

Productvoorwaarden GVB Flex

Artikel 1: Inleiding

1.1 GVB Flex is een reisproduct van GVB. Hiermee reis je flexibel door heel Nederland en reis je met korting bij GVB.

1.2 GVB Flex bestaat uit de volgende varianten waarvoor je een overeenkomst sluit:

- Easy Flex;
- Start Flex;
- Flex;
- Extra Flex.

1.3 Om te reizen in het OV moet je altijd in het bezit zijn van een geldig vervoerbewijs, dat wil zeggen dat je met je OV-chipkaart of betaalpas moet in- en uitchecken per Rit per vervoerder waar je mee reist. In MijnGVB kun je bij je reishistorie zien of je check-in en check-uit gelukt is.

1.4 Je sluit steeds met elke vervoerder bij wie je reist een eigen afzonderlijke vervoerovereenkomst. Als je reist, dan zijn in de relatie tussen jou en de betreffende vervoerder, de vervoerovereenkomsten van de vervoerder met wie je reist van toepassing. GVB en de meeste vervoerders hanteren de [Algemene Voorwaarden Openbaar Stads- en Streekvervoer](#). NS hanteert de [Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers en handbagage van de Nederlandse Spoorwegen \(AVR-NS\)](#).

1.5 Met GVB Flex heb je recht op korting. Je vindt een overzicht van je Reiskosten in je MijnGVB account.

Artikel 2: Begrippenlijst

Automaat: de Ophaal en Oplaad automaten waar je een bestelling voor een OV-chipkaart, een wijziging van je reisproduct of het beëindigen van je reisproduct kunt ophalen, of waar je saldo kan laden op je OV-chipkaart.

Achteraf Betalen: een manier van betalen, waarbij de kosten voor het OV, achteraf worden gefactureerd of in één keer aan het einde van de dag automatisch van je bankrekening wordt afgeschreven.

Betaalpas: een fysieke of digitale betaalpas/ bankpas op je mobiele telefoon, waarmee je contactloos kunt betalen. Hieronder valt ook de creditcard (fysiek of op mobiel).

Boete: de wettelijke verhoging die in rekening kan worden gebracht als je niet beschikt over een geldig vervoerbewijs of reisrecht. Hiervan is sprake als je niet correct hebt in- en/of uitgecheckt. De boete wordt direct opgelegd bij controle van het vervoerbewijs.

Contracthouder: een natuurlijke persoon, ouder dan 18 jaar, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf met wie GVB de overeenkomst(en) m.b.t. GVB Flex sluit of heeft gesloten. Contracthouder kan ook de Kaarthouder zijn, maar dit is niet vereist.

GVB: GVB Exploitatie B.V, de uitvoerder van de vervoerconcessie in opdracht van Vervoerregio Amsterdam. GVB verzorgt het openbaar vervoer in en rond Amsterdam met metro, tram en bus en de veerdiensten over het IJ en het Noordzeekanaal.

GVB Flex: is een reisproduct van GVB, waarmee je korting ontvangt op je ritten bij GVB en die beschikbaar is in de varianten, Easy Flex, Start Flex, Flex en Extra Flex.

Kaarthouder: de natuurlijke persoon die houder is van de op zijn/haar naam gestelde betaalpas en persoonlijke OV-chipkaart en die recht heeft op gebruik van GVB Flex. Kaarthouder kan ook Contracthouder zijn, maar dit is niet vereist.

Leeftijdskorting: Korting op het reizen met voltarief in bus, tram of metro of basis van de leeftijd(-profiel) die is geregistreerd voor je OV-chipkaart.

Referentienummer: Dit is het nummer wat nodig is om je GVB Flex bestelling te kunnen koppelen aan een betaalpas. Deze kun je op het betaaloverzicht van je bankrekening vinden, nadat je een keer met de betaalpas in het OV hebt gereisd en de reiskosten succesvol zijn ontvangen. Dit 18 cijferige nummer start met NLOV.

Reiskosten: de totale kosten voor alle gemaakte Ritten en daaruit voortvloeiende Ritprijzen.

Rit: de met een check-in en check-uit gedefinieerde reis of, als een check-in en/of check-uit ten onrechte ontbreekt, de afgelegde reis.

