



Algemene Voorwaarden OV-pas



Versie 1.1
Status Finaal
Datum 1 juli 2025



Steeds slimmer, steeds makkelijker

ovpay.nl



Inhoudsopgave

Inleiding	3
Artikel 1- Definities	3
Artikel 2- Partijen en toepasselijke voorwaarden	4
Artikel 3- Verkrijgen van de OV-pas	5
Artikel 4- Herroepingsrecht	5
Artikel 5- Vervoerbewijs	6
Artikel 6- Producten	6
Artikel 7- Betaling: Reizen op saldo of op rekening	7
Artikel 8- Reizen op saldo met de OV-pas	7
Artikel 9- Reizen op rekening met de OV-pas	8
Artikel 10- Incomplete Reis	9
Artikel 11- Weigeren en inname van de OV-pas	9
Artikel 12- Verlies, diefstal en vervanging van de OV-pas	9
Artikel 13- Gebruik van de OV-pas	9
Artikel 14- Fraude of misbruik met de OV-pas	10
Artikel 15- Einde gebruiksrecht OV-pas	11
Artikel 16- Wijzigingen	11
Artikel 17- Privacy	12
Artikel 18- Vragen, klachten en geschillen	12
Artikel 19- Diversen	12

Inleiding

Translink en de vervoerders introduceren de OV-pas om mee te reizen en te betalen in het openbaar vervoer.

De OV-pas kan worden gebruikt bij de vervoerder(s) die de OV-pas accepteren. Actuele informatie over de OV-pas, waar je deze pas kan verkrijgen en bij welke vervoerder(s) je deze pas kunt gebruiken vind je op de website www.ovpay.nl.

Deze Algemene Voorwaarden OV-pas zijn van toepassing op (het gebruik van) de OV-pas.

Artikel 1 - Definities

Begrippen met een hoofdletter in deze Voorwaarden, hebben de betekenis zoals beschreven in dit Artikel 1. Begrippen die in het enkelvoud worden weergegeven, maar in het meervoud worden gebruikt en andersom, hebben dezelfde betekenis. Waar 'waaronder' wordt gebruikt, dan betekent dit: met inbegrip van, maar niet beperkt tot.

Waar wordt verwezen naar 'je', 'jij' of 'jou' wordt bedoeld jij als houder en/of (beoogd) gebruiker van de OV-pas. Met 'wij', 'ons' en 'onze' wordt bedoeld Translink en de Deelnemende Vervoerders.

App: de door Translink en de Deelnemende Vervoerders gezamenlijk ontwikkelde en aangeboden mobiele applicatie (onder de merknaam OVpay), waarmee je de OV-pas kunt verkrijgen, bijhorende diensten kunt afnemen en bepaalde informatie over je reizen en betalingen kan inzien.

AVG: Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG) (PbEU 2016, L 119/1).

AVR-NS: [de algemene vervoervoorwaarden van NS](#) (de Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en Handbagage van de Nederlandse Spoorwegen).

AV-S: [de Algemene Voorwaarden stads- en streekvervoer](#) (de algemene voorwaarden voor het vervoer van reizigers per openbaar stads- en streekvervoer (per bus, tram, lightrail, metro) en regionaal treinvervoer verricht door een of meer van de volgende vervoerders, Arriva, Keolis, Connexxion, EBS, GVB, HTM, Qbuzz en RET).

Betaaldienstverlener: een partij die je in staat stelt om op rekening te reizen met de OV-pas. Reizen op rekening wil zeggen dat je achteraf kan betalen voor de reizen die je in het openbaar vervoer maakt met de OV-pas, bijvoorbeeld door middel van een automatische incasso of een periodieke overboeking.

Centraal Administratiesysteem: het digitale centrale administratiesysteem van Translink, ook wel digitale backoffice genoemd, waar onder andere in- en uitchecktransacties worden verwerkt, reizen worden aangemaakt, Ritprijzen worden berekend en verzoeken tot opladen en/of debiteren van het saldo op je OV-pas rekening worden verwerkt.

Correctietarief Incomplete Reis: een vast bedrag dat in rekening wordt gebracht voor een Incomplete Reis. De hoogte van dit bedrag wordt bepaald door de Vervoerder en kan daarom per Vervoerder verschillen. Zie de website van de Vervoerder voor de hoogte van het Correctietarief Incomplete Reis.

Deelnemende Vervoerders: de vervoerders die de OV-pas als betaalmethode accepteren voor het gebruik van hun vervoersdiensten zoals vermeld op de website www.ovpay.nl.

Geschillencommissie: de Geschillencommissie Openbaar Vervoer gevestigd aan de Borderwijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (www.degeschillencommissie.nl).



Incomplete Reis: de situatie waarin het niet mogelijk is om de Ritprijs vast te stellen, omdat een check-in of check-uit voor de betreffende reis ontbreekt. Als tijdens controle van het Vervoerbewijs blijkt dat een check-in ontbreekt, dan wordt dit niet beschouwd als een Incomplete Reis, maar als het reizen zonder geldig Vervoerbewijs.

Overeenkomst: de overeenkomst tussen jou en ons voor het verkrijgen en het gebruik van de OV-pas. Deze Voorwaarden maken onderdeel uit van de Overeenkomst.

OV-pas: de door Translink uitgegeven kaart waarmee je bij de Vervoerders kunt reizen door in- en uit te checken bij de daarvoor bestemde kaartlezer op het station, bij de halte of in het voertuig en de Ritprijs kunt betalen.

OV-pas rekening: de door Translink beheerde rekening die aan je OV-pas is gekoppeld en waarop je saldo staat of komt te staan en waarop saldo-mutaties plaatsvinden.

OVpay klantenservice: de klantenservice van Translink waarbij je onder andere terecht kunt voor vragen en klachten over de OV-pas.

