



## Algemene Voorwaarden OV-pas



Versie 1.0  
Status Finaal  
Datum 1 april 2025



Steeds slimmer, steeds makkelijker

[ovpay.nl](https://ovpay.nl)



# Inhoudsopgave

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Inleiding</b>   | <b>3</b>  |
| <b>Artikel 1- Definities</b>                                     | <b>3</b>  |
| <b>Artikel 2- Partijen en toepasselijke voorwaarden</b>          | <b>5</b>  |
| <b>Artikel 3- Verkrijgen van de OV-pas</b>                       | <b>5</b>  |
| <b>Artikel 4- Herroepingsrecht</b>                               | <b>6</b>  |
| <b>Artikel 5- Saldo van de OV-pas/saldo laden</b>                | <b>7</b>  |
| <b>Artikel 6- Ritprijs en betaling</b>                           | <b>8</b>  |
| <b>Artikel 7- Vervoerbewijs</b>                                  | <b>8</b>  |
| <b>Artikel 8- Incomplete Reis</b>                                | <b>9</b>  |
| <b>Artikel 9- Producten</b>                                      | <b>10</b> |
| <b>Artikel 10- Weigeren en inname van de OV-pas</b>              | <b>10</b> |
| <b>Artikel 11- Restitutie van saldo</b>                          | <b>10</b> |
| <b>Artikel 12- Verlies, diefstal en vervanging van de OV-pas</b> | <b>11</b> |
| <b>Artikel 13- Gebruik van de OV-pas</b>                         | <b>11</b> |
| <b>Artikel 14- Fraude of misbruik met de OV-pas</b>              | <b>11</b> |
| <b>Artikel 15- Einde gebruiksrecht OV-pas</b>                    | <b>12</b> |
| <b>Artikel 16- Wijzigingen</b>                                   | <b>13</b> |
| <b>Artikel 17- Privacy</b>                                       | <b>14</b> |
| <b>Artikel 18- Vragen, klachten en geschillen</b>                | <b>14</b> |
| <b>Artikel 19- Diversen</b>                                      | <b>15</b> |



## Inleiding

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

Je kunt de OV-pas verkrijgen in de OVpay app indien je hierover een persoonlijk bericht hebt ontvangen. De OV-pas kan worden gebruikt bij de vervoerder(s) die de OV-pas accepteren. Actuele informatie over de OV-pas en bij welke vervoerder(s) je deze pas kunt gebruiken vind je op de website [www.ovpay.nl](http://www.ovpay.nl).

Deze Algemene Voorwaarden OV-pas zijn van toepassing op de OV-pas.

## Artikel 1 - Definities

Begrippen die in deze Voorwaarden met een hoofdletter worden geschreven, 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 wordt verwezen naar je, jij of jou wordt bedoeld jij als houder en/of (beoogd) gebruiker van de OV-pas. Met wij, ons en onze wordt bedoeld Translink en de Deelnemende Vervoerders.

**App:** de door Translink en de Deelnemende Vervoerders gezamenlijk ontwikkelde en aangeboden mobiele applicatie (onder de merknaam OVpay), waarmee je de OV-pas kunt verkrijgen, bijhorende diensten kunt afnemen en bepaalde informatie over je reizen en betalingen kan inzien.

**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:** [de algemene vervoervoorwaarden van NS](#) (de Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen).

**AV-S:** [de Algemene Voorwaarden stads- en streekvervoer](#) (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, Connexion, EBS, GVB, HTM, Qbuzz en RET).

**Centraal Administratiesysteem:** het digitale centrale administratiesysteem van Translink, ook wel digitale backoffice genoemd, waar onder andere in- en uitchecktransacties worden verwerkt, reizen worden aangemaakt, Ritprijzen worden berekend en verzoeken tot opladen en/of debiteren van het saldo op je OV-pas rekening worden verwerkt.



**Correctietarief:** een vast bedrag dat in rekening wordt gebracht voor een Incomplete Reis. Dit bedrag wordt bepaald door de Vervoerder en kan daarom per Vervoerder verschillen. Zie de website van de Vervoerder voor de hoogte van het Correctietarief.

**Deelnemende Vervoerders:** de Vervoerders die de OV-pas als betaalmethode accepteren voor het gebruik van hun vervoersdiensten zoals vermeld op de website [www.ovpay.nl](http://www.ovpay.nl).

**Geschillencommissie:** de Geschillencommissie Openbaar Vervoer gevestigd aan de Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag ([www.degeschillencommissie.nl](http://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.

