening komen (zie echter artikel 12 wat geldt in geval van diefstal of verlies en artikel 14 wat geldt in geval van fraude of misbruik).

Artikel 4 - Herroepingsrecht

- 4.1 Voor OV-passen die online en, indien mogelijk, telefonisch zijn aangevraagd door jou als consument en waarvoor is betaald, geldt een bedenktijd van 14 kalenderdagen (herroepingsrecht). Je bent consument als je handelt als natuurlijk persoon voor doeleinden die buiten je bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen. Deze

termijn begint na de dag waarop je de OV-pas hebt aangevraagd. Binnen deze termijn kun je de Overeenkomst ongedaan maken (ontbinden) en de kosten van de OV-pas terugvragen, ook als je in de tussentijd al gebruik hebt gemaakt van de OV-pas. Zie de website www.ovpay.nl voor meer informatie over het herroepingsrecht.



- 4.2 Wil je gebruikmaken van je herroepingsrecht dan kun je binnen de in artikel 4.1 genoemde termijn contact opnemen met de klantenservice van de partij waar je de OV-pas hebt aangevraagd om aan te geven dat je een beroep doet op je herroepingsrecht. Heb je de OV-pas bijvoorbeeld aangevraagd via OVpay dan neem je contact op met de OVpay klantenservice. Heb je de OV-pas aangevraagd bij één van de Deelnemende Vervoerders dan neem je contact op met de klantenservice van die vervoerder.
- 4.3 Zodra je gebruikt maakt van je herroepingsrecht is het niet meer toegestaan om met de OV-pas in- en uit te checken bij een Deelnemende Vervoerder. Translink kan je vragen om de OV-pas terug te sturen. In dat geval dien je de OV-pas zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 30 kalenderdagen, terug te sturen. De termijn voor het terugsturen van de OV-pas gaat lopen de dag nadat je een beroep hebt gedaan op je herroepingsrecht. Voor het terugsturen van de OV-pas draag jij zelf de verzendkosten.
- 4.4 Wanneer je gebruik maakt van je herroepingsrecht zal zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 30 kalenderdagen:
 - a) De kosten voor de OV-pas aan je geretourneerd worden op het door jou aangegeven rekeningnummer. Deze termijn gaat lopen op de dag nadat je een beroep hebt gedaan op je herroepingsrecht; en
 - b) Het saldo op de OV-pas rekening als dit een positief saldo bevat (nadat eventuele Ritprijzen en Correctietarieven Incomplete Reis van het saldo zijn afgeschreven) aan jou gerestitueerd worden. Het Centraal Administratiesysteem wordt gebruikt om de hoogte van het saldo te bepalen.
- 4.5 Als je online of, indien mogelijk, telefonisch in hetzelfde aanvraagproces gelijktijdig met het afsluiten van een Product, zoals een kortingsabonnement, een OV-pas hebt besteld en betaald, dan heeft het gebruik van je herroepingsrecht zoals omschreven in dit artikel 4 tot gevolg dat het Product automatisch wordt beëindigd.
- 4.6 Als je geen gebruik maakt van je herroepingsrecht zoals bedoeld in dit artikel 4 dan eindigt het gebruiksrecht op de OV-pas in de gevallen zoals bepaald in artikel 15 van deze Voorwaarden.

Artikel 5 – Vervoerbewijs

- 5.1 Aan het begin van iedere reis met een Vervoerder moet een Vervoerbewijs worden aangeschaft. Dit doe je door met de OV-pas in te checken bij de Vervoerder waarmee je reist. Aan het eind van je reis moet je weer uitchecken bij die Vervoerder met dezelfde OV-pas als waarmee je bent ingecheckt. In- en uitchecken dient te geschieden zoals omschreven in de Vervoervoorwaarden.
- 5.2 De OV-pas is niet persoonsgebonden en kan door iedere persoon worden gebruikt om mee te reizen bij de Deelnemende Vervoerders, tenzij er met een Persoonsgebonden Product wordt gereisd (zie in dat geval artikel 6.2).
- 5.3 Een Vervoerbewijs is alleen geldig als aan alle eisen voor geldigheid van dat



Vervoerbewijs wordt voldaan zoals bepaald door de Vervoerder:

