

Abonnementsvoorwaarden Arriva Flow

Geldig vanaf 1 december 2020

1. Verklaring van namen en begrippen

Activeren: de handeling waarmee de reeds door Contracthouder dan wel Kaarthouder in gebruik zijnde persoonlijke OV-chipkaart geschikt wordt gemaakt om te gebruiken voor Reizen op Rekening in het openbaar vervoer.

Arriva Flow: is een reisproduct van Arriva, waarmee je Achteraf kunt Betalen in trein, bus, tram, metro beschikbaar is in de varianten: Arriva Flow Zonder Abonnement en de trein abonnementen Dal Voordeel, Dal Vrij, Altijd Voordeel, Altijd Vrij, Weekend Voordeel, Weekend Vrij.

Automaat: de OV-chipkaartautomaten waar een bestelling, een wijziging van het reisproduct of het deactivatie van een reisproduct kan worden opgehaald en geladen op de persoonlijke of zakelijke OV-chipkaart.

Achteraf Betalen: de manier van reizen waarbij je zonder saldo op de persoonlijke OV-chipkaart je openbaar vervoerkosten maandelijks achteraf betaalt. Met Arriva Flow kun je Achteraf Betalen voor reizen met trein, bus, tram, metro en waterbus.

Basisproduct: het contract op basis waarvan je op rekening kunt reizen in het openbaar vervoer, dat wil zeggen met de trein, bus, tram en metro en waterbus.

Boete: de wettelijke verhoging die in rekening kan worden gebracht als je niet beschikt over een geldig vervoerbewijs of reisrecht. Hiervan is sprake als je niet correct hebt in- en/of uitgecheckt. De boete wordt direct opgelegd bij controle van het vervoerbewijs.

Contracthouder: een natuurlijk persoon niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, die de leeftijd van 18 jaar heeft bereikt en met wie Arriva de overeenkomst(en) m.b.t. Arriva Flow sluit of heeft gesloten. Contacthouder kan tevens Arriva Kaarthouder zijn, maar dit is niet vereist.

Dag: de periode van 0.00 uur 's nachts tot 4.00 uur de daaropvolgende dag.

Daluren bus, tram, metro: de periode buiten de spits, dat wil zeggen maandag tot en met vrijdag tussen 0.00 uur en 6.30 uur en na 9.00 uur, op zaterdagen, zondagen en nationale feestdagen de gehele dag.

Daluren trein: de periode buiten de spits, dat wil zeggen maandag tot en met vrijdag tussen 0.00 uur en 6.30 uur en tussen 9.00 uur en 16.00 uur en tussen 18.30 uur en 24.00 uur, op zaterdagen, zondagen en nationale feestdagen de gehele dag

Deactiveren: de handeling waarmee je OV-chipkaart ongeschikt gemaakt wordt om te gebruiken voor Reizen op Rekening in het OV.

Feestdagen: de (nationale) feestdagen vermeld op Arriva.nl. Arriva kan op bepaalde officiële Nederlandse feestdagen de Daluren aanpassen en zal u hierover informeren op de hiervoor genoemde website.

Kaarthouder: een natuurlijk persoon die houder is van de op zijn/haar naam gestelde persoonlijke OV-chipkaart en die recht heeft op gebruik van Arriva Flow. Kaarthouder kan ook Contracthouder zijn, maar dit is niet vereist.

Ophalen: het Activeren van een bestelling bij een Automaat, opzegging of het aan- of uitzetten van Achteraf Betalen voor de trein, door Contracthouder dan wel Kaarthouder op de in gebruik zijnde persoonlijke OV-chipkaart.

OV-chipkaart: de contactloze chipkaart die is voorzien van het OV-chipkaart logo en in het openbaar vervoer als betaal- en/of vervoerbewijs kan worden gebruikt.

Reis: Onder een Reis wordt verstaan één rit zonder overstap of meerdere ritten achter elkaar, mits de overstaptijd tussen deze ritten niet langer is dan 35 minuten.

Reiskosten: de totale kosten voor alle gemaakte Ritten en daaruit voortvloeiende Arriva Flow Ritprijzen.

