

Productvoorwaarden NS Flex

Geldig vanaf mei 2019

NS Flex is het reizen op rekening product voor consumenten. Op 3 september 2018 is NS Flex landelijk live gegaan met een zogenoemde 'Minimal Marketable Product' (MMP). Omdat het een MMP betreft, zijn bepaalde functionaliteiten nog niet beschikbaar waardoor bepaalde artikelen uit deze productvoorwaarden (nog) niet van toepassing zijn. De volgende diensten zijn nog niet beschikbaar en daarom de daarmee samenhangende artikelen van deze productvoorwaarden op dit moment dus nog niet van toepassing: NS Flex Intercity direct Altijd Toeslag Vrij abonnement (artikel 6.8), BTM Flex abonnementen (artikel 7 en 8) en de Toeslagproducten (artikel 9).

Artikel 1: Inleiding en uitleg

Wat is NS Flex en wat kunt u er mee?

Met NS Flex van NS betaalt u al uw openbaar vervoerkosten voor trein en BTM (bus, tram en metro) maandelijks achteraf per automatische incasso en kunt u abonnementen en toeslagproducten aanschaffen en makkelijk aanpassen. Tevens heeft u de mogelijkheid om afhankelijk van uw abonnement, maandelijks dan wel flexibel en wanneer het u uitkomt, uw reisklasse aan te passen.

De opbouw van NS Flex is als volgt:

- Het Basisproduct
- Met daarbij eventuele Flex abonnementen (NS Flex abonnementen en/of BTM Flex abonnementen), en/of
- Eventuele Toeslagproducten, en/of
- Eventuele Klassewissel.

Al deze mogelijkheden worden hieronder toegelicht.

Wat is een Basisproduct en wat kunt u er mee?

Het Basisproduct is een overeenkomst tussen u en NS Reizigers B.V. (NS). Het is een overeenkomst op basis waarvan u door in en uit te checken op rekening kunt reizen met de trein, bus, tram, metro en standaard gebruik kunt maken van OV Fiets en Fietsstallen op rekening op bepaalde stations (zie [ns.nl/stationsinformatie](https://www.ns.nl/stationsinformatie)). De kosten hiervoor worden door NS maandelijks in rekening gebracht die u betaalt per automatische incasso. Het Basisproduct staat voor reizen met de trein standaard ingesteld op tweede klas vol tarief, maar kan ingesteld worden op eerste klas.

Wat zijn Flex Abonnementen en wat kunt u er mee?

Bij uw Basisproduct kunt u Flex abonnementen afsluiten, die niet alleen geldig zijn bij NS (NS Flex abonnementen – zie hierna onder 1), maar ook bij de andere vervoerders (BTM Flex abonnementen – zie hierna onder 2). Op basis van deze abonnementen reist u met korting op rekening in het openbaar vervoer. Het Flex abonnement zelf geeft u dus geen volledig recht op vervoer, maar het recht om met korting te reizen. U dient altijd in bezit te zijn van een geldig vervoerbewijs, dat wil zeggen dat u met uw OV-chipkaart waarop uw NS Flex staat, moet in- en uitchecken per Rit. De korting kan, afhankelijk van uw abonnement, oplopen tot 100%. U heeft uw reisrecht in dat geval voor de betreffende periode volledig afgekocht. De korting die u met uw Flex Abonnement krijgt, wordt verrekend op de digitale factuur die maandelijks voor u ter beschikking wordt gesteld in uw MijnNS account.

1. NS Flex abonnementen voor de trein en de Intercity direct toeslag

Een NS Flex abonnement is een overeenkomst tussen u en NS Reizigers B.V. (NS). Ieder NS Flex abonnement is een op zichzelf staande overeenkomst met betrekking tot het met korting kunnen reizen in het openbaar vervoer met de trein. Indien u een NS Flex abonnement kiest waarbij de korting op het vervoerbewijs in een bepaalde reisperiode 100% is (Weekend Vrij, Dal Vrij, Altijd Vrij), dan krijgt u de mogelijkheid om bij dit abonnement tevens de eerste klas af te kopen voor dezelfde reisperiode.

Het Intercity direct Altijd Toeslagvrij abonnement is een NS Flex abonnement waarmee u de verschuldigde toeslag voor de Intercity direct volledig afkoopt. Dit abonnement geeft u het recht om op het toeslag traject van de Intercity direct (Rotterdam – Schiphol v.v.) te reizen. Dit abonnement geeft u geen recht op (korting op) vervoer, maar is een aanvullend reisrecht. U moet wel nog in- en uitchecken met uw OV-chipkaart waarop NS Flex staat om een geldig vervoerbewijs te verkrijgen.

2. BTM Flex abonnementen voor bus, tram en metro

Een BTM Flex Abonnement is een overeenkomst die u afsluit bij NS Reizigers B.V. (NS). Ieder BTM Flex abonnement is een op zichzelf staande overeenkomst met betrekking tot het met korting kunnen reizen in het openbaar vervoer met de

bus, tram en metro. U sluit deze overeenkomst af bij NS, maar de vervoerovereenkomst zelf, welke tot stand komt als u reist met de bus, tram en metro, komt tot stand tussen u en de betreffende bus, tram of metro vervoerder door in te checken per Rit en per vervoerder (zie ook hierna).

Wat zijn de Toeslagproducten en wat kunt u er mee?

Bij NS Flex kunt u zogenoemde Toeslagproducten aanschaffen die betrekking hebben op specifieke ritten (IC direct Toeslag), dan wel een specifieke NS-dag (Dagkaart Hond en/of Dagkaart Fiets).

Klassewissel: flexibel uw reisklasse instellen op eerste klas?

Naast de mogelijkheid om bij bepaalde NS Flex abonnementen, waarbij de korting op het vervoerbewijs in een bepaalde reisperiode 100% is (Weekend Vrij, Dal Vrij, Altijd Vrij) de eerste klas voor dezelfde reisklasse en -periode af te kopen, heeft u de mogelijkheid om flexibel van klasse te wisselen met NS Flex voor de trein.

