

Vragen en antwoorden over de OV-chipkaart in Zeeland

INHOUD

<i>Werking OV-chipkaart</i>	2
<i>Kaartsoorten</i>	3
<i>Verkrijgbaarheid kaart</i>	4
<i>Opladen en ophalen</i>	5
<i>Reizen met de OV-chipkaart</i>	6
<i>Abonnementen, reisproducten en saldo</i>	7
<i>Tarieven, kortingen en kosten</i>	8
<i>Strippenkaart afschaffen</i>	10
<i>Toeristen</i>	10
<i>Functiebeperking</i>	10
<i>Privacy</i>	11
<i>Beveiliging</i>	11
<i>Verlies en diefstal</i>	12
<i>Voorlichting en service</i>	12
<i>Welke vragen worden door wie beantwoord?</i>	13
<i>Verantwoording</i>	13

Werking OV-chipkaart

Wat is de OV-chipkaart?

De OV-chipkaart is een nieuwe manier van betalen. Met één kaart krijgt u straks toegang tot het hele openbaar vervoer: trein, bus, tram en metro. De OV-chipkaart is ongeveer even groot als een bankpas. De kaart bevat een chip die u oplaadt met een saldo in euro's. Hiermee kunt u overal reizen. U kunt ook een reisproduct opladen, zoals een enkele reis, retour of abonnement.

Hoe ziet de OV-chipkaart er uit?

De OV-chipkaart is een plastic pasje dat even groot is als een bankpas. U herkent de OV-chipkaart aan het roze logo. De chip zit in de kaart en is dus niet zichtbaar. De kaarten van de diverse OV-bedrijven verschillen in uiterlijk, maar de werking van elke OV-chipkaart is precies hetzelfde. U heeft er dus maar één nodig.

Hoe werkt de OV-chipkaart?

Voor u gaat reizen moet u eerst uw OV-chipkaart opladen met saldo, een bedrag in euro's, of een reisproduct zoals een enkele reis of abonnement.

Inchecken doet u zo: houd bij het instappen uw OV-chipkaart voor of tegen het OV-chipkaartlogo op de kaartlezer. Als u incheckt wordt uw OV-chipkaart gecontroleerd. Staat er een geldig reisproduct op uw kaart, dan reist u hierop. Anders reist (en betaalt) u met uw saldo. Er wordt dan tijdelijk een instaptarief, een soort borgsom, van uw saldo gehaald. Hiermee worden aan het eind van uw reis de reiskosten verrekend. Als u incheckt gaat het poortje open of geeft de kaartlezer een toegangssignaal. Aan het eind van de reis checkt u uit door uw OV-chipkaart weer bij de kaartlezer te houden. Het poortje gaat open of de kaartlezer geeft een bevestigingssignaal. Bij een negatief saldo kunt u niet inchecken. U moet dan eerst saldo laden op uw OV-chipkaart.

Kan ik meer dan één OV-chipkaart bij me dragen?

Het wordt afgeraden om twee of meer OV-chipkaarten bij u te dragen. De kans is dan aanwezig dat een kaartlezer beide kaarten leest. Heeft u meerdere kaarten nodig? We raden u in dat geval aan om bij het reizen de kaart die u wilt gebruiken uit uw portemonnee of tas te halen. Alleen deze kaart houdt u tegen de kaartlezer.

Kan ik mensen nog wel uitwaaien vanaf het perron? Kan ik nog wel door het station lopen als er poortjes staan?

Ja, alleen heeft u dan wel een OV-chipkaart nodig om toegang te krijgen tot het OV-chipkaartgebied. Als u binnen een bepaalde tijd weer uitcheckt, worden er geen kosten in rekening gebracht. Dit wordt het 'passagerecht' genoemd. U laadt een passagerecht bij een verkoop- en oplaadautomaat op uw OV-chipkaart. Neem voor meer informatie contact op met uw OV-bedrijf.

Ik heb een OV-chipkaart van een OV-bedrijf gekregen. Kan ik deze ook bij een ander OV-bedrijf gebruiken?

U kunt OV-chipkaarten die u heeft gekregen of aangeschaft gebruiken als OV-chipkaart waar de OV-chipkaart wordt geaccepteerd. Het maakt dus niet uit van welk bedrijf de OV-chipkaart is. Veel NS reizigers zijn door de NS al voorzien van een OV-chipkaart. Het gaat bijvoorbeeld om voordeelurenkaarten en jaarabbonnementen. Deze kaarten zijn voorzien van een pasfoto en het OV-chipkaart logo. U kunt deze OV-chipkaarten ook gebruiken in bijvoorbeeld de bussen van Connexxion en Veolia Transport als u deze oplaadt met voldoende saldo en/of een geldig reisproduct.

