

# Voorwaarden Treinwijzer

## Nederlandse Spoorwegen - Geldig vanaf 10 juli 2021

Belangrijke opmerking: NS houdt in de periode 10 juli t/m 15 september 2021 een pilot met een verplichte fietsreservering in de trein. In deze periode ben je daarom verplicht om een reservering voor je fiets in de trein te maken. Zie [ns.nl/fiets](https://www.ns.nl/fiets) en de [Voorwaarden fiets mee in de trein](#). De bepalingen in deze Voorwaarden Treinwijzer die gaan over het aanmelden van je fiets zijn tijdens de voorgenoemde pilotperiode daarom niet van toepassing. Uitgezonderd hiervan is artikel 6 (Privacy): de verwerking van de reservering van een fietsplek vindt namelijk op dezelfde wijze plaats als de aanmelding van een rit. Met ingang van 16 september 2021 gelden de bepalingen over het aanmelden van je fiets weer zoals omschreven in deze Voorwaarden Treinwijzer.

### Inleiding

Met Treinwijzer krijg je meer inzicht in de verwachte drukte in de treinen van NS Reizigers B.V. (NS) door je reis met NS vooraf aan te melden. Als je op reis gaat, kun je met de Treinwijzer je reis met NS\* zo goed mogelijk voorbereiden. Hoe meer reizigers de nieuwe service gaan gebruiken, hoe beter de druktevoorspelling daarmee wordt. Zo zorgen we samen dat zoveel mogelijk reizigers verantwoord kunnen reizen.

NS vraagt reizigers die hun fiets\*\* willen meenemen in de trein om ook hun fiets vooraf aan te melden. Dit is om de drukte van de trein te monitoren en zoveel mogelijk te spreiden. In de trein is namelijk maar beperkt ruimte voor fietsen.

Aanmelden voor een treinreis is niet verplicht, net als het aanmelden van jouw fiets. NS kan dus geen garantie geven op de daadwerkelijke drukte van de trein en de beschikbare plekken (voor de fiets) in de trein. Het stelt NS wel in staat om de drukte en de beschikbare plekken zoveel mogelijk te monitoren.

\* Met uitzondering van de R-net Sprinters van NS op het traject Alphen aan de Rijn – Gouda.

\*\* Onder fiets wordt in dit verband niet verstaan de vouwfiets en fietsen die dienen alshulpmiddel.

### 1. Toepasselijke voorwaarden

- 1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op (het gebruik van) de Treinwijzer. Onder gebruik wordt mede verstaan het aanmelden van je treinreis en het aanmelden van je fiets in de trein. Als je gebruikmaakt van de Treinwijzer, ga je akkoord met deze voorwaarden.
- 1.2 Op de reizen met NS zijn de vervoer voorwaarden van NS van toepassing (de Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen ("AVR-NS")).
- 1.3 Op de Fietskaart dal (het vervoerbewijs voor jouw fiets) zijn de voorwaarden van toepassing zoals deze door NS bekend zijn gemaakt, zoals de voorwaarde dat de Fietskaart dal alleen geldig is in combinatie met een geldig vervoerbewijs en dat er plek beschikbaar moet zijn in de trein.

### 2. Gebruikmaken van de Treinwijzer

- 2.1 Om gebruik te kunnen maken van de Treinwijzer dien je te beschikken over een e-mailadres, een NS-account of een NS Zakelijk account en de NS-App of toegang tot [ns.nl](https://www.ns.nl).
- 2.2 Met je NS-account of je NS Zakelijk account kun je inloggen om je treinreis aan te melden, met of zonder fiets. Een account kun je aanmaken via de website van NS ([login.ns.nl](https://www.ns.nl)). Na het aanmaken van het account ontvang je een e-mail van NS ter validatie van het door jouw opgegeven e-mailadres.