Als u de eerste klas niet voor een bepaalde periode heeft afgekocht, dan kunt u met de Klassewissel uw NS Flex instellen op eerste klas wanneer het u uitkomt en weer terug wisselen naar tweede klas wanneer het u uitkomt. U kunt uw reisklasse instellen voor een bepaalde tijdsduur (een paar uur, tot de volgende dag, onbeperkt). Als u wisselt van klasse kunt u dit doen tot 15 minuten na een check-in.

De prijsberekening van een Klassewissel vindt u in Artikel 10 van deze productvoorwaarden.

Hoe schaft u een vervoerbewijs aan met NS Flex?

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

Met wie heeft u een contract als u reist met NS Flex en welke voorwaarden zijn van toepassing?

U sluit steeds met elke vervoerder bij wie u reist een eigen separate vervoerovereenkomst. Als u reist, dan zijn in de relatie tussen u en de betreffende vervoerder de vervoerovereenkomsten van de vervoerder met wie u reist van toepassing. De meeste vervoerders hanteren de Algemene Voorwaarden Openbaar Stads- en Streekvervoer. NS is zelf natuurlijk ook een vervoerder. Als u reist met NS dan zijn de vervoerovereenkomsten van NS van toepassing, zijnde de Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen (AVR-NS).

Als u NS Flex afsluit bij NS dan sluit u daarnaast de volgende overeenkomsten:

- Een overeenkomst met NS ten aanzien van het Basisproduct. Op deze overeenkomst zijn deze productvoorwaarden NS Flex van toepassing.
- Een overeenkomst met NS als u een Flex abonnement afsluit. Op deze overeenkomst zijn deze productvoorwaarden NS Flex van toepassing.
- Een overeenkomst met O.V. Fiets B.V. en/of NS Fiets B.V. op grond waarvan u gebruik kunt maken van de diensten van OV Fiets en/of NS Fiets (Fietsstallen op rekening). Op het moment dat u daadwerkelijk gebruikmaakt van de OV Fiets sluit u steeds een aparte huurovereenkomst met OV Fiets B.V. Als u gebruikmaakt van Fietsstallen op rekening dan sluit u steeds een bewaarnemingsovereenkomst of huurovereenkomst (in geval van een fietskluis) met NS Fiets B.V. OV Fiets en/of NS Fiets (Fietsstallen op rekening) worden standaard aangeboden bij NS Flex en maken onderdeel uit van het Basisproduct. De productvoorwaarden OV Fiets en/of

Productvoorwaarden NS Flex

Geldig vanaf mei 2019

de Algemene voorwaarden Stallen op rekening zijn van toepassing als u gebruikmaakt van OV Fiets en/of Fietsstallen op rekening. U gaat akkoord met deze voorwaarden bij het afsluiten van NS Flex.

U sluit tevens een gebruiksovereenkomst met Translink, zijnde de uitgever van de OV-chipkaart in Nederland, voor het gebruik van de OV-chipkaart. Op deze overeenkomst met Translink zijn van toepassing de Algemene voorwaarden OV-chipkaart van Translink. NS staat buiten de rechtsverhouding tussen u en Translink.

Artikel 2: Toepasselijkheid

Deze productvoorwaarden zijn zowel van toepassing op het Basisproduct en eventuele Flex abonnementen (NS Flex abonnementen en BTM Flex abonnementen), Toeslag producten en Klassewissel die door NS worden aangeboden als op alle reizen die u als NS Flex klant met NS Flex maakt. Deze productvoorwaarden zelf zijn geen aanbod. Het feit dat bepaalde typen NS Flex producten in deze productvoorwaarden worden genoemd, betekent niet zonder meer dat deze ook steeds zullen worden aangeboden.

Artikel 3: Begrippenlijst

Activeren: de handeling waarmee de reeds door Contracthouder dan wel Kaarthouder in gebruik zijnde persoonlijke OV-chipkaart geschikt wordt gemaakt om te gebruiken voor Reizen op Rekening in het openbaar vervoer.

Basisproduct: het contract op basis waarvan u op rekening kunt reizen in het openbaar vervoer, dat wil zeggen met de trein, bus, tram en metro. Van het Basisproduct maken OV Fiets en Fietstallen op rekening standaard onderdeel uit. OV Fiets en Fietsstallen op rekening worden standaard op uw OV-chipkaart geactiveerd.

BTM Flex abonnement: verzamelnaam voor de volgende BTM Flex abonnementsvormen:

- Altijd Voordeel BTM
- Altijd Vrij BTM

Contracthouder: de natuurlijk persoon niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, die de leeftijd van 18 jaar heeft bereikt en met wie NS de overeenkomst(en) m.b.t. NS Flex sluit of heeft gesloten. Contacthouder kan tevens Kaarthouder zijn, maar dit is niet vereist.

Correctietarief: het bedrag dat in rekening kan worden gebracht indien u niet beschikt over een geldig vervoerbewijs of reisrecht. Hiervan is sprake als u niet correct heeft in-en/of uitgecheckt, wanneer u tegen de reisrichting in reist, gebruikmaakt van bepaalde kortingen, zoals Samenreiskorting, zonder dat u hier recht op heeft en bij het ontbreken van een vereiste Klassewissel of Toeslagproduct. De hoogte van het bedrag is afhankelijk van de specifieke situatie en wordt bepaald in Artikel 14 van deze productvoorwaarden.

Daluren: de periode buiten de spits, dat wil zeggen maandag tot en met vrijdag tussen 0.00 uur en 6.30 uur en tussen 9.00 uur en 16.00 uur en tussen 18.30 uur en 24.00 uur. Dit tenzij NS minstens drie maanden voor uw reisdatum op [ns.nl](https://www.ns.nl) andere tijden en/of dagen aangeeft.

Deactiveren: de handeling waarmee uw OV-chipkaart ongeschikt gemaakt wordt om te gebruiken voor Reizen op Rekening in het OV.

Flex abonnement: NS Flex abonnement en BTM Flex abonnement.

Kaarthouder: de natuurlijk persoon die houder is van de op zijn naam gestelde persoonlijke OV-chipkaart en die recht heeft op gebruik van het Basisproduct en eventuele door de Contracthouder afgesloten Flex abonnementen, aangeschafte Toeslag producten en Klassewissel. Kaarthouder kan tevens Contracthouder zijn, maar dit is niet vereist. Kaarthouder kan enkel tevens Contracthouder zijn als hij 18 jaar of ouder is.

