



Bijlage 4

Voorwaarden Arriva Goede Zaakpas
Kaarthouder februari 2019



BIJLAGE 4:

Voorwaarden Arriva Goede Zaakpas Kaarthouder

Inleiding

In deze voorwaarden staan de rechten en plichten van Kaarthouder met een Goede Zaakpas.

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 Goede Zaakpassen producten worden geleverd.

Goede Zaakpas

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 Goede Zaakpas 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 Goede Zaakpas.

Artikel 1 - Afspraken

- 1.1 De Goede Zaakpas wordt uitgegeven door Arriva. De Goede Zaakpas is en blijft eigendom van TLS.
- 1.2 Deze voorwaarden gelden voor de Goede Zaakpas waarmee u in het openbaar vervoer in Nederland kunt reizen en betalen.
- 1.3 Deze voorwaarden zijn van toepassing op de Goede Zaakpas en het gebruik ervan.
- 1.4 Het is van belang dat Kaarthouder de Goede Zaakpas zorgvuldig en in overeenstemming met deze voorwaarden gebruikt.
- 1.5 Deze voorwaarden zijn vanaf januari 2019 van toepassing op De Goede Zaakpas, zijnde een zakelijke OV-chipkaart. Deze voorwaarden gelden voor alle nieuwe en bestaande Goede Zaakpassen 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 Goede Zaakpas kan de Kaarthouder 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 Kaarthouder 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 kaarthouder 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 Goede Zaakpas in het geval van verlies of diefstal van de Goede Zaakpas.
- 1.8 De Goede Zaakpas 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 Kaarthouder een gunstiger bepaling geldt.
- 1.10 Als Arriva nieuwe voorwaarden Arriva Goede Zaakpas 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 Goede Zaakpas

- 2.1 Klant kan binnen drie maanden na registratie of na constatering van een fout met Arriva contact opnemen indien Kaarthouder/Klant van mening is dat Arriva een verkeerde registratie heeft gedaan van Diensten afgenomen met de Goede Zaakpas of van Kaarthouder 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 Goede Zaakpas

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

- 4.1 Kaarthouder heeft recht op restitutie van het saldo op de Goede Zaakpas. Kaarthouder kan bij de Arriva zakelijke servicedesk vragen om restitutie.
- 4.2 Eindigt het gebruiksrecht op de Goede Zaakpas, zoals beschreven onder het kopje 'Wanneer eindigt het gebruiksrecht', dan heeft Kaarthouder recht op restitutie van het saldo op de Goede Zaakpas tot 12 maanden na het einde van het gebruiksrecht. Kaarthouder 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 Goede Zaakpas.

Artikel 5 - Wat te doen bij verlies of diefstal van de Goede Zaakpas

- 5.1 Als Kaarthouder ontdekt dat de Goede Zaakpas is gestolen of verloren meldt deze dit zo snel mogelijk bij de Arriva zakelijke servicedesk. Binnen 24 uur na de melding blokkeert Arriva de Goede Zaakpas voor verder gebruik.
- 5.2 Als de Goede Zaakpas gestolen is, heeft Arriva het recht om Kaarthouder te verzoeken de diefstal zo snel mogelijk te melden bij de politie. Kaarthouder bevestigt deze aangifte schriftelijk aan Arriva door een afschrift van de aangifte toe te sturen. Als eigenaar van de Goede Zaakpas 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 Kaarthouder 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 Goede Zaakpas, behalve als er sprake is van opzet of grove schuld van Kaarthouder. Tot dit tijdstip draagt Kaarthouder 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 Goede Zaakpas 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 Goede Zaakpas als deze wordt vervangen?

- 6.1 Is de Goede Zaakpas gestolen of verloren of is de Goede Zaakpas defect? Op verzoek van Klant kan door Arriva een vervangend exemplaar worden gemaakt van de oude Goede Zaakpas. Dit kan kosten met zich meebrengen.
- 6.2 Wat dient Kaarthouder te doen indien (vermoedt dat) de Goede Zaakpas defect is. Neem hiervoor contact op met de Arriva zakelijke servicedesk.
- 6.3 Het saldo op uw oude Goede Zaakpas 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 Goede Zaakpas? Arriva schrijft deze producten altijd over naar de nieuwe Goede Zaakpas, tenzij dit conform de voorwaarden van de leveranciers van deze producten niet mogelijk is.
- 6.5 Wanneer Arriva de oude Goede Zaakpas 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 Goede Zaakpas

- 7.1 Frauduleuze handelingen met de Goede Zaakpas van Kaarthouder, 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 Goede Zaakpas. Arriva kan naar aanleiding van de melding van Kaarthouder 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 Goede Zaakpas te blokkeren
 - b. het saldo te blokkeren
 - c. een of meer producten op de Goede Zaakpas 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 Goede Zaakpas van Kaarthouder. Arriva is niet verplicht om de Goede Zaakpas 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 Kaarthouder/Klant de Goede Zaakpas zo snel mogelijk in als Arriva daarom vraagt. Dat kan in overleg met de Arriva zakelijke servicedesk.
- 7.5 Als Arriva fraude met de Goede Zaakpas heeft vastgesteld, zal Arriva aan Klant de financiële schade vergoeden die Kaarthouder of Klant aantoonbaar en in direct verband hiermee heeft geleden als gevolg van deze fraude. Dat doet Arriva nadat Kaarthouder of Klant de Goede Zaakpas 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 Goede Zaakpas en/of
 - b. de financiële schade vergoeden die Kaarthouder of Klant met betrekking tot het saldo of producten op de Goede Zaakpas 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 Kaarthouder of Klant recht op compensatie van het verlies van saldo als gevolg van fraude met De Goede Zaakpas? Dan geeft Arriva het saldo terug aan Kaarthouder of Klant dat volgens de administratie aanwezig was op de Goede Zaakpas 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 Kaarthouder 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 Goede Zaakpas een gevolg van opzet, schuld of grove nalatigheid van Kaarthouder of Klant? Of heeft opzet, schuld of grove nalatigheid van Kaarthouder of Klant substantieel bijgedragen aan de fraude, inclusief maar niet beperkt tot de situatie waarin Kaarthouder of Klant de Goede Zaakpas heeft laten gebruiken door een ander? Dan heeft Arriva het recht om redelijke kosten in rekening te brengen voor een vervangend exemplaar van de Goede Zaakpas, zonder afstand te doen van eventuele andere rechten. Ook heeft Arriva in dat geval het recht verdere compensatie achterwege te laten.
- 7.8 Heeft Kaarthouder of Klant ten onrechte aantoonbaar voordeel genoten als gevolg van fraude met de Goede Zaakpas? Dan heeft Arriva het recht om het door Kaarthouder of Klant genoten voordeel te verrekenen met Klant of terug te vorderen van Klant.
- 7.9 Compensatie van door Kaarthouder 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 Kaarthouder