**Inspectieprofiel:** een profiel dat bedoeld is voor controle/inspectie door de Vervoerder en dat automatisch wordt aangemaakt als je voor het eerst een Persoonsgebonden Product aanschaft of afsluit. Dit profiel is gekoppeld aan je OV-pas en wordt automatisch gevuld met (een deel van) de persoonsgegevens (naam, geboortedatum en/of pasfoto) die door jou moeten worden ingevuld tijdens het bestel- dan wel verkoopproces van dat Persoonsgebonden Product. Kijk op [www.ovpay.nl](http://www.ovpay.nl) voor meer informatie, o.a. over hoe je inzage kan krijgen in je Inspectieprofiel.

**Overeenkomst:** iedere overeenkomst tussen jou en ons voor het verkrijgen en het gebruik van de OV-pas. De Voorwaarden maken onderdeel uit van de Overeenkomst.

**OV-pas:** de door Translink uitgegeven kaart waarmee je bij de Deelnemende Vervoerders kunt reizen door in- en uit te checken bij de daarvoor bestemde kaartlezer op het station, bij de halte of in het voertuig en de Ritprijs kunt betalen.

**OV-pas rekening:** de door Translink beheerde rekening die aan je OV-pas is gekoppeld en waarop je 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 OV-pas:** een OV-pas die alleen door een bepaald persoon mag worden gebruikt. Een OV-pas wordt persoonsgebonden als er een Persoonsgebonden Product aan die OV-pas is gekoppeld. Die OV-pas mag alleen worden gebruikt door de persoon op wiens naam het Persoonsgebonden Product staat. Voor controle wordt een Inspectieprofiel aangemaakt, dat toegankelijk is voor de Vervoerders bij wie dat Persoonsgebonden Product geldig is.

**Persoonsgebonden Product:** het Product is persoonsgebonden als de Productvoorwaarden van dat Product dat bepalen. Persoonsgebonden wil



zeggen dat alleen de persoon op wiens naam dat Product staat met dat Product mag reizen in combinatie met de OV-pas.

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

**Product:** een bepaald reisrecht (zoals een 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.

**Ritprijs:** de prijs (uitgedrukt in euro's) die je aan de Vervoerder bent verschuldigd voor de door jou met de OV-pas gemaakte of nog te maken reis.

**Translink:** Trans Link Systems B.V. (ook wel Translink genoemd), 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 betreffende Vervoerder door elektronische registratie van de reis of een deel daarvan in het Centraal Administratiesysteem.

**Vervoerder:** een Deelnemende Vervoerder vermeld op de website [www.OVpay.nl](http://www.OVpay.nl) met wie je de betreffende reis maakt dan wel gaat maken door in en uit te checken met de OV-pas.

**Vervoervoorwaarden:** de van toepassing zijnde vervoervoorwaarden van de betreffende Vervoerder, dat wil zeggen de [AVR-NS](#) als je reist met NS, de [Algemene Voorwaarden NS International](#) als je reist met een internationale trein van NS en de [Algemene Voorwaarden stads- en streekvervoer \(AV-S\)](#) als je reist 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 voor de OV-pas met:

- a) **Translink** die uitgever is van de OV-pas. 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 je OV-pas rekening en Translink verwerkt mutaties van het saldo op je 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 beheert Translink het Inspectieprofiel in relatie tot eventuele Producten die zijn gekoppeld aan de OV-pas; 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 Als je reist met de OV-pas bij de Deelnemende Vervoerders dan sluit je met iedere Vervoerder waarmee je reist ook een afzonderlijke vervoerovereenkomst voor die reis. Op de vervoerovereenkomst zijn de Vervoervoorwaarden van de betreffende Vervoerder van toepassing. Als je reist met de OV-pas dan zijn naast deze Voorwaarden dus ook de Vervoervoorwaarden van de betreffende Vervoerder van toepassing.
- 2.4 Op het gebruik van de App zijn de voorwaarden voor het gebruik van de App van toepassing, zijnde de Gebruiksaanwijzingen OVpay app.
- 2.5 Als je gebruikmaakt van een Product dan zijn tevens de Productvoorwaarden van dat Product van toepassing. Deze Productvoorwaarden kun je vinden op de website van de partij die het Product aan je heeft verkocht of bij wie je het Product hebt afgesloten.

### 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.
- 3.2 De wijze waarop je de OV-pas kunt verkrijgen en de bijbehorende kosten vind je op de website [www.ovpay.nl](http://www.ovpay.nl)
- 3.3 Als je de OV-pas online aanvraagt (bijv. via de App) dan geef je toestemming om de OV-pas voor jou gereed te maken en naar je te verzenden.
- 3.4 Iedere online aanvraag (bijv. via de App) van een OV-pas wordt per e-mail aan je bevestigd, waarna de OV-pas per post aan je wordt verzonden. Je brengt de OVpay klantenservice zo snel mogelijk op de hoogte als volgens jou je bevestigde gegevens niet kloppen.
- 3.5 Het risico van verlies of beschadiging van de OV-pas tijdens de verzending per post komt 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.

