

Algemene bestelvoorwaarden GVB webshop

Welke voorwaarden gelden?

Deze bestelvoorwaarden zijn van toepassing op de bestellingen van GVB producten die je via de GVB webshop plaatst. Op de producten die je via de GVB webshop bestelt, zijn de daaraan verbonden productvoorwaarden van toepassing. Daarnaast zijn op de reis die je maakt met het openbaar vervoer van GVB de Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer van toepassing. Je vindt deze voorwaarden op www.gvb.nl.

Bestellen

GVB geeft je bij de bestelling een overzicht van je bestelling. Je kunt producten verwijderen en toevoegen tot het moment van betalen. Nadat je hebt betaald, bevestigt GVB je bestelling via een e-mail op het door jou opgegeven e-mailadres. Bij een bestelling op een OV-chipkaart moet je je bestelling ophalen bij een van de ophaal- en oplaadautomaten. Bij een bestelling gekoppeld aan een betaalpas, creditcard of mobiel, vul je tijdens je bestelling een referentienummer in. Dit is een kenmerk met beginletters NLOV dat bestaat uit 18 tekens (cijfers en letters). Deze vind je op je betaaloverzicht als je met je betaalpas hebt betaald in het OV. Het bestelde product kan meteen gebruikt worden.

GVB adviseert je om de bevestiging op te slaan of te printen. In die bevestiging staat bijvoorbeeld ook het nummer van je bestelling. Als je de GVB Klantenservice belt, kun je dat nodig hebben.

Prijzen

Prijzen zijn geldig op het moment dat zij op de website worden weergegeven, tenzij anders is vermeld.

Betalen

GVB geeft bij elk product aan hoe je kunt betalen. Bijvoorbeeld via een machtiging voor automatische incasso of een betaling via iDeal, Visa of MasterCard.

Betalen in termijnen

Je kunt je jaarabonnement in termijnen betalen. In dat geval machtigt je GVB tijdens je bestelling in de GVB webshop om de termijnen automatisch van je bankrekening af te laten schrijven. Dat gebeurt meestal rond de startdatum van je abonnement. Bijvoorbeeld, als de ingangsdatum 8 april is, dan wordt het maandbedrag ongeveer de 8e van iedere maand van je bankrekening afgeschreven. GVB stuurt elke maand voorafgaand aan de incasso (afschrijving) een bericht per e-mail.

Als de houder van het abonnement niet de rekeninghouder is, dan moet de rekeninghouder ook de bestelling plaatsen en GVB machtigen voor een automatische incasso.

Het vaste maandbedrag voor GVB Flex wordt via een maandelijks automatisch geïncasseerd. Ook hier geef je tijdens je bestelling een machtiging voor af.

Afhalen (alleen voor OV-chipkaarten)

Je moet je bestelling zelf ophalen en op je OV-chipkaart laden. Ophalen vindt plaats bij speciale ophaal- en oplaadautomaten. In de GVB webshop vind je een [link](#) naar de ophaal- en oplaadautomaat. Zodra je je bestelling bij een ophaalautomaat op je OV-chipkaart hebt gezet, kun je gebruikmaken van het product of saldo.

Annuleren en terugbetaling

Je webshopbestelling die je nog niet hebt geladen op je OV-chipkaart, wordt 14 dagen na de bestelling of na de startdatum automatisch geannuleerd. Het bedrag dat je voor de bestelling hebt betaald, betaalt GVB aan je terug. Je kunt je webshopbestelling voor een reisproduct binnen 14 dagen na de bestelling annuleren. Gebruik hiervoor [het Modelformulier](#).

Je kunt je webshopbestelling voor je jaarabonnement annuleren door de bestelling niet op te halen bij een ophaal- en oplaadautomaat. Heb je je bestelling wel al opgehaald, dan kun je tot de startdatum van het abonnement annuleren via je MijnGVB account of bij een GVB Services & Tickets locatie.

GVB betaalt je het bedrag terug binnen 14 dagen na annulering.

De GVB uurskaarten kun je niet annuleren. Deze uurskaarten zijn verkrijgbaar in de varianten 1 tot en met 168 uur en kun je kopen als papieren chipkaart, barcode ticket via de app of als een reisproduct op de OV-chipkaart.

Ontbinden bij de producten GVB Flex en Altijd Korting

Heb je via de webshop een GVB Flex-product of Altijd Korting besteld? Dan mag je de overeenkomst voor dat product ontbinden tot 14 dagen na de dag waarop je het product hebt besteld. Je kunt daarvoor het Modelformulier voor ontbinding GVB Flex en Altijd Korting gebruiken. Dat ontvang je als bijlage bij de bevestigingse-mail voor je bestelling.

