ov-chipkaart

Algemene voorwaarden OV-chipkaart



Deze algemene voorwaarden OV-chipkaart zijn in werking getreden op 1 januari 2014.

In deze algemene voorwaarden leest u wat uw rechten en plichten zijn als houder van een OV-chipkaart. Wij hebben de voorwaarden zo duidelijk mogelijk opgeschreven. Heeft u toch vragen? Kijk dan op www.ov-chipkaart.nl of neem contact op met Klantenservice OV-chipkaart.

Op www.ov-chipkaart.nl vindt u algemene informatie over de OV-chipkaart. Wilt u uw eigen gegevens raadplegen, zoals een overzicht van uw reizen? Of wilt u uw gegevens wijzigen, bijvoorbeeld omdat u verhuisd bent? Maak dan een account aan en kijk op Mijn OV-chipkaart: www.ov-chipkaart.nl/mijnovchipkaart.

Wie zijn 'u' en 'wij'?

1. In deze algemene voorwaarden verstaan wij onder:
- u, uw: de houder van een OV-chipkaart.
- wij, ons, onze, TLS: Trans Link Systems B.V., gevestigd te Amersfoort aan het Stationplein 151-157 (3818 LE), ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Gooi-, Eem- en Flevoland onder nummer 30177126.

Wat spreken wij met u af over deze voorwaarden?

2. De OV-chipkaart wordt uitgegeven door TLS. De OV-chipkaart is en blijft ons eigendom.
3. Deze algemene voorwaarden gelden voor de OV-chipkaart waarmee u in het openbaar vervoer in Nederland kunt reizen en betalen.
4. Deze voorwaarden zijn van toepassing op de OV-chipkaart en het gebruik ervan.
5. Het is van belang dat u uw OV-chipkaart zorgvuldig en in overeenstemming met deze algemene voorwaarden gebruikt.
6. Deze algemene voorwaarden zijn vanaf 1 januari 2014 van toepassing op persoonlijke en anonieme OV-chipkaarten. Deze algemene voorwaarden gelden voor alle nieuwe en bestaande persoonlijke en anonieme OV-chipkaarten maar hebben geen terugwerkende kracht. Tenzij uitdrukkelijk wordt verwezen naar de persoonlijke of anonieme OV-chipkaart, gelden deze voorwaarden voor beide uitvoeringen van de OV-chipkaart.
7. U kunt deze algemene voorwaarden kosteloos verkrijgen bij een servicepunt: een bemande balie (of een loket) waar u terecht kunt voor informatie over de OV-chipkaart. U herkent een servicepunt aan het OV-chipkaartlogo. Op www.ov-chipkaart.nl vindt u de adressen van servicepunten bij u in de buurt. U kunt de algemene voorwaarden ook raadplegen en downloaden op www.ov-chipkaart.nl. Daarnaast kunt u een exemplaar van deze voorwaarden opvragen bij Klantenservice OV-chipkaart.
8. Op de OV-chipkaart kunt u verschillende producten plaatsen van bedrijven die de OV-chipkaart als betaalmiddel accepteren. Dit noemen wij opladen. Voorbeelden van producten zijn: een kortingsregeling, een abonnement, een andere aanbieding of automatisch opladen van TLS zelf. Als u een product op uw OV-chipkaart laadt, kunnen ook instructies en voorwaarden van die producten van toepassing zijn. TLS is geen partij bij producten die u bij deze bedrijven afneemt. Raadpleeg de productvoorwaarden van deze bedrijven voor bijvoorbeeld de mogelijkheden van restitutie of de gevolgen voor producten op uw OV-chipkaart in het geval van verlies of diefstal van uw OV-chipkaart.
9. U kunt ook saldo opladen op uw OV-chipkaart. Dit betekent dat u het saldo op uw OV-chipkaart opwaardeert met muntgeld, papieren geld, een pinbetaling via een oplaadautomaat met het OV-chipkaartlogo of via de website www.ov-chipkaart.nl. Als u saldo oplaadt via www.ov-chipkaart.nl, kunt u het saldo daarna ophalen bij een ophaalautomaat. Op www.ov-chipkaart.nl vindt u ophaalautomaten bij u in de buurt.
10. Maakt u gebruik van automatisch opladen? Dat houdt in dat u het saldo op een persoonlijke OV-chipkaart via een automatische incasso laat opwaarderen. Daarvoor hebben wij aanvullende voorwaarden opgesteld. U vindt ze op www.ov-chipkaart.nl of bij de servicebalies van bedrijven die de OV-chipkaart als betaalmiddel accepteren.
11. Op de dienstverlening via Klantenservice OV-chipkaart zijn de algemene voorwaarden voor levering van betaalde informatiediensten (AV CZ/84) van toepassing.
12. Wij doen er alles aan om ervoor te zorgen dat onze verschillende voorwaarden niet met elkaar in strijd zijn. Mocht dat toch gebeuren, dan gaan deze algemene voorwaarden voor, tenzij voor u een gunstiger bepaling geldt.
13. Deze algemene voorwaarden zijn niet van toepassing op OV-chipkaarten die zijn uitgegeven voor zakelijk gebruik. Meer informatie over zakelijke OV-chipkaarten vindt u op www.ov-chipkaart.nl.
14. U kunt ons overzicht van tarieven raadplegen en downloaden op www.ov-chipkaart.nl of een exemplaar opvragen bij Klantenservice OV-chipkaart.
15. Als wij nieuwe algemene voorwaarden opstellen, publiceren wij die minimaal een maand voor de ingangsdatum van de nieuwe algemene voorwaarden op www.ov-chipkaart.nl. Wij zullen deze voorwaarden alleen wijzigen in overleg met representatieve consumentenorganisaties.