### 3. Aanmelden voor de treinreis, met of zonder fiets

- 3.1 Iedere binnenlandse treinreis die je met NS maakt, met uitzondering van de R-net Sprinters van NS op het traject Alphen aan de Rijn – Gouda, met of zonder fiets, kun je van tevoren aanmelden via de NS-app of via [ns.nl](https://www.ns.nl). Met de Treinwijzer kun je je alleen aanmelden voor het NS-gedeelte (met uitzondering van R-net) van jouw treinreis. Het is dus niet mogelijk om je treinreis met een andere treinvervoerder of een internationale trein of een R-net Sprinter van NS aan te melden.
- 3.2 Reis je met jouw fiets dan meld je zowel jezelf aan als jouw fiets (1 Reiziger + Fiets). Reis je zonder fiets dan meld je alleen jezelf aan (1 Reiziger). Ook wordt gevraagd met welk vervoerbewijs (OV-chipkaart of los vervoerbewijs) je reist. Als je reist met jouw OV-chipkaart dan word je gevraagd om jouw OV-chipkaartnummer op te geven. Deze informatie wordt gevraagd in het kader van het aanmeldproces. Er wordt dus geen vervoerbewijs aangeschaft (zie artikel 3.5).
- 3.3 Een aanmelding voor een treinreis, met of zonder fiets, kun je vanaf 14 dagen van tevoren maken tot het

moment van vertrek. Van iedere aanmelding ontvang je ter bevestiging een e-mail.

# Voorwaarden Treinwijzer

## Nederlandse Spoorwegen - Geldig vanaf 10 juli 2021

Belangrijke opmerking: NS houdt in de periode 10 juli t/m 15 september 2021 een pilot met een verplichte fietsreservering in de trein. In deze periode ben je daarom verplicht om een reservering voor je fiets in de trein te maken. Zie [ns.nl/fiets](https://www.ns.nl/fiets) en de [Voorwaarden fiets mee in de trein](#). De bepalingen in deze Voorwaarden Treinwijzer die gaan over het aanmelden van je fiets zijn tijdens de voorgenoemde pilotperiode daarom niet van toepassing. Uitgezonderd hiervan is artikel 6 (Privacy): de verwerking van de reservering van een fietsplek vindt namelijk op dezelfde wijze plaats als de aanmelding van een rit. Met ingang van 16 september 2021 gelden de bepalingen over het aanmelden van je fiets weer zoals omschreven in deze Voorwaarden Treinwijzer.