- a) Reis je met NS dan is het Vervoersbewijs alleen geldig als voldaan wordt aan de eisen die genoemd zijn in artikel 2 en 3 van de AVR-NS.
 - b) Reis je met een internationale trein van NS dan is het Vervoerbewijs alleen geldig als voldaan wordt aan de eisen die genoemd zijn in het betreffende artikel van de Algemene Voorwaarden NS International.
 - c) Reis je met één van de andere Vervoerders dan NS, dan is het Vervoerbewijs alleen geldig als:
 - het niet is gewijzigd of anderszins bewerkt is; en
 - de geldigheidsduur van de OV-pas niet is verlopen; en
 - je met de OV-pas bent ingecheckt bij de Vervoerder; en
 - de OV-pas de mogelijkheid biedt om te betalen voor de reis die je gaat maken; en
 - bij het inchecken het saldo op de OV-pas rekening voldoende is om de Ritprijs te voldoen als je reist op saldo; en
 - de te betalen vervoersprijs voor de reis ten minste gelijk is aan het tarief dat je hiervoor moet betalen; en
 - als je met een Product reist en je aan de op jou toepasselijke voorwaarden voldoet van dat Product.
- 5.4 In de Productvoorwaarden van een Product kunnen aanvullende eisen worden gesteld aan de geldigheid van het Vervoerbewijs, bijvoorbeeld dat een Vervoerbewijs dat met dat Product is aangeschaft alleen geldig is gedurende een bepaalde periode (zie artikel 6.1) of dat het een Persoonsgebonden Product betreft, in welk geval alleen de persoon ten behoeve van wie het Persoonsgebonden Product is afgesloten met dat Persoonsgebonden Product mag reizen (zie artikel 6.2). Deze eisen gelden dan in aanvulling op de eisen die in artikel 5.3 van deze Voorwaarden staan.
- 5.5 Je dient de OV-pas te tonen aan de controleur van de Vervoerder als de controleur daarom verzoekt. Als de controleur constateert dat je reist zonder geldig Vervoerbewijs, bijvoorbeeld omdat je niet bent ingecheckt of omdat je ten onrechte gebruikmaakt van een Product of een Persoonsgebonden Product, dan kan de controleur de sanctie(s) opleggen die staan omschreven in de Vervoervoorwaarden van de Vervoerder.

Artikel 6 – Producten

- 6.1 Er kunnen Producten worden gekoppeld aan de OV-pas. Op die Producten kunnen Productvoorwaarden van toepassing worden verklaard door de partij bij wie het Product wordt aangeschaft, bijvoorbeeld ten aanzien van de geldigheid van dat Product. Let op: niet alle Producten kunnen worden gekoppeld aan iedere OV-pas. Informeer bij de aanbieder van het Product naar de mogelijkheden.
- 6.2 Producten kunnen persoonsgebonden zijn, dat wil zeggen dat alleen de persoon ten behoeve van wie dat Product is afgesloten met dat Product mag reizen. We noemen dit dan een Persoonsgebonden Product. Reist iemand anders met dat Persoonsgebonden Product dan reist hij of zij zonder geldig Vervoerbewijs (zie artikel 5.4 en 5.5). Een Product is persoonsgebonden als de op het Product toepasselijke Productvoorwaarden dat bepalen. Als het Persoonsgebonden Product

op het moment van inchecken niet geldig is, dan mag de OV-pas waar dat Persoonsgebonden Product aan is gekoppeld door ieder persoon worden gebruikt (zie echter artikel 9.2). Bijvoorbeeld: aan een OV-pas is een kortingsabonnement gekoppeld dat recht geeft op korting tijdens bepaalde tijdsperiodes zoals de daluren. Tijdens de daluren mag alleen de persoon ten behoeve van wie het kortingsabonnement is afgesloten met de betreffende OV-pas reizen.



- 6.3 Als bij een controle van het Vervoerbewijs door de controleur van de Vervoerder blijkt dat je ten onrechte gebruikmaakt van een Persoonsgebonden Product of een Product dan geldt in aanvulling op het bepaalde in artikel 5.5 en 6.2 dat de Vervoerder het Persoonsgebonden Product of Product kan laten blokkeren.

Artikel 7 – Betaling: reizen op saldo of op rekening

- 7.1 Met de OV-pas kun je reizen op saldo of reizen op rekening. Reis je op saldo (zie artikel 8 - Reizen op saldo met de OV-pas) dan wordt de Ritprijs (en eventueel het Correctietarief Incomplete Reis) betaald door middel van het saldo dat is geladen op de OV-pas rekening. Reis je op rekening (zie artikel 9 – Reizen op rekening) dan wordt de Ritprijs (en eventuele andere bedragen die verschuldigd zijn voor de reizen met de OV-pas, zoals het Correctietarief Incomplete Reis) betaald conform de afspraken met de Reizen op rekening-aanbieder.
- 7.2 Als je om welke reden dan ook niet kunt reizen op rekening, bijvoorbeeld omdat het kunnen reizen op rekening door je Reizen op rekening-aanbieder is geblokkeerd vanwege een betalingsachterstand, dan reis je automatisch op saldo en geldt het bepaalde in artikel 8 e.v.