### Artikel 4- Herroepingsrecht

- 4.1 Voor OV-passen die online zijn aangevraagd, geldt een bedenktijd van 14 kalenderdagen (herroepingsrecht). Deze termijn begint na de dag waarop je de OV-pas online hebt aangevraagd.
- 4.2 Maak je gebruik van je herroepingsrecht, dan kun je binnen de in artikel 4.1 aangegeven termijn de overeenkomst voor de OV-pas ongedaan maken en de kosten van de OV-pas terugvragen. Je kunt hiervoor contact opnemen met de OVpay klantenservice. Zie de website [www.ovpay.nl](http://www.ovpay.nl) voor meer informatie over het herroepingsrecht. Heb je gelijktijdig, d.w.z. in het hetzelfde bestelproces, zowel een kortingsabonnement afgesloten als een OV-pas besteld, dan dien je contact op te nemen met de partij bij wie je het



- betreffende kortingsabonnement hebt afgesloten en de OV-pas hebt besteld (zie ook artikel 4.7).
- 4.3 Zodra je gebruikt maakt van je herroepingsrecht zoals bedoeld in artikel 4.2 is het niet meer toegestaan om met je OV-pas in- en uit te checken bij een Vervoerder. Je dient dan je OV-pas zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 30 kalenderdagen, terug te sturen naar Translink (zie pag. 5 van deze Voorwaarden voor de adresgegevens van Translink). De termijn voor het terugsturen van je OV-pas gaat lopen de dag nadat je contact hebt opgenomen met de OVpay klantenservice.
- 4.4 Voor het terugsturen van de OV-pas aan Translink draag jij zelf de verzendkosten.
- 4.5 Wanneer je gebruik maakt van je herroepingsrecht zoals bedoeld in artikel 4.2 zal Translink zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 30 kalenderdagen, de kosten voor de OV-pas aan je retourneren op het door jou aangegeven rekeningnummer. Deze termijn gaat lopen de dag nadat je contact hebt opgenomen met de OVpay klantenservice.
- 4.6 Indien je OV-pas rekening een positief saldo bevat (nadat eventuele Ritprijzen van het saldo zijn afgeschreven) dan zal Translink dit saldo aan je restitueren. Hiervoor geldt dezelfde termijn zoals bedoeld bepaald in artikel 4.5 van deze Voorwaarden. Het Centraal Administratiesysteem wordt gebruikt als volledig bewijs voor het bepalen van de hoogte van je saldo en de transacties. Je hebt altijd het recht om tegenbewijs te leveren wat wij zullen bestuderen en behandelen volgens de klachtenprocedure van artikel 18.1.
- 4.7 Als je online in hetzelfde aanvraagproces gelijktijdig met het aanvragen van een OV-pas een kortingsabonnement hebt afgesloten, dan heeft het gebruik van je herroepingsrecht zoals omschreven in artikel 4.1 en 4.2 tot gevolg dat het kortingsabonnement op hetzelfde moment automatisch wordt beëindigd.
- 4.8 Indien je geen gebruik maakt van je herroepingsrecht zoals bedoeld in artikel 4.2 dan eindigt het gebruiksrecht op je OV-pas in de gevallen zoals bepaald in artikel 15.

#### **Artikel 5 – Reizen op saldo/saldo laden met de OV-pas**

- 5.1 Met de OV-pas kun je reizen op saldo.
- 5.2 Het saldo van de OV-pas rekening kan worden opgeladen op de wijze(n) zoals vermeld op de website [www.ovpay.nl](http://www.ovpay.nl). Het saldo wordt geladen op je OV-pas rekening.
- 5.3 Wanneer je saldo oplaadt volgens de aangegeven instructies dan wordt het saldo op je OV-pas rekening verhoogd met precies het bedrag dat je oplaadt.
- 5.4 Het saldo van de OV-pas kan worden opgeladen tot een maximumbedrag van EUR 150,-. Het saldo dient ook een bepaald minimum te bedragen, zie hiervoor artikel 6.3 en 6.4 van deze Voorwaarden.
- 5.5 Betalingen gedaan met de OV-pas en restitutie van het saldo van je OV-pas worden automatisch in mindering gebracht op het saldo op je OV-pas rekening.
- 5.6 Het opladen van saldo van je OV-pas en de betaling hiervan kun je achteraf niet meer annuleren. Je kunt wel teruggave van saldo vragen overeenkomstig artikel 13 van deze Voorwaarden. Zie ook de website [www.ovpay.nl](http://www.ovpay.nl) voor meer informatie.



