

Veel gestelde vragen NS Extra

NS EXTRA ALGEMEEN

Wat is NS Extra?

NS Extra is een nieuwe dienst van NS voor reizigers met een persoonlijke OV-chipkaart. Deelnemers aan NS Extra ontvangen vanuit de check-uit alert service een e-mail als ze zijn vergeten uit te checken, waarna ze dit gemakkelijk en snel kunnen herstellen. Daarnaast bieden we deelnemers ook andere voordelen aan die gerelateerd zijn aan hun reisgedrag.

Tot wanneer kan ik mij aanmelden voor NS Extra?

U kunt zich op elke moment aanmelden voor NS Extra via de aanmeldpagina en op www.ns.nl/nsextra

Kan ik deelnemen aan NS Extra? Wat heb ik daarvoor nodig?

Om deel te kunnen nemen aan NS Extra heeft u een geldige persoonlijke OV-chipkaart nodig. Met uw OV-chipkaart kunt u zich registreren als NS Extra deelnemer. Uw deelname wordt definitief gemaakt via een eenvoudig aanmeldproces. U kunt zich zowel online aanmelden op ns.nl of via Mijn NS als ook via NS Klantenservice: 030-751 51 55. We staan dag en nacht voor u klaar.

Wanneer kan ik niet deelnemen aan NS Extra?

Als u een anonieme OV-chipkaart of NS-Business Card heeft, dan kunt u niet deelnemen aan NS Extra. Vanwege de persoonlijke services past deze dienst niet bij houders van een anonieme OV-chipkaart.

Is deelname aan NS Extra gratis?

Deelname aan NS Extra is gratis.

Waarom moet ik toestemming geven aan NS om mijn persoons- en reisgegevens te gebruiken?

Om u een aantal services en diensten binnen NS Extra te kunnen bieden, zoals bijvoorbeeld de check-uit alert service, hebben wij i.v.m. de privacywetgeving uw toestemming nodig om uw persoons- en reisgegevens te verwerken. Alleen dan is het bieden van deze service mogelijk.

Wanneer kan ik gebruik maken van de persoonlijke diensten, voordelen en aanbiedingen van NS Extra?

Vanaf het moment dat u zich heeft aangemeld voor NS Extra kunt u direct gebruik maken van de check-uit alert service. Andere voordelen en extra's volgen gedurende de periode daarna.

Ik wil de services van NS Extra gebruiken, maar niet mijn reisgegevens afstaan. Kan dit?

I.v.m. de privacy wetgeving kunnen we u de persoonlijke services van NS Extra - zoals de check-uit alert service - niet aanbieden zonder uw toestemming om uw reisgegevens te verwerken.

Hoe lang zijn de aanbiedingen van NS Extra geldig?

De geldigheid van de aanbiedingen verschilt. NS communiceert per aanbieding duidelijk de geldigheidsperiode.

Kan ik mij ook weer afmelden?

U kunt zich op elk moment weer afmelden. U kunt zich óf voor de check-uit alert service óf voor de exclusieve voordelen en andere leuke aanbiedingen afmelden of voor beide onderdelen. Dit kan online via www.ns.nl/nsextra, via MijnNS of telefonisch via NS Klantenservice: 030-751 51 55. We staan dag en nacht voor u klaar.

Hoe kan ik mijn gemaakte reizen of reiskilometers inzien?

U kunt uw reishistorie (van treinreizen) inzien via Mijn NS. Hiervoor dient uw OV-chipkaart gekoppeld te zijn aan uw Mijn NS account. Daarnaast kunt u de laatste tien (trein)ritten bij de NS-kaartautomaat bekijken als u uw kaart voor de kaartlezer houdt.

Zijn de aanbiedingen en extra's exclusief voor NS Extra?

Ja, alle aanbiedingen, services en extra's zijn exclusief voor NS Extra. Reizigers die zich niet hebben aangemeld voor NS Extra kunnen geen gebruik maken van aanbiedingen, services en extra's vanuit NS Extra.