Hoe vraagt u een OV-chipkaart aan of wijzigt u gegevens?

16. Een anonieme OV-chipkaart kunt u verkrijgen via een servicepunt of via automaten die daarvoor bedoeld zijn.
17. U kunt een persoonlijke OV-chipkaart aanvragen via www.ov-chipkaart.nl of via een papieren aanvraagformulier, te verkrijgen bij een servicepunt. U vult het formulier volgens de instructies en naar waarheid in.
18. Als u een persoonlijke OV-chipkaart aanvraagt, kunnen wij u om legitimatie vragen.
19. Als u een persoonlijke OV-chipkaart gebruikt, brengt u ons zo snel mogelijk op de hoogte zodra er iets verandert in uw adres, naam (bijvoorbeeld als u bent getrouwd of gescheiden), telefoonnummer of e-mailadres. Dat kunt u doen, als u een account heeft voor Mijn OV-chipkaart, via www.ov-chipkaart/mijnovchipkaart of anders via ons digitale wijzigingsformulier op www.ov-chipkaart.nl of via een papieren wijzigingsformulier.
20. Het aanschaffen van een OV-chipkaart kan kosten met zich meebrengen. De actuele hoogte daarvan vindt u in ons overzicht van tarieven op www.ov-chipkaart.nl.

Hoe gaat u om met het saldo op uw OV-chipkaart?

21. Als u gaat reizen op saldo, zorgt u ervoor dat er voldoende saldo op uw OV-chipkaart staat.
22. U kunt binnen drie maanden na registratie of na uw constatering van een fout met ons contact opnemen indien u van mening bent dat wij een verkeerde registratie hebben gedaan van het saldo op uw OV-chipkaart of van uw transactie(s) (zoals betalingen en het opladen van saldo) of dat wij een fout hebben gemaakt bij het verwerken van uw gegevens. De gegevens in onze administratie kunnen wij in die gevallen gebruiken als tegenbewijs voor het saldo op uw OV-chipkaart en alle transacties. Bezoekt u een servicepunt om een directe en contante restitutie (teruggave) van uw saldo te regelen? In dat geval is de informatie over uw saldo zoals dat is opgeslagen op uw OV-chipkaart leidend, tenzij u tegenbewijs kunt tonen.
23. U ontvangt geen rente over het saldo op uw OV-chipkaart.

Hoe betaalt u en laadt u uw OV-chipkaart op?