Persoonsgebonden OV-pas: een OV-pas die alleen door een bepaald persoon mag worden gebruikt. Een OV-pas wordt persoonsgebonden als er een Persoonsgebonden Product aan die OV-pas is gekoppeld. Die OV-pas mag alleen worden gebruikt door de persoon op wiens naam het Persoonsgebonden Product staat. De controle hiervan vindt plaats aan de hand van het Profiel dat toegankelijk is voor de Vervoerders bij wie dat Persoonsgebonden Product geldig is.

Persoonsgebonden Product: het Product is persoonsgebonden als de Productvoorwaarden van dat Product dat bepalen. Persoonsgebonden wil zeggen dat alleen de persoon op wiens naam dat Product staat met dat Product mag reizen en met de OV-pas die daaraan is gekoppeld.

Persoonsgegevens: persoonsgegevens in de zin van artikel 4, lid 1 van de AVG.

Product: een bepaald reisrecht (zoals een toeslag) of kortingsrecht (zoals een abonnement) dat wordt geaccepteerd door (een) Vervoerder(s) en is gekoppeld aan een OV-pas. Een Product kan persoonsgebonden zijn (dat is dan een Persoonsgebonden Product), maar dat hoeft niet.

Productvoorwaarden: specifieke voorwaarden die van toepassing zijn op een Product.

Profiel: een profiel dat bedoeld is voor controle/inspectie door de Vervoerder en dat automatisch wordt aangemaakt als je voor het eerst een Persoonsgebonden Product aanschaft of afsluit. Dit profiel is gekoppeld aan je OV-pas en wordt automatisch gevuld met (een deel van) de persoonsgegevens (naam, geboortedatum en/of pasfoto) die door jou moeten worden ingevuld tijdens het bestel- dan wel verkoopproces van dat Persoonsgebonden Product. Kijk op www.ovpay.nl voor meer informatie, o.a. over hoe je inzage kan krijgen in je profiel.

Ritprijs: de prijs (uitgedrukt in euro's) die je aan de Vervoerder bent verschuldigd voor de door jou met de OV-pas gemaakte of nog te maken reis.

Translink: Trans Link Systems B.V., gevestigd aan het Stationsplein 151-157 (3818 LE) te Amersfoort, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 30177126.

Vervoerbewijs: een bewijs dat toegang geeft tot en voorziet in betaling voor het gebruik van het vervoer van de Vervoerder door elektronische registratie van de reis of een deel daarvan in het Centraal Administratiesysteem.

Vervoerder: een Deelnemende Vervoerder met wie je de betreffende reis maakt dan wel gaat maken door in en uit te checken met de OV-pas.

Vervoervoorwaarden: de van toepassing zijnde vervoervoorwaarden van de Vervoerder, dat wil zeggen de [AVR-NS](#) als je reist met NS, de [Algemene Voorwaarden NS International](#) als je reist met een internationale trein van NS en de [Algemene Voorwaarden stads- en streekvervoer](#) (AV-S) als je reist met één van de andere Vervoerders.

Voorwaarden: deze Algemene Voorwaarden OV-pas.

Artikel 2 - Partijen en toepasselijke voorwaarden

2.1 Als je de OV-pas aanvraagt en/of gebruikmaakt van de OV-pas dan ga je een Overeenkomst aan voor de OV-pas met:

- a) **Translink** die uitgever is van de OV-pas. Translink verzamelt de transacties na iedere check in en check uit met de OV-pas, reconstrueert de reizen en berekent de Ritprijs. Daarnaast beheert Translink het saldo op je OV-pas rekening en Translink verwerkt mutaties van het saldo op je OV-pas rekening (bijvoorbeeld na het opladen van het



- saldo van de OV-pas of na in- en/of uitchecken met de OV-pas). Ook beheert Translink het Profiel in relatie tot eventuele Producten die zijn gekoppeld aan de OV-pas; en
- b) **Deelnemende Vervoerders** die de OV-pas als betaalmiddel accepteren voor hun vervoersdiensten onder de voorwaarden zoals omschreven in deze Voorwaarden en de Vervoervoorwaarden.
- 2.2 Deze Voorwaarden zijn van toepassing op en maken onderdeel uit van de Overeenkomst. Bij het aanvragen of door gebruik te maken van de OV-pas ga je akkoord met deze Voorwaarden.
- 2.3 Als je reist met de OV-pas dan sluit je met de Vervoerder waarmee je reist ook een afzonderlijke vervoerovereenkomst voor die reis. Op de vervoerovereenkomst zijn de Vervoervoorwaarden van de Vervoerder van toepassing. Als je reist met de OV-pas dan zijn naast deze Voorwaarden dus ook de Vervoervoorwaarden van de Vervoerder van toepassing.
- 2.4 Op het gebruik van de App zijn de voorwaarden voor het gebruik van de App van toepassing, namelijk de Gebruiksvoorwaarden OVpay app.
- 2.5 Als je gebruikmaakt van een Product dan zijn tevens de Productvoorwaarden van dat Product van toepassing. Deze Productvoorwaarden kun je vinden op de website van de partij die het Product aan je heeft verkocht of bij wie je het Product hebt afgesloten.
- 2.6 Als je reist op rekening met de OV-pas dan sluit je een aparte overeenkomst met een Betaaldienstverlener. Op deze overeenkomst zijn de voorwaarden van de betreffende Betaaldienstverlener van toepassing.

Artikel 3 - Verkrijgen van de OV-pas

- 3.1 De OV-pas wordt uitgegeven door Translink en is en blijft eigendom van Translink. Je krijgt voor de geldigheidsduur van de OV-pas het gebruiksrecht op de OV-pas in overeenstemming met deze Voorwaarden.
- 3.2 De wijze waarop je de OV-pas kunt verkrijgen en wat je ervoor moet betalen, vind je op de website www.ovpay.nl.
- 3.3 Als je de OV-pas online aanvraagt dan geef je toestemming om de OV-pas voor jou gereed te maken en naar je te verzenden.
- 3.4 Iedere online aanvraag van een OV-pas wordt per e-mail aan je bevestigd, waarna de OV-pas per post aan je wordt verzonden. Je brengt de partij waar je de OV-pas aanvraagt zo snel mogelijk op de hoogte als jouw gegevens in de bevestigingsmail niet kloppen.
- 3.5 Het risico van verlies of beschadiging van de OV-pas tijdens de verzending per post komt voor rekening van Translink. Nadat de OV-pas bij jou is bezorgd draag jij het risico van verlies of beschadiging van de OV-pas. Dat wil zeggen dat de kosten van een nieuwe OV-pas en een eventueel verlies van saldo voor jouw rekening komen.