Klassewissel: de mogelijkheid om flexibel van reisklasse te wisselen als u de eerste klas niet reeds heeft afgekocht voor een bepaalde periode hetgeen mogelijk is bij de in artikel 10.4 van deze productvoorwaarden genoemde NS Flex producten.

NS-dag: de periode van 0.00 uur 's nachts tot 4.00 uur de daaropvolgende dag.

NS Feestdagen: de feestdagen vermeld op [ns.nl](https://www.ns.nl). NS kan op bepaalde officiële Nederlandse feestdagen de Daluren aanpassen en zal u hierover informeren op de hiervoor genoemde website.

NS: NS Reizigers B.V.

NS Flex: het Basisproduct eventueel in combinatie met één of meerdere Flex Abonnement(en), eventuele Toeslag producten en eventuele Klassewissel.

NS Flex abonnement: verzamelnaam voor de volgende NS Flex abonnementsvormen:

- NS Flex Weekend Voordeel
- NS Flex Weekend Vrij
- NS Flex Dal Voordeel
- NS Flex Dal Vrij
- NS Flex Altijd Voordeel
- NS Flex Altijd Vrij
- NS Flex Intercity direct Altijd Toeslagvrij

OV-chipkaart: de door Translink uitgegeven contactloze chipkaart die is voorzien van het OV-chipkaart logo en in het openbaar vervoer als betaal- en/of vervoerbewijs kan worden gebruikt.

Reisroute: het op basis van de NS Reisplanner (op [ns.nl](https://www.ns.nl)) of in de NS Reisplanner Xtra app) toegestane treintraject waarlangs de bestemming mag worden bereikt.

Reizen op Rekening: de manier van reizen waarbij u uw openbaar vervoerkosten maandelijks achteraf per automatische incasso betaalt.

Rit: de met een check-in en check-uit gedefinieerde Reisroute of, indien een check-in en/of check-uit ten onrechte ontbreekt, de afgelegde Reisroute.

Ritprijs: het tarief dat in rekening wordt gebracht voor het aantal gereisde tariefeenheden tussen het punt van inchecken en het punt van uitchecken, op basis van de kortste route indien u uitsluitend reist met NS en op basis van de afgelegde route indien u (ook) reist met een andere treinvervoerder dan NS. Bij het berekenen van de Ritprijs worden aansluitende Ritten waarbij sprake is van een tussenstop (niet zijnde het bereiken van de bestemmingen) als één Rit beschouwd, indien het verschil tussen het uit-en incheckmoment minder dan 35 minuten is. Het station van de tussenstop wordt wel meegenomen bij het bepalen van de Reisroute en Ritprijs voor de betreffende Rit.

Spitsuren: de periode van maandag tot en met vrijdag tussen 6.30 en 9.00 uur en tussen 16.00 en 18.30 uur. Dit tenzij NS minstens drie maanden voor uw reisdatum op [ns.nl](https://www.ns.nl) andere tijden en/of dagen aangeeft.

Toeslagproducten: de losse producten van NS die u kunt aanschaffen bij NS Flex en die geldig zijn op een specifieke dag.

Translink: Trans Link Systems B.V. Translink is het bedrijf dat in Nederland verantwoordelijk is voor de uitgifte van de OV-chipkaart en het functioneren van het OV-chipkaartsysteem.

Weekend: de periode van vrijdagavond 18.30 uur tot maandagochtend 4.00 uur, alsmede de NS Feestdagen.

Wijziging: het aanschaffen van uw Basisproduct en/of het aanschaffen, wijzigen dan wel beëindigen van een Flex Abonnement. Het aanschaffen van Toeslagproducten en het instellen van een Klassewissel worden niet beschouwd als een Wijziging.

Wijzigingsperiode: De periode na ingang van een Wijziging die standaard een maand duurt waarin u geen nieuwe of andere Wijzigingen kunt doorvoeren.

Productvoorwaarden NS Flex

Geldig vanaf mei 2019

Artikel 4: Het Basisproduct en Flex abonnementen

- 4.1 NS Flex bestaat uit een Basisproduct eventueel in combinatie met een Flex Abonnement en eventuele Toeslag producten en/of Klassewissel. Met het Basisproduct kunt u standaard gebruikmaken van OV Fiets en Fietsstallen op rekening op bepaalde stations (zie [ns.nl/stations-informatie](https://www.ns.nl/stations-informatie)). Het is niet mogelijk NS Flex aan te schaffen zonder OV Fiets en Fietsstallen op rekening. Als u gebruik wilt maken van NS Flex dient u te beschikken over een MijnNS account.
- 4.2 Het Basisproduct betreft Reizen op Rekening. Dit houdt in dat u met uw persoonlijke OV-chipkaart die geschikt is gemaakt voor Reizen op Rekening (zie artikel 4.3 van deze productvoorwaarden) door in- en uit te checken vervoerbewijzen kunt aanschaffen bij NS en andere vervoerders zonder dat er saldo op uw OV-chipkaart staat. De vervoerbewijzen die u op deze wijze hebt aangeschaft, betaalt u steeds achteraf, maandelijks per automatische incasso. Uw abonnementskosten betaalt u vooraf, eveneens per automatische incasso. U ontvangt hiervoor een digitale factuur in uw MijnNS account.
- 4.3 Indien u al in het bezit bent van een persoonlijke OV-chipkaart dan dient u deze OV-chipkaart te Activeren alvorens u gebruikt kunt maken van NS Flex. Indien u gebruikmaakt van de automatisch opladen functionaliteit van Translink, dan wordt deze functionaliteit automatisch beëindigd op het moment dat u NS Flex Activeert. Eventueel positief saldo op uw OV-chipkaart wordt verrekend op uw factuur. Als u NS Flex Activeert geeft u toestemming aan NS om aan Translink de opdracht te geven deze functionaliteit met onmiddellijke ingang te beëindigen en eventueel positief saldo van uw OV-chipkaart te verwijderen en te verrekenen op uw factuur.
- 4.4 Het Basisproduct en de Flex abonnementen zijn persoonsgebonden en niet overdraagbaar. Het is dus niet toegestaan om andere personen gebruik te laten maken van NS Flex, dat wil zeggen andere personen al dan niet met korting op rekening te laten reizen door gebruik te laten maken van uw persoonlijke OV-chipkaart.
- 4.5 NS behoudt zich het recht voor om bewijs op te vragen om de leeftijd van een Contracthouder dan wel Kaarthouder te verifiëren. Indien NS hierom verzoekt, dient de Contracthouder dan wel Kaarthouder dit bewijs te verstrekken.
- 4.6 NS is niet verplicht u als klant te accepteren voor NS Flex. Bij het aanvragen van NS Flex mag NS een kredietcheck uitvoeren en/of een aanvraag van NS Flex zonder opgave van redenen afwijzen. Bij het uitvoeren van de kredietcheck moet u denken aan een check in diverse bronnen, zoals het Centraal Insolventie Register.
- 4.7 De Contracthouder mag maximaal ten behoeve van tien verschillende Kaarthouders NS Flex afsluiten of afgesloten hebben.
- 4.8 U kunt de door u opgegeven contact- en bankgegevens op elk gewenst moment aanpassen. Indien sprake is van een wijziging dient u NS hier zo spoedig mogelijk schriftelijk van op de hoogte te brengen of dit zelf te wijzigen in uw MijnNS account.
- 4.9 Het staat NS vrij om op elk moment Flex abonnementen en andere producten en diensten toe te voegen aan of te verwijderen uit het assortiment van NS Flex. Het verwijderen van een Flex abonnement uit het assortiment van NS Flex geschiedt met inachtneming van het bepaalde in artikel 13.11 van deze productvoorwaarden.

