

Q&A Kaartvernieuwing Zakelijk

Hieronder staat een overzicht van meest gestelde vragen over de kaartvernieuwing. Niet elke vraag is relevant voor iedereen. In de rechterkolommen vindt u voor wie ze van toepassing zijn. Staat uw vraag er niet bij? Neem dan contact op met Klantenservice NS Zakelijk via telefoonnummer 030-300 11 11.

CP = Contactpersoon (beheerder van de NS-Business Cards van de werknemers)

KH = Kaarthouder (werknemer met NS-Business Card van werkgever)

ZZP= zzp'er die meer dan 1 NS-Business Card beheert

Algemeen & Communicatie

Vraag	CP	KH	ZZP
1 Waarom wordt een kaart vernieuwd? Een NS-Business Card is een OV-chipkaart met een levensduur van 5 jaar. Om te voorkomen dat een kaart op den duur niet meer werkt, wordt hij vervangen. Met de nieuwe kaart kunt u weer 5 jaar vooruit.	x	x	x
2 Wat moet ik doen als ik een kaart heb zonder pasfoto? Controleer of uw adres en e-mail juist in Mijn NS Zakelijk staan. Als deze gegevens correct vermeld staan, hoeft u niets te doen. U krijgt automatisch een bericht dat wij uw kaart gaan vernieuwen. Daarna ontvangt u uw nieuwe kaart met daarop uw eventuele abonnement.	x	x	x
3 Wat moet ik doen als ik een kaart heb met pasfoto? Controleer of uw adres en e-mail juist in Mijn NS Zakelijk staan. Als wij nog een geldige pasfoto van u hebben, hoeft u niets te doen. Hebben wij geen geldige pasfoto? Dan ontvangt u 8 weken voor de einddatum van de kaart per e-mail het verzoek om een nieuwe foto aan te leveren. Indien de pasfoto op tijd is aangeleverd, wordt de nieuwe NS-Business Card 4 weken voor de einddatum van de oude kaart gemaakt en binnen 5 werkdagen opgestuurd. In Mijn NS Zakelijk kunt u met behulp van een handige tool een nieuwe pasfoto uploaden.	x	x	x
4 Wat doen we voor kaarthouders die geen Nederlands spreken? Een Engelse variant van de e-mails die we versturen wordt binnenkort beschikbaar gesteld op ns.nl.	x		
5 Welke communicatie gaat wanneer uit naar mijn medewerkers? Let op: de adresgegevens van uw werknemer dienen correct in Mijn NS Zakelijk te staan. <ul style="list-style-type: none">Voor NS-Business Cards zonder pasfoto of met geldige pasfoto: 28 dagen voordat de kaart afloopt, ontvangt uw medewerker een e-mail waarin staat dat hij/zij automatisch een nieuwe NS-Business Card ontvangt.Voor NS-Business Cards zonder geldige pasfoto: 56 dagen voordat de kaart afloopt, ontvangt uw medewerker een e-mail met de vraag een pasfoto aan te leveren. Indien wij 42 dagen voordat de kaart afloopt nog geen pasfoto hebben ontvangen, ontvangt uw medewerker een brief met het verzoek een pasfoto aan te leveren. Let op: zonder geldige pasfoto kunnen wij geen nieuwe kaart produceren. Uw werknemer kan dan na de vervaldatum van de oude kaart niet meer reizen.	x		x
6 Hoe ziet het proces er voor mijn kaarthouders uit? U kunt alle informatie nalezen op www.ns.nl/kaartvernieuwing . Hier vindt u informatie voor zowel kaarthouders, contactpersonen als zzp'ers.	x	x	x

