

Algemene voorwaarden

Aangepast op: 12 augustus 2025

Inhoudsopgave:

1. Artikel 1 – Definities
2. Artikel 2 – Toepasselijkheid
3. Artikel 3 – Het aanbod
4. Artikel 4 – De overeenkomst
5. Artikel 5 – Herroepingsrecht
6. Artikel 6 – De prijs
7. Artikel 7 – Nakoming en extra garantie
8. Artikel 8 – Levering en uitvoering
9. Artikel 9 – Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging
10. Artikel 10 – Betaling
11. Artikel 11 – Klachtenregeling
12. Artikel 12 – Geschillen
13. Artikel 13 – Aanvullende of afwijkende bepalingen
14. Artikel 14 – Levertijd

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1.1 **Aanvullende overeenkomst:** een overeenkomst waarbij de Consument producten, diensten en/of digitale inhoud verwerft in verband met een overeenkomst op afstand, en deze producten, diensten en/of digitale inhoud door de Ondernemer dan wel door een derde partij op basis van een afspraak tussen de Ondernemer en die derde worden geleverd.

1.2 **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de Consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht, tenzij dit recht op grond van de wet of deze voorwaarden is uitgesloten.

1.3 **Consument:** de natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteiten.

1.4 **Dag:** kalenderdag.

1.5 **Duurovereenkomst:** een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van producten, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode.

1.6 **Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm worden geproduceerd en geleverd.

1.7 **Herroepingsrecht:** de wettelijke mogelijkheid voor de Consument om binnen de bedenktijd de overeenkomst op afstand te ontbinden, zonder opgave van redenen, tenzij de wet of deze voorwaarden uitsluiting toestaat.

1.8 **Duurzame gegevensdrager:** elk hulpmiddel – waaronder e-mail – dat de Consument of Ondernemer in staat stelt informatie die aan hem persoonlijk is gericht op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie mogelijk maakt.

1.9 **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst die tussen de Ondernemer en de Consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, diensten en/of digitale inhoud, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand.

1.10 **Ondernemer:** de rechtspersoon Reisproduct Aanvragen, statutair gevestigd in Nederland, die OV-chipkaarten en aanverwante producten en diensten op afstand aanbiedt aan Consumenten.

1.11 **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat Ondernemer en Consument gelijktijdig in dezelfde fysieke ruimte aanwezig hoeven te zijn.

1.12 **Officiële Uitgever:** Trans Link Systems B.V., de exclusieve uitgever en beheerder van OV-chipkaarten in Nederland.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de Ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen Ondernemer en Consument.

2.2 De tekst van deze algemene voorwaarden wordt vóór of uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst op afstand kosteloos aan de Consument verstrekt, in een vorm die hem in staat stelt deze eenvoudig op te slaan op een duurzame gegevensdrager.

2.3 Indien de overeenkomst elektronisch wordt gesloten, kan de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de Consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze eenvoudig kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

2.4 Indien naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het bepaalde in de artikelen 2.2 en 2.3 van overeenkomstige toepassing. Bij tegenstrijdigheid tussen bepalingen kan de Consument zich beroepen op de voor hem meest gunstige bepaling.

Artikel 3 – Het aanbod

3.1 Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder bepaalde voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.

3.2 Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten, diensten en/of digitale inhoud. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een juiste beoordeling van het aanbod door de Consument mogelijk te maken.

3.3 Elk aanbod bevat informatie waaruit de Consument duidelijk kan opmaken welke rechten en verplichtingen aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden, waaronder:

- (a) de prijs inclusief belastingen;
- (b) de eventuele kosten van aflevering;
- (c) de wijze van totstandkoming van de overeenkomst;
- (d) de wijze van betaling, aflevering en uitvoering;
- (e) de toepasselijkheid van het herroepingsrecht of de uitsluiting daarvan.

Artikel 4 – De overeenkomst

4.1 De overeenkomst komt tot stand op het moment van aanvaarding door de Consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden, inclusief volledige betaling.

4.2 Indien de Consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de Ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding.

4.3 De Ondernemer treft passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van gegevens en zorgt voor een veilige webomgeving.

4.4 Uiterlijk bij levering van het product, de dienst of de digitale inhoud verstrekt de Ondernemer de Consument, schriftelijk of op een duurzame gegevensdrager:

- (a) het bezoekadres van de vestiging waar de Consument met klachten terecht kan;
- (b) de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de Consument gebruik kan maken van het herroepingsrecht, dan wel een duidelijke melding van de uitsluiting daarvan;
- (c) informatie over service en garanties;
- (d) de prijs inclusief alle belastingen, de leveringskosten en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering;
- (e) de opzegvoorwaarden indien de overeenkomst een duur van meer dan één jaar heeft of van onbepaalde tijd is.

Artikel 4a – Mandaatverlening

4a.1 Door het aangaan van de overeenkomst verleent de Consument de Ondernemer een onherroepelijk mandaat om namens de Consument de benodigde gegevens en documenten te verwerken, de aanvraagprocedure uit te voeren, en de persoonlijke OV-chipkaart rechtstreeks bij de Officiële Uitgever (Trans Link Systems B.V.) te bestellen en aan te kopen.

4a.2 De Consument verklaart ermee bekend te zijn dat de overeenkomst tot levering van de OV-chipkaart tot stand komt tussen de Consument en de Officiële Uitgever, waarbij de Ondernemer uitsluitend optreedt als gevolmachtigde tussenpersoon.

4a.3 De Consument machtigt de Ondernemer om de Officiële Productprijs van € 7,50 namens hem aan de Officiële Uitgever te voldoen.

4a.4 Dit mandaat is onherroepelijk vanaf het moment dat de Ondernemer de aanvraag heeft ingediend bij de Officiële Uitgever en vervalt automatisch bij afronding van de aanvraagprocedure of bij weigering door de Officiële Uitgever.

Artikel 5 – Herroepingsrecht

5.1 De Consument is verantwoordelijk voor het controleren van alle ingevoerde gegevens vóór het plaatsen van de bestelling. Na verzending van de aanvraag kan geen wijziging of correctie meer plaatsvinden.

5.2 De Consument erkent en aanvaardt dat voor de levering van gepersonaliseerde OV-chipkaarten het wettelijke herroepingsrecht, conform artikel 6:230p sub f Burgerlijk Wetboek, volledig is uitgesloten, aangezien het gaat om levering van volgens specificaties van de Consument vervaardigde producten.

5.3 Zodra de Ondernemer de aanvraag namens de Consument heeft ingediend bij de Officiële Uitgever, vervalt ieder herroepingsrecht onherroepelijk.

Artikel 6 – De prijs

Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden prijzen niet verhoogd, behalve bij wijzigingen in btw-tarieven of door de Officiële Uitgever vastgestelde prijsaanpassingen.

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden prijzen niet verhoogd, behalve bij wijzigingen in btw-tarieven of door de Officiële Uitgever vastgestelde prijsaanpassingen.
 2. Voor de aanvraag van een persoonlijke OV-chipkaart bedraagt de **Officiële Productprijs**, vastgesteld door Trans Link Systems B.V. ("Officiële Uitgever"), **€ 7,50** per kaart.
 3. Daarnaast brengt de Ondernemer voor de uitvoering van de Mandaatovereenkomst en de volledige afhandeling van de aanvraag een vaste **Administratie- en verwerkingsvergoeding** van **€ 30,00** per aanvraag in rekening. Deze vergoeding staat volledig los van de Officiële Productprijs en is **altijd niet-restitueerbaar**.
 4. Prijsverhoging vanaf drie maanden na totstandkoming van de overeenkomst is alleen toegestaan indien:
 - (a) deze voortvloeit uit wettelijke bepalingen; of
 - (b) de Consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen per de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
 5. Prijsverhogingen binnen drie maanden na totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien wettelijk voorgeschreven of opgelegd door de Officiële Uitgever.
 6. Geld-teruggarantie geldt uitsluitend indien de aanvraag door de Officiële Uitgever wordt geweigerd én uitvoering objectief onmogelijk blijkt. In dat geval wordt uitsluitend de Officiële Productprijs van € 7,50 gerestitueerd; de Administratie- en verwerkingsvergoeding blijft verschuldigd. Bij vrijwillige annulering door de Consument gelden annuleringskosten van € 10,00 per aanvraag, naast het verval van de Administratie- en verwerkingsvergoeding.
 7. De Consument erkent en aanvaardt dat, conform artikel 6:230p sub f Burgerlijk Wetboek, het wettelijke herroepingsrecht **onmiddellijk vervalt** zodra de Ondernemer de aanvraag namens de Consument heeft ingediend bij de Officiële Uitgever.
 8. Alle genoemde prijzen zijn inclusief btw, tenzij anders vermeld.
-

Artikel 7 – Nakoming van de overeenkomst en aanvullende garanties

7.1 De Ondernemer staat ervoor in dat de door hem geleverde diensten en/of producten beantwoorden aan de overeenkomst, voldoen aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en bruikbaarheid, en conform zijn aan de geldende Nederlandse en Europese wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.