Artikel 5: NS Flex abonnementen

- 5.1 Een NS Flex abonnement geeft u recht op een bepaalde korting op de vervoerbewijzen voor de trein die u op basis van NS Flex aanschafft. De vervoerbewijzen (en de daarmee verbonden vervoerovereenkomsten) worden steeds aangeschaft door in- en uit te checken per Rit en per vervoerder.
- 5.2 De korting waar u recht op heeft, wordt steeds achteraf, dus nadat u de betreffende reis heeft gemaakt op de digitale factuur in mindering gebracht.
- 5.3 Een NS Flex abonnement geeft u alleen korting op reizen in de klasse die u op dat moment voor uw reis heeft ingesteld (zie Artikel 10 van deze productvoorwaarden).

- 5.4 U krijgt alleen korting met een NS Flex abonnement als u bent ingecheckt tijdens de uren waarop u korting geniet op grond van uw NS Flex abonnement en u binnen 30 minuten nadat u heeft ingecheckt de reis waarvoor u heeft ingecheckt start, tenzij dit door een vertraging van de betreffende trein niet mogelijk is. Aansluitende Ritten waarbij sprake is van een tussenstop (niet zijnde het bereiken van de bestemming) worden als één Rit beschouwd, indien het verschil tussen het uit- en incheckmoment minder dan 35 minuten is. Het eerste incheckmoment van de betreffende Rit bepaalt of u recht heeft op korting.
- 5.5 U krijgt uitsluitend korting op uw eigen vervoerbewijs.
- 5.6 U krijgt uitsluitend korting op de vervoerbewijzen van reguliere reizen waar u op grond van het betreffende NS Flex abonnement recht op hebt. U krijgt geen korting op andere vervoerbewijzen, zoals actiematige vervoerbewijzen van NS, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld op [ns.nl](https://www.ns.nl).

Artikel 6: NS Flex abonnementsvormen

- 6.1 Met een NS Flex Weekend Voordeel abonnement krijgt u op de in artikel 5.6 bedoelde vervoerbewijzen 40% korting tijdens het Weekend.
- 6.2 Met een NS Flex Weekend Vrij abonnement krijgt u op de in artikel 5.6 bedoelde vervoerbewijzen 100% korting tijdens het Weekend.
- 6.3 Met een NS Flex Weekend Vrij abonnement met 40% korting tijdens de Daluren krijgt u op de in artikel 5.6 bedoelde vervoerbewijzen 100% korting tijdens het Weekend en 40% korting tijdens de Daluren.
- 6.4 Met een NS Flex Dal Voordeel abonnement krijgt u op de in artikel 5.6 bedoelde vervoerbewijzen 40% korting tijdens het Weekend en 40% korting tijdens de Daluren.
- 6.5 Met een NS Flex Dal Vrij abonnement krijgt u op de in artikel 5.6 bedoelde vervoerbewijzen 100% korting tijdens het Weekend en 100% korting tijdens de Daluren.
- 6.6 Met een NS Flex Altijd Voordeel abonnement krijgt u op de in artikel 5.6 bedoelde vervoerbewijzen 40% korting tijdens het Weekend, 40% korting tijdens de Daluren en 20% korting tijdens de Spitsuren.
- 6.7 Met een NS Flex Altijd Vrij abonnement krijgt u op de in artikel 5.6 bedoelde vervoerbewijzen 100% korting tijdens het Weekend, 100% korting tijdens de Daluren en 100% korting tijdens de Spitsuren.
- 6.8 Met een NS Flex Intercity direct Altijd Toeslag Vrij abonnement koopt u de toeslag van Intercity direct af.
- 6.9 De NS Flex Weekend Voordeel, Dal Voordeel en Altijd Voordeel abonnementen worden standaard verkocht als een tweede klas abonnement. In Artikel 10 van deze productvoorwaarden kunt u lezen hoe u uw reisklasse kunt wijzigen.

Artikel 7: BTM Flex Abonnementen

- 7.1 Een BTM Flex Abonnement geeft u recht op een bepaalde korting op de vervoerbewijzen voor de bus, tram en metro die u op basis van NS Flex aanschafft. De vervoerbewijzen (en de daarmee verbonden vervoerovereenkomsten) worden steeds aangeschaft door in- en uit te checken per Rit en per vervoerder.
- 7.2 De korting waar u recht op heeft wordt steeds achteraf, dus nadat u de betreffende reis heeft gemaakt op de digitale factuur in mindering gebracht.
- 7.3 U krijgt uitsluitend korting op uw eigen vervoerbewijs.
- 7.4 U krijgt uitsluitend korting op de vervoerbewijzen van reguliere reizen onder het betreffende BTM Flex abonnement. U krijgt geen korting op andere vervoerbewijzen, zoals actiematige vervoerbewijzen van BTM, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld op [ns.nl](https://www.ns.nl).

