Gebruiksvoorwaarden OVpay app, versie 1.4.3

De Nederlandse openbaar vervoerders vermeld op de website OVpay.nl en Translink introduceren gezamenlijk en in samenwerking met banken en andere betaaldienstverleners de mogelijkheid om in en uit te checken in het openbaar vervoer met Betaalpassen met de merknamen Maestro, VPAY, Mastercard en VISA.

De OVpay-app is een product dat ontwikkeld is om ondersteuning te bieden aan reizigers die met een Betaalpas reizen in het openbaar vervoer in Nederland. Je krijgt inzicht in de Reizen die je hebt gemaakt en de Betalingen die je hebt gedaan wanneer je in- en uitcheckt met je Betaalpas. Dit doe je als je de OVpay app installeert, een persoonlijk OVpay account aanmaakt, en daar je Betaalpas aan toevoegt. Je kunt je Reizen en Betalingen tot 18 maanden terug raadplegen.

De OVpay app word je aangeboden door Trans Link Systems B.V., gevestigd aan Stationsplein 151-157 (3818 LE) in Amersfoort, ingeschreven in het handelsregister onder nummer 30177126 (hierna te noemen ‘Translink’). Deze Gebruiksvoorwaarden van Translink zijn van toepassing op het gebruik van de OVpay app en zijn in werking getreden op 11-01-2024.

De services die je met de OVpay app kunt gebruiken staan in artikel 5 beschreven.

Artikel 1 – Definities

De begrippen die in deze Gebruiksvoorwaarden met een hoofdletter zijn geschreven, hebben de betekenis zoals hieronder weergegeven, waarbij het niet uitmaakt of deze in het enkelvoud of in het meervoud worden gebruikt:

- Betaalpas:
  Contactloze bankpassen en creditcards met de merknamen Maestro, VPAY, Mastercard en VISA, uitgegeven door binnenlandse (of buitenlandse) banken en ander betaaldienstverleners [1].
- Betalingen: de bedragen (in euro's) die van je rekening of bestedingsruimte zijn afgeschreven nadat je met de Betaalpas hebt in- en uitgecheckt in het openbaar vervoer in Nederland;
- Je/jij/jou/gebruiker: de natuurlijke en/of rechtspersoon die gebruik maakt van de OVpay app;
- Gebruiksvoorwaarden: de voorwaarden die in dit document zijn opgenomen;
- Mijn OVpay account: persoonlijke omgeving die aan te maken is via de OVpay app;
- Mobiele apparaat: je smartphone of tablet met Apple iOS of Google Android besturingssysteem;
- NLOV nummer/Betalingskenmerk: dit is een code die bestaat uit een combinatie van in totaal veertien letters en cijfers, die uniek wordt aangemaakt per betaling. Deze code is gekoppeld aan het bedrag dat is afgeschreven van je bankrekening of bestedingsruimte en is te vinden op je (digitale) bankafschrift.
- OVpay app: het product waarmee je toegang hebt tot onder meer informatie over de ritten die je gemaakt hebt met je Betaalpas.
- Privacyverklaring: de privacyverklaring OVpay app waarin o.a. wordt uitgelegd hoe je persoonsgegevens worden verwerkt in de OVpay app. Deze is te vinden in de OVpay app en op de website ovpay.nl;

- Reisoverzicht: informatie over de rit(ten) die je hebt gemaakt in het openbaar vervoer met daarin station/halte, datum/tijd en lijn-/spoornummer.

Artikel 2 - Gebruik

Voordat je gebruik maakt van de OVpay app, vragen we je om akkoord te gaan met de Gebruiksvoorwaarden. Deze zijn ook terug te lezen en te downloaden in de OVpay app.

Na het installeren van de OVpay app op je Mobiele apparaat, kun je door de instructies te volgen in de OVpay app een persoonlijk Mijn OVpay account aanmaken. Om zo'n account aan te maken, moet je een e-mailadres bezitten waar jij toegang voor hebt. Via je e-mailadres krijg je een verificatiecode toegestuurd, waarmee wij controleren of jij de persoon bent die bij het opgegeven e-mailadres hoort. Nadat je een wachtwoord hebt aangemaakt word je Mijn OVpay account aangemaakt in de OVpay app. Daarna kun je maximaal 10 Betaalpassen toevoegen aan je Mijn OVpay account.

Om een Betaalpas toe te kunnen voegen aan je Mijn OVpay account moet je een keer hebben in- en uitgecheckt met je contactloze Betaalpas in het openbaar vervoer. Als daarna het verschuldigde bedrag is afgeschreven van je rekening (of bestedingsruimte) dan is dit bedrag zichtbaar op je (digitale) bankafschrift inclusief het NLOV-nummer.

Je betaalpas kun je nu aan je Mijn OVpay account toevoegen door het NLOV-nummer en het bedrag dat daarbij hoort, in te voeren in het daarvoor bestemde scherm in de OVpay app. Het te gebruiken NLOV-nummer en het bedrag dat daarbij hoort mag niet ouder zijn dan 31 dagen na de transactiedatum van de betaling. De transactiedatum staat vermeld op je (digitale) bankafschrift.

