

# Productvoorwaarden Abonnementen Consumenten

geldig vanaf 1 juli 2011

## Artikel 1: Inleiding

### Wat is een Abonnement en wat kunt u er mee?

Een Abonnement is een contract tussen u en NS Reizigers B.V. (NS). Op basis van dat contract zal NS er voor zorg dragen dat u met korting vervoerbewijzen kunt aanschaffen voor bepaalde reizen in het openbaar vervoer. Het Abonnement geeft u dus geen recht op vervoer maar het recht om vervoerbewijzen met korting aan te schaffen. Afhankelijk van uw Abonnement kan die korting oplopen tot 100%, zodat u feitelijk zonder extra kosten kunt reizen.

### Hoe schaft u een vervoerbewijs aan?

Door het inchecken én uitchecken heeft u een vervoerbewijs en dus een reisrecht zodat u niet zwart rijdt. Uiteraard dient het inchecken en uitchecken wel op een geldige manier te gebeuren. Vervoerbewijzen schaft u dus aan door steeds bij de vervoerder met wie u reist, in te checken én uit te checken of (indien dat nodig is) bij elk vervoermiddel in te checken én uit te checken. Op ns.nl/ov-chipkaart kunt u onder meer lezen hoe u kunt controleren of uw incheck gelukt is.

### Is het inchecken en uitchecken nu een betaalbewijs of een vervoerbewijs?

Allebei. Door het in- en uitchecken schaft u een vervoerbewijs aan. En in het geval de reis wordt gemaakt door gebruik te maken van reizen op saldo, dient het in- en uitchecken ook als betaalbewijs.

### Met wie heeft u een contract als u gebruik maakt van het openbaar vervoer?

U heeft steeds met elke vervoerder bij u wie reist een eigen separate vervoerovereenkomst.

### Welke voorwaarden zijn van toepassing?

Op het Abonnement zijn de Productvoorwaarden Abonnementen Consumenten van toepassing. Als u reist, dan zijn in de relatie tussen u en de betreffende vervoerder de voorwaarden van de vervoerder met wie u reist van toepassing. De meeste vervoerders hanteren de Algemene Voorwaarden Openbaar Stads- en Streekvervoer. NS is zelf natuurlijk ook een vervoerder. De voorwaarden die NS hanteert als u reist met NS, staan in de Productvoorwaarden Abonnementen Consumenten.

## Artikel 2: Toepasselijkheid

Deze Productvoorwaarden Abonnementen Consumenten zijn van toepassing op alle Abonnementen (zoals omschreven in artikel 3) die door NS worden aangeboden en op alle reizen die u als abonnemethouder met NS maakt. Deze Productvoorwaarden zelf zijn geen aanbod. Het feit dat bepaalde typen Abonnementen in deze Productvoorwaarden worden genoemd, betekent niet zonder meer dat deze ook steeds zullen worden aangeboden.

## Artikel 3: Begrippenlijst

In deze Productvoorwaarden Abonnementen Consumenten hebben de onderstaande begrippen de betekenis die achter deze begrippen is geplaatst, als deze begrippen met een beginhoofdletter zijn geschreven.

**Abonnement:** Verzamelnaam voor de volgende NS-abonnementsvormen:

- Altijd Vrij
- Altijd Voordeel
- Dal Vrij
- Dal Voordeel
- Weekend Vrij
- Kids Vrij

**Abonnementsjaar:** Iedere periode van 365 dagen (en 366 dagen tijdens een schrikkeljaar) die steeds begint op gelijknamige maand en dag als de maand en dag waarop uw abonnement voor het eerst geldig was.

**Activeren:** De handeling waarmee een Abonnement geschikt gemaakt wordt om te gebruiken.

**Dag:** Een periode van 00.00 uur 's ochtends tot 04.00 uur de daaropvolgende dag.

**Daluren:** De periode van maandag tot en met vrijdag tussen 00.00 uur en 6.30 uur en tussen 9.00 uur en 16.00 uur en tussen 18.30 uur en 24.00 uur, op zaterdag en zondag en op NS Feestdagen. Dit alles tenzij NS minstens drie maanden voor uw reisdatum op ns.nl/voorwaarden andere tijden en/of dagen aangeeft.

**Deactiveren:** De handeling waarmee een Abonnement ongeschikt gemaakt wordt om te gebruiken.

**Feestdagen:** Nieuwjaarsdag, Goede Vrijdag, 2e Paasdag, Koninginnedag, Hemelvaartsdag, Tweede Pinksterdag, Eerste en Tweede Kerstdag, en Bevrijdingsdag in een jaar met een jaartal dat eindigt met het cijfer 0 of 5. Dit alles tenzij NS minstens drie maanden voor uw reisdatum op ns.nl/voorwaarden andere dagen aangeeft.

**Gezinsleden:** Natuurlijke personen die wonen op het adres van de aanvrager van een Abonnement en van wie deze aanvrager de ouder, voogd, echtgenoot, geregistreerd partner of partij bij een notarieel samenlevingscontract is.