7.2 Eventuele door de Officiële Uitgever (Trans Link Systems B.V.), toeleveranciers of fabrikanten verstrekte extra garanties beperken op geen enkele wijze de wettelijke rechten en vorderingen die de Consument op grond van de overeenkomst en de wet tegenover de Ondernemer kan doen gelden.

7.3 Onder “extra garantie” wordt verstaan: iedere verbintenis van de Ondernemer, diens leverancier, importeur of fabrikant waarbij aan de Consument bepaalde rechten of vorderingen worden toegekend die verder gaan dan hetgeen wettelijk verplicht is.

7.4 De Ondernemer is niet aansprakelijk voor onjuistheden, wijzigingen of beperkingen in de door de Officiële Uitgever vastgestelde productvoorwaarden, gebruiksregels of technische specificaties van de OV-chipkaart, mits de Ondernemer de Consument daarover op duidelijke wijze heeft geïnformeerd voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst.

Artikel 8 – Levering en uitvoering

8.1 De Ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en het uitvoeren van bestellingen en bij de beoordeling van aanvragen voor het verlenen van diensten.

8.2 Als plaats van levering geldt het adres dat de Consument aan de Ondernemer kenbaar heeft gemaakt bij de bestelling.

8.3 Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van producten berust bij de Ondernemer tot het moment van bezorging aan de Consument of een vooraf door de Consument aangewezen vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

8.4 Levering van instructies of handleidingen in een andere taal dan het Nederlands is niet altijd mogelijk. De standaardhandleiding en productinformatie bij de OV-chipkaart zijn uitsluitend beschikbaar in de Nederlandse taal, conform de uitgiftepraktijk van de Officiële Uitgever.

8.5 Indien de gevraagde OV-chipkaarten tijdelijk niet beschikbaar zijn bij de Officiële Uitgever, kan de leveringstermijn tot maximaal twee (2) weken worden verlengd. In geval van vertraging zal de Ondernemer de Consument hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk of per e-mail op de hoogte stellen.

8.6 De Ondernemer zal bestellingen met bekwame spoed en uiterlijk binnen dertig (30) dagen uitvoeren, tenzij een langere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de levering vertraging

ondervindt of een bestelling geheel of gedeeltelijk niet kan worden uitgevoerd, ontvangt de Consument daarvan uiterlijk dertig (30) dagen na het plaatsen van de bestelling bericht.

8.7 In geval van ontbinding van de overeenkomst wegens niet-levering door de Ondernemer, zal de Ondernemer het door de Consument betaalde bedrag binnen veertien (14) dagen na ontbinding restitueren, met uitzondering van de Administratie- en verwerkingsvergoeding indien de aanvraag reeds namens de Consument bij de Officiële Uitgever is ingediend.

Artikel 9 – Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

9.1 De bepalingen in dit artikel zijn slechts van toepassing indien en voor zover de Ondernemer diensten of producten aanbiedt op abonnements- of doorlopende basis. Voor eenmalige aanvragen van OV-chipkaarten is dit artikel niet van toepassing.

Verlenging

9.2 Overeenkomsten voor bepaalde tijd worden niet stilzwijgend verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur, tenzij dit expliciet en schriftelijk is overeengekomen met de Consument.

9.3 Indien een overeenkomst voor bepaalde tijd stilzwijgend wordt verlengd voor onbepaalde tijd, kan de Consument deze te allen tijde opzeggen met een opzegtermijn van maximaal één (1) maand.

Duur

9.4 Bij overeenkomsten met een looptijd van meer dan twaalf (12) maanden kan de Consument na één jaar opzeggen met een opzegtermijn van maximaal één (1) maand, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich hiertegen verzetten.

Opzegging

9.5 Opzegging dient schriftelijk of via een door de Ondernemer geaccepteerd elektronisch kanaal te geschieden.

9.6 Indien de Ondernemer voor zichzelf een opzegtermijn hanteert, geldt voor de Consument altijd dezelfde of een kortere termijn.

9.7 In alle gevallen kan de Consument de overeenkomst opzeggen op dezelfde wijze als waarop deze is aangegaan, zonder extra administratieve lasten.

