

Gebruiksvoorwaarden Dumoco OV-tegoed Den Haag

Versie 1.0 – concept

Algemeen

Bedoeling van deze Voorwaarden

Met de Dumoco OV-Chipkaart (Kaart) kunt u gedurende een periode van twee jaar reizen met al het openbaar vervoer in Nederland, gebruik maken van OV-fiets of een deelauto (Greenwheels). De Kaart krijgt u in bruikleen van Dumoco. Wij zullen het door Gemeente Den Haag vastgestelde tegoed aan gebruiker uitkeren in de vorm van OV-tegoed (Tegoed) op een door Dumoco verstrekte mobiliteitskaart.

Om met het openbaar vervoer te kunnen reizen maken wij gebruik van een Zakelijke OV-chipkaart. Hieraan zijn door Translink (de uitgever van alle OV-chipkaarten in Nederland) bijzondere voorwaarden verbonden. Om die reden biedt RC-BKA, een door TLS gelicentieerd bedrijf, de Kaart aan.

Artikel 1. Toepassing gebruiksvoorwaarden

Door acceptatie van deze Gebruiksvoorwaarden komt een Gebruiksovereenkomst tot stand tussen U en Dumoco, waarop deze Gebruiksvoorwaarden van toepassing zijn. De Gebruiksovereenkomst ziet toe op het kennis nemen van de rechten en plichten die verbonden zijn aan het afnemen en gebruiken van een Zakelijke OV-Chipkaart, en de verwerking van persoonsgegevens in het bijzonder.

Artikel 2. Uitleg begrippen

Dienstenaanbieders: aanbieders van (Mobiliteits)diensten die voor de levering van hun producten en diensten de Kaart als betaalmiddel accepteren.

Dumoco: Stichting Dumoco is gevestigd en kantoorhoudende te Amsterdam aan de Weesperzijde 1072, ingeschreven in het handelsregister onder nummer 57930260 in deze overeenkomst tevens aan te duiden als 'wij' of 'ons'.

Gebruiker: de persoon die met ons een Gebruiksovereenkomst heeft gesloten voor het gebruik van de Kaart. In deze Gebruiksvoorwaarden kan tevens naar Gebruiker worden verwezen door gebruik van 'u'.

Gebruiksovereenkomst: de overeenkomst tussen u en ons die tot stand komt door acceptatie van deze Gebruiksvoorwaarden, en op basis waarvan door ons één of meerdere Kaarten tijdelijk in bruikleen beschikbaar worden gesteld, voor een periode van 2 jaar.

Gebruiksvoorwaarden: deze Voorwaarden, ongeacht de vorm waarin deze kenbaar worden gemaakt.

Kaart: een (of indien toepasselijk meerdere) op uw verzoek door ons verstrekte Zakelijke OV-chipkaart(en), herkenbaar als de Dumoco OV-Chipkaart.

Leenperiode: de periode waarin u een Kaart in bruikleen heeft, de periode start zodra u de Kaart overhandigd krijgt en is vanaf dan twee jaar geldig.

Mobiliteitsdiensten: de diensten van Mobiliteitsaanbieders.

Privacybeleid: uitwerking van het beleid voor de waarborging van privacy en de inzage in en verwerking en opslag van persoonsgegevens, Transacties en pasfoto's van Gebruikers, welke u dient te accepteren conform de procedure zoals vermeld in deze Gebruiksvoorwaarden.

RC-BKA: de besloten vennootschap RC-BKA, gevestigd te Amersfoort en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 60488972. RC-BKA is partner van Dumoco voor de uitgifte van de Kaart. Zij is gelicentieerd partner van TLS, waardoor zij Kaarten kan aanbieden en persoonsgegevens kan verwerken conform de door TLS gestelde eisen.

Service-desk: (digitaal) servicepunt of, waar u één of meer handelingen kan verrichten, zoals vermeld in artikel 6.2.