Artikel 4 - Herroepingsrecht

- 4.1 Voor OV-passen die online en, indien mogelijk, telefonisch zijn aangevraagd, geldt een bedenktijd van 14 kalenderdagen (herroepingsrecht). Deze termijn begint na de dag waarop je de OV-pas hebt aangevraagd. Binnen deze termijn kun je de Overeenkomst ongedaan maken (ontbinden) en de kosten van de OV-pas terugvragen, ook als je in de tussentijd al gebruik hebt gemaakt van de OV-pas. Zie de website www.ovpay.nl voor meer informatie over het herroepingsrecht.
- 4.2 Wil je gebruikmaken van je herroepingsrecht dan kun je binnen de in artikel 4.1 genoemde termijn contact opnemen met de klantenservice van de partij waar je de OV-pas hebt aangevraagd om aan te geven dat je een beroep doet op je herroepingsrecht. Heb je de OV-pas bijvoorbeeld aangevraagd via OVpay dan neem je contact op met de OVpay klantenservice. Heb je de OV-pas aangevraagd bij één van de Deelnemende Vervoerders dan neem je contact op met de klantenservice van die vervoerder.
- 4.3 Zodra je gebruikt maakt van je herroepingsrecht is het niet meer toegestaan om met je OV-pas in- en uit te checken bij een Vervoerder. Je dient dan je OV-pas zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 30 kalenderdagen, terug te sturen. De termijn voor het terugsturen van



- je OV-pas gaat lopen de dag nadat je een beroep hebt gedaan op je herroepingsrecht.
- 4.4 Voor het terugsturen van de OV-pas draag jij zelf de verzendkosten.
- 4.5 Wanneer je gebruik maakt van je herroepingsrecht zal zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 30 kalenderdagen:
- a) De kosten voor de OV-pas aan je geretourneerd worden op het door jou aangegeven rekeningnummer. Deze termijn gaat lopen op de dag nadat je een beroep hebt gedaan op je herroepingsrecht; en
 - b) Het saldo op je OV-pas rekening – als dit een positief saldo bevat (nadat eventuele Ritprijzen van het saldo zijn afgeschreven) - aan je gerestitueerd worden. Het Centraal Administratiesysteem wordt gebruikt om de hoogte van je saldo te bepalen.
- 4.6 Als je online of, indien mogelijk, telefonisch in hetzelfde bestelproces gelijktijdig met het afsluiten van een kortingsabonnement een OV-pas hebt aangevraagd, dan heeft het gebruik van je herroepingsrecht zoals omschreven in dit artikel 4 tot gevolg dat het kortingsabonnement op hetzelfde moment automatisch wordt beëindigd.
- 4.7 Als je geen gebruik maakt van je herroepingsrecht zoals bedoeld in dit artikel 4 dan eindigt het gebruiksrecht op je OV-pas in de gevallen zoals bepaald in artikel 15 van deze Voorwaarden.

Artikel 5 – Vervoerbewijs

- 5.1 Aan het begin van iedere reis moet je een Vervoerbewijs aanschaffen. Een Vervoerbewijs schaf je aan door met je OV-pas in te checken bij de Vervoerder waarmee je reist. Aan het eind van je reis moet je weer uitchecken bij die Vervoerder met dezelfde OV-pas als waarmee je bent ingecheckt. In- en uitchecken met de OV-pas dient te geschieden zoals omschreven in de Vervoervoorwaarden.
- 5.2 Een Vervoerbewijs is alleen geldig als aan alle eisen voor geldigheid van dat Vervoerbewijs wordt voldaan zoals bepaald door de Vervoerder:
- I. Reis je met NS dan is het Vervoerbewijs alleen geldig als voldaan wordt aan de eisen die genoemd zijn in artikel 2 en 3 van de AVR-NS.
 - II. Reis je met een internationale trein van NS dan is het Vervoerbewijs alleen geldig als voldaan wordt aan de eisen die genoemd zijn in het betreffende artikel van de Algemene Voorwaarden NS International.
 - III. Reis je met één van de andere Vervoerders dan NS dan is het Vervoerbewijs alleen geldig als:
 - a. het niet is gewijzigd of anderszins bewerkt is; en
 - b. de geldigheidsduur van de OV-pas niet is verlopen; en
 - c. je met de OV-pas bent ingecheckt bij de Vervoerder; en
 - d. de OV-pas de mogelijkheid biedt om te betalen voor de reis die je gaat maken; en
 - e. bij het inchecken het saldo op je OV-pas rekening voldoende is om de Ritprijs te voldoen als je reist op saldo; en
 - f. de te betalen vervoersprijs voor de reis ten minste gelijk is aan het tarief dat je hiervoor moet betalen; en
 - g. als je met een Persoonsgebonden OV-pas reist en jij de persoon bent die bij het Profiel hoort dat aan de OV-pas is gekoppeld; en
 - h. als je met een Product reist en je aan de op jou toepasselijke voorwaarden voldoet van dat Product.
- 5.3 Je dient je OV-pas te tonen aan de controleur van de Vervoerder als de controleur daarom verzoekt. Als de controleur constateert dat je reist zonder geldig Vervoerbewijs dan kan de controleur de sanctie opleggen die staat omschreven in de Vervoervoorwaarden van de Vervoerder.
- 5.4 De OV-pas is niet persoonsgebonden en kan door ieder persoon worden gebruikt om mee te reizen bij de Vervoerders, tenzij er een Persoonsgebonden Product aan de OV-pas is gekoppeld (zie artikel 6.1 en 6.2). Als er een Persoonsgebonden Product is gekoppeld aan de OV-pas, kan er met die OV-pas alleen een geldig Vervoerbewijs worden verkregen door de persoon wiens gegevens in het Profiel staan. Alleen diegene mag met deze OV-pas reizen.