24. Als u betaalt met uw OV-chipkaart of uw OV-chipkaart oplaadt (met saldo of producten), gebruikt u daarvoor www.ov-chipkaart.nl, een servicepunt of automaten met het OV-chipkaartlogo. U volgt de instructies die u ter plekke krijgt.
25. Na het volgen van de instructies kunt u een betaling of het opladen van saldo of een product niet meer herroepen. U kunt wel restitutie vragen. Voor opladen via www.ov-chipkaart.nl gelden annuleringsregels, die zijn beschreven in de bestelvoorwaarden op www.ov-chipkaart.nl. U kunt op elk moment vragen om restitutie van het saldo op uw OV-chipkaart, zoals wij beschrijven onder het kopje 'Hoe kunt u het saldo op uw OV-chipkaart terugkrijgen (restitutie)?' Hiervoor kunnen kosten in rekening worden gebracht. U kunt ons overzicht van tarieven raadplegen en downloaden op www.ov-chipkaart.nl of een exemplaar opvragen bij Klantenservice OV-chipkaart.
26. Als u saldo oplaadt volgens de instructies, staan wij ervoor in dat het saldo op uw OV-chipkaart wordt verhoogd met precies het bedrag dat u oplaadt. Wij kunnen het opladen laten uitvoeren door derden. Daarbij garanderen wij dat u bevrijdend heeft betaald (dat wil zeggen dat we het door u betaalde bedrag niet nog een keer bij u in rekening zullen brengen) als u het opladen heeft voltooid volgens de instructies. De instructies vindt u op www.ov-chipkaart.nl. Voor het opladen geldt per keer een maximumbedrag. Bovendien geldt er een maximum voor het totale saldo op uw OV-chipkaart. U betaalt met saldo volgens de voorwaarden van de bedrijven die de OV-chipkaart als betaalmiddel accepteren. Als de automaat een betaling met uw OV-chipkaart accepteert, wordt het betaalde bedrag automatisch in mindering gebracht op het saldo op uw OV-chipkaart.
27. Aan betalingen met de OV-chipkaart zijn geen kosten verbonden.

Hoe gebruikt u de OV-chipkaart?

28. U gaat zorgvuldig met de OV-chipkaart om en gebruikt de OV-chipkaart alleen voor het doel waarvoor hij is verstrekt.
29. U bent verantwoordelijk voor de OV-chipkaart zodra u de OV-chipkaart heeft ontvangen. Vanaf dat moment ligt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de OV-chipkaart bij u.
30. U bent als enige gerechtigd uw persoonlijke OV-chipkaart te gebruiken. Als u toch toestaat dat een ander uw persoonlijke OV-chipkaart gebruikt, gebeurt dat voor uw eigen rekening en risico.
31. Het is niet toegestaan uw OV-chipkaart met winstoogmerk op enige wijze aan derden (door) te verkopen, ter verkoop aan te bieden of te verstrekken. Het is ook niet toegestaan om uw OV-chipkaart met winstoogmerk ten behoeve van derden op te (doen) laden.
32. Mogelijk moet u gebruik maken van meerdere OV-chipkaarten. Wij raden u uitdrukkelijk af om met meer dan één OV-chipkaart tegelijk in of uit te checken. Dat kan bijvoorbeeld gebeuren als u een portemonnee met meerdere OV-chipkaarten voor een automaat met het OV-chipkaartlogo houdt. Doet u dat toch, dan loopt u het risico dat u dubbel betaalt.
33. Het is niet toegestaan de OV-chipkaart te beschadigen, te wijzigen of te gebruiken in strijd met deze algemene voorwaarden of onze instructies. Het is niet toegestaan de beveiligingsmaatregelen op de OV-chipkaart te verveelvoudigen, openbaar te maken, te wijzigen, te omzeilen of de werking daarvan op een andere manier te hinderen ten behoeve van ongeoorloofd gebruik. Het is ook niet toegestaan om gelegenheid te bieden tot een van de bovenstaande handelingen of deze handelingen door anderen te laten uitvoeren.

Hoe kunt u het saldo op uw OV-chipkaart terugkrijgen (restitutie)?