**Instaptarief:** Een bedrag dat wordt gepubliceerd op ns.nl/voorwaarden en van het saldo van uw OV-chipkaart wordt afgetrokken, zodra u incheckt en wordt verrekend met de Ritprijs zodra u uitcheckt, en kan worden gewijzigd door NS.

**Keuzedag:** Een Dag waarop bij sommige abonnementen aan sommige personen (zie artikel 8.4) 100% korting wordt gegeven op de in artikel 9.4 bedoelde vervoerbewijzen op zaterdag, zondag, dinsdag, woensdag, donderdag of Feestdagen maar niet tijdens de Spitsuren in de ochtend op dinsdag, woensdag en donderdag.

**NS:** NS Reizigers B.V.

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

**Reisroute:** het NS-treintraject waarlangs de bestemming in reistijd het eerst wordt bereikt of met de kortste route (in tariefeenheden) wordt bereikt of met de minste overstappen wordt bereikt.

**Rit:** De met een check-in en check-uit gedefinieerde Reisroute.

**Ritprijs:** Het tarief dat in rekening wordt gebracht voor het aantal gereisde tariefeenheden tussen punt van inchecken en punt van uitchecken, op basis van de kortste route.

**Spitsuren:** De periode van maandag tot en met vrijdag tussen 06.30 en 09.00 uur en tussen 16.00 uur en 18.30. Dit alles tenzij NS minstens drie maanden voor uw reisdatum op ns.nl/voorwaarden andere tijden en/of dagen aangeeft.

**Wettelijke verhoging:** Een door de Minister van Infrastructuur en Milieu vastgesteld bedrag dat verschuldigd is bij reizen zonder geldig vervoerbewijs en dat NS ook kan opleggen in andere situaties. Het bedrag is te vinden op ns.nl/voorwaarden.

## Artikel 4 Betaling en prijzen

- 4.1 Betaling van het Abonnement kan uitsluitend via de door NS aangegeven betalingswijzen voor Abonnementen.
- 4.2 Indien u het verschuldigde bedrag niet binnen de daarvoor gestelde termijn betaalt, bent u zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en worden tevens de bedragen van alle eventueel nog resterende betalingstermijnen, direct opeisbaar. Vanaf dat moment bent u wettelijke rente verschuldigd voor iedere kalenderdag dat betaling te laat wordt verricht. Daarnaast bent u de redelijke kosten verschuldigd die NS in redelijkheid maakt om te proberen voldoening buiten rechte te verkrijgen. Indien NS hierbij een incassobureau inschakelt, komen de redelijke en in redelijkheid gemaakte kosten van die inschakeling, voor uw rekening.
- 4.3 In de periode waarin u een opeisbare betalingsverplichting nog niet geheel heeft voldaan, is het voor u niet toegestaan gebruik te maken van het Abonnement.
- 4.4 NS heeft het recht om, indien u uw Abonnement niet op tijd betaalt, het Abonnement met onmiddellijke ingang op te zeggen.
- 4.5 Indien u een Abonnement aanvraagt en uw opeisbare betalingsverplichting niet voldoet, wordt, zolang uw betalingsachterstand voortduurt, het Abonnement niet voor u beschikbaar gesteld.
- 4.6 NS heeft het recht om de prijs van uw Abonnement te verhogen indien de gebruiksmogelijkheid of de mate van geldigheid van uw Abonnement toeneemt. NS heeft daarnaast het recht de prijs van uw Abonnement ieder Abonnementsjaar te verhogen, zowel conform de stijging van de Consumentenprijsindex als conform de stijging van de gebruiksvergoeding zoals bedoeld in onder meer artikel 62 van de Spoorwetwet.
- 4.7 NS heeft het recht om de prijs van uw Abonnement te verhogen met een grotere stijging dan omschreven in artikel 4.6 maar in dat geval zal NS de verhoging openbaar aankondigen en u een opzegrecht verlenen.