Servicevergoeding: servicetarief dat Dumoco aan u in rekening brengt voor de aan u verstrekte Kaart (actuele tarieven staan vermeld op www.dumoco.nl/sloopregeling-gemeente-den-haag)

Tegoed: het door de gemeente Den Haag aan de gebruiker toegekende OV-slooptegoed van €300,- of €1.000,-.

Translink: de besloten vennootschap Trans Link Systems BV, gevestigd te Amersfoort op Stationsplein 151-157, is verwerker van persoons- en transactiegegevens en producent en eigenaar van de Kaart.

Transactie: elke geregistreerde actie uitgevoerd met een Kaart.

Zakelijke OV-chipkaart: een door TLS vervaardigde OV-chipkaart die Dumoco op basis van een Kaartovereenkomst afneemt. Het betreft een Zakelijke Anonieme OV-chipkaart zonder persoonskenmerken, die verschillende Gebruikers van Dumoco afwisselend kunnen gebruiken.

Artikel 3. Duur en beëindiging van de Gebruiksovereenkomst

- 3.1. De Gebruikersovereenkomst gaat in na ontvangst van de Kaart.
- 3.2. De Gebruiksovereenkomst geldt voor een periode van maximaal twee jaar. U kunt de Gebruiksovereenkomst op ieder moment, zonder opzegtermijn opzeggen, onder voorwaarde dat u de Kaart heeft geretourneerd (of als gestolen of vermist opgeeft). Resterend reistegoed op de OV-Chipkaart vervalt hierbij en kunnen wij niet retourneren.
- 3.3. De Gebruiksovereenkomst vervalt vanwege rechtswege na een periode van twee jaar of op het moment dat het Tegoed is opgebruikt.
- 3.4. Bij misbruik kunnen wij de Gebruiksovereenkomst opzeggen, zoals omschreven in artikel 9 t/m 13 van de Gebruiksvoorwaarden.

- 3.5. Wanneer wij de Gebruiksovereenkomst opzeggen deactiveren wij de kaart per direct.

Artikel 4. Algemene verplichtingen Gebruiker

- 4.1. U bent verantwoordelijk voor de door u in bruikleen genomen Kaart. U dient de Kaart zorgvuldig te beheren zoals dat algemeen gebruikelijk is voor betaalkaarten.
- 4.2. U bent verantwoordelijk en aansprakelijk voor al het gebruik van de Kaart en de daarmee verrichte Transacties gedurende de Leenperiode.
- 4.3. Wij kunnen aanvullende aanwijzingen geven over het (veilig) gebruik van Kaarten middels een gebruiksinstructie. Deze aanwijzingen moet u opvolgen.
- 4.4. U dient wijzigingen in contactgegevens, zoals e-mailadres en telefoonnummer, die belangrijk zijn voor de uitvoering van de Gebruiksovereenkomst, direct via de Service-desk door te geven.
- 4.5. Na de Leenperiode van twee jaar dient U de Kaart aan Dumoco te retourneren via **antwoordnummer 4749, 3500 SJ Utrecht**.

Artikel 5. Persoonsgegevens en privacy

- 5.1. Wij verwerken uw persoonsgegevens in overeenstemming met het Privacyreglement dat u kunt vinden op onze website www.dumoco.nl.
- 5.2. Wij verwerken persoonsgegevens onder meer ten behoeve van:
 - a het verlenen van service aan u via de Service-desk;
 - b het toesturen van specifieke meldingen, informatie en/of verzoeken aan u.
- 5.3. Voor de juiste uitvoering van de Gebruiksovereenkomst kunnen wij gebruik maken van derden, waaronder softwareleveranciers en callcenters. Indien deze derde partijen in het kader van de uitvoering van de Gebruiksovereenkomst toegang hebben tot persoonsgegevens zijn deze gehouden aan het Privacyreglement.
- 5.4. Voor zover u aan ons op grond van de Gebruiksovereenkomst toestemming heeft verleend tot het verrichten van (rechts)handelingen, verleent u hierbij toestemming aan ons tot het laten uitvoeren van die (rechts)handelingen door een door ons aangewezen derde. Wij dragen er voor zorg dat de door ons aangewezen derde bij het uitvoeren van de opdracht, de op ons rustende voorwaarden en verplichtingen (waaronder het Privacybeleid) in acht neemt.

