

## Voorwaarden E-ticket en Mobiel Ticket

### 1. Toepasselijke voorwaarden

Deze voorwaarden zijn van toepassing op het E-ticket en het Mobiele Ticket. Voor het reizen met het openbaar stads- en streekvervoer en regionaal openbaar vervoer per trein van ARRIVA gelden de algemene voorwaarden stads- en streekvervoer 2015 ("**Algemene Voorwaarden**"), welke gedeponereerd zijn bij de arrondissementsrechtbank te 's-Gravenhage op 23 maart 2015 onder nummer 32/2015. Ga voor deze voorwaarden naar [www.arriva.nl](http://www.arriva.nl). Onder ARRIVA verstaan wij hier de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Arriva Personenvervoer Nederland B.V..

### 2. Algemeen

2.1 Onder "**Klant**" wordt verstaan de persoon die een E-ticket of Mobiel Ticket aanschaft voor eigen gebruik dan wel voor gebruik door anderen. Het is echter niet toegestaan om E-tickets of Mobiele Tickets aan te schaffen met het doel deze (door) te verkopen in de uitoefening van een beroep of bedrijf dan wel met het oogmerk van commercieel gewin.

2.2 ARRIVA heeft te allen tijde het recht deze voorwaarden te wijzigen.

### 3. E-ticket

3.1 Onder "**E-ticket**" wordt verstaan het document dat wordt besteld en betaald op de website van ARRIVA ([www.arriva.nl](http://www.arriva.nl)) en wordt geprint door de Klant en bedoeld is als vervoerbewijs in de zin van de Algemene Voorwaarden.

3.2 Het E-ticket is een geldig vervoerbewijs in de zin van de Algemene Voorwaarden indien voldaan is aan onderstaande voorwaarden:

- Het E-ticket is persoonlijk en niet overdraagbaar. Bij controle moet een geldig identiteitsdocument met foto worden getoond: paspoort, identiteitskaart, rijbewijs.
- Het tonen van een geldig identiteitsdocument met foto geldt niet voor kinderen reizend met een kinderticket. Wel staat hun naam, geboortedatum en de reisdatum op het E-ticket.
- Het E-ticket is alleen geldig voor de reisweg, de datum, de klasse die op het E-ticket worden vermeld.
- Een E-ticket kan niet worden ingeleverd en terugbetaald. De regeling "Geld terug bij vertraging" is wel van toepassing op E-tickets.
- Het E-ticket moet worden bewaard en getoond kunnen worden tot het einde van de reis.
- Het E-ticket is alleen geldig als het is afgedrukt -in kleur of in zwart/wit- op blanco A4 papier, in landschap formaat (horizontaal) zonder aanpassing van de printgrootte, op een laser of inktjet printer.
- Een goede afdrukwaliteit is noodzakelijk. E-tickets die slecht worden afgedrukt, die beschadigd, onleesbaar of slechts gedeeltelijk zichtbaar zijn, worden geweigerd en als ongeldig beschouwd.

### 4. Gegevensinvoer t.b.v. E-ticket

4.1 De gegevens die bij de aanschaf van een E-ticket worden ingevoerd zullen voor het uitvoeren van de overeenkomst gebruikt worden. Onder het uitvoeren van de overeenkomst wordt verstaan: de aanschaf, de elektronische verzending, de controle van het E-ticket en de eventuele afhandeling van vragen door ARRIVA Klantenservice.

Tevens kunnen de ingevoerde gegevens gebruikt worden om u te voorzien van informatie (van ARRIVA), voor het monitoren c.q. onderzoeken van het product ter verbetering van het product en kunnen er, op incidentele basis vragen gesteld worden aan degene die het E-ticket besteld heeft. ARRIVA hanteert hierbij de wettelijke regels ter bescherming van uw privacy.

4.2 ARRIVA is niet verantwoordelijk voor het slecht functioneren van de telecommunicatie- apparatuur en/of voor een fout in de programmatuur die de Klant gebruikt voor het versturen of ontvangen van elektronische boodschappen.