34. Wilt u het saldo op uw OV-chipkaart terug? U heeft recht op restitutie van uw saldo. U kunt bij een servicepunt vragen om restitutie van het saldo op uw OV-chipkaart.
35. Eindigt het gebruiksrecht op uw OV-chipkaart, zoals beschreven onder het kopje 'Wanneer eindigt uw gebruiksrecht?', dan heeft u recht op restitutie van het saldo op uw OV-chipkaart tot 12 maanden na het einde van uw gebruiksrecht. U kunt hiervoor terecht bij een servicepunt. Restitutie is alleen mogelijk volgens de instructies van het servicepunt. Er kan daarbij om legitimatie worden gevraagd.
36. Wij hebben het recht om bij restitutie van saldo redelijke administratiekosten bij u in rekening te brengen. De hoogte van deze kosten vindt u in ons overzicht van tarieven op www.ov-chipkaart.nl. Wij zullen de verschuldigde administratiekosten verrekenen met het saldo dat u tegoed heeft.
37. Wij kunnen een maximumbedrag vaststellen voor restitutie van saldo via een servicepunt. Het maximumbedrag vindt u in ons overzicht van tarieven. Boven dat bedrag is restitutie van saldo alleen mogelijk door uw OV-chipkaart in te leveren via een formulier, dat u kunt downloaden van www.ov-chipkaart.nl. Om die reden adviseren wij u om nooit meer saldo op uw OV-chipkaart te zetten dan overeenkomstig uw reisgedrag. U kunt het formulier ook verkrijgen bij een servicepunt of aanvragen bij Klantenservice OV-chipkaart. Wij maken het resterende saldo over naar het bankrekeningnummer dat u hiervoor heeft opgegeven. Wij kunnen voorwaarden stellen aan de bankrekening. U vindt deze voorwaarden op www.ov-chipkaart.nl.

ov-chipkaart

Wat gebeurt er bij verlies of diefstal van uw OV-chipkaart?
38. Als u ontdekt dat uw persoonlijke OV-chipkaart gestolen is of als u uw persoonlijke OV-chipkaart verloren heeft, meldt u dit zo snel mogelijk. Dat kunt u doen, als u een account heeft voor Mijn OV-chipkaart, via www.ov-chipkaart.nl/mijnovchipkaart, via Klantenservice OV-chipkaart of via het webformulier op www.ov-chipkaart.nl. Binnen 24 uur na uw melding blokkeren wij uw persoonlijke OV-chipkaart voor verder gebruik.
39. Een anonieme OV-chipkaart kunnen wij niet blokkeren. Verlies of diefstal van een anonieme OV-chipkaart hoeft u niet bij ons te melden.
40. Als uw persoonlijke OV-chipkaart gestolen is, hebben wij het recht om u te verzoeken de diefstal zo snel mogelijk te melden bij de politie. U bevestigt deze aangifte schriftelijk aan ons door een afschrift van de aangifte aan ons te sturen. Als eigenaar van de persoonlijke OV-chipkaart hebben ook wij het recht om bij de politie aangifte te doen van diefstal. Wij hoeven van dat recht geen gebruik te maken. Als wij aangifte doen van diefstal, zullen wij (persoons)gegevens van u die bij ons bekend zijn, aan de politie verstrekken als de politie daarom vraagt.
41. Nadat wij uw melding van verlies of diefstal hebben ontvangen, dragen wij vanaf de eerstvolgende dag (met ingang van 0:00 uur) het risico van verlies van het saldo op uw persoonlijke OV-chipkaart, behalve als er sprake is van opzet of grove schuld van uw kant. Tot dit tijdstip draagt u zelf het risico van verlies van saldo. Dit houdt in dat wij het saldo aan u uitkeren dat volgens onze administratie om 0:00 uur op de eerstvolgende dag na uw melding op uw persoonlijke OV-chipkaart staat. Bij de berekening van de hoogte van dit saldo houden wij rekening met alle oplaad- en betaalhandelingen die met de OV-chipkaart zijn verricht tot 0:00 uur van de eerstvolgende dag na uw melding. Dat geldt ook voor handelingen die vanwege de termijnen van de technische verwerking pas na 0:00 uur uit het OV-chipkaartsysteem blijken. Wij maken het saldo over naar het bankrekeningnummer dat u hiervoor heeft opgegeven. Wij kunnen voorwaarden stellen aan de bankrekening. U vindt deze voorwaarden op www.ov-chipkaart.nl.