Artikel 8 - Reizen op saldo met de OV-pas

Opladen van saldo

- 8.1 Om te kunnen reizen op saldo met de OV-pas moet er saldo worden geladen op de OV-pas rekening. Het saldo van de OV-pas rekening kan worden opgeladen op de wijze(n) zoals vermeld op de website www.ovpay.nl.
- 8.2 Als je saldo oplaadt volgens de aangegeven instructies dan wordt het saldo op de OV-pas rekening verhoogd met het bedrag dat je oplaadt. Als het saldo negatief is, dus onder de nul euro, dan wordt het saldo dat je oplaadt als eerste gebruikt om dit negatieve saldo aan te vullen tot € 0. Bijvoorbeeld: stel dat je €2 in de min staat en je voor €20 aan saldo oplaadt, dan is het totale saldo na opladen €18.
- 8.3 Het saldo van de OV-pas kan worden opgeladen tot een maximumbedrag van €150. Het saldo dient ook een bepaald minimum te bedragen om in te kunnen checken bij de Vervoerder, zie hiervoor artikel 8.9 van deze Voorwaarden.
- 8.4 Het opladen van saldo van de OV-pas kun je achteraf niet meer annuleren. Je kunt het saldo wel terugvragen zoals omschreven in artikel 8.16 en 8.17 van deze Voorwaarden. Zie de website www.ovpay.nl voor meer informatie.
- 8.5 Je hebt geen recht op rente over het saldo op de OV-pas rekening.
- 8.6 Als je van mening bent dat er een fout is gemaakt bij het bijschrijven en/of afschrijven van het saldo op de OV-pas rekening dan dien je dit binnen één jaar

na de bijschrijving en/of afschrijving van het saldo onderbouwd aan te geven bij de OVpay klantenservice. Zie artikel 18.1 van deze Voorwaarden voor de contactgegevens. Het Centraal Administratiesysteem wordt gebruikt om de hoogte van het saldo en de transacties te bepalen.



Betalen d.m.v. het saldo

- 8.7 Voor elke reis die je op saldo maakt met de OV-pas ben je de Ritprijs verschuldigd aan de Vervoerder. De Ritprijs wordt na uitchecken met de OV-pas waarmee je bent ingecheckt automatisch afgeschreven van het saldo op de OV-pas rekening. De Ritprijs is gebaseerd op de toepasselijke tarieven van de Vervoerder en wordt door het Centraal Administratiesysteem van Translink berekend aan de hand van de met een check-in en check-uit met de OV-pas gedefinieerde reisroute.
- 8.8 Als je reist met een Product dan wordt de Ritprijs in rekening gebracht die je moet betalen op grond van de voorwaarden van dat Product. Geeft jouw Product je recht op korting tijdens deze reis dan wordt deze korting automatisch in mindering gebracht op de Ritprijs. Moet je op basis van je Product een toeslag betalen, dan wordt dit bedrag automatisch in meerdering gebracht op de Ritprijs.
- 8.9 Als je reist op saldo dan moet het saldo op de OV-pas rekening een bepaald minimum bedragen om te kunnen inchecken met de OV-pas. De Vervoerder bepaalt wat dit minimum saldo op de OV-pas rekening moet zijn. Afhankelijk van de Vervoerder kan er een verschil zitten tussen het minimum dat het saldo aan het begin van de reisdag moet bedragen (dus bij het inchecken met de OV-pas voor je eerste reis van die dag) en het minimum dat het saldo gedurende de reisdag moet bedragen (dus bij het inchecken met die OV-pas voor een tweede reis van die dag).
- 8.10 Onverminderd het bepaalde in artikel 8.9 moet je ervoor zorgen dat het saldo op de OV-pas rekening voldoende is om de Ritprijs te kunnen betalen van de reis die je gaat maken. Is de Ritprijs hoger dan het minimumbedrag dan moet je er dus voor zorgen dat je genoeg saldo hebt om de Ritprijs te kunnen betalen.
- 8.11 Als het saldo op de OV-pas rekening bij uitchecken onvoldoende is om de Ritprijs te betalen, dan wordt de OV-pas geblokkeerd. Je kan er dan niet meer mee inchecken. Om weer in te kunnen checken met de OV-pas, moet je voldoende saldo laden op de OV-pas rekening (zie artikel 8.1 t/m 8.6), zodat:
 - a) eerst de verschuldigde Ritprijs kan worden voldaan, én
 - b) de OV-pas rekening daarna het door de Vervoerder bepaalde minimumbedrag bevat (zie artikel 8.9) om weer te kunnen inchecken.
- 8.12 Als je van mening bent dat een verkeerde Ritprijs is berekend en in rekening is gebracht, kun je contact opnemen met de OVpay klantenservice (zie ook artikelen 8.6, 10 en 18.1 van deze Voorwaarden).
- 8.13 Door in- en/of uit te checken met de OV-pas machtigt je Translink om namens jou de Ritprijs over te maken aan de Vervoerder.
- 8.14 Vervoerders en/of Translink hebben het recht om de in rekening gebrachte Ritprijzen achteraf te corrigeren dan wel te verrekenen met het saldo op de OV-pas rekening als blijkt dat niet de juiste Ritprijs in rekening is gebracht.
- 8.15 Het is niet toegestaan om eventuele vorderingen die je op de Vervoerder hebt te verrekenen met de vordering(en) die de Vervoerder op jou heeft. Ook kun je het positieve saldo op de OV-pas rekening niet verrekenen met eventuele vorderingen die Translink op jou heeft (bijv. een vordering die Translink op jou heeft vanwege negatief saldo op je OV-chipkaart).