- 5.7 Je hebt geen recht op rente over het saldo op je OV-pas rekening.
- 5.8 Indien je van mening bent dat er een fout is gemaakt bij het bijschrijven en/of afschrijven van je saldo op je OV-pas rekening dan dien je dit binnen drie maanden na de bijschrijving en/of afschrijving van je saldo aan te geven bij de OVpay klantenservice. Zie artikel 18.1 van deze Voorwaarden voor de contactgegevens. Het Centraal Administratiesysteem wordt gebruikt als volledig bewijs voor het bepalen van de hoogte van je saldo en de transacties. Je hebt altijd het recht om tegenbewijs te leveren wat wij zullen bestuderen en behandelen volgens de klachtenprocedure van artikel 18.1.

## Artikel 6 - Ritprijs en betaling

- 6.1 Voor elke reis die je met de OV-pas maakt, ben je de Ritprijs verschuldigd aan de Vervoerder. De Ritprijs 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.
- 6.2 De Ritprijs is gebaseerd op de toepasselijke tarieven van de Vervoerder. 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.
- 6.3 Als je reist op saldo dan moet het saldo op je OV-pas rekening een bepaald minimum bedragen om te kunnen inchecken met de OV-pas. De Vervoerder bepaalt wat dit minimum saldo op je 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 en het minimum dat het saldo gedurende de reisdag moet bedragen.
- 6.4 Onverminderd het bepaalde in artikel 6.3 van deze Voorwaarden dien je ervoor te zorgen dat het saldo op je OV-pas rekening voldoende is om de Ritprijs te kunnen betalen. Is de Ritprijs hoger dan het minimumbedrag dan moet je er dus voor zorgen dat je voldoende saldo hebt om de Ritprijs te kunnen betalen.
- 6.5 Bij het uitchecken wordt de Ritprijs afgeschreven van het saldo op je OV-pas rekening. 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.
- 6.6 Als het saldo op je OV-pas rekening bij uitchecken onvoldoende is om de Ritprijs te betalen, wordt de OV-pas geblokkeerd voor verder gebruik in het openbaar vervoer. Om weer in te kunnen checken met de OV-pas, moet je voldoende saldo laden op je OV-pas rekening (zie artikel 5 van deze Voorwaarden) 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 6.3 van deze Voorwaarden).
- 6.7 Alle transacties die Translink namens jou verricht, zijn onherroepelijk. Dat wil zeggen dat ze niet achteraf ongedaan gemaakt kunnen worden. 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 5.8., 8 en 18.1 van deze Voorwaarden).
- 6.8 Deelnemende Vervoerders en/of Translink hebben het recht om de in rekening gebrachte Ritprijzen achteraf te corrigeren dan wel te verrekenen als blijkt dat niet de juiste Ritprijs in rekening is gebracht.





- 6.9 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 je 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).

## Artikel 7 – Vervoerbewijs

- 7.1 Een Vervoerbewijs schaf je aan door met je OV-pas in te checken bij de Vervoerder waarmee je reist. Je bent verplicht om aan het begin van iedere reis in te checken met de OV-pas bij die Vervoerder en aan het eind van jouw reis bij die Vervoerder weer uit te checken met dezelfde OV-pas als waarmee je bent ingecheckt. In- en uitchecken met de OV-pas dient te geschieden zoals omschreven in de Vervoervoorwaarden.
- 7.2 Een Vervoerbewijs is alleen geldig als aan alle eisen voor geldigheid wordt voldaan zoals bepaald door de Vervoerder:
- I. Reis je met NS dan is het Vervoerbewijs alleen geldig als voldaan wordt aan de eisen die genoemd zijn in artikel 2 en 3 van de AVR-NS
  - II. 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.
  - III. Reis je met één van de andere Deelnemende Vervoerders dan NS dan is het Vervoerbewijs alleen geldig als:
    - a. het niet is gewijzigd of anderszins bewerkt is; en
    - b. de geldigheidsduur van de OV-pas niet is verlopen; en
    - c. je met de OV-pas bent ingecheckt bij de Vervoerder; en
    - d. de OV-pas de mogelijkheid biedt om te betalen voor de reis die je gaat maken; en
    - e. bij het inchecken het saldo op je OV-pas rekening voldoende is om de Ritprijs te voldoen; en
    - f. de Ritprijs ten minste gelijk is aan het tarief dat je daarvoor verschuldigd bent; en
    - g. als je met een Persoonsgebonden OV-pas reist en jij de persoon bent die bij het Inspectieprofiel hoort dat aan de OV-pas is gekoppeld; en
    - h. als je met een Product reist en je aan de op jou toepasselijke voorwaarden voldoet van dat Product.
- 7.3 Je dient je OV-pas te tonen aan de controleur van de Vervoerder als de controleur daarom verzoekt ter controle van het Vervoerbewijs. In de Vervoervoorwaarden staat omschreven welke sancties de betreffende Vervoerder kan opleggen als je reist zonder geldig Vervoerbewijs.
- 7.4 De OV-pas is niet persoonsgebonden en kan door ieder persoon worden gebruikt om mee te reizen bij de Deelnemende Vervoerders, tenzij er een Persoonsgebonden Product aan de OV-pas is gekoppeld (zie artikel 9.2). Als er een Persoonsgebonden Product is gekoppeld aan de OV-pas, kan er met die OV-pas alleen een geldig Vervoerbewijs worden verkregen door de persoon die met dat Persoonsgebonden Product mag reizen. De gegevens van deze persoon staan in het Inspectieprofiel. Het voorgaande geldt ook als het Persoonsgebonden Product op het moment dat gereisd wordt niet geldig is. Bijvoorbeeld: je hebt een Dal Vrij abonnement dat alleen in de daluren geldig is. Dit is een Persoonsgebonden Product dat aan de OV-pas is