Wat gebeurt er met uw saldo, producten en oude OV-chipkaart als uw persoonlijke OV-chipkaart wordt vervangen?
42. Is uw persoonlijke OV-chipkaart gestolen, heeft u uw persoonlijke OV-chipkaart verloren of is uw persoonlijke OV-chipkaart defect? Op uw verzoek kunnen wij een vervangend exemplaar maken van uw oude persoonlijke OV-chipkaart. Dit kan kosten met zich meebrengen.
43. Wat u moet doen indien u(w) (vermoedt dat uw) OV-chipkaart defect is, vindt u terug op www.ov-chipkaart.nl of u kunt bellen naar Klantenservice OV-chipkaart.
44. Anonieme OV-chipkaarten kunnen wij niet vervangen, omdat wij in onze administratie niet over uw gegevens beschikken.
45. Het saldo op uw oude persoonlijke OV-chipkaart maken wij over op uw bankrekening. Wij berekenen het saldo aan de hand van onze administratie. Dat doen wij binnen twee weken na uw melding. Vervolgens maken wij het saldo zo snel mogelijk over.
46. Zijn er volgens onze administratie producten aanwezig op uw persoonlijke OV-chipkaart? Wij schrijven deze producten altijd over naar uw nieuwe kaart, tenzij dit conform de productvoorwaarden van de leveranciers van deze producten niet mogelijk is.
47. Wanneer wij uw oude persoonlijke OV-chipkaart in ons bezit hebben, zullen wij deze beëindigen en vernietigen zodat hij niet door iemand anders gebruikt kan worden.

Wat zijn de gevolgen van fraude met uw OV-chipkaart?
48. Frauduleuze handelingen met uw OV-chipkaart, of een vermoeden daarvan dienen zo snel mogelijk te worden gemeld via www.ov-chipkaart.nl of bij Klantenservice OV-chipkaart. Onder frauduleuze handelingen wordt onder meer verstaan het kopiëren of vervalsen van een OV-chipkaart. Wij kunnen naar aanleiding van uw melding een onderzoek instellen, maar zijn daartoe niet verplicht. Wij kunnen bij een dergelijk onderzoek derden inschakelen.
49. Na melding van fraude of een vermoeden daarvan, hebben wij het recht om naar eigen inzicht en zo snel als wij nodig vinden:
a. uw OV-chipkaart te blokkeren
b. uw saldo te blokkeren
c. een of meer producten op uw OV-chipkaart te blokkeren.
Wij hebben dit recht ook als wij zelf een redelijk vermoeden hebben dat er frauduleuze handelingen worden gepleegd met uw OV-chipkaart. Wij zijn niet verplicht om uw OV-chipkaart bij fraude of een vermoeden daarvan te blokkeren. Wij kunnen er bijvoorbeeld voor kiezen om dat niet te doen als dat nader onderzoek in de weg staat. Na melding van fraude of een vermoeden daarvan, levert u uw OV-chipkaart zo snel mogelijk in als wij daarom vragen. Dat kan bij een servicepunt, volgens de instructies die u ter plekke krijgt.
50. Als wij fraude met uw OV-chipkaart hebben vastgesteld, zullen wij u de financiële schade vergoeden die u aantoonbaar en in direct verband hiermee heeft geleden als gevolg van deze fraude. Dit kan bij anonieme OV-chipkaarten uitsluitend indien wij over uw persoonsgegevens beschikken. Dat doen wij nadat u uw OV-chipkaart heeft ingeleverd bij een servicepunt, volgens de instructies die u ter plekke krijgt. Wij zullen vervolgens:
a. kosteloos een nieuw exemplaar verstrekken van uw OV-chipkaart en/of
b. de financiële schade vergoeden die u met betrekking tot uw saldo of producten op uw OV-chipkaart aantoonbaar en in direct verband heeft geleden als gevolg van deze fraude.
Hierop is de informatie onder het kopje 'Waarvoor is TLS aansprakelijk?' van toepassing.
51. Heeft u recht op compensatie van het verlies van saldo als gevolg van fraude met uw OV-chipkaart? Dan geven wij u het saldo terug dat volgens onze administratie aanwezig was op uw OV-chipkaart direct voordat de vastgestelde fraude plaatsvond. Bij de berekening van de hoogte van het uit te keren saldo houden wij rekening met alle oplaad- en betaalhandelingen die u met de OV-chipkaart heeft verricht voorafgaand aan de fraude. Dat geldt ook voor handelingen die wegens de termijnen van de technische verwerking pas na de vastgestelde fraude uit het OV-chipkaartsysteem blijken.
52. Is de fraude met uw OV-chipkaart een gevolg van opzet, schuld of grove nalatigheid van u? Of heeft opzet, schuld of grove nalatigheid van u substantieel bijgedragen aan de fraude, inclusief maar niet beperkt tot de situatie waarin u uw persoonlijke OV-chipkaart heeft laten gebruiken door een ander? Dan hebben wij het recht om redelijke kosten in rekening te brengen voor een vervangend exemplaar van uw OV-chipkaart, zonder afstand te doen van eventuele andere rechten. Ook hebben wij in dat geval het recht verdere compensatie achterwege te laten.
53. Heeft u ten onrechte aantoonbaar voordeel genoten als gevolg van fraude met uw OV-chipkaart? Dan hebben wij het recht om het door u genoten voordeel te verrekenen of van u terug te vorderen.
54. Compensatie van door u geleden schade of het vergoeden van schade, betekent niet dat wij enige aansprakelijkheid voor de fraude erkennen.

