



## Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen

Versie 3.0

Datum 26/11/2021

Opgesteld door CROW-KpVV

1. De Concessiehouder werkt mee aan de verkoop en betaling via Derden, zoals MaaS-dienstverleners, waarbij de Concessiehouder bij deze Derden ten hoogste de prijs in rekening brengt die Reizigers betalen wanneer zij het betreffende Reisproduct bij de Concessiehouder aanschaffen.
2. De Concessiehouder accepteert door Derden, zoals MaaS-dienstverleners, verkochte geldige vervoerbewijzen. De Concessiehouder biedt, waar nodig, met goedkeuring van de Concessieverlener een klantvriendelijke work-around-oplossing aan totdat zijn OV-betalapparatuur, waaronder Toegangspoorten en Kaartlezers, compatibel is gemaakt met deze Vervoerbewijzen.
3. De Concessiehouder biedt tegen een aansluittarief van ten hoogste €2.000,- per jaar voor alle concessies van deze OV-vervoerder een API waarmee gegevens kunnen worden uitgewisseld die de verkoop en betaling door Derden, zoals MaaS-dienstverleners, mogelijk maken.
4. De Concessiehouder publiceert op de eigen website, alsmede via overige door de Concessieverlener aangewezen kanalen, landelijk overeengekomen voorwaarden dan wel met instemming van de Concessieverlener vastgestelde eigen, transparante voorwaarden voor het gebruik van de API door Derden.
5. Het is de Concessiehouder toegestaan om het gebruik door een Derde van de API en/of gegevens over de dienstverlening van de Concessiehouder (tijdelijk) te beëindigen en de Concessieverlener hierover direct te informeren, op het moment dat de betreffende Derde bij herhaling:
  - a. gegevens niet tijdig, volledig en/of transparant weergeeft; en/of
  - b. gegevens over de planning en/of verkoop van diensten van de Concessiehouder niet (in een afgesproken format en zonder additionele kosten) aan de Concessiehouder en/of de Concessieverlener beschikbaar stelt; en/of
  - c. klachten en verzoeken tot annulering van een reis of restitutie van reiskosten betreffende de dienstverlening van de Concessiehouder die bij de Derde zijn ingediend, niet of niet tijdig en/of volledig aan de Concessiehouder doorgeeft; en/of
  - d. klachten en/of verzoeken tot restitutie van reiskosten betreffende zijn dienstverlening die bij de Concessiehouder zijn ingediend, niet tijdig en op correcte wijze afhandelt.; en/of
  - e. niet voldoet aan de voorwaarden voor het gebruik van de API door Derden zoals bedoeld in eis 4.

6. De Concessiehouder handelt klachten van Reizigers die betrekking hebben op zijn dienstverlening af in overeenstemming met zijn Algemene Voorwaarden en de aan de Concessie verbonden voorwaarden, zonder daarbij onderscheid te maken tussen klachten die bij hemzelf worden ingediend en klachten die via Derden, waaronder MaaS-dienstverleners, bij hem terecht komen.
7. Indien de Concessiehouder zelf multimodale ketenreizen aanbiedt aan Reizigers, geeft hij klachten die Reizigers bij hem indienen over een onderdeel van een door hem gedistribueerde ketenreis dat niet onder zijn verantwoordelijkheid valt, tijdig door aan de Derde die verantwoordelijk is voor het betreffende onderdeel van deze ketenreis en meldt hij aan de betreffende Reiziger naar welke partij hij de klacht heeft doorgezet, onder vermelding van de contactgegevens van deze partij.

De betreffende eisen (zoals hierboven opgenomen) zien per 1/1/2022 op saldo-reizen vol tarief (via OV-chipkaarttechniek en BKA-status MaaS-dienstverleners) en op regionaal door concessiehouders aan reizigers aangeboden barcode/QR-code-producten.