

Handleiding OV- oplaadautomaat



Hoofdstuk	Pagina
1. Werken met de OV- oplaadautomaat	2
2. Opladen saldo	3
3. Opladen van reisproducten	4
4. Ophalen bestelling	6
5. Raadplegen van kaartgegevens	7
6. Betalen	12
7. Stopzetten reisproducten	13
8. Overzicht meldingen	13

1. Werken met de OV- oplaatautomaat

1.1. Overzicht van de OV- oplaadautomaat

De bedieningsmogelijkheden			
	1	Schermb en Bedieningsknoppen	Op het scherm worden het menu en meldingen weergegeven. Naast dit scherm bevinden zich zes bedieningsknoppen. Door een knop in te drukken wordt de menuoptie naast de bedieningsknop uitgevoerd.
	2	Kaartlezer voor OV-Chipkaart	Bij deze kaartlezer wordt een OV-chipkaart aangeboden. Het menu in de automaat herkent de pas en geeft de bijbehorende opties weer.
	3	Betaalautomaat	De betaalautomaat wordt gebruikt door de klant tijdens het betalen voor een product.
	4	Bonnenvakje	Wanneer er een bon wordt geprint zal deze in het bonnenvakje terecht komen.

1.2. Gebruikersscherm van de OV- Chipkaart oplaadautomaat

Voordat een OV-chipkaart wordt aangeboden is het standaard welkomscherm zichtbaar.



Afhankelijk van de instelling van de desbetreffende automaat, is er ook een optie om van taal te wisselen. Kies daarvoor de optie met taalafkortingen, in dit geval EN > FR > FY.

Na de keuze wordt het scherm onmiddellijk omgezet naar de taal die het meest links staat, in dit voorbeeld is dat Engels. Om bijvoorbeeld Frans te selecteren druk u tweemaal op de bedieningsknop.

1.2.2 Hoofdmenu

Na het invoeren van de OV-chipkaart is standaard het hoofdmenu zichtbaar.



Vanuit het hoofdmenu kunnen alle opties waar de automaat over beschikt benaderd worden.

Verdere informatie per optie is beschreven in deze handleiding.

2. Opladen saldo

Kies in het hoofdmenu [Opladen saldo](#). Door deze optie te selecteren ontstaat er een nieuw menu waarin uit verschillende bedragen kan worden gekozen om het saldo op te waardenen.

Toont het bedrag dat momenteel op de OV-chipkaart staat



Deze optie is afhankelijk van het huidige saldo, wat aangevuld kan worden tot het maximumbedrag € 150

Ga terug naar het hoofdmenu

Na het selecteren van een opwaardeerbedrag zijn er verschillende mogelijkheden :

Laad/koop meer Producten

Stelt de betaalprocedure in werking



Totaalbedrag van de geselecteerde aankoop

Breekt de aankoop af

De keuze [Betalen](#) staat verder toegelicht in het hoofdstuk 'Betalen'.

Na de keuze voor de [Stop](#) knop kan de aankoop alsnog worden gedaan of volledig worden afgebroken.

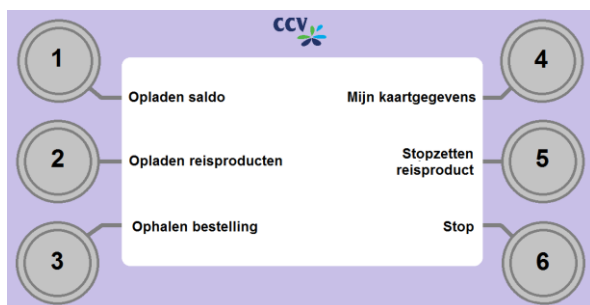
Ga verder met de aankoop



Stopt de aankoop, de OV-Chipkaart moet worden verwijderd

3. Opladen van reisproducten

Reisproducten zijn te koop via de website van de RRReis webshop (https://webshop.rrreis.nl/nl_NL/webshop) en via de OV-oplaadautomaat. Extra informatie over de specifieke producten is te vinden op de websites van RRReis (<https://www.rrreis.nl/vervoerbewijzen>). Om reisproducten via de OV-oplaadautomaat op te laden doorloopt u de volgende stappen:



1 Ga naar het Hoofdmenu

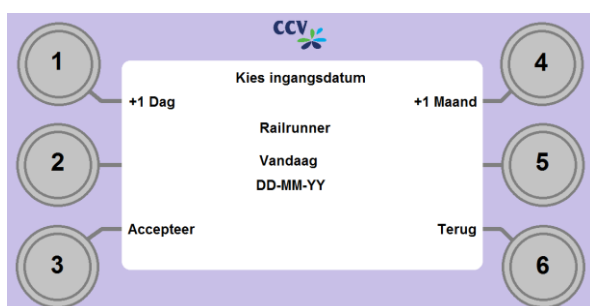
Kies vanuit het hoofdmenu [Opladen reisproduct](#).



2 Kies een reisproduct

Er verschijnt een keuzeschermd met verschillende soorten reisproducten.

Navigeer met het pijltje naar beneden (↓) om de producten te bekijken en kies met de linker toetsen voor een product.



3 Kies een ingangsdatum

Verschillende opties om de ingangsdatum aan te passen. Standaard instelling is 'vandaag'. Via de knoppen is de datum met dagen en maanden te verhogen of te verlagen. Wanneer de gewenste datum in het scherm te zien is, keuze bevestigen met [Accepteer](#). Er verschijnt een overzichtsschermd.



4 Kies

Bevestig de keuze en kies [Accepteer](#).
Er verschijnt een aankoop scherm.



5 Maak uw keuze

Kies [Verder winkelen](#) om meerdere producten te kopen of kies [Betalen](#) om direct uw producten af te rekenen.

3.1 Meerder producten kopen

Het is mogelijk om meerdere producten te kopen binnen dezelfde sessie op een OV-oplaadautomaat, waardoor er maar één keer afgerekend hoeft te worden.



1 Kies verder winkelen

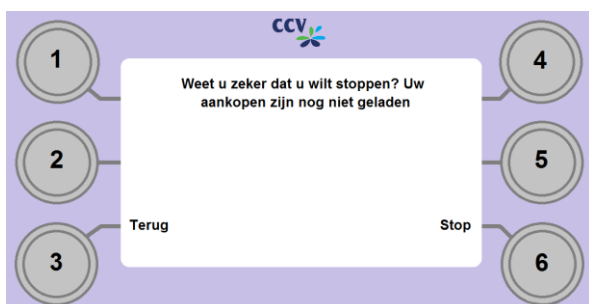
Kies vanuit het aankoop scherm voor [Verder winkelen](#) om nog een product te kopen. Een nieuw aankoop scherm verschijnt.



2 Maak uw keuze

Bij het nieuwe aankoop scherm maak uw een keuze voor reisproduct of saldo, waarbij dezelfde stappen doorlopen worden.

Als u alle aankopen heeft geselecteerd en wilt afrekenen kiest u voor [Betalen](#). Volg de betaalstappen zoals ze later beschreven staan in hoofdstuk [6](#). Om alle aankopen te annuleren kiest u [Stop](#).



3 Kies terug

Door [Terug](#) te selecteren kunt u verdergaan met het afrekenen van de aankoop.

Door [Stop](#) te selecteren verlaat u het volledige menu. u kunt de OV-chipkaart opnieuw aanbieden om verder te gaan met eventuