



Bijlage 4

Voorwaarden Arriva Voor Elkaar Pas
Kaarthouder februari 2019



BIJLAGE 4:

Voorwaarden Arriva Voor Elkaar Pas Kaarthouder

Inleiding

In deze voorwaarden staan de rechten en plichten van Kaarthouder met een Voor Elkaar Pas.

Definities

Arriva

Arriva Personenvervoer Nederland B.V. en haar dochterondernemingen.

Klant

Het Bedrijf of organisatie die een overeenkomst is aangegaan met Arriva op grond waarvan Arriva Voor Elkaar Passen producten worden geleverd.

Voor Elkaar Pas

Een door Arriva verleende zakelijke OV-chipkaart die Kaarthouder het recht geeft om gebruik te maken van Reisproducten.

Kaarthouder

De natuurlijke persoon die houder is van de Voor Elkaar Pas van Arriva en die recht heeft op het gebruik van een of meerdere Reisproducten. Meestal is dit een medewerker van de Klant.

TLS

Trans Link Systems BV: de organisatie die verantwoordelijk is voor de centrale registratie van transacties met de Voor Elkaar Pas.

Artikel 1 - Afspraken

- 1.1 De Voor Elkaar Pas wordt uitgegeven door Arriva. De Voor Elkaar Pas is en blijft eigendom van TLS.
- 1.2 Deze voorwaarden gelden voor de Voor Elkaar Pas waarmee u in het openbaar vervoer in Nederland kunt reizen en betalen.
- 1.3 Deze voorwaarden zijn van toepassing op de Voor Elkaar Pas en het gebruik ervan.
- 1.4 Het is van belang dat Kaarthouder de Voor Elkaar Pas zorgvuldig en in overeenstemming met deze voorwaarden gebruikt.
- 1.5 Deze voorwaarden zijn vanaf januari 2019 van toepassing op De Voor Elkaar Pas, zijnde een zakelijke OV-chipkaart. Deze voorwaarden gelden voor alle nieuwe en bestaande Voor Elkaar Passen maar hebben geen terugwerkende kracht.
- 1.6 Deze voorwaarden zijn kosteloos te verkrijgen bij de zakelijke Klantenservice van Arriva. Op www.arriva.nl/zakelijk staan de contactgegevens van de servicedesk vermeld. Deze voorwaarden zijn ook te raadplegen en te downloaden op www.arriva.nl/zakelijk.

- 1.7 Op de Voor Elkaar Pas kan de Kaarhouder verschillende producten plaatsen van bedrijven die de OV-chipkaart als betaalmiddel accepteren. Dit noemt Arriva opladen. Voorbeeld van producten zijn: een kortingsregeling, een abonnement, een andere aanbieding of automatisch opladen van Arriva zelf. Als Kaarhouder een product op de OV-chipkaart laadt, kunnen ook instructies en voorwaarden van die producten van toepassing zijn. Arriva is geen partij bij producten die kaarhouder bij deze bedrijven afneemt, tenzij het Arriva producten betreft. Raadpleeg de voorwaarden van de bedrijven voor bijvoorbeeld de mogelijkheden van restitutie of de gevolgen voor producten op de Voor Elkaar Pas in het geval van verlies of diefstal van de Voor Elkaar Pas.
- 1.8 De Voor Elkaar Pas kent geen mogelijkheid om automatisch op te laden.
- 1.9 Arriva doet er alles aan om ervoor te zorgen dat de verschillende Arriva voorwaarden niet met elkaar in strijd zijn. Mocht dat toch gebeuren, dan gaan deze voorwaarden voor, tenzij voor Kaarhouder een gunstiger bepaling geldt.
- 1.10 Als Arriva nieuwe voorwaarden Arriva Voor Elkaar Pas opstelt, worden deze minimaal een maand voor de ingangsdatum van de nieuwe voorwaarden gepubliceerd op www.arriva.nl/zakelijk.