Restitutie van het saldo

- 8.16 Het positieve saldo op de OV-pas rekening kun je laten restitueren op de wijze zoals vermeld op de website www.ovpay.nl. Dit kan tot 5 jaar nadat je gebruiksrecht op de OV-pas is geëindigd, behalve in de gevallen zoals omschreven in artikel 15.3.
- 8.17 Als je op het moment van het restitutieverzoek nog een Ritprijs bent verschuldigd, dan wordt deze Ritprijs eerst in mindering gebracht op het saldo op de OV-pas rekening. Als daarna nog saldo resteert dan wordt dit gerestitueerd.

Artikel 9 - Reizen op rekening met de OV-pas

- 9.1 Om te kunnen reizen op rekening met je OV-pas moet een Reizen op rekening-overeenkomst zijn gesloten met een Reizen op rekening-aanbieder.
- 9.2 De Reizen op rekening-aanbieder kan voorwaarden en beperkingen stellen aan het kunnen reizen op rekening met je OV-pas, bijvoorbeeld ten aanzien van de typen vervoermiddelen of Deelnemende Vervoerders waarmee je kan reizen op rekening. Ook kan de Reizen op rekening-aanbieder bepalen dat de OV-pas alleen door jou mag worden gebruikt en niet door anderen (dus ook voor Producten die niet persoonsgebonden zijn).
- 9.3 Als op rekening wordt gereisd, betaalt de Klant niet aan de Vervoerder, maar aan de Reizen op rekening-aanbieder. De Reizen op rekening-aanbieder rekent alle ritten met de Klant af volgens de hierover in de Reizen op rekening-overeenkomst gemaakte afspraken.
- 9.4 Het bedrag dat de Reizen op rekening-aanbieder bij de Klant in rekening brengt, kan afwijken van de Ritprijs die een Vervoerder voor eenzelfde reis rekent bij reizen op saldo. Informeer hierover bij de Reizen op rekening-aanbieder.
- 9.5 Als de Reizen op rekening-aanbieder afspraken met jou maakt in aanvulling op of die afwijken van deze Voorwaarden binden die ons niet. Translink en de Deelnemende Vervoerders staan namelijk buiten de afspraken tussen jou en de Reizen op rekening-aanbieder. Wij zijn ook niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor handelen of nalaten van de Reizen op rekening-aanbieder.

Artikel 10 – Incomplete Reis

Algemeen

- 10.1 Als de Ritprijs niet kan worden vastgesteld omdat sprake is van een Incomplete Reis dan is een Correctietarief Incomplete Reis verschuldigd.
- 10.2 Je kunt een Incomplete Reis corrigeren tot 60 dagen na de dag waarop je de betreffende Incomplete Reis hebt gemaakt (1) in de App, (2) via ovpay.nl, (3) via de OVpay klantenservice of – als de Vervoerder dit zelf aanbiedt – (4) via een door de Vervoerder aangegeven methode(n).
- 10.3 De Vervoerder kan automatische correctie aanbieden. Automatische correctie houdt in dat je, in afwijking van artikel 10.2, niet zelf je Incomplete Reis corrigeert, maar dat de Vervoerder dit automatisch doet als aan de door de Vervoerder gestelde eisen is voldaan. De Vervoerder bepaalt of en onder welke voorwaarden automatische correctie wordt toegepast.
- 10.4 De Vervoerder is gerechtigd een limiet te stellen aan het aantal keren dat je een



Incomplete Reis kan corrigeren. Dit geldt ook voor het aantal automatische correcties. De Vervoerder kan ook bepalen dat een automatische correctie meetelt in het limiet dat gesteld wordt aan het keren dat een Incomplete Reis door jouzelf gecorrigeerd kan worden.

- 10.5 Als er zowel in deze Voorwaarden als in andere (Product)voorwaarden bepaald is dat er een Correctietarief Incomplete Reis in rekening kan worden gebracht voor een Incomplete Reis, dan geldt dat er voor die Incomplete Reis slechts één keer een Correctietarief Incomplete Reis in rekening kan worden gebracht. Er kan dus niet voor dezelfde Incomplete Reis twee keer een Correctietarief Incomplete Reis in rekening worden gebracht.

Incomplete Reis als je reist op saldo

- 10.6 Als je reist op saldo dan is het Correctietarief Incomplete Reis verschuldigd aan de Vervoerder in geval van een Incomplete Reis. Dit Correctietarief Incomplete Reis wordt automatisch van het saldo op de OV-pas rekening afgeschreven.
- 10.7 Na correctie van een Incomplete Reis (als je dit zelf corrigeert, zie artikel 10.2, of als dit automatisch door de Vervoerder wordt gedaan, zie 10.3) wordt alsnog de Ritprijs berekend en wordt het eventueel te veel betaalde teruggestort op de OV-pas rekening of, als je te weinig hebt betaald, afgeschreven van het saldo op de OV-pas rekening.

Incomplete Reis als je reist op rekening

- 10.8 Bij reizen op rekening met de OV-pas is de Klant het Correctietarief Incomplete Reis verschuldigd aan de Reizen op rekening-aanbieder. De voorwaarden hiervoor, zoals welk bedrag verschuldigd is, zijn afhankelijk van de voorwaarden van de Reizen op rekening-aanbieder.

