

Veelgestelde vragen aanpassing proces beëindigen van de NS-Business Card

Hoe werkt het nieuwe proces?

De eerste stap bij het beëindigen van een NS-Business Card is, net als in de huidige situatie, het registreren van de beëindiging in Mijn NS Zakelijk. Vervolgens ontvangt de kaarthouder een instructiemail om de beëindiging op te halen bij een NS Kaartautomaat of ander OV chipkaart ophaalpunt. Als dat gebeurd is, wordt de NS-Business Card met ingang van de opgegeven beëindigingdatum stopgezet in de systemen.

Per wanneer wordt het proces gewijzigd?

Het beëindigingsproces van de NS-Business Card wordt met ingang van 31 oktober 2015 aangepast.

Is het mogelijk om een beëindiging eerder op te halen dan de opgegeven beëindigingdatum in het systeem?

Ja. Het ophalen van de beëindiging bij de kaartautomaat hoeft niet op de beëindigingsdatum zelf. Het is mogelijk de beëindiging eerder op te halen; de kaarthouder kan daarna nog gewoon met de NS-Business Card blijven reizen tot de aangegeven beëindigingsdatum.

Een voorbeeld: U of de kaarthouder registreert op 14 november een beëindiging per 1 december 2015. De kaarthouder haalt deze beëindiging op 17 november op. Zijn kaart is na het ophalen zodanig aangepast dat hij t/m 30 november nog een geldig NS-Business Cardproduct heeft.

Wat gebeurt er als een beëindiging niet tijd opgehaald wordt?

Wanneer de beëindiging niet opgehaald wordt vóór of óp de beëindigingsdatum, wordt de NS-Business Card niet beëindigd. Wordt er nog op deze kaart gereisd, dan blijft NS Zakelijk u de eventuele abonnements- en reiskosten factureren.

Een voorbeeld: De beëindiging is aangevraagd per 1 december 2015 en wordt opgehaald op 4 december 2015. Als er tussen 30 november en 4 december niet mee is gereisd, beëindigen wij de NS-Business Card alsnog per 1 december 2015. Mocht er voor het laatst mee gereisd zijn op 2 december, dan beëindigen wij de NS-Business Card per 3 december 2015. De registratie van de beëindiging blijft tot maximaal 60 dagen actief in het systeem. Daarna dient u de NS-Business Card opnieuw te beëindigen in Mijn NS Zakelijk.

Waarom moest de beëindiging van een NS-Business Card voor 31 oktober 2015 niet opgehaald worden bij de automaat?

Om u met de NS-Business Card zoveel mogelijk te ontzorgen, hebben wij het beëindigingsproces initieel ingericht met "alleen beëindigen in Mijn NS Zakelijk". Helaas is gebleken dat dit proces te vaak oneigenlijk gebruik in de hand werkt, omdat er op deze manier een technisch bruikbaar NS-Business Card-product op de kaart blijft staan. De kaarthouder kan nog gewoon doorreizen met de NS-Business Card, terwijl de gemaakte reiskosten niet meer gefactureerd kunnen worden. Met dit nieuwe proces sluiten we aan bij de werkwijze die NS Consumenten hanteert.

Waarom moet een NS-Business Card bij de NS Kaartautomaat beëindigd worden? Kan dat niet op afstand in de backoffice?

De OV-chipkaart is een reiskaart waarop verschillende reisproducten geladen kunnen worden. Zo'n product staat altijd fysiek op de OV-chipkaart, waardoor het product er ook alleen maar fysiek afgehaald kan worden. De NS-Business Card is een OV-chipkaart waar het product "NS-Business Card" fysiek op staat. Het product staat niet geregistreerd in de backoffice. Dit betekent dat het product er pas definitief afgehaald kan worden door een handeling bij de kaartautomaat. Bij kaarten die oneigenlijk gebruikt worden is bij uitzondering mogelijk om de kaart op afstand te blokkeren. De mogelijkheden van deze zwarte lijst zijn helaas zeer beperkt en niet geschikt om reguliere kaarten mee te beëindigen.

