

Algemene voorwaarden

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

1. **Aanvullende overeenkomst:** een overeenkomst waarbij de consument digitale inhoud, producten en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze

digitale inhoud, zaken en/of diensten door de ondernemer worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen de ondernemer en de derde.

2. **Bedenktijd:** de termijn waarin de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht.
3. **Consument:** de persoon die niet handelt voor doeleinden die te maken hebben met ambachts-, bedrijfs-, handels- of beroepsactiviteit.
4. **Dag:** kalenderdag.
5. **Duurovereenkomst:** een overeenkomst die tot de regelmatige leveringen van digitale inhoud, zaken en/of diensten gedurende een bepaalde periode strekt.
6. **Digitale inhoud:** gegevens die geproduceerd en geleverd worden in digitale vorm.
7. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd van de overeenkomst af te zien van de aankoop.
8. **Duurzame gegevensdrager:** elk hulpmiddel, waaronder e-mail, dat de ondernemer of consument in staat stelt om aan hem persoonlijk gerichte informatie op te slaan op een manier waarbij toekomstig gebruik of raadpleging mogelijk is gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie bestemd is, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
9. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst die tussen consument en ondernemer wordt afgesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor de verkoop van digitale inhoud, producten en/of diensten op afstand, waarbij tot en met het afsluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik wordt gemaakt van één of meerdere technieken voor communicatie op afstand.
10. **Ondernemer:** de rechtspersoon Reisproduct Aanvragen die ov-chipkaarten en eventuele gerelateerde digitale inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt.
11. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat gebruikt kan worden voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat de ondernemer en consument tegelijkertijd in dezelfde ruimte hoeven te zijn.
12. **Modelformulier voor herroeping:** het in Bijlage I opgenomen Europese modelformulier voor herroeping dat is opgenomen in deze voorwaarden. Bijlage I hoeft niet ter beschikking te worden gesteld als de consument ter zake van zijn bestelling geen

herroepingsrecht heeft.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen consument en ondernemer van toepassing.
 2. De tekst van deze algemene voorwaarden dient aan de consument beschikbaar te worden gesteld voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten. Indien dit niet mogelijk is, zal de ondernemer vóór het sluiten aangeven op welke manier de voorwaarden zijn in te zien en dat zij op verzoek zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
 3. Indien de overeenkomst elektronisch wordt gesloten, kan de tekst van deze voorwaarden via elektronische weg ter beschikking worden gesteld op een eenvoudige wijze zodat de consument deze kan opslaan op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal vóór het sluiten worden aangegeven waar de voorwaarden elektronisch kunnen worden geraadpleegd of op welke wijze zij kosteloos worden toegezonden.
 4. Zijn naast deze algemene voorwaarden ook specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing, dan is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich bij tegenstrijdigheid beroepen op de voor hem meest gunstige bepaling.
-

Artikel 3 – Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk vermeld.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden digitale inhoud, producten en/of diensten, gedetailleerd genoeg voor een goede beoordeling door de consument.

3. Elk aanbod bevat informatie die voor de consument duidelijk maakt welke rechten en verplichtingen verbonden zijn aan de aanvaarding.
-

Artikel 4 – De overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand op het moment van aanvaarding van het aanbod door de consument en het voldoen aan de gestelde voorwaarden, onder voorbehoud van lid 4.
2. Heeft de consument het aanbod elektronisch aanvaard, dan bevestigt de ondernemer onverwijld de ontvangst van die aanvaarding langs elektronische weg. Zolang deze bevestiging uitblijft, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende organisatorische en technische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van gegevens en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Bij elektronische betaalmogelijkheden neemt hij passende veiligheidsmaatregelen in acht.
4. Binnen wettelijke kaders kan de ondernemer nagaan of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen en alle factoren die meespelen bij een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand.
5. Uiterlijk bij levering van de digitale inhoud, het product of de dienst verstrekt de ondernemer de volgende informatie schriftelijk of op een duurzame gegevensdrager:
 - Het bezoekadres van de vestiging voor klachten.
 - De voorwaarden en wijze van uitoefening van het herroepingsrecht, inclusief eventuele uitsluiting.
 - Informatie over bestaande service en garanties na aankoop.
 - De prijs inclusief belastingen, eventuele leveringskosten en de wijze van aflevering, uitvoering of betaling.
 - De vereisten voor opzegging bij een onbepaalde duur of een duur van meer dan één jaar.
 - Bij duurtransacties geldt dit alleen bij de eerste levering.

6. Bij herroepingsrecht het modelformulier voor herroeping.
-

Artikel 5 – Herroepingsrecht

1. De consument is verantwoordelijk voor de controle van opgegeven gegevens bij aankoop en betaling. Na verzending is aanpassing niet meer mogelijk.
 2. De consument kan bij aankoop van gepersonaliseerde OV-chipkaarten de overeenkomst niet ontbinden zonder opgave van redenen.
-

Artikel 6 – De prijs

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden prijzen niet verhoogd, behalve bij wijzigingen in btw-tarieven.
 2. Voor diensten of producten met variabele marktprijzen kan de ondernemer richtprijzen vermelden; schommelingen worden bij het aanbod toegelicht.
 3. Prijsverhoging vanaf drie maanden na totstandkoming is alleen toegestaan als:
 - Deze voortvloeien uit wettelijke bepalingen; of
 - De consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen per de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
 4. Prijsverhogingen binnen drie maanden na totstandkoming zijn alleen toegestaan indien wettelijk voorgeschreven.
 5. Geld-teruggarantie geldt alleen bij geweigerde aanvragen die niet uitvoerbaar zijn; annuleringskosten € 5 per aanvraag.
 6. Genoemde prijzen zijn inclusief btw en exclusief administratie- en verwerkingskosten.
-

