

Voorwaarden Reizen met je betaalpas en creditcard

Versie 1.0 d.d. 1-3-2021

Definities

Arriva: Arriva Personenvervoer Nederland B.V., de openbaar vervoerder waarmee je door in te checken een vervoersovereenkomst sluit.

Betaalkaart¹: een betaalpas uitgegeven door een bank en/of een creditcard uitgegeven door een creditcardmaatschappij.

Contactloze OV-betaling: de betaalmethode waarmee je als reiziger betaalt voor de ritten die je maakt bij Arriva door in en uit te checken met de betaalpas of creditcard op één van de haltes van het traject.

Ritprijs: De prijs van een rit, die wordt bepaald aan de hand van een check-in en een check uit en wordt berekend aan de hand van de afgelegde afstand².

Translink: Trans Link Systems B.V., de partij die verantwoordelijk is nationale OV-chipkaartsysteem en andere betalingssystemen voor het openbaar vervoer te realiseren.

Vervoerbewijs: het vervoerbewijs dat je als reiziger aanschaft door voor je reis bij Arriva in te checken met je betaalpas of creditcard waarmee je je digitaal registreert in de backoffice van Translink en door Arriva wordt geaccepteerd als een geldig vervoerbewijs.

Voorwaarden

Als je reist met je Betaalkaart zijn deze voorwaarden van toepassing. Daarnaast zijn net als bij het reizen met een OV-chipkaart of een e-ticket, de 'Algemene Voorwaarden stads- en streekvervoer' van toepassing. Deze zijn te vinden op <https://www.arriva.nl/consumenten/service-contact/reisregels-voorwaarden>

¹ Onder betaalkaart wordt tevens verstaan het gebruik van een mobiele telefoon of wearable waaraan een betaalkaart gekoppeld is

² In Lelystad geldt tot nadere aankondiging een vast tarief per rit.

Afspraken tussen jou als reiziger en Arriva en Translink

Om de betaalpas of creditcard te kunnen gebruiken voor het betalen van reizen in het openbaar vervoer (ov) is het nodig dat de contactloze functionaliteit van je betaalpas of creditcard werkt.

Aanschaffen van een Vervoerbewijs met de Betaalkaart

Met de betaalpas of creditcard kun je in- en uitchecken bij een (gele) kaartlezer met daarop het contactloos betalen logo. Door in te checken wordt een Vervoerbewijs verkregen voor je reis in het ov.

Je kunt op de display van de kaartlezer zien of je bent ingecheckt en dus in het bezit bent van een geldig Vervoerbewijs. Bij een succesvolle check-uit zie je dit op het display van de kaartlezer. Translink ziet aan de hand van jouw reis of het gaat om een check-in of check-uit. En zo betaal jij de juiste prijs.

Volgens de voorwaarden van banken en creditcardmaatschappijen is het niet toegestaan de betaalpas of creditcard van iemand anders te gebruiken.

Als je je betaalpas/creditcard wilt gebruiken in het ov zonder een kaartje te kopen, ben je als reiziger verplicht om met je betaalpas/creditcard in te checken aan het begin iedere rit én uit te checken.

Je betaalpas of creditcard wordt geweigerd als Vervoerbewijs als:

- a) je eerder hebt gereisd met je betaalpas of creditcard en de betaling van de Ritprijs niet is gelukt. Dit kan bijvoorbeeld als je onvoldoende saldo op de bankrekening hebt waaraan je je betaalpas hebt gekoppeld. Of als je de maximum bestedingsruimte van je creditcard hebt bereikt;
- b) je de bankrekening niet meer in gebruik hebt;
- c) de vervaldatum van je betaalpas of creditcard is verstreken.

Bij controle van je Vervoerbewijs in de bus laat je op verzoek van de controleur van Arriva je betaalpas of creditcard zien. Je hoeft je kaart niet uit handen te geven. De controleur leest met controleapparatuur je betaalpas of creditcard uit. Hij ziet of je in de back office van Translink bent geregistreerd met een geldige check-in. Je hebt het recht om desgevraagd mee te kijken op het uitleesapparaat van de controleur. In geen geval heeft de controleur toegang tot rekeninginformatie van jouw bankrekening.