Artikel 10 – Betaling

1. Betaling geschiedt per direct en volledig op het moment van het plaatsen van de bestelling. Het totale verschuldigde bedrag bestaat uit:
 - (a) de **Officiële Productprijs** van € 7,50, welke direct door de Ondernemer wordt voldaan aan de Officiële Uitgever (Trans Link Systems B.V.); en
 - (b) de vaste **Administratie- en verwerkingsvergoeding** van € 30,00, welke toekomt aan de Ondernemer voor de uitvoering van de Mandaatovereenkomst.
 2. Zodra de aanvraag namens de Consument is ingediend bij de Officiële Uitgever en de Ondernemer hiervan een bevestiging aan de Consument heeft verzonden, is de Administratie- en verwerkingsvergoeding onherroepelijk verschuldigd en onder geen enkele omstandigheid restitueerbaar.
 3. De Consument is verantwoordelijk voor het verstrekken van correcte en volledige betaal- en persoonsgegevens. Onjuistheden dienen onverwijld aan de Ondernemer te worden gemeld.
 4. Bij niet-tijdige of onvolledige betaling is de Consument direct in verzuim en is de Ondernemer gerechtigd wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen conform artikel 6:96 lid 4 BW en het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
-

Artikel 11 – Klachtenregeling

11.1 Klachten met betrekking tot de totstandkoming en/of uitvoering van de overeenkomst dienen volledig, duidelijk omschreven en voorzien van relevante bewijsstukken zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na het ontstaan van de klacht, schriftelijk of per e-mail te worden ingediend bij de Ondernemer.

11.2 De Ondernemer beschikt over een interne klachtenprocedure en behandelt klachten conform deze procedure. De klachtenprocedure is op verzoek van de Consument kosteloos beschikbaar.

11.3 De Consument dient de Ondernemer in ieder geval een termijn van vier (4) weken te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Pas na het verstrijken van deze termijn, zonder dat een oplossing is bereikt, ontstaat er een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling zoals bedoeld in Artikel 12.

11.4 De Ondernemer bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 14 kalenderdagen na ontvangst. Indien een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vergt, wordt binnen de termijn van 14 dagen een ontvangstbevestiging verzonden met een indicatie van de termijn waarbinnen de Consument een inhoudelijke reactie kan verwachten.

11.5 Het indienen van een klacht ontslaat de Consument niet van zijn betalingsverplichtingen, tenzij de Ondernemer schriftelijk uitdrukkelijk anders bevestigt.

Artikel 12 – Geschillen

12.1 Op alle rechtsverhoudingen tussen de Ondernemer en de Consument is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, met uitsluiting van het Weens Koopverdrag.

12.2 Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de overeenkomst, inclusief geschillen over het bestaan en de geldigheid daarvan, zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank in het arrondissement waar de Ondernemer statutair is gevestigd, tenzij dwingend recht anders voorschrijft.

Artikel 13 – Aanvullende of afwijkende bepalingen

13.1 Aanvullende of afwijkende bepalingen ten opzichte van deze algemene voorwaarden dienen schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager te worden vastgelegd.

13.2 Afwijkende of aanvullende bepalingen mogen nooit nadelig zijn voor de Consument ten opzichte van deze algemene voorwaarden en/of de toepasselijke wettelijke bepalingen.

13.3 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar blijkt, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen zullen alsdan in overleg treden om een vervangende bepaling overeen te komen die de oorspronkelijke bedoeling zoveel mogelijk benadert.

Artikel 14 – Levertijd

14.1 De Ondernemer vermeldt bij elk aanbod van een OV-chipkaart of gerelateerd reisproduct een indicatieve levertijd. Deze indicatie wordt gebaseerd op de informatie van de Officiële Uitgever (Trans Link Systems B.V.) en de gemiddelde verwerkingstijd.

14.2 In beginsel wordt een persoonlijke OV-chipkaart binnen één (1) werkdag na ontvangst van de volledige betaling en correcte aanvraaggegevens ingediend bij de Officiële Uitgever. De fysieke levering geschiedt doorgaans binnen zeven (7) kalenderdagen na de dag van verzending door de Officiële Uitgever.

14.3 De opgegeven levertijd is indicatief en geen fatale termijn. Overschrijding van de levertijd geeft de Consument geen recht op schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst, tenzij de overschrijding zodanig is dat van de Consument in redelijkheid niet kan worden verlangd de overeenkomst in stand te laten.

14.4 In geval van voorraadtekort, vertraging bij de Officiële Uitgever of overmacht, zal de Ondernemer de Consument zo spoedig mogelijk schriftelijk of per e-mail informeren, met vermelding van een nieuwe verwachte levertijd.