Artikel 11 – Weigeren en inname van de OV-pas

- 11.1 De OV-pas wordt geweigerd bij het in- en uitchecken als de geldigheid van de OV-pas is verlopen. De OV-pas is geldig tot en met de laatste kalenderdag van de maand die vermeld staat op de OV-pas. De OV-pas wordt geweigerd bij het inchecken (en uitchecken) als de OV-pas als verloren of gestolen geregistreerd is bij Translink. De Vervoerder is gemachtigd om namens Translink een OV-pas in te nemen of te laten blokkeren als:
- a) deze als verloren of gestolen geregistreerd staat;
 - b) je probeert te reizen met een OV-pas waarvan de geldigheidsdatum is verlopen;
 - c) je in strijd handelt met deze Voorwaarden; en/of
 - d) er een vermoeden van fraude of misbruik met de OV-pas bestaat en/of met de aan de OV-pas gekoppelde Producten.

Artikel 12 – Verlies, diefstal en vervanging van de OV-pas

- 12.1 Diefstal of verlies van de OV-pas dien je direct te melden bij de OVpay klantenservice zodat de OV-pas kan worden geblokkeerd. Raadpleeg de website www.ovpay.nl voor meer informatie. Als je reist op rekening neem dan ook contact op met je Reizen op rekening-aanbieder. De Reizen op rekening-aanbieder kan



- hier ook bepaalde voorwaarden aan stellen.
- 12.2 Eventueel saldooverlies komt voor rekening van de Vervoerders nadat je melding hebt gemaakt zoals omschreven in artikel 12.1. Eventueel saldooverlies voordat deze melding is gedaan, komt voor het eigen rekening en risico van de Klant. Als je reist op rekening is dit afhankelijk van de voorwaarden van de betreffende Reizen op rekening-aanbieder. In geval van misbruik of fraude met de OV-pas geldt het bepaalde in artikel 14.
- 12.3 Je kunt de OV-pas (laten) vervangen op de wijze zoals vermeld op de website www.ovpay.nl. Hier kunnen kosten aan verbonden zijn. Als je reist op rekening, neem dan contact op met je Reizen op rekening-aanbieder voor de voorwaarden die kunnen gelden voor het laten vervangen van de OV-pas.

Artikel 13 - Gebruik van de OV-pas

- 13.1 De OV-pas dien je zorgvuldig te gebruiken en mag slechts worden gebruikt voor de doeleinden waarvoor de OV-pas is verstrekt. Je mag de OV-pas niet beschadigen, wijzigen of gebruiken in strijd met deze Voorwaarden of de instructies van Translink en/of Vervoerders.
- 13.2 Het is niet toegestaan de beveiligingsmaatregelen op of in de OV-pas te verveelvoudigen, openbaar te maken, te wijzigen, te omzeilen of de werking daarvan op een andere manier te verhinderen voor ongeoorloofd gebruik van de OV-pas. Het is ook niet toegestaan om gelegenheid te bieden tot een van de bovenstaande handelingen of deze handelingen door anderen te laten uitvoeren.
- 13.3 Als je gebruik maakt van een houder, zoals een portemonnee, met meerdere OV-dan wel betaalpassen erin dan dien je de OV-pas waarmee je wilt reizen uit die houder te halen en voor de kaartlezer te houden van de in- en uitcheck palen en poorten. Als je toch je houder met meerdere OV-passen erin voor de kaartlezer plaatst om in -of uit te checken, dan draag jij zelf het risico voor de gevolgen hiervan. Deze risico's zijn onder andere te veel betalen voor een reis of boetes dan wel sancties voor het reizen zonder geldig vervoerbewijs (doordat er een foutmelding ontstaat en de check-in niet succesvol is).

Artikel 14 - Fraude of misbruik met de OV-pas

- 14.1 Onder fraude of misbruik met de OV-pas als bedoeld in dit artikel 14 wordt onder meer verstaan: het kopiëren, wijzigen of vervalsen van de OV-pas, het gebruiken van een verloren of gestolen OV-pas, of ieder ander handelen of nalaten in strijd met deze Voorwaarden met het doel om jezelf of een ander wederrechtelijk of onrechtmatig te bevoordelen en/of Translink, een Vervoerder of een andere betrokkene wederrechtelijk of onrechtmatig te benadelen. Daarvan kan bijvoorbeeld sprake zijn als uit het Centraal Administratiesysteem blijkt dat je herhaaldelijk niet in- of uitcheckt terwijl dat wel verplicht is.
- 14.2 In geval van (een vermoeden van) fraude of misbruik behouden Translink en/of een Vervoerder zich het recht voor om de betreffende OV-pas(sen) te (laten) blokkeren en/of schadevergoeding te vorderen.
- 14.3 Als je weet of redelijkerwijs vermoedt dat iemand fraude pleegt met of misbruik maakt van jouw OV-pas, dien je dit zo snel mogelijk te melden bij de OVpay