Artikel 6 – Producten

Steeds slimmer, steeds makkelijker

ovpay.nl

- 6.1 Er kunnen Producten worden gekoppeld aan de OV-pas. Op die Producten zijn Productvoorwaarden van toepassing, bijvoorbeeld ten aanzien van de geldigheid van dat Product.
- 6.2 Producten kunnen persoonsgebonden zijn, dat wil zeggen dat alleen de persoon wiens gegevens (naam, pasfoto en/of geboortedatum) vermeld staan in het Profiel, daarmee mag reizen. Een Product is persoonsgebonden als de op het Product toepasselijke Productvoorwaarden dat bepalen. Het koppelen van een Persoonsgebonden Product aan de OV-pas heeft tot gevolg dat de betreffende OV-pas persoonsgebonden wordt (zie artikel 5.4).
- 6.3 Als bij een controle van het Vervoerbewijs door de controleur van de Vervoerder blijkt dat je ten onrechte gebruikmaakt van een Persoonsgebonden Product of een Product dan reis je zonder geldig Vervoerbewijs. Het bepaalde in artikel 5.3 is dan van toepassing. De controleur kan ook, dus in aanvulling op wat er in artikel 5.3 staat, het Persoonsgebonden Product of Product blokkeren.

Artikel 7 – Betaling: reizen op saldo of op rekening

- 7.1 Met de OV-pas kun je reizen op saldo of reizen op rekening. Reis je op saldo (zie (artikel 8 - Reizen op saldo met de OV-pas) dan betaal je voor de door jou gemaakte reizen door middel van het saldo dat je hebt geladen op je OV-pas rekening. Reis je op rekening (zie artikel 9 – Reizen op rekening) dan betaal je achteraf, bijvoorbeeld door middel van automatische incasso, voor de door jou gemaakte reizen met de OV-pas.

Artikel 8 - Reizen op saldo met de OV-pas

Opladen van saldo

- 8.1 Om te kunnen reizen op saldo met de OV-pas moet er saldo worden geladen op je OV-pas rekening. Het saldo van de OV-pas rekening kan worden opgeladen op de wijze(n) zoals vermeld op de website www.ovpay.nl.
- 8.2 Als je saldo oplaadt volgens de aangegeven instructies dan wordt het saldo op je OV-pas rekening verhoogd met het bedrag dat je oplaadt. Als je saldo negatief is, dus onder de nul euro, dan wordt het saldo dat je oplaadt als eerste gebruikt om dit negatieve saldo aan te vullen tot € 0. Bijvoorbeeld: stel dat je €2 in de min staat en je voor €20 aan saldo oplaadt, dan is het totale saldo na opladen €18.
- 8.3 Het saldo van de OV-pas kan worden opgeladen tot een maximumbedrag van €150. Het saldo dient ook een bepaald minimum te bedragen om in te kunnen checken bij de Vervoerder, zie hiervoor artikel 8.9 van deze Voorwaarden.
- 8.4 Het opladen van saldo van je OV-pas kun je achteraf niet meer annuleren. Je kunt het saldo wel terugvragen zoals omschreven in artikel 8.16 en 8.17 van deze Voorwaarden. Zie de website www.ovpay.nl voor meer informatie.
- 8.5 Je hebt geen recht op rente over het saldo op je OV-pas rekening.
- 8.6 Als je van mening bent dat er een fout is gemaakt bij het bijschrijven en/of afschrijven van je saldo op je OV-pas rekening dan dien je dit binnen één jaar na de bijschrijving en/of afschrijving van je saldo onderbouwd aan te geven bij de OVpay klantenservice.
- 8.7 Zie artikel 18.1 van deze Voorwaarden voor de contactgegevens. Het Centraal Administratiesysteem wordt gebruikt om de hoogte van je saldo en de transacties te bepalen.

Betalen d.m.v. het saldo

- 8.8 Voor elke reis die je op saldo maakt met de OV-pas ben je de Ritprijs verschuldigd aan de Vervoerder. De Ritprijs wordt na uitchecken met de OV-pas waarmee je bent ingecheckt automatisch afgeschreven van je saldo op je OV-pas rekening. De Ritprijs is gebaseerd op de toepasselijke tarieven van de Vervoerder en wordt door het Centraal Administratiesysteem van Translink berekend aan de hand van de met een check-in en check-uit met de OV-pas gedefinieerde reisroute.
- 8.9 Als je reist met een Product dan wordt de Ritprijs in rekening gebracht die je moet betalen

Steeds slimmer, steeds makkelijker



ovpay.nl

op grond van de voorwaarden van dat Product. Geeft jouw Product je recht op korting tijdens deze reis dan wordt deze korting automatisch in mindering gebracht op de Ritprijs. Moet je op basis van je Product een toeslag betalen, dan wordt dit bedrag automatisch in meerdering gebracht op de Ritprijs.

