



# Bijlage 1

Productvoorwaarden Goede Zaakpas  
februari 2019



## Bijlage 1 Productvoorwaarden Goede Zaakpas

Versie: 1.3

Datum: Januari 2019



a  company

## Inleiding

Deze productvoorwaarden hebben betrekking op de Goede Zaakpas van Arriva. Met de Goede Zaakpas reist Kaarthouder van deur-tot-deur met bus, tram, metro en trein in heel Nederland. Alle reizen buiten (gedeeltelijk) afgekocht reisrecht worden achteraf gefactureerd. In deze productvoorwaarden is beschreven welke rechten en verplichtingen het gebruik van de Arriva Goede Zaakpas met zich meebrengt.

## Definities

### Algemene Vervoervoorwaarden

De Algemene Vervoervoorwaarden Stads- en Streekvervoer zijn van toepassing op de relatie tussen de Kaarthouder en het openbaar vervoerbedrijf waarmee gereisd wordt. Deze algemene voorwaarden zijn gedeponneerd bij de arrondissementsrechtbank te 's-Gravenhage op 1 mei 2015 onder nummer 32/2015. De meest recente versie is zowel in het Nederlands als in het Engels te vinden op [arriva.nl](http://arriva.nl).

### Arriva

Arriva Personenvervoer Nederland B.V. en haar dochterondernemingen.

### Beëindigen

Het intrekken door Arriva van het recht van gebruik van de Arriva Goede Zaakpas.

### Correctietarief

Vergoeding voor het in rekening brengen van een gemaakte reistransactie waarvoor geen check-uit gegevens beschikbaar zijn, bijvoorbeeld als gevolg van vergeten/niet uitchecken.

### Daluren voor de bussen en treinen van Arriva in Zuid-Holland:

- Op werkdagen voor 06.30 uur, tussen 09.00 en 16.00 uur, na 18.30 uur.
- In het weekend van vrijdag 18.30 uur tot maandagochtend 04.00 uur.
- Op nationale feestdagen de gehele dag.

### Daluren voor alle bussen en treinen van Arriva, m.u.v. de bussen en treinen van Arriva in Zuid-Holland:

- Op werkdagen voor 06.30 uur en na 09.00 uur.
- In het weekend van vrijdag 18.30 uur tot maandagochtend 04.00 uur.
- Op nationale feestdagen de gehele dag.

### Dag

Een periode van 00.00 uur 's ochtends tot en met 04.00 uur de daaropvolgende dag.

## Diensten

Alle abonnementen en zakelijke reisproducten die worden afgenomen en die door Arriva worden gefactureerd; deze kunnen zowel door Arriva als door Arriva ingeschakelde derde vervoerders worden geleverd.

## Gebruiker

De Kaarthouder op wiens naam de Arriva Goede Zaakpas is gesteld of de natuurlijke persoon die met de Arriva Goede Zaakpas die niet op naam is gesteld, reist.

## Goede Zaakpas

Een door Arriva verleende Zakelijke OV-chipkaart die Gebruiker het recht geeft om gebruik te maken van Diensten.

## Inchecken

De handeling waarbij een reiziger bij aanvang van een reis op een traject de Arriva Goede Zaakpas tegen de kaartlezer van een daarvoor bestemd poortje of paaltje houdt en deze aangeeft dat de check-in gelukt is. Deze poortjes en paaltjes zijn te herkennen aan het logo van de OV-chipkaart en het logo van de vervoerder, waarmee gereisd wordt.

## Kaarthouder

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

## Klant

Het bedrijf of de organisatie die een overeenkomst is aangegaan met Arriva op grond waarvan Arriva Goede Zaakpassen en Reisproducten levert.

## Overeenkomst

De overeenkomst die Arriva met Klant is aangegaan op grond waarvan de Goede Zaakpas van Arriva door Arriva is geleverd.

## Reisproduct (abonnement)

Een product, kortingsproduct of afgekocht reisrecht, in het algemeen abonnement genoemd, waarmee gereisd kan worden met de Goede Zaakpas.

## Reizen-op-Rekening

Met Reizen op Rekening checkt de Kaarthouder in- en uit bij het gebruiken van verschillende modaliteiten binnen het openbaar vervoer in Nederland. Er vinden geen saldo transacties plaats tijdens het reizen maar er wordt achteraf een rekening van de betreffende reizen gestuurd naar Klant.