Artikel 8: BTM Flex Abonnementsvormen

- 8.1 Met een BTM Flex Altijd Voordeel BTM krijgt u op ieder moment korting in bus, tram en metro. Het kortingspercentage is afhankelijk van uw leeftijd.
- 8.2 Met een BTM Flex Altijd Vrij BTM krijgt u op ieder moment 100% korting in bus, tram en metro.
- 8.3 BTM Flex Altijd Vrij BTM is enkel verkrijgbaar als u tevens een NS Flex Altijd Vrij abonnement afsluit.

Productvoorwaarden NS Flex

Geldig vanaf mei 2019

Artikel 9: Toeslagproducten

- 9.1** Naast het Basisproduct en eventueel één of meerdere Flex Abonnementen, is het mogelijk om zogenoemde Toeslagproducten aan te schaffen bij NS Flex. Toeslagproducten betreffen optionele reisrechten die slechts gedurende één NS-dag, dan wel één Rit geldig zijn in combinatie met het Basisproduct en uw eventuele Flex Abonnement(en).
- 9.2** Een Toeslagproduct is slechts geldig gedurende de NS-dag waarop of de Rit waarvoor deze is aangeschaft en verliest daarna automatisch zijn geldigheid.
- 9.3** NS biedt de volgende Toeslagproducten aan: Dagkaart Fiets, Dagkaart Hond, IC direct toeslag en ICE International toeslag. Raadpleeg [ns.nl](#) voor een actueel overzicht van de beschikbare Toeslagproducten en hun voorwaarden.
- 9.4** Voor de ICE International toeslag geldt dat deze niet verplicht is als u in het bezit bent van een NS Flex abonnement.
- 9.5** NS kan Toeslagproducten toevoegen of verwijderen uit het assortiment. NS mag op elk moment een nieuw Toeslagproduct toevoegen aan of verwijderen uit het assortiment.

Artikel 10: Wijzigen van de reisklasse

- 10.1** Zowel bij het Basisproduct als alle NS Flex abonnementen is een Klassewissel mogelijk, tenzij NS anders vermeldt.
- 10.2** Een Klassewissel is in te stellen voor een bepaalde tijdsduur. Op [ns.nl](#) kunt u lezen welke keuzes u heeft en hoe u dit precies doet.
- 10.3** Een Klassewissel naar eerste klas of terug naar tweede klas is toegestaan tot 15 minuten na het tijdstip waarop u bent ingecheckt. U kunt ook van Klasse wisselen voordat u incheckt.
- 10.4** De prijs van een Klassewissel naar eerste klas wordt als volgt berekend:
- Bij het Basisproduct: het volle eerste klas tarief van een Rit wordt in rekening gebracht.
 - Bij de NS Flex Weekend Voordeel, NS Flex Dal Voordeel en NS Flex Altijd Voordeel abonnementen: het eerste klas tarief van een Rit wordt berekend. De korting wordt vervolgens in mindering gebracht zoals bepaald in artikel 5.2 van deze productvoorwaarden.
 - Bij de NS Flex Weekend Vrij, NS Flex Dal Vrij en NS Flex Altijd Vrij abonnementen:
 - Als het een Rit betreft binnen een afgekocht reisrecht (bijvoorbeeld op zaterdag bij een NS Flex Weekend Vrij abonnement): het verschil in tarief tussen eerste en tweede klas wordt in rekening gebracht zoals bepaald in artikel 5.2 van deze productvoorwaarden.
 - Als het een Rit betreft buiten een afgekocht reisrecht (dus bijvoorbeeld op maandag bij een NS Flex Weekend Vrij abonnement): het eerste klas tarief van een Rit wordt in rekening gebracht zoals bepaald in artikel 5.2 van deze productvoorwaarden.
- 10.5** Bij een NS Flex Weekend Vrij abonnement, NS Flex Dal Vrij abonnement en NS Flex Altijd Vrij abonnement kunt u de eerste klas ook voor een vast bedrag per maand afkopen voor dezelfde reisperiode als waarvoor uw abonnement geldig is. Dit kunt u doen in uw MijnNS account. U koopt de eerste klas af voor onbepaalde tijd, maar u kunt dit aanpassen in uw MijnNS account wanneer er geen sprake is van een Wijzigingsperiode.
- 10.6** Als u de eerste klas voor een bepaalde periode heeft afgekocht zoals bepaald in artikel 10.5 van deze productvoorwaarden dan heeft een Klassewissel geen invloed op de bepaling van de Ritprijs in de periode waarvoor u de eerste klas heeft afgekocht.

Artikel 11: Wijzigen van Flex Abonnementen

- 11.1** U kunt een Flex Abonnement op elk moment wijzigen. Een Wijziging treedt direct in werking, tenzij u in een Wijzigingsperiode zit.
- 11.2** Na het doorvoeren van een Wijziging gaat er een Wijzigingsperiode in waarin u geen nieuwe of andere Wijzigingen kunt doorvoeren.
- 11.3** Het aantal Wijzigingen dat u kunt doen is in principe onbeperkt, de Wijzigingsperiode in acht nemende.
- 11.4** Als Contracthouder kunt u Flex Abonnement(en) wijzigen in uw MijnNS account of via NS Klantenservice. Enkel de Contracthouder is bevoegd tot Wijziging.