Rit: de met een check-in en check-uit gedefinieerde reis of, als een check-in en/of check-uit ten onrechte ontbreekt, de afgelegde reis.

Arriva Flow Ritprijs: het tarief dat in rekening wordt gebracht, tussen het punt van inchecken en het punt van uitchecken, op basis van de afgelegde route.

Translink: Trans Link Systems B.V. , het bedrijf dat in Nederland verantwoordelijk is voor de uitgifte van de OV-chipkaart en het functioneren van het OV-chipkaartsysteem. Zie ov-chipkaart.nl voor alle voorwaarden.

Wijziging: het aanpassen van een Arriva Flow variant.

Wijzigingsperiode: de periode na ingang van een Wijziging die standaard een kalendermaand duurt waarin u geen nieuwe of andere Wijzigingen kunt doorvoeren.

2. Algemeen

Met Arriva Flow betaal je al je openbaar vervoer reiskosten voor trein, bus, tram en metro maandelijks achteraf per automatische incasso.

De opbouw van Arriva Flow is als volgt:

- Het Basisproduct voor trein, bus, tram en metro
- Arriva Flow kortingsabonnementen voor reizen met de trein
- Eventuele klassewissels voor reizen met de trein

3. Het Basisproduct

Het Basisproduct Arriva Flow zonder abonnement is een overeenkomst tussen jou en Arriva Personenvervoer B.V. Het is een overeenkomst op basis waarvan je door in en uit te checken op rekening kunt reizen met de trein, bus, tram en metro en aanvullende diensten. De kosten hiervoor worden door Arriva maandelijks in rekening gebracht, die je betaalt per automatische incasso. Het Basisproduct staat voor reizen met de trein standaard ingesteld op tweede klas vol tarief, maar kan ook ingesteld worden op eerste klas.

4. Arriva Flow abonnementen

Bij het Basisproduct kun je Arriva Flow abonnementen afsluiten, die niet alleen geldig zijn bij Arriva, maar ook bij de andere vervoerders. Op basis van deze abonnementen reis je met korting op rekening in het openbaar vervoer. Een Arriva Flow abonnement zelf geeft je dus geen volledig recht op vervoer, maar het

recht om met korting te reizen. Je moet altijd in bezit zijn van een geldig vervoerbewijs, dat wil zeggen dat je met je OV-chipkaart waarop jouw Arriva Flow abonnement staat, moet in- en uitchecken per Rit. De korting kan, afhankelijk van je abonnement, oplopen tot 100%. Je hebt je reisrecht in dat geval voor de betreffende periode volledig afgekocht. De korting die je met je Arriva Flow Abonnement krijgt, wordt verrekend op de digitale factuur die maandelijks voor je wordt klaargezet in je MijnArriva account.

De vervoersovereenkomst tussen jou en de betreffende vervoerder komt tot stand als je reist met de trein, bus, tram en metro door in te checken per Rit en per vervoerder. De vervoersvoorwaarden van de betreffende vervoerder zijn voor elke Rit van toepassing: de Algemene Voorwaarden Openbaar Stads- en Streekvervoer en of de Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en handbagage van de Nederlandse Spoorwegen (AVR-NS).

5. Aanschaf van Arriva Flow basis en Arriva Flow abonnementen

5.1 Een Arriva Flow abonnement is alleen verkrijgbaar in combinatie met een persoonlijke OV-chipkaart, of zakelijke Arriva OV-chipkaart (Arriva Goede Zaakpas, Arriva Voor Elkaar Pas of Arriva Meedoen Pas).

5.2 Arriva Flow bestaat uit een Basisproduct eventueel in combinatie met een Arriva Flow Abonnement en en/of Klassewissel. Als je gebruik wilt maken van Arriva Flow dient je te beschikken over een MijnArriva account.

5.3 Voor de goede werking van Arriva Flow mogen er op een persoonlijke OV-chipkaart geen andere reisproducten zijn geactiveerd op basis van een vooraf afgekocht reisrecht. Wanneer je als Kaarthouder er toch voor kiest Arriva Flow te Activeren op een persoonlijke OV-chipkaart met andere reisproducten, dan zijn eventuele fouten in Ritprijns berekeningen voor eigen rekening van Contracthouder.