Artikel 2 - Hoe omgaan met het transacties met de Voor Elkaar Pas

- 2.1 Klant kan binnen drie maanden na registratie of na constatering van een fout met Arriva contact opnemen indien Kaarhouder/Klant van mening is dat Arriva een verkeerde registratie heeft gedaan van Diensten afgenomen met de Voor Elkaar Pas of van Kaarhouder transactie(s) of dat Arriva een fout heeft gemaakt bij het verwerken van de gegevens. De gegevens in de administratie van Arriva kunnen in die gevallen gebruikt worden als tegenbewijs.

Artikel 3 - Gebruik van de Voor Elkaar Pas

- 3.1 Kaarhouder gaat zorgvuldig met de Voor Elkaar Pas om en gebruikt de Voor Elkaar Pas alleen voor het doel waarvoor hij is verstrekt.
- 3.2 Kaarhouder is verantwoordelijk voor de Voor Elkaar Pas zodra deze de pas heeft ontvangen. Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de Voor Elkaar Pas ligt bij Kaarhouder/Klant.
- 3.3 Kaarhouder is als enige gerechtigd de Voor Elkaar Pas te gebruiken. Als Kaarhouder toch toestaat dat een ander de Voor Elkaar Pas gebruikt, gebeurt dat voor eigen rekening en risico van Kaarhouder.
- 3.4 Het is niet toegestaan de Voor Elkaar Pas met winst oogmerk op enige wijze aan derden (door) te verkopen, ter verkoop aan te bieden of te verstrekken. Het is ook niet toegestaan om de Voor Elkaar Pas met winst oogmerk ten behoeve van derden op te (doen) laden.
- 3.5 Mogelijk moet Kaarhouder gebruik maken van meerdere OV-chipkaarten dan alleen de Voor Elkaar Pas. Wij raden Kaarhouder uitdrukkelijk af om met meer dan één OV-chipkaart tegelijk in of uit te checken. Dat kan bijvoorbeeld gebeuren als Kaarhouder een portemonnee met meerdere OV-chipkaarten voor een automaat met het OV-chipkaartlogo houdt. Doet Kaarhouder dat toch, dan loopt Klant risico dubbel te betalen.
- 3.6 Het is niet toegestaan de Voor Elkaar Pas te beschadigen, te wijzigen of te gebruiken in strijd met deze voorwaarden of instructies van Arriva. Het is niet toegestaan de beveiligingsmaatregelen op de Voor Elkaar Pas 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.

Artikel 4 - Restitutie saldo Voor Elkaar Pas

- 4.1 Kaarhouder heeft recht op restitutie van het saldo op de Voor Elkaar Pas. Kaarhouder kan bij de Arriva zakelijke servicedesk vragen om restitutie.
- 4.2 Eindigt het gebruiksrecht op de Voor Elkaar Pas, zoals beschreven onder het kopje 'Wanneer eindigt het gebruiksrecht', dan heeft Kaarhouder recht op restitutie van het saldo op de Voor Elkaar Pas tot 12 maanden na het einde van het gebruiksrecht. Kaarhouder kan hiervoor contact opnemen met de Arriva zakelijke servicedesk.
- 4.3 Arriva heeft het recht om bij restitutie van saldo administratiekosten in rekening te brengen. De hoogte van deze kosten staan in ons overzicht van tarieven op www.arriva.nl/zakelijk. Arriva zal de verschuldigde administratiekosten verrekenen met het saldo restitutie.
- 4.4 Klant ontvangt geen rente over het saldo op de Voor Elkaar Pas.