Artikel 12: Betaling en prijzen

- 12.1** Betaling van de vervoerbewijzen voor trein, bus, tram en metro die u hebt aangeschaft (door in en uit te checken) alsmede de eventuele kosten voor het gebruik van OV Fiets en Fietsstallen op rekening, de Klassewissel en de Toeslagproducten betaalt u achteraf per automatische incasso. Tevens betaalt u achteraf per automatische incasso de eventuele Correctietarieven die u verschuldigd bent als gevolg van het niet, niet tijdig of niet correct, in- en/of uitschrijven en/of het ontbreken van een Klassewissel of Toeslagproduct.
- 12.2** Betaling van de maandelijkse abonnementskosten van uw NS Flex abonnement(en) en/of BTM Flex abonnement(en) geschiedt vooraf per automatische incasso. De eerste termijn van een Flex abonnement betaalt u per iDeal in de webshop van NS bij het afsluiten van uw Flex abonnement.
- 12.3** U ontvangt maandelijks een digitale factuur in uw MijnNS account. NS stuurt een factuurnotificatie naar het door u opgegeven emailadres zodra de factuur voor u klaarstaat in uw MijnNS account. U ontvangt dus geen papieren factuur.
- 12.4** De in artikel 12.1 van deze productvoorwaarden genoemde kosten worden in principe maandelijks in rekening gebracht, maar de maandfactuur is (nog) niet definitief. Het kan voorkomen dat u tot drie kalendermaanden na de reisdatum nog reiskosten en/of Correctietarieven en/of kosten voor het gebruik van OV Fiets, Fietsstallen op rekening en kosten voor het gebruik van de Toeslagproducten en Klassewissel(s) in rekening gebracht krijgt.
- 12.5** NS heeft het recht om openstaande credit en debet facturen met elkaar te verrekenen en u hiervan één totaalfactuur te sturen. Het is u echter niet toegestaan om de eventuele vordering die u op NS heeft, te verrekenen met de vordering die NS op u heeft.
- 12.6** Als u het verschuldigde bedrag niet binnen de daarvoor gestelde termijn betaalt, bent u in verzuim. Vanaf dat moment bent u wettelijke rente verschuldigd voor iedere kalenderdag dat betaling te laat wordt verricht. Daarnaast bent u de redelijke kosten verschuldigd die NS maakt ter verkrijging van voldoening buiten rechte, zoals bedoeld in artikel 6:96 lid 2 onder c van het Burgerlijk Wetboek.
- 12.7** In de periode waarin u een opeisbare betalingsverplichting niet hebt betaald, is het voor u niet toegestaan gebruik te maken van NS Flex.
- 12.8** NS heeft het recht om, indien u uw factuur niet op tijd betaalt, NS Flex geheel of gedeeltelijk te blokkeren en/of met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te beëindigen.
- 12.9** Als u NS Flex of een Flex Abonnement aanvraagt en u een openstaande schuld hebt bij NS, dan heeft NS het recht om NS Flex of het betreffende Flex Abonnement niet aan u ter beschikking te stellen zolang de openstaande schuld niet is betaald.
- 12.10** NS heeft het recht de prijzen van NS Flex ieder kalenderjaar te verhogen indien de gebruiksmogelijkheid en/of de mate van geldigheid van NS Flex toeneemt. NS heeft daarnaast het recht de prijzen van NS Flex ieder kalenderjaar te verhogen, zowel met de stijging van de Consumentenprijsindex van het afgelopen jaar als met de stijging van de gebruiksvergoeding zoals bedoeld in onder meer artikel 62 van de Spoorwegwet.
- 12.11** NS heeft het recht om de prijzen van NS Flex te verhogen met een grotere stijging dan omschreven in artikel 12.10 van deze productvoorwaarden, maar zal in dat geval de verhoging openbaar aankondigen en u een opzegrecht verlenen.

Artikel 13: Duur en beëindiging

- 13.1** Het Basisproduct en de Flex Abonnementen zijn contracten voor onbepaalde tijd.
- 13.2** U kunt het Basisproduct op elk moment opzeggen. Het Basisproduct eindigt direct daarna, tenzij u in een Wijzigingsperiode zit. Het Basisproduct eindigt dan direct na afloop van de Wijzigingsperiode.
- 13.3** Als u het Basisproduct opzegt conform artikel 13.2 van deze productvoorwaarden, zullen alle op basis van het Basisproduct afgesloten Flex Abonnementen van rechtswege eindigen op het moment dat het Basisproduct eindigt.
- 13.4** U kunt het Basisproduct opzeggen op de door NS aangegeven wijzen, zie hiervoor [ns.nl](#).
- 13.5** Na opzegging van het Basisproduct dient u NS Flex te Deactiveren bij de kaartautomaat.