Waarvoor is TLS aansprakelijk?
55. Wij zijn tegenover u aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een tekortkoming door ons in de nakoming van de overeenkomst. Wij zijn in elk geval aansprakelijk als de tekortkoming het gevolg is van opzet of grove nalatigheid aan onze kant. Als de tekortkoming niet aan ons kan worden toegerekend, zijn wij niet aansprakelijk.
Wij hoeven u slechts schade te vergoeden als die in voldoende direct verband staat met de gebeurtenis waarvoor wij aansprakelijk zijn en daarvan een gevolg is, en die schade ons mede gezien de aard van de aansprakelijkheid en de aard van de schade kan worden toegerekend. Uit de wet vloeit voort dat u gehouden bent tot het in redelijkheid nemen van maatregelen ter voorkoming of beperking van uw schade.

Wanneer eindigt uw gebruiksrecht?
56. Het gebruiksrecht op uw OV-chipkaart eindigt in de volgende gevallen:
a. Een bevoegd persoon bij ons of bij een servicepunt ontvangt de OV-chipkaart van u, of wij ontvangen de OV-chipkaart per post. Als u verzoekt om uw OV-chipkaart te beëindigen, kunnen wij u om legitimatie vragen.
b. De houder van een persoonlijke OV-chipkaart overlijdt en wij ontvangen hiervan een melding.
c. Wij blokkeren een persoonlijke OV-chipkaart na melding van verlies of diefstal.
d. Wij blokkeren een persoonlijke of anonieme OV-chipkaart bij fraude of een redelijk vermoeden daarvan.
e. Wij zijn genoodzaakt uw OV-chipkaart te beëindigen vanwege een richtlijn of aanwijzing van een autoriteit, zoals een toezichthouder of een bankinstelling.
f. U heeft schriftelijk aangegeven dat u niet akkoord gaat met een wijziging van diensten, instructies, tarieven of deze algemene voorwaarden.
g. De geldigheidsduur van uw OV-chipkaart is verlopen. De geldigheidsduur kan op uw OV-chipkaart zijn aangegeven. De geldigheidsduur van uw OV-chipkaart kunt u bovendien nagaan bij automaten met een OV-chipkaartlogo of via onze website www.ov-chipkaart.nl.
h. Een zwaarwegend belang rechtvaardigt beëindiging van het gebruiksrecht op uw OV-chipkaart, bijvoorbeeld als de OV-chipkaart technisch defect is, uit oogpunt van veiligheid, ter bescherming van de werking van het OV-chipkaartsysteem of als wij misbruik of fraude met uw OV-chipkaart constateren of een redelijk vermoeden daarvan hebben.
57. U mag uw OV-chipkaart direct na het einde van het gebruiksrecht niet meer gebruiken. Kijk voor nadere informatie op www.ov-chipkaart.nl of neem contact op met een servicepunt of Klantenservice OV-chipkaart.
58. Het einde van het gebruiksrecht van uw OV-chipkaart heeft geen gevolgen voor de gegevens die zijn opgeslagen op de betreffende OV-chipkaart of in de administratie van het OV-chipkaartsysteem, zoals de hoogte van uw saldo en eventuele producten.
59. Het einde van het gebruiksrecht van uw OV-chipkaart heeft ook geen gevolgen voor uw recht op restitutie van het saldo, behalve in gevallen van eigen schuld.