Ritprijs: het tarief dat in rekening wordt gebracht voor het aantal gereisde kilometers, tussen het punt van inchecken en het punt van uitchecken, op basis van de afgelegde route.

Translink: Trans Link Systems B.V., het bedrijf dat in Nederland verantwoordelijk is voor de dienstverlening van de OV-chipkaart en OVpay. Zie ov-chipkaart.nl en ovpay.nl voor alle voorwaarden.

Vast maandbedrag: Het maandelijks bedrag voor de GVB Flex varianten. Deze wordt maandelijks geïncasseerd via automatisch incasso.

Wijziging: het aanpassen van een GVB Flex variant.

Wijzigingsperiode: de periode na ingang van een Wijziging die standaard een kalendermaand duurt waarin je geen nieuwe of andere Wijzigingen kunt doorvoeren.

Artikel 3: GVB Flex

3.1 GVB Flex is alleen te koop met een MijnGVB account via de verkoopkanalen:

- Online bestellen op webshop.gvb.nl of in de GVB app;
- GVB Service & Tickets locaties bij Stationsplein CS, Station Bijlmer ArenA, Station Zuid en Station Noord.

3.2 Als je GVB Flex aanschaft terwijl je nog een openstaande schuld bij GVB hebt, dan heeft GVB het recht om GVB Flex niet aan je ter beschikking te stellen of dat je niet kunt in- en uitchecken i.c.m. een GVB Flex korting bij GVB, zolang de openstaande schuld niet is betaald.

3.3 Voor de goede werking van GVB Flex is het belangrijk om een werkende betaalpas of OV-chipkaart te gebruiken. GVB is niet verantwoordelijk voor de gevolgen van de werking van GVB Flex, wanneer hier niet aan wordt voldaan.

3.4 Je krijgt uitsluitend korting met GVB Flex op je Ritprijs bij GVB. Dit geldt voor alle (nacht)bussen, trams en metro's van GVB. Deze korting wordt verrekend bovenop eventueel geldende leeftijdskorting bij GVB.

3.5 Leeftijdskorting bij GVB geldt alleen voor Kaarhouders van 4 t/m 11 jaar en 65+ ers plussers (34%). Voor jeugd van 12 t/m 18 jaar geldt 40% korting wanneer men reist met GVB Flex. Op de betaalpas geldt geen leeftijdskorting, ook niet in combinatie met GVB Flex op een betaalpas.

3.6 Je krijgt alleen korting met GVB Flex als je bent ingecheckt en uitgecheckt tijdens de uren waarop je recht op korting hebt op grond van je GVB Flex variant.

3.7 Met een **Easy Flex** ontvang je **de hele dag (24u.) 10% korting** op je Ritprijs bij GVB.

Als de Kaarhouder 4 t/m 11 jaar is of 65+, bedraagt de korting in totaal 41% bij Easy Flex. In combinatie met de betaalpas geldt er geen leeftijdskorting.

3.8 Met een **Start Flex** ontvang je **elke dag na 20.00 tot 04.00 uur 's nachts 20% korting** op je Ritprijs bij GVB.

Als de Kaarhouder 4 t/m 11 jaar is of 65+, bedraagt de korting in totaal 47% bij Start Flex. In combinatie met de betaalpas geldt er geen leeftijdskorting voor de kaarhouders.

3.9 Met een **Flex** ontvang je **de hele dag (24u) 20% korting** op je Ritprijs bij GVB.

Als de Kaarhouder 12 t/m 18 jaar is, bedraagt de korting in totaal 40% en bij een leeftijd van 4 t/m 11 jaar of 65+ bedraagt de korting in totaal 47% bij Flex. In combinatie met de betaalpas geldt er geen leeftijdskorting voor de kaarhouders.

3.10 Met een **Extra Flex** ontvang je **de hele dag (24u) 40% korting** op je Ritprijs bij GVB.

Als de Kaarhouder 4 t/m 11 jaar is of 65+, bedraagt de korting in totaal 60% bij Extra Flex. In combinatie met de betaalpas geldt er geen leeftijdskorting.