Kan ik mijn OV-chipkaart ook weer beëindigen of inleveren?

Jazeker, dat kan. Laat in dat geval eerst eventuele reisproducten van uw OV-chipkaart verwijderen door uw OV-bedrijf. Print het formulier "Beëindiging en restitutie persoonlijke OV-chipkaart". U vindt deze op www.ov-chipkaart.nl. Vul het in en stuur het op naar het adres op het formulier. Vergeet niet uw OV-chipkaart mee te sturen. Staat er nog een saldo op uw kaart? Als het bedrag hoger is dan €5 ontvangt u het bedrag binnen 30 dagen op uw bank- of girorekening. Daarbij wordt €2,50 aan administratiekosten in rekening gebracht.

Mijn kaart is defect, wat nu?

Wanneer uw OV-chipkaart (met daarop saldo) beschadigd of defect is, gaat u naar een balie van een OV-bedrijf. Hier bekijkt de baliemedewerker of de kaart nog te repareren is. Is dit niet het geval, dan vult u een formulier in dat u samen met uw OV-chipkaart opstuurt. Staat er nog saldo op uw kaart, dan wordt de waarde hiervan op uw rekening gestort. Wanneer u een persoonlijke OV-chipkaart heeft, krijgt u de vervangende kaart thuisgestuurd. Een anonieme OV-chipkaart wordt niet vervangen.

Kaartsoorten

Wat voor OV-chipkaarten zijn er?

Iedere reiziger van vier jaar of ouder, heeft een eigen OV-chipkaart nodig. Er zijn in Zeeland twee soorten kaarten in gebruik. Een persoonlijke OV-chipkaart en een anonieme OV-chipkaart.

Wat zijn de kenmerken van een persoonlijke OV-chipkaart?

De kenmerken van een persoonlijke OV-chipkaart zijn:

- Voorzien van uw naam, geslacht, geboortedatum en pasfoto
- Oplaadbaar met een saldo (een geldbedrag in euro's), met persoonsgebonden (bijvoorbeeld een abonnement) en niet-persoonsgebonden reisproducten
- Toepassing gereduceerd tarief bij kinderen van 4 tot en met 11 jaar en senioren vanaf 65 jaar
- Opladen kan automatisch, via internet, handmatig bij een automaat of loket of via de klantenservice van sommige OV-bedrijven
- Kan worden geblokkeerd bij diefstal of verlies
- Aan te vragen bij alle aangesloten OV-bedrijven of op ov-chipkaart.nl. Vul uw aanvraag in en stuur hem compleet ingevuld terug. U krijgt uw kaart daarna thuisgestuurd
- Is 5 jaar geldig.

Wat zijn de kenmerken van een anonieme OV-chipkaart?

De kenmerken van een anonieme OV-chipkaart zijn:

- Oplaadbaar met saldo of met een niet-persoonsgebonden reisproduct.
- Abonnementen en persoonsgebonden (leeftijds)kortingen zijn met deze kaart niet mogelijk.
- Door verschillende mensen te gebruiken, alleen niet tegelijkertijd.
- Aan te schaffen bij alle OV-bedrijven die de OV-chipkaart al hebben ingevoerd. U betaalt ter plaatse de aanschafprijs en krijgt de kaart meteen mee.
- Automatisch opladen is niet mogelijk.
- Kan niet worden geblokkeerd bij diefstal of verlies.
- Is 4-5 jaar geldig.

Klopt het dat er een speciale Zeeuwse OV-chipkaart is?

Speciaal voor de inwoners van Zeeland heeft de provincie een Zeeuwse editie van de persoonlijke kaart laten maken met automatisch opladen. De kaart is gratis te verkrijgen door inwoners van Zeeland en in heel Nederland te gebruiken.

Verkrijgbaarheid kaart

Waar kan ik de OV-chipkaart kaart in Zeeland kopen?

Controleer eerst of u al een OV-chipkaart heeft in de vorm van een NS voordeelurenkaart of een NS jaartrajectkaart of OV-jaarkaart. Deze kaarten zijn OV-chipkaarten. Heeft u die niet, dan kunt u een persoonlijke OV-chipkaart bestellen op de website ov-chipkaart.nl of de website van Connexxion (www.connexxion.nl) of Veolia Transport (www.veolia-transport.nl). U kunt uw pasfoto digitaal uploaden en betalen via iDEAL.