- klantenservice. Zie artikel 18.1 voor de contactgegevens. Na die melding dien je de instructies van de OVpay klantenservice op te volgen.
- 14.4 Bij een melding of een eigen vermoeden van fraude of misbruik met de OV-pas kunnen Translink en/of de Vervoerder een onderzoek instellen. In het kader van dat onderzoek kunnen zij, voor zover dat noodzakelijk en toegestaan is op grond van de toepasselijke wet- en regelgeving, derden inschakelen, zoals opsporingsinstanties, toezichthouders of deskundigen. Daarbij kunnen zij de (persoons)gegevens verwerken en delen voor zover dat voor het onderzoek, de beveiliging van het systeem, het verhalen van schade of het nemen van maatregelen noodzakelijk is.
- 14.5 Bij een vermoeden van fraude of misbruik met de OV-pas (al dan niet na een melding) hebben Translink en/of de Vervoerder het recht (maar uitdrukkelijk niet de verplichting) om passende maatregelen te nemen, waaronder:
- a) de OV-pas te blokkeren;
 - b) een of meer Producten gekoppeld aan de OV-pas te blokkeren;
 - c) een verzoek tot restitutie van saldo of het corrigeren van een Incomplete Reis te weigeren;
 - d) nieuwe aanvragen om Producten aan de OV-pas te koppelen te weigeren.
- 14.6 Translink en/of de Vervoerder zijn niet verplicht om de OV-pas te blokkeren of andere maatregelen te treffen als dat het onderzoek of de opsporing van fraude of misbruik kan belemmeren.
- 14.7 Als Translink en/of de Vervoerder vaststellen dat met jouw OV-pas fraude of misbruik is gepleegd, heb je recht op vergoeding van het rechtstreeks daardoor ontstane verlies van saldo (voor zover dit verlies voldoende kan worden vastgesteld) indien:
- a) dit niet het gevolg is van jouw opzet, schuld, of nalatigheid; en
 - b) je de instructies van Translink en/of de Vervoerder stipt hebt nageleefd.
- 14.8 Als artikel 14.7 van toepassing is zal Translink of de Vervoerder vervolgens:
- a) kosteloos een nieuwe OV-pas aan je verstrekken; en
 - b) het saldo dat je bent verloren aan je vergoeden.
- 14.9 Als je reist op rekening, is een eventuele vergoeding afhankelijk van de voorwaarden van de betreffende Reizen op rekening-aanbieder.
- 14.10 Bij het bepalen van de hoogte van een vergoeding als bedoeld in artikel 14.7 wordt uitgegaan van de gegevens in het Centraal Administratiesysteem, tenzij jij aantoonst dat deze gegevens onjuist of onvolledig zijn. Daarbij wordt rekening gehouden met alle oplaad- en betaalhandelingen die met de OV-pas zijn verricht tot het moment van de melding of, als geen melding is gedaan, tot het moment waarop Translink of de Vervoerder de fraude of het misbruik heeft vastgesteld.
- 14.11 Als je aantoonbaar voordeel hebt genoten als gevolg van fraude of misbruik met de OV-pas en wij in dat verband een vordering op je hebben, dan hebben Translink en/of de Vervoerder(s) het recht dit voordeel te verrekenen met bedragen die zij aan jou verschuldigd zijn of dit voordeel van jou terug te vorderen.
- 14.12 Een vergoeding van verlies van saldo als bedoeld in artikel 14.7 betekent niet dat Translink en/of de Vervoerder daarmee enige aansprakelijkheid voor de schade, fraude of misbruik erkennen.

Artikel 15 - Einde gebruiksrecht OV-pas



- 15.1 Het gebruiksrecht op de OV-pas en de Overeenkomst eindigen in de volgende gevallen:
- a. Je maakt gebruik van je herroepingsrecht bedoeld in artikel 4.2. Het gebruiksrecht eindigt op het moment dat je je beroept op het herroepingsrecht;
 - b. Translink (al dan niet op verzoek van een Vervoerder) blokkeert een OV-pas (i) na melding van verlies of diefstal (zie artikel 12.1), of (ii) bij fraude of misbruik van de OV-pas of een redelijk vermoeden daarvan (zie artikel 14.5). Het gebruiksrecht eindigt op het moment dat de OV-pas geblokkeerd wordt;
 - c. Translink is genoodzaakt de OV-pas te blokkeren vanwege een richtlijn of aanwijzing van een autoriteit, zoals een toezichthouder, curator, bewindvoerder of een bankinstelling;
 - d. Je hebt schriftelijk aangegeven dat je niet akkoord gaat met een wijziging van deze Voorwaarden zoals bedoeld in artikel 16.2. Het gebruiksrecht eindigt op het moment dat je het schriftelijke bericht hebt verstuurd;
 - e. De geldigheidsduur van de OV-pas is verlopen;
 - f. Een zwaarwegend belang rechtvaardigt beëindiging van het gebruiksrecht op de OV-pas, bijvoorbeeld als de OV-pas technisch defect is, uit oogpunt van veiligheid of ter bescherming van de werking van de technische systemen die de OV-pas ondersteunen. Het gebruiksrecht eindigt op het moment dat Translink je hierover informeert.
- 15.2 Je mag de OV-pas direct na het einde van het gebruiksrecht zoals omschreven in artikel 15.1 niet meer gebruiken, tenzij anders is bepaald in deze Voorwaarden.
- 15.3 Het einde van het gebruiksrecht op de OV-pas en de Overeenkomst heeft geen gevolgen voor het eventuele Profiel en/of Producten die aan de OV-pas zijn gekoppeld, met uitzondering van de situatie omschreven in artikel 4.5. Het einde van het gebruiksrecht op de OV-pas en de Overeenkomst heeft ook geen gevolgen voor je recht op restitutie van het saldo overeenkomstig artikel 8.16 en 8.17, behalve in gevallen van eigen schuld (bijv. in het geval je jouw OV-pas bent verloren of wanneer deze is gestolen en je hiervan geen melding doet bij de OVpay klantenservice).