3.11 GVB heeft het recht de prijzen van de GVB Flex varianten ieder kalenderjaar aan te passen binnen de kaders van de Tariefverordening van de Vervoerregio Amsterdam.

Artikel 4: Activeren GVB Flex

Op betaalpas

4.1 Als je GVB Flex koppelt aan je betaalpas, moet je met de betreffende betaalpas al een keer gereisd hebben in het OV. Voor de betreffende betaalpas is er na een betaalde Rit een referentienummer (bestaat uit 18 cijfers en letters en begint met NLOV) beschikbaar die je kunt invullen tijdens je bestelling.

Op de OV-chipkaart

4.2 Als je conform artikel 3.1 je GVB Flex online hebt aangeschaft voor op een OV-chipkaart, moet je dit **eenmalig** Ophalen bij een Automaat. Zo wordt GVB Flex geactiveerd en kun je ermee reizen via Achteraf Betalen vanaf de gekozen ingangsdatum. Doe dit vóór de ingangsdatum en uiterlijk 14 dagen na ingangsdatum, anders vervalt je bestelling automatisch en kun je GVB Flex niet meer Ophalen bij een Automaat. 14 Dagen na Ophalen van je bestelling of na aanschaf bij GVB Service & Tickets kun je GVB Flex niet meer annuleren.

4.3 Reis je nadat je GVB Flex hebt opgehaald, maar vóór de gekozen ingangsdatum, dan reis je op saldo en zonder korting. Vanaf de gekozen ingangsdatum wordt het vaste maandbedrag berekend en worden je Reiskosten achteraf geïncasseerd.

Artikel 5: Wijzigen van GVB Flex

Op de betaalpas

5.1 Je kunt GVB Flex varianten op elk moment wijzigen naar een andere GVB Flex variant. Een Wijziging gaat pas in zodra de nieuwe periode aanvangt.

5.2 Alleen de Contracthouder kan de GVB Flex variant(en) Wijzigen binnen het MijnGVB account.

Op de OV-chipkaart

5.3 Je kunt GVB Flex varianten op elk moment wijzigen naar een andere GVB Flex variant. Een Wijziging treedt pas per de eerste dag van de daaropvolgende kalendermaand in werking. Vanaf dat moment gaat de Wijzigingsperiode in. Gedurende de Wijzigingsperiode is het niet mogelijk nieuwe of andere Wijzigingen door te voeren. Je kunt een Wijziging aanvragen via je MijnGVB account. Ophalen van een Wijziging bij een Automaat is niet nodig.

5.4 Je kunt optioneel ervoor kiezen met GVB Flex ook Achteraf te Betalen voor het reizen met de trein. Dit kan alleen in combinatie met de GVB Flex varianten Start Flex, Flex en Extra Flex. Deze optie kun je elk moment aanzetten via je MijnGVB account of direct selecteren bij je bestelling van GVB Flex. Bij online bestellen moet je het aanzetten van trein op dezelfde kalenderdag van aanvraag Ophalen bij een Automaat anders wordt de optie trein automatisch geannuleerd. Vanaf het moment dat je de optie trein Ophaalt bij de Automaat, kun je reizen in de trein via Achteraf Betalen met GVB Flex en worden je Reiskosten met de trein op je digitale maandelijkse factuur in rekening gebracht, alleen als je GVB Flex variant ook is ingegaan.

5.5 Als je Achteraf Betalen voor de trein wilt uitzetten dan kan je dat op elk moment via je MijnGVB account opgeven. Het uitzetten van trein moet je op dezelfde kalenderdag van aanvraag Ophalen bij een Automaat. Doe je dit niet, dan wordt het uitzetten van trein automatisch geannuleerd. Je Reiskosten voor de trein worden dan nog steeds via je digitale maandelijkse factuur in rekening gebracht. Nadat je het uitzetten van trein bij de Automaat hebt Opgehaald, reis je per direct op saldo met de trein.

5.6 Alleen de Contracthouder kan de GVB Flex variant(en) Wijzigen of Achteraf Betalen voor de trein aan- of uitzetten binnen het MijnGVB account.