Als u onderweg een OV-chipkaart wilt kopen dan kunt u op veel stations terecht bij de verkoop- en oplaadautomaten en in diverse winkels. Daar kunt u een anonieme OV-chipkaart aanschaffen. Uiteraard kunt u ook terecht bij de balie van het vervoersbedrijf dat de OV-chipkaart accepteert. Daar kunt u direct een anonieme OV-chipkaart aanschaffen of een aanvraagformulier halen voor de persoonlijke OV-chipkaart. Check voor de actuele stand van de distributiepunten de adresvinder op www.ov-chipkaart.nl of bel met:

- Connexxion Klantenservice, 0900-2666399 (lokaal tarief), www.connexxion.nl
- Veolia Transport Klantenservice, 013-5499919 (lokaal tarief), www.veolia-transport.nl

Opladen en ophalen

Hoe werkt automatisch opladen?

Met automatisch opladen, heeft u altijd voldoende saldo op uw OV-chipkaart. Zodra het saldo op uw kaart lager is dan € 5,00, wordt er automatisch een vast bedrag opgeladen via uw bankrekening. Zo heeft u altijd voldoende saldo om te reizen en hoeft u niet meer in de rij te staan voor een balie of automaat. Automatisch opladen is alleen mogelijk op een persoonlijke OV-chipkaart. Voor automatisch opladen hoeft u maar één keer een machtiging af te geven. Daarmee geeft u doorlopend toestemming voor het automatisch opladen van uw saldo. U kunt kiezen voor een bedrag van €10,00, €20,00 of €50,00. Reist u op saldo met de NS? Zorg er dan voor dat uw automatisch oplaadbedrag minimaal gelijk is aan het instaptarief bij de NS. U kunt automatisch opladen op elk gewenst moment weer beëindigen door uw machtiging in te trekken.

U kunt automatisch opladen aanvragen via het online formulier op www.ov-chipkaart.nl. Hiervoor moet u inloggen op Mijn OV-chipkaart van www.ov-chipkaart.nl. U geeft een machtiging via iDEAL af van €0,01. U kunt automatisch opladen ook aanvragen door het invullen van een papieren formulier "aanvraag automatisch opladen". Dit formulier is verkrijgbaar bij de balies van OV-bedrijven. U kunt het ook downloaden van www.ov-chipkaart.nl. Daar vindt u ook de Algemene Voorwaarden Automatisch Opladen.

Hoe laad ik de OV-chipkaart op?

U kunt uw OV-chipkaart met saldo en reisproducten opladen. Dit kan o.a. bij een oplaadautomaat, op www.ov-chipkaart.nl of bij een aangesloten wederverkoper, zoals een tabaksspeciaalzaak. Reist u met een anonieme OV-chipkaart bij de NS? Laat dan eenmalig reizen op saldo activeren aan de kaartautomaat of bij het NS-loket. U geeft dan ook aan of u 2^e of 1^e klasse wilt reizen. Heeft u een persoonlijke OV-chipkaart van de NS? Vraag dan eerst reizen op saldo aan op www.ns.nl of 0900-2021163 (€0,10 p.m.). Ga daarna naar de NS-kaartautomaat om reizen op saldo op uw kaart te activeren.

Als u een persoonlijke OV-chipkaart heeft, kunt u ook kiezen voor automatisch opladen. U heeft dan altijd voldoende saldo op uw OV-chipkaart. Zodra het saldo op uw kaart lager is dan € 5,00, wordt er automatisch een vast bedrag opgeladen via uw bankrekening. Voor automatisch opladen hoeft u maar één keer een machtiging af te geven. Daarmee geeft u doorlopend toestemming voor het automatisch opladen van uw saldo. U kunt kiezen voor een bedrag van € 10,- € 20,- of € 50,-. Reist u op saldo met de NS? Zorg er dan voor dat uw automatisch oplaadbedrag minimaal gelijk is aan het instaptarief bij de NS.

Wat is het maximale saldo dat ik op een OV-chipkaart kan laden?

Het maximale saldo dat u nu op uw OV-chipkaart kunt laden is € 150,-. Meer informatie over het maximale saldo op uw OV-chipkaart vindt u in de tarievenlijst op ov-chipkaart.nl.

Klopt het dat je in de Bibliobus ook je OV-chipkaart kunt opladen?

In zowel de Bibliobus als de Biblioservicebus bestaat er de mogelijkheid om uw OV-chipkaart op te laden met behulp van uw PIN-pas. Tevens kunt u er bestellingen (reisproduct en saldo besteld via internet) ophalen. In de Bibliobus en Biblioservicebus kunt u ook uw 10 laatste OV-chipkaart transacties uitprinten en informatie verkrijgen over de OV-chipkaart.