Artikel 16 – Wijzigingen

- 16.1 Deze Voorwaarden kunnen te allen tijde eenzijdig worden gewijzigd door Translink en de Deelnemende Vervoerders. Je wordt twee (2) weken voor de ingang van de gewijzigde Voorwaarden hierover geïnformeerd in je (online) account in de App en op de website www.ovpay.nl/voorwaarden. De gewijzigde Voorwaarden worden op deze website gepubliceerd. Deze Voorwaarden kunnen met onmiddellijke ingang worden gewijzigd als Translink en de Deelnemende Vervoerders een spoedeisend belang hebben bij wijziging van deze Voorwaarden.
- 16.2 Als je niet akkoord gaat met een wijziging van de Voorwaarden, dan heb je het recht om de Overeenkomst te beëindigen. Dit doe je door binnen 30 kalenderdagen nadat de wijziging is bekend gemaakt in de App en/of via de website www.ovpay.nl contact op te nemen met de klantenservice OVpay. In dit bericht vermeld je dat je

niet akkoord gaat met de betreffende wijziging(en) en dat je de Overeenkomst wenst te beëindigen. Het gebruiksrecht op je OV- pas eindigt tien kalenderdagen na het moment dat je contact op hebt genomen met de OVpay klantenservice. Teruggave van saldo gebeurt zoals beschreven in artikel 8.16 en 8.17 van deze Voorwaarden.



- 16.3 Translink en de Deelnemende Vervoerders hebben het recht om op elk moment functionaliteiten en diensten toe te voegen aan de OV-pas dan wel stop te zetten. Raadpleeg de website www.ovpay.nl voor de actuele informatie. Als dit gevolgen heeft voor deze Voorwaarden dan geldt het bepaalde in artikel 16. 1 en 16.2.

Artikel 17 – Privacy

Bij het gebruik van de OV-pas kunnen Translink en de Deelnemende Vervoerders je Persoonsgegevens verwerken. Dat gebeurt in overeenstemming met hun respectievelijke privacy-verklaringen. Voor meer details zie de website van OVpay (www.ovpay.nl/privacy) en die van de Deelnemende Vervoerders voor de van toepassing zijnde privacyverklaring(en).

Artikel 18 – Vragen, klachten en geschillen

- 18.1 Vragen, klachten en feedback over de OV-pas en het gebruik van de OV-pas die niet zien op het vervoer door de Vervoerder dienen te worden ingediend bij de OVpay klantenservice. In het geval van klachten kijkt de OVpay klantenservice of jou een passende oplossing kan worden geboden om de klacht op te lossen. De OVpay klantenservice is telefonisch bereikbaar (033-330 2400, voor dit informatienummer wordt het gebruikelijke tarief in rekening gebracht). De openingstijden van de OVpay klantenservice zijn te vinden op de website van OVpay (www.ovpay.nl). Afhankelijk van de vraag of klacht kan de OVpay klantenservice je vragen stellen ter verificatie.
- 18.2 Als je niet tevreden bent met de wijze waarop de OVpay klantenservice je klacht heeft opgelost dan kun je je geschil met Translink en/of een Vervoerder voorleggen aan de Geschillencommissie als je consument bent in de zin van het reglement van de Geschillencommissie of de rechtbank Utrecht (zie hiervoor art 18.7). Als je het geschil bij de Geschillencommissie wilt indienen dan dien je dit te doen binnen 12 maanden na de datum waarop je de klacht bij de OVpay klantenservice indiende.
- 18.3 Het geschil moet bij de Geschillencommissie worden ingediend door middel van een daarvoor bestemd formulier dat je op de website van de Geschillencommissie kunt invullen of bij de Geschillencommissie kunt opvragen.
- 18.4 De Geschillencommissie behandelt het geschil en doet een uitspraak op basis van haar reglement. In dit reglement staan ook de voorwaarden benoemd waaraan moet zijn voldaan om een geschil voor te kunnen leggen aan de Geschillencommissie. Het reglement kun je bij de Geschillencommissie opvragen.
- 18.5 De uitspraak van de Geschillencommissie is een bindend advies dat door jou en Translink en/of de Vervoerder nagekomen dient te worden. Als je een geschil indient bij de Geschillencommissie ben je een vergoeding aan de Geschillencommissie verschuldigd. Zie www.degeschillencommissie.nl voor meer informatie over de Geschillencommissie.
- 18.6 Als je een geschil indient bij de Geschillencommissie dan zijn Translink en/of de