Kan de beëindiging van een NS-Business Card alleen bij de NS Kaartautomaat opgehaald worden?

De beëindiging van een NS-Business Card kan zowel bij de kaartautomaat als bij een of ander OV-chipkaart ophaalpunt opgehaald worden.

Wat gebeurt er na een registratie van beëindiging?

Zodra de beëindiging in Mijn NS Zakelijk is geregistreerd, informeren wij de kaarthouder hoe verder te handelen. In Mijn NS Zakelijk kan een contactpersoon de status van alle kaarten zien, zodat hij inzicht heeft in welke beëindigingen al opgehaald zijn en welke nog beëindigd moeten worden.

Hoe worden kaarthouders geïnformeerd over de beëindiging van hun NS-Business Card?

Wij hebben een duidelijke procescommunicatie opgesteld met bijbehorende instructies. Zodra de beëindiging in gang wordt gezet in Mijn NS Zakelijk, stuurt NS uw kaarthouder een e-mail met uitleg.

Hoe kan ik inzien of een beëindiging opgehaald is bij de kaartautomaat?

Bij "Kaarten en kaarthouders beheren" in Mijn NS Zakelijk ziet u de status van elke beëindigingsaanvraag; dus welke al zijn opgehaald en welke nog niet. Als een kaarthouder zijn beëindiging twee weken voor de beëindigingsdatum nog niet heeft opgehaald, ontvangt hij/zij een reminder. Ook de contactpersoon ontvangt hier een melding van. Als een kaarthouder zijn beëindiging niet heeft opgehaald voor de beëindigingsdatum, dan ontvangt de contactpersoon daar ook een melding van.

Hoelang van te voren kan ik een beëindigingsdatum aangeven in het systeem?

Het aangeven van een beëindigingsdatum aan een NS-Business Card kan maximaal 1 jaar van te voren.

Als ik vóór 31 oktober een kaart in het systeem beëindig per een datum ná 31 oktober 2015, valt de beëindiging van die kaart dan ook al onder het nieuwe proces?

Nee. Alle kaarten waarbij vóór 31 oktober een beëindigingsdatum wordt ingevoerd (ook al is die datum ná 31 oktober 2015), vallen onder het oude proces. Er hoeft voor die kaarten geen beëindiging afgehaald te worden in bij de kaartautomaat.

Geldt dit nieuwe proces ook voor afdelingskaarten?

Ja. Dit proces geldt voor álle NS-Business Cards. Afdelingskaarten moeten ook bij de kaartautomaat of ander OV-chipkaart ophaalpunt beëindigd worden.

Wat kan ik doen als ik te maken krijgen met een kwaadwillende of frauderende werknemer?

Als een kaarthouder niet meewerkt aan het definitief beëindigen van de NS-Business Card, neemt u dan contact op met uw accountmanager of met de klantenservice van NS Zakelijk via 030 – 300 11 11.

Wanneer vindt er restitutie van abonnementskosten plaats bij beëindiging van een NS-Business Card?

Eventuele restitutie op abonnementskosten ontvangt u na de beëindigingsdatum van de NS Business Card. De beëindiging moet dan wel eerst zijn opgehaald bij de NS-kaartautomaat.

Wat kan een kaarthouder nog met de NS-Business Card nadat hij zijn beëindiging heeft opgehaald?

De kaarthouder kan niet meer op rekening reizen met zijn NS-Business Card. De kaarthouder kan de kaart voor recycling aanbieden aan NS Zakelijk door hem kosteloos op te sturen naar *Antwoordnummer 52022, 3502 VB Utrecht..*

Worden de productvoorwaarden van de NS-Business Card aangepast?

Ja. De nieuwe voorwaarden zullen aangeven dat een NS-Business Card pas beëindigd is als het de beëindiging bij de kaartautomaat opgehaald is.

Utrecht, augustus 2015