Hoe worden uw persoonsgegevens verwerkt?
60. Als u een persoonlijke OV-chipkaart gebruikt, zijn uw foto, geboortedatum en naam op de OV-chipkaart gedrukt, is uw geboortedatum op de chip vastgelegd en zijn uw persoonsgegevens geregistreerd in onze systemen.
61. De verwerking van uw persoonsgegevens door of namens ons zal plaatsvinden met inachtneming van ons privacybeleid, dat u kunt verkrijgen via www.ov-chipkaart.nl en Klantenservice OV-chipkaart.
62. Als u een anonieme OV-chipkaart gebruikt, kan het incidenteel gebeuren dat u uw persoonsgegevens verstrekt aan ons of een bedrijf dat de OV-chipkaart als betaalmiddel accepteert. Dat gebeurt bijvoorbeeld als u contact opneemt met Klantenservice OV-chipkaart. Uw persoonsgegevens zullen in dat geval worden verwerkt in overeenstemming met ons privacybeleid.

Wat kunt u doen als u een geschil met ons heeft?
63. Binnen twaalf maanden nadat u een klacht bij Translink heeft ingediend kunt u het geschil aanmelden bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag (www.geschillencommissie.nl).
64. De Geschillencommissie Openbaar Vervoer neemt een geschil pas in behandeling als u uw klacht eerst bij ons heeft ingediend.
65. U kunt uw geschil met ons alleen bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer of de gewone rechter indienen.
66. Als u een geschil indient bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, zijn wij aan deze keuze gebonden. Als wij een geschil willen indienen bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, vragen wij u om binnen vijf weken te laten weten of u daarmee akkoord gaat. Als u binnen deze vijf weken niet reageert, zijn wij vrij om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
67. De Geschillencommissie Openbaar Vervoer doet een uitspraak op basis van haar reglement. Dit reglement wordt u toegezonden als u daarom vraagt. De Geschillencommissie Openbaar Vervoer brengt een bindend advies uit. Dat betekent dat u en wij verplicht zijn dit advies na te komen. Als u een geschil bij de Geschillencommissie aanbrengt, bent u een vergoeding verschuldigd.

Overige afspraken
68. Via www.ov-chipkaart.nl houden wij u op de hoogte van wijzigingen binnen onze diensten, de instructies die daarbij horen en de tarieven die wij in rekening brengen. Wij hebben het recht deze wijzigingen op elk moment te laten ingaan. Gaat u niet akkoord met een wijziging? Dan geeft u dit binnen dertig dagen na ons bericht schriftelijk aan ons door. Het gebruiksrecht op uw OV-chipkaart eindigt tien kalenderdagen na het moment dat wij uw bericht ontvangen. Restitutie van saldo gebeurt zoals beschreven onder het kopje 'Hoe kunt u het saldo op uw OV-chipkaart terugkrijgen (restitutie)?'
69. Wij kunnen op elk gewenst moment nieuwe OV-chipkaarten uitgeven met gewijzigde mogelijkheden of voorwaarden, of tegen andere vergoedingen.
70. Wij zullen ons te allen tijde inspannen voor een goed onderhouden, goed werkend en goed beveiligd OV-chipkaartsysteem en website.
71. Heeft u een klacht, vordering, mening of suggestie met betrekking tot de kwaliteit of kwantiteit van geleverde producten die u met de OV-chipkaart heeft betaald? Neem dan contact op met het bedrijf dat de producten levert.
72. Wij hebben op elk moment het recht om bij de uitgifte van de OV-chipkaart en werkzaamheden die daarvoor nodig zijn gebruik te maken van de diensten van derden.
73. Hebben wij een bedrag van u te vorderen, zoals een saldotekort of verschuldigde administratiekosten? Dan hebben wij het recht om wat wij opeisbaar of onder voorwaarde van u te vorderen hebben, te verrekenen met al dan niet opeisbare vorderingen van u op ons.
74. Voor vragen, instructies, informatie over administratiekosten en tarieven of klachten over de OV-chipkaart of ons, kunt u contact met ons opnemen via www.ov-chipkaart.nl of Klantenservice OV-chipkaart. Onze klachtenprocedure vindt u op www.ov-chipkaart.nl.

Deze algemene voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Gooi-, Eem- en Flevoland onder nummer 30177126.