5.4 Als je al in het bezit bent van een persoonlijke OV-chipkaart dan dien je deze OV-chipkaart te Activeren alvorens u gebruikt kunt maken van Arriva Flow.

5.5 Het Basisproduct en de Arriva Flow abonnementen zijn persoonsgebonden en niet overdraagbaar. Het is dus niet toegestaan om andere personen gebruik te laten maken van Arriva Flow, dat wil zeggen andere personen al dan niet met korting op rekening te laten reizen door gebruik te laten maken van jouw persoonlijke OV-chipkaart.

5.6 Arriva behoudt zich het recht voor om bewijs op te vragen om de leeftijd van een Contracthouder dan wel Kaarthouder te verifiëren. Indien Arriva hierom verzoekt, dient de Contracthouder dan wel Kaarthouder dit bewijs te verstrekken.

5.7 Arriva is niet verplicht je als klant te accepteren voor Arriva Flow. Bij het aanvragen van Arriva Flow mag Arriva een kredietcheck uitvoeren en/of een aanvraag van Arriva Flow zonder opgaaf van reden afwijzen. Bij het uitvoeren van de kredietcheck moet je denken aan een check in diverse bronnen, zoals het Centraal Insolventie Register.

5.8 De Contracthouder mag maximaal ten behoeve van 4 verschillende Kaarthouders Arriva Flow afsluiten of afgesloten hebben.

5.9 Je kunt de door jouw opgegeven contact- en bankgegevens op elk gewenst moment aanpassen. Indien sprake is van een wijziging ontvangen wij dat schriftelijk zo spoedig mogelijk of dit zelf te wijzigen in jouw MijnArriva account.

5.10 Het staat Arriva vrij om op elk moment Arriva Flow abonnementen en andere producten en ketendiensten toe te voegen aan of te verwijderen uit het assortiment van Arriva Flow. Het verwijderen

van een Arriva Flow abonnement uit het assortiment van Arriva Flow geschiedt met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden.

6. Arriva Flow betalingsvoorwaarden

6.1. Het Basisproduct Arriva Flow betreft Reizen op Rekening. Dit houdt in dat je met je persoonlijke OV-chipkaart die geschikt is gemaakt voor Reizen op Rekening door in- en uit te checken vervoerbewijzen kunt aanschaffen bij Arriva en andere vervoerders zonder dat er saldo op je OV-chipkaart staat. De vervoerbewijzen en de daarbij horende Arriva Flow Ritprijs die je op deze wijze hebt gekocht, betaal je steeds achteraf, maandelijks per automatische incasso. Je abonnementskosten betaal je maandelijks vooraf, tevens per automatische incasso. Je ontvangt hiervoor een digitaal factuur in jouw MijnArriva account. De eerste termijn van een Arriva Flow abonnement betaal je per iDeal in de webshop van Arriva bij het afsluiten van jouw Arriva Flow abonnement.

6.2 Arriva heeft het recht om openstaande credit en debet facturen met elkaar te verrekenen en je hiervan één totaalfactuur te sturen. Het is echter niet toegestaan om de eventuele vordering die jij op Arriva hebt, te verrekenen met de vordering die Arriva op jou heeft.

6.3 Als je het verschuldigde bedrag niet binnen de daarvoor gestelde termijn betaalt, ben je in verzuim. Vanaf dat moment ben je wettelijke rente verschuldigd voor iedere kalenderdag dat betaling te laat wordt verricht.

6.4 In de periode waarin je een opeisbare betalingsverplichting niet hebt betaald, is het voor jou niet toegestaan gebruik te maken van Arriva Flow.

6.5 Arriva heeft het recht om, als je je factuur niet op tijd betaalt, Arriva Flow geheel of gedeeltelijk te blokkeren en/of met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te beëindigen.

6.6 Als je een Arriva Flow basis of een Arriva Flow Abonnement aanvraagt en je een openstaande schuld hebt bij ons, dan heeft Arriva het recht om Arriva Flow of het betreffende Arriva Flow Abonnement niet aan jou ter beschikking te stellen zolang de openstaande schuld niet is betaald.