gekoppeld. In het Inspectieprofiel staan jouw gegevens. Alleen jij mag met deze OV-pas reizen. Dit geldt ook tijdens de spits, als het Dal Vrij abonnement niet geldig is.

## Artikel 8 – Incomplete Reis

- 8.1 Als de Ritprijs niet kan worden vastgesteld omdat sprake is van een Incomplete Reis dan ben je het Correctietarief verschuldigd aan de Vervoerder. Het Correctietarief wordt automatisch van het saldo op je OV-pas rekening afgeschreven.
- 8.2 Je kunt een Incomplete Reis corrigeren in de App of via de OVpay klantenservice tot 60 dagen na de dag waarop je de betreffende Incomplete Reis hebt gemaakt. Na correctie van een Incomplete Reis wordt alsnog de Ritprijs berekend en wordt het eventueel door jou te veel betaalde teruggestort op jouw OV-pas rekening of, als je te weinig hebt betaald, afgeschreven van het saldo op jouw OV-pas rekening.
- 8.3 De Vervoerder is gerechtigd een limiet te stellen aan het aantal keren dat je een Incomplete Reis kan corrigeren.
- 8.4 De Vervoerder kan eenmalig een Correctietarief in rekening brengen voor elke Incomplete Reis.

## Artikel 9 – Producten

- 9.1 Er kunnen Producten worden gekoppeld aan de OV-pas. Op die Producten zijn Productvoorwaarden van toepassing, bijvoorbeeld ten aanzien van de geldigheid van dat Product.
- 9.2 Producten kunnen persoonsgebonden zijn dat wil zeggen dat alleen de persoon op wiens naam dat Persoonsgebonden Product staat, d.w.z. de persoon wiens gegevens vermeld staan in het Inspectieprofiel, daarmee mag reizen.. Een Product is persoonsgebonden als de op het Product toepasselijke Productvoorwaarden dat bepalen. Het koppelen van een Persoonsgebonden Product aan de OV-pas heeft tot gevolg dat de betreffende OV-pas persoonsgebonden wordt (zie artikel 7.4).
- 9.3 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 reis je zonder geldig Vervoerbewijs (zie ook artikel 7.3). Ook kan de controleur het Persoonsgebonden Product of Product blokkeren.

## Artikel 10 - Weigeren en inname van de OV-pas

- 10.1 De OV-pas wordt geweigerd bij het inchecken als de geldigheidsdatum van de OV-pas is verlopen. De geldigheidsdatum staat op de OV-pas.
- 10.2 De OV-pas wordt geweigerd bij het inchecken (en uitchecken) als de OV-pas als verloren of gestolen gemeld is bij Translink.
- 10.3 De Vervoerder is gemachtigd om namens Translink een OV-pas in te nemen of te blokkeren als:
  - a) deze als verloren of gestolen gemeld 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 11 – Restitutie van saldo**