- 9.1 Het gebruiksrecht op de Goede Zaakpas eindigt in de volgende gevallen:
- a. Een bevoegd persoon bij Arriva ontvangt de OV-chipkaart van Kaarthouder of Klant, of Arriva ontvangt de OV-chipkaart per post.
 - b. De Kaarthouder van een Goede Zaakpas overlijdt en Arriva ontvangt hiervan een melding.
 - c. Arriva blokkeert een Goede Zaakpas na melding van verlies of diefstal.
 - d. Arriva blokkeert een Goede Zaakpas bij fraude of een redelijk vermoeden daarvan.
 - e. Arriva is genoodzaakt de Goede Zaakpas 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 Goede Zaakpas is verlopen. De geldigheidsduur kan op de Goede Zaakpas zijn aangegeven. De geldigheidsduur van de Goede Zaakpas kan nagegaan worden bij de Arriva zakelijke servicedesk.
 - h. Een zwaarwegend belang rechtvaardigt beëindiging van het gebruiksrecht op de Goede Zaakpas, 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 Goede Zaakpas constateert of een redelijk vermoeden daarvan heeft.
- 9.2 Kaarthouder mag de Goede Zaakpas direct na het einde van het gebruiksrecht niet meer gebruiken.
- 9.3 Het einde van het gebruiksrecht van de Goede Zaakpas van Kaarthouder heeft geen gevolgen voor de gegevens die zijn opgeslagen op de betreffende Goede Zaakpas of in de administratie van Arriva, zoals de gegevens over producten.
- 9.4 Het einde van het gebruiksrecht van de Goede Zaakpas van Kaarthouder heeft geen gevolgen voor het recht op restitutie van het saldo, behalve in gevallen van eigen schuld.

Artikel 10 – Toestemming Kaarthouder verwerking (persoons) gegevens

- 10.1 Kaarthouder stemt er mee in dat TLS en Arriva de persoonsgegevens gebruiken om zijn Goede Zaakpas te personaliseren.
- 10.2 Kaarthouder stemt er mee in dat Arriva de persoonsgegevens, gebruikstransactiegegevens en service- en verkooptransactiegegevens met betrekking tot zijn Goede Zaakpas verwerkt.
- 10.3 Kaarthouder stemt er mee in dat Arriva de gebruikstransactiegegevens en service- en verkooptransactiegegevens van zijn Goede Zaakpas door TLS worden verwerkt en aan Arriva ter beschikking worden gesteld.
- 10.4 Kaarthouder stemt er mee in dat Arriva recht heeft op inzage in en toegang krijgt tot gereedstaande en reeds uitgevoerde acties met betrekking tot zijn Goede Zaakpas.
- 10.5 Kaarthouder stemt er mee dat Arriva het recht krijgt tot het verkrijgen van informatie over zijn door Arriva ter beschikking gestelde Goede Zaakpas welke informatie is vastgelegd in het Centrale Backoffice systeem van TLS.
- 10.6 De verwerking van de persoonsgegevens van de Kaarthouder door of namens Arriva zal plaatsvinden met inachtneming van het Privacy Policy Arriva Goede Zaakpas, Kaarthouder 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 kaarthouder doen als er een geschil is met Arriva

- 11.1 Indien kaarthouder het niet eens met de manier waarop Arriva een klacht heeft afgehandeld?
- Dan kan Kaarthouder 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 Kaarthouder en/of Klant de klacht eerst bij Arriva heeft ingediend.
- 11.3 Kaarthouder en/of Klant kan het geschil met Arriva alleen bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer of de gewone rechter indienen.
- 11.4 Als de Kaarthouder 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 Kaarthouder en/of Klant om binnen vijf weken te laten weten of Kaarthouder en/of Klant daarmee akkoord gaat. Als Kaarthouder 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 Kaarthouder en/of Klant toegezonden als daarom wordt gevraagd. De Geschillencommissie Openbaar Vervoer brengt een bindend advies uit. Dat betekent dat Kaarthouder en/of Klant en Arriva verplicht is dit advies na te komen. Als Kaarthouder 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 Goede Zaakpas eindigt tien kalenderdagen na het moment dat Arriva het bericht ontvangt. Restitutie van saldo gebeurt zoals beschreven onder het kopje 'Restitutie saldo Goede Zaakpas'
- 12.2 Arriva kan op elk gewenst moment nieuwe Goede Zaakpassen 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 Goede Zaakpas 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 Goede Zaakpas of over Arriva, kan Kaarhouder contact met Arriva via www.arriva.nl/zakelijk of via de Arriva zakelijke servicedesk.