- 3.4 Een aanmelding voor een treinreis, met of zonder fiets, kan vervallen, bijvoorbeeld omdat de betreffende trein niet rijdt. Als je aanmelding voor een treinreis vervalt, ontvang je hier een e-mail over. Ook ontvang je een e-mail als de verwachte drukte van de treinreis die door jou de dag van te voren is aangemeld, op de reisdag zelf is toegenomen van 1 naar 2 poppetjes of van 2 naar 3 poppetjes in de drukte-indicator. Ook sturen we je een e-mail als de verwachte drukte in de door jou geplande treinreis is toegenomen, omdat meer reizigers zich hebben aangemeld voor de betreffende treinreis. Je kan dan een nieuwe aanmelding maken.
  - 3.5 Een aanmelding voor een treinreis of voor jouw fiets is in geen enkel geval een vervoerbewijs. Voor het reizen met NS gelden de gebruikelijke vervoervoorwaarden zoals vastgelegd in de AVR-NS, zoals de verplichting om te beschikken over een geldig vervoerbewijs. Je zal dus zowel voor jezelf als voor jouw fiets in het bezit moeten zijn van een geldig vervoerbewijs. Wat een geldig vervoerbewijs is, kun je lezen op de website van NS en in de AVR-NS. Tot het moment dat NS anders bekendmaakt, is de Fietskaart dal alleen online verkrijgbaar als los vervoerbewijs (e-ticket) of bij een NS balie op het station.
  - 3.6 Onverminderd het bepaalde in artikel 3.5 geeft een aanmelding voor een treinreis geen recht om te reizen in de trein waarvoor is aangemeld. Als de trein bijvoorbeeld vol is, dan dient een andere trein te worden genomen. Je aanmelding geeft geen recht op een zitplaats.
  - 3.7 Onverminderd het bepaalde in artikel 3.5 geeft een aanmelding voor jouw fiets geen recht om jouw fiets mee te nemen in de trein waarvoor is aangemeld. Als er bijvoorbeeld geen plek is voor jouw fiets, kun je jouw fiets niet meenemen.
4. **Feedback**
    - 4.1 NS kan feedback verzamelen. Als je gebruikmaakt van de Treinwijzer kan je gevraagd worden om je mening te geven over o.a. het gebruiks- gemak van het aanmelden.
5. **Beëindiging van de Treinwijzer**
    - 5.1 Het gebruik van de Treinwijzer kun je op ieder moment eenzijdig beëindigen door een e-mail te sturen aan [treinwijzer@ns.nl](mailto:treinwijzer@ns.nl).
    - 5.2 NS heeft het recht om bij (een vermoeden van) het niet naleven van de bepalingen in deze voorwaarden dan wel (een vermoeden van) misbruik het gebruik van de Treinwijzer per direct eenzijdig te blokkeren dan wel te beëindigen.
    - 5.3 NS heeft het recht om de Treinwijzer zonder opgave van redenen per direct eenzijdig (al dan niet gedeeltelijk) te beëindigen, waarmee het gebruik van de Treinwijzer met onmiddellijke ingang (al dan niet gedeeltelijk) niet meer mogelijk is.
6. **Privacy**
    - 6.1 Om een goede voorspelling over de drukte in de trein te maken moet NS weten welke reizen en fietsen jij hebt aangemeld, maar ook welke reizen je daadwerkelijk hebt gemaakt. Voor een accurate voorspelling is namelijk inzicht vereist in welke reizen wel zijn aangemeld maar niet zijn gemaakt en welke reizen wel zijn gemaakt maar niet zijn aangemeld.
    - 6.2 Om dit inzicht te krijgen legt NS éénmalig een koppeling tussen jouw OV-chipkaartnummer en de door jou gemaakte reizen, of tussen de aankoop van een e-ticket en de door jou aangemelde reis.
    - 6.3 Ten behoeve van het gebruik van Treinwijzer verwerkt NS jouw e-mail- adres. Het e-mailadres geeft toegang tot de Treinwijzer omgeving en wordt gebruikt om met je te communiceren en serviceberichten te sturen. Daarnaast worden analyses uitgevoerd met een pseudoniem van jouw e-mailadres, indien er sprake is van een e-ticket, zodat NS een accurate druktevoorspelling kan maken.
    - 6.4 Indien je jouw OV-chipkaartnummer opgeeft, legt NS éénmalig een koppeling tussen je OV-chipkaartnummer en de door jou gemaakte reizen. Daarvoor verkrijgt NS van TransLink Systems (TLS) het interne kaartnummer (chip-id) dat behoort bij het op je OV-chipkaart afgedrukte nummer (engraved-id). Je geeft NS en TLS hiervoor toestemming. TLS verstrekt geen andere gegevens van jou aan NS en wanneer je jouw toestemming intrekt zal NS zorgen dat TLS geen gegevens meer van TLS aan NS verstrekt.
    - 6.5 De NS Klantenservice heeft inzicht in de door jou aangemelde reizen en fietsen om jou te helpen bij het goed aanmelden van jouw reizen en eventueel om uitleg te geven.