6.7 Arriva heeft het recht de prijzen van Arriva Flow minimaal ieder kalenderjaar aan te passen indien de gebruiksmogelijkheid en/of de mate van geldigheid van Arriva Flow verandert. Arriva heeft daarnaast het recht de prijzen van Arriva Flow ieder kalenderjaar aan te passen, zowel met de aanpassing van de Consumentenprijsindex (artikel 62 van de Spoorwegenwet) als de Landelijke Tarieven Index (LTI) van toepassing op het openbaar vervoer zoals vastgesteld door de Decentrale OV-autoriteiten.

6.8 Arriva heeft het recht om de prijzen van Arriva Flow aan te passen met een afwijkend percentage dan omschreven onder 6.7 van deze productvoorwaarden, maar zal in dat geval de aanpassing openbaar aankondigen en je een opzegrecht verlenen.

7. Arriva Flow abonnementen en de Arriva Flow Ritprijs

7.1 Een Arriva Flow abonnement geeft je recht op een bepaalde korting op de vervoerbewijzen voor de modaliteit bus, tram, metro en/of trein die je op basis van Arriva Flow aanschaft. De vervoerbewijzen (en de daarmee verbonden vervoerovereenkomsten) worden steeds aangeschaft door in- en uit te checken per Rit en per vervoerder.

7.2 De korting waar je recht op hebt, wordt steeds achteraf, dus nadat je de betreffende reis hebt gemaakt op de digitale factuur in mindering gebracht.

7.3 Een Arriva Flow abonnement geeft je alleen korting op reizen in de klasse die je op dat moment voor jouw reis hebt ingesteld.

7.4 Je krijgt alleen korting met een Arriva Flow abonnement als je bent ingecheckt tijdens de uren waarop je de korting geniet op grond van jouw Arriva Flow abonnement en je binnen 30 minuten nadat je bent ingecheckt de reis start waarvoor je bent ingecheckt, tenzij dit door een vertraging van de betreffende trein niet mogelijk is. Aansluitende Ritten waarbij sprake is van een tussenstop (niet zijnde het bereiken van de bestemming) worden als één Reis beschouwd, indien het verschil tussen het uit- en incheckmoment minder dan 35 minuten is. Het eerste incheckmoment van de betreffende Rit bepaalt of je recht hebt op korting.

7.5 Je krijgt uitsluitend korting op je eigen vervoerbewijs.

7.6 Je krijgt uitsluitend korting op de vervoerbewijzen van reguliere reizen waar je op grond van het betreffende Arriva Flow abonnement recht op hebt.

8. Arriva Flow Abonnementvormen

8.1 Met een Arriva Flow Weekend Voordeelabonnement krijg je 40% korting ten opzichte van Arriva Flow zonder abonnement vervoersbewijzen tijdens het Weekend.

8.2 Met een Arriva Flow Weekend Vrij abonnement krijg je 100% korting ten opzichte van Arriva Flow zonder abonnement vervoersbewijzen tijdens het Weekend.

8.3 Met een Arriva Flow Dal Voordeel abonnement krijg je 40% korting tijdens het Weekend en 40% korting ten opzichte van Arriva Flow zonder abonnement vervoersbewijzen tijdens de Daluren.

8.4 Met een Arriva Flow Dal Vrij abonnement krijg je 100% korting tijdens het Weekend en 100% korting ten opzichte van Arriva Flow zonder abonnement vervoersbewijzen tijdens de Daluren.

8.5 Met een Arriva Flow Altijd Voordeel abonnement krijg je 40% korting tijdens het Weekend, 40% korting tijdens de Daluren en 20% korting ten opzichte van Arriva Flow zonder abonnement vervoersbewijzen tijdens de Spitsuren.

8.6 Met een Arriva Flow Altijd Vrij abonnement krijg je 100% korting tijdens het Weekend, 100% korting tijdens de Daluren en 100% korting ten opzichte van Arriva Flow zonder abonnement vervoersbewijzen tijdens de Spitsuren.

8.7 De Arriva Flow Weekend Voordeel, Dal Voordeel en Altijd Voordeel abonnementen worden standaard verkocht als een tweede klas abonnement.