NS EXTRA EN PERSOONLIJKE SERVICES

Kan ik mijn vergeten check-uit ook claimen via Mijn NS?

Ja, dat kan. U kiest zelf op welke manier u een claim wilt indienen. Dezelfde claim kan niet twee keer worden ingediend. Vanuit NS Extra ontvangt u het teveel ingehouden instaptarief retour via de NS-kaartautomaat (of een ander OV-chipkaart oplaadpunt). Vanuit het reguliere geld terug bij vergeten check-uit proces dat ook voor niet NS Extra deelnemers toegankelijk is ontvangt u het teveel ingehouden instaptarief op uw bankrekening.

Hoe krijg ik mijn geld terug na de vergeten check-uit als ik de claim via NS Extra indien?

Na de vergeten check-uit ontvangt u hierover binnen enkele dagen van NS een e-mail. Via de link in deze e-mail kunt u dit snel en gemakkelijk online herstellen. Zodra uw aanvraag is toegekend staat het saldo voor u klaar op de NS-kaartautomaat (of ander OV-chipkaart oplaadpunt of NS-balie). U ontvangt hierover een e-mail, waarna u het saldo op uw OV-chipkaart kunt zetten.

Kan ik vanuit NS Extra kiezen of ik het geld via de automaat terug wil of op mijn bankrekening?

Binnen NS Extra zal de teruggave van het saldo altijd via de NS-kaartautomaat (of een ander OV-chipkaart oplaadpunt of NS-balie) plaatsvinden.

Hoe lang blijft het saldo voor mij klaarstaan op de NS-kaartautomaat?

Het saldo blijft een jaar na dagtekening van de e-mail voor u klaarstaan op de NS-kaartautomaat (of een ander OV-chipkaart oplaadpunt).

Wat gebeurt er als ik het saldo niet binnen een jaar op mijn OV-chipkaart laad?

Na dit jaar is het ophalen van dit saldo via de NS-kaartautomaat (of een ander OV-chipkaart oplaadpunt) niet meer mogelijk.

Waarom geeft NS het geld binnen NS Extra terug via de NS-kaartautomaat?

Door het saldo voor u klaar te zetten op de NS-kaartautomaat kunt u dit saldo gemakkelijk gebruiken voor een volgende reis. Dit geldt overigens alleen voor een vergeten check-uit bij NS en niet bij overige vervoerders.

Kan ik het saldo alleen via een NS-kaartautomaat ophalen?

U kunt het saldo op elk OV-chipkaart oplaadpunt ophalen. Dus ook bijvoorbeeld de gele automaten bij o.a. Primera en de Albert Heijn. Daarnaast kunt u het saldo ook ophalen bij de NS-balie.

Ben ik verplicht om mee te doen aan een onderzoek? Zo ja, waarom?

Meedoen aan onderzoek binnen NS Extra is vrijblijvend. We waarderen het als u meedoet aan onderzoek, zodat we NS Extra kunnen aanpassen of verbeteren waar mogelijk.

Waarom krijg ik pas op z'n vroegst na enkele dagen een melding dat ik ben vergeten uit te checken?

Er gaan enkele dagen overheen voordat wij deze gegevens tot onze beschikking hebben. Zodra wij een vergeten check-uit constateren, sturen we u zo snel mogelijk een e-mail. Dit geldt alleen voor een vergeten check-uit bij NS en niet bij overige vervoerders.

Hoe kan NS weten waar ik ben vergeten uit te checken?

Als NS op basis van uw reisgedrag met voldoende zekerheid het traject kan vaststellen waar u meestal reist herkennen a.d.h.v. uw recente reisgedrag, dan nemen we dat aan en kunnen u dan automatisch het teveel betaalde terug betalen. Uiteraard is het mogelijk dat we dit niet goed hebben ingeschat en dat u een andere reis heeft gemaakt. We proberen dit zo goed mogelijk in te schatten en proberen het u op deze manier het voor u zo gemakkelijk mogelijk te maken. U hoeft niets te doen, het saldo wordt automatisch voor u klaargezet.