Artikel 5 - Wat te doen bij verlies of diefstal van de Voor Elkaar Pas

- 5.1 Als Kaarhouder ontdekt dat de Voor Elkaar Pas is gestolen of verloren meldt deze dit zo snel mogelijk bij de Arriva zakelijke servicedesk. Binnen 24 uur na de melding blokkeert Arriva de Voor Elkaar Pas voor verder gebruik.
- 5.2 Als de Voor Elkaar Pas gestolen is, heeft Arriva het recht om Kaarhouder te verzoeken de diefstal zo snel mogelijk te melden bij de politie. Kaarhouder bevestigt deze aangifte schriftelijk aan Arriva door een afschrift van de aangifte toe te sturen. Als eigenaar van de Voor Elkaar Pas heeft Arriva het recht om bij de politie aangifte te doen van diefstal. Arriva hoeft van dat recht geen gebruik te maken. Als Arriva aangifte doet van diefstal, zal Arriva (persoons)gegevens van Kaarhouder die bij Arriva bekend zijn, aan de politie verstrekken als de politie daarom vraagt.
- 5.3 Nadat Arriva de melding van verlies of diefstal heeft ontvangen, draagt Arriva vanaf de eerstvolgende dag (met ingang van 0:00 uur) het risico van verlies van het saldo op de Voor Elkaar Pas, behalve als er sprake is van opzet of grove schuld van Kaarhouder. Tot dit tijdstip draagt Kaarhouder zelf het risico van verlies van saldo. Dit houdt in dat Arriva het saldo aan Klant zal uitkeren dat volgens onze administratie om 0:00 uur op de eerstvolgende dag na uw melding op de Voor Elkaar Pas staat. Bij de berekening van de hoogte van dit saldo houdt Arriva rekening met alle oplaad- en betaalhandelingen die met de OV-chipkaart zijn verricht tot 0:00 uur van de eerstvolgende dag na de melding. Dat geldt ook voor handelingen die vanwege de termijnen van de technische verwerking pas na 0:00 uur uit het OV-chipkaartsysteem blijken. Arriva maakt het saldo over naar het bankrekeningnummer dat Klant hiervoor heeft opgegeven. Arriva kan voorwaarden stellen aan de bankrekening.

Artikel 6 - Wat gebeurt er met het saldo, producten en oude Voor Elkaar Pas als deze wordt vervangen?

- 6.1 Is de Voor Elkaar Pas gestolen of verloren of is de Voor Elkaar Pas defect? Op verzoek van Klant kan door Arriva een vervangend exemplaar worden gemaakt van de oude Voor Elkaar Pas. Dit kan kosten met zich meebrengen.
- 6.2 Wat dient Kaarhouder te doen indien (vermoedt dat) de Voor Elkaar Pas defect is. Neem hiervoor contact op met de Arriva zakelijke servicedesk.
- 6.3 Het saldo op uw oude Voor Elkaar Pas maakt Arriva over op de bankrekening van Klant. Arriva berekent het saldo aan de hand van de administratie. Dat doet Arriva binnen twee weken na de melding. Vervolgens maakt Arriva het saldo zo snel mogelijk over.

- 6.4 Zijn er volgens de administratie producten aanwezig op de Voor Elkaar Pas? Arriva schrijft deze producten altijd over naar de nieuwe Voor Elkaar Pas, tenzij dit conform de voorwaarden van de leveranciers van deze producten niet mogelijk is.
- 6.5 Wanneer Arriva de oude Voor Elkaar Pas in bezit heeft, zal Arriva deze beëindigen en vernietigen zodat deze niet door iemand anders gebruikt kan worden.