Artikel 6: Betaling

Op de betaalpas

6.1 Je ontvangt maandelijks een digitale factuur in je MijnGVB account voor het vaste maandbedrag van GVB Flex. GVB stuurt een factuurnotificatie naar het door jouw opgegeven e-mailadres zodra de factuur voor je klaarstaat. Op je maandelijkse factuur staat het vaste maandbedrag voor de gekozen GVB Flex variant voor de aanstaande maand.

6.2 De Reiskosten die je hebt gemaakt door in- en uit te checken, gemiste check-in of check-uit, correcties op gemiste check-in/check-uit (via uitcheckgemist.nl) worden verrekend via je bankrekening.

6.3 Betaling voor het vaste bedrag van de maandelijkse kosten voor de gekozen GVB Flex variant vindt maandelijks vooraf plaats.

6.4 Als het (volledige) bedrag niet op tijd wordt betaald, nadat je de betalingsherinnering hebt gekregen, zetten wij het GVB Flex product stop. Dit betekent dat je vanaf de nieuwe periode dan geen korting meer ontvangt op je ritten bij GVB.

Op de OV-chipkaart

6.5 Je ontvangt maandelijks een digitale factuur in je MijnGVB account. GVB stuurt een factuurnotificatie naar het door jouw opgegeven e-mailadres zodra de factuur voor je klaarstaat. Op je maandelijkse factuur komt het volgende te staan:

- 1) het vaste maandbedrag voor de gekozen GVB Flex variant voor de lopende kalendermaand (en eventueel voorafgaande maand);
- 2) de gemaakte Reiskosten bij GVB minus de korting die bij de gekozen GVB Flex variant geldt en als het van toepassing is, leeftijds-korting;
- 3) de gemaakte Reiskosten bij andere vervoerders (bus, tram, metro en eventueel trein);
- 4) de correcties op gemiste check-in/ check-outs (via uitcheckgemist.nl opgegeven);
- 5) de eventueel nog niet eerder gefactureerde Reiskosten van vorige maand(en).

6.6 De Reiskosten die je hebt gemaakt door in- en uit te checken, gemiste check-in of check-uit, correcties op gemiste check-in/check-uit

(via uitcheckgemist.nl) en nog niet gefactureerde Reiskosten van vorige maanden, betaal je achteraf.

6.7 Betaling voor het vaste bedrag van de maandelijkse kosten voor de gekozen GVB Flex variant vindt maandelijks vooraf plaats.

6.8 Zowel de kosten genoemd in artikel 6.6 als het vaste bedrag voor gebruik van de GVB Flex variant genoemd in artikel 6.7, worden eenmaal per maand gelijktijdig geïncasseerd via automatische incasso.

6.9 Als de openstaande facturen na de betalingsherinneringen niet worden betaald, draagt GVB de vordering ter incasso over aan het incassobureau. In dat geval komen de buitengerechtelijke incassokosten voor jouw rekening zoals bedoeld in artikel 6:96 lid 2 onder c van het Burgerlijk Wetboek en wordt aanspraak gemaakt op de wettelijke rente vanaf het moment dat je in verzuim bent. Je hebt verder geen recht op restitutie of schadevergoeding van eventuele extra kosten.

6.10 In het geval dat het verschuldigde bedrag als vermeld op de digitale factuur in jouw ogen niet klopt, kun je binnen zes maanden na de betreffende reisdatum een verzoek tot correctie bij GVB indienen. GVB heeft het recht om een correctie te weigeren. Betreft het verzoek tot correctie een Rit die met GVB Flex bij een andere vervoerder dan GVB is gemaakt, dan kan GVB je eventueel verwijzen naar die betreffende vervoerder.

Voor zowel betaalpas en OV-chipkaart

6.11 GVB heeft het recht om openstaande credit en debet facturen met elkaar te verrekenen en je hiervan één totaalfactuur te sturen. Het is niet toegestaan om de eventuele vordering die je op GVB hebt te verrekenen met de vordering die GVB op jou heeft.

6.12 Als je het verschuldigde bedrag niet binnen de op de digitale factuur vermelde termijn betaalt, ben je in verzuim. Vanaf dat moment ben je wettelijke rente verschuldigd voor iedere kalenderdag dat betaling te laat wordt verricht. Als de betaling niet binnen de betalingstermijn is verricht ontvang je een betalingsherinnering van GVB.

