

## ALGEMENE VOORWAARDEN NS INTERNATIONAL

### Inhoudsopgave:

- Hoofdstuk 1 – Reisvoorwaarden
- § 1 Reisvoorwaarden voor alle NS International-treinen
- § 2 Reisvoorwaarden voor bepaalde treinen
- Hoofdstuk 2 - Verkoopvoorwaarden
- Algemene Voorwaarden webwinkel NS Internationaal B.V.
- Specifieke Voorwaarden webwinkel NS International

### HOOFDSTUK 1 REISVOORWAARDEN

#### § 1 Reisvoorwaarden voor alle NS International-treinen

#### ARTIKEL 1 Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

##### Agent

een natuurlijk persoon of rechtspersoon die zich verbonden heeft jegens een vervoerder bij de totstandkoming van overeenkomsten bemiddeling te verlenen en deze eventueel op naam en voor rekening van een vervoerder te sluiten, zonder aan deze vervoerder ondergeschikt te zijn;

##### Algemene Voorwaarden

Deze voorwaarden;

##### Dag

een kalenderdag, die loopt tot de volgende dag 4.00 uur;

##### Dienstregeling

het door NS International beschikbaar gestelde schema van reismogelijkheden met door NS International geëxploiteerde Vervoermiddelen;

##### GCC

de Algemene Voorwaarden voor spoorvervoer van reizigers, in het Engels geheten General Conditions of Carriage, ook wel aangeduid als GCC-CIV/PRR;

##### Geschillencommissie Openbaar Vervoer

de geschillencommissie openbaar vervoer, gevestigd te Den Haag. Voor meer informatie over de geschillencommissie verwijzen wij naar de website van de Geschillencommissie Openbaar Vervoer ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) klik op openbaar vervoer);

##### Inchecken

de handeling waarbij achtereenvolgens (i) de Reiziger bij aanvang van de reis met NS International de OV-chipkaart bij een kaartlezer houdt; (ii) de kaartlezer controleert of er sprake is van een geldig Product en/of voldoende saldo en (iii) ter bevestiging een tekst, geluid- en/of lichtsignaal volgt;

##### Handbagage

alle gemakkelijk mee te voeren, draagbare, eenvoudig te verplaatsen, dan wel met de hand verrijdbare bagage en die in de daarvoor voorziene opbergruimten past, die een Reiziger bij zich heeft;

##### NS International

NS Internationaal BV, of Thalys Nederland NV;

##### OV-begeleiderskaart

een door de bevoegde instantie verstrekt bewijs voor o.a. kosteloos vervoer van een begeleider;

##### 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, mits er sprake is van een geldig Product en – in geval van reizen op saldo – van voldoende saldo. Op de OV-chipkaart kunnen producten van één of meerdere OV-bedrijven worden geladen;  
Alleen van toepassing op:

- ICE International binnenlands traject – geen toeslag vereist indien gereisd wordt met een abonnement van NS Reizigers B.V. (met een NS-Business card of OV-breed abonnement (waaronder het studentenreisproduct) (AVR van toepassing)
- Intercity Berlijn binnenlands traject – geen toeslag vereist (AVR van toepassing)
- Intercity Amsterdam-Brussel binnenlands traject – geen toeslag vereist

#### Product

een bij NS International of bij een andere vervoerder geldig abonnement, vastrecht, ander (eenmalig) reisrecht of toegangsrecht;

#### Reiziger

elke natuurlijke persoon (m/v) die, al dan niet in het bezit van een Vervoerbewijs, gebruik maakt van door NS International verricht openbaar vervoer en aanverwante diensten;

#### Tariefvoorwaarden

een specifieke combinatie van verkoop, reis- en reserveringsvoorwaarden, restitutie- en omboekvoorwaarden enerzijds en Vervoerprijs of prijsberekeningswijze anderzijds;

#### Traject

een door NS International geëxploiteerde route die loopt van een halteplaats van NS International in Nederland tot maximaal de Nederlandse grens en v.v.;

#### Uitchecken

de handeling bij NS International waarbij achtereenvolgens (i) de Reiziger bij het einde van de reis de OV-chipkaart waarmee ook is ingecheckt bij een kaartlezer houdt; (ii) de kaartlezer controleert of er sprake is van een geldig Product en/of voldoende saldo en (iii) ter bevestiging een tekst, geluid- en/of lichtsignaal volgt.

#### Vertraging

een door de verkeersleiding vastgestelde en geregistreerde afwijking van de Dienstregeling van de specifieke trein, niet zijnde een afwijking van de Dienstregeling die vooraf door NS International is aangekondigd;

#### Vervoerbewijs

het (eventueel elektronische) bewijs voor de Reiziger, op grond waarvan hij gerechtigd is gebruik te maken van het Vervoermiddel en/of toegang krijgt tot het station zoals aangegeven dan wel elektronisch geregistreerd op dit bewijs. Dit bewijs kan uit meerdere delen bestaan, een plaatsreservering bevatten en kan betrekking hebben op meerdere vervoerovereenkomsten;

#### Vervoermiddel

een al dan niet door NS International geëxploiteerd (spoor)voertuig bestemd voor het vervoer van personen;

#### Vervoerprijs

het bedrag dat de Reiziger conform een vervoerovereenkomst moet betalen voor de door NS International te leveren vervoerdienst en aanverwante diensten.

### **ARTIKEL 2 Toepasselijkheid, verkrijgbaarheid en reikwijdte**

1. Dit hoofdstuk is van toepassing op de met NS International gesloten vervoerovereenkomst tot het verrichten van spoorwegvervoer van Reizigers. Dit hoofdstuk is derhalve niet van toepassing op vervoerovereenkomsten gesloten door NS International maar namens een andere vervoerder derhalve vervoerovereenkomsten tussen Reiziger en andere vervoerders.

2. De met NS International gesloten vervoerovereenkomst heeft enkel betrekking op vervoer op de door NS International geëxploiteerde trein. Vervoer met andere treinen is onderworpen aan een separate vervoerovereenkomst gesloten tussen Reiziger en een vervoerder die deze andere treinen exploiteert, ongeacht de vraag of Reiziger over één of meer vervoerbewijzen beschikt.

3. Naast de Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing de Tariefvoorwaarden.

4. Alle Algemene Voorwaarden en Tariefvoorwaarden van NS International kunnen worden geraadpleegd via internet op NSInternational.nl. Tevens zijn zij op eenvoudig verzoek verkrijgbaar bij de verkooppunten van NS International. Tenslotte kunnen zij op verzoek van Reiziger kosteloos per post worden toegestuurd.

5. Indien een Reiziger via NS International een overeenkomst met een andere spoorwegonderneming voor aansluitend vervoer sluit binnen dan wel buiten Nederlands grondgebied, treedt NS International op als Agent voor deze andere spoorwegonderneming. De vervoerovereenkomst komt dan tot stand tussen de Reiziger en

deze andere spoorwegonderneming. Hierop zijn van toepassing de door deze spoorwegonderneming gehanteerde algemene vervoervoorwaarden.

### **ARTIKEL 3 Verplichtingen NS International**

1. Op de door NS International geëxploiteerde Trajecten verbindt NS International zich tegen betaling van de Vervoerprijs, Reiziger, en – in voorkomend geval – zijn Handbagage, zijn meereizende kind(eren) en/of dier(en) – overeenkomstig de Dienstregeling en binnen de geldigheidsduur van het Vervoerbewijs te vervoeren naar c.q. richting de op het Vervoerbewijs vermelde plaats van bestemming.

2. Indien een Reiziger wordt gedood of gewond raakt als gevolg van een treinongeval op het Traject, betaalt NS International onverwijld en in ieder geval uiterlijk vijftien dagen nadat de identiteit van de schadevergoedingsgerechtigde natuurlijke persoon is vastgesteld, een voorschot dat toereikend moet zijn om de onmiddellijke economische noden te lenigen en dat evenredig is aan het geleden nadeel. Onverminderd het bovenstaande bedraagt een voorschot ten minste EUR 21,000 per passagier bij overlijden. Een voorschot impliceert niet dat aansprakelijkheid wordt erkend en mag worden verrekend met elk bedrag dat later op basis van deze Algemene Voorwaarden wordt uitgekeerd, maar behoeft niet te worden terugbetaald, tenzij de schade werd veroorzaakt door nalatigheid of schuld van de Reiziger, of degene die het voorschot ontvangen heeft niet schadevergoedingsgerechtigd was.