**Ritprijs**

Het tarief dat in rekening wordt gebracht voor het aantal gereisde kilometers of tariefeenheden tussen punt van Inchecken en punt van Uitchecken (inclusief opstaptarief).

**Saldo**

Financieel tegoed op de Goede Zaakpas van Arriva. Dit maakt geen onderdeel uit van de Reisproducten die via de Goede Zaakpas van Arriva worden aangeboden.

## TLS

Trans Link Systems BV: de organisatie die verantwoordelijk is voor de centrale registratie van transacties met de Goede Zaakpas en van uitgifte van OV-chipkaarten.

## Uitchecken

De handeling waarbij een reiziger bij het einde van een reis op een traject de de Goede Zaakpas van Arriva waarmee ook is ingecheckt tegen de kaartlezer van een daarvoor bestemd poortje of paaltje houdt en deze aangeeft dat de check-uit gelukt is. Deze poortjes en paaltjes zijn te herkennen aan het logo van de OV-chipkaart en van het logo van de vervoerder, waarmee is gereisd.

## Vervoerder

Elk openbaar vervoerbedrijf per trein, bus, tram, metro of ferry, voor zover deze afspraken met Arriva heeft voor wat betreft de Goede Zaakpas van Arriva. Op [arriva.nl/zakelijk](http://arriva.nl/zakelijk) is actuele informatie beschikbaar en bekend bij welke Vervoerders de Arriva Goede Zaakpas geldig is.

## Wettelijke Verhoging

Een door de minister van Infrastructuur en Milieu vastgesteld bedrag dat verschuldigd is bij reizen zonder geldig vervoerbewijs, naast de verschuldigde ritprijs. Het bedrag bedraagt € 50,-.

## Algemeen

In deze productvoorwaarden Goede Zaakpas zijn de afspraken vastgelegd die van toepassing zijn tussen Klant en Arriva en tussen Kaarthouder en Arriva en Vervoerders.

In de volgende situaties komt er automatisch een overeenkomst tot stand tussen Kaarthouder en vervoerder:

- Indien Kaarthouder met Arriva reist, komt er een vervoersovereenkomst met Arriva tot stand waarbij de Algemene Vervoervoorwaarden van toepassing zijn.
- Indien Kaarthouder met een andere Vervoerder reist, komt er een vervoersovereenkomst met die Vervoerder tot stand en zijn de vervoervoorwaarden van deze Vervoerder voor Kaarthouder van toepassing.
- Indien de Kaarthouder recht heeft op een Reisproduct van Arriva, dan zijn de voorwaarden die verband houden met het desbetreffende Reisproduct gedurende de gehele periode van toepassing alsmede de Algemene Vervoervoorwaarden voor Kaarthouder als reiziger.

## ***Inwerkingtreding, wijzigingen en rangorde***

- Deze productvoorwaarden Goede Zaakpas treden in werking op 1 januari 2019.
- Arriva heeft de bevoegdheid deze productvoorwaarden Goede Zaakpas te wijzigen voor zover de wijziging geen wezenlijke afwijking van de overeengekomen prestatie betreft. Indien de wijziging een wezenlijke afwijking van de overeengekomen prestatie betreft, heeft Klant het recht de Overeenkomst, en dus de Goede Zaakpas-producten, met onmiddellijke ingang op te zeggen tot drie maanden na de inwerkingtreding van de gewijzigde voorwaarden.

- De gewijzigde voorwaarden gelden vanaf de datum van hun inwerkingtreding voor alle bestaande en toekomstige Goede Zaakpassen(-producten).
- In geval van strijdigheid tussen de productvoorwaarden Goede Zaakpas en overige algemene voorwaarden van Arriva, prevaleren de productvoorwaarden Goede Zaakpas, zulks met uitzondering van de Algemene Vervoervoorwaarden, die onder alle omstandigheden op de relatie tussen de Kaarhouder als Reiziger van Arriva en Arriva als Vervoerder van toepassing zijn.

## Artikel 1 – Gebruik Goede Zaakpas

### 1.1 Voorwaarden

Op alle reizen met Arriva, ook met de Goede Zaakpas(-producten), zijn de Algemene Vervoervoorwaarden Stads- en Streekvervoer van toepassing.

