

ALGEMENE VOORWAARDEN NS INTERNATIONAAL B.V.

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.

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 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 gebruik 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. Daarnaast is Reiziger verplicht om op eerste verzoek van Vervoerder zodanig document of zodanige documenten te overleggen als waartoe hij op grond van op dat moment van toepassing zijnde wet- of regelgeving gehouden is te beschikken in verband met de vervoersdienst waarvan hij op dat moment gebruik maakt of terstond gebruik van lijkt te gaan maken. 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 alsmede – indien van toepassing – vorenbedoelde document(en).

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.
6. Reiziger die de leeftijd van 12 jaren nog niet heeft bereikt, dient begeleid te worden door een persoon die 18 jaren of ouder is.
7. De Reiziger van 12 jaren of ouder die de leeftijd van 18 jaren nog niet heeft bereikt en die zelfstandig reist, dient gedurende de hele reis in het bezit te zijn van een schriftelijke toestemming van zijn ouder of wettige voogd voor die betreffende reis en hij dient deze schriftelijke toestemming op eerste verzoek van Vervoerder te overleggen.
8. Daarnaast dient de minderjarige Reiziger die begeleid wordt door een persoon die 18 jaren of ouder is gedurende de hele reis in het bezit zijn van de schriftelijke toestemming van zijn ouder of wettige voogd voor die betreffende reis en dient hij deze schriftelijke toestemming op eerste verzoek van Vervoerder te overleggen. De minderjarige Reiziger dient ook in het bezit te zijn van de hiervoor bedoelde schriftelijke toestemming in geval hij begeleid wordt door een ouder of wettige voogd die het gezamenlijk ouderlijk gezag heeft en hij dient deze schriftelijke toestemming op eerste verzoek van Vervoerder te overleggen. In geval een ouder eenhoofdig ouderlijk gezag heeft, dient deze ouder dat desgevraagd op eerste verzoek van Vervoerder aan te tonen.
9. De in artikel 4 lid 6, 7 en 8 bedoelde schriftelijke toestemming dient te worden aangetoond door gebruikmaking van het zogenoemde formulier 'Toestemming reizen met minderjarige naar het buitenland' (zie voor meer informatie: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/reizen-met-kinderen/documenten/formulieren/2014/02/06/formulier-toestemming-reizen-met-minderjarige-naar-het-buitenland>).

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 gebruik maakt, zojuist gebruik heeft gemaakt of terstond gebruik lijkt te gaan maken en/of indien het in verband met op dat moment van toepassing zijnde wet- of regelgeving Reiziger niet is toegestaan gebruik te maken van de dienstverlening waarvan hij gebruik maakt 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 betreffende het beschikken over de noodzakelijke Vervoersbewijzen 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 alle dienstverlening te onthouden, toegang te weigeren en in voorkomend geval te verwijderen, indien Reiziger niet (volledig) aan de verplichtingen van artikel 4 lid 6, 7 of 8 voldoet.

ARTIKEL 6 Rechten Reiziger

1. 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. In de Eurostar zijn geen huisdieren toegestaan (met uitzondering van blindengeleidehonden). 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:
 - a. bij een Vertraging van 60 minuten of meer, 25% van de ticketprijs;
 - b. 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

[Bij het verlenen van diensten aan u kan NS International uw persoonsgegevens verwerken. Meer informatie over de verwerking van uw persoonsgegevens door NS International kunt u vinden in de privacyverklaring die op de website van NS beschikbaar is \(https://www.ns.nl/privacy\). In deze privacyverklaring staat onder andere vermeld welke gegevens NS International verzamelt en verder verwerkt, alsmede de doeleinden van de verwerking.](https://www.ns.nl/privacy)

~~[Bij het verlenen van diensten aan u kan NS International uw persoonsgegevens verwerken. Meer informatie over de verwerking van uw persoonsgegevens door NS International kunt u vinden in de privacyverklaring die op de website van NS beschikbaar is \(https://www.ns.nl/privacy\) en op verzoek kosteloos wordt toegestuurd. In deze privacyverklaring staat onder andere vermeld welke gegevens NS International verzamelt en verder verwerkt, alsmede de doeleinden van de verwerking.](https://www.ns.nl/privacy)~~

ARTIKEL 9 Klachten en Geschillen

1. Klachten en compensatieaanvragen kunnen schriftelijk worden ingediend bij:
NS International Service Center
Postbus 2552