Vervoerder gebonden aan deze keuze. Als Translink en/of de Vervoerder een geschil indienen bij de Geschillencommissie dan word je hierover bericht en gevraagd om binnen zes weken te laten weten of je daarmee akkoord gaat. Als je niet akkoord gaat of binnen deze zes weken niet reageert dan zijn Translink en/of de Vervoerder vrij om het geschil aan de rechtbank Utrecht voor te leggen.

- 18.7 Geschillen over de totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst (waar deze Voorwaarden onderdeel vanuit maken) tussen jou en Translink en/of een Vervoerder kunnen zowel door jou als Translink en/of de Vervoerder worden voorgelegd aan de rechtbank Utrecht.

Artikel 19 – Diversen

- 19.1 Nederlands recht is van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van de Overeenkomst, waar deze Voorwaarden onderdeel van uitmaken. Deze Voorwaarden zijn beschikbaar in het Nederlands en Engels.
- 19.2 Je kunt deze Voorwaarden raadplegen en downloaden op www.ovpay.nl. Deze Voorwaarden zijn ook gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 30177126. Daarnaast kun je kosteloos een exemplaar van deze Voorwaarden opvragen bij de OVpay klantenservice. Zie artikel 18.1 voor de contactgegevens.
- 19.3 De communicatie tussen Translink en/of Deelnemende Vervoerders en jou over alle aangelegenheden met betrekking tot de OV-pas gaat in het Nederlands. De hier bedoelde communicatie kan in het Engels plaatsvinden op jouw uitdrukkelijke verzoek.
- 19.4 Je bent verplicht je met een wettelijk erkend identificatiebewijs te identificeren als je aan de (controleur van de) Vervoerder geen geldig Vervoerbewijs kan laten zien of als je een aanwijzing van de Vervoerder niet opvolgt.
- 19.5 Je mag de OV-pas niet (door)verkoopen aan derden. Zonder schriftelijke toestemming van Translink mag je ook geen commerciële diensten verlenen aan anderen ten behoeve van het opwaarderen en terugbetalen van het saldo van hun OV-pas.
- 19.6 Het volgende is van toepassing met betrekking tot aansprakelijkheid in verband met een Overeenkomst, deze Voorwaarden of (het gebruik van) de OV-pas:
- a) Wij zijn uitsluitend aansprakelijk voor directe schade als gevolg van toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst.
 - b) Wij zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade en gevolgschade, waaronder gederfde winst, geleden verliezen en gemiste besparingen en schade die het gevolg is van gemiste ritten of aansluitingen. Wij zijn ook niet aansprakelijk voor schade die is veroorzaakt door (i) storingen of uitval in apparatuur of netwerken en/of (ii) onzorgvuldig of onjuist gebruik van de OV-pas.
 - c) Onze aansprakelijkheid is, zover als wettelijk is toegestaan, per schadegeval beperkt tot een maximum van EUR 150,-.
 - d) In geval van schade dien je alle redelijke maatregelen te treffen om schade te voorkomen of beperken. Verder dien je een klacht, schade of vordering tot schadevergoeding te melden of in te dienen binnen een redelijke termijn nadat je de schade hebt ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken. Dit kan bijvoorbeeld schriftelijk of telefonisch bij de OVpay klantenservice.
 - e) De beperkingen van aansprakelijkheid van dit artikel 19.6 gelden niet als de

schade (i) lijdt tot overlijden of lichamelijk letsel, (ii) het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van ons, of (ii) op basis van toepasselijk dwingend recht niet mag worden uitgesloten of beperkt.



- f) De aansprakelijkheidsregeling in dit artikel 19.6 ziet uitsluitend op aansprakelijkheid uit of in verband met de Overeenkomst, deze Voorwaarden en de OV-pas. De aansprakelijkheidsregeling in dit artikel 19.6 ziet uitdrukkelijk niet op met de Vervoerder gesloten afzonderlijke vervoerovereenkomst voor reizen met de OV-pas, en laat wettelijke en contractuele aansprakelijkheidsregelingen die gelden ten aanzien van de vervoerovereenkomst, waaronder artikel 8:108 van het Burgerlijk Wetboek en de toepasselijke voorwaarden van de Vervoerder, onverlet. In geval van strijd, inconsistentie of onduidelijkheid tussen de aansprakelijkheidsregeling in dit artikel 19.6 en de wettelijke en contractuele aansprakelijkheidsregelingen die gelden ten aanzien van de vervoerovereenkomst, waaronder artikel 8:108 van het Burgerlijk Wetboek en de toepasselijke voorwaarden van de Vervoerder, hebben de laatste voorrang.

Amersfoort, 1 augustus 2026