Werkzaamheden van ons

Artikel 6. Algemene verplichtingen van ons

- 6.1. Onze werkzaamheden bestaan uit:
 - het aan u uitgeven en van u innemen van de Kaart.
 - Het laden van 'tegoed' op de Kaart of op uw Greenwheels account.
 - Het dagelijks registreren en verwerken van de door u met de Kaart verrichte Transacties voor Mobiliteitsdiensten;
 - Het tijdig rapporteren, factureren en incasseren van het verbruik gedurende de Leenperiode;
- 6.2. U kunt ons via de Service-desk verzoeken om handelingen te verrichten, waaronder:
 - gestolen, vermist of defect melden van een Kaart;
 - indienen van een klacht of opmerking;
 - wijzigen van uw contactgegevens;
 - aanvragen van tegoed op uw Greenwheels account.

Kaart gebruiken

Artikel 7. Privacyvoorwaarden onder de Gebruiksovereenkomst

- 7.1. Om een of meerdere Kaarten in bruikleen te nemen, verstrekt u uw persoonlijke gegevens. U dient het Privacybeleid voor de uitgifte van de Kaart te accorderen voordat wij u de Kaart verstrekken.

Artikel 8. Geldigheid en beëindiging Kaart(en)

- 8.1. De Kaart is te gebruiken gedurende een periode van maximaal twee jaar en tot het moment dat het Tegoed is verbruikt. De periode gaat in op het moment dat u de Kaart heeft ontvangen.
- 8.2. U kunt Kaarten als gestolen of vermist melden waarna wij de Kaart veiligheidshalve zullen blokkeren. Voor een vervangende Kaart kunt u zich wenden tot de service-desk.

Werking en gebruik

Artikel 9. Kaart voor Mobiliteitsdiensten

- 9.1. De Kaart is geschikt voor (Mobiliteits)diensten, waaronder reizen met openbaar vervoer (trein, bus, tram en metro), OV-fiets en deelauto (Greenwheels).

Gebruiksvoorwaarden Dumoco OV-tegoed Den Haag

Versie 1.0 – concept

- 9.2. Wij zijn geen partij bij de rechtsverhouding tussen de Gebruiker en Dienstenaanbieders, inzake gebruik, levering en/of afname van Mobiliteitsdiensten en/of producten en wij nemen daarvoor geen verantwoordelijkheid. Een Mobiliteitsaanbieder (waaronder vervoerders zoals bedoeld in artikel 8:100 van het Burgerlijk Wetboek en zoals bedoeld in de Wet personenvervoer 2000) kan voorwaarden, zoals algemene reis- en/of vervoersvoorwaarden, verbinden aan het gebruik, levering of afname van (Mobiliteits)diensten.
- 9.3. Aanvullend op artikel 9.2 kunnen de door Dienstenaanbieder gehanteerde voorwaarden boetes en/of aanvullende kosten bevatten. Indien de Dienstenaanbieder hiervoor kosten bij ons in rekening brengt, komen deze ten laste van het Tegoed van de Gebruiker. Indien het Tegoed niet toereikend is, zijn wij gerechtigd deze kosten bij u in rekening te brengen.
- 9.4. Indien Gebruiker heeft gekozen voor de faciliteit Greenwheels gaat Gebruiker een overeenkomst aan met Greenwheels. Dumoco is geen partij bij de rechtsverhouding tussen de Gebruiker en Greenwheels inzake gebruik, levering en/of afname van Greenwheels. Wij leveren voor de faciliteit Greenwheels alleen het opgegeven tegoed voor verbruik, zoals door u zelf bepaald in het bestelformulier van Dumoco.
- 9.5. Dumoco is in geen geval aansprakelijk voor schade, diefstal of misbruik van OV-fiets. Gebruiker dient voor gebruik kennis te nemen van voorwaarden van OV-fiets. Dumoco is gerechtigd om de kosten van het gebruik, maar ook van schade, diefstal of misbruik in te houden op het Tegoed van Gebruiker. Indien het Tegoed niet toereikend is, zijn wij gerechtigd deze kosten bij u in rekening te brengen.