6.13 In de periode waarin je een opeisbare betalingsverplichting niet hebt betaald, is het de Kaarthouder niet toegestaan gebruik te maken van GVB Flex.

6.14 GVB heeft het recht, als je jouw betalingsverplichtingen niet tijdig nakomt, om jouw GVB Flex geheel of gedeeltelijk te blokkeren en/of met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te beëindigen. In dat geval kan je niet meer reizen met GVB Flex. Ook kun je vanaf dat moment als Contracthouder geen nieuwe GVB Flex variant of andere GVB reisproducten bestellen.

6.15 Als er sprake is van een wijziging in de door jou opgegeven adres-, bankgegevens dien je die zo spoedig mogelijk aan te passen in je MijnGVB account.

Artikel 7: Duur en beëindiging GVB Flex

7.1. GVB Flex geldt vanaf de ingangsdatum voor onbepaalde tijd. Na de ingangsdatum kan je op elk moment van variant wisselen.

7.2 Wil je GVB Flex opzeggen dan kan dat via je MijnGVB account nadat een kalendermaand vanaf de ingangsdatum van GVB Flex is verstreken.

7.3 Nadat GVB Flex is geëindigd, eindigt daarmee ook gelijktijdig je GVB Flex variant en daarmee je korting op je ritten bij GVB.

7.4 Als GVB de productvoorwaarden van je GVB Flex wijzigt en de wijziging een wezenlijke afwijking van de overeengekomen prestatie betreft, heb je het recht om GVB Flex onmiddellijk op te zeggen via je MijnGVB account tot 3 maanden na de inwerkingtreding van de gewijzigde voorwaarden.

7.5 GVB heeft het recht om GVB Flex al dan niet gedeeltelijk op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden. Bij opzegging van GVB Flex eindigen in dat geval gelijktijdig de GVB Flex varianten

7.6 GVB heeft het recht om bij niet-nakoming van het bepaalde in artikel 6.12 GVB Flex met onmiddellijke ingang op te zeggen. In dat geval eindigen gelijktijdig de GVB Flex varianten en kan je niet meer reizen met korting bij GVB.

7.7 GVB heeft het recht om GVB Flex met onmiddellijke ingang op te zeggen en/of je GVB Flex product te beëindigen /blokkeren als je fraudeert met, of misbruik maakt van GVB Flex, of als er met je betaalpas in het OV of OV-chipkaart is gefraudeerd of misbruik is gepleegd.

Er is onder meer in de volgende gevallen sprake van misbruik of fraude:

- als uit de administratie van bijvoorbeeld GVB blijkt dat een check-in of check-uit bij herhaling ontbreekt terwijl dit wel had moeten plaatsvinden;
- als je met de OV-chipkaart of betaalpas waarmee je hebt ingecheckt, uitcheckt op een andere wijze dan met een door een openbaar vervoer bedrijf of Translink daartoe aangewezen apparaat;
- als je met de OV-chipkaart of betaalpas waarmee je hebt ingecheckt bij herhaling niet uitcheckt op het station of de halte die je verlaat.

Op de OV-chipkaart

7.8 De opzegging moet je vóór de opzegdatum Ophalen bij een Automaat. Als je dit niet op tijd doet, eindigt je GVB Flex niet per de eerste dag van de opgegeven maand en blijft je betalingsverplichting ook na de opzegging doorlopen.

Artikel 8: Gemiste check-in, check-uit

8.1 Als een check-in of check-uit bij GVB of één van de andere vervoerders ontbreekt, beschik je niet over een geldig vervoerbewijs en is het voor GVB niet mogelijk achteraf de Ritprijs te berekenen. GVB brengt je dan een aangepast tarief in rekening. De hoogte van dit tarief is afhankelijk van wat de vervoerder bij wie de gemiste check-in of check-uit heeft plaatsgevonden, daarover bepaalt.

8.2 Als tijdens een controle wordt geconstateerd dat een check-in bij GVB of één van de andere vervoerders ontbreekt en je dus niet in het bezit bent van een geldig vervoerbewijs, dan kan door GVB of de betreffende vervoerder een Boete worden opgelegd. Deze Boete wordt direct opgelegd en moet direct op dat moment worden betaald.

