

Algemene Productvoorwaarden abonnementen Transdev Flex

Geldig vanaf 7 augustus 2025

Artikel 1: Toepasselijkheid

Deze Algemene Productvoorwaarden abonnementen Transdev Flex zijn van toepassing op abonnementen die door Connexxion worden aangeboden aan consumenten als:

- Transdev Flex;
- alle Voordeelabonnementen binnen Transdev Flex.

Tevens zijn deze Algemene Productvoorwaarden van toepassing op alle reizen, die u als abonnementshouder met dit Abonnement maakt bij Connexxion binnen het geldigheidsgebied. Daarnaast gelden ook de Algemene voorwaarden openbaar stads- en streekvervoer en de Algemene voorwaarden voor het gebruik van de ov-chipkaart van Trans Link Systems.

Artikel 2: Wat is Transdev Flex en wat kunt u er mee?

Met Flex betaalt u uw openbaar vervoerkosten achteraf per automatische incasso en kunt u abonnementen aanschaffen en makkelijk aanpassen. Transdev Flex is in opbouw en bestaat momenteel uit drie onderdelen:

- Het basisproduct "Flex" voor reizen op rekening in Bus, Tram en Metro in heel Nederland.
- Eventuele uitbreiding van "Flex" met Treinreizen in heel Nederland zie artikel 5.3.
- Eventuele Voordeelabonnementen zie artikel 9.

Artikel 3: Begrippenlijst

In deze Algemene Productvoorwaarden hebben de onderstaande begrippen, geschreven met een hoofdletter, de volgende betekenis:

Borg: Een bedrag dat u betaalt bij aanvraag van het basisproduct Flex en dat verrekende wordt met de toekomstige factuurbedragen.

Connexxion: Connexxion Openbaar Vervoer N.V. en aan haar gelieerde (dochter-)ondernemingen.

Correctietarief: Een bedrag dat in rekening wordt gebracht wanneer de normale prijs voor de Rit niet bepaald kan worden als gevolg van het niet, niet tijdig of niet correct, in- en/of uitchecken met uw ov-chipkaart.

Flex: Een betaalvorm, die recht geeft om gedurende de abonnementsperiode vrij te reizen binnen het Geldigheidsgebied en achteraf voor de met Flex gemaakte Ritten te betalen.

Geldigheidsgebied: De vervoerswijzen, lijnen en/of zones waarbinnen het basisproduct Flex respectievelijk het Voordeelabonnement geldig is.

Instaptarief: Als u reist op Saldo, betaalt u naast een tarief per kilometer ook een vast bedrag per Reis. Dit vaste bedrag noemen we het Instaptarief.

Reis: Een aaneenschakeling van Ritten met de ov-chipkaart.

Reisproduct: Dit is het digitale reisrecht dat u op uw ov-chipkaart zet. Tijdens uw Reis maakt u steeds gebruik van één van de Reisproducten op uw ov-chipkaart.

Reizen op Saldo: Het principe, waarbij door met de ov-chipkaart in te checken en uit te checken wordt vastgesteld welk traject u heeft afgelegd en welke vergoeding u daarvoor bent verschuldigd.

Rit: De met een check-in en check-uit gedefinieerde verplaatsing met één vervoermiddel tussen instaphalte en uitstaphalte.

Saldo: Financieel tegoed op uw ov-chipkaart. Dit wordt niet aangesproken tijdens uw reizen op Flex.

Stopzetten: De handeling waarmee u, eventueel na aanvraag middels het restitutief formulier, Flex bij een oplaadapparaat stopzet (van uw ov-chipkaart verwijderd).

Transdev: Transdev Nederland Holding N.V. is de moedermaatschappij van Connexxion Openbaar Vervoer N.V.

Voordeelabonnement: Een overeenkomst, aanvullend op het basisproduct Flex, waardoor u korting kunt krijgen op de reiskosten met het OV.

Artikel 4: Drager van Flex

4.1 Flex is een betaalvorm die gebruik maakt van de ov-chipkaart van Translink. U kunt pas gebruik maken van Flex nadat u het Reisproduct op uw ov-chipkaart heeft geladen.