### **ARTIKEL 4 Verplichtingen Reiziger**

1. Reiziger is verplicht bij ontvangst van het Vervoerbewijs zich ervan te overtuigen dat het Vervoerbewijs met zijn aanwijzingen overeenstemt. Indien een Reiziger gebruikt maakt van de OV-chipkaart, moet hij controleren of de check-in gelukt is.

2. Reiziger is verplicht om op eerste verzoek van Vervoerder – door middel van het overleggen van Vervoerbewijzen -, aan te tonen dat hij recht heeft op de vervoerdienst die hem zijn bagage en – indien relevant – door hem begeleide kind(eren) of dier(en), aanstonds zal worden geleverd, wordt geleverd of zojuist is geleverd. Derhalve is Reiziger verplicht om onmiddellijk voor en tijdens de reis, alsmede tot en met het verlaten van het station, in het bezit te zijn van een geldig Vervoerbewijs.

3. Reiziger die de leeftijd van 14 jaren bereikt heeft, verplicht zich op eerste verzoek van NS International zich te identificeren met een document waarmee conform artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht de identiteit van personen kan worden vastgesteld, óók als Reiziger niet met een speciaal vervoerbewijs reist.

4. Reiziger is verplicht gedurende de gehele reis toezicht te houden op door hem begeleide kind(eren) en dier(en) die hij meevoert en Handbagage niet te plaatsen op of nabij deuren, gangpaden en zitplaatsen.

5. Reiziger is verplicht te reizen in uitsluitend de op het Vervoerbewijs vermelde klasse of naar eigen keuze in een lagere klasse, ook indien de vermelde klasse geen zitplaats biedt.

### **ARTIKEL 5 Rechten NS International**

1. NS International is gerechtigd om onder bijzondere omstandigheden van tijdelijke aard van de Dienstregeling af te wijken door op andere tijden, op andere trajecten en met andere Vervoermiddelen de Reiziger te vervoeren.

2. NS International is gerechtigd om Reiziger alle dienstverlening te onthouden, toegang te weigeren en in voorkomend geval te verwijderen, indien Reiziger niet in staat is door middel van een onvervalst en onbeschadigd Vervoerbewijs aan te tonen dat hij recht heeft op de dienstverlening waarvan hij gebruikt maakt, zojuist gebruik heeft gemaakt of terstond gebruik lijkt te gaan maken.

3. NS International is gerechtigd Reiziger de toegang tot het Vervoermiddel of station te weigeren, hem instructies te geven dan wel – in laatste instantie - hem te noodzaken het Vervoermiddel of station te verlaten, indien naar zijn oordeel, de Reiziger, de Handbagage, de door Reiziger begeleide kind(eren) en/of dier(en) gevaar, verontreiniging of hinder (dreigen te kunnen) veroorzaken.

4. NS International is gerechtigd onbeheerde, - en in gevallen waarbij veiligheid in het geding is of dreigt te zijn, beheerde - Handbagage te inspecteren.

5. NS International is gerechtigd om indien Reiziger niet volledig aan de verplichtingen van artikel 4 lid 2 voldoet, te verlangen dat de niet aangetoonde overeenkomsten onverwijld alsnog of opnieuw worden gesloten. Dit met inachtneming van de daarbij behorende financiële verplichtingen.

6. NS International is gerechtigd om Reiziger die de leeftijd van 12 jaren nog niet bereikt heeft en niet begeleid wordt door een persoon die de leeftijd van 18 jaren bereikt heeft, uit te sluiten van vervoer.

## **ARTIKEL 6 Rechten Reiziger**

1. a. Reiziger is gerechtigd kosteloos dieren mee te voeren mits deze zich in een gemakkelijk draagbare mand, tas of dergelijk voorwerp bevinden en geen zitplaats innemen. Honden mogen eveneens op andere wijze meegevoerd worden mits hiervoor een vervoerbewijs is gekocht en ze zijn aangeliind.

b. De verplichting in het bezit te zijn van een Vervoerbewijs voor de hond geldt niet voor blindengeleidehonden opgeleid door het KNGF en hulphonden opgeleid door de Stichting Hulphond Nederland.

2. Reiziger is gerechtigd kosteloos niet meer dan drie stuks Handbagage mee te voeren mits deze Handbagage in zijn geheel en tegelijkertijd door Reiziger mee te voeren is en de grootste afmeting van het betreffende voorwerp niet meer dan 85 centimeter bedraagt. De bagage dient in de daarvoor bestemde opbergruimten te passen. De desbetreffende Tariefvoorwaarden kunnen op seizoenstreinen (zoals de Ski-Thalys) grotere Handbagage toestaan.

3. Reiziger is gerechtigd een kind jonger dan 4 jaar kosteloos mee te nemen mits,

a. Reiziger dit kind gedurende de gehele reis begeleidt; en

b. Voor dit kind geen zitplaats wordt verlangd.

4. Reiziger met een functiebeperking die begeleiding noodzakelijk maakt, is gerechtigd kosteloos een begeleider mee te nemen mits Reiziger op eerste verzoek van NS International zich legitimeert en een op zijn naam gestelde OV-begeleiderskaart toont.

5. Reiziger met een functiebeperking die hulp bij in- en uitstappen noodzakelijk maakt, is gerechtigd kosteloos van NS International hulp te ontvangen bij het in- en uitstappen mits Reiziger een verzoek om in- en uitstap hulp indient bij Bureau Assistentieverlening Gehandicapten, met in achtneming van de door dit Bureau gehanteerde termijnen, onder vermelding van zijn naam alsmede een omschrijving van de hulp welke hij wenst te krijgen.

6. Reiziger met een functiebeperking die een voor rolstoelen geschikte plaats noodzakelijk maakt, is gerechtigd een voor rolstoelen geschikte plaats te reserveren bij de verkoopbalie van NS International, een Agent of telefonisch bij NS International Service Center, mits hij een vervoerovereenkomst met NS International heeft gesloten en een voor rolstoelen geschikte plaats te reserveren en beschikbaar is.

7. Reiziger met een functiebeperking die een voor rolstoelen geschikte plaats noodzakelijk maakt, is op zijn verzoek gerechtigd, bij het sluiten van de vervoerovereenkomst met NS International via NS International Service Center voor een voor rolstoelen geschikte plaats, zo mogelijk in aanmerking te komen voor een tarief dat alleen bij boekingen via internet beschikbaar is, mits in bezit van OV-begeleiderkaart en een pas ontheffing transactiekosten.

8. Reiziger is op eigen verzoek gerechtigd tot een vergoeding van maximaal EUR 25, - voor de redelijke kosten van treinvervangend vervoer in geval van een georganiseerde, landelijke staking van werknemers van NS International, indien Reiziger zijn gemaakte kosten aantoont, tenzij een situatie als in artikel 7 lid 13 sub d zich voordoet.

9. Reiziger is gerechtigd om indien Vervoerder van de Dienstregeling afwijkt zoals bedoeld in artikel 5 lid 1, de betreffende vervoerovereenkomst kosteloos te ontbinden voor zover de rechten uit deze vervoerovereenkomst niet reeds genoten zijn.

10. Reiziger in het bezit van een NSR-abonnement heeft op zijn internationale reis (met uitzondering van een internationale reis met Thalys) op het binnenlands Traject in bepaalde gevallen recht op korting. Er kunnen echter afwijkende kortingstijden en -percentages gelden. Raadpleeg met betrekking tot deze kortingstijden en percentages NSInternational.nl.

Indien de reiziger reist met een NSR-abonnement op een binnenlands Traject met ICE International, InterCity Berlijn of Intercity Brussel gelden de voorwaarden van NS Reizigers, te vinden op NS.nl.

## **ARTIKEL 7 Vertragingen**

1. Indien een trein wordt geannuleerd of indien de ervaring van Vervoerder objectief gezien uitwijst dat de in de overeenkomst vermelde bestemming met een vertraging van meer dan 60 minuten wordt bereikt, kan Reiziger overeenkomstig lid 8 van dit artikel:

a) restitutie van de kosten voor het Traject voor het gedeelte van het Traject dat niet is uitgevoerd en/of het gedeelte dat is uitgevoerd maar niet langer een doel dient alsmede gratis vervoer terug naar het beginpunt van de reis vorderen, of

b) zijn Traject, voor zover NS International het gebruikmaken van de omreisroute adviseert, zo nodig via een andere route voortzetten, zodra dit mogelijk is maar desalniettemin uiterlijk binnen 48 uur.

2. Als het Vervoerbewijs van Reiziger ook geldig is voor de terugreis en hij dit gebruikt overeenkomstig zijn reisplan, wordt alleen het gedeelte van het totale tarief gerestitueerd dat overeenkomt met de heenreis.