Reizen met de OV-chipkaart

Kan ik in heel Zeeland gebruik maken van al het openbaar vervoer?

Met de OV-chipkaart kunt u vanaf maart in heel Zeeland gebruik maken van de trein en de bus. De ferry Vlissingen-Breskens zal later dit jaar overgaan op de OV-chipkaart. Check de lokale media en de website van Veolia Transport (www.veolia-transport.nl) voor de laatste updates.

Geldt de OV-chipkaart ook voor het gebruik van regiotalaxivervoer?

Vooralsnog kunt u de OV-chipkaart niet gebruiken bij het regiotalaxivervoer. Voor de laatste updates check www.connexion.nl of www.veolia-transport.nl

Hoe werkt reizen met de OV-chipkaart?

Met de OV-chipkaart kunt u betalen voor een reis met het openbaar vervoer. Om te kunnen reizen laadt u eerst saldo of een reisproduct op uw OV-chipkaart: Een reisproduct is bijvoorbeeld een abonnement of een dagkaart. Het saldo is een bedrag in euro's waarmee u overal kunt reizen waar de OV-chipkaart geldig is. Heeft u een persoonlijke OV-chipkaart? Dan kunt u kiezen voor automatisch opladen, zodat u altijd voldoende saldo heeft om te reizen.

U laadt een reisproduct of saldo op uw OV-chipkaart bij een verkoop- en informatiepunt of een automaat. Deze zijn herkenbaar aan het logo van de OV-chipkaart. Saldo en reisproducten uit de webwinkel kunt u bij een oplaad- en ophaalpunt op uw OV-chipkaart laden.

Heeft u een reisproduct of voldoende saldo op uw OV-chipkaart geladen? Dan kunt u inchecken. Bij het begin van uw reis houdt u uw OV-chipkaart tegen het scherm van een poortje of losse kaartlezer, die u herkent aan het roze logo. Daarna gaat het poortje open of geeft de kaartlezer een bevestigingssignaal. Aan het eind van uw reis checkt u uit. Dat gebeurt op dezelfde manier: u houdt uw OV-chipkaart tegen het scherm van een poortje of een losse kaartlezer.

Wat gebeurt er als ik niet uitcheck?

Bij het inchecken met de OV-chipkaart wordt er standaard € 4,- afgeschreven in bus, tram en metro. Het instaptarief bij reizen op saldo bij NS is € 10 voor een persoonlijke OV-chipkaart met Voordeelurenabonnement. Voor een persoonlijke OV-chipkaart zonder abonnement en de anonieme OV-chipkaart is het instaptarief € 20.

U moet altijd in- en uitchecken. Checkt u alleen maar in en niet uit, dan wordt het instaptarief ingehouden. Dat is onvoordelig.

Hoe wordt een OV-chipkaart gecontroleerd?

Om te beginnen controleren de kaartlezers bij het in- en uitchecken of er voldoende saldo of een geldig reisproduct op uw OV-chipkaart staat. Daarnaast verandert er niet veel in vergelijking met de situatie van vóór de OV-chipkaart. Conducteurs en controleurs blijven controles uitvoeren. Ze maken daarbij gebruik van speciale controleapparaten. Tijdens de invoering van de OV-chipkaart kan het voorkomen dat u tijdelijk een coupon van uw abonnement bij uw OV-chipkaart krijgt. Aan deze coupon kunnen controleurs zonder controleapparaat zien welk reisproduct op uw kaart is geladen.

Moet ik ook in- en uitchecken bij het overstappen?

In- en uitchecken is altijd nodig. Dus ook wanneer u een overstap maakt. Reist u met de NS? Dan hoeft u niet uit te checken als u overstapt. U checkt alleen uit op de eindbestemming.

Hoe weet ik dat het in- of uitchecken goed is gegaan?

Als het in- of uitchecken goed is gegaan, krijgt u een groen signaal en een positief geluid. Als u incheckt bij toegangspoortjes gaan ook de poortjes open. Op de display van de kaartlezer verschijnt bij het inchecken de melding "GOEDE REIS" (als u incheckt met saldo) of "IN OK" (incheck) en bij uitchecken de melding "UIT OK".

Kan ik met de OV-chipkaart vanuit Zeeland naar België reizen?

Het is niet mogelijk om met de OV-chipkaart van Zeeland naar België te reizen.

Abonnementen, reisproducten en saldo

Wat moet ik doen als ik bij het inchecken of uitchecken een negatief saldo heb?