4.2 Het Reisrecht kan alleen geladen worden op een geldige persoonlijke ov-chipkaart.

4.3 U dient zelf en voor eigen rekening zorg te dragen voor een persoonlijke ov-chipkaart.

4.4 Uw ov-chipkaart heeft een bepaalde geldigheidsduur. Deze geldigheidsduur zegt niets over de geldigheidsduur van Flex.

4.5 Als uw ov-chipkaart defect, verloren of gestolen is, dan moet u uw ov-chipkaart direct laten blokkeren via klantenservice ov-chipkaart van Translink 0900 0980 (€ 0,50 p.g.).

4.6 Als u een vervangende ov-chipkaart bestelt of een verlopen kaart vernieuwt, wordt hierop automatisch uw lopende Reisproduct geplaatst, met de oorspronkelijke einddatum.

4.7 Houdt u er rekening mee dat de levertijd van een vervangende kaart 1 week kan bedragen. Tussen het moment van het defect raken van de ov-chipkaart en de ontvangst van de vervangende persoonlijke ov-chipkaart dient u zelf voor een alternatief te zorgen. De kosten hiervan kunnen niet geclaimd worden bij een Connexxion of Translink.

4.8 Flex activeren en het Reisproduct laden op uw ov-chipkaart kan tot gevolg hebben dat alle andere (traditionele) abonnementen op uw ov-chipkaart, het Studentenreisproduct en reizen-op-rekening / Flex-producten van andere aanbieders niet meer werken. Alle ritten betaalt u voortaan via Connexxion. Wij adviseren een andere ov-chipkaart te gebruiken als u ook van andere producten gebruik wilt blijven maken.

Artikel 5: U reist op Flex

5.1 Flex geeft alleen recht op vrij reizen als u met uw ov-chipkaart, waarop het door Connexxion Klantenservice verstrekte Reisproduct is geladen, in- en uitcheckt binnen het Geldigheidsgebied.

5.2 Het Geldigheidsgebied van het basisproduct Flex is al het openbaar vervoer per trein, bus, tram en metro in Nederland waarop de ov-chipkaart als vervoerbewijs wordt geaccepteerd.

5.3. U kunt het Geldigheidsgebied van Flex inperken tot uitsluitend bus, tram en metro. Daarvoor zet u in uw persoonlijke online Transdev Flex account treinreizen op rekening uit en volgt de verdere instructies van Connexxion.

5.4 Als u overstapt van een vervoermiddel die behoort tot het Geldigheidsgebied naar een vervoermiddel die niet tot het Geldigheidsgebied behoort (bijvoorbeeld van bus naar trein), gaat u vanaf de overstap Reizen op Saldo (of op een ander Reisproduct). U begint dan een nieuwe Reis waarvoor u niet via Flex betaalt.

Artikel 6: Betaling van ritten met Flex

6.1 Met Flex betaalt u de normale ritprijs van Saldo-reizen vol tarief, met in achtneming van leeftijdskortingen voor kinderen en senioren. U betaalt aan Connexxion alle Ritten die u met Flex maakt; ook de ritten bij andere vervoerders. Betaling van de met Flex gemaakte Ritten doet u achteraf per automatische incasso. Tevens betaalt u achteraf per automatische incasso de eventuele Correctietarieven en de maandelijkse prijs van door u afgenomen aanvullende Voordeelabonnementen (zie art. 9). Een eventueel nog resterend bedrag van der Borg wordt in mindering gebracht op uw factuurbedrag.

6.2 U ontvangt maandelijks een digitale factuur in uw persoonlijke online Transdev Flex account. Connexxion stuurt een factuurnotificatie naar het door u opgegeven emailadres zodra de factuur voor u klaarstaat in uw persoonlijke online Transdev Flex account. De factuur met specificatie wordt uitsluitend digitaal verstrekt.

6.3 De in artikel 6.1 van deze productvoorwaarden genoemde reiskosten worden in principe maandelijks in rekening gebracht, maar de factuur is (nog) niet definitief. Het kan voorkomen dat u tot drie kalendermaanden na de reisdatum nog reiskosten en/of Correctietarieven in rekening gebracht krijgt.

6.4 Connexxion heeft het recht om in kortere termijnen dan 1 maand en/of tussentijds te factureren indien daartoe aanleiding bestaat naar het oordeel van Connexxion.