## Artikel 5 Duur, beëindiging en terugbetaling, misbruik en fraude

- 5.1 Het Abonnement is een abonnement voor onbepaalde tijd tenzij uitdrukkelijk blijkt dat het Abonnement een kortere looptijd (bijvoorbeeld een jaar, een maand, een kwartaal of een dag) heeft.
- 5.2 Als het eerste Abonnementsjaar is verstreken, heeft u het recht het Abonnement voor onbepaalde tijd op te zeggen tegen dezelfde dag van de maand als de dag waarop uw Abonnement is gestart. Naast deze vereiste opzegging eindigt het Abonnement niet eerder dan het moment waarop u het Abonnement op een door Trans Link Systems B.V erkend apparaat elektronisch heeft verwijderd van de OV-chipkaart (Deactiveren). Pas na het elektronisch verwijderen vervalt uw verplichting tot betaling en/of kan sprake zijn van terugbetaling van (een deel) van de abonnementsgelden.
- 5.3 Als de aantallen of soorten vervoerbewijzen waarop korting wordt verleend, op een bepaald moment worden beperkt en u kunt aantonen dat het Abonnement voor u daarom aanmerkelijk in gebruikswaarde is verminderd, heeft u het recht het Abonnement op te zeggen tegen een moment dat is gelegen tot 3 maanden na de inwerkingtreding van de beperking. Naast deze vereiste opzegging eindigt het Abonnement niet eerder dan het moment waarop u het Abonnement op een door Trans Link Systems B.V erkend apparaat elektronisch heeft verwijderd van de OV-chipkaart (Deactiveren). De beperking treedt wel in werking en geldt dus ook voor uw Abonnement totdat uw Abonnement daadwerkelijk is beëindigd. Pas na het elektronisch verwijderen vervalt uw verplichting tot betaling en/of kan sprake zijn van terugbetaling van (een deel) van de abonnementsgelden.
- 5.4 Voor meer informatie over het beëindigen van een Abonnement bij overlijden, kan contact worden opgenomen met NS Klantenservice 0900-202 11 63 (€ 0,10 p.m.). Het Abonnement eindigt bij overlijden op het moment dat het Abonnement op een door Trans Link Systems B.V erkend apparaat elektronisch is verwijderd (Deactiveren) van de OV-chipkaart. Pas na het elektronisch verwijderen vervalt de verplichting tot betaling en/of kan sprake zijn van terugbetaling van (een deel) van de abonnementsgelden.
- 5.5 Als NS de voorwaarden van uw Abonnement wijzigt en de wijziging een wezenlijke afwijking van de overeengekomen prestatie betreft, heeft u het recht het Abonnement onmiddellijk op te zeggen tegen een moment dat is gelegen tot 3 maanden na de inwerkingtreding van de gewijzigde

# Productvoorwaarden Abonnementen Consumenten

geldig vanaf 1 juli 2011

voorwaarden Naast deze vereiste opzegging eindigt het Abonnement niet eerder dan het moment waarop u het Abonnement op een door Trans Link Systems B.V. erkend apparaat elektronisch heeft verwijderd van de OV-chipkaart (Deactiveren). De gewijzigde voorwaarden treden wel in werking en gelden dus ook voor uw Abonnement totdat uw Abonnement daadwerkelijk is beëindigd. Pas na het elektronisch verwijderen vervalt uw verplichting tot betaling en/of kan sprake zijn van terugbetaling van (een deel) van de abonnementsgelden.

- 5.6 NS heeft het recht het Abonnement op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden.
- 5.7 NS heeft het recht om indien voortzetting van het Abonnement door ingrijpend gewijzigde omstandigheden, in het bijzonder aangaande de verdergaande invoering van de OV-chipkaart, in redelijkheid niet meer van NS kan worden gevergd, het Abonnement op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
- 5.8 NS heeft het recht om indien u uw Abonnement niet op tijd betaalt, het abonnement met onmiddellijke ingang op te zeggen.
- 5.9 NS heeft het recht om het Abonnement met onmiddellijke ingang op te zeggen en/of OV-chipkaart te blokkeren en/of in beslag te nemen en/of u een boete op te leggen en/of uw Instaptarief te verhogen, indien u fraudeert met of misbruik maakt van het Abonnement of de OV-chipkaart of indien er met uw OV-chipkaart is gefraudeerd.
- 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 de Ritprijs voor de langst mogelijke Rit op één dag voor de gereisde klasse plus het bedrag ter grootte van de Wettelijke verhoging.
- Het in de eerste zin van dit lid bedoelde verhoogde Instaptarief bedraagt maximaal de Ritprijs voor de langst mogelijke Rit op één dag, eerste klas.

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

- Wanneer uit de administratie van bijvoorbeeld NS blijkt dat een Check-in of Check-uit bij herhaling ontbreekt terwijl dit wel had moeten plaatsvinden;
- Wanneer u saldo op uw OV-chipkaart laadt zonder dat u hiervoor betaalt aan de partij aan wie u, zoals u redelijkerwijs mag verwachten, dient te betalen;
- Wanneer u met de OV-chipkaart waarmee u heeft ingecheckt, uitcheckt op een andere wijze dan met een door een openbaar vervoer bedrijf of Trans Link Systems B.V. daartoe aangewezen apparaat;
- Wanneer u met de OV-chipkaart waarmee u heeft ingecheckt bij herhaling niet uitcheckt op het station of de halte die u verlaat;
- Wanneer u met de OV-chipkaart bij herhaling eerder incheckt dan 30 minuten voor aanvang van uw reis;
- Wanneer u bij herhaling in de richting van uw vertrekstation reist, zonder dat dit onderdeel is van de Reisroute.