Artikel 7 – Nakoming overeenkomst en extra garantie

1. De ondernemer verzekert dat de diensten en/of producten voldoen aan de overeenkomst, redelijke eisen van bruikbaarheid en geldende wettelijke bepalingen.
 2. Extra garanties van toeleverancier of fabrikant beperken nooit de wettelijke rechten van de consument.
 3. Extra garantie omvat elke verbintenis van ondernemer, importeur of toeleverancier die verder gaat dan wettelijk verplicht.
-

Artikel 8 – Levering en uitvoering

1. Het risico van vermissing of beschadiging berust bij de ondernemer tot levering aan de consument of een vooraf bekende vertegenwoordiger, tenzij anders overeengekomen.
 2. Een levering van instructies en handleidingen in een andere taal dan het Nederlands is niet altijd mogelijk. De handleiding bij de OV-chipkaart is altijd in het Nederlands.
 3. OV-chipkaarten die tijdelijk niet op voorraad zijn, kunnen niet direct worden geleverd. Levering kan tot twee weken duren.
 4. De ondernemer neemt de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij ontvangst en uitvoering van bestellingen en aanvragen.
 5. Voor de plaats van levering geldt het door de consument opgegeven adres.
 6. Bestellingen worden met gepaste spoed en binnen 30 dagen uitgevoerd, tenzij een andere termijn is afgesproken. Bij vertraging of (gedeeltelijke) niet-uitvoering ontvangt de consument uiterlijk 30 dagen na bestelling bericht.
 7. Na ontbinding volgt onmiddellijk restitutie van het betaalde bedrag.
-

Artikel 9 – Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Verlenging:

1. Overeenkomsten voor bepaalde tijd mogen niet stilzwijgend worden verlengd voor een bepaalde duur.
2. Tijdschriften-, dag- en weekbladabonnementen mogen wel stilzwijgend worden verlengd voor maximaal drie maanden, mits de consument daarna met één maand opzegtermijn kan opzeggen.
3. Proef- of kennismakingsabonnementen lopen niet stilzwijgend door en eindigen automatisch.
4. Overeenkomsten voor bepaalde tijd mogen stilzwijgend voor onbepaalde tijd worden verlengd als de consument te allen tijde met één maand opzegtermijn kan opzeggen.

Duur:

1. Bij een duur van meer dan een jaar kan de consument na één jaar opzeggen met een opzegtermijn van maximaal één maand, tenzij billijkheid en redelijkheid zich daartegen verzetten.

Opzegging:

1. Consumenten kunnen overeenkomsten voor onbepaalde tijd altijd opzeggen met de overeengekomen opzegtermijn en regels.
 2. Voor bepaalde tijd aangegane overeenkomsten kunnen altijd tegen het einde van de duur opgezegd worden met inachtneming van de afgesproken regels en termijn.
 3. De consument kan:
 - Altijd opzeggen op dezelfde termijn als de ondernemer voor zichzelf heeft vastgelegd.
 - Op elk moment opzeggen, niet beperkt tot een bepaalde periode.
 - Opzeggen op dezelfde manier als bij het aangaan.
-

Artikel 10 – Betaling

1. Tenzij anders overeengekomen, dient betaling binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenktijd te geschieden, of bij ontbrekende bedenktijd binnen 14 dagen na sluiten van de overeenkomst. Bij diensten start de termijn de dag na ontvangst van bevestiging.
 2. De consument meldt onjuistheden in betaalgegevens direct aan de ondernemer.
 3. Vooruitbetaling mag maximaal 50% zijn bij verkoop van producten; voordat vooruitbetaling is voldaan kan geen beroep worden gedaan op uitvoering.
 4. Bij te late betaling, na een termijn van 14 dagen ná aanmaning met passende termijn, is de consument wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd (maximaal 15% over de eerste € 2.500; 10% over de volgende € 2.500; 5% over de volgende € 5.000; minimaal € 40), tenzij de ondernemer gunstiger afwijkt.
-

Artikel 11 – Klachtenregeling

1. Klachten over de uitvoering moeten binnen een geschikte termijn duidelijk en volledig bij de ondernemer worden ingediend.
 2. De ondernemer heeft een bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt klachten volgens deze procedure.
 3. De consument geeft de ondernemer ten minste vier weken de tijd om in onderling overleg de klacht op te lossen. Daarna ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
 4. Klachten worden binnen 14 dagen beantwoord. Bij langere verwerking ontvangt de consument binnen 14 dagen een ontvangstbericht met indicatie van termijn voor een uitgebreider antwoord.
-

Artikel 12 – Geschillen

1. Op de overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Artikel 13 – Aanvullende of afwijkende bepalingen

1. Afwijkende of aanvullende voorwaarden mogen niet nadelig zijn voor de consument en dienen schriftelijk of op een duurzame gegevensdrager te worden vastgelegd.
-

Artikel 14 – Levertijd

Wij geven bij elke OV-chipkaart een indicatie van de levertijd. De OV-chipkaart wordt binnen een werkdag verstuurd en komt binnen een week in huis, tenzij er een vertraging is.