### 1.2 In- en uitchecken

In- en uitchecken met de Goede Zaakpas van Arriva is standaard verplicht, ongeacht de Reisproducten die Klant van Arriva afneemt. Arriva is gerechtigd om bij Trans Link Systems BV gegevens op te vragen die nodig zijn voor het uitvoeren van deze dienst en andere activiteiten uit hoofde van de bedrijfsvoering voor zover die zijn toegestaan onder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

In- en uitchecken per rit en bij wisseling van Vervoerder is verplicht. Ook als Kaarhouder alleen bij een andere Vervoerder dan Arriva reist, is Kaarhouder verplicht in- en uit te checken.

Indien op eenzelfde station of halte binnen 60 minuten wordt in- en uitgecheckt wordt ervan uitgegaan dat Kaarhouder geen reis heeft gemaakt en zal geen bedrag in rekening worden gebracht. Bij in- en uitchecken op eenzelfde station of halte na deze periode wordt ervan uitgegaan dat Kaarhouder wel een reis heeft gemaakt en is het Correctietarief verschuldigd (zie artikel 1.4).

Kaarhouder dient er zelf op toe te zien dat er sprake is van een correct In- en Uitchecken. Indien Kaarhouder niet juist in- of uitcheckt wordt het Correctietarief in rekening gebracht.

Uitchecken dient op dezelfde Dag te gebeuren als het Inchecken, dat wil zeggen tussen 00.00 uur 's ochtends en 04.00 uur de daaropvolgende dag. Als dat niet is gebeurd, dan is achteraf alsnog sprake van een niet-geldig vervoerbewijs aangezien de reis niet op dezelfde Dag is Uitgecheckt. Als Kaarhouder de volgende Dag een poging doet om Uit te checken zal deze poging geregistreerd worden als Inchecken.

Bij de aanvraag door Klant van een Goede Zaakpas van Arriva wordt de klasse (1e of 2e) vastgelegd, waarop wordt gereisd. Informatie over het wisselen van klasse is te vinden op [arriva.nl/zakelijk](http://arriva.nl/zakelijk).

Indien Inchecken niet mogelijk is, bijvoorbeeld in het geval van een technische storing van het systeem of een defecte Goede Zaakpas van Arriva, dient Kaarhouder op een andere wijze een geldig vervoerbewijs aan te schaffen. Afhankelijk van het Reisproduct kan Klant dit vervoerbewijs via Arriva gerestitueerd krijgen, mits bij controle daadwerkelijk blijkt dat In- en/of Uitchecken niet mogelijk was door toedoen van Arriva.

### **1.3 Reizen-op-Rekening**

Door middel van in- en uitchecken met de Goede Zaakpas wordt Reizen op Rekening mogelijk gemaakt. Reizen-op-Rekening heeft voorrang op het zogeheten Reizen op Saldo. Met andere woorden, als Kaarhouder Saldo op de Arriva Goede Zaakpas heeft gezet, dan zullen de kosten van de af te nemen vervoerdiensten, als Kaarhouder In- en Uitcheckt, niet met het Saldo worden verrekend, maar via de factuur naar Klant worden gestuurd.

### **1.4 Kaartcontrole**

Bij een controle is de Kaarhouder verplicht om de Goede Zaakpas te overhandigen. Bij de controle worden die gegevens van de Goede Zaakpas gelezen die nodig zijn om vast te stellen of Kaarhouder beschikt over een geldig vervoerbewijs. Controle kan plaatsvinden in het voertuig of op het station.

Onder meer in de volgende gevallen beschikt de Kaarhouder niet over een geldig vervoerbewijs:

- Indien Kaarhouder niet heeft Ingecheckt;
- Indien Kaarhouder in de eerste klasse reist, terwijl Kaarhouder heeft ingecheckt als tweede klasse en ook niet uit de administratie(systemen) van Arriva blijkt dat Kaarhouder eerste klasse mocht reizen;
- Indien Kaarhouder reist in de tegengestelde richting van het station waar Kaarhouder heeft Ingecheckt;
- Indien Kaarhouder reist zonder benodigde toeslag;
- Indien de Arriva Goede Zaakpas van Kaarhouder beschadigd is bijv. waardoor controle niet mogelijk is.