## Artikel 6 Wijzigingen in het lopende Abonnement

- 6.1 U kunt het Abonnement niet wijzigen. U kunt uitsluitend uw adres of bankrekeningnummer wijzigen en u moet NS tijdig op de hoogte brengen van deze wijziging.
- 6.2 NS heeft de bevoegdheid de voorwaarden of gebruiksmogelijkheden van het Abonnement zonder meer te wijzigen indien de wijziging geen wezenlijke afwijking van de overeengekomen prestatie betreft. De gewijzigde voorwaarden gelden vanaf de datum van hun inwerkingtreding voor alle Abonnementen. Onder gebruiksmogelijkheden wordt onder meer verstaan de tijden en dagen waarop, de treinen waarin, en de vervoerders bij wie u uw abonnement kunt gebruiken.
- 6.3 NS heeft de bevoegdheid de voorwaarden of gebruiksmogelijkheden van het Abonnement te wijzigen indien de wijziging een wezenlijke afwijking van de overeengekomen prestatie betreft. U heeft dan het opzegrecht dat is vermeld bij artikel 5.5. De wijziging in de voorwaarden wordt tenminste drie maanden voor inwerkingtreding van de wijziging openbaar aangekondigd. De gewijzigde voorwaarden gelden vanaf de datum van hun inwerkingtreding voor alle Abonnementen. Onder gebruiksmogelijkheden wordt onder meer verstaan de tijden en dagen waarop, de treinen waarin, en de vervoerders bij wie u uw abonnement kunt gebruiken.

## Artikel 7 Gegevensbescherming

NS Groep NV is de verantwoordelijke voor gegevensbescherming zoals bedoeld in de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Gegevensverwerkingen van NS Groep N.V. zijn aangemeld bij het College bescherming persoonsgegevens te Den Haag. Wilt u meer informatie, kijk dan op [ns.nl](http://ns.nl) of bel NS Klantenservice 0900-202 11 63 (€ 0,10 p.m.) Reisgegevens kunnen door NS worden vastgelegd 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 NS met betrekking tot de gemaakte reizen als bewijs, behoudens uw tegenbewijs. De gegevens worden bewaard zolang dat noodzakelijk is of er een wettelijke noodzaak bestaat om deze gegevens te bewaren. NS is gerechtigd om bij Trans Link Systems 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 Wet bescherming persoonsgegevens dit toestaat.

## Artikel 8 Abonnementen tegen gereduceerd tarief en Keuzedagen

- 8.1 Bij sommige door NS op [ns.nl/voorwaarden](http://ns.nl/voorwaarden) aangegeven typen Abonnementen heeft u het recht om tegen gereduceerd tarief voor Gezinsleden maximaal 1 van de door NS op [ns.nl/voorwaarden](http://ns.nl/voorwaarden) aangegeven typen Abonnementen, af te sluiten. Dit Abonnement (ook wel bijabonnement genoemd) tegen gereduceerd tarief geeft uitsluitend korting op vervoerbewijzen 2e klasse. NS kan bij bepaalde typen Abonnementen het recht verlenen méér dan het hierboven genoemde maximale aantal bijabonnementen af te sluiten.
- 8.2 Bij sommige, door NS op [ns.nl/voorwaarden](http://ns.nl/voorwaarden) aangegeven typen Abonnementen voor onbepaalde tijd, heeft u het recht om tegen gereduceerd tarief maximaal 3 Kids Vrij abonnementen af te sluiten.
- 8.3 Indien NS dat vraagt moet u kunnen bewijzen dat de personen voor wie u een abonnement tegen gereduceerd tarief heeft afgesloten, Gezinsleden zijn.
- 8.4 Bij sommige door NS op [ns.nl/voorwaarden](http://ns.nl/voorwaarden) aangegeven Abonnementen voor onbepaalde tijd, heeft u, indien u 60 jaar of ouder bent, éénmaal per Abonnementjaar het recht om tegen gereduceerd tarief een vaste set Keuzedagen aan te schaffen. NS kan voorwaarden verbinden aan het gebruik van een Keuzedag.

## Artikel 9 Korting

- 9.1 U krijgt alleen korting als u uw Abonnement op een door Trans Link Systems B.V. erkend apparaat elektronisch heeft Geactiveerd. U moet dus Activeren.
- 9.2 U krijgt alleen korting als u incheckt tijdens de uren waarop u korting geniet en u binnen 30 minuten nadat u heeft ingecheckt de reis waarvoor u heeft ingecheckt start, tenzij dit door een vertraging van het betreffende vervoermiddel niet mogelijk is.
- 9.3 U krijgt uitsluitend korting op uw eigen vervoerbewijs.
- 9.4 U krijgt korting op de vervoerbewijzen van het reguliere reizen op saldo bij NS. Op [ns.nl/voorwaarden](http://ns.nl/voorwaarden) kunt u lezen wat daaronder wordt verstaan. Uw abonnement kan een trajectaanduiding bevatten, zodat u bepaalde kortingen alleen op bepaalde trajecten krijgt. Dit kunt u dan vinden op [ns.nl/voorwaarden](http://ns.nl/voorwaarden). U krijgt geen korting op andere vervoerbewijzen; bijvoorbeeld vervoerbewijzen van andere vervoerders dan NS of vervoerbewijzen die geldig zijn bij andere vervoerders dan NS of actiematige vervoerbewijzen van NS, tenzij op [ns.nl/voorwaarden](http://ns.nl/voorwaarden) anders is vermeld.