Productvoorwaarden NS Flex

Geldig vanaf mei 2019

- 13.6** Na opzegging van het Basisproduct mag u geen gebruik meer maken van NS Flex en is het niet langer toegestaan te Reizen op Rekening. Niet tegenstaand artikel 13.2 van deze productvoorwaarden eindigt uw betalingsverplichting echter niet eerder dan het moment waarop u het Basisproduct op een door Translink erkend apparaat elektronisch heeft verwijderd van de OV-chipkaart (Deactiveren).
- 13.7** U kunt een Flex Abonnement na afloop van de eerste abonnementsmaand op elk moment opzeggen, tenzij u in een Wijzigingsperiode zit.
- 13.8** U kunt Flex Abonnementen online opzeggen, dat wil zeggen wijzigen naar het Basisproduct, op de door NS aangegeven wijzen, zie hiervoor [ns.nl](https://www.ns.nl).
- 13.9** Als NS de voorwaarden van het Basisproduct en/of uw Flex abonnement(en) wijzigt en de wijziging een wezenlijke afwijking van de overeengekomen prestatie betreft, heeft u het recht om het Basisproduct en/of uw Flex abonnement(en) onmiddellijk op te zeggen tegen een moment dat is gelegen tot 3 maanden na de inwerkingtreding van de gewijzigde voorwaarden. Naast deze vereiste opzegging eindigt het Basisproduct niet eerder dan het moment waarop u het Basisproduct op een door Translink erkend apparaat elektronisch heeft verwijderd van de OV-chipkaart (Deactiveren). De gewijzigde voorwaarden treden wel in werking en gelden dus ook voor uw Basisproduct en/of NS Flex abonnement totdat uw Basisproduct daadwerkelijk is beëindigd.
- 13.10** NS heeft het recht om, indien u niet aan uw betalingsverplichtingen voldoet, uw Basisproduct en/of Flex Abonnement(en) met onmiddellijke ingang al dan niet gedeeltelijk op te zeggen. Als NS uw Basisproduct beëindigt dan zullen alle op basis van het Basisproduct afgesloten Flex Abonnementen van rechtswege eindigen op het moment dat het Basisproduct eindigt.
- 13.11** NS heeft het recht om het Basisproduct en/of Flex Abonnement(en) al dan niet gedeeltelijk op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden. Als NS uw Basisproduct beëindigt dan zullen alle op basis van het Basisproduct afgesloten Flex Abonnementen van rechtswege eindigen op het moment dat het Basisproduct eindigt.
- 13.12** NS heeft het recht om bij niet-nakoming van het bepaalde in artikel 4.7 van deze productvoorwaarden het 11 de en/of meerdere Flex abonnement(en) met onmiddellijke ingang op te zeggen.
- 13.13** NS heeft het recht om het Basisproduct en/of Flex Abonnement(en) met onmiddellijke ingang op te zeggen en/of uw OV-chipkaart te (laten) blokkeren en/of in beslag te nemen en/of u een boete op te leggen, indien u fraudeert met of misbruik maakt van het Basisproduct en/of Flex Abonnement(en) of de OV-chipkaart of indien er met uw OV-chipkaart is gefraudeerd of misbruik is gepleegd. De in de vorige zin genoemde boete wordt bepaald aan de hand van de ernst van het misbruik of fraude en bedraagt per Rit ten hoogste een bedrag van €50. Er is onder meer in de volgende gevallen sprake van misbruik of fraude:
- Wanneer uit de administratie van bijvoorbeeld NS blijkt dat een check-in of check-uit bij herhaling ontbreekt terwijl dit wel had moeten plaatsvinden;
 - Wanneer u met de OV-chipkaart waarmee u heeft ingecheckt, uitcheckt op een andere wijze dan met een door een openbaar vervoer bedrijf of Translink daartoe aangewezen apparaat;
 - Wanneer u met de OV-chipkaart waarmee u heeft ingecheckt bij herhaling niet uitcheckt op het station of de halte die u verlaat;
 - Wanneer u met de OV-chipkaart bij herhaling eerder incheckt dan 30 minuten voor aanvang van uw reis;
 - Wanneer u bij herhaling in de richting van uw vertrekstation reist, zonder dat dit onderdeel is van de Reisroute.
 - Wanneer u willens en wetens gebruik maakt van de rechten van een bepaald Flex abonnement, terwijl u hier op grond van de betreffende voorwaarden van dat Flex abonnement, bijvoorbeeld ten aanzien van uw leeftijd, geen recht op had.

Artikel 14: Correctietarieven

- 14.1** NS kan u een Correctietarief in rekening brengen indien er sprake is van een situatie zoals omschreven in dit artikel. De hoogte van het Correctietarief dat NS u in rekening kan brengen, is afhankelijk van de specifieke situatie zoals omschreven in het betreffende artikel.

- 14.2** Als een check-in bij NS of één van de andere treinvervoerders ontbreekt, beschikt u niet over een geldig vervoerbewijs en is het voor NS niet mogelijk achteraf de Ritprijs te berekenen. NS zal in dat geval bij een Rit gemaakt bij NS, proberen uw Reisroute te reconstrueren aan de hand van uw reisgegevens zoals bepaald in artikel 15 van deze productvoorwaarden om zodoende de juiste Ritprijs te berekenen. Als dit niet mogelijk is, omdat de relevante gegevens bijvoorbeeld ontbreken, dan brengt NS u een Correctietarief van €20 in rekening, al dan niet verminderd met uw eventuele kortingspercentage en/of verhoogd met eerste klastarief naar aanleiding van een Klassewissel. Bij een Rit bij één van de andere vervoerders wordt dit Correctietarief direct in rekening gebracht.
- 14.3** Als tijdens een controle wordt geconstateerd dat een check-in bij NS ontbreekt en u dus niet in het bezit bent van een geldig vervoerbewijs dan kan NS u een Correctietarief van €50 in rekening brengen.
- 14.4** Als een check-uit bij NS ontbreekt (binnen zes uur na inchecken) en een reconstructie van uw Reisroute aan het hand van uw reisgegevens om de juiste Ritprijs te bepalen, zoals bepaald in artikel 15 van deze productvoorwaarden, niet mogelijk is dan kan NS een Correctietarief van €20 in rekening brengen, al dan niet verminderd met uw eventuele kortingspercentage en/of verhoogd met eerste klastarief naar aanleiding van een Klassewissel.
- 14.5** Als tijdens een controle wordt geconstateerd dat u bij NS tegen de re-richting in reist, dus als u tegen de richting in reist van het station waar u bent ingecheckt, dan kan NS u een Correctietarief van €50 in rekening brengen.
- 14.6** Als tijdens een controle wordt geconstateerd dat u zonder geldig reisrecht gebruikmaakt van de eerste klas dan kan NS u een Correctietarief van €20 in rekening brengen.
- 14.7** Als tijdens een controle wordt geconstateerd dat u niet in het bezit bent van het vereiste Toeslag product dan kan NS u een Correctietarief van €10 in rekening brengen.
- 14.8** Als tijdens een controle wordt geconstateerd dat u Samenreiskorting zoals bedoeld op [ns.nl](https://www.ns.nl) voor uzelf heeft aangezet maar u hier geen recht op heeft, omdat u niet meereist met een NS (Flex) abonneementhouder die u deze korting mag verlenen, dan kan NS u een Correctietarief van €20 in rekening brengen.
- 14.9** Er wordt geen Correctietarief in rekening gebracht indien u op hetzelfde NS-station binnen 60 minuten nadat u heeft ingecheckt weer uitcheckt. NS gaat er dan vanuit dat u geen reis heeft gemaakt. Als u op hetzelfde station na 60 minuten of langer weer uitcheckt nadat u heeft ingecheckt dan gaat NS ervan uit dat u wel een reis heeft gemaakt en kan NS u een Correctietarief van €20 in rekening brengen, al dan niet verminderd met uw eventuele kortingspercentage en/of verhoogd met eerste klastarief naar aanleiding van een Klassewissel.
- 14.10** Als u vergeet in of uit te checken bij één van de bus, tram en metro vervoerders dan kan u een Correctietarief van €4 in rekening worden gebracht. Als tijdens een controle in de bus, tram of metro wordt geconstateerd dat een check-in ontbreekt, dan bepaalt de betreffende vervoerder welk bedrag u moet betalen aan de hand van de van toepassing zijnde vervoervoorwaarden.
- 14.11** NS kan de hoogte van het Correctietarief wijzigen. Op [ns.nl](https://www.ns.nl) kunt u zien of de hoogte van het bedrag veranderd is.