Artikel 10. Betalen met de Kaart

- 10.1. Wanneer u de Kaart bij een Dienstenaanbieder gebruikt, stemt u in met de kosten behorende bij die Transactie. Dumoco stelt het Saldo voor gebruik ter beschikking dat zal worden aangewend om het verbruik van OV, OV-fiets en Greenwheels af te rekenen.
- 10.2. Wij brengen de kosten van alle Transacties gedurende de Leenperiode in rekening op het Tegoed van de Gebruiker. Dit zijn kosten voor verbruik en een maandelijkse Servicevergoeding voor reizen met OV en OV-fiets.
- 10.3. Wij garanderen niet dat u de Kaart altijd ongehinderd kunt gebruiken. De werking is immers afhankelijk van veel externe factoren, waaronder Dienstenaanbieders en werking van computer- of telecomsystemen van ons of van derden.
- 10.4. Wij zijn niet aansprakelijk wanneer u de Kaart niet, niet tijdig of niet volledig kunt gebruiken.

Artikel 11. Verlies, diefstal en misbruik

Verlies, diefstal of (een vermoeden van) misbruik van de Kaart, dient u onmiddellijk schriftelijk (via e-mail) te melden aan de Servicedesk en, wanneer er sprake is van diefstal of verlies, aangifte te doen bij de politie.

Artikel 12. Blokkeren van Kaart(en)

- 12.1. Kaart(en), en het gebruik en toegang van Mobiliteitsdiensten, kunnen wij blokkeren, als er sprake is (of lijkt te zijn) van één van de volgende situaties:
- er vermoeden bestaat dat er frauduleuze handelingen worden verricht met Kaart(en);
 - de Kaart(en) gebruikt worden in strijd met de aard waarvoor zij zijn bedoeld.
- 12.2. Wij zullen op verzoek van u Kaart(en) blokkeren wanneer u de Kaart als gestolen, verloren of vermist opgeeft.

Artikel 13. Specifieke kaartvoorwaarden

U bent verantwoordelijk en aansprakelijk voor het gebruik van de Kaart. Op de kaart zijn de volgende regels van goed gedrag van toepassing:

- Door het in gebruik nemen van een Kaart en het aanvaarden van het Privacyreglement geeft u toestemming tot het registreren en verwerken van de Kaart en de verrichte Transacties en inzage daarvan door Dumoco.
- Uitsluitend u en andere geregistreerde leden, ingeschreven op hetzelfde huisadres, mogen gebruikmaken van de Kaarten.
- Het aantal kaarten per aanvrager (ingeschreven op hetzelfde huisadres) is gemaximeerd op vijf kaarten.
- De Kaart blijft ten allen tijde eigendom van Translink; overdracht, verhuur of in gebruik geven van de Kaart aan een derde is niet toegestaan.
- Het is toegestaan zelf saldo op de Kaart te zetten als u uw tegoed heeft verbruikt. U kunt dit zelf geladen saldo/tegoed gebruiken gedurende de bruikleenperiode van de Kaart, in totaal twee jaar. Na de bruikleenperiode zal het resterende saldo vervallen en niet worden geretourneerd.
- U dient de Kaart onmiddellijk te laten blokkeren als:
 - de Kaart is gestolen of de Gebruiker vermoedt dat deze gestolen is;
 - u de Kaart bent verloren;
 - u constateert dat één of meer Transacties met de Kaart zijn uitgevoerd welke u niet herkent;