- 8.10 Als je reist op saldo dan moet het saldo op je OV-pas rekening een bepaald minimum bedragen om te kunnen inchecken met de OV-pas. De Vervoerder bepaalt wat dit minimum saldo op je OV-pas rekening moet zijn. Afhankelijk van de Vervoerder kan er een verschil zitten tussen het minimum dat het saldo aan het begin van de reisdag moet bedragen (dus bij het inchecken met je OV-pas voor je eerste reis van die dag) en het minimum dat het saldo gedurende de reisdag moet bedragen (dus bij het inchecken met die OV-pas voor een tweede reis van die dag).
- 8.11 Onverminderd het bepaalde in artikel 8.9 moet je ervoor zorgen dat het saldo op je OV-pas rekening voldoende is om de Ritprijs te kunnen betalen van de reis die je gaat maken. Is de Ritprijs hoger dan het minimumbedrag dan moet je er dus voor zorgen dat je genoeg saldo hebt om de Ritprijs te kunnen betalen.
- 8.12 Als het saldo op je OV-pas rekening bij uitchecken onvoldoende is om de Ritprijs te betalen, dan wordt de OV-pas geblokkeerd. Je kan er dan niet meer mee inchecken. Om weer in te kunnen checken met de OV-pas, moet je voldoende saldo laden op je OV-pas rekening (zie artikel 8.1 t/m 8.6), zodat:
- a) eerst de verschuldigde Ritprijs kan worden voldaan, én
 - b) de OV-pas rekening daarna het door de Vervoerder bepaalde minimumbedrag bevat (zie artikel 8.9) om weer te kunnen inchecken.
- 8.13 Alle transacties die Translink namens jou verricht, zijn onherroepelijk. Dat wil zeggen dat ze niet achteraf ongedaan gemaakt kunnen worden. Als je van mening bent dat een verkeerde Ritprijs is berekend en in rekening is gebracht, kun je contact opnemen met de OVpay klantenservice (zie ook artikelen 8.6, 10 en 18.1 van deze Voorwaarden).
- 8.14 Door in- en/of uit te checken met de OV-pas machtigt je Translink om namens jou de Ritprijs over te maken aan de Vervoerder.
- 8.15 Vervoerders en/of Translink hebben het recht om de in rekening gebrachte Ritprijzen achteraf te corrigeren dan wel te verrekenen met het saldo op je OV-pas rekening als blijkt dat niet de juiste Ritprijs in rekening is gebracht.
- 8.16 Het is niet toegestaan om eventuele vorderingen die je op de Vervoerder hebt te verrekenen met de vordering(en) die de Vervoerder op jou heeft. Ook kun je het positieve saldo op je OV-pas rekening niet verrekenen met eventuele vorderingen die Translink op jou heeft (bijv. een vordering die Translink op jou heeft vanwege negatief saldo op je OV-chipkaart).

Restitutie van het saldo

- 8.17 Het positieve saldo op je OV-pas rekening kun je laten restitueren op de wijze zoals vermeld op de website www.ovpay.nl. Dit kan tot 5 jaar nadat je gebruiksrecht op de OV-pas is geëindigd, behalve in de gevallen zoals omschreven in artikel 15.3.
- 8.18 Als je op het moment van het restitutieverzoek nog een Ritprijs bent verschuldigd, dan

wordt deze Ritprijs eerst in mindering gebracht op je saldo op je OV-pas rekening. Als daarna nog saldo resteert dan wordt dit aan je gerestitueerd.

Artikel 9 - Reizen op rekening met de OV-pas

- 9.1 Om te kunnen reizen op rekening met de OV-pas moet je een overeenkomst hebben gesloten met een Betaaldienstverlener.
- 9.2 Voor elke reis die je op rekening maakt met de OV-pas betaalt de Betaaldienstverlener de Ritprijs voor jou aan de Vervoerder. De Betaaldienstverlener rekent dit achteraf met jou af op basis van de afspraken die je hebt gemaakt met de betreffende Betaaldienstverlener. Het bedrag dat de Betaaldienstverlener bij jou in rekening brengt, kan afwijken van de Ritprijs die door een Vervoerder voor eenzelfde reis wordt gerekend bij reizen op saldo. De Betaaldienstverlener bepaalt ook de betaalvoorwaarden, zoals binnen welke termijn je moet betalen en op welke betaalwijze.



- 9.3 Het niet voldoen aan de (betaal)voorwaarden van de Betaaldienstverlener kan tot gevolg hebben dat de mogelijkheid om te reizen op rekening met de OV-pas (al dan niet tijdelijk) geblokkeerd wordt. In dat geval reis je automatisch op saldo (zie artikel 8 – Reizen op saldo).

Artikel 10 – Incomplete Reis

- 10.1 Als de Ritprijs niet kan worden vastgesteld omdat sprake is van een Incomplete Reis dan ben je een Correctietarief Incomplete Reis verschuldigd. Dit Correctietarief Incomplete Reis wordt automatisch van het saldo op je OV-pas rekening afgeschreven als je reist op saldo met de OV-pas (zie artikel 8 – Reizen op saldo) of in rekening gebracht op je factuur als je reist op rekening met de OV-pas (zie artikel 9 – Reizen op rekening).
- 10.2 Je kunt een Incomplete Reis corrigeren in de App of via de OVpay klantenservice tot 60 dagen na de dag waarop je de betreffende Incomplete Reis hebt gemaakt. Na correctie van een Incomplete Reis wordt alsnog de Ritprijs berekend en wordt – als je reist op saldo met de OV-pas - het eventueel door jou te veel betaalde teruggestort op jouw OV-pas rekening of, als je te weinig hebt betaald, afgeschreven van het saldo op jouw OV-pas rekening. Reis je op rekening met de OV-pas dan wordt het te weinig of te veel betaalde gecorrigeerd op je factuur door de Betaaldienstverlener.
- 10.3 De Vervoerder is gerechtigd een limiet te stellen aan het aantal keren dat je een Incomplete Reis kan corrigeren.
- 10.4 Voor elke Incomplete Reis kan eenmalig een Correctietarief Incomplete Reis in rekening worden gebracht.