Bij inchecken: u kunt pas inchecken als u saldo op uw OV-chipkaart heeft geladen. Als u een persoonlijke OV-chipkaart met automatisch opladen heeft, wordt uw saldo automatisch verhoogd. U kunt dan altijd inchecken. Bij uitchecken: dat is afhankelijk van de situatie. Op metrostations in Rotterdam kunt u bijvoorbeeld gewoon uitchecken. Neem voor meer informatie contact op met uw OV-bedrijf. Als u een persoonlijke OV-chipkaart met automatisch opladen heeft, wordt uw saldo automatisch verhoogd en kunt u altijd uitchecken.

Wat wordt er bedoeld met het saldo op een OV-chipkaart?

Het saldo op uw OV-chipkaart is een geldbedrag dat u op uw kaart laadt. Met dit saldo kunt u gebruikmaken van het openbaar vervoer. Zodra u met uw OV-chipkaart in- en uitcheckt, worden de reiskosten van uw saldo afgeboekt. Staat op uw OV-chipkaart een geldig reisproduct, zoals een abonnement, dan reist u op dit product.

Tarieven, kortingen en kosten

Hoe hoog is het kilometertarief dat ik betaal als ik met de OV-chipkaart reis?

Het kilometertarief wordt regionaal vastgesteld. Decentrale overheden bepalen samen met de OV-bedrijven het kilometertarief in hun regio. Om te voorkomen dat u door te reizen met de OV-chipkaart meer per kilometer gaat betalen dan met de strippenkaart, heeft de provincie Zeeland een zogenaamde compensatieregeling in het leven geroepen. Dit betekent dat als de reiziger kan aantonen meer dan € 0,40 per kilometer te betalen per rit ten opzichte van reizen met de strippenkaart, de provincie Zeeland € 0,50 per kilometer compenseert. Informatie hierover is verkrijgbaar in de voertuigen van de vervoerders en via de in dit document vermelde informatiepunten. De regeling treedt in werking op het moment dat de strippenkaart niet meer te gebruiken is in Zeeland.

Wat kost de OV-chipkaart?

De kaartverkoper, bijvoorbeeld het OV-bedrijf, bepaalt de prijs van de OV-chipkaart. Veel vervoersbedrijven bieden de kaart tijdens de introductieperiode voordeliger aan. Controleer voordat u een OV-chipkaart aanschaft of u er al een heeft. Zo zijn NS-jaartraject en OV-jaar kaarten en NS-voordeelurenkaarten ook OV-chipkaarten! U herkent ze aan het logo van de OV-chipkaart op de pas.

Klopt het dat ik de OV-chipkaart gratis kan krijgen?

Speciaal voor de inwoners van Zeeland biedt de provincie Zeeland vanaf juni 2010 de mogelijkheid om gratis een persoonlijke OV-chipkaart aan te vragen met automatisch opladen. De gebruikelijke kosten van € 7,50 voor de aanvraag hoeft u dan niet te betalen. Als u kiest voor automatisch opladen wordt de kaart binnen 4 weken aangetekend naar u toegestuurd. De kaart hoeft niet meer geactiveerd te worden en is direct klaar voor gebruik. U kunt de kaart aanvragen via www.zeeuwseovchipkaart.nl. Indien u niet beschikt over internetbankieren of internet, kunt u een aanvraagformulier aanvragen op 0900- 2100800 (lokaal tarief)

Hoe kan ik de gratis Zeeuwse OV-chipkaart verkrijgen?

Vanaf juni 2010 kunt u deze gratis kaart aanvragen op www.zeeuwseovchipkaart.nl, via 0900-2100800 (lokaal tarief) of op een locatie bij u in de buurt bij het zogenaamde OV-chipkaart infopunt. Het OV-chipkaart infopunt is een soort rijdende OV-chipkaart winkel waar medewerkers u helpen met het aanvragen van de OV-chipkaart, het activeren van automatisch opladen en het maken van een digitale pasfoto. Check de websites www.zeeuwseovchipkaart.nl, www.degoedekantop.nl voor de locaties bij u in de buurt of uw lokale krant.

Ik heb jonge kinderen. Wat moet ik doen om met korting te kunnen reizen?