- u om een andere reden twijfelt aan de veiligheid van de Kaart.
- Als u de Kaart nadat deze geblokkeerd is terugkrijgt of terugvindt, dient u de Kaart naar ons terug te sturen.
- Het is verboden om de Kaart te beschadigen, te wijzigen of anders te gebruiken, anders dan waarvoor de Kaart bedoeld is.
- U mag de Kaart niet namaken, wijzigen en/of kopiëren. U vrijwaart ons en derden voor alle schade die wordt veroorzaakt door het namaken, wijzigen en/of kopiëren van de Kaart.
- Wij mogen u het gebruik onthouden, indien u deze voorwaarden van het gebruik schendt, de voorwaarden of huisregels van Mobiliteitsaanbieder niet nakomt en ondanks aanmaning daartoe niet alsnog aan die voorwaarden voldoet.
- U mag op geen enkele wijze inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten, waaronder begrepen het ongeoorloofd gebruik door aanpassen, wijzigen, omzeilen, of op andere wijze de werking te hinderen van de ter beschikking gestelde applicatie(s), software, de beveiligingsmaatregelen van de Kaart.

Financiële bepalingen

Artikel 14. Betalingen

- 14.1. Dumoco is gemachtigd om Saldo dat ter beschikking is gesteld tezamen met de Servicevergoeding van uw Tegoed af te halen.

Artikel 15. Bedragen betwisten

- 15.1. Als u het niet eens bent met een Transactie over OV of OV-fiets, kunt u deze betwisten. U moet dat zo snel mogelijk en gemotiveerd doen. U kunt een Transactie niet betwisten met als reden dat een Mobiliteitsaanbieder of Vervoerder zijn verplichtingen niet is nagekomen, bijvoorbeeld door vertragingen. U kunt een Transactie ook niet betwisten met als reden dat een Gebruiker vergeten is uit-te-checken of dat de Kaart gestolen of verloren is, dan wel dat er misbruik is gemaakt van de Kaart.
- 15.2. Als u het niet eens bent met een Transactie van Greenwheels, dient u dit rechtstreeks te betwisten bij Greenwheels zelf.
- 15.3. Indien wij het betwiste bedrag van Dienstenaanbieder, TLS of Vervoerder retour hebben ontvangen, voegen wij dit toe aan het Tegoed van de Gebruiker.

Overige Bepalingen

Artikel 16. Aansprakelijkheid

- 16.1. De aansprakelijkheid van u en van ons strekt zich in geen geval uit tot bedrijfsschade en gevolgschade.
- 16.2. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade (op welke grond dan ook):
- in verband met Mobiliteitsdiensten die u met de Kaart betaalt; of
 - als gevolg van het blokkeren of innemen van de Kaart;
- 16.3. Wanneer wij aansprakelijk zijn, vergoeden wij het schadebedrag zo snel mogelijk.

Artikel 17. Servicedesk

Voor vragen en/of informatie over deze Voorwaarden kunt u de Servicedesk telefonisch bereiken op 088-9343406, kunt u een e-mail sturen aan klantenservice@dumoco.nl of kunt u een brief sturen. Deze dient U te adresseren aan Dumoco, Postbus 694, 3800 AR te Amersfoort.

Artikel 18. Aanpassing van deze voorwaarden

- 18.1. Wij zijn bevoegd tot het zelfstandig wijzigen van deze Voorwaarden, met gevolg dat u aan die gewijzigde versie bent gebonden. Wij zullen bij eventuele wijzigingen een grote mate van zorgvuldigheid betrachten en trachten te voorkomen dat u zal worden benadeeld.
- 18.2. Over voorgenomen wijzigingen van deze voorwaarden informeren wij u tijdig, schriftelijk of per e-mail. Een wijziging treedt in werking dertig (30) dagen ná u ter kennis hebben gebracht van de gewijzigde versie van deze voorwaarden, met vermelding op die versie van het versienummer en de datum van inwerkingtreding van die versie.

Artikel 19. Overige bepalingen

- 19.1. Al onze communicatie voeren wij in het Nederlands. Wij communiceren schriftelijk, per e-mail of telefonisch.
- 19.2. Wij mogen de Kaartovereenkomst aan een derde overdragen als wij voldoen aan de voorwaarden die de wet daaraan stelt.
- 19.3. Op de Kaartovereenkomst is het Nederlandse recht van toepassing.

Voor aanvullende informatie en contactgegevens kijk op www.dumoco.nl/sloopregeling-gemeente-den-haag