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:
 - a. de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, zie lid 5; of
 - b. de Toezichthoudende instantie van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu, zie lid 8; of
 - c. 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
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
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:
 - a. 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;
 - b. (vuur)wapens, munitie, overige wapens zoals antieke vuurwapens, zwaarden, messen (met uitzondering van een wettelijk toegestaan zakmes), steek- of slagwapens;
 - c. zaken waarvan het vervoer verboden is door de toepasselijke wet- of regelgeving of voorschriften van een staat, waaruit, waardoor of waarnaar gereisd wordt;
 - d. 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:
 - a. 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,
 - b. andere Reizigers of werknemers of hulppersonen van NS International, een andere spoorwegonderneming of de beheerder van de spoorweginfrastructuur, hindert of lastig valt,
 - c. 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,
 - d. geen gevolg geeft aan de aanwijzingen van de werknemers of hulppersonen van NS International, een andere spoorwegonderneming of de beheerder van de spoorweginfrastructuur,
 - e. op een andere wijze de orde, rust, veiligheid of een goede bedrijfsgang verstoort of zou kunnen gaan verstoren of
 - f. de leeftijd van 12 jaren nog niet bereikt heeft en reist zonder begeleiding van een persoon die de leeftijd van 18 jaren bereikt heeft, dan wel anderszins niet voldoet aan de verplichtingen voortvloeiend uit artikel 4 lid 6, 7 en 8 van deze Algemene Voorwaarden,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 uitgangscntrole 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. 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 NSBusiness 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:
 - a. 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.
 - b. 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.
 - c. 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:
 - a. 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.
 - b. 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:
 - a. 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.
 - b. 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:
 - a. de Tariefvoorwaarden Thalys
 - b. 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.

Daarnaast behoudt NS International zich het recht voor om – aanvullend op hetgeen onder a. en b. is opgenomen – de Reiziger gedurende de maanden juli en augustus te verplichten om voor aanvang van de reis een reservering te maken voor een fiets, alsmede de reserveringskosten voor het verstrijken van de door NS International aangegeven termijn te betalen.

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, middels elektronische wijze of via NS International Service Center, wordt het Vervoerbewijs per e-mail verstrekt aan de Reiziger waarmee het Vervoerbewijs kan worden uitgeprint en/of als mobiel ticket kan worden geladen in de NS International app zodat het Vervoerbewijs op digitale wijze via smartphone of tablet kan worden getoond.
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. 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.
6. 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.
7. 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.
8. 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 verstuurd annuleringsnota te voldoen.
 9. 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.
 10. 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.
 11. 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.nsiInternational.nl.
 12. Reiziger dient de vervoerprijs vooraf te voldoen en te controleren of vervoerbewijzen zijn ingevuld overeenkomstig zijn instructies.
 13. 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 - algemene voorwaarden voor de webwinkel ("**Algemene Webwinkel Voorwaarden**").

Inhoudsopgave:

Artikel 1 - Definities

Artikel 2 - Identiteit van de Ondernemer

Artikel 3 - Toepasselijkheid

Artikel 4 - Het aanbod
Artikel 5 - De overeenkomst
Artikel 6 - Wijziging of annulering door Consument
Artikel 7 - Uitsluiting herroepingsrecht
Artikel 8 – De prijs
Artikel 9 - Nakoming en extra garantie
Artikel 10 - Levering en uitvoering
Artikel 11 - Betaling
Artikel 12 - Klachtenregeling
Artikel 13 - Geschillen
Artikel 14 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **AVR-NSI:** Algemene Reisvoorwaarden NS International;
2. **Bedenktime:** 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. **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;
7. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van de Consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
8. **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 AVR-NSI;
9. **Mobiel ticket:** het elektronische document dat wordt besteld en betaald op de Website en wordt weergegeven op de smartphone of tablet van de Consument, en bedoeld is als vervoerbewijs in de zin van de AVR-NSI.
10. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan Consumenten aanbiedt;
11. **Overeenkomst:** een overeenkomst op afstand die tussen de Ondernemer en de Consument wordt gesloten en die via de Website tot stand komt;
12. **Product:** de treindiensten die door de Ondernemer op de Website worden aangeboden;
13. **Website:** www.nsinternational.nl

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

1. Deze Algemene Webwinkel Voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de Ondernemer dat via de Website wordt gedaan, alsmede op elke Overeenkomst.
2. Naast de Algemene Webwinkel 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 Webwinkel 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. Op verzoek van de Consument zullen de diverse voorwaarden langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos aan hem worden toegezonden.