6.5 Connexxion heeft het recht om openstaande credit- en debetfacturen met elkaar te verrekenen en u hiervan één totaalfactuur te sturen. Het is u echter niet toegestaan om de eventuele vordering die u op Connexxion heeft, te verrekenen met de vordering die Connexxion op u heeft.

6.6 Indien u het verschuldigde bedrag niet binnen de daarvoor gestelde termijn betaalt, dan sturen wij u eerst een herinnering waarin u 14 dagen na ontvangst van de brief de mogelijkheid krijgt om te betalen. Indien de betaling daarna uit blijft dan bent u zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en worden tevens de bedragen van alle eventueel nog resterende facturen, direct opeisbaar. Vanaf dat moment bent u wettelijke rente verschuldigd voor iedere kalenderdag dat betaling te laat wordt verricht. Tevens brengen wij buitengerechtelijke incassokosten in rekening conform Besluit Vergoeding voor Buitengerechtelijke Kosten, oftewel Wet Incasso Kosten. Deze kosten zijn als volgt: minimumtarief € 40,00, 15% over eerste €2.500,00, 10% over volgende € 2.500,00, 5% over volgende € 5.000,00, 1% over de volgende 190.000,00 en over het restbedrag 0,5%, met een maximum van € 6.775,00 aan incassokosten.

6.7 In de periode waarin u een opeisbare betalingsverplichting niet hebt betaald, is het voor u niet toegestaan gebruik te maken van Flex.

6.8 Connexxion heeft het recht om, indien u uw factuur niet of niet op tijd betaalt, Flex geheel of gedeeltelijk te blokkeren en/of met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te beëindigen. U reist daarna niet meer op rekening maar betaalt de Ritprijs met het saldo op uw ov-chipkaart. Beëindiging/blokking door Connexxion ontslaat u niet van betaling van de reeds met Flex gemaakte Ritten.

Artikel 7: Aanvraag, duur, Stopzetten en restitutie van Flex

7.1 Bij aanvraag van Transdev Flex geeft u Connexxion een doorlopende machtiging voor automatische incasso van de reiskosten met de door u opgegeven ov-chipkaart(en).

7.2. Connexxion behoudt zich het recht voor om een kredietwaardigheidscheck uit te voeren en kan op basis daarvan uw aanvraag voor Flex afwijzen of uw Flex account tussentijds beëindigen.

7.3 Connexxion kan een prijs in rekening brengen voor het aanvragen van het basisproduct Flex en/of een Borg vragen.

7.4 De abonnementsperiode van het basisproduct Flex kan op elke kalenderdag ingaan. Het abonnement kent initieel geen einddatum. Wel heeft het Reisproduct op uw ov-chipkaart een einddatum ver in de toekomst. De abonnementsperiode loopt van 04.00 uur AM op de ingangsdatum van Flex tot en met 04.59 uur AM in de nacht volgend op de einddatum van Flex.

7.5 Connexxion is niet aansprakelijk voor een eventuele vertraging van het ophalen van uw bestelde beëindiging door een storing in een oplaad- en afhaalapparaat en/of een storing in de communicatie naar de oplaad- en afhaalapparaten (de zogenaamde National Action List van Translink).

7.6 U kunt Flex op elk gewenst moment Stopzetten.

7.7 Stopzetten ontslaat u niet van betaling van de eventueel reeds met Flex gemaakte Ritten.

7.8 Als u Flex via de webwinkel heeft besteld, kunt u de bestelling tot 14 dagen na aankoopdatum kosteloos annuleren mits u het Reisproduct nog niet op de ov-chipkaart geladen heeft.

7.9 Connexxion heeft het recht om Flex met onmiddellijke ingang op te zeggen en/of ov-chipkaart te blokkeren en/of in beslag te nemen en/of u een boete op te leggen, indien het vermoeden bestaat dat u fraudeert met of misbruik maakt van Flex of de ov-chipkaart of indien er met uw ov-chipkaart is gefraudeerd. U heeft dan geen recht op restitutie. Tevens kan Connexxion aangifte doen bij de politie.

7.10 Nadat u Flex op uw verzoek heeft Stopgezet en het Reisproduct heeft verwijderd van uw ov-chipkaart, heeft u geen recht op restitutie van het (eventuele) aankoopbedrag van Flex maar wel op restitutie van de eventueel nog niet met factuurbedragen verrekende Borg.