9. Wijzigen van de reisklasse

9.1 Zowel bij het Basisproduct trein als alle Arriva Flow trein abonnementen is een Klassewissel mogelijk, tenzij Arriva anders vermeldt.

9.2 Een Klassewissel is in te stellen voor een bepaalde tijdsduur Dag of voor de resterende looptijd van het Arriva Flow abonnement.

9.3 Een Klassewissel naar eerste klas of terug naar tweede klas is toegestaan tot 15 minuten na het tijdstip waarop je bent ingecheckt. Je kunt ook van Klasse wisselen voordat je incheckt.

9.4 De prijs van een Klassewissel naar eerste klas wordt als volgt berekend:

- Bij het Basisproduct Arriva Flow Zonder Abonnement: het volle eerste klas tarief van een Rit wordt in rekening gebracht.
- Bij de Arriva Flow Weekend Voordeel, Arriva Flow Dal Voordeel en Arriva Flow Altijd Voordeel abonnementen: het eerste klas tarief van een Rit wordt berekend. De korting wordt vervolgens in mindering gebracht.
- Bij de Arriva Flow Weekend Vrij, Arriva Flow Dal Vrij en Arriva Flow Altijd Vrij abonnementen:

- Als het een Rit betreft binnen een afgekocht reisrecht: het verschil in tarief tussen eerste en tweede klas wordt in rekening gebracht.
- Als het een Rit betreft buiten een afgekocht reisrecht: het eerste klas tarief van een Rit wordt in rekening gebracht.

9.5 Als je de eerste klas voor een bepaalde periode hebt afgekocht dan heeft een Klassewissel geen invloed op de bepaling van de Ritprijs in de periode waarvoor je de eerste klas hebt afgekocht.

10. Wijzigen van Arriva Flow Abonnementen

10.1 Je kunt een Arriva Flow Abonnement op elk moment wijzigen.

10.2 Na het doorvoeren van een Wijziging, ontvang je van Arriva Klantenservice een bevestiging en gaat er een Wijzigingsperiode in waarin je geen nieuwe of andere Wijzigingen kunt doorvoeren.

10.3 Het aantal Wijzigingen dat je kunt doen is in principe onbeperkt, de Wijzigingsperiode in acht nemende.

10.4 Als Contracthouder kun je Arriva Flow Abonnement(en) wijzigen in je MijnArriva account of via Arriva Klantenservice. Enkel de Contracthouder is bevoegd tot Wijziging.

11. Beëindigen van een abonnement en restitutie

11.1 Het Arriva Flow Basisproduct en de Arriva Flow Abonnementen zijn contracten voor onbepaalde tijd.

11.2 Je kunt het Basisproduct op elk moment opzeggen via het contactformulier op www.Arriva.nl/contactformulier. Het Basisproduct eindigt direct daarna, tenzij je in een Wijzigingsperiode zit. Het Basisproduct eindigt dan direct na afloop van de Wijzigingsperiode.

11.3 Als je het Basisproduct opzegt volgens deze productvoorwaarden, zullen alle op basis van het Basisproduct afgesloten Arriva Flow Abonnementen van rechtswege eindigen op het moment dat het Basisproduct eindigt.

11.4 Na opzegging van het Basisproduct dien je Arriva Flow te Deactiveren bij de Automaat.

11.5 Na opzegging van het Basisproduct mag je geen gebruik meer maken van Arriva Flow en is het niet langer toegestaan te Reizen op Rekening. Niet tegenstaand van deze productvoorwaarden eindigt je betalingsverplichting echter niet eerder dan het moment waarop je het Basisproduct op een door Translink erkend apparaat elektronisch heeft verwijderd van de OV-chipkaart (Deactiveren).

11.6 Je kunt een Arriva Flow Abonnement na afloop van de eerste abonnementsmaand op elk moment opzeggen, tenzij je in een Wijzigingsperiode zit.