Artikel 11 – Weigeren en inname van de OV-pas

- 11.1 De OV-pas wordt geweigerd bij het in- en uitchecken als de geldigheid van de OV-pas is verlopen. De OV-pas is geldig tot en met de laatste kalenderdag van de maand die vermeld staat op de OV-pas.
- 11.2 De OV-pas wordt geweigerd bij het inchecken (en uitchecken) als de OV-pas als verloren of gestolen gemeld is bij Translink.
- 11.3 De Vervoerder is gemachtigd om namens Translink een OV-pas in te nemen of te blokkeren als:
- a) deze als verloren of gestolen gemeld staat;
 - b) je probeert te reizen met een OV-pas waarvan de geldigheidsdatum is verlopen;
 - c) je in strijd handelt met deze Voorwaarden; en/of
 - d) er een vermoeden van fraude of misbruik met de OV-pas bestaat en/of met de aan de OV-pas gekoppelde Producten.

Artikel 12 – Verlies, diefstal en vervanging van de OV-pas

- 12.1 Diefstal of verlies van de OV-pas dien je direct te melden bij de OVpay klantenservice zodat de OV-pas kan worden geblokkeerd. Raadpleeg de website www.ovpay.nl voor meer informatie.
- 12.2 Eventueel saldooverlies komt pas voor rekening van de Vervoerders nadat de OV-pas is geblokkeerd. Eventueel saldooverlies voordat de OV-pas is geblokkeerd, komt voor jouw eigen rekening en risico.
- 12.3 Je kunt je OV-pas (laten) vervangen op de wijze zoals vermeld op de website www.ovpay.nl. Hier kunnen kosten aan verbonden zijn.



Artikel 13 - Gebruik van de OV-pas

- 13.1 De OV-pas dien je zorgvuldig te gebruiken en mag slechts worden gebruikt voor de doeleinden waarvoor de OV-pas is verstrekt. Je mag de OV-pas niet beschadigen, wijzigen of gebruiken in strijd met deze Voorwaarden of de instructies van Translink.
- 13.2 Het is niet toegestaan de beveiligingsmaatregelen op of in de OV-pas te verveelvoudigen, openbaar te maken, te wijzigen, te omzeilen of de werking daarvan op een andere manier te verhinderen voor ongeoorloofd gebruik van de OV-pas. Het is ook niet

toegestaan om gelegenheid te bieden tot een van de bovenstaande handelingen of deze handelingen door anderen te laten uitvoeren.

- 13.3 Als je gebruik maakt van een houder, zoals een portemonnee, met meerdere OV- dan wel betaalpassen erin dan dien je de OV-pas waarmee je wilt reizen uit die houder te halen en voor de kaartlezer te houden van de in- en uitcheck palen en poorten. Als je toch je houder met meerdere OV-passen erin voor de kaartlezer plaatst om in –of uit te checken, dan draag jij zelf het risico hiervoor. Deze risico's zijn onder andere te veel betalen voor een reis of boetes dan wel sancties voor het reizen zonder geldig vervoerbewijs (doordat er een foutmelding ontstaat en de check-in niet succesvol is).

Artikel 14 - Fraude of misbruik met de OV-pas

- 14.1 Onder fraude of misbruik met je OV-pas zoals bedoeld in dit artikel 14 wordt onder meer verstaan het kopiëren, wijzigen of vervalsen van de OV-pas.
- 14.2 Fraude of misbruik met je OV-pas, of een vermoeden daarvan, dient zo snel mogelijk te worden gemeld bij de OVpay klantenservice. Zie artikel 18.1 voor de contactgegevens. Hierna lever je je OV-pas in volgens de instructies van de OVpay klantenservice.
- 14.3 Nadat je de fraude of misbruik met je OV-pas hebt gemeld kunnen Translink en/of de Vervoerders een onderzoek instellen. Bij een dergelijk onderzoek kunnen ook derden worden ingeschakeld (zoals de politie). Translink en Vervoerders kunnen in dat kader de bij hen bekende (persoons)gegevens van je delen met deze derden.
- 14.4 Nadat je de fraude of misbruik met je OV-pas hebt gemeld bij de OVpay klantenservice hebben Translink en/of de Vervoerder het recht om:
- a) je OV-pas te blokkeren;
 - b) het saldo op je OV-pas rekening te blokkeren;
 - c) een of meer Producten gekoppeld aan je OV-pas te blokkeren;
 - d) een verzoek tot restitutie van saldo of het corrigeren van een Incomplete Reis te weigeren;
 - e) nieuwe aanvragen om Producten aan de OV-pas te koppelen te weigeren.
- 14.5 De rechten zoals genoemd in artikel 14.4 hebben Translink en/of de Vervoerder ook bij een eigen vermoeden van fraude of misbruik met je OV-pas, dus zonder dat er een melding is gedaan.
- 14.6 Translink en/of de Vervoerder zijn niet verplicht om je OV-pas te blokkeren bij (vermoeden van) fraude of misbruik met je OV-pas, bijvoorbeeld wanneer dat nader onderzoek in de weg kan staan.
- 14.7 Als Translink en/of de Vervoerder fraude of misbruik met je OV-pas hebben vastgesteld die jij niet hebt gepleegd en waar je niet verantwoordelijk voor bent, dan heb je recht op vergoeding van het verlies van je saldo als dit rechtstreeks het gevolg is van deze fraude of misbruik met je OV-pas en voor zover Translink en/of de Vervoerder over je (persoons)gegevens beschikken.
- 14.8 De vergoeding genoemd in artikel 14.7 vindt plaats nadat je je OV-pas hebt ingeleverd bij de OVpay klantenservice (zie artikel 14.2). Translink en/of de Vervoerders zal vervolgens:
- a) kosteloos een nieuwe OV-pas aan je verstrekken; en
 - b) het saldo dat je bent verloren aan je vergoeden.
- 14.9 Als je recht hebt op vergoeding van het verlies van saldo op je OV-pas rekening zoals bedoeld in de artikelen 14.7 en 14.8 dan wordt er uitgegaan van de gegevens in het Centraal Administratiesysteem voor het bepalen van de hoogte van het te vergoeden saldo. Bij het bepalen van de hoogte van het te vergoeden saldo wordt rekening gehouden met alle oplaad- en betaalhandelingen die je met je OV-pas hebt verricht voorafgaand aan het moment dat je een melding hebt gedaan bij de OVpay klantenservice vanwege fraude of misbruik met je OV- pas.
- 14.10 Je hebt geen recht op vergoeding van het verlies van je saldo zoals bedoeld in de artikelen 14.7 en 14.8 als de fraude of misbruik met je OV- pas het gevolg is van jouw opzet, schuld of nalatigheid.
- 14.11 Wanneer je aantoonbaar voordeel hebt genoten als gevolg van de fraude of misbruik met je OV-pas dan hebben Translink en/of de Vervoerder het recht om het door jou genoten voordeel te verrekenen of van jou terug te vorderen.
- 14.12 Compensatie van het verlies aan saldo zoals bedoeld in artikel 14.7 en 14.8 betekent niet

Steeds slimmer, steeds makkelijker



ovpay.nl

dat Translink en/of de Vervoerder enige aansprakelijkheid voor fraude of misbruik erkennen.