Adres & Levering

Vraag	CP	KH	ZZP
<p>7 Wanneer wordt mijn kaart geleverd?</p> <ul style="list-style-type: none"> Voor NS-Business Cards zonder pasfoto: Ongeveer 3 weken voordat uw oude kaart afloopt. Voor NS-Business Cards met pasfoto: Ongeveer 3 weken voordat uw oude kaart afloopt mits wij op tijd een foto van u hebben ontvangen. Hebben wij geen foto meer van u in ons systeem en levert u geen nieuwe foto aan, dan kunnen wij uw kaart niet leveren. Na de vervaldatum kunt u niet meer reizen met uw NS-Business Card. Levert u alsnog een foto aan? U ontvangt dan binnen 5 werkdagen alsnog uw nieuwe kaart. Hebben wij na de einddatum van uw oude kaart nog geen foto ontvangen? Dan beëindigen we uw NS-Business Card en eventuele doorlopende reisproducten en ontvangt u daarover bericht. 	x	x	x
<p>8 Waarheen wordt mijn kaart verzonden?</p> <p>Let op: uw adres en e-mailgegevens dienen correct in Mijn NS Zakelijk te staan. Indien nodig kunt u deze gegevens wijzigen in Mijn NS Zakelijk onder "Persoonlijke gegevens". Afhankelijk van de afspraken met uw werkgever/contactpersoon leveren we de kaart op uw privéadres of zakelijk adres bij uw contactpersoon. Bent u zzp'er? Dan leveren we de kaart op het bij ons bekende adres in Mijn NS Zakelijk.</p>	x	x	x
<p>9 Wat als ik mijn kaart niet heb ontvangen?</p> <p>Controleer eerst of uw adresgegevens correct in Mijn NS Zakelijk staan. Zijn deze gegevens correct en heeft u 10 werkdagen voor het verlopen van uw kaart nog geen nieuwe ontvangen? Neem dan contact op met Klantenservice NS Zakelijk.</p>	x	x	x
<p>10 Wat als mijn adres bij NS niet juist vermeld staat?</p> <p>In Mijn NS Zakelijk kunt u onder het kopje "Persoonlijke gegevens" het adres dat wij van u hebben inzien en aanpassen. Heeft u bericht ontvangen dat wij uw kaart gaan vernieuwen en leveren wij de kaart op uw huisadres, dan wordt de kaart naar het op dat moment bij ons bekende adres verzonden.</p>	x	x	x
<p>11 Tot wanneer kan ik mijn verhuizing doorgeven?</p> <p>Tot 4 weken voordat uw kaart afloopt kunt u uw juiste adres in Mijn NS Zakelijk doorgeven om nog op tijd te zijn voor de levering van uw nieuwe kaart.</p>	x	x	x
<p>12 Mijn kaart is verlopen en ik heb geen nieuwe kaart ontvangen.</p> <p>Controleer in Mijn NS Zakelijk uw adres en e-mailgegevens. Vraag bij uw contactpersoon na waar de kaart geleverd is. Is de kaart naar uw privé-adres gestuurd en stond dit niet correct in Mijn NS Zakelijk? Pas uw adres aan en vraag een duplicaat aan in Mijn NS Zakelijk. Is de kaart naar uw bedrijf gestuurd? Neem contact op met de contactpersoon van uw bedrijf. Als zzp'er kunt u de status controleren door in Mijn NS Zakelijk als contactpersoon in te loggen.</p>	x	x	x
<p>13 Hoe kan ik er als contactpersoon voor zorgen dat de juiste adressen van mijn medewerkers bekend zijn bij NS?</p> <p>U kunt dit doen in Mijn NS Zakelijk door het adres bij de betreffende kaarthouder aan te passen. Voor meerdere kaarthouders tegelijk kunt u een kaarthouderbestand uploaden.</p>	x		x

	CP	KH	ZZP
<p>14 Hoe kan ik een pasfoto aanleveren? De e-mail die u van ons ontvangt bevat een link waarmee u op basis van uw OV-chipkaartnummer een foto kunt uploaden. Deze foto gebruiken we voor het produceren van uw kaart.</p> <p>Wat als ik de e-mail met link om mijn nieuwe pasfoto uploaden niet meer heb? Ga naar Mijn NS Zakelijk en ga naar "Mijn bestellingen". Hier vindt u de status van de bestelling en een link om uw pasfoto te uploaden.</p>	x	x	x
<p>15 Voor wanneer moet ik een pasfoto uploaden? Indien u 4 weken voordat uw kaart afloopt een nieuwe foto aanlevert, kunnen wij garanderen dat u uw nieuwe kaart tijdig ontvangt en dat u kunt blijven reizen. Hoe later u uw foto aanlevert, des te groter is de kans dat u uw nieuwe kaart niet op tijd ontvangt. De productietijd van een NS-Business Card is onder normale omstandigheden maximaal 5 werkdagen, gerekend vanaf het moment dat wij uw foto hebben ontvangen.</p>	x	x	x
<p>16 Wat als ik niet op tijd een pasfoto aanlever? Wanneer u in minder dan 4 weken voor de einddatum van uw kaart een foto aanlevert, ontvangt u binnen 5 werkdagen alsnog uw nieuwe kaart. Hebben wij na de einddatum van uw kaart nog geen foto van u of uw werkgever mogen ontvangen, kunt u niet meer reizen met uw NS-Business Card en wordt deze beëindigd. U ontvangt daarover bericht.</p>	x	x	x
<p>17 Moet ik ook een pasfoto uploaden als ik dat vroeger nooit heb gedaan? Om uw werkgever zo min mogelijk te belasten met het vernieuwen van uw NS-Business Card vragen wij u om een foto aan te leveren als wij niet meer over een geldig exemplaar beschikken.</p>		x	x
<p>18 Waarom vragen we een kaarthouder, in plaats van het bedrijf, om een pasfoto aan te leveren? Om de contactpersoon zoveel mogelijk te ontzorgen vragen we de kaarthouder om een pasfoto aan te leveren. Voor de kaarthouder is het een kleinere inspanning om eventueel een nieuwe foto te maken en vervolgens aan te leveren dan voor een contactpersoon. Hierdoor zijn wij sneller in staat een nieuwe kaart voor u te produceren.</p>	x	x	x
<p>19 Waarom krijg ik een brief met het verzoek om een pasfoto aan te leveren waarin staat dat ik op een eerder bericht niet heb gereageerd? Als er na het eerste verzoek per e-mail nog geen pasfoto is aangeleverd, versturen we 2 weken daarna hetzelfde verzoek per brief. Staat uw e-mailadres niet correct in Mijn NS Zakelijk of is uw e-mailadres niet bij ons bekend, dan heeft u deze e-mail uiteraard niet ontvangen. U kunt uw adresgegevens aanpassen in Mijn NS Zakelijk.</p>		x	x
<p>20 Ik had op mijn oude kaart Traject Vrij staan met pasfoto en heb dit gewijzigd naar geen abonnement. Krijg ik de nieuwe kaart met of zonder pasfoto? Staat er op uw oude kaart een pasfoto, dan krijgt u ook een nieuwe kaart met pasfoto. We kijken daarbij niet naar het abonnement. Op die manier houdt u flexibiliteit wanneer u later weer mocht wijzigen naar een abonnement met pasfoto. U hoeft dan alleen langs de automaat om de wijziging op te halen en hoeft niet op de productie van een nieuwe kaart te wachten.</p>	x	x	x
<p>21 Kan ik als contactpersoon pasfoto's uploaden voor de kaarthouder? Ja, dit kan in Mijn NS Zakelijk. Onder "Kaarten en kaarthouders beheren" zoekt u de juiste kaart. Onder "Wacht op pasfoto" kunt u een foto voor de kaarthouder uploaden.</p>	x		x
<p>22 Hoe voorkom ik dat ik over 5 jaar weer een foto moet aanleveren? Door bij het uploaden van een foto toestemming te geven voor het bewaren van de foto zo lang u een NS-Business Card of ander abonnement bij NS heeft.</p>	x	x	x