11.7 Als Arriva de voorwaarden van het Basisproduct en/of jouw Arriva Flow abonnement(en) wijzigt en de wijziging een wezenlijke afwijking van de overeengekomen prestatie betreft, heb je het recht om het Basisproduct en/of jouw Arriva Flow abonnement(en) onmiddellijk op te zeggen tegen een moment dat is gelegen tot 3 maanden na de inwerkingtreding van de gewijzigde voorwaarden. Naast deze vereiste opzegging eindigt het Basisproduct niet eerder dan het moment waarop je het Basisproduct op een door Translink erkend apparaat elektronisch hebt verwijderd van de OV-chipkaart (Deactiveren). De gewijzigde voorwaarden treden wel in werking en gelden dus ook voor jouw Basisproduct en/of Arriva Flow abonnement totdat je Basisproduct daadwerkelijk is beëindigd.

11.8 Arriva heeft het recht om, als je niet aan je betalingsverplichtingen voldoet, je Basisproduct en/of Arriva Flow Abonnement(en) met onmiddellijke ingang al dan niet gedeeltelijk op te zeggen. Als Arriva jouw Basisproduct beëindigt, dan zullen alle op basis van het Basisproduct afgesloten Arriva Flow Abonnementen van rechtswege eindigen op het moment dat het Basisproduct eindigt.

11.9 Arriva heeft het recht om het Basisproduct en/of Arriva Flow Abonnement(en) al dan niet gedeeltelijk op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden. Als Arriva jouw Basisproduct beëindigt dan zullen alle op basis van het Basisproduct afgesloten Arriva Flow Abonnementen van rechtswege eindigen op het moment dat het Basisproduct eindigt.

11.10 Arriva heeft het recht om het Basisproduct en/of Arriva Flow Abonnement(en) met onmiddellijke ingang op te zeggen en/of jouw OV-chipkaart te (laten) blokkeren en/of in beslag te nemen en/of een boete op te leggen, als je fraudeert met of misbruik maakt van het Basisproduct en/of Arriva Flow Abonnement(en) of de OV-chipkaart of als er met jouw OV-chipkaart is gefraudeerd of misbruik is gepleegd. De in de vorige zin genoemde boete wordt bepaald aan de hand van de ernst van het misbruik of fraude en bedraagt per Rit ten hoogste een bedrag van

€ 50. Er is onder meer in de volgende gevallen sprake van misbruik of fraude:

- Wanneer uit de administratie van bijvoorbeeld Arriva blijkt dat een check-in of check-uit bij herhaling ontbreekt terwijl dit wel had moeten plaatsvinden;
- Wanneer je met de OV-chipkaart waarmee je hebt ingecheckt, uitcheckt op een andere wijze dan met een door een openbaar vervoer bedrijf of Translink daartoe aangewezen apparaat;
- Wanneer je met de OV-chipkaart waarmee je hebt ingecheckt bij herhaling niet uitcheckt op het station of het voer/vaartuig of halte die je verlaat;
- Wanneer je met de OV-chipkaart bij herhaling eerder incheckt dan 30 minuten voor aanvang van jouw reis;
- Wanneer je bij herhaling in de richting van jouw vertrekstation reist, zonder dat dit onderdeel is van de Reisroute.
- Wanneer je willens en wetens gebruik maakt van de rechten van een bepaald Arriva Flow abonnement, terwijl je hier op grond van de betreffende voorwaarden van dat Arriva Flow abonnement, bijvoorbeeld ten aanzien van jouw leeftijd, geen recht op had.

12. Gemiste check-in, check-uit

12.1 Als de check-in of check-uit ontbreekt bij een vervoerder waar is gereisd beschik je niet over een geldig vervoerbewijs of reisrecht, dan is het voor Arriva niet mogelijk om de daadwerkelijke Ritprijs te berekenen. Arriva brengt dan een aangepast tarief in rekening. De hoogte van dit tarief is afhankelijk van wat de vervoerder bij wie de gemiste check-in of check-uit heeft plaatsgevonden.

12.2 Als tijdens een controle wordt geconstateerd dat een check-in bij een vervoerder ontbreekt en je daardoor niet in het bezit bent van een geldig vervoerbewijs, dan kan door de betreffende vervoerder een uitstel van betaling (boete) worden opgelegd. Een uitstel van betaling wordt direct opgelegd en komt niet op het digitale factuur van Arriva Flow.