## Artikel 10 Abonnementvormen

- 10.1 Met een Altijd Vrij Abonnement krijgt u op de in artikel 9.4 bedoelde vervoerbewijzen 100% korting tijdens Daluren en Spitsuren.
- 10.2 Met een Altijd Voordeel Abonnement krijgt u op de in artikel 9.4 bedoelde vervoerbewijzen 20% korting tijdens Spitsuren en 40% korting tijdens Daluren.
- 10.3 Met een Dal Vrij Abonnement krijgt u op de in artikel 9.4 bedoelde vervoerbewijzen 100% korting tijdens Daluren.
- 10.4 Met een Dal Voordeel Abonnement krijgt u op de in artikel 9.4 bedoelde vervoerbewijzen 40% korting tijdens Daluren.
- 10.5 Met een Weekend Vrij Abonnement krijgt u op de in artikel 9.4 bedoelde vervoerbewijzen 40% korting tijdens Daluren en 100% korting in de periode van vrijdag 18.30 uur tot maandag 04.00 uur.
- 10.6 Met een Kids Vrij Abonnement krijgt u op de in artikel 9.4 bedoelde vervoerbewijzen die u aanschafft voor een kind in de leeftijd van 4 t/m 11 jaar, 100% korting tijdens Daluren en Spitsuren, mits een meerderjarige met een geldig vervoerbewijs meereist met dit kind in dezelfde klasse. Een meerderjarige mag maximaal 3 kinderen begeleiden.

## Artikel 11 Diverse bepalingen

- 11.1 NS heeft het recht om extra voordelen die verbonden zijn aan een Abonnement en niet genoemd zijn in deze Productvoorwaarden Abonnementen Consumenten, op elk moment aan te passen of in te trekken.
- 11.2 Uw Abonnement is persoonlijk en daardoor niet overdraagbaar.
- 11.3 U moet zelf en voor eigen rekening zorg dragen voor een persoonlijke OV-chipkaart, tenzij NS aangeeft dat zij in bepaalde situaties bij een Abonnement voor een persoonlijke OV-chipkaart zorg draagt.

## Artikel 12 Reizen met NS

- 12.1 NS spant zich in om u en uw handbagage volgens haar dienstregeling te vervoeren en probeert u een zitplaats aan te bieden maar dat zal niet altijd mogelijk zijn. Als er een storing, een stremming of een staking is waardoor de dienstregeling niet volledig kan worden uitgevoerd, spant NS zich in om u hierover te informeren, in de trein, op de stations en via [ns.nl](http://ns.nl). NS probeert hierbij ook aan te geven wat de oorzaak is, welke maatregelen er genomen worden en hoe lang het nog gaat duren. NS spant zich ook in om op de vertrekstaten in de stations en via [ns.nl](http://ns.nl) u reisinformatie te geven.
- 12.2 NS verandert haar dienstregeling elke tweede zondag van december maar kan dat ook op andere momenten doen. Soms rijdt NS via een andere route of met andere vervoermiddelen dan de trein. Dat kan langere reistijden met zich meebrengen. Als er een goede reden is kan NS het vervoer zelfs gedeeltelijk of geheel stoppen.
- 12.3 U moet een toeslag op de vervoerprijs betalen als dit voor vertrek van de trein is aangegeven of op [ns.nl](http://ns.nl) staat.