Kinderen hebben een eigen OV-chipkaart nodig zodra ze vier jaar oud zijn. Tot die leeftijd is een kaart niet nodig omdat ze nog gratis gebruikmaken van openbaar vervoer. Een OV-chipkaart kan worden aangevraagd vanaf de leeftijd van drie jaar en zes maanden. Totdat uw kind een eigen OV-chipkaart heeft, kunt u het beste gebruikmaken van de extra brede poortjes wanneer u samen met uw kind reist. U heeft voor elk kind een persoonlijke OV-chipkaart nodig om op saldo met korting te kunnen reizen. Er wordt dan automatisch minder afgeschreven van het kaartsaldo van uw kinderen bij het uitchecken. Er zijn daarnaast kortingproducten verkrijgbaar, zoals een dagkaart.

Wat wordt er bedoeld met basistarief?

Als u reist met het saldo op uw OV-chipkaart, betaalt u naast een tarief per kilometer ook een vast bedrag. Dit bedrag is vergelijkbaar met de eerste strip van de strippenkaart. We noemen dit het basistarief. Dit is alleen van toepassing op het stads- en streekvervoer. Stapt u binnen 35 minuten nadat u bent uitgecheckt over, dan betaalt u het basistarief niet nogmaals.

Wat wordt er bedoeld met het instaptarief?

Als u met saldo reist, wordt bij het inchecken tijdelijk een instaptarief van uw OV-chipkaart geboekt. Bij het uitchecken wordt het instaptarief teruggestort, verminderd met de reiskosten. Als u niet uitcheckt, betaalt u dus het volledige instaptarief. Een rekenvoorbeeld: Er staat een saldo van € 15 op uw OV-chipkaart. Als u incheckt, wordt tijdelijk een instaptarief van € 4 van uw saldo afgeboekt. Uw reiskosten bedragen 2,70 euro. Bij het uitchecken wordt het resterende instaptarief teruggeboekt op uw OV-chipkaart. In dit geval $€ 4 - € 2,70 = € 1,30$. Het eindsaldo van uw OV-chipkaart is dan 12,30 euro. Dit gebeurt allemaal in een fractie van een seconde. De getallen in dit rekenvoorbeeld zijn slechts bedoeld ter illustratie.

Kan ik met korting reizen op een anonieme OV-chipkaart?

Dat kan niet als het gaat om een korting die gebonden is aan uw persoonlijke situatie, zoals uw leeftijd (65-plus, kinderen tussen 4 en 12 jaar) of een abonnement. Zulke kortingen zijn alleen mogelijk in combinatie met een persoonlijke OV-chipkaart. Er worden door de OV-bedrijven wel steeds meer kortingsproducten aangeboden die speciaal voor de anonieme OV-chipkaart bedoeld zijn. Informeer hierover bij uw vervoerder.

Ik ben 65 jaar of ouder wat moet ik doen om met korting te kunnen reizen?

U heeft een persoonlijke OV-chipkaart nodig om met korting op saldo te kunnen reizen. U krijgt dan automatisch minder afgeschreven van uw saldo bij het uitchecken. Er zijn daarnaast kortingproducten verkrijgbaar, zoals bijvoorbeeld een dagkaart. In sommige gebieden kunnen mensen van 65 jaar of ouder (tijdelijk) gratis met het openbaar vervoer reizen. U wordt daarover door uw gemeente geïnformeerd.

Strippenkaart afschaffen

Kan ik nog wel met strippenkaart of andere papieren vervoerbewijzen blijven reizen?

De papieren vervoerbewijzen worden geleidelijk afgeschaft in bepaalde vervoermiddelen en in bepaalde steden of regio's. Daarover wordt u tijdig geïnformeerd. Tot die tijd kunt u uw strippenkaart gebruiken en eventueel een nieuwe kopen. Vanaf maart 2010 kunt u in Zeeland reizen met zowel de OV-chipkaart als alle andere vervoerbewijzen. Houdt u de lokale media en de websites van uw vervoerders (Connexxion en Veolia Transport) in de gaten voor de laatste updates omtrent de definitieve datum voor afschaffing van de strippenkaart. Vanaf die datum kunt u alleen nog maar reizen met de OV-chipkaart.

Maakt u een overstap onderweg en kunt u op beide vervoersmiddelen zowel met de OV-chipkaart als de strippenkaart reizen? Reis dan alleen op de OV-chipkaart óf alleen op de strippenkaart. Door elkaar gebruiken is duurder, omdat u dan tweemaal het basistarief betaalt (de extra strip bovenop het aantal zones én het basistarief dat van uw OV-chipkaart afgaat).

Toeristen

Komt er een OV-chipkaart voor buitenlandse toeristen?

Er komt geen speciale OV-chipkaart voor toeristen. Voor hen is een anonieme OV-chipkaart of wegwerpchipkaart met een vooraf ingestelde geldigheid het aantrekkelijkst. Bijvoorbeeld voor een vast aantal dagen of ritten. Informeer bij uw OV-bedrijf naar de mogelijkheden.