Artikel 7 - Wat zijn de gevolgen van fraude met de Voor Elkaar Pas

- 7.1 Frauduleuze handelingen met de Voor Elkaar Pas van Kaarhouder, of een vermoeden daarvan dienen zo snel mogelijk te worden gemeld bij de Arriva zakelijke servicedesk. Onder frauduleuze handelingen wordt onder meer verstaan het kopiëren of vervalsen van de Voor Elkaar Pas. Arriva kan naar aanleiding van de melding van Kaarhouder een onderzoek instellen, maar is daartoe niet verplicht. Arriva kan bij een dergelijk onderzoek derden inschakelen.
- 7.2 Na melding van fraude of een vermoeden daarvan, heeft Arriva het recht om naar eigen inzicht en zo snel als Arriva nodig vindt:
- a. de Voor Elkaar Pas te blokkeren
 - b. het saldo te blokkeren
 - c. een of meer producten op de Voor Elkaar Pas te blokkeren.
- 7.3 Arriva heeft het recht als beschreven in 7.3 ook als Arriva zelf een redelijk vermoeden heeft dat er frauduleuze handelingen worden gepleegd met de Voor Elkaar Pas van Kaarhouder. Arriva is niet verplicht om de Voor Elkaar Pas bij fraude of een vermoeden daarvan te blokkeren. Arriva kan er bijvoorbeeld voor kiezen om dat niet te doen als dat nader onderzoek in de weg staat.
- 7.4 Na melding van fraude of een vermoeden daarvan, levert Kaarhouder/Klant de Voor Elkaar Pas zo snel mogelijk in als Arriva daarom vraagt. Dat kan in overleg met de Arriva zakelijke servicedesk.
- 7.5 Als Arriva fraude met de Voor Elkaar Pas heeft vastgesteld, zal Arriva aan Klant de financiële schade vergoeden die Kaarhouder of Klant aantoonbaar en in direct verband hiermee heeft geleden als gevolg van deze fraude. Dat doet Arriva nadat Kaarhouder of Klant de Voor Elkaar Pas heeft ingeleverd bij de Arriva zakelijke servicedesk, volgens de instructies die u ter plekke krijgt. Arriva zal vervolgens:
- a. kosteloos een nieuw exemplaar verstrekken van de Voor Elkaar Pas en/of
 - b. de financiële schade vergoeden die Kaarhouder of Klant met betrekking tot het saldo of producten op de Voor Elkaar Pas aantoonbaar en in direct verband heeft geleden als gevolg van deze fraude.
- Hierop is de informatie onder het kopje 'Waarvoor is Arriva aansprakelijk' van toepassing.
- 7.6 Heeft Kaarhouder of Klant recht op compensatie van het verlies van saldo als gevolg van fraude met De Voor Elkaar Pas? Dan geeft Arriva het saldo terug aan Kaarhouder of Klant dat volgens de administratie aanwezig was op de Voor Elkaar Pas direct voordat de vastgestelde fraude plaatsvond. Bij de berekening van de hoogte van het uit te keren saldo houdt Arriva rekening met alle oplaad- en betaalhandelingen die Kaarhouder 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.

- 7.7 Is de fraude met de Voor Elkaar Pas een gevolg van opzet, schuld of grove nalatigheid van Kaarhouder of Klant? Of heeft opzet, schuld of grove nalatigheid van Kaarhouder of Klant substantieel bijgedragen aan de fraude, inclusief maar niet beperkt tot de situatie waarin Kaarhouder of Klant de Voor Elkaar Pas heeft laten gebruiken door een ander? Dan heeft Arriva het recht om redelijke kosten in rekening te brengen voor een vervangend exemplaar van de Voor Elkaar Pas, zonder afstand te doen van eventuele andere rechten. Ook heeft Arriva in dat geval het recht verdere compensatie achterwege te laten.
- 7.8 Heeft Kaarhouder of Klant ten onrechte aantoonbaar voordeel genoten als gevolg van fraude met de Voor Elkaar Pas? Dan heeft Arriva het recht om het door Kaarhouder of Klant genoten voordeel te verrekenen met Klant of terug te vorderen van Klant.
- 7.9 Compensatie van door Kaarhouder of Klant geleden schade of het vergoeden van schade, betekent niet dat Arriva enige aansprakelijkheid voor de fraude erkent.

Artikel 8 - Waarvoor is Arriva aansprakelijk?