# Productvoorwaarden Abonnementen Consumenten

geldig vanaf 1 juli 2011

- 12.4** Uitsluitend tijdens de op [ns.nl/voorwaarden](http://ns.nl/voorwaarden) vermelde dagen en tijdstippen mag u in de trein een fiets meenemen en dan alleen als de trein een speciale plaats heeft voor fietsen en daar nog plaats is. Ook ligfietsen, tandems en gedemonteerde fietsen gelden als een fiets. U moet wel een vervoerbewijs voor uw fiets kopen. De bagage moet u van de fiets afhalen en u moet in de directe nabijheid van uw fiets reizen. Bromfietsen, fietsen met een verbrandingsmotor, bakfietsen, karren, en dergelijke zaken mogen in geen geval mee.
- 12.5** U mag altijd gratis één stuk handbagage van maximaal 50 cm x 50 cm x 20 cm meenemen. Overige handbagage mag u alleen meenemen als er volgens NS genoeg plaats is en u moet alle handbagage neerzetten op de plaatsen die daarvoor bestemd zijn en dus niet bijvoorbeeld in het gangpad. De handbagage mag geen overlast veroorzaken en u moet uw handbagage steeds in de gaten houden. Huisdieren vallen ook onder het begrip handbagage en u mag één huisdier meenemen mits deze in een tas, mand of op schoot vervoerd wordt en hiervoor geen zitplaats wordt verlangd. In alle andere gevallen moet u een vervoerbewijs voor uw huisdier kopen en deze aangeleind houden.
- 12.6** U mag zich in de trein of op een station niet zo gedragen of zich op een plaats begeven dat orde, stilte, veiligheid of een goede bedrijfsgang wordt verstoord of kan worden verstoord.
- 12.7** U moet als u een vervoerbewijs voor de tweede klasse heeft en u in de eerste klasse zit, het verschil tussen de prijs van het volledige vervoerbewijs van de eerste klasse en de tweede klasse bijbetalen en u betaalt daarnaast ook de wettelijke verhoging.
- 12.8** U mag geen foto- of film- of geluidsopnamen maken of publiceren van personeel van NS dat aan het werk is.
- 12.9** U mag de controle op vervoerbewijzen niet belemmeren.
- 12.10** U mag geen misbruik maken van de noodrem in een trein, van de noodknop bij de poortjes of van de SOS-knop op de service- en alarmzuil of een soortgelijke voorziening. Als u dat wel doet bent u een onmiddellijk opeisbare boete aan NS verschuldigd van € 125 per geval en bovendien moet u de volledige schade die NS door het misbruik lijdt, vergoeden.
- 12.11** U mag geen schade veroorzaken. Als u dat wel doet bent u aansprakelijk voor de schade die veroorzaakt wordt door uw handelen of nalaten of door uw handbagage, behalve voor zover de schade is veroorzaakt door een omstandigheid die u als een zorgvuldige reiziger niet heeft kunnen vermijden en voor zover u de gevolgen daarvan niet heeft kunnen verhinderen. NS bepaalt volgens redelijk oordeel het schadebedrag. U kunt hiervoor uiteraard tegenbewijs leveren. Als NS bepaalt dat de schade groter is dan € 227, dan moet NS bewijzen hoe hoog de schade is. Dit staat ook in artikel 8:114 van het Burgerlijk Wetboek.
- 12.12** U moet iedere schade die u oploopt zo snel mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk aan NS melden, met daarbij de oorzaak en – als dat mogelijk is – de hoogte van de schade.
- 12.13** U moet zowel aanwijzingen als huisregels van NS zichtbaar op borden of gegeven door medewerkers van NS, over onder meer de orde, rust, stilte, veiligheid of een goede bedrijfsgang opvolgen.
- 12.14** U moet zich identificeren met een wettelijk erkend identificatiebewijs, als u aan NS geen geldig vervoerbewijs kan laten zien terwijl dat wel nodig is of als u een aanwijzing van NS niet opvolgt.
- 12.15** U moet zo snel mogelijk aan NS laten weten dat u een voorwerp of geldsom heeft gevonden. NS is wettelijk bevoegd tegen afgifte van een ontvangstbewijs een gevonden voorwerp of geldsom in bewaring te nemen. Indien u het gevonden voorwerp of de geldsom bij u houdt, moet u er alles aan doen dat redelijkerwijs van u kan worden verwacht om de eigenaar of verliezer te vinden.
- 12.16** Als u in de trein of op het station een voorwerp of geldsom verliest en deze wordt gevonden en aan NS gegeven, dan mag NS het voorwerp verkopen. NS mag dit meteen doen als NS vindt dat het voorwerp niet voor bewaring geschikt is. NS mag dit na 3 maanden doen als NS vindt dat het voorwerp minder dan € 450,- waard is. NS mag dit na 12 maanden doen als NS vindt dat het voorwerp € 450,- of meer waard is. NS zal een gevonden voorwerp, de opbrengst van een verkocht gevonden voorwerp of het bedrag van een gevonden geldsom, aan de rechthebbende afgeven als deze zich binnen één jaar na afgifte meldt. NS mag voor de behandeling van een verzoek over een verloren voorwerp of geldsom bewaarloon en administratiekosten in rekening brengen. Indien de rechthebbende de opbrengst van de verkoop van een gevonden voorwerp opeist, mag NS bewaarloon en administratiekosten met die opbrengst verrekenen.
- 12.17** Als u door vertraging of het missen van een aansluiting, door welke oorzaak dan ook, voor, tijdens of na het vervoer opgetreden of door welke afwijking van de jaardienstregeling dan ook schade lijdt, is NS hiervoor niet aansprakelijk en kunt u de kosten dus niet aan NS terugvragen. Dit staat ook in artikel 8:108 van het Burgerlijk Wetboek.
- 12.18** NS is niet aansprakelijk voor schade die is veroorzaakt door het niet aanbieden van vervoer en het niet uitvoeren van de jaardienstregeling als gevolg van omstandigheden die NS niet kunnen worden toegerekend (overmacht), waaronder wilde acties van korte duur en van beperkte omvang van NS personeel, sabotage, (voetbal) rellen, extreme weersomstandigheden,

bommelingen en (dreiging van) terroristische aanslagen.

- 12.19** De voertaal die gehanteerd wordt bij correspondentie van zowel u als NS is Nederlands.
- 12.20** Als een medewerker van NS u informatie geeft over een vergoeding of terugbetaling, moet u tenminste de datum, het precieze tijdstip, de exacte plaats en overige relevante omstandigheden van deze mededeling kunnen aangeven, anders kunt u geen beroep doen op deze informatie.
- 12.21** Als u de regels uit dit artikel schendt dan mag NS u op elk moment van de trein of het station verwijderen en u verbieden om in de trein of op het station te komen. NS mag ook uw vervoerbewijs blokkeren. Dit alles als van NS in redelijkheid niet meer verlangd kan worden dat NS u vervoert of toelaat in de trein of op het station. Dat is natuurlijk niet het geval als u een schade of gevonden voorwerp niet meteen meldt. Als u verwijderd of geweigerd wordt heeft u geen recht meer op vervoer en teruggave van de vervoerprijs, ook niet als u nog niet naar uw eindbestemming vervoerd bent.
- 12.22** U geeft bij het aanvragen van uw Abonnement toestemming aan NS om de uit het Abonnement en de vervoervereenkomst vloeiende rechten en verplichtingen te doen overgaan, indien NS haar onderneming overdraagt. Als deze situatie zich voordoet heeft u een opzegrecht.