De werking van de OVpay app en de kwaliteit van de informatie in de OVpay app zijn afhankelijk van welk(e) Mobiele apparaat, software, besturingssysteem (iOS, Android) en internetverbinding je gebruikt. De kosten hiervan zijn voor jou.

Zorg zelf als gebruiker van de OVpay app voor voldoende maatregelen om misbruik of gebruik van je Mijn OVpay account door anderen tegen te gaan. Zo houd je de inloggegevens strikt geheim. Het is niet toegestaan om je inloggegevens aan anderen te geven of door hen te laten gebruiken.

Gebruik van de OVpay app in combinatie met Mijn OVpay account door onbevoegden is niet toegestaan.

Als je jonger dan 16 jaar bent, heb je voor het gebruik van de OVpay app de toestemming van je ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger(s) nodig. Laat je ouder(s) of wettelijke vertegenwoordiger(s) deze Gebruiksvoorwaarden met je doornemen. Door deze Gebruiksvoorwaarden te accepteren, bevestig je dat je 16 jaar of ouder bent, of toestemming hebt van je ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger(s). Je krijgt van Translink een gebruikslicentie op de OVpay app. De licentie die je krijgt is persoonlijk, niet-exclusief en niet overdraagbaar. Jouw licentie is herroepelijk en mag je niet doorgeven aan anderen.

Vanuit de OVpay app kun je doorgeleid worden naar (web)pagina's van andere partijen, waardoor je buiten de OVpay app treedt. Ben je ervan bewust dat wanneer je doorgeleid wordt naar deze pagina’s daar de algemene voorwaarden, het privacy- en/of cookiebeleid van die partijen gelden. Translink is niet verantwoordelijk voor de diensten, de algemene voorwaarden en het privacy- en/of cookiebeleid van deze partijen.

Artikel 3 - Misbruik

Het gebruik van de OVpay app is niet toegestaan voor handelingen of gedragingen die in strijd zijn met de wet- en regelgeving, openbare orde en goede zeden.

Het is niet toegestaan de OVpay app te wijzigen, kopiëren, beschadigen, overbelasten of overmatig gegevens of berichten te verzenden, virussen en andere schadelijke software te verspreiden, andere gebruikers van de OVpay app te hinderen of het gebruik en functioneren van de OVpay app te belemmeren.

Je mag de OVpay app niet commercieel gebruiken, zoals voor *screen scraping* of *reverse engineering* tenzij Translink je hiervoor voorafgaande schriftelijk toestemming heeft gegeven.

Je mag de OVpay app dus niet gebruiken op een wijze die nadelig of schadelijk kan zijn voor alle ketenpartijen en haar medewerkers die betrokken zijn bij de OVpay app, waaronder Translink, mobiliteitspartijen, ontwikkelaars, betaaldienstverleners, enzovoort.

Artikel 4 - Gegevensverwerking en privacy

Naast deze Gebruiksvoorwaarden is ook de Privacyverklaring van toepassing op het gebruik van de OVpay app. Hoewel deze Privacyverklaring geen onderdeel uitmaakt van deze gebruiksvoorwaarden, adviseren wij je wel om deze Privacyverklaring te lezen om zo een inzicht te krijgen in hoe Translink je persoonsgegevens verwerkt en welke AVG-rechten jij hebt. De Privacyverklaring is te vinden in de OVpay app en op de website ovpay.nl/privacy.

Artikel 5- Basisonderdelen en basisservices

De OVpay app bevat de volgende basisonderdelen die je kunt gebruiken:

- Aanmaken van een persoonlijk Mijn OVpay account;
- Downloaden van deze Gebruiksvoorwaarden en de Privacyverklaring;
- Aanpassen van je (vergeten) wachtwoord;
- In- en uitloggen op je persoonlijke Mijn OVpay account;
- Toevoegen van één (1) Betaalpas aan je Mijn OVpay account op basis van het NLOV-nummer en het bedrag dat daarbij hoort;
- Verwijderen van je Betaalpas uit je Mijn OVpay account (waarbij je Mijn OVpay account nog wel blijft bestaan);
- Opheffen van je Mijn OVpay account, waarbij serviceaccount specifieke informatie in de Mijn OVpay app wordt verwijderd;
- Feedback geven op de werking van de OVpay app;
- Ontvangen van meldingen in de OVpay app naar aanleiding van aanpassingen in deze Gebruiksvoorwaarden en/of de Privacyverklaring;
- Doorgeleid worden naar de website OVpay.nl voor meer achtergrondinformatie, het bekijken van veel gestelde vragen en/of het indienen van een hulpvraag/klacht.

In je Mijn OVpay account kun je gebruikmaken van de volgende basisservices:

- Inzien van de Reizen die je hebt gemaakt (Reisoverzicht) nadat je hebt in- en uitgecheckt met je Betaalpas in het openbaar vervoer;
- Indienen van een ritcorrectie(verzoek) als je een check-in of check-uit hebt gemist;
- Inzien van de Betalingen die je hebt gedaan nadat je hebt in- en uitgecheckt met je Betaalpas in het openbaar vervoer;

- Inzien van je openstaande bedrag wanneer je hebt in- en uitgecheckt met je Betaalpas in het openbaar vervoer, nadat het bedrag waarvoor je hebt gereisd niet van je rekening of bestedingsruimte kon worden afgeschreven.