In geval Kaarhouder geen geldig vervoerbewijs bezit zoals bedoeld in artikel 1.2, zal aan Klant het toepasselijke Correctietarief in rekening worden gebracht. Het Correctietarief kan tussentijds worden aangepast. Voor de geldende Correctietarieven zie [www.arriva.nl/zakelijk](http://www.arriva.nl/zakelijk). Indien Kaarhouder in het geheel geen Goede Zaakpas van Arriva kan tonen zal aan Kaarhouder in persoon de Ritprijs plus de Wettelijke Verhoging in rekening worden gebracht, dan wel kan Arriva voormelde Ritprijs plus de Wettelijke Verhoging in rekening brengen bij Klant, zulks ter keuze van Arriva.

Indien Uitchecken niet of niet correct mogelijk is door schuld van Arriva, kan Kaarhouder/Klant binnen drie maanden na de betreffende rit een verzoek tot vaststelling van de juiste Ritprijs indienen bij Klantenservice Arriva Zakelijk. Daarbij dient Kaarhouder/Klant opgave te doen van vertreklocatie, vertrektijd volgens opgave betreffende dienstregeling, bestemmingslocatie, Arriva Goede Zaakpas-nummer (16-cijferig) waarmee is Ingecheckt en de oorzaak van niet kunnen Uitchecken. Indien het mogelijk is om vast te stellen dat Uitchecken inderdaad door schuld van Arriva niet mogelijk was, zal op basis van o.a. deze gegevens en de gegevens uit de eigen elektronische administratie van Arriva berekend worden wat de juiste Ritprijs is. Een eventuele correctie wordt doorgevoerd in een van de volgende facturen aan Klant. Boetes uitgeschreven door andere openbaar vervoerbedrijven dan Arriva kunnen rechtstreeks aan de Kaarhouder worden opgelegd.

### **1.5 Overmacht**

Onverminderd de wettelijke vormen van overmacht zoals bedoeld in artikel 6:75 Burgerlijk Wetboek wordt een tekortkoming van Arriva als gevolg van een storing in het OV-chipkaartsysteem als overmacht aangemerkt en wordt deze tekortkoming derhalve niet aan Arriva toegerekend.



## **1.6 Betaalwijze en tarieven**

Betaling van de reis vindt achteraf plaats met een factuur aan Klant. Op basis van het station of bij de halte waar is Ingecheckt en het station of halte waar is Uitgecheckt wordt de afstand van de rit bepaald en wordt de Ritprijs berekend. Voor diensten van andere vervoerbedrijven dan Arriva wordt de afstand tussen in- en uitstaphalte bepaald op basis van In- en Uitchecken en in voorkomende gevallen kan het landelijke opstaptarief per Vervoerder als onderdeel van de ritprijs in rekening worden gebracht. Voor een treinreis worden de geldende tarieven voor een enkele reis in rekening gebracht. Op de factuur wordt dan alleen het eerste station waar is Ingecheckt en het laatste station waar is Uitgecheckt op die reis getoond. Ingeval sprake is van Reisproducten die gedeeltelijk zijn afgekocht voor een bepaalde periode, zoals de Reisproducten Traject Vrij en Altijd Vrij, worden de bedragen vooraf aan Klant gefactureerd.

Indien Kaarthouder met de Goede Zaakpas van Arriva een Reisproduct afneemt waarmee met korting tijdens kortingsuren kan worden gereisd, zal korting berekend worden volgens de betreffende voorwaarden van dat Reisproduct. Bij Arriva-trajecten wordt Korting (zoals bedoeld in dit artikel) alleen verleend als het Inchecken niet meer dan vijf minuten voor aanvang van de toepasselijke kortingsuren plaatsvindt. Klant krijgt alleen korting als Kaarthouder Incheckt tijdens de uren waarop Kaarthouder korting geniet en Kaarthouder binnen 30 minuten nadat Kaarthouder heeft Ingecheckt de reis waarvoor Kaarthouder heeft Ingecheckt start, tenzij dit door een vertraging van het betreffende vervoermiddel niet mogelijk is.

## **1.7 Geen Saldo of andere OV-chipkaartproducten op de Goede Zaakpas**

De Goede Zaakpas mag niet opgeladen zijn met Saldo of andere producten dan de Reisproducten die onder deze overeenkomst vallen. Indien dit technisch niet is uit te sluiten bent u als Kaarthouder/Klant zelf verantwoordelijk om te zorgen dat op de Goede Zaakpas geen Saldo noch andere OV-chipkaartproducten worden geladen.