3. Terugkeer naar het beginpunt van het Traject of voortzetting op het Traject is alleen mogelijk via de vervoerders die betrokken zijn bij de uitvoering van de Vervoerovereenkomst. Dit dient te gebeuren onder voorwaarden die vergelijkbaar zijn met die van de oorspronkelijke reis.

4. Als Reiziger geen claim uit hoofde van artikel 7 lid 1 sub a) hierboven indient, vergoedt Vervoerder, berekend overeenkomstig lid 8 van dit artikel over de vertraagde trein:

- bij een Vertraging van 60 minuten of meer, 25% van de ticketprijs.

- bij een Vertraging van 120 minuten of meer, 50% van de ticketprijs.

Leden 12 en 13 van dit artikel blijven van toepassing.

6. Spoorwegmedewerkers op de vertraagde trein of ander geautoriseerd personeel bevestigen Reiziger de Vertraging op verzoek middels een aantekening op het desbetreffende Vervoerbewijs.

7. Reiziger dient zijn claim voor compensatie binnen drie maanden na afloop van de treinreis in te dienen door het oorspronkelijke Vervoerbewijs te overleggen aan de verstrekker of een van de vervoerders die betrokken zijn bij de uitvoering van de vervoerovereenkomst. Ook als de vervoerder de vertraging heeft bevestigd, dient de claim te worden ingediend.

8. De compensatie wordt berekend op basis van de Vervoerprijs die kan worden toegeschreven aan de vertraagde trein. Als dit deel van de Vervoerprijs niet specifiek op het vervoerbewijs is vermeld, dient te worden uitgegaan van het deel van de Vervoerprijs gerelateerd aan dat deel van de reis.

9. Het tarief waarop compensatie wordt gebaseerd, is inclusief bijkomende kosten (zoals reserveringskosten of bijbetalingen), maar exclusief boekingskosten.

10. Restitutie - en compensatieaanvragen worden binnen een maand na aanvraag bij de NS International Service Center verwerkt. Bedragen van minder dan EUR 4,- worden niet uitbetaald. Kosten voor financiële transacties komen voor rekening van de Vervoerder.

11. In tegenstelling tot de voorgaande leden geldt voor Reiziger in bezit van een abonnement dat indien Reiziger herhaaldelijk geconfronteerd wordt met Vertraging of uitval gedurende de looptijd van het abonnement, de Reiziger om een passende schadevergoeding kan verzoeken.

12. Indien Reiziger zijn reis niet op dezelfde dag kan voortzetten in overeenstemming met de vervoerovereenkomst vanwege een geannuleerde of vertraagde trein of een gemiste aansluiting, of als voortzetting van de reis op dezelfde dag redelijkerwijs niet kan worden gevraagd gezien de omstandigheden, restitueert de Vervoerder de redelijke kosten voor het informeren van personen die op deze Reiziger staan te wachten en zal Vervoerder:

a) redelijke accommodatie aanbieden, inclusief het benodigde vervoer tussen spoorwegstation en de plaats van het verblijf, of

b) redelijke kosten voor accommodatie restitueren, inclusief het benodigde vervoer tussen spoorwegstation en de plaats van het verblijf.

Vervoerder kan alternatief vervoer aanbieden (zoals bus, metro, taxi). Indien Vervoerder alternatief vervoer aanbiedt, vervalt het recht op accommodatie zoals omschreven in dit artikel.

13. NS International wordt vrijgesteld van zijn aansprakelijkheid voor langdurige Vertraging indien Reiziger is geweest op Vertragingen voordat hij zijn Vervoerbewijs kocht. NS International wordt vrijgesteld van zijn aansprakelijkheid voor niet-voortzetting van de reis op dezelfde dag indien de gebeurtenis is veroorzaakt door:

a) omstandigheden die geen verband houden met de spoorwegactiviteiten en die NS International niet had kunnen voorkomen, ondanks het feit dat deze de benodigde moeite heeft genomen in de specifieke omstandigheden van het geval, en waarvan de Vervoerder de gevolgen ook niet kon voorkomen

b) een fout van de Reiziger;

c) het gedrag van een derde dat de Vervoerder ondanks de zorgvuldigheid vereist in de omstandigheden van het geval, niet kon vermijden en waarvan hij de gevolgen niet kon verhinderen; een infrabeheerder, een andere onderneming die dezelfde spoorweginfrastructuur gebruikt, wordt niet aangemerkt als een derde; of

d) beperkingen in vervoersdiensten ten gevolge van stakingen waarover Reizigers voldoende zijn geïnformeerd.

14. Onverminderd deze Algemene Voorwaarden is NS International niet aansprakelijk voor schade die veroorzaakt wordt door vertraging die, door welke oorzaak dan ook, voor, tijdens, of na het vervoer is opgetreden.

#### **ARTIKEL 8 Privacy**

1. Indien Reiziger geen prijs stelt op informatie van NS International, NS bedrijven en/of samenwerkende partners over relevante diensten en producten, kan hij dit melden via [nsinternational.nl](http://nsinternational.nl) of bij:

NS International Service Center  
Postbus 2552,  
3500 GN Utrecht

2. NS International behoudt zich het recht voor om cameraondersteund toezicht uit te voeren. Dit toezicht vindt plaats met inachtneming van de bepalingen van de Wet bescherming persoonsgegevens.

NS International verwerkt gegevens van de Reiziger volgens de wettelijke criteria voor behoorlijke en zorgvuldige gegevensverwerking en aanvullende eisen in interne privacybeleidsregels en sectorale gedragscodes voor OV-chipkaartgebruik en direct marketing. Voor de bescherming van de privacy van de Reiziger anonimiseert NS International diens gegevens zoveel mogelijk.

NS International gebruikt de gegevens van de Reiziger uitsluitend voor eigen bedrijfsdoeleinden en verstrekt de gegevens van de Reiziger niet aan derden, behalve voor zover dit noodzakelijk is voor de goede werking van het Vervoerbewijs in het landelijk OV-chipkaartsysteem of in de gevallen dat op NS International wettelijk een verstrekingsplicht rust. De 'verantwoordelijke' in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is NS Groep N.V. Voor zover NS International de gegevens van de Reiziger gebruikt voor rechtstreekse aanbiedingen (direct marketing), is hij gerechtigd dit te blokkeren. De Reiziger heeft recht op inzage van de gegevens die NS International over hem bijhoudt en hij kan verzoeken om correctie wanneer gegevens niet kloppen.

#### **ARTIKEL 9 Klachten en Geschillen**

1. Klachten en compensatieaanvragen kunnen schriftelijk worden ingediend bij:

NS International Service Center  
Postbus 2552  
3500 GN Utrecht

2. Klachten en compensatieaanvragen die betrekking hebben op de door NS International uitgegeven vervoerbewijzen zullen worden behandeld, mits de klacht door NS International is ontvangen binnen 2 kalendermaanden na voltrekking van het feit waarop de klacht betrekking heeft.

3. Op schriftelijke klachten als bedoeld in lid 2 geeft NS International binnen vier weken schriftelijk antwoord of deelt NS International aan Reiziger de voor beantwoording benodigde redelijke termijn mee.

Deze mededeling kan tevens inhouden een verzoek tot het verstrekken van nadere gegevens en het overleggen van nadere bewijsstukken, die naar het oordeel van NS International nodig zijn voor de beantwoording.

4. Afhankelijk van de aard van de klacht zijn er drie instanties waar de Reiziger naar toe kan indien een Reiziger het niet eens is met de wijze waarop NS International zijn klacht als bedoeld in lid 2 heeft afgehandeld:

- de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, zie lid 5; of
- de Toezichthoudende instantie van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu, zie lid 8; of
- de burgerlijke rechter.

5. Indien Reiziger het niet eens is met de wijze waarop NS International zijn klacht als bedoeld in lid 2 heeft afgehandeld en deze klacht betrekking heeft op de totstandkoming of de uitvoering van de met NS International gesloten vervoerovereenkomst, of indien deze klacht zodanig nauw met de uitvoering van een dergelijke met NS International gesloten vervoerovereenkomst samenhangt dat deze redelijkerwijs te begrijpen is als betrekking hebbende op een onderdeel van die overeenkomst, kan Reiziger de klacht schriftelijk of elektronisch voorleggen aan:

de Geschillencommissie Openbaar Vervoer  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

6. De Geschillencommissie Openbaar Vervoer is in ieder geval niet ontvankelijk inzake het kennis nemen van een klacht indien en voor zover deze betrekking heeft op overlijden, ziekte of letsel van Reiziger en evenmin van geschillen die betrekking hebben op voorvallen die zich buiten Nederlands grondgebied hebben voorgedaan.