## Artikel 13 Het gebruik van de OV-chipkaart bij NS

- 13.1** Uw OV-chipkaart heeft een bepaalde geldigheidsduur. Deze geldigheidsduur zegt niets over de geldigheidsduur van uw Abonnement. Heeft u een Abonnement, dan kan het zijn dat de OV-chipkaart waarop uw Abonnement staat vijf jaar geldig is en dit ook op de kaart te lezen is. Uw Abonnement is dan mogelijk echter slechts 1 jaar geldig.
- 13.2** Inchecken en uitchecken is verplicht. Elke reis met NS moet worden vastgelegd, doordat u voordat u instapt in de trein, incheckt. Bij het Inchecken wordt een Instaptarief ingehouden van uw kaart. In ieder geval na beëindiging van de reis met NS moet u uitchecken, waarna de Ritprijs kan worden bepaald en verrekend met het ingehouden Instaptarief en, bij een Ritprijs die hoger is dan het Instaptarief, met het saldo op uw OV-chipkaart. Indien u de halte of het station verlaat om later uw reis weer voort te zetten moet u ook uitchecken en bij voortzetting van de reis weer inchecken.
- 13.3** Als op hetzelfde station binnen 60 minuten wordt ingecheckt en uitgecheckt, wordt ervan uitgegaan dat u geen reis heeft gemaakt en zal het volledige Instaptarief worden teruggestort op de OV-chipkaart. Bij inchecken en uitchecken op hetzelfde station na 60 minuten zal het instaptarief niet worden teruggestort op de OV-chipkaart.
- 13.4** Bij overstap naar een andere (trein)vervoerder moet u eerst bij NS uitchecken voordat u bij de andere vervoerder incheckt. Andersom geldt dat komend van een andere (trein)vervoerder u eerst bij deze (trein)vervoerder moet uitchecken voordat u bij NS incheckt.
- 13.5** Indien wordt afgeweken van de Reisroute moet u op het station waar de Reisroute wordt verlaten, uitchecken en opnieuw inchecken. Indien dit niet mogelijk is, moet u uitchecken en opnieuw inchecken op het eerstvolgende station waar wordt overgestapt.
- 13.6** Indien u niet heeft ingecheckt, zal bij het opnieuw aanbieden van uw OV-chipkaart het Instaptarief worden ingehouden.
- 13.7** U moet binnen 6 uur na het moment waarop u heeft ingecheckt, uitchecken, en ook altijd op dezelfde Dag uitchecken als de Dag waarop u heeft ingecheckt. Als u niet uitcheckt binnen 6 uur na het moment waarop u heeft ingecheckt, zal bij het opnieuw aanbieden van uw OV-chipkaart het Instaptarief worden ingehouden. Als u niet op dezelfde Dag uitcheckt, vervalt uw check-in en zal bij het opnieuw aanbieden van uw OV-chipkaart opnieuw het Instaptarief worden ingehouden.
- 13.8** Bij aanvraag van Reizen op Saldo bij NS wordt de klasse (1e of 2e) waarop wordt gereisd vastgelegd. Informatie over hoe van klasse te wisselen is te vinden op [ns.nl/ovchipkaart](http://ns.nl/ovchipkaart).
- 13.9** U moet zelf controleren of u correct heeft ingecheckt en uitgecheckt. Op [ns.nl/ovchipkaart](http://ns.nl/ovchipkaart) kunt u lezen hoe u kunt zien of een incheck of uitcheck correct is.
- 13.10** Bij een geschil of bij de uitoefening van enig recht door u, geldt de (elektronische) administratie bij NS als bewijs, behoudens tegenbewijs van u.
- 13.11** Drie maanden nadat de (reis-)gegevens zijn vastgelegd, worden deze (reis-)gegevens zonder andersluidend tegenbericht van u, geacht juist te zijn.
- 13.12** Indien uitchecken in het geheel niet mogelijk is door schuld van NS, dan kunt u binnen 3 maanden na de betreffende reis een verzoek tot vaststelling van de juiste Ritprijs indienen bij NS Klantenservice. Daarbij moet u opgave doen van instapstation, vertrektijd trein volgens NS Reisplanner, bestemmingsstation, OV-chipkaartnummer waarmee is ingecheckt, rekeningnummer en de reden van niet kunnen uitchecken. Op basis van o.a. deze gegevens en de gegevens uit de eigen elektronische administratie van NS zal NS beoordelen of u niet kon uitchecken door schuld van NS en zal in bevestigend geval berekend worden wat de juiste Ritprijs is. Het juiste tarief wordt verrekend met het in rekening gebrachte (verhoogde) Instaptarief. Een te veel zal worden teruggestort op het eerder opgegeven rekeningnummer, een tekort moet u aan NS betalen.
- 13.13** Betaling van de reis vindt elektronisch plaats met de OV-chipkaart.
- 13.14** Bij het inchecken wordt een Instaptarief ingehouden van het saldo van de OV-chipkaart. Op basis van het inchecken en uitchecken, eventueel aangevuld

# Productvoorwaarden Abonnementen Consumenten

geldig vanaf 1 juli 2011

met een controle van de conducteur, wordt het te berekenen aantal tariefeenheden bepaald. Op basis van de vastgestelde tariefeenheden wordt de Ritprijs berekend en verrekend met het Instaptarief. Het teveel of tekort wordt bij- of afgeschreven op de OV-chipkaart.