Artikel 15 - Einde gebruiksrecht OV-pas

- 15.1 Het gebruiksrecht op de OV-pas en de Overeenkomst eindigt in de volgende gevallen:
- a. Je maakt gebruik van je herroepingsrecht bedoeld in artikel 4.2;
 - b. Bij overlijden van een persoon die houder is van een Persoonsgebonden OV-pas met eventueel daaraan gekoppeld een of meer Persoonsgebonden Producten en de klantenservice OVpay ontvangt daarvan bericht door de erfgenamen, tenzij sprake is van de situatie zoals genoemd in artikel 15.4 b;
 - c. Translink blokkeert een OV-pas (i) na melding van verlies of diefstal (zie artikel 12.1), of (ii) bij fraude of misbruik van de OV-pas of een redelijk vermoeden daarvan (zie artikel 14.4);
 - d. Translink is genoodzaakt de OV-pas te beëindigen vanwege een richtlijn of aanwijzing van een autoriteit, zoals een toezichthouder, curator, bewindvoerder of een bankinstelling;
 - e. Je hebt schriftelijk aangegeven dat je niet akkoord gaat met een wijziging van diensten, instructies, tarieven of deze Voorwaarden zoals bedoeld in artikel 16.3;
 - f. De geldigheidsduur van de OV-pas is verlopen;
 - g. Een zwaarwegend belang rechtvaardigt beëindiging van het gebruiksrecht op je OV-pas, bijvoorbeeld als de OV-pas technisch defect is, uit oogpunt van veiligheid en ter bescherming van de werking van de technische systemen die de OV-pas ondersteunen.
- 15.2 Je mag je OV-pas direct na het einde van het gebruiksrecht niet meer gebruiken, tenzij anders is bepaald in deze Voorwaarden.
- 15.3 Het einde van het gebruiksrecht op de OV-pas en de Overeenkomst heeft geen gevolgen voor het eventuele Profiel en/of Producten die aan de OV-pas zijn gekoppeld, met uitzondering van de situatie omschreven in artikel 4.6. Het einde van het gebruiksrecht op de OV-pas en de Overeenkomst heeft ook geen gevolgen voor je recht op restitutie van het saldo overeenkomstig artikel 8.16 t/m 8.18, behalve in gevallen van eigen schuld (bijv. in het geval je jouw OV-pas bent verloren of wanneer deze is gestolen en je hiervan geen melding doet bij de OVpay klantenservice).
- 15.4 In het geval van overlijden van een persoon zoals bedoeld in artikel 15.1b hebben de erfgenamen de keuze om:
- a) het eventuele resterende saldo op de OV-pas rekening behorende bij de OV-pas uit te laten keren op de door de erfgenamen aangegeven wijze en overeenkomstig artikel 8.16 t/m 8.18;
 - b) het Persoonsgebonden Product te beëindigen en gebruik te blijven maken van de OV-pas voor de geldigheidsduur van de OV-pas. In het laatste geval eindigt het gebruiksrecht op de OV-pas niet.
- 15.5 De OVpay klantenservice heeft het recht om een verklaring van erfrecht te vragen om uitvoering te kunnen geven aan artikel 15.4.



Artikel 16 – Wijzigingen

- 16.1 Deze Voorwaarden kunnen te allen tijde eenzijdig worden gewijzigd door Translink en de Deelnemende Vervoerders. Je wordt twee (2) weken voor de ingang van de gewijzigde Voorwaarden hierover geïnformeerd in je (online) account in de App. De gewijzigde Voorwaarden worden ook gepubliceerd op de website www.ovpay.nl/voorwaarden. Deze Voorwaarden kunnen met onmiddellijke ingang worden gewijzigd als Translink en de Deelnemende Vervoerders een spoedeisend belang hebben bij wijziging van deze Voorwaarden.
- 16.2 Onverminderd het bepaalde in artikel 16.1 hebben Translink en de Deelnemende Vervoerders het recht om op elk moment functionaliteiten, diensten en eventueel de bijbehorende tarieven van de OV-pas te wijzigen. Raadpleeg de website www.ovpay.nl voor de actuele informatie.

16.3 Als je niet akkoord gaat met een wijziging van de Voorwaarden, dan heb je het recht om de Overeenkomst te beëindigen. Dit doe je door binnen 30 kalenderdagen nadat de wijziging is bekend gemaakt in de App en/of via de website www.ovpay.nl contact op te nemen met de klantenservice OVpay. In dit bericht vermeld je dat je niet akkoord gaat met de betreffende wijziging(en) en dat je de Overeenkomst wenst te beëindigen. Het gebruiksrecht op je OV- pas eindigt tien kalenderdagen na het moment dat je contact op hebt genomen met de OVpay klantenservice. Teruggave van saldo gebeurt zoals beschreven in artikel 8.16 en 8.17 van deze Voorwaarden.

Artikel 17 – Privacy

Bij het gebruik van de OV-pas zullen Translink en de Deelnemende Vervoerders je Persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met hun respectievelijke privacy-verklaringen. Voor meer details zie de website van OVpay (www.ovpay.nl) en die van de Deelnemende Vervoerders voor de van toepassing zijnde privacyverklaring(en).