12.3 Als een check-uit ontbreekt en daardoor het tarief van de Arriva Flow Ritprijs niet berekend kon worden door Arriva, kun je de Rit aanpassen via uitcheckgemist.nl. Dit kan maximaal drie keer binnen een half kalenderjaar. Wanneer je de gemiste check-uit hebt gecorrigeerd via uitcheckgemist.nl vindt je de gecorrigeerde Rit en de daarbij behorende Ritprijs terug op jouw Arriva Flow factuur.

13. Geld terug bij vertraging

13.1 Kijk bij vertragingen op de website van de betreffende vervoerder voor een eventuele vergoedingsregeling.

14. Actuele verkoopinformatie

14.1 Actuele verkoopinformatie over Arriva abonnementen en tarieven vind je

- op de website van Arriva (www.Arriva.nl);
- bij de Arriva OV Servicepunten in de regio (kijk voor adressen en actuele openingstijden op Arriva.nl);
- bij Arriva Klantenservice 0800 - 0232545 (gebruikelijke belkosten).

15. Algemene Verordening Gegevensbescherming

15.1 Arriva is de verwerkingsverantwoordelijke voor gegevensbescherming zoals bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Wil je meer informatie over de bescherming van je persoonsgegevens, kijk dan op Arriva.nl of bel Arriva Klantenservice 0800 - 0232545 (gebruikelijke belkosten). Reisgegevens kunnen door Arriva worden vastgelegd ter uitvoering van de met jou gesloten overeenkomst en om het rechtmatige gebruik van de producten te controleren voor, tijdens en na afloop van de reis. In geval van geschillen of bij uitoefenen van enig recht door een reiziger, geldt de elektronische administratie van Arriva met betrekking tot de gemaakte reizen als bewijs, behoudens jouw tegenbewijs. De gegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor het doel waarvoor ze worden verwerkt met een maximum van 18 maanden tenzij er een wettelijke noodzaak bestaat om deze gegevens langer te bewaren. Arriva is gerechtigd om bij Translink gegevens op te vragen die nodig zijn voor het uitvoeren van deze overeenkomst en voor andere activiteiten uit hoofde van de bedrijfsvoering voor zover de AVG dit toestaat.

15.2 Toestemming OV-chipkaart identificatie

Door de aankoop van een Arriva abonnement ga je akkoord met het verstrekken van jouw OV-chipkaart identificatie door Translink te Amersfoort aan Arriva ten behoeve van de aankoop van het gekozen product in de webshop van Arriva. Verstrekken van jouw OV-chipkaart identificatie houdt in dat Translink het voor een gebruiker niet zichtbare interne kaartnummer verstrekt aan Arriva dat behoort bij het op de kaart afgedrukte 16-cijferige nummer. Translink verstrekt niet jouw naam, adres, woonplaatsgegevens of andere gegevens die Translink over jou verwerkt. Indien je niet akkoord gaat met het verstrekken van jouw OV-chipkaart identificatie, kun je van de aankoop van het Arriva abonnement afzien. Je kunt dan geen dienst afnemen waarvoor je jouw toestemming dient te verlenen voor gebruikmaking van jouw OV-chipkaart identificatie.

Als je een Arriva abonnement op een door jou aangeschafte anonieme OV-chipkaart hebt geladen en een derde toestaat met deze OV-chipkaart in combinatie met het Arriva abonnement te reizen, dan wordt deze derde geacht eveneens toestemming te hebben gegeven voor het verwerken van reistransactiegegevens.

15.3 Verwerking van Persoonsgegevens

Met betrekking tot de verwerking van je Persoonsgegevens heb je het recht bij Arriva een verzoek in te dienen voor inzage, correctie en/of gegevensoverdracht. Verwijdering van jouw gegevens is mogelijk vanaf het moment dat je geen (financiële) verplichtingen meer hebt bij Arriva. Arriva legt jouw verzoek vast en voert het verzoek uit. Als wij niet aan jouw verzoek kunnen voldoen, wordt in overleg met jou de bestaande overeenkomst ontbonden c.q. tot restitutie van jouw aankoop over gegaan.