7. Een klacht kan pas bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer worden ingediend nadat de klacht eerder schriftelijk aan NS International is voorgelegd en door NS International is afgehandeld. Binnen 3 maanden na ontvangst van de schriftelijke beslissing van NS International op de klacht dient Reiziger het geschil aan de Geschillencommissies Openbaar Vervoer voor te leggen. De Geschillencommissie Openbaar Vervoer doet met inachtneming van de bepalingen van het toepasselijke reglement bij wege van bindend advies uitspraak in de aan haar voorgelegde geschillen.

8. Met betrekking tot de handhaving van Verordening 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer, heeft het Ministerie van Infrastructuur en Milieu een toezichthouder aangewezen. Deze toezichthouder behandelt klachten over beweerdelijke schendingen van voornoemde Verordening mits klager zijn klacht eerst aan de betreffende vervoerder heeft voorgelegd en deze naar het oordeel van klager de klacht niet heeft kunnen wegnemen. De vorenbedoelde toezichthouder is de Inspectie voor Leefomgeving en Transport, te bereiken via:  
Website: [www.ilent.nl](http://www.ilent.nl)  
Telefoonnummer: 088 - 4890000.

9. Het bovenstaande laat onverlet de bevoegdheid van de burgerlijke rechter om van een geschil tussen NS International en Reiziger kennis te nemen.

#### **ARTIKEL 10 Overige bepalingen**

1. Het is Reiziger verboden om op stations en in Vervoermiddelen de volgende voorwerpen mee te nemen of bij zich te hebben:

- gevaarlijke goederen in de zin van het Reglement betreffende het internationale spoorwegvervoer van gevaarlijke goederen (RID -Aanhangsel C bij de COTIF) of goederen die anderszins door hun (chemische) eigenschappen een risico kunnen vormen voor de gezondheid, veiligheid of goede bedrijfsgang;
- (vuur)wapens, munitie, overige wapens zoals antieke vuurwapens, zwaarden, messen (met uitzondering van een wettelijk toegestaan zakmes), steek- of slagwapens;
- zaken waarvan het vervoer verboden is door de toepasselijke wet- of regelgeving of voorschriften van een staat, waaruit, waardoor of waarnaar gereisd wordt;
- overige voorwerpen die naar het redelijk oordeel van NS International vanwege het gewicht, afmeting, vorm, geur of aard niet geschikt zijn om op de door NS International gehanteerde wijze vervoerd te worden.

2. Een Reiziger die:

- een gevaar vormt of kan gaan vormen voor de veiligheid van andere Reizigers, werknemers van NS International, de beheerder van de spoorweginfrastructuur of werknemers van een andere spoorwegonderneming,
  - andere Reizigers of werknemers of hulppersonen van NS International, een andere spoorwegonderneming of de beheerder van de spoorweginfrastructuur, hindert of lastig valt,
  - misbruik maakt van zijn Vervoerbewijs, van een Vervoermiddel of van een voorziening (zoals de noodrem, noodknop of de nooduitgang), dan wel gebruik maakt van een Vervoermiddel of een voorziening op een tijdstip waarop deze niet voor gebruik beschikbaar is dan wel op een andere wijze gebruikt dan waarvoor deze bestemd is, dan wel deze beschadigt,
  - geen gevolg geeft aan de aanwijzingen van de werknemers of hulppersonen van NS International, een andere spoorwegonderneming of de beheerder van de spoorweginfrastructuur,
  - op een andere wijze de orde, rust, veiligheid of een goede bedrijfsgang verstoort of zou kunnen gaan verstoren of
  - de leeftijd van 12 jaren nog niet bereikt heeft en reist zonder begeleiding van een persoon die de leeftijd van 18 jaren bereikt heeft,
- wordt de toegang tot de Vervoermiddelen en andere voorzieningen ontzegd of kan onderweg van het vervoer worden uitgesloten, zonder dat hij recht heeft op terugbetaling van de Vervoerprijs en onverminderd de verplichting van Reiziger de volledige schade die NS International dientengevolge lijdt, te vergoeden. In geval van het maken van misbruik van de noodrem of een noodknop, is Reiziger daarnaast een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van EUR 125,-. In geval van het misbruik maken van een Vervoerbewijs, is Reiziger daarnaast een onmiddellijke opeisbare boete verschuldigd van EUR 100,-. Dit laat het recht op schadevergoeding onverlet.

3. Indien bij een uitgangscontrole dan wel bij het verlaten van het station via toegangspoorten, blijkt dat een Reiziger niet beschikt over een geldig Vervoerbewijs, wordt de verschuldigde Vervoerprijs gesteld op een

bedrag gelijk aan de prijs van EUR 50,-. Daarnaast kan NS International Reiziger een boete overeenkomstig lid 4 van dit artikel opleggen.

4. Reiziger die geen geldig Vervoerbewijs toont, of de controle van Vervoerbewijzen belemmert of verhindert, is op vordering van NS International een boete van EUR 50,- verschuldigd, naast de eventueel verschuldigde Vervoerprijs en/of aanvullende Vervoerprijs.

5. Als Vervoerder in de zin van deze Algemene Voorwaarden in § 1 en § 2 kunnen optreden NS Internationaal BV en Thalys Nederland NV. Deze Vervoerders zijn aparte ondernemingen en vormen op generlei wijze een samenwerkingsverband. NS International is geen onderneming, maar een overkoepelende merknaam.

#### **ARTIKEL 11 Toepasselijk recht**

Op iedere overeenkomst tussen Reiziger en NS International is Nederlands recht van toepassing zoals dat van kracht is op het moment van het geschil.

### **§ 2 REISVOORWAARDEN VOOR BEPAALDE TREINEN**

ARTIKEL 12  
<leeg>

#### **ARTIKEL 13 Treinsoortvoorwaarden ICE International**

1. Dit artikel is van toepassing op Vervoerovereenkomsten die gesloten zijn met NS International en betrekking hebben op de treinsoort ICE International voor zover deze Vervoerovereenkomsten worden uitgevoerd op Nederlands grondgebied. Onder Treinsoort ICE International wordt verstaan: de treinverbinding tussen Amsterdam en Frankfurt/Basel welke deels gereden wordt op hogesnelheidssporen.

2. Reiziger is gerechtigd om vóór geplande aanvang van het door NS International te verrichten grensoverschrijdend vervoer een zitplaats te reserveren mits Reiziger tegelijkertijd met of voorafgaand aan de reservering voor het desbetreffende Vervoer een vervoeroverkomst heeft gesloten en het hierbij behorende Vervoerbewijs kan overleggen of, in geval van reservering op afstand, het nummer van het Vervoerbewijs vermeldt;

3. Het is Reiziger niet toegestaan karren, (brom-) fietsen, motoren, scooters, scootmobielen en dergelijke vervoermiddelen mee te nemen.

4. Het is Reiziger toegestaan een vouwfiets mee te nemen mits deze ingeklapt en verpakt is.

5. De Reiziger die met de ICE International op een binnenlands Traject reist en in het bezit is van een geldig NSR ticket, dient in het bezit te zijn van een geldige ICE International toeslag. Dit geldt niet voor de Reiziger die voor dit Traject gebruik maakt van een NSR abonnement, waaronder mede begrepen de NS-Business card, een OV-breed abonnement alsmede het studentenreisproduct.

6. Bij aanschaf van een ICE International toeslag aan boord van ICE International, betaalt de Reiziger een vaste prijs van EUR 5,- ongeacht het traject of klasse.

#### **ARTIKEL 14 Treinsoortvoorwaarden InterCity Berlijn**

1. Dit artikel is van toepassing op Vervoerovereenkomsten die gesloten zijn met NS International en betrekking hebben op de treinsoort InterCity Berlijn voor zover deze Vervoerovereenkomsten worden uitgevoerd op Nederlands grondgebied. Onder Treinsoort InterCity Berlijn wordt verstaan: de treinverbinding tussen Amsterdam en Berlijn welke gereden wordt op conventionele sporen.

2. Reiziger is gerechtigd om vóór geplande aanvang van het door NS International te verrichten grensoverschrijdend vervoer een zitplaats te reserveren mits Reiziger tegelijkertijd met of voorafgaand aan de reservering voor het desbetreffende Vervoer een vervoeroverkomst heeft gesloten en het hierbij behorende Vervoerbewijs kan overleggen of, in geval van reservering op afstand, het nummer van het Vervoerbewijs vermeldt;

3. Het is Reiziger niet toegestaan karren, bromfietsen, motoren, scooters, scootmobielen en dergelijke vervoermiddelen mee te nemen.