- 11.1 Het positieve saldo op je OV-pas rekening kun je laten restitueren op de wijze zoals vermeld op de website [www.ovpay.nl](http://www.ovpay.nl).
- 11.2 Indien je op het moment van het restitutieverzoek nog een Ritprijs bent verschuldigd dan wordt deze Ritprijs eerst in mindering gebracht van je saldo op je OV-pas rekening. Indien daarna nog saldo resteert dan wordt dit aan je gerestitueerd. Het Centraal Administratiesysteem wordt gebruikt als volledig bewijs voor het bepalen van de hoogte van je saldo en de transacties. Je hebt altijd het recht om tegenbewijs te leveren wat wij zullen bestuderen en behandelen volgens de klachtenprocedure van artikel 18.1.
- 11.3 Indien het gebruiksrecht op de OV-pas eindigt zoals bedoeld in artikel 15 en in aanvulling op het bepaalde in artikel 3.1 van deze Voorwaarden heb je tot 5 jaar na het einde van dit gebruiksrecht, recht op restitutie van het saldo op je OV-pas rekening. Raadpleeg de website [www.ovpay.nl](http://www.ovpay.nl) voor meer informatie.

#### **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](http://www.ovpay.nl) voor meer informatie.
- 12.2 Eventueel saldooverlies komt pas voor rekening van de Deelnemende Vervoerders nadat de OV-pas is geblokkeerd. Eventueel saldooverlies voordat de OV-pas is geblokkeerd, komt voor jouw eigen rekening en risico.
- 12.3 Je kunt je OV-pas (laten) vervangen op de wijze zoals vermeld op de website [www.ovpay.nl](http://www.ovpay.nl). Hier kunnen kosten aan verbonden zijn.

#### **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.
- 13.2 Het is niet toegestaan de beveiligingsmaatregelen op of in de OV-pas te veeleenvoudigen, 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 Indien je gebruik maakt van een houder met meerdere OV-passen erin dan dien je de OV-pas waarmee je wilt reizen uit je 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 hiervoor. Deze risico's zijn onder andere te veel betalen voor een reis of boetes 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 je OV-pas zoals bedoeld in dit artikel 14 wordt onder meer verstaan het kopiëren, veranderen of vervalsen van de OV-pas.
- 14.2 Fraude of misbruik met je OV-pas, of een vermoeden daarvan, dient zo snel mogelijk te worden gemeld bij de OVpay klantenservice. Zie artikel 18.1 voor de contactgegevens. Hierna lever je je OV-pas in volgens de instructies van de OVpay klantenservice.
- 14.3 Nadat je de fraude of misbruik met je OV-pas hebt gemeld kunnen Translink en/of de Deelnemende Vervoerders een onderzoek instellen. Bij een dergelijk onderzoek kunnen ook derden worden ingeschakeld (zoals de politie). Translink en Deelnemende Vervoerders kunnen in dat kader de bij hen bekende (persoons)gegevens van je delen met deze derden.
- 14.4 Nadat je de fraude of misbruik met je OV-pas hebt gemeld bij de OVpay klantenservice hebben Translink en/of Deelnemende Vervoerders het recht om:
- a) je OV-pas te blokkeren;
  - b) het saldo op je OV-pas rekening te blokkeren;
  - c) een of meer Producten gekoppeld aan je OV-pas te blokkeren;
  - d) een verzoek tot restitutie van saldo of het corrigeren van een Incomplete Reis te weigeren,
  - e) nieuwe aanvragen om Producten aan de OV-pas te koppelen te weigeren.
- 14.5 De rechten zoals genoemd in artikel 14.4 hebben Translink en/of Deelnemende Vervoerders ook bij een zelfstandig vermoeden van fraude of misbruik met je OV-pas.
- 14.6 Translink en/of Deelnemende Vervoerders zijn niet verplicht om je OV-pas te blokkeren bij (vermoeden van) fraude of misbruik met je OV-pas, bijvoorbeeld wanneer dat nader onderzoek in de weg kan staan.
- 14.7 Indien Translink en/of Deelnemende Vervoerders fraude of misbruik met je OV-pas hebben vastgesteld die jij niet hebt gepleegd, dan heb je recht op vergoeding van je aantoonbare financiële schade die rechtstreeks het gevolg is van deze fraude of misbruik met je OV-pas en voor zover Translink en/of Deelnemende Vervoerders over je (persoons)gegevens beschikken.
- 14.8 De vergoeding genoemd in artikel 14.7 vindt plaats nadat je je OV-pas hebt ingeleverd bij de OVpay klantenservice (zie artikel 14.2). Translink en/of Deelnemende Vervoerders zullen vervolgens:
- a) kosteloos een nieuwe OV-pas aan je verstrekken; en
  - b) indien van toepassing volgens artikel 14.7, de financiële schade aan je vergoeden.
- 14.9 Indien je recht hebt op vergoeding van het verlies van saldo op je OV-pas rekening zoals bedoeld in de artikelen 14.7 en 14.8 dan worden de gegevens in het Centraal Administratiesysteem als volledig bewijs gebruikt voor het te vergoeden saldo. Je hebt altijd het recht om tegenbewijs te leveren wat wij zullen bestuderen en behandelen volgens de klachtenprocedure van artikel 18.1. Bij het bepalen van de hoogte van het te vergoeden saldo wordt rekening gehouden met alle oplaad- en betaalhandelingen die je met je OV-



pas hebt verricht voorafgaand aan het moment dat je een melding hebt gedaan bij de OVpay klantenservice vanwege fraude of misbruik met je OV-pas.