Het vergeten check-uit station dat door NS is bepaald klopt niet en daarmee ook het gerestitueerde saldo niet: ik had meer terug moeten krijgen. Kan ik het verschil nog terugkrijgen?

Dat kan. U kunt hiervoor contact opnemen met NS Klantenservice: 030-751 51 55. Onze collega's kunnen dit alsnog voor u in orde maken. We staan dag en nacht voor u klaar.

Ik ben twee keer in- /uitgecheckt en krijg nu een e-mail van NS Extra. Is dit een service vanuit de check-uit alert service?

Naast een e-mail bij een vergeten check-uit signaleert de check-uit alert service ook als u twee keer in- of uitgecheckt bent. U ontvangt hierover automatisch een e-mail, waarna u het teveel ingehouden instaptarief kunt ophalen bij de NS-kaartautomaat.

Ik reis op rekening. Krijg ik mijn saldo vanuit de check-uit alert service ook terug op mijn OV-chipkaart?

Deelnemers van NS Extra die op rekening reizen kunnen de aanvraag van de vergeten check-uit via Mijn NS indienen. Als de aanvraag wordt toegekend, dan wordt het bedrag teruggestort op uw bankrekening. U krijgt geld terug op uw bankrekening als bij een correctietarief €10,- in rekening is gebracht en uw ritprijs lager was dan dit correctietarief.

NS EXTRA en klantgegevens

Waarom worden mijn gegevens opgenomen in het NS Klantenbestand?

De gegevens van reizigers van NS worden opgenomen in het NS Klantenbestand, omdat deze gebruikt worden om de vervoersovereenkomst met u te kunnen uitvoeren, om service aan klanten te verlenen en om u te informeren over producten van NS. Meer informatie hierover kunt u lezen in onze Privacy statement op www.ns.nl/privacy.

Gaat NS mijn gegevens ook met andere bedrijven of instanties (OCW/DUO) dan NS delen?

Nee, NS garandeert dat de persoons-en reisgegevens uitsluitend zullen worden gebruikt voor NS Extra. Deze gegevens deelt NS niet met externe partijen. NS is de enige partij die de persoonlijke gegevens van de klant verwerkt.

Wat doet NS met de gegevens over mijn reisgedrag, hoelang bewaart NS die?

We bewaren de reisgegevens van de klant conform de door de OV-sector vastgestelde bewaartermijn van 18 maanden.

Als ik me afmeld voor deelname worden mijn reisgegevens dan gewist (ook uit het verleden)?

De reisgegevens worden verwijderd binnen een week nadat u definitief bent afgemeld. Ook gegevens uit het verleden. Binnen die week kan het zijn dat u nog communicatie vanuit NS Extra ontvangt, daarna uiteraard niet meer.

Vanaf wanneer mag NS mijn reisgegevens verwerken?

We verwerken de reisgegevens vanaf de maand waarin u zich aanmeldt voor NS Extra. Het reisgedrag van de maand voorafgaand aan de aanmelding wordt niet gebruikt.

Wat kan NS allemaal van mij zien als ik met mijn OV-chipkaart reis?

Als deelnemer van NS Extra heeft u toestemming gegeven voor het inzien en verwerken van uw reisgegevens. Globaal kunnen wij inzien hoe vaak u reist. De tijdstippen van uw reizen kunnen wij niet inzien.

Gaat NS mij ook aanbiedingen doen op specifieke locaties?

De aanbiedingen die we vanuit NS Extra doen zijn niet plaatsgebonden. Wel kan het zo zijn dat u iets vanuit NS Extra krijgt dat u kunt gebruiken op het station.

Ik heb een ander instapmoment opgegeven dan het moment waarop ik daadwerkelijk heb gereisd. Welk instapmoment (spits /dal) wordt er voor mijn claim gebruikt?

NS houdt het instapmoment aan wat u bij het invullen van uw gegevens heeft opgegeven. Verder worden zoveel mogelijk gegevens automatisch voor u ingevuld, zoals de klasse. NS controleert de ingevulde gegevens en bepaalt op basis daarvan of waarna de claim wordt af- of toegewezen

Juni 2016