4. Het is Reiziger toegestaan maximaal 1 fiets mee te nemen mits:

a. Reiziger minimaal 1 uur voor aanvang van de reis een reservering voor de fiets maakt en op het moment van reservering een plaats voor de fiets beschikbaar is



en

b. Reiziger de hiervoor door NS International verlangde fietskaart voor de fiets alsmede de reserveringskosten, vóór het verstrijken van de door NS International aangegeven termijn, betaalt.

5. Het is Reiziger toegestaan een vouwfiets mee te nemen mits deze ingeklapt en verpakt is.

### **ARTIKEL 15 Treinsoortvoorwaarden Thalys**

1. Dit artikel is van toepassing op Vervoerovereenkomsten die gesloten zijn met NS International en betrekking hebben op de treinsoort Thalys voor zover deze Vervoerovereenkomsten worden uitgevoerd op Nederlands grondgebied als onderdeel van een internationale reis. Onder treinsoort Thalys wordt verstaan: De treinverbinding tussen Amsterdam en Parijs welke deels gereden wordt op hogesnelheidssporen.

2a. Op verzoek van Reiziger biedt NS International hem een compensatie aan in geval van een aan NS International toerekenbare Vertraging, mits Reiziger het verzoek middels een daartoe bestemd formulier binnen 2 maanden na de Vertraging bij NS International indient onder vermelding van naam, adres, eventueel bank- of girorekeningnummer, datum en tijdstip van de Vertraging en met overlegging van het desbetreffende originele Vervoerbewijs.

Indien Reiziger kiest voor compensatie in Thalys waardebonnen bedraagt deze compensatie:

i 20% van de Vervoerprijs die betrekking heeft op het door NS International te verzorgen vervoer in de rijrichting waarin de Vertraging plaatshad, voor Vertragingen vanaf 30 minuten.

ii 50% van de Vervoerprijs die betrekking heeft op het door NS International te verzorgen vervoer in de rijrichting waarin de Vertraging plaatshad, voor Vertragingen vanaf 60 minuten.

iii 100% van de Vervoerprijs die betrekking heeft op het door NS International te verzorgen vervoer in de rijrichting waarin de Vertraging plaatshad, voor Vertragingen vanaf 120 minuten.

Indien Reiziger kiest voor een compensatie in geld:

i 25% van de Vervoerprijs die betrekking heeft op het door NS International te verzorgen vervoer in de rijrichting waarin de Vertraging plaatshad, voor vertragingen vanaf 60 minuten.

ii 50% van de Vervoerprijs die betrekking heeft op het door NS International te verzorgen vervoer in de rijrichting waarin de Vertraging plaatshad, voor vertragingen vanaf 120 minuten.

2b. Op verzoek van Reiziger biedt NS International hem een compensatie aan in geval van Vertraging door overmacht, mits Reiziger het verzoek middels een daartoe bestemd formulier binnen 2 maanden na de Vertraging bij NS International indient onder vermelding van naam, adres, eventueel bank- of girorekeningnummer, datum en tijdstip van de Vertraging en met overlegging van het desbetreffende originele Vervoerbewijs. De reiziger kan kiezen:

i 25% van de Vervoerprijs (in geld) die betrekking heeft op het door NS International te verzorgen vervoer in de rijrichting waarin de Vertraging plaatshad voor Vertragingen vanaf 60 minuten,

ii 50% van de Vervoerprijs (in geld) die betrekking heeft op het door NS International te verzorgen vervoer in de rijrichting waarin de Vertraging plaatshad voor Vertragingen vanaf 120 minuten.

3. De respectievelijke compensaties zijn niet cumulatief te vorderen en ook niet in combinatie met de vergoeding bedoeld in artikel 7 lid 4 in § 1. Vergoedingen in geld lager dan EUR 4,- worden niet uitgekeerd.

4. In afwijking van het bovenstaande geldt voor een binnenlandse reis per Thalys de volgende regeling bij Vertraging:

Op verzoek van Reiziger biedt NS International hem een vergoeding aan in geval van een aan NS International toerekenbare Vertraging, mits Reiziger het verzoek middels een daartoe bestemd formulier binnen 2 maanden na de Vertraging bij NS International indient onder vermelding van naam, adres, datum en tijdstip van de Vertraging en met overlegging van het desbetreffende Vervoerbewijs. Van het Vervoerbewijs dient een origineel exemplaar overgelegd te worden. Van een homeprint mag evenwel een kopie overgelegd worden. Deze vergoeding, in Thalys waardebonnen, bedraagt:

i 50% van de Vervoerprijs die betrekking heeft op het door NS International te verzorgen vervoer in de rijrichting waarin de Vertraging plaatshad, voor Vertragingen vanaf 15 minuten.

ii 100% van de Vervoerprijs die betrekking heeft op het door NS International te verzorgen vervoer in de rijrichting waarin de Vertraging plaatshad, voor Vertragingen vanaf 30 minuten.

De respectievelijke vergoedingen zijn niet cumulatief te vorderen en ook niet in combinatie met de vergoeding bedoeld in artikel 7 lid 4 in § 1.

5. Voor wat betreft de rechten en plichten uit hoofde van lid 4 worden Vertragingen veroorzaakt in Nederland door ofwel toerekenbare tekortkomingen van de infrastructuurbeheerder van wie NS International gebruik maakt ofwel toerekenbare tekortkomingen van andere vervoerders die van dezelfde infrastructuur gebruik maken als NS International, aan NS International toegerekend.

6. Desgevraagd dient Reiziger NS International een nadere toelichting of nadere bewijsstukken inzake zijn verzoek om compensatie te verstrekken. Indien de Reiziger naar redelijk oordeel van NS International misbruik maakt van de compensatie regeling, kan NS International Reiziger de rechten uit dit artikel voor bepaalde of onbepaalde tijd ontnemen. Reiziger is voorts verplicht ten onrechte genoten prestaties die niet ongedaan gemaakt kunnen worden, te vergoeden.

7. Het is Reiziger niet toegestaan karren, bromfietsen, motoren, scooters, scootmobielen en dergelijke vervoermiddelen mee te nemen.

8. Het is Reiziger toegestaan een vouwfiets mee te nemen mits deze ingeklapt en verpakt is.

9. Het is Reiziger toegestaan een fiets mee te nemen mits deze verpakt is in een daartoe geschikte tas van maximaal 90 centimeter bij 120 centimeter.

10. Indien Reiziger een hond meeneemt, moet de hond een muilkorf op.

11. De algemene voorwaarden Thalys zijn eveneens van toepassing. Op het Nederlandse traject geldt de volgende rangorde:

- 1) de Tariefvoorwaarden Thalys
- 2) de Algemene Voorwaarden NS International
- 3) de Algemene voorwaarden Thalys.

#### **ARTIKEL 16 Treinsoortvoorwaarden InterCity Brussel**

1. Dit artikel is van toepassing op Vervoerovereenkomsten die gesloten zijn met NS International en betrekking hebben op de treinsoort InterCity Brussel, voor zover deze Vervoerovereenkomsten worden uitgevoerd op Nederlands grondgebied. Onder Treinsoort InterCity Brussel wordt verstaan: De treinverbinding tussen Amsterdam C en Brussel welke gereden wordt op conventionele sporen.

2. Het is Reiziger niet toegestaan karren, bromfietsen, motoren, scooters, scootmobielen en dergelijke vervoermiddelen mee te nemen.

3 Het is Reiziger toegestaan maximaal 1 fiets mee te nemen mits:

a. Reiziger hiervoor een plaats voor de fiets beschikbaar is.

en

b. Reiziger de hiervoor door NS International verlangde fietskaart voor de fiets, vóór het verstrijken van de door NS International aangegeven termijn, betaalt.

4. Het is Reiziger toegestaan een vouwfiets mee te nemen mits deze ingeklapt en verpakt is.

## HOOFDSTUK 2 VERKOOPVOORWAARDEN

### ARTIKEL 17 Toepassingsbereik

Hoofdstuk 2 is van toepassing op alle vervoerovereenkomsten gesloten tussen Reiziger en NS International en voorts op alle vervoerovereenkomsten gesloten door NS International maar namens een andere vervoerder derhalve vervoerovereenkomsten tussen Reiziger en andere vervoerders.

### ARTIKEL 18 Verstrekking van vervoerbewijs

1. Na het sluiten van een vervoerovereenkomst tussen reiziger en vervoerder, verstrekt NS International aan Reiziger een Vervoerbewijs.