Artikel 4 - Het aanbod

1. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van het aangeboden Product en/of de digitale inhoud daarvan. 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 het aangeboden Product en/of digitale inhoud daarvan. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de Ondernemer niet.
2. 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 5, 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 een boeking voor meerdere personen maakt, verklaart de Consument door het aanvaarden van de in artikel 3.2 van deze Algemene Webwinkel Voorwaarden genoemde voorwaarden expliciet gemachtigd te zijn om de in artikel 3.2 van deze Algemene Webwinkel Voorwaarden genoemde voorwaarden namens zichzelf en namens alle leden van de groep te aanvaarden.
3. Na afronding van de bestelling, ontvangt de Consument per omgaande een bevestiging van de boeking per e-mail en ontvangt hij/zij in dezelfde e-mail een Homeprint ticket en een link naar een Mobiel ticket. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de Ondernemer is bevestigd, kan de Consument de Overeenkomst ontbinden.
4. De Ondernemer treft passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt voor een veilige webomgeving. Indien de Consument elektronisch kan betalen, zal de Ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

5. 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. 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.
6. Voorafgaand, bij of na het sluiten van de Overeenkomst is Ondernemer gerechtigd om - in overeenstemming met het toepasselijke privacystatement - maatregelen te treffen ter bestrijding van fraude en misbruik. Daarnaast heeft de Ondernemer het recht om het Product ongeldig te verklaren of te blokkeren in geval van fraude of misbruik.
7. De Ondernemer zal uiterlijk bij levering van het Product en/of de digitale inhoud daarvan 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. een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
 - c. de informatie over bestaande service na aankoop;
 - d. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het Product en/of digitale inhoud daarvan; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand.

Artikel 6 - 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.

Artikel 7 - Uitsluiting herroepingsrecht

Het Product is uitgesloten van het herroepingsrecht, nu de Overeenkomst een overeenkomst van personenvervoer betreft.

Artikel 8 - De prijs

1. De in het aanbod van Producten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

Artikel 9 - Nakoming overeenkomst en extra garantie

1. De Ondernemer staat er voor in dat het Product voldoet 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 10 - 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.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de Consument aan de Ondernemer kenbaar heeft gemaakt.
3. Zodra de online boeking is afgerond en het volledig verschuldigde bedrag door de Consument is betaald, wordt het Homeprint ticket of Mobiel ticket door de Ondernemer uitgegeven en aan de Consument geleverd. Het Homeprint ticket of het Mobiel ticket wordt per omgaande na betaling per e-mail naar het door de Consument opgegeven e-mailadres verzonden.
4. Het risico van 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. Indien levering van het Homeprint ticket of Mobiel ticket 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 in afwijking van het voorgaande hiervoor niet aansprakelijk.

Artikel 11 - Betaling

1. Betaling van de Overeenkomst door de Consument dient direct plaats te vinden. Betalen bij de Ondernemer kan gratis via Ideal. De Consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de Ondernemer te melden.

Artikel 12 - Klachtenregeling

1. Op klachten over de Overeenkomst zijn de Algemene Webwinkel Voorwaarden van toepassing. Op klachten over de uitvoering van de reisovereenkomst zijn de AVR-NSI van toepassing.
2. De Ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
3. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst zullen worden behandeld, mits de klacht door de Ondernemer is ontvangen binnen twee (2) kalendermaanden na voltrekking van het feit waarop de klacht betrekking heeft.
4. Op schriftelijke klachten als bedoeld in lid 3 geeft de Ondernemer binnen vier (4) weken schriftelijk antwoord of deelt de Ondernemer aan de Consument 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 de Ondernemer nodig zijn voor de beantwoording.
5. Afhankelijk van de aard van de klacht zijn er twee instanties waar de Consument naar toe kan indien een Consument het niet eens is met de wijze waarop de Ondernemer zijn klacht als bedoeld in lid 3 heeft afgehandeld:
 - de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, zie artikel 13; of
 - de burgerlijke rechter.
6. Een klacht kan pas bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, als bedoeld in artikel 13, worden ingediend nadat de klacht eerder schriftelijk aan de Ondernemer is voorgelegd en door de Ondernemer is afgehandeld. Binnen drie (3) maanden na ontvangst van de schriftelijke beslissing van de Ondernemer op de klacht dient Consument 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.

7. Het bovenstaande laat onverlet de bevoegdheid van de burgerlijke rechter om van een geschil tussen de Ondernemer en de Consument kennis te nemen.

Artikel 13 - Geschillen

1. Op de Overeenkomst tussen de Ondernemer en de Consument waarop deze Algemene Webwinkel Voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (www.sgc.nl) ("**Geschillencommissie Openbaar Vervoer**").
3. De Geschillencommissie Openbaar Vervoer doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het reglement van de Geschillencommissie Openbaar Vervoer (<https://www.degeschillencommissie.nl/wp-content/uploads/opv-reglement.pdf>).

Artikel 14 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Aanvullende dan wel van deze Algemene Webwinkel 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. Aanvullende en/of afwijkende bepalingen kunnen wel ten nadele van de Consument zijn indien deze bepalingen voortvloeien uit de wet.