## **Artikel 2 - Reisproducten**

Met de Goede Zaakpas reist Kaarthouder van deur-tot-deur met bus, tram, metro en trein in heel Nederland. Alle reizen buiten (gedeeltelijk) afgekocht reisrecht worden achteraf gefactureerd. Ingeval sprake is van Reisproducten die gedeeltelijk zijn afgekocht voor een bepaalde periode, zoals de Reisproducten Traject Vrij en Altijd Vrij, worden de bedragen vooraf aan Klant gefactureerd.

### **2.1 Het Reisproduct Reizen-op-Rekening Basis**

Met dit reisproduct kan de Kaarthouder in heel Nederland met de bus, tram, metro en trein reizen. De gemaakte ritten krijgt Klant achteraf gefactureerd. De gemaakte ritten worden voorbeprijsd conform de vol tarief saldo reizen methodiek, met dit verschil dat er geen geld van de kaart wordt geschreven maar dat er achteraf een factuur wordt verstuurd.

### **2.2 Het Reisproduct Arriva Dal Korting Zakelijk**

Het Reisproduct Arriva Dal Korting Zakelijk is een product waarbij op trein- en busreizen bij Arriva korting wordt verleend tijdens de Daluren, ongeacht de reisklasse. Kaarthouder dient bij dit Reisproduct in alle gevallen in- en uit te checken. Klant krijgt alleen korting als de Kaarthouder incheckt tijdens de uren waarop korting wordt gegeven en Kaarthouder binnen 30 minuten nadat Kaarthouder heeft ingecheckt de reis waarvoor Kaarthouder heeft ingecheckt start, tenzij dit door een vertraging van het betreffende vervoermiddel niet mogelijk is. Alle reizen gemaakt met dit reisproduct worden achteraf gefactureerd waarbij reizen in de

Daluren met korting worden geprijsd en reizen buiten de Daluren volledig in rekening worden gebracht (conform de methodiek van het reisproduct Reizen-op-Rekening Basis).

### **2.3 Het Reisproduct Arriva Altijd Korting Zakelijk**

Het Reisproduct Arriva Altijd Korting Zakelijk is een product waarbij op trein- en busreizen bij Arriva korting wordt verleend, ongeacht de reisklasse. Kaarhouder dient bij dit Reisproduct in alle gevallen in- en uit te checken. Alle reizen gemaakt met dit reisproduct worden achteraf gefactureerd (conform de methodiek van het reisproduct Reizen-op-Rekening Basis).

### **2.4 Het Reisproduct Arriva Dal Vrij Zakelijk**

Het Reisproduct Arriva Dal Vrij Zakelijk is een product waarbij op alle trein- en busreizen bij Arriva 100% korting wordt verleend tijdens de daluren, ongeacht de reisklasse. Kaarhouder dient bij dit Reisproduct in alle gevallen in- en uit te checken. Klant krijgt alleen korting als Kaarhouder incheckt tijdens de uren waarop korting wordt gegeven en Kaarhouder binnen 30 minuten nadat Kaarhouder heeft ingecheckt de reis waarvoor Kaarhouder heeft ingecheckt start, tenzij dit door een vertraging van het betreffende vervoermiddel niet mogelijk is. Alle reizen gemaakt met dit reisproduct worden achteraf gefactureerd waarbij reizen in de Daluren met korting worden geprijsd en reizen buiten de Daluren volledig in rekening worden gebracht (conform de methodiek van het reisproduct Reizen-op-Rekening Basis).

### **2.5 Het Reisproduct Arriva Altijd Vrij Zakelijk**

Het Reisproduct Arriva Altijd Vrij Zakelijk is een product waarbij op trein- en busreizen bij Arriva 100% korting wordt verleend, ongeacht de reisklasse. Kaarhouder dient bij dit Reisproduct in alle gevallen in- en uit te checken. Alle reizen gemaakt met dit reisproduct bij andere Vervoerders worden achteraf gefactureerd (conform de methodiek van het reisproduct Reizen-op-Rekening Basis).