- 14.10 Je hebt geen recht op een (schade)vergoeding of compensatie zoals bedoeld in de artikelen 14.7 en 14.8 indien de fraude of misbruik met je OV-pas het gevolg is van jouw opzet, schuld of grove nalatigheid of dat jouw opzet, schuld of grove nalatigheid hieraan heeft bijgedragen.
- 14.11 Wanneer je aantoonbaar voordeel hebt genoten als gevolg van fraude of misbruik met je OV-pas dan hebben Translink en/of Deelnemende Vervoerders het recht om het door jou genoten voordeel te verrekenen of van jou terug te vorderen.
- 14.12 Compensatie van de door jou geleden schade of het vergoeden van schade aan jou, betekent niet dat Translink en/of Deelnemende Vervoerders enige aansprakelijkheid voor fraude of misbruik erkennen.

## **Artikel 15 - Einde gebruiksrecht OV-pas**

- 15.1 Het gebruiksrecht op de OV-pas en de Overeenkomst eindigt in de volgende gevallen:
- Je maakt gebruik van je herroepingsrecht bedoeld in artikel 4.2 van de Voorwaarden;
  - Bij overlijden van een persoon die houder is van een Persoonsgebonden OV-pas met eventueel daaraan gekoppeld een of meer Producten en de klantenservice OVpay ontvangt daarvan bericht door de erfgenamen, tenzij sprake is van de situatie zoals genoemd in artikel 15.4 b;
  - Translink blokkeert een OV-pas (i) na melding van verlies of diefstal (zie artikel 12.1 van de Voorwaarden), of (ii) bij fraude of misbruik van de OV-pas of een redelijk vermoeden daarvan (zie artikel 14.4 van de Voorwaarden);
  - Translink is genooddaakt de OV-pas te beëindigen vanwege een richtlijn of aanwijzing van een autoriteit, zoals een toezichthouder, curator, bewindvoerder of een bankinstelling;
  - Je hebt schriftelijk aangegeven dat je niet akkoord gaat met een wijziging van diensten, instructies, tarieven of deze Voorwaarden zoals bedoeld in artikel 16.3 van de Voorwaarden;
  - De geldigheidsduur van de OV-pas is verlopen;
  - Een zwaarwegend belang rechtvaardigt beëindiging van het gebruiksrecht op je OV-pas, bijvoorbeeld als de OV-pas technisch defect is, uit oogpunt van veiligheid en ter bescherming van de werking van de technische systemen die de OV-pas ondersteunen.
- 15.2 Je mag je OV-pas direct na het einde van het gebruiksrecht 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 Inspectieprofiel en/of Producten die aan de OV-pas zijn gekoppeld, met uitzondering van de situatie omschreven in artikel 4.7 van de Voorwaarden. 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 11 van de Voorwaarden, behalve in gevallen van eigen schuld (bijv. in het geval je jouw OV-pas bent verloren of wanneer deze is gestolen en je hiervan niet direct melding doet bij de OVpay klantenservice).



- 15.4 In het geval van overlijden van een persoon zoals bedoeld in artikel 15.1 b hebben de erfgenamen de keuze om:
- a) het eventuele resterende saldo op de OV-pas rekening behorende bij de OV-pas uit te laten keren op de door de erfgenamen aangegeven wijze en overeenkomstig artikel 11;
  - b) het Inspectieprofiel en/of Product te beëindigen en gebruik te blijven maken van de OV-pas voor de geldigheidsduur van de OV-pas. In het laatste geval eindigt het gebruiksrecht op de OV-pas niet.
- 15.5 De OVpay klantenservice heeft het recht om een verklaring van erfrecht te vragen om uitvoering te kunnen geven aan artikel 15.4.