Is de overeenkomst ontbonden? Dan krijg je je geld terug. Heb je het product al gebruikt? Dan krijg je je geld terug, verminderd met de kosten die je aan GVB moet betalen voor het gebruik. GVB betaalt je het bedrag binnen 14 dagen terug nadat GVB weet dat je de overeenkomst wilt ontbinden.

Kijk ook bij 'Annuleren en terugbetaling'. Voldoe je aan de voorwaarden die daar staan? Dan is annuleren waarschijnlijk gemakkelijker voor je dan ontbinden.

Aansprakelijkheid

GVB wijst iedere aansprakelijkheid voor schade door toegang tot (of het niet kunnen verkrijgen van toegang tot) en gebruik van de GVB webshop uitdrukkelijk af. Ook biedt GVB geen garantie voor het foutloos en ononderbroken functioneren van de website. Hoewel GVB zich tot het uiterste inspant om de inhoud van deze website zo actueel en volledig mogelijk te houden kan zij geen enkele garantie bieden voor de nauwkeurigheid, geldigheid, volledigheid of actualiteit van de informatie die op deze website wordt gepubliceerd of waartoe op deze website toegang wordt geboden. GVB aanvaardt in dat verband geen enkele aansprakelijkheid.

GVB is ook niet aansprakelijk voor een vertraging bij het ophalen van je bestelde product die het gevolg is van een storing in een ophaal- en oplaadautomaat of een storing in de communicatie naar de ophaal- en oplaadautomaat.

GVB heeft het recht om het bestelde product met onmiddellijke ingang op te zeggen en de betaalpas, creditcard, mobiel of OV-chipkaart te blokkeren voor het OV en de OV-chipkaart in beslag te nemen als het vermoeden bestaat dat je fraudeert met of misbruik maakt van het bestelde product of met de OV-chipkaart, betaalpas, creditcard of mobiel is gefraudeerd. Je hebt dan geen recht op terugbetaling. Ook kan GVB bij fraude een boete opleggen of aangifte doen bij de politie.

Persoonsgegevens en het geven van informatie

GVB houdt zich bij het verwerken van je gegevens aan wet- en regelgeving en haar privacybeleid. Dit privacybeleid kun je vinden op www.gvb.nl.

Als je contact opneemt met GVB Klantenservice over je bestelling, heeft GVB Klantenservice het recht te controleren of je de persoon bent van wie de gegevens zijn ingevoerd bij de bestelling. Twijfelt GVB Klantenservice daarover? Dan verstrekt GVB Klantenservice geen informatie.

Wijziging Algemene bestelvoorwaarden GVB webshop

GVB mag deze bestelvoorwaarden aanpassen. Aanpassingen gaan in na bekendmaking op de GVB website. GVB vermeldt daarbij de datum dat de aanpassingen ingaan. De aanpassingen gelden dan voor nieuwe en bestaande overeenkomsten.

Vragen en klachten

Heb je vragen over je bestelling, het ophalen of reizen met het bestelde product of wil je je bestelling annuleren of de producten GVB Flex of Altijd Korting ontbinden, neem dan [contact](#) op met GVB. Wil je telefonisch contact? De GVB Klantenservice is bereikbaar via telefoonnummer 0900-8011 (gebruikelijke belkosten).

GVB probeert alles zo goed mogelijk te regelen. Soms gaat er toch iets mis. Heb je een klacht? Meld die bij voorkeur via het webformulier op www.gvb.nl. Je kunt ook GVB Klantenservice bellen.

GVB is aangesloten bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer. Kijk daarvoor op www.degeschillencommissie.nl.

Overige

Op deze bestelvoorwaarden en de overeenkomst die tot stand komt door een bestelling via de GVB webshop, is Nederlands recht van toepassing. Voor zover door regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van het gebruik van de GVB webshop en daaruit voortvloeiende of samenhangende overeenkomsten, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

Als een bepaling uit deze bestelvoorwaarden nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de andere bepalingen aan. GVB zal in

dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zo veel als mogelijk aan de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling recht wordt gedaan.

GVB Exploitatie B.V.
Bezoekadres: Arlandaweg 106
1043 HP Amsterdam

Kamer van Koophandel te Amsterdam Nummer: 34259721
BTW nummer: NL817241966B01

GVB Klantenservice
Telefoonnummer: 0900-8011 (gebruikelijke belkosten)
www.gvb.nl

Versie: september 2023