Artikel 15: Prijsbepaling bij een vergeten check-uit bij NS

- 15.1** Als een check-uit ontbreekt, zal NS aan de hand van uw propositie (dat wil zeggen de producten die u afneemt op basis van uw NS Flex, zijnde het Basisproduct en eventuele Flex abonnementen), uw reisinstellingen (reisklasse), het tijdstip van inchecken en relevante reisgegevens zo goed mogelijk uw Ritprijs in rekening brengen. NS zal u per e-mail informeren over de in rekening gebrachte kosten en de onderbouwing van het in rekening gebrachte bedrag.
- 15.2** In het geval dat de in artikel 15.1 van deze productvoorwaarden beschreven in rekening gebrachte bedrag in uw ogen niet klopt, kunt u binnen zes maanden na de betreffende reisdatum een verzoek tot correctie bij NS indienen. NS zal in dat geval de betreffende Ritprijs (her)berekenen en deze Ritprijs in rekening brengen op de factuur. NS heeft echter het recht om een verzoek tot correctie te weigeren.
- 15.3** Indien NS niet met voldoende mate van zekerheid kan vaststellen op welk station u bent vergeten uit te checken en het dus niet mogelijk is om de Ritprijs te herstellen, zal NS het Correctietarief in rekening brengen zoals bepaald in artikel 14 van deze productvoorwaarden.

Productvoorwaarden NS Flex

Geldig vanaf mei 2019

- 15.4** In geval van oneigenlijk gebruik of (een vermoeden van) fraude of misbruik behoudt NS zich het recht voor om uw NS Flex te beëindigen, het Correctietarief in rekening te brengen en/of schadevergoeding te vorderen.
- 15.5** NS bepaalt alleen de kosten van een vergeten check-uit voor reizen bij NS. Als u vindt dat ten onrechte een Correctietarief in rekening is gebracht, omdat u niet uitgecheckt zou zijn bij een andere vervoerder (dan NS), dan kunt u uitsluitend bij die andere vervoerder hierover een vraag of klacht indienen.

Artikel 16: Gegevensbescherming

- 16.1** NS Groep NV is de verantwoordelijke voor gegevensbescherming zoals bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Om de diensten van NS te leveren verwerkt NS persoonsgegevens. NS verwerkt uw persoonsgegevens in overeenstemming met de AVG. Wilt u meer informatie, kijk dan op [ns.nl/privacy](https://www.ns.nl/privacy) of bel NS Klantenservice 030 – 751 51 55 (lokaal tarief).

Artikel 17: Wijziging van de productvoorwaarden

- 17.1** NS heeft de bevoegdheid de voorwaarden of gebruiksmogelijkheden van het Basisproduct en/of de Flex abonnementen zonder meer en te allen tijde te wijzigen indien de wijziging geen wezenlijke afwijking van de overeengekomen prestatie betreft. De gewijzigde voorwaarden gelden vanaf de datum van hun inwerkingtreding voor alle nieuwe en bestaande Basisproducten en/of Flex abonnementen. Onder gebruiksmogelijkheden wordt onder meer verstaan de tijden en dagen waarop, de treinen waarin, en de vervoerders bij wie u uw abonnement kunt gebruiken.
- 17.2** NS heeft de bevoegdheid de voorwaarden of gebruiksmogelijkheden van het Basisproduct en/of de Flex abonnementen te wijzigen indien de wijziging een wezenlijke afwijking van de overeengekomen prestatie betreft. U heeft dan het opzegrecht dat is vermeld bij artikel 13.9 van deze productvoorwaarden. De wijziging in de voorwaarden wordt tenminste één maand voor inwerkingtreding van de wijziging op de website van NS en/of in uw MijnNS account aangekondigd. Indien NS een spoedeisend belang heeft bij wijziging van deze productvoorwaarden kan zij een korter aankondigingstermijn hanteren dan een maand. De gewijzigde voorwaarden gelden vanaf de datum van hun inwerkingtreding voor alle nieuwe en bestaande Basisproducten en/of Flex abonnementen. Onder gebruiksmogelijkheden wordt onder meer verstaan de tijden en dagen waarop, de treinen waarin, en de vervoerders bij wie u uw abonnement kunt gebruiken.

Artikel 18: Diverse bepalingen

- 18.1** U moet zelf en voor eigen rekening zorg dragen voor een persoonlijke OV-chipkaart, tenzij NS aangeeft dat zij in bepaalde situaties bij een Basisproduct en/of Flex Abonnement een persoonlijke OV-chipkaart verstrekt.
- 18.2** NS heeft het recht om extra (gratis) voordelen die zijn verbonden aan NS Flex en die niet genoemd zijn in deze productvoorwaarden, op welk moment aan te passen of in te trekken, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld. Deze voordelen kunnen ook betrekking hebben op ketendiensten van andere partijen (vervoerders of niet-vervoerders).

Utrecht, versie mei 2019

Gewijzigd t.o.v. de versie van september 2018 is de vermelding van de reeds geldende eis dat de Contracthouder 18 jaar of ouder moet zijn (wijziging in definitie Contracthouder, Kaarthouder en Correctietarief). Toegevoegd zijn artikel 4.5 (leeftijdscntrole) en 14.8 (Correctietarief bij onterecht gebruik Samenreiskorting) en de laatste bullet van artikel 13.13. Verder zijn de artikelen 1 (basisproduct kan ook ingesteld worden op 1ste klas), 13.4 en 13.8 aangepast (wijze van opzegging staan op ns.nl).