### **2.6 Het Reisproduct Arriva Traject Vrij Zakelijk**

Het Reisproduct Arriva Traject Vrij Zakelijk is een product waarbij op een vooraf bepaald traject gelegen in een regio waar Arriva trein- en/of busdiensten verricht tegen een vast bedrag onbepaald gereisd kan worden. Klant heeft vooraf voor het bepaalde traject en de vooraf bepaalde klasse betaald. Bij dit Reisproduct dient Kaarhouder in alle gevallen in- en uit te checken. Alle reizen gemaakt met dit reisproduct worden achteraf gefactureerd waarbij reizen binnen het traject niet worden geprijsd en reizen buiten het traject volledig in rekening worden gebracht (conform de methodiek van het reisproduct Reizen-op-Rekening Basis).

### **2.7 Beperking van artikel 2.1 tot en met 2.6**

De artikelen 2.1 tot en met 2.6 gelden alleen als Klant het betreffende Reisproduct ook daadwerkelijk afneemt. Arriva is niet verplicht steeds alle Reisproducten die in deze Productvoorwaarden Goede Zaakpas van Arriva vermeld staan daadwerkelijk (volledig) aan te bieden. Voor alle Reisproducten genoemd in artikel 2.1 tot en met 2.6 geldt dat Arriva het recht heeft het betreffende Reisproduct uit te sluiten en niet meer aan te bieden. Arriva is gerechtigd om, bij misbruik, het reisproduct te beëindigen.

## **Artikel 3 – Facturatie**

### **3.1 Betaling op basis van facturatie**

Betaling van de reis vindt plaats door Klant op basis van facturatie door Arriva. De betalingstermijn voor een factuur bedraagt 30 dagen na factuurdatum. Reistransacties kunnen tot maximaal 21 dagen nadat ze gemaakt zijn nog gefactureerd worden. Aantoonbare incomplete of onjuist samengestelde reistransacties kunnen op verzoek van Klant gecorrigeerd worden.

### **3.2 Berekenen Ritprijs**

Op basis van het In- en uitchecken, eventueel aangevuld met een controle door een steward/conducteur, wordt het te berekenen aantal tariefeenheden bepaald. Op basis van de vastgestelde tariefeenheden wordt de Ritprijs berekend en in rekening gebracht bij Klant. In geval Klant een korting op de reiskilometers met Arriva is overeengekomen worden deze berekend op basis van de in de factuur gespecificeerde kilometers.

## **Artikel 4 – Beëindiging Reisproducten en Restitutie**

### **4.1 Restitutiemogelijkheden Goede Zaakpas**

Indien Kaarhouder de Arriva Goede Zaakpas niet bij zich heeft of als deze defect is, gelden de volgende restitutiemogelijkheden bij Arriva Dal Korting, Dal Vrij, Traject Vrij, Traject Vrij en Altijd Korting: indien Kaarhouder/Klant geen duplicaat van de Arriva Goede Zaakpas heeft aangevraagd, bijvoorbeeld in de situatie dat Kaarhouder de Goede Zaakpas van Arriva is vergeten mee te nemen, kan Klant voor maximaal drie dagen per kalenderjaar de gemaakte reiskosten die binnen het Reisproduct vallen, terugvorderen van Arriva, door bewijs van de gemaakte rit(ten) aan Arriva op te sturen. Indien Kaarhouder/Klant wel een duplicaat Arriva Goede Zaakpas heeft aangevraagd, bijvoorbeeld omdat de Arriva Goede Zaakpas defect of gestolen is, kan Klant gedurende een periode van maximaal 14 dagen waarbinnen Kaarhouder/Klant wacht op een duplicaat Arriva Goede Zaakpas de gemaakte reiskosten die binnen het Reisproduct vallen terugvorderen van Arriva, door bewijs van de gemaakte rit(ten) aan de Klantenservice Arriva Zakelijk op te sturen. Op [arriva.nl/zakelijk](http://arriva.nl/zakelijk) wordt vermeld wat als bewijs van de gemaakte ritten kan dienen. Het indienen van een aanvraag tot restitutie dient binnen 30 dagen na de gemaakte ritten plaats te vinden.

### **4.2 Beëindigen van een reisproduct**

Beëindigen van een abonnement en het terugvragen van het aankoopbedrag kan tot twee dagen nadat het reisproduct is ingegaan, zowel bij het maand-, kwartaal- als bij het jaarabonnement. Reizigers ontvangen dan het volledige aankoopbedrag terug en er worden geen administratiekosten in rekening gebracht. Voorwaarde hiervoor is dat er nog niet met het abonnement is gereisd.