Wijzigingen op kaart

Vraag	CP	KH	ZZP
23 Waarom kan ik even niets wijzigen in Mijn NS Zakelijk op mijn oude kaart? Om te voorkomen dat er een verschil ontstaat tussen uw oude en uw nieuwe kaart, kunt u tijdens het produceren van uw nieuwe kaart geen duplicaat aanvragen of wijziging doorvoeren.		x	x
24 Tot welke dag kan ik nog wijzigen doorvoeren op mijn oude kaart? Of worden deze wijzigingen dan meegenomen naar de nieuwe kaart? U kunt een wijziging op uw oude kaart doorvoeren tot het moment waarop wij uw kaart gaan vernieuwen. Dat is 28 dagen voor de einddatum van uw kaart. Dan nemen wij de wijziging mee op de nieuwe kaart. Nadat u uw nieuwe kaart heeft ontvangen, kunt u weer wijzigingen doorvoeren op uw nieuwe kaart.	x	x	x
25 Ik wil geen nieuwe kaart meer ontvangen. U dient uw kaart via Mijn NS Zakelijk (zelf of via uw contactpersoon) te beëindigen.	x	x	x

Gebruik van de kaart

Vraag	CP	KH	ZZP
26 Kan het voorkomen dat ik op een moment geen bruikbare kaart heb? Dit kan in twee gevallen: <ul style="list-style-type: none">Als uw nieuwe kaart op uw privé-adres wordt bezorgd en uw adresgegevens niet correct in Mijn NS Zakelijk staan. Wij kunnen dan geen nieuwe kaart sturen en uw kaart verloopt na de einddatum.Als u een kaart met pasfoto heeft en wij niet op tijd een pasfoto van u hebben ontvangen (minder dan een week voor de einddatum van uw kaart). U heeft dan na de einddatum van uw oude kaart geen bruikbare NS-Business Card.	x	x	x
27 Kan ik de oude en nieuwe kaart tegelijk gebruiken? Ja, tot de einddatum van de kaart kunt u de oude kaart nog gebruiken en de nieuwe kaart is geldig vanaf het moment dat u hem heeft ontvangen. Ons advies is om de oude kaart door te knippen wanneer u uw nieuwe kaart heeft ontvangen. U of uw werkgever ontvangt een factuur van de kosten die op beide kaarten zijn gemaakt.		x	x
28 Moet ik met één van de twee kaarten nog langs de kaartautomaat? Nee, dat is niet nodig.		x	x
29 Wat moet ik doen met mijn oude kaart? U kunt deze doorknippen en weggooien.	x	x	x

Geldigheid van de kaart

Vraag	CP	KH	ZZP
30 Hoe lang is mijn huidige kaart nog geldig? De einddatum staat vermeld op de achterkant van de NS-Business Card.	x	x	x
31 Hoe kan ik als contactpersoon zien welke kaarten gaan verlopen? Ga naar mijn NS Zakelijk en download het overzicht (CSV-bestand) van uw NS-Business Cards.	x		x