# Voorwaarden Treinwijzer

## Nederlandse Spoorwegen - Geldig vanaf 10 juli 2021

Belangrijke opmerking: NS houdt in de periode 10 juli t/m 15 september 2021 een pilot met een verplichte fietsreservering in de trein. In deze periode ben je daarom verplicht om een reservering voor je fiets in de trein te maken. Zie [ns.nl/fiets](https://www.ns.nl/fiets) en de [Voorwaarden fiets mee in de trein](#). De bepalingen in deze Voorwaarden Treinwijzer die gaan over het aanmelden van je fiets zijn tijdens de voorgenoemde pilotperiode daarom niet van toepassing. Uitgezonderd hiervan is artikel 6 (Privacy): de verwerking van de reservering van een fietsplek vindt namelijk op dezelfde wijze plaats als de aanmelding van een rit. Met ingang van 16 september 2021 gelden de bepalingen over het aanmelden van je fiets weer zoals omschreven in deze Voorwaarden Treinwijzer.

6.6 Jouw aanmeldingen worden na verloop van één maand geanonimiseerd. Wanneer je ook je account wil laten verwijderen dien je een verwijderingsverzoek in zoals beschreven op <https://www.ns.nl/privacy/rechten-betrokkenen.html>. Het account kan namelijk ook gebruikt worden voor andere diensten dan Treinwijzer. De gemaakte reizen (in- en uitcheck bij de poortjes) bewaart NS zonder deze te koppelen aan jouw OV-chipkaartnummer conform de gebruikelijke bewaartermijnen beschreven op [www.ns.nl/privacy](https://www.ns.nl/privacy). Dit valt buiten de functionaliteit van de Treinwijzer.

### 7. Wijzigingen voorwaarden en gebruiksmogelijkheden

- 7.1 NS heeft het recht om deze voorwaarden en de gebruiksmogelijkheden van de Treinwijzer te allen tijde eenzijdig te wijzigen.
- 7.2 Wijzigingen zoals bedoeld in artikel 7.1 worden openbaar aangekondigd op de website van NS ([www.ns.nl](https://www.ns.nl)). Indien je de gewijzigde voorwaarden en/of gebruiksmogelijkheden niet wil accepteren, kun je het gebruik van de Treinwijzer met onmiddellijke ingang beëindigen conform artikel 5.1 van deze voorwaarden.

### 8. Aansprakelijkheid

- 8.1 De Treinwijzer wordt met grote zorgvuldigheid ontwikkeld en getest door NS. Het is echter mogelijk dat bij de uitvoering ervan zaken anders lopen dan is bedoeld en/of is voorzien. NS is niet aansprakelijk voor enige schade van welke aard en omvang dan ook ten gevolge van of verband houdende met het gebruik van de Treinwijzer.

### 9. Vragen en klachten

- 9.1 Bij eventuele klachten, vragen en opmerkingen over de Treinwijzer kun je contact opnemen met NS Klantenservice op 088 – 672 10 57.
- 9.2 Bij eventuele klachten, vragen en opmerkingen over de verwerking van je persoonsgegevens kun je contact opnemen met de functionaris voor gegevensbescherming via [fg@ns.nl](mailto:fg@ns.nl).

Utrecht, juli 2021

*Gewijzigd t.o.v. de versie van november 2020 is de toevoeging van de tekst bovenaan de voorwaarden over de verplichte fietsreservering. Artikel 6 over privacy blijft van toepassing, want dit artikel beschrijft eveneens de wijze waarop de verwerking van de reservering van een fietsplek plaatsvindt, namelijk op dezelfde wijze als de aanmelding van een rit. Van de gelegenheid is gebruik gemaakt om deze voorwaarden te updaten (de verwijzing naar de pilot met de Trein Veilig Service in mei 2020 is verwijderd, het zakelijke NS-account is toegevoegd aan artikel 2.1 en 2.2, artikel 3.3 is aangepast omdat aanmelden vanaf 14 dagen van tevoren kan, en de wijziging in artikel 3.4 over de drukte-indicator en de e-mail die NS verstuurt als de geplande treinreis mogelijk drukker is geworden).*