Artikel 18 – Vragen, klachten en geschillen

- 18.1 Vragen, klachten en feedback over de OV-pas en het gebruik van de OV- pas dienen te worden ingediend bij de OVpay klantenservice. In het geval van klachten kijkt de OVpay klantenservice of jou een passende oplossing kan worden geboden om de klacht op te lossen. De OVpay klantenservice is telefonisch bereikbaar (033-330 2400, voor dit informatienummer wordt het gebruikelijke tarief in rekening gebracht). De openingstijden van de OVpay klantenservice zijn te vinden op de website van OVpay (www.ovpay.nl). Afhankelijk van de vraag of klacht kan de OVpay klantenservice je vragen stellen ter verificatie.
- 18.2 Als je niet tevreden bent met de wijze waarop de OVpay klantenservice je klacht heeft opgelost dan kun je je geschil met Translink en/of een Vervoerder voorleggen aan de Geschillencommissie of de rechtbank Utrecht (zie hiervoor art 18.7). Als je het geschil bij de Geschillencommissie wilt indienen dan dien je dit te doen binnen 12 maanden na de datum waarop je de klacht bij de OVpay klantenservice indiende.
- 18.3 Het geschil moet bij de Geschillencommissie worden ingediend door middel van een daarvoor bestemd formulier dat je op de website van de Geschillencommissie kunt invullen of bij de Geschillencommissie kunt opvragen.
- 18.4 De Geschillencommissie behandelt het geschil en doet een uitspraak op basis van haar reglement. In dit reglement staan ook de voorwaarden benoemd waaraan moet zijn voldaan om een geschil voor te kunnen leggen aan de Geschillencommissie. Het reglement kun je bij de Geschillencommissie opvragen.
- 18.5 De uitspraak van de Geschillencommissie is een bindend advies dat door jou en Translink en/of de Vervoerder nagekomen dient te worden. Als je een geschil indient bij de Geschillencommissie ben je een vergoeding aan de Geschillencommissie verschuldigd. Zie www.degeschillencommissie.nl voor meer informatie over de Geschillencommissie.
- 18.6 Als je een geschil indient bij de Geschillencommissie dan zijn Translink en/of de Vervoerder gebonden aan deze keuze. Als Translink en/of de Vervoerder een geschil indienen bij de Geschillencommissie dan word je hierover bericht en gevraagd om binnen zes weken te laten weten of je daarmee akkoord gaat. Als je niet akkoord gaat of binnen deze zes weken niet reageert dan zijn Translink en/of de Vervoerder vrij om het geschil aan de rechtbank Utrecht voor te leggen.
- 18.7 Geschillen over de totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst (waar deze Voorwaarden onderdeel vanuit maken) tussen jou en Translink en/of een Vervoerder kunnen zowel door jou als Translink en/of de Vervoerder worden voorgelegd aan de rechtbank Utrecht.

Artikel 19 – Diversen

- 19.1 Nederlands recht is van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van de Overeenkomst, waar deze Voorwaarden onderdeel van uitmaken.



- 19.2 Deze Voorwaarden zijn beschikbaar in het Nederlands en Engels.
- 19.3 Je kunt deze Voorwaarden raadplegen en downloaden op www.ovpay.nl. Deze Voorwaarden zijn ook gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 30177126. Daarnaast kun je kosteloos een exemplaar van deze Voorwaarden opvragen bij de OVpay klantenservice. Zie artikel 18.1 voor de contactgegevens.
- 19.4 De communicatie tussen Translink en/of Deelnemende Vervoerders en jou over alle aangelegenheden met betrekking tot de OV-pas gaat in het Nederlands. De hier bedoelde communicatie kan in het Engels plaatsvinden op jouw uitdrukkelijke verzoek.
- 19.5 Je bent verplicht je met een wettelijk erkend identificatiebewijs te identificeren als je aan de (controleur van de) Vervoerder geen geldig Vervoerbewijs kan laten zien of als je een aanwijzing van de Vervoerder niet opvolgt.
- 19.6 Je mag de OV-pas niet (door)verkopen aan derden. Zonder schriftelijke toestemming van Translink mag je ook geen commerciële diensten verlenen aan anderen ten behoeve van het opwaarderen en terugbetalen van het saldo van hun OV-pas.
- 19.7 Translink en/of de (Deelnemende) Vervoerder(s) hebben het recht om het gebruiksrecht dan wel acceptatie van de OV-pas te beëindigen wegens zwaarwegende omstandigheden aan de zijde van Translink en/of de (Deelnemende) Vervoerder(s).
- 19.8 Aansprakelijkheid.
- a) Wij zijn uitsluitend aansprakelijk voor directe schade als gevolg van toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst.
 - b) Wij zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade en gevolgschade, waaronder gederfde winst, geleden verliezen en gemiste besparingen en schade die het gevolg is van gemiste ritten of aansluitingen. Wij zijn ook niet aansprakelijk voor schade die is veroorzaakt door (i) storingen of uitval in apparatuur of netwerken en/of (ii) onzorgvuldig of onjuist gebruik van de OV-pas waaronder de gevallen genoemd in artikel 11.3 en de relevante onderdelen van artikel 14, behalve waar anders bepaald in voornoemde artikelen.
 - c) Onze aansprakelijkheid is, zover als wettelijk is toegestaan, per schadegeval beperkt tot een maximum van EUR 150,-. Deze beperking van aansprakelijkheid geldt niet als de schade lijdt tot overlijden of lichamelijk letsel of als de schade het rechtsreeks gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van ons.
 - d) Om recht te hebben op schadevergoeding, dien je alle redelijke maatregelen te treffen om schade te voorkomen of beperken, en schade binnen 30 dagen na ontdekking schriftelijk of telefonisch bij de OVpay klantenservice te melden.

Amersfoort, 1 juli 2025