- 8.1 Arriva is tegenover Klant aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een tekortkoming door Arriva in de nakoming van de overeenkomst. Arriva is in elk geval aansprakelijk als de tekortkoming het gevolg is van opzet of grove nalatigheid aan de kant van Arriva. Als de tekortkoming niet aan Arriva kan worden toegerekend, is Arriva niet aansprakelijk. Arriva hoeft Klant slechts schade te vergoeden als die in voldoende direct verband staat met de gebeurtenis waarvoor Arriva aansprakelijk is en daarvan een rechtstreeks gevolg is, en die schade Arriva mede gezien de aard van de aansprakelijkheid en de aard van de schade kan worden toegerekend. Uit de wet vloeit voort dat Klant gehouden is tot het in redelijkheid nemen van maatregelen ter voorkoming of beperking van de schade.

Artikel 9 - Wanneer eindigt het gebruiksrecht voor Kaarhouder

- 9.1 Het gebruiksrecht op de Voor Elkaar Pas eindigt in de volgende gevallen:
- a. Een bevoegd persoon bij Arriva ontvangt de OV-chipkaart van Kaarhouder of Klant, of Arriva ontvangt de OV-chipkaart per post.
 - b. De Kaarhouder van een Voor Elkaar Pas overlijdt en Arriva ontvangt hiervan een melding.
 - c. Arriva blokkeert een Voor Elkaar Pas na melding van verlies of diefstal.
 - d. Arriva blokkeert een Voor Elkaar Pas bij fraude of een redelijk vermoeden daarvan.
 - e. Arriva is genoodzaakt de Voor Elkaar Pas te beëindigen vanwege een richtlijn of aanwijzing van een autoriteit, zoals een toezichthouder of een bankinstelling.
 - f. Klant heeft schriftelijk aangegeven dat Klant niet akkoord gaat met een wijziging van diensten, instructies, tarieven of deze voorwaarden.
 - g. De geldigheidsduur van de Voor Elkaar Pas is verlopen. De geldigheidsduur kan op de Voor Elkaar Pas zijn aangegeven. De geldigheidsduur van de Voor Elkaar Pas kan nagegaan worden bij de Arriva zakelijke servicedesk.
 - h. Een zwaarwegend belang rechtvaardigt beëindiging van het gebruiksrecht op de Voor Elkaar Pas, bijvoorbeeld als deze technisch defect is, uit oogpunt van veiligheid, ter bescherming van de werking van het OV-chipkaartsysteem of als Arriva misbruik of fraude met de Voor Elkaar Pas constateert of een redelijk vermoeden daarvan heeft.
- 9.2 Kaarhouder mag de Voor Elkaar Pas direct na het einde van het gebruiksrecht niet meer gebruiken.
- 9.3 Het einde van het gebruiksrecht van de Voor Elkaar Pas van Kaarhouder heeft geen gevolgen voor de gegevens die zijn opgeslagen op de betreffende Voor Elkaar Pas of in de administratie van Arriva, zoals de gegevens over producten.
- 9.4 Het einde van het gebruiksrecht van de Voor Elkaar Pas van Kaarhouder heeft geen gevolgen voor het recht op restitutie van het saldo, behalve in gevallen van eigen schuld.

Artikel 10 – Toestemming Kaarhouder verwerking (persoons) gegevens

- 10.1 Kaarhouder stemt er mee in dat TLS en Arriva de persoonsgegevens gebruiken om zijn Voor Elkaar Pas te personaliseren.
- 10.2 Kaarhouder stemt er mee in dat Arriva de persoonsgegevens, gebruikstransactiegegevens en service- en verkooptransactiegegevens met betrekking tot zijn Voor Elkaar Pas verwerkt.
- 10.3 Kaarhouder stemt er mee in dat Arriva de gebruikstransactiegegevens en service- en verkooptransactiegegevens van zijn Voor Elkaar Pas door TLS worden verwerkt en aan Arriva ter beschikking worden gesteld.
- 10.4 Kaarhouder stemt er mee in dat Arriva recht heeft op inzage in en toegang krijgt tot gereedstaande en reeds uitgevoerde acties met betrekking tot zijn Voor Elkaar Pas.
- 10.5 Kaarhouder stemt er mee dat Arriva het recht krijgt tot het verkrijgen van informatie over zijn door Arriva ter beschikking gestelde Voor Elkaar Pas welke informatie is vastgelegd in het Centrale Backoffice systeem van TLS.
- 10.6 De verwerking van de persoonsgegevens van de Kaarhouder door of namens Arriva zal plaatsvinden met inachtneming van het Privacy Policy Arriva Voor Elkaar Pas, Kaarhouder kan deze verkrijgen via www.arriva.nl/zakelijk en opvragen bij de Arriva zakelijke servicedesk en overeenkomstig van toepassing zijnde wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG).