- 13.15** U bent ervoor verantwoordelijk dat het saldo op de OV-chipkaart toereikend is voor het kunnen voldoen van de Ritprijs, waarbij u tevens rekening dient te houden met het feit dat op het moment van inchecken het (verhoogde) Instaptarief zal worden ingehouden van het saldo van de OV-chipkaart.
- 13.16** Indien bij uitchecken blijkt dat het saldo op de OV-chipkaart onvoldoende is om het nog verschuldigde deel van de Ritprijs te voldoen (aanvullend op het al ingehouden Instaptarief), dan moet u eerst saldo op de OV-chipkaart laden en dan opnieuw uitchecken.
- 13.17** (Reis-)gegevens worden voor een periode van maximaal 6 maanden vastgelegd om het rechtmatige gebruik van het product te controleren voor, tijdens en na afloop van de reis.
- 13.18** Bij een vervoerbewijzencontrole bent u verplicht om uw OV-chipkaart te overhandigen. Bij de controle worden die gegevens van de OV-chipkaart gelezen die nodig zijn om vast te stellen of u beschikt over een geldig vervoerbewijs.
- 13.19** Inchecken en uitchecken moet u steeds met dezelfde OV-chipkaart doen. Indien u uitcheckt met een andere OV-chipkaart als de OV-chipkaart waarmee u bent ingecheckt, geldt dit niet als uitchecken en komt u uw verplichting tot uitchecken dus niet na.
- 13.20** Inchecken en uitchecken kan uitsluitend op een door Trans Link Systems B.V. erkend apparaat. Indien u met een ander apparaat incheckt of uitcheckt, geldt dit niet als inchecken respectievelijk uitchecken en komt u uw verplichting tot inchecken respectievelijk uitchecken dus niet na.
- 13.21** Steeds als u niet incheckt in een situatie waarin u hiertoe verplicht bent en er geen sprake is van schuld van NS, reist u zonder geldig vervoerbewijs of heeft u zonder geldig vervoerbewijs gereden. NS heeft in dat geval het recht u de Ritprijs en de Wettelijke Verhoging op te leggen. Bij herhaalde schending van de incheck- of uitcheckplicht kan NS het Instaptarief dat voor u geldt, verhogen en NS kan ook uw OV-chipkaart blokkeren, uw Abonnement opzeggen en u de toegang tot stations en treinen, die geëxploiteerd worden door NS, weigeren.
- 13.22** U mag geen saldo op uw OV-chipkaart laden zonder dat u hiervoor betaalt aan de partij aan wie u, zoals u redelijkerwijs mag verwachten, dient te betalen. NS heeft in dat geval het recht u de Ritprijs en de Wettelijke Verhoging op te leggen en zal NS aangifte doen. Ook kan NS het Instaptarief dat voor u geldt, verhogen. NS kan ook uw OV-chipkaart blokkeren, uw Abonnement opzeggen en u de toegang tot stations en treinen, die geëxploiteerd worden door NS, weigeren.
- 13.23** U mag niet gebruik maken van een OV-chipkaart op een zodanige wijze dat u niet of te weinig betaalt voor het vervoer dat u geniet. NS heeft in dat geval het recht u de Ritprijs en de Wettelijke Verhoging op te leggen en NS zal aangifte doen. Ook kan NS het Instaptarief dat voor u geldt, verhogen. NS kan ook uw OV-chipkaart blokkeren, uw abonnement opzeggen en u de toegang tot stations en treinen, die geëxploiteerd worden door NS, weigeren.
- 13.24** Bij verlies of diefstal moet u uw OV-chipkaart direct laten blokkeren via Klantenservice OV-chipkaart van Trans Link Systems 0900 – 0980 (€ 0,10 p.m.).

## Heeft u nog vragen?

Met vragen kunt u contact opnemen met NS Klantenservice, (0900 – 202 11 63, € 0,10 p.m.).

De volgende zinnen zijn geen onderdeel van deze Productvoorwaarden Abonnementen Consumenten maar een uitleg van NS over de OV-chipkaart en het bedrijf dat de OV-chipkaart verstrekt:

De OV-chipkaart wordt uitgegeven door Trans Link Systems B.V. (TLS). TLS gaat, als u de OV-chipkaart ontvangt, een gebruiksovereenkomst met u aan. Op deze gebruiksovereenkomst zijn van toepassing de algemene voorwaarden (voor het gebruik van) de OV-chipkaart van Trans Link Systems B.V. (zie [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl)).