Betaling

Je betaalt voor je Vervoerbewijzen door in en uit te checken met de betaalpas of creditcard, zoals bepaald in dit artikel.

Op het moment dat je gaat reizen nadat je hebt ingecheckt met de Betaalkaart maak je kosten bij Arriva voor je reis bij Arriva. Als je bent uitgecheckt berekent Translink de Ritprijs.

Als je vergeet uit te checken wordt er een Ritprijs van € 4,00 in rekening gebracht.

Als je incheckt met de Betaalkaart en gaat reizen, stem je ermee in dat:

- i) Translink in opdracht van Arriva een betaalopdracht verstuurt naar jouw bank dan wel creditcardmaatschappij, en
- ii) dat de door Translink berekende Ritprijs ten gunste van Arriva wordt afgeboekt van jouw bankrekening / bestedingsruimte.

Translink berekent de Ritprijs (in opdracht van Arriva) in de nacht die volgt op de dag waarop je bent in- en uitgecheckt. Alle Ritprijzen van die dag worden opgeteld en verwerkt tot één betaalopdracht. Deze betaalopdracht wordt aangeboden aan jouw bank dan wel creditcardmaatschappij en vervolgens betaald.

Rittenoverzicht

Als het bedrag dat je bent verschuldigd van je rekening is afgeboekt zie je op je bankafschrift de servicereferentie "NLOV" met een code van 14 cijfers/karakters. Met deze servicereferentie en het corresponderende afgeschreven bedrag kun je inzicht krijgen in de ritten behorend bij het

afgeschreven bedrag. Hiervoor staat een website ter beschikking waar je de ritprijs per gemaakte rit kunt nazien.

Als je vragen hebt over de gemaakte reizen dan kun je contact opnemen met de klantenservice Arriva. De klantenservice Arriva kun je bereiken via klantenservice@arriva.nl of telefoonnummer 0800-0232545. Dit geldt ook als je vragen hebt over het in rekening gebrachte tarief/bedrag.

In geval van een discussie over de gemaakte reizen en bedragen vormen de data van de reizen met jouw betaalpas of creditcard die bekend zijn bij Translink als volledig bewijs, tenzij jij kunt bewijzen dat dat onjuist is.

Uitcheck gemist

Als je reist en vergeet om uit te checken dan kun je de gemiste check-uit corrigeren door contact op te nemen met de klantenservice Arriva binnen 14 dagen na de dag dat je bent vergeten uit te checken.

Blokkeren/deblokkeren reizen met de betaalpas en creditcard

Indien de betaling van de Ritprijs mislukt, wordt de Betaalkaart (tijdelijk) geblokkeerd voor het reizen in het openbaar vervoer, tot het moment waarop de betaling is voldaan.

Je krijgt de mogelijkheid om alsnog de Ritprijs te voldoen door een bij Translink geautomatiseerde herhaling van de betaalopdracht de volgende nacht. Indien bij de herhaalde betaalopdracht alsnog het verschuldigde bedrag kan worden verrekend zal de betaalpas/creditcard gedeblokkeerd worden. Een herhaalopdracht wordt maximaal 3 maal herhaald op de 3 volgende dagen na de mislukte betaling.

Betaalkaart verloren, gestolen of defect

Als je betaalpas of creditcard is gestolen of je bent hem verloren, dien je deze te blokkeren volgens de bankvoorwaarden. Ook bij andere incidenten neem je contact op met je bank of creditcardmaatschappij. Bijvoorbeeld als de Betaalkaart beschadigd is geraakt.

Persoonsgegevens

De bank en de creditcardmaatschappij verwerken jouw persoonsgegevens om de contactloze OV-betaling zoals bedoeld in deze voorwaarden uit te voeren. De verwerking van deze persoonsgegevens vindt plaats conform het privacy statement van de bank en/of creditkaartmaatschappij.

Informatie over hoe Arriva/ Translink met jouw persoonsgegevens omgaat, is te vinden op <https://www.arriva.nl/privacy> en <https://www.arriva.nl/ovpay>