Artikel 11 - Wat kan kaarhouder doen als er een geschil is met Arriva

- 11.1 Indien kaarhouder het niet eens met de manier waarop Arriva een klacht heeft afgehandeld?
- Dan kan Kaarhouder en/of Klant het geschil binnen drie maanden na het ontstaan van het geschil aanmelden bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl).
- 11.2 De Geschillencommissie Openbaar Vervoer neemt een geschil pas in behandeling als Kaarhouder en/of Klant de klacht eerst bij Arriva heeft ingediend.
- 11.3 Kaarhouder en/of Klant kan het geschil met Arriva alleen bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer of de gewone rechter indienen.
- 11.4 Als de Kaarhouder een geschil indient bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, is Arriva aan deze keuze gebonden. Als Arriva een geschil willen indienen bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, vraagt Arriva aan Kaarhouder en/of Klant om binnen vijf weken te laten weten of Kaarhouder en/of Klant daarmee akkoord gaat. Als Kaarhouder en/of Klant binnen deze vijf weken niet reageert, is Arriva vrij om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
- 11.5 De Geschillencommissie Openbaar Vervoer doet een uitspraak op basis van haar reglement. Dit reglement wordt aan Kaarhouder en/of Klant toegezonden als daarom wordt gevraagd. De Geschillencommissie Openbaar Vervoer brengt een bindend advies uit. Dat betekent dat Kaarhouder en/of Klant en Arriva verplicht is dit advies na te komen. Als Kaarhouder en/of Klant een geschil bij de Geschillencommissie aanbrengt, is Klant een vergoeding verschuldigd.

Artikel 12 - Overige afspraken

- 12.1 Via www.arriva.nl/zakelijk houdt Arriva Kaarhouder en Klant op de hoogte van wijzigingen binnen de diensten, de instructies die daarbij horen en de tarieven die Arriva in rekening brengt. Arriva heeft het recht deze wijzigingen op elk moment te laten ingaan. Gaat Kaarhouder of Klant niet akkoord met een wijziging? Dan geeft Kaarhouder of Klant dit binnen dertig dagen na het bericht schriftelijk aan Arriva door. Het gebruiksrecht op de Voor Elkaar Pas eindigt tien kalenderdagen na het moment dat Arriva het bericht ontvangt. Restitutie van saldo gebeurt zoals beschreven onder het kopje 'Restitutie saldo Voor Elkaar Pas'
- 12.2 Arriva kan op elk gewenst moment nieuwe Voor Elkaar Passen uitgeven met gewijzigde mogelijkheden of voorwaarden, of tegen andere vergoedingen.
- 12.3 Arriva heeft op elk moment het recht om bij de uitgifte van de Voor Elkaar Pas en werkzaamheden die daarvoor nodig zijn gebruik te maken van de diensten van derden.
- 12.4 Heeft Arriva een bedrag van Klant te vorderen? Dan heeft Arriva het recht om wat wij opeisbaar of onder voorwaarde van Klant te vorderen hebben, te verrekenen met al dan niet opeisbare vorderingen van Klant op ons.
- 12.5 Voor vragen, instructies, informatie over administratiekosten en tarieven of klachten over de Voor Elkaar Pas of over Arriva, kan Kaarhouder contact met Arriva via www.arriva.nl/zakelijk of via de Arriva zakelijke servicedesk.