Artikel 8: Wijzigingen in het lopende Flex abonnement

8.1 Indien Connexxion de voorwaarden van Transdev Flex wijzigt en dit een afwijking van de overeengekomen prestatie

betreft, heeft u het recht Flex onmiddellijk op te zeggen. Naast deze vereiste opzegging eindigt Flex niet eerder dan het moment waarop u het Reisproduct op een door Trans Link Systems B.V. erkend apparaat elektronisch heeft verwijderd van de ov-chipkaart (Stopzetten). De gewijzigde voorwaarden treden wel in werking en gelden dus ook voor uw Flex abonnement totdat uw Flex abonnement daadwerkelijk is beëindigd. Pas na het elektronisch verwijderen vervalt uw verplichting tot betaling en/of kan sprake zijn van restitutie van de resterende Borg.

8.2 Connexxion heeft het recht om, indien voortzetting van Flex door gewijzigde omstandigheden in redelijkheid niet meer van Connexxion kan worden gevergd, Flex per direct te beëindigen. U hoeft in dit geval uw Reisproduct niet Stop te zetten. U heeft in dit geval recht op restitutie van de aankoopprijs naar rato van het aantal dagen dat u geen gebruik heeft kunnen maken van uw abonnement.

Artikel 9: Voordeelabonnementen binnen Flex

9.1 Met een Voordeelabonnement krijgt u korting op de ritprijzen die u met het Flex moet betalen, met inachtneming van de specifieke voorwaarden behorende bij het betreffende Voordeelabonnement, zoals gecommuniceerd tijdens het aanmeld en/of aankoopproces.

9.2 Een Voordeelabonnement heeft een abonnementsperiode waarbinnen de korting geldig is.

9.3 Connexxion kan een (maandelijkse) abonnementsprijs berekenen.

9.4 Voordeelabonnementen in Flex zijn alleen geldig voor Ritten binnen het specifiek Geldigheidsgebied van het Voordeelabonnement. Dit Geldigheidsgebied kan beperkter zijn dan het Geldigheidsgebied van het basisproduct Flex. In dat geval reist u alleen binnen het Geldigheidsgebied van het Voordeelabonnement met korting en daarbuiten betaalt u de normale ritprijs.

9.3 U kunt een Voordeelabonnement alleen activeren en gebruiken zolang Flex op uw OV-chipkaart actief en geldig is. Als u uw basisproduct Flex Stopzet, stoppen daarmee ook vanzelf de Voordeelabonnementen.

Artikel 10: Gegevensbescherming

10.1 Connexxion is verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Gegevensverwerkingen van Connexxion zijn aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) te Den Haag.

10.2 Connexxion kan uw naam, adresgegevens, geboortedatum, geslacht, e-mailadres, telefoonnummer, ov-chipkaartnummer, bankrekeninggegevens en gegevens omtrent Flex en daaraan gekoppelde Voordeelabonnement(en), waaronder het gebruik ervan, verwerken, ten behoeve van incasso van de reiskosten, abonnementsgelden, Borg, Correctietarief, Laden en Stopzetten van het Reisproduct op uw ov-chipkaart, restitutie en serviceverlening, een kredietwaardigheidscheck, verbeteren van de dienstverlening van Connexxion en haar Reisproducten en voor het eventueel sturen van een herinnering dat uw basisproduct Flex en/of Voordeelabonnement binnenkort afloopt.

10.3 Op grond van de artikelen 47, 52 en 53 van de Algemene Wet inzake Rijksbelastingen (AWR) is Connexxion verplicht de persoonsgegevens en de ov-gegevens inzake abonnementen aan te leveren, indien de Belastingdienst deze opvraagt.

Heeft u nog vragen?

Met vragen kunt u contact opnemen met Connexxion Klantenservice via het webformulier op

www.connexxion.nl/klantenservice.

De ov-chipkaart wordt uitgegeven door Translink. Translink gaat, als u de ov-chipkaart ontvangt, een gebruiksovereenkomst met u aan. Op deze gebruiksovereenkomst zijn van toepassing de Algemene Voorwaarden (voor het gebruik van) de ov-chipkaart van Translink (zie www.OV-chipkaart.nl)