4.3 ARRIVA is niet aansprakelijk voor schade ontstaan wanneer het door de Klant ingevoerde emailadres door derden wordt gelezen, of als het e-mail account van de Klant niet correct werkt of

wordt geleegd. De Klant dient zorg te dragen dat de door ARRIVA aan hen verstrekte informatie alleen door hen of door daartoe bevoegde personen wordt gelezen.

4.4 In het geval van technische storingen van welke aard dan ook waardoor de betalingen niet, of niet juist of niet tijdig kunnen worden verwerkt en/of geautoriseerd, kan ARRIVA op geen enkele wijze aansprakelijk worden gesteld.

## 5. Mobiel ticket

5.1 In aanvulling op artikelen 1, 2, 3 en 4 van deze voorwaarden biedt ARRIVA een aantal vervoerbewijzen aan in de vorm van mobiele tickets.

5.2 Onder "**Mobiel Ticket**" wordt verstaan het elektronische document dat wordt besteld en betaald op de website van ARRIVA ([www.arriva.nl](http://www.arriva.nl)), wordt weergegeven op de mobiele telefoon, smartphone of tablet van de Klant vanuit de Arriva App en bedoeld is als vervoerbewijs in de zin van de Algemene Voorwaarden. Mobiele tickets die niet worden geladen vanuit de ARRIVA App zijn ongeldig.

5.3 In aanvulling op de Algemene Voorwaarden is het Mobiele Ticket tevens een geldig vervoerbewijs in de zin van de Algemene Voorwaarden indien is voldaan aan de volgende voorwaarden:

- Het Mobiele Ticket is persoonlijk en niet overdraagbaar. Bij controle moet een geldig identiteitsdocument met foto worden getoond: paspoort, identiteitskaart of rijbewijs. Wanneer tickets wel overdraagbaar zijn is dit aangegeven tijdens de aankoop.
- Het tonen van een geldig identiteitsdocument met foto geldt niet voor kinderen reizend met een kinderticket. Wel staat hun naam, geboortedatum en de reisdatum op het Mobiele Ticket.
- Het Mobiele Ticket is alleen geldig voor de reisweg, de datum, de klasse die op het mobiele ticket wordt vermeld.
- Het Mobiele Ticket kan niet worden ingeleverd en terugbetaald. De regeling "Geld terug bij vertraging" is wel van toepassing op Mobiele Tickets.
- Het Mobiele Ticket moet ten minste worden bewaard en getoond kunnen worden tot het einde van de reis.
- Het Mobiele Ticket moet voor de aanvang van de reis zijn aangeschaft. Mobiele Tickets die op een later tijdstip zijn aangeschaft worden als ongeldig beschouwd. Het is niet toegestaan het Mobiele Ticket tijdens de reis aan te schaffen.
- Het Mobiele Ticket is alleen geldig als het duidelijk leesbaar weergegeven kan worden op een mobiele telefoon of smartphone. Daarvoor is voldoende schermgrootte en -kwaliteit noodzakelijk. De Klant dient zelf zorg te dragen voor een voldoende opgeladen en goed werkend device. Mobiele Tickets die slecht worden weergegeven, die beschadigd, onleesbaar of bewerkt zijn, worden geweigerd en als ongeldig beschouwd.

5.4 ARRIVA behoudt het recht voor om het aanbieden van vervoerbewijzen in de vorm van Mobiele Tickets op elk moment en zonder opgave van reden te beëindigen, wijzigen of op te schorten. In dat geval zullen reeds aangeschafte tickets nog wel kunnen worden gebruikt.

5.5 ARRIVA is niet aansprakelijk voor eventuele boetes en/of wettelijke verhogingen als gevolg van het reizen zonder geldig vervoerbewijs.

5.6 Indien sprake is van misbruik of oneigenlijk gebruik zal ARRIVA gerechtigd zijn de betreffende Mobiele Tickets ongeldig te verklaren.

Heerenveen, november 2017