Artikel 6 - Onderhoud/aanpassingen/updates

Translink onderhoudt de OVpay app en brengt updates uit om aanpassingen aan te brengen, nieuwe onderdelen en services toe te voegen of prestaties te verbeteren. Translink kan informatie op de OVpay app aanpassen en/of verwijderen. Je wordt hierover geïnformeerd in de OVpay app en/of op de website ovpay.nl.

Jij als gebruiker kunt via de instellingen van je Mobiele apparaat aangeven of updates automatisch of handmatig worden geïnstalleerd.

Zorg er zelf voor dat je de laatste versie van de OVpay app gebruikt. Translink is niet verplicht oude versies van de OVpay app te blijven ondersteunen en kan de werking en beschikbaarheid van die versies niet verzekeren.

Artikel 7 - Beëindiging gebruiksrecht

Je kunt de OVpay app voor onbepaalde tijd gebruiken en op ieder moment beëindigen door je Mijn OVpay account vanuit de OVpay app op te heffen, om vervolgens de OVpay app van je Mobiele apparaat te verwijderen.

Translink kan het gebruiksrecht van de OVpay app van één of meer gebruikers per direct en zonder verplichting om enige vergoeding te betalen beëindigen, zonder dat je daar als gebruiker enige rechten aan kan ontlenen. Bij beëindiging worden de rechten en toelating die deze OVpay app jou biedt, gestopt.

Artikel 8 - Intellectuele eigendomsrechten en disclaimer

Alle intellectuele eigendomsrechten op (de inhoud van) de OVpay app, waaronder de gebruikte software, teksten, grafisch materiaal, logo's, afbeeldingen, enzovoort, zijn van Translink of haar licentiegevers.

De OVpay app is alleen voor persoonlijk gebruik. Zonder schriftelijke toestemming van Translink mag je de OVpay app niet overnemen, vermenigvuldigen, verspreiden of openbaar maken.

De informatie in de OVpay app is uitsluitend bestemd voor persoonlijk gebruik.

Artikel 9 - Aansprakelijkheid

Translink heeft de OVpay app met grote zorg ontwikkeld en onderhoudt deze met zorg. Translink kan niet verzekeren dat de OVpay app altijd virusvrij zal zijn, zonder onderbreking, storing of fouten zal werken of beschikbaar zal zijn. Translink kan ook niet verzekeren dat de informatie op de OVpay app altijd foutloos zal zijn.

Translink is niet aansprakelijk voor enige schade (waaronder (in)directe schade, gemiste besparingen, enzovoort), verminking of verlies van data als gevolg van installatie, gebruik, verwijdering en onmogelijkheid van gebruik van de OVpay app. Translink is niet verantwoordelijk en aansprakelijk voor diensten, de algemene voorwaarden en het privacy- en/of cookiebeleid van andere partijen.

Schade als gevolg van opzet of grove schuld vanuit Translink wordt niet uitgesloten evenals schade welke volgens dwingendrechtelijke bepalingen, wettelijke bepalingen waarvan niet afgeweken mag worden, niet uitgesloten kan worden door Translink.

Jij bent als gebruiker van de OVpay app zelf aansprakelijk voor alle handelingen die door jou plaatsvinden in de OVpay app en/of via jouw Mijn OVpay account. Jij vrijwaart Translink voor alle schade en kosten en voor alle mogelijke aanspraken van andere partijen als gevolg van het misbruik/gebruik door jou van (de inhoud van) de OVpay app en/of jouw Mijn OVpay account.

Artikel 10 - Wijziging Gebruiksvoorwaarden

Translink kan de Gebruiksvoorwaarden eenzijdig aanpassen. Wijzigingen in de Gebruiksvoorwaarden worden bekend gemaakt als je de OVpay app opent. Blijf je de OVpay app gebruiken, dan ga je stilzwijgend akkoord met de gewijzigde Gebruiksvoorwaarden. De wijzigingen gaan in op het moment dat de wijzigingen bekend worden gemaakt, of op de datum die wordt genoemd in de bekendmaking. Ga je niet akkoord met de wijziging van de Gebruiksvoorwaarden dan kun je je Mijn OVpay account zelf opheffen via de OVpay app.

Artikel 11 – Overig

Op deze Gebruiksvoorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Eventuele vragen of klachten kun je altijd doorgeven aan de klantenservice. Dit kan via de OVpay app. Mocht je niet tevreden zijn over de afhandeling van een klacht door ons, dan kun je je wenden tot de Geschillen Commissie Openbaar Vervoer: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Je kunt je bij klachten en/of geschillen met ons ook altijd wenden tot de in Nederland bevoegde rechter.

---

[1] Voor een lijst van deelnemende banken en creditcardmaatschappijen zie https://ovpay.nl/nl/over-ovpay/banken.