

FAQ OVpay

Top 5 vraag & antwoord

1. Ik ben vergeten uit te checken, wat nu?

Ben je vergeten uit te checken, dan kan het zijn dat je een hogere ritprijs betaalt. Zodra je de afschrijving van de rit ziet in je bankomgeving kunnen wij je helpen. Deze is na één dag zichtbaar. Neem dan contact op met onze klantenservice via: 0900-1433 (gebruikelijke belkosten)

2. Ik heb mijn hele portemonnee voor de validator gehouden. De validator heeft per ongeluk mijn bankpas gepakt in plaats van mijn OVC met abonnement, wat nu?

Neem contact op met onze klantenservice via: 0900-1433 (gebruikelijke belkosten)

3. Er is een bedrag afgeschreven van mijn bankrekening maar ik heb vandaag helemaal niet met het OV gereisd, hoe kan dat? (Probleem met GBO waardoor de verkeerde datum soms wordt weergegeven)?

Neem contact op met onze klantenservice via: 0900-1433 (gebruikelijke belkosten)

4. Hoe zit het met mijn privacy?

Hebben jullie nu inzicht in mijn bankgegevens?

De controleur ziet geen persoonlijke gegevens, alleen of je hebt ingecheckt. Je kunt je betaalpas of creditcard zelf tegen het controleapparaat aanhouden, dus je hoeft je pas nooit te geven.

Wat wordt er gedaan met mijn persoonsgegevens?

Het Verwerken van je Persoonsgegevens is noodzakelijk om gebruik te maken van OVpay. Je kunt hierdoor reizen en afrekenen met je Betaalpas of Creditcard in het openbaar vervoer.

Als je kunt reizen met de Betaalpas of Creditcard dan worden bij het in- en uitchecken vanuit de kaartlezers van de Vervoerder waarmee je reist Persoonsgegevens verstuurd naar de GBO bij Translink. Dat zijn naast de Technische Betaalpas- of Creditcardgegevens ook de datum, de tijd en halte of station waar je bent in- of uitgecheckt. Met deze gegevens wordt je reis samengesteld en de ritprijs berekend.

5. Waarom betaal ik €1,01 wanneer ik in de bus incheck en vervolgens enkele momenten later weer op dezelfde halte uitcheck?

De prijs van een rit bestaat uit een basistarief plus een bepaald tarief per kilometer, het tarief per kilometer kan verschillen per regio en vervoersmiddel. Het basistarief is landelijk vastgesteld op €1,01 en dit betaal je altijd nadat je bent ingecheckt. Wanneer een passagier op een halte incheckt en enkele momenten later op dezelfde halte weer uitcheckt, dan betaalt de reiziger dus wel het basistarief en geen kilometertarief. Deze methode wordt al sinds de introductie van de OV-Chipkaart gebruikt en verandert met de introductie van OVpay niet.