Beëindigen van een abonnement en het stopzetten van de maandelijkse incasso of het terugvragen van het aankoopbedrag ná de tweede dag na ingangsdatum van het reisproduct, of nadat ermee gereisd is, is niet mogelijk. Het aankoopbedrag wordt dan ook niet teruggegeven.

Beëindigen van een abonnement en terugvragen van (een gedeelte van) het aankoopbedrag kan tussentijds tegen een vergoeding van € 6,- aan administratiekosten. Voor elke nog niet gebruikte hele maand van de eerste 10 maanden wordt 10% van de aankoopprijs vergoed.

Situatie	Maandabonnement	Jaarabonnement
Beëindiging tot en met dag 2 geldigheid (mits abonnement ongebruikt is)	Startdatum abonnement op 1 januari Beëindiging abonnement op 2 januari Restitutie · 100% aankoopprijs	Startdatum abonnement op 1 januari Beëindiging abonnement op 2 januari Restitutie· 100% aankoopprijs
Beëindiging vanaf dag 3 of als gebruikt	Startdatum abonnement op 1 januari. Beëindiging abonnement op 5 januari Restitutie· 0%	Startdatum abonnement op 1 januari Beëindiging abonnement op 5 januari Restitutie → 11 -/ - 2 = 9 mnd. x 10%= 90% aankoopprijs -/ - € 6,00 administratiekosten

Het beëindigen van een Arriva reisproduct kan via de Klantservice Arriva Zakelijk.

In geval Arriva het openbaar vervoer waar een Arriva reisproduct geldig is, moet overdragen aan een andere Vervoerder, zal Arriva initiatief nemen de overeenkomst te beëindigen. Per overdrachtsdatum krijgt u een bedrag naar rato gerestitueerd. In dat geval worden geen administratiekosten in rekening gebracht.

In het voorkomende geval dat Arriva de productvoorwaarden op wezenlijke punten wijzigt, kunt u het Arriva reisproduct met onmiddellijke ingang tot uiterlijk binnen drie maanden nadat de gewijzigde productvoorwaarden van kracht zijn geworden, beëindigen met recht op restitutie.

Het beëindigen van een Arriva reisproduct kan via de Klantservice Arriva Zakelijk.

In geval Arriva het openbaar vervoer waar een Arriva reisproduct geldig is, moet overdragen aan een andere Vervoerder, zal Arriva initiatief nemen de overeenkomst te beëindigen. Per overdrachtsdatum krijgt u een bedrag naar rato gerestitueerd. In dat geval worden geen administratiekosten in rekening gebracht.

In het voorkomende geval dat Arriva de productvoorwaarden op wezenlijke punten wijzigt, kunt u het Arriva reisproduct met onmiddellijke ingang tot uiterlijk binnen drie maanden nadat de gewijzigde productvoorwaarden van kracht zijn geworden, beëindigen met recht op restitutie.

## Artikel 6 - Verlies of diefstal

### 6.1 Verlies of diefstal

Bij verlies of diefstal moet Kaarhouder/Klant de Goede Zaakpas onmiddellijk laten blokkeren via de Klantenservice Arriva Zakelijk. Klant kan voor de Kaarhouder een nieuwe Goede Zaakpas aanvragen inclusief een duplicaat van het Reisproduct. Hiervoor worden administratiekosten in rekening gebracht.

## Artikel 7 - Gebruik OV-chipkaart algemeen

### 5.1 Geldigheidsduur

De Goede Zaakpas heeft een bepaalde geldigheidsduur. Deze geldigheidsduur zegt niets over de geldigheidsduur van een bepaald Reisproduct. Heeft Klant een Reisproduct afgenomen, dan kan het zijn dat de

Goede Zaakpas waarop het Reisproduct is geladen langer geldig is en dat dit ook op de Goede Zaakpas van Arriva te lezen is. Het door Klant afgenomen Reisproduct heeft mogelijk een kortere geldigheidsduur.