Artikel 9: Prijsbepaling bij een vergeten check-uit

9.1 Als een check-uit ontbreekt bij een Rit die je hebt gemaakt met GVB Flex, kun je dit doorgeven via uitcheckgemist.nl. Dit kan maximaal drie keer binnen een half kalenderjaar. Wanneer je de gemiste check-uit hebt gecorrigeerd via uitcheckgemist.nl (voor Flex op je OV-chipkaart) of via ovpay.nl (voor Flex op de betaalpas) ontvang je de gecorrigeerde Rit terug en vind je deze terug op je betaaloverzicht binnen je MijnGVB Account.

9.2 Ritten die niet via uitcheckgemist.nl gecorrigeerd zijn, of als je vaker dan drie keer binnen een half kalenderjaar een gemiste check-out hebt, worden in rekening gebracht als vermeld in artikel 8.1.

Artikel 10: Gegevensbescherming

10.1 GVB is de verwerkingsverantwoordelijke voor gegevensbescherming zoals bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Om de diensten van GVB in het kader van GVB Flex te leveren verwerkt GVB persoonsgegevens. GVB verwerkt je persoonsgegevens in overeenstemming met de AVG. Wil je meer informatie, kijk dan in de privacyverklaring op onze website www.gvb.nl/privacy-verklaring of neem contact op met GVB Klantenservice.

Artikel 11: Wijziging van de productvoorwaarden

11.1 GVB heeft de bevoegdheid de productvoorwaarden of gebruiksmogelijkheden van GVB Flex en/of de varianten zonder meer en te allen tijde te wijzigen als de wijziging geen wezenlijke afwijking van de overeengekomen prestatie betreft.

11.2 De gewijzigde productvoorwaarden gelden vanaf de datum van hun inwerkingtreding voor alle nieuwe en bestaande GVB Flex overeenkomsten.

11.3 Als de wijziging een wezenlijke afwijking van de overeengekomen prestatie betreft dan heb je het opzegrecht dat is vermeld in artikel 7.4.

11.4 De wijziging in de productvoorwaarden wordt tenminste één maand voor inwerkingtreding van de wijziging op de website van GVB of per e-mail en/of in je MijnGVB account aangekondigd.

11.5 Als GVB een spoedeisend belang heeft bij wijziging van deze productvoorwaarden kan zij een kortere aankondigstermijn hanteren dan een maand.

Artikel 12: Algemene bepalingen

12.1 Je moet zelf en voor eigen rekening zorg dragen voor een betaalpas of OV-chipkaart waar GVB Flex op geplaatst kan worden.

12.2 De betaalpas en OV-chipkaart moet geldig zijn zonder openstaande betalingen in het OV, voordat je deze kunt gebruiken voor een bestelling met GVB Flex.

12.3 GVB Flex is persoonsgebonden en niet overdraagbaar. Het is dus niet toegestaan om andere personen dan de Kaarhouder gebruik te laten maken van GVB Flex.

12.4 De Contracthouder mag maximaal ten behoeve van tien verschillende Kaarhouders GVB Flex afsluiten of afgesloten hebben.

12.5 GVB is niet verplicht jou als klant te accepteren voor GVB Flex. Bij het aanvragen van GVB Flex mag GVB een kredietcheck uitvoeren en/of een aanvraag van GVB Flex zonder opgaaf van redenen afwijzen.

12.6 GVB heeft het recht om extra (gratis) voordelen die zijn verbonden aan GVB Flex en die niet genoemd zijn in deze productvoor-

waarden, op elk moment aan te passen of in te trekken, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld. Deze voordelen kunnen ook betrekking hebben op ketendiensten van andere partijen (vervoerders of niet-vervoerders).

12.7 Deze productvoorwaarden zijn van toepassing op GVB Flex, alle GVB Flex varianten.

12.8 Kijk bij vertragingen op de website van de betreffende vervoerder voor een eventuele vergoedingsregeling.

versie september 2023

GVB Exploitatie BV
KvK 34259721
Postbus 2131
1000 CC Amsterdam