## 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. De gewijzigde Voorwaarden worden ook gepubliceerd op de website [www.ovpay.nl](http://www.ovpay.nl). 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 Onverminderd het bepaalde in artikel 16.1 en 16.2 van deze Voorwaarden hebben Translink en de Deelnemende Vervoerders het recht om op elk moment functionaliteiten, diensten en eventueel de bijbehorende tarieven van de OV-pas te wijzigen. Raadpleeg de website [www.ovpay.nl](http://www.ovpay.nl) voor de actuele informatie.
- 16.3 Als je niet akkoord gaat met een wijziging (van de Voorwaarden), dan heb je het recht om de overeenkomst met betrekking tot de OV-pas 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](http://www.ovpay.nl) een bericht te sturen naar de klantenservice OVpay. In dit bericht vermeld je dat je niet akkoord gaat met de betreffende wijziging(en) en dat je de Overeenkomst met betrekking tot de OV-pas wenst te beëindigen. Het gebruiksrecht op je OV-pas eindigt tien kalenderdagen na het moment dat de OVpay klantenservice het schriftelijke bericht heeft ontvangen. Teruggave van saldo gebeurt zoals beschreven in artikel 11 van deze Voorwaarden.

## Artikel 17 – Privacy

Bij het gebruik van de OV-pas zullen Translink en de Deelnemende Vervoerders je Persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met hun respectievelijke privacy-verklaringen. Voor meer details zie de website van OVpay ([www.ovpay.nl](http://www.ovpay.nl)) 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 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](http://www.ovpay.nl)). Afhankelijk van de vraag of klacht kan de OVpay klantenservice je vragen stellen ter verificatie.

- 18.2 Indien je niet tevreden bent met de wijze waarop de OVpay klantenservice je klacht heeft opgelost dan kun je je geschil met Translink en/of Deelnemende Vervoerders voorleggen aan de Geschillencommissie of de rechtbank Utrecht (zie hiervoor art 18.7). Indien 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 wat door jou en Translink en/of Deelnemende Vervoerders nagekomen dient te worden. Indien je een geschil indient bij de Geschillencommissie ben je een vergoeding aan de Geschillencommissie verschuldigd. Zie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) voor meer informatie over de Geschillencommissie.
- 18.6 Indien je een geschil indient bij de Geschillencommissie dan zijn Translink en/of Deelnemende Vervoerders gebonden aan deze keuze. Indien Translink en/of Deelnemende Vervoerders 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 Deelnemende Vervoerders vrij om het geschil aan de rechtbank Utrecht voor te leggen.
- 18.7 Geschillen over de totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst voor de OV-pas (waar deze Voorwaarden onderdeel vanuit maken) tussen jou en Translink en/of Deelnemende Vervoerders kunnen zowel door jou als Translink en/of Deelnemende Vervoerders worden voorgelegd aan de rechtbank Utrecht.

## Artikel 19 – Diversen

19.1 Nederlands recht is van toepassing op:

- a) de totstandkoming en uitvoering van de Overeenkomst voor de OV-pas tussen jou en Translink en/of Deelnemende Vervoerders en
- b) deze Voorwaarden.

19.2 Deze Voorwaarden zijn (alleen) beschikbaar in het Nederlands.

19.3 Je kunt deze Voorwaarden raadplegen en downloaden op [www.ovpay.nl](http://www.ovpay.nl). Deze Voorwaarden zijn ook gedeponereerd 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.

- 19.4 De communicatie tussen Translink en/of Deelnemende Vervoerders en jou over alle aangelegenheden met betrekking tot de OV-pas en voor de duur van deze Voorwaarden gaat in het Nederlands. De hier bedoelde communicatie kan in het Engels plaatsvinden op jouw uitdrukkelijke verzoek.
- 19.5 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.
- 19.6 Je mag de OV-pas niet (door)verkopen 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.
- 19.7 Translink en de Deelnemende Vervoerders hebben het recht om het gebruiksrecht dan wel acceptatie van de OV-pas te beëindigen wegens zwaarwegende omstandigheden aan de zijde van Translink en/of de Deelnemende Vervoerders.
- 19.8 Indien er sprake is van strijdigheid tussen de bepalingen in (i) deze Voorwaarden (ii) de Overeenkomst, (iii) de Gebruiksvoorwaarden OVpay app en (iv) de Productvoorwaarden, geldt de volgende rangorde:
- (i) Voorwaarden;
  - (ii) Gebruiksvoorwaarden OVpay App;
  - (iii) Overeenkomst;
  - (iv) Productvoorwaarden.
- 19.9 Wij zijn aansprakelijk voor de directe schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst. Dit geldt in elk geval indien de tekortkoming het gevolg is van opzet of grove schuld van ons. Alleen de schade die in voldoende direct verband staat met de gebeurtenis waarvoor wij aansprakelijk zijn en die, mede gezien de aard van de aansprakelijkheid en de schade, aan ons kan worden toegerekend komt voor vergoeding in aanmerking. Je bent verplicht tot het nemen van redelijke maatregelen om schade te voorkomen en/of te beperken.

Amersfoort, 1 april 2025