2. Indien de in het eerste lid bedoelde vervoerovereenkomst gesloten wordt aan een balie of aan een verkoopautomaat, wordt het Vervoerbewijs aan reiziger verstrekt of wordt in voorkomend geval het Product op de OV-chipkaart geregistreerd.

3. Indien de in het eerste lid bedoelde vervoerovereenkomst gesloten wordt op afstand en middels elektronische wijze, wordt voor specifieke Producten het Vervoerbewijs aan Reiziger verstrekt door Reiziger in staat te stellen het Vervoerbewijs via internet uit te printen of af te halen bij een afhaalautomaat, of wordt het Vervoerbewijs verstrekt door het Vervoerbewijs binnen drie werkdagen na het sluiten van de overeenkomst per post aan reiziger toe te zenden.

4. Op vervoerovereenkomsten zijn Tariefvoorwaarden van toepassing welke bijzondere en afwijkende voorwaarden bevatten op het gebied van onder meer geldigheid, gebruik door derden en omboeking en annulering. Reiziger dient zich op de hoogte te stellen van deze bijzondere en afwijkende voorwaarden welke te raadplegen zijn op dezelfde wijze als de Algemene Voorwaarden.

5. Indien de in het eerste lid bedoelde vervoerovereenkomst gesloten wordt op telefonische wijze via NS International Service Center, wordt het Vervoerbewijs 10 dagen voor vertrek per post aan Reiziger verzonden, of zoveel eerder als Reiziger expliciet aangeeft en NS International kan regelen, mits de vervoerprijs uiterlijk 11 dagen voor vertrek geheel voldaan is.

6. Het recht op vervoer uit een vervoerovereenkomst kan uitsluitend worden genoten op de dag waarop reiziger zijn vervoer in Nederland heeft aangevangen. Na deze dag vervalt dit recht. In geval van retour vervoerovereenkomsten worden, voor wat betreft het in de vorige zin bedoelde verval, heen- en terugreis beschouwd als apart vervoer.

7. De in het vorige lid bedoelde tijdsbeperking is niet van toepassing op Reizigers die aantonen met een reserveringsbewijs dat zij de dag volgend op of voorafgaand aan de dag waarop hun vervoer in Nederland is aangevangen, aansluitend reizen met Thalys, TGV, Eurostar, InterCity Berlijn of ICE International.

8. Het recht op vervoer uit een vervoerovereenkomst vervalt eveneens een maand na aanvang van de geldigheid van die overeenkomst, tenzij:

- a. van toepassing zijnde Tariefvoorwaarden anders bepalen; of
- b. reiziger heeft gereserveerd; of
- c. sprake is van abonnementen.

9. Indien Reiziger een vervoerovereenkomst sluit met NS International of een andere vervoerder is Reiziger verplicht de Vervoerprijs te voldoen, óók indien Reiziger het Vervoerbewijs door een omstandigheid die niet aan NS International kan worden toegerekend, niet afhaalt of niet ontvangt. In voorkomend geval is reiziger derhalve verplicht de door NS International verstuurde annuleringsnota te voldoen.

10. Vervoerbewijzen die op naam zijn gesteld zijn niet overdraagbaar. Vervoerbewijzen die niet op naam zijn gesteld zijn overdraagbaar. Vervoerbewijzen mogen niet met winst worden doorverkocht door reiziger of welke natuurlijke of rechtspersoon dan ook.

11. Een klacht, restitutie bij vertraging, compensatieaanvraag of een aanvraag voor schadevergoeding die betrekking heeft op andere vervoerders dan NS International en voortvloeien uit een via NS International gesloten vervoerovereenkomst, kunnen bij NS International worden ingediend. Afhankelijk van de vervoerder tegen wie de claim is gericht, handelt NS International de claim zelf af dan wel stuurt deze door naar de desbetreffende vervoerder.

12. Indien een Reiziger via NS International een overeenkomst met een andere spoorwegonderneming voor aansluitend vervoer sluit binnen dan wel buiten Nederlands grondgebied, treedt NS International op als Agent voor deze andere spoorwegonderneming.

De vervoerovereenkomst komt dan tot stand tussen de Reiziger en deze andere spoorwegonderneming. Hierop zijn van toepassing de door deze spoorwegonderneming gehanteerde algemene vervoervoorwaarden en tariefvoorwaarden. Zie hiervoor [www.nslinternational.nl](http://www.nslinternational.nl).

13. Reiziger dient de vervoerprijs vooraf te voldoen en te controleren of vervoerbewijzen zijn ingevuld overeenkomstig zijn instructies.

14. Verloren of gestolen vervoerbewijzen worden niet vervangen of gerestitueerd, Reiziger verliest derhalve in voorkomend geval zijn recht op vervoer.

## **Algemene Voorwaarden webwinkel NS Internationaal B.V.**

NS Internationaal B.V. ("**NS International**") hanteert - naast de Algemene Voorwaarden zoals weergegeven in hoofdstuk 1 en hoofdstuk 2 - de algemene voorwaarden zoals die zijn opgesteld door de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie die tot stand zijn gekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per 1 juni 2014.

### **Inhoudsopgave:**

Artikel 1 - Definities

Artikel 2 - Identiteit van de Ondernemer

Artikel 3 - Toepasselijkheid

Artikel 4 - Het aanbod

Artikel 5 - De overeenkomst

Artikel 6 - Herroepingsrecht

Artikel 7 - Verplichtingen van de Consument tijdens de bedenktijd

Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de Consument en kosten daarvan

Artikel 9 - Verplichtingen van de Ondernemer bij herroeping

Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht

Artikel 11 - De prijs

Artikel 12 - Nakoming en extra garantie

Artikel 13 - Levering en uitvoering

Artikel 14 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Artikel 15 - Betaling

Artikel 16 - Klachtenregeling

Artikel 17 – Geschillen

Artikel 18 - Branchegarantie

Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 20 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 21 - Wijziging van de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel

### **Artikel 1 - Definities**

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Aanvullende overeenkomst:** een overeenkomst waarbij de Consument producten, digitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken, digitale inhoud en/of diensten door de Ondernemer worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en de Ondernemer;
2. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de Consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
3. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
4. **Dag:** kalenderdag;
5. **Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;

6. **Duurovereenkomst:** een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;
7. **Duurzame gegevensdrager:** elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat de Consument of Ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
8. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van de Consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
9. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan Consumenten aanbiedt;
10. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst die tussen de Ondernemer en de Consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
11. **Modelformulier voor herroeping:** het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping;
12. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat Consument en Ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen.

## Artikel 2 - Identiteit van de Ondernemer

NS Internationaal B.V.

Stationsplein 25

1012 AB Amsterdam

Nederland

Telefoonnummer: 030-2300023

KvK-nummer: 30172195

Btw-identificatienummer: NL809507572B01

## Artikel 3 – Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de Ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen Ondernemer en Consument.

1. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de Consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal de Ondernemer voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij de Ondernemer zijn in te zien en dat zij op verzoek van de Consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
2. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de Consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de Consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de Consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
3. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de Consument zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

## Artikel 4 - Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.

2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten, digitale inhoud en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de Consument mogelijk te maken. Als de Ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten, diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de Ondernemer niet.
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de Consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

## **Artikel 5 - De overeenkomst**

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de Consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de Consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de Ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de Ondernemer is bevestigd, kan de Consument de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de Ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de Consument elektronisch kan betalen, zal de Ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De Ondernemer kan zich binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de Consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de Ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. De Ondernemer zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud aan de Consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de Consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
  - a. het bezoekadres van de vestiging van de Ondernemer waar de Consument met klachten terecht kan;
  - b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de Consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
  - c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
  - d. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
  - e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
  - f. indien de Consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

## **Artikel 6 - Herroepingsrecht**

*Bij producten:*

1. De Consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De Ondernemer mag de Consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de Consument, of een vooraf door de Consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
  - a. als de Consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de Consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. De Ondernemer mag, mits hij de Consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.
  - b. als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de Consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;
  - c. bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de Consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.

*Bij diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd:*

3. De Consument kan een dienstenovereenkomst en een overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De Ondernemer mag de Consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
4. De in lid 3 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.

*Verlengde bedenktijd voor producten, diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd bij niet informeren over herroepingsrecht:*

5. Indien de Ondernemer de Consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke, overeenkomstig de vorige leden van dit artikel vastgestelde bedenktijd.
6. Indien de Ondernemer de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de Consument heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, verstrijkt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de Consument die informatie heeft ontvangen.