## **5.2 Inchecken en Uitchecken is verplicht**

Elke reis met Arriva moet worden vastgelegd, door In te checken voordat de Kaarhouder de trein of bus instapt. Na beëindiging van elke reis met Arriva moet de Kaarhouder in ieder geval Uitchecken, waarna de Ritprijs kan worden bepaald en gefactureerd aan de Klant. Indien de Kaarhouder de halte of het station verlaat om later de reis weer voort te zetten, moet de Kaarhouder ook Uitchecken en bij voortzetting van de reis weer opnieuw Inchecken. Dit geldt ook als de Kaarhouder de Goede Zaakpas gebruikt bij andere vervoerders.

## **5.3 Overstappen naar andere Vervoerder**

Bij overstap naar een andere Vervoerder moet de Kaarhouder eerst bij de kaartlezer van een daarvoor bestemd poortje of paaltje Uitchecken voordat de Kaarhouder bij de andere Vervoerder incheckt. Andersom geldt dat de Kaarhouder komende van een andere Vervoerder eerst bij deze Vervoerder moet uitchecken voordat de Kaarhouder bij Arriva Incheckt.

## **5.4 Dezelfde Dag**

De Kaarhouder moet altijd op dezelfde Dag Uitchecken als de Dag waarop de Kaarhouder heeft Ingecheckt.

## **5.5 Dezelfde kaart**

In- en uitchecken moet de Kaarhouder steeds met dezelfde Goede Zaakpas doen. Indien de Kaarhouder Uitcheckt met een andere Goede Zaakpas of OV-chipkaart dan de Goede Zaakpas waarmee de Kaarhouder heeft Ingecheckt, geldt dit niet als Uitchecken en komt de Kaarhouder de verplichting tot Uitchecken dus niet na.

## **5.6 Bewijs**

Bij een geschil of bij de uitoefening van enig recht door Klant, geldt de (elektronische) administratie bij Arriva als bewijs, behoudens tegenbewijs van Klant.

## **5.7 Klachttermijn juistheid**

Zonder andersluidend tegenbericht van Klant binnen drie maanden nadat de (reis)gegevens zijn vastgelegd, worden deze (reis)gegevens geacht juist te zijn.

## **5.8 Vervoerbewijscontrole**

Bij een vervoerbewijscontrole is de Kaarhouder verplicht om de OV-chipkaart te overhandigen. Bij de controle worden die gegevens van de OV-chipkaart gelezen die nodig zijn om vast te stellen of de Kaarhouder beschikt over een geldig vervoerbewijs.

### **5.9 In- en uitchecken alleen op erkend apparaat**

In- en uitchecken kan uitsluitend op een door Trans Link Systems BV erkend apparaat. Indien Kaarthouder met een ander apparaat Incheckt of Uitcheckt geldt dit niet als Inchecken respectievelijk Uitchecken en komt Kaarthouder de verplichting tot Inchecken respectievelijk Uitchecken dus niet na.

### **5.10 Betalen voor Saldo**

Kaarthouder/Klant mag geen Saldo op de Goede Zaakpas laden zonder dat hiervoor betaald wordt aan de partij aan wie U dient te betalen of indien te weinig betaald wordt voor het vervoer dat genoten wordt. In geval van frauduleuze handelingen heeft Arriva in dat geval het recht Kaarthouder/Klant de Ritprijs en de Wettelijke Verhoging op te leggen en zal Arriva aangifte doen. Arriva kan ook de Goede Zaakpas blokkeren, het Reisproduct beëindigen en Kaarthouder de toegang tot stations, treinen en bussen, die geëxploiteerd worden door Arriva, weigeren.

### **5.11 Gevolgen van niet in- of uitchecken**

Steeds als Kaarthouder niet Incheckt in een situatie waarin Kaarthouder hiertoe verplicht is en steeds wanneer Kaarthouder niet Uitcheckt in een situatie waarin Kaarthouder hiertoe verplicht is en er geen sprake is van een toerekenbare tekortkoming van Arriva met betrekking tot dat In- of Uitchecken, reist Kaarthouder zonder geldig vervoerbewijs of heeft Kaarthouder zonder geldig vervoerbewijs gereisd. Arriva heeft in dat geval het recht Klant de Ritprijs en de Wettelijke Verhoging op te leggen. Bij herhaalde schending van de Incheck- of Uitcheckplicht kan Arriva de Arriva Goede Zaakpas laten blokkeren, het Reisproduct beëindigen en Kaarthouder de toegang tot stations, treinen en bussen, die geëxploiteerd worden door Arriva, weigeren.