Funcatiebeperking

Zijn de poortjes breed genoeg voor rolstoelen?

Ja, er zijn extra brede poortjes voor reizigers in een rolstoel.

Zijn de poortjes toegankelijk voor blinde en slechtziende reizigers?

Ja, de poortjes geven bij het in- en uitchecken een duidelijk hoorbaar geluidssignaal. Daaraan hoort u of het in- of uitchecken goed verlopen is. Reizigers met een geleidehond kunnen de bredere poortjes nemen

Heeft de OV-chipkaart een voelbaar kenmerk voor blinden en slechtzienden?

De OV-chipkaart heeft geen voelbare kenmerken. Daarin verschilt de kaart niet van PIN-passen of creditcards. U kunt wel via de Klantenservice OV-chipkaart 0900-0980 (€0,10 p.m.) een speciale herkenningsticker aanvragen. Deze sticker kunt u op uw OV-chipkaart plakken, zodat deze voelbaar herkenbaar is. Verder geven poortjes en kaartlezers een duidelijk geluidssignaal om aan te geven of het in- of uitchecken goed verlopen is.

Wat is er geregeld voor blinden en slechtzienden in Zeeland?

Op het moment zijn er nog geen voorzieningen getroffen voor blinden en slechtzienden in Zeeland omtrent de OV-chipkaart. Blinden en slechtzienden kunnen dus nog steeds reizen op de manier zoals zij dit gewend zijn, totdat de strippenkaart definitief in Zeeland wordt afgeschaft.

Privacy

Wat gebeurt er met mijn persoonsgegevens en reisgegevens?

Alle partijen die deelnemen aan het OV-chipkaartsysteem gaan zorgvuldig om met uw persoonsgegevens. Zij houden zich aan basisafspraken over privacy, waarover u meer leest in de folder "De OV-chipkaart en uw persoonsgegevens". Deze staat op www.ov-chipkaart.nl. U kunt de folder ook aanvragen bij Klantenservice OV-chipkaart (0900-0980 €0,10 p.m.).

Beveiliging

Ik vermoed dat er met mijn kaart gefraudeerd is. Wat moet ik doen?

U kunt contact opnemen met de Klantenservice OV-chipkaart, tel 0900-0980 (€ 0,10 p.m.) of per e-mail: klantenservice@ov-chipkaart.nl of via het contactformulier op www.ov-chipkaart.nl. Zij helpen u verder.

Welke beveiligingsmaatregelen zijn er op de OV-chipkaart of in het systeem verwerkt?

TLS heeft een aantal beveiligingsmaatregelen getroffen in meerdere lagen van het systeem. Bovendien werkt TLS voortdurend aan beveiliging en aan het voorblijven van "hackers". Een 100% beveiliging is echter niet te garanderen. Daarom is TLS continu bezig dergelijke hackers een stap voor te blijven. Dat gebeurt met interne beveiligingsmensen, maar ook met behulp van externen, universiteiten en onafhankelijke instituten, zoals TNO, die de beveiligingsmaatregelen beoordelen. Bovendien worden reizigers die het slachtoffer zijn geworden van fraude, schadeloos gesteld. TLS gaat inhoudelijk niet in op de beveiligingsmaatregelen.

Liggen mijn gegevens op straat nu de OV-chipkaart gekraakt is?

Nee, dat is niet het geval. Bij de anonieme OV-chipkaart zijn er helemaal geen persoonsgegevens vastgelegd. Alleen bij een persoonlijke OV-chipkaart wordt een aantal persoonsgegevens vastgelegd. Dat gebeurt in het backoffice systeem, niet op de chipkaart zelf. In de chip van de OV-chipkaart zijn geen naam-, adres- en woonplaatsgegevens opgeslagen. Van uw persoonsgegevens staat alleen uw geboortedatum op de chip zelf. Verder staan alleen die gegevens erop die nodig zijn om de chip correct te laten werken met de OV-chipkaartapparatuur (poortjes, kaartlezers etc.). Dit zijn: - het saldo (dus niet uw bankrekeningnummer)- eventueel het afgesproken automatisch-opladen bedrag - eventueel de aangeschafte reisproducten in de vorm van productcodes - de laatste 10 transacties - en dus de geboortedatum van de kaarthouder. Deze gegevens worden binnen de chip apart beveiligd. Daarnaast worden deze en andere persoonlijke gegevens in de geautomatiseerde systemen verder beschermd.