### **Artikel 7 - Verplichtingen van de Consument tijdens de bedenktijd**

1. Tijdens de bedenktijd zal de Consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de Consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
2. De Consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.
3. De Consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de Ondernemer hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

### **Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de Consument en kosten daarvan**

1. Als de Consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de Ondernemer.
2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de Consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de Ondernemer. Dit hoeft niet als de Ondernemer heeft aangeboden het product zelf af te halen. De Consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
3. De Consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de Ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de Consument.
5. De Consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als de Ondernemer niet heeft gemeld dat de Consument deze kosten moet dragen of als de Ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de Consument de kosten voor terugzending niet te dragen.
6. Indien de Consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de dienst of de levering van gas, water of elektriciteit die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of bepaalde hoeveelheid aanvangt tijdens de bedenktijd, is de Consument de Ondernemer een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door de Ondernemer is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.
7. De Consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten of de levering van water, gas of elektriciteit, die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of hoeveelheid, of tot levering van stadsverwarming, indien:
  - a. de Ondernemer de Consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;
  - b. de Consument niet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de dienst of levering van gas, water, elektriciteit of stadsverwarming tijdens de bedenktijd heeft verzocht.
8. De Consument draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:



- a. hij voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd;
  - b. hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of
  - c. de Ondernemer heeft nagelaten deze verklaring van de Consument te bevestigen.
9. Als de Consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

### **Artikel 9 - Verplichtingen van de Ondernemer bij herroeping**

1. Als de Ondernemer de melding van herroeping door de Consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. De Ondernemer vergoedt alle betalingen van de Consument, inclusief eventuele leveringskosten door de Ondernemer in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de Consument hem de herroeping meldt. Tenzij de Ondernemer aanbiedt het product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de Consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
3. De Ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de Consument heeft gebruikt, tenzij de Consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de Consument.
4. Als de Consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de Ondernemer de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

### **Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht**

De Ondernemer kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als de Ondernemer dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld:

1. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de Ondernemer geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen;
2. Overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling. Onder een openbare veiling wordt verstaan een verkoopmethode waarbij producten, digitale inhoud en/of diensten door de Ondernemer worden aangeboden aan de Consument die persoonlijk aanwezig is of de mogelijkheid krijgt persoonlijk aanwezig te zijn op de veiling, onder leiding van een veilingmeester, en waarbij de succesvolle bidder verplicht is de producten, digitale inhoud en/of diensten af te nemen;
3. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
  - a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Consument; en
  - b. de Consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de Ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
4. Pakketreizen als bedoeld in artikel 7:500 BW en overeenkomsten van personenvervoer;
5. Dienstenovereenkomsten voor terbeschikkingstelling van accommodatie, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien en anders dan voor woondoeleinden, goederenvervoer, autoverhuurdiensten en catering;
6. Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;
7. Volgens specificaties van de Consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de Consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
8. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
9. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
10. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
11. Alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van de overeenkomst, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na 30 dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop de Ondernemer geen invloed heeft;
12. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
13. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;
14. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
  - a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Consument; en
  - b. de Consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

## **Artikel 11 - De prijs**

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
2. In afwijking van het vorige lid kan de Ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de Ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de Ondernemer dit bedongen heeft en:
  - a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
  - b. de Consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

## **Artikel 12 - Nakoming overeenkomst en extra garantie**

1. De Ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat de Ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. Een door de Ondernemer, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de Consument op grond van de overeenkomst tegenover de Ondernemer kan doen gelden indien de Ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.
3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van de Ondernemer, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de Consument bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

## **Artikel 13 - Levering en uitvoering**

1. De Ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de Consument aan de Ondernemer kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze Algemene Voorwaarden is vermeld, zal de Ondernemer geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de Consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De Consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
4. Na ontbinding conform het vorige lid zal de Ondernemer het bedrag dat de Consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.
5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de Ondernemer tot het moment van bezorging aan de Consument of een vooraf aangewezen en aan de Ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

## **Artikel 14 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging**

### *Opzegging:*

1. De Consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2. De Consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde tegen het einde van

de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

3. De Consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:
  - te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
  - tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
  - altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de Ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

*Verlenging:*

4. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
5. In afwijking van het vorige lid mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van dag- nieuws- en weekbladen en tijdschriften stilzwijgend worden verlengd voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de Consument deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
6. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de Consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand. De opzegtermijn is ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.
7. Een overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.

*Duur:*

8. Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de Consument na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste één maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

## **Artikel 15 - Betaling**

1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de Consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenkttermijn, of bij het ontbreken van een bedenkttermijn binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat de Consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. Bij de verkoop van producten aan Consumenten mag de Consument in algemene voorwaarden nimmer verplicht worden tot vooruitbetaling van meer dan 50%. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de Consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
3. De Consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de Ondernemer te melden.
4. Indien de Consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de Ondernemer is gewezen op de te late betaling en de Ondernemer de Consument een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de Ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechterlijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,-; 10% over de daaropvolgende € 2.500,- en 5% over de volgende € 5.000,- met een minimum van € 40,-. De Ondernemer kan ten voordele van de Consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

## **Artikel 16 - Klachtenregeling**

1. De Ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de Consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de Ondernemer.
3. Bij de Ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de Ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de Consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

4. Een klacht over een product, dienst of de service van de Ondernemer kan eveneens worden ingediend via een klachtenformulier op de Consumentenpagina van de website van Thuiswinkel.org [www.thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org). De klacht wordt dan zowel naar de betreffende Ondernemer als naar Thuiswinkel.org gestuurd.
5. De Consument dient de Ondernemer in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

#### **Artikel 17 - Geschillen**

1. Op overeenkomsten tussen de Ondernemer en de Consument waarop deze Algemene Voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen tussen de Consument en de Ondernemer over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze Ondernemer te leveren of geleverde producten en diensten, kunnen, met inachtneming van het hierna bepaalde, zowel door de Consument als de Ondernemer worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Thuiswinkel, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)).
3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Consument zijn klacht eerst binnen bekwame tijd aan de Ondernemer heeft voorgelegd.
4. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil uiterlijk 12 maanden na de datum waarop de Consument de klacht bij de Ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
5. Wanneer de Consument een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, is de Ondernemer aan deze keuze gebonden. Bij voorkeur meldt de Consument dit eerst aan de Ondernemer.
6. Wanneer de Ondernemer een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, zal de Consument binnen vijf weken na een daartoe door de Ondernemer schriftelijk gedaan verzoek, schriftelijk dienen uit te spreken of hij zulks ook wenst dan wel het geschil wil laten behandelen door de daartoe bevoegde rechter. Verneemt de Ondernemer de keuze van de Consument niet binnen de termijn van vijf weken, dan is de Ondernemer gerechtigd het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter.
7. De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het reglement van de Geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel](http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel)). De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.
8. De Geschillencommissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan de Ondernemer surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat een geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een einduitspraak is gewezen.
9. Indien naast de Geschillencommissie Thuiswinkel een andere erkende of bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) of het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) aangesloten geschillencommissie bevoegd is, is voor geschillen betreffende hoofdzakelijk de methode van verkoop of dienstverlening op afstand de Geschillencommissie Thuiswinkel bij voorkeur bevoegd. Voor alle overige geschillen de andere erkende bij SGC of Kifid aangesloten geschillencommissie.

#### **Artikel 18 - Branchegarantie**

1. Thuiswinkel.org staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Thuiswinkel door haar leden, tenzij het lid besluit het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan ter toetsing aan de rechter voor te leggen. Deze garantstelling herleeft, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan. Tot maximaal een bedrag van €10.000,- per bindend advies, wordt dit bedrag door Thuiswinkel.org aan de Consument uitgekeerd. Bij bedragen groter dan €10.000,- per bindend advies, wordt €10.000,- uitgekeerd. Voor het meerdere heeft Thuiswinkel.org een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat het lid het bindend advies nakomt.
2. Voor toepassing van deze garantie is vereist dat de Consument een schriftelijk beroep hierop doet bij Thuiswinkel.org en dat hij zijn vordering op de Ondernemer overdraagt aan Thuiswinkel.org. Indien de vordering op de Ondernemer meer bedraagt dan €10.000,-, wordt de Consument aangeboden zijn vordering voor zover die boven het bedrag van €10.000,- uitkomt over te dragen aan Thuiswinkel.org, waarna deze organisatie op eigen naam en kosten de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan de Consument.

## Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Aanvullende dan wel van deze Algemene Voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de Consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de Consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

## Artikel 20 - Wijziging van de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel

1. Thuiswinkel.org zal deze algemene voorwaarden niet wijzigen dan in overleg met de Consumentenbond.
2. Wijzigingen in deze voorwaarden zijn slechts van kracht nadat deze op daartoe geëigende wijze zijn gepubliceerd, met dien verstande, dat bij toepasselijke wijzigingen gedurende de looptijd van een aanbod de voor de Consument meest gunstige bepaling zal prevaleren.

Thuiswinkel.org

www.thuiswinkel.org

Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede

Postbus 7001, 6710 CB Ede

## Specifieke Voorwaarden webwinkel NS International

### 1. Toepasselijkheid

1.1 In afwijking van artikel 3.1 van de Algemene Voorwaarden van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie ("**Algemene Voorwaarden**"), zijn de Algemene Voorwaarden en deze Specifieke Voorwaarden webwinkel NS International ("**Specifieke Voorwaarden**") van toepassing op elk aanbod van Ondernemer dat via de website [www.nsinternational.nl](http://www.nsinternational.nl) ("**Website**") wordt gedaan en op elke overeenkomst op afstand die vervolgens via de Website tot stand komt tussen de Ondernemer en de Consument ("**Overeenkomst**").

1.2 Bij tegenstrijdigheid tussen de Algemene Voorwaarden en de Specifieke Voorwaarden prevaleren de bepalingen van de Specifieke Voorwaarden.

1.3 De definities uit de Algemene Voorwaarden maken onderdeel uit van de Specifieke Voorwaarden en zijn hier dan ook onverkort op van toepassing, tenzij hiervan expliciet wordt afgeweken in deze Specifieke Voorwaarden. Daarnaast hebben de hierna genoemde met hoofdletter geschreven begrippen en uitdrukkingen in deze Specifieke Voorwaarden de volgende betekenis:

- Product: de treindiensten die door de Ondernemer op de Website worden aangeboden;
- Homeprint ticket: het document dat wordt besteld en betaald op de Website en wordt geprint door de Consument, en bedoeld is als vervoerbewijs in de zin van de Algemene Reisvoorwaarden NS International ("**AVR-NSI**");
- Mobiel ticket: het elektronische document dat wordt besteld en betaald op de Website en wordt weergegeven op de mobiele telefoon, smartphone of tablet van de Consument, en bedoeld is als vervoerbewijs in de zin van de AVR-NSI.

1.4 Naast de Algemene Voorwaarden en de Specifieke Voorwaarden zijn tevens de specifieke tariefvoorwaarden van een Product van toepassing alsmede de AVR-NSI. Op de Website is een overzicht opgenomen welke voorwaarden wanneer van toepassing zijn. Voordat de Overeenkomst wordt gesloten, worden de Algemene Voorwaarden, de Specifieke Voorwaarden, de van toepassing zijnde specifieke tariefvoorwaarden en de AVR-NSI langs elektronische weg aan de Consument beschikbaar gesteld op zodanige wijze dat deze door de Consument op een eenvoudige manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Daarnaast kan de Consument de diverse voorwaarden te allen tijde raadplegen op de Website.

### 2. Totstandkoming van de Overeenkomst

2.1 Indien de Consument een boeking voor meerdere personen maakt, verklaart de Consument door het aanvaarden van de in artikel 1.4 van de Specifieke Voorwaarden genoemde voorwaarden expliciet gemachtigd te zijn om de in artikel 1.4 van de Specifieke Voorwaarden genoemde voorwaarden namens zichzelf en namens alle leden van de groep te aanvaarden.

2.2 Na afronding van de bestelling, ontvangt de Consument per omgaande een bevestiging van de boeking per e-mail en ontvangt hij/zij, afhankelijk van de manier waarop de Consument tijdens het boekingsproces heeft aangegeven dat het haar ticket wil ontvangen; (1) een Homeprint ticket in dezelfde e-mail, (2) een link naar een Mobiel ticket in dezelfde e-mail, (3) een ATB ticket per post of (4) een extra Ticketless bevestiging per e-mail inclusief barcode.

2.3 De Bedenktijd waarvan sprake is bij een reguliere 'koop op afstand', is niet van toepassing op de Overeenkomsten die via de Website tot stand komen. De artikelen 6, 7, 8 en 9 van de Algemene Voorwaarden zijn dus niet van toepassing op de Overeenkomsten die via de Website tot stand komen.

### **3. Levering en uitvoering**

In afwijking van het bepaalde in artikel 13 van de Algemene Voorwaarden, wordt, zodra de online boeking is afgerond en het volledig verschuldigde bedrag door de Consument is betaald, het Homeprint ticket, Mobiel ticket of ATB ticket door de Ondernemer uitgegeven en aan de Consument geleverd. Bij Ticketless ontvangt de Consument de barcode per e-mail van de betreffende vervoerder. Het Homeprint ticket, het Mobiel ticket, het ATB ticket of de barcode in geval van Ticketless worden per omgaande na betaling per e-mail respectievelijk per post naar het door de Consument opgegeven e-mailadres respectievelijk opgegeven adres verzonden. Indien levering van het Homeprint ticket, Mobiel ticket, ATB ticket of barcode bij Ticketless niet mogelijk is door een vergissing en/of fout gemaakt door de Consument, waaronder maar niet beperkt tot het doorgeven van een onjuist of onvolledig e-mailadres of adres, dan is de Ondernemer hiervoor niet aansprakelijk.

Artikel 13.4 van de Algemene Voorwaarden is niet van toepassing op Overeenkomsten.

### **4. Betaling**

In afwijking van het bepaalde in artikel 15.1 en 15.2 van de Algemene Voorwaarden dient betaling van de Overeenkomst door de Consument direct plaats te vinden. Betalen bij de Ondernemer kan gratis via Ideal. Indien de Consument kiest voor een andere betalingswijze dan Ideal, dan kan de Ondernemer daarvoor extra kosten in rekening brengen. Deze extra kosten worden bij de desbetreffende stap van het boekingsproces op de Website vermeld.

### **5. Wijziging of annulering door Consument**

Na boeking kan de Overeenkomst, afhankelijk van de van toepassing zijnde tariefvoorwaarden, wel of niet door de Consument gewijzigd en/of geannuleerd worden. Het annuleren van een Overeenkomst kan online via de Website al dan niet via "Beheer uw boeking". Het wijzigen van de Overeenkomst kan telefonisch via het NS International Service Centre. Indien het mogelijk is het ticket te wijzigen of te annuleren dan dient de Consument er rekening mee te houden dat hieraan kosten verbonden zijn. Deze kosten staan vermeld in de op de Overeenkomst van toepassing zijnde tariefvoorwaarden.

### **6. Duurtransacties**

Artikel 14 van de Algemene Voorwaarden is niet van toepassing op de Overeenkomsten.

### **7. Klachtenregeling**

Op klachten over de Overeenkomst zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing. Op klachten over de uitvoering van de reisovereenkomst zijn de AVR-NSI van toepassing.

### **8. Geschillen**

8.1 In aanvulling op artikel 17.2 van de Algemene Voorwaarden kunnen geschillen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)) ("**Geschillencommissie Openbaar Vervoer**"). Geschillen die worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Thuiswinkel worden doorgestuurd naar de Geschillencommissie Openbaar Vervoer.

8.2 Voor de Consument geldt een termijn van zes weken om zijn of haar keuze voor de Geschillencommissie Openbaar Vervoer dan wel de rechter kenbaar te maken.

8.3 De Geschillencommissie Openbaar Vervoer doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het reglement van de Geschillencommissie Openbaar Vervoer ([www.degeschillencommissie.nl/media/1902/opv-reglement](http://www.degeschillencommissie.nl/media/1902/opv-reglement)).

8.4 Artikel 17.2 t/m 17.9 van de Algemene Voorwaarden is niet van toepassing op de Overeenkomsten die via de Website tot stand komen.

### **9. Brancheorganisatie**

Artikel 18.1 van de Algemene Voorwaarden is niet van toepassing op de Overeenkomsten.

### **10. Aanvullende en afwijkende bepalingen**

In afwijking van artikel 19 van de Algemene Voorwaarden kunnen aanvullende en/of afwijkende bepalingen wel ten nadele van de Consument zijn indien deze bepalingen voortvloeien uit de wet.

### **11. Bijlage**

Bijlage 1 van de Algemene Voorwaarden is niet van toepassing op de Overeenkomsten die via de Website tot stand komen.