Verlies en diefstal

Ik ben mijn OV-chipkaart kwijt. Wat nu?

Heeft u een persoonlijke OV-chipkaart? Laat deze zo snel mogelijk blokkeren. U kunt dit zelf doen op www.ov-chipkaart.nl als u een account heeft voor Mijn OV-chipkaart. Of u kunt contact opnemen met de Klantenservice OV-chipkaart via telefoonnummer 0900-0980 (0,10 euro p.m.). Uw OV-chipkaart is de volgende dag beschermd tegen misbruik. U leest/hoort direct hoe u een vervangende kaart kunt aanvragen. Als u een anonieme OV-chipkaart heeft, zijn de producten en het saldo niet verzekerd tegen diefstal of verlies.

Is een OV-chipkaart beveiligd tegen verlies of diefstal?

Alleen een persoonlijke OV-chipkaart is beveiligd tegen verlies of diefstal. U kunt uw persoonlijke OV-chipkaart blokkeren op www.ov-chipkaart.nl of de Klantenservice OV-chipkaart: 0900-0980 (€ 0,10 p.m.). Uw OV-chipkaart is de volgende dag beschermd tegen misbruik.

Voorlichting en service

Waar kan een klacht worden ingediend?

Heeft u een klacht over de OV-chipkaart in het algemeen? Maak dan gebruik van het contactformulier op www.ov-chipkaart.nl om uw vraag of klacht te mailen. Heeft u een klacht over een reisproduct of het gebruik van de OV-chipkaart in trein, bus, tram of metro? Neem dan contact op met het betreffende OV-bedrijf. Specifieke klachten over de Studenten OV-chipkaart kunt u kwijt bij Klantenservice Studenten OV-chipkaart op 0900-6655444 (€ 0,10 p.m.).

Waar kan ik terecht met vragen over specifieke reisproducten, aanschaf van een OV-chipkaart bij een OV-bedrijf of reizen in Zeeland?

Neem hiervoor contact op met uw OV-bedrijf:

- Connexion Klantenservice, 0900-2666399 (lokaal tarief), www.connexion.nl
- Veolia Transport Klantenservice, 013-5499919 (lokaal tarief), www.veolia-transport.nl
- NS Klantenservice, 0900-2021163 (€ 0,10 per min.), www.ns.nl
- www.studentenov-chipkaart.nl
- www.ov-chipkaart.nl

Hoe kan ik contact opnemen met de klantenservice van de OV-chipkaart?

U kunt op 3 manieren contact opnemen met de klantenservice van de OV-chipkaart:

- door het invullen van het contactformulier op ov-chipkaart.nl
- door het sturen van een e-mail aan info@ov-chipkaart.nl
- door het bellen met 0900-0980 (€ 0,10 p.m.)

Welke vragen worden door wie beantwoord?

De OV-bedrijven beantwoorden vragen over:

- Reisproducten van specifieke OV-bedrijven
 - Reizen met de OV-chipkaart in specifieke regio's
 - Door OV-bedrijf uitgegeven OV-chipkaart
 - Aanschaf van de kaart in de regio
- Connexxion Klantenservice, 0900-2666399 (lokaal tarief), www.connexxion.nl
- Veolia Transport Klantenservice, 013-5499919 (lokaal tarief), www.veolia-transport.nl
- NS Klantenservice, 0900-2021163 (€ 0,10 per min.), www.ns.nl
-

Klantenservice OV-chipkaart beantwoordt vragen over:

- de OV-chipkaart in het algemeen
 - de aanschaf van een OV-chipkaart
 - het gebruik van de OV-chipkaart
 - wat er op de OV-chipkaart staat
 - het saldo op de OV-chipkaart
 - het opheffen van de OV-chipkaart
 - het restitueren van saldo
 - automatisch opladen
- Klantenservice OV-chipkaart tel: 0900-0980 (€ 0,10 p.m.), www.ov-chipkaart.nl.

Verantwoording

In deze uitgave staan vragen en antwoorden over de OV-chipkaart, uitgebracht in april 2010. De invoering van de OV-chipkaart is een dynamisch traject, waardoor sommige antwoorden na april 2010 mogelijk niet meer actueel zijn. Kijk voor de meest actuele vragen en antwoorden op www.ov-chipkaart.nl.

De vragen en antwoorden zijn uitsluitend bedoeld voor intern gebruik en mogen niet verder verspreid worden. Drukfouten en wijzigingen voorbehouden. Aan de informatie in dit document kunnen geen rechten worden ontleend.

Colofon:

Provincie Zeeland/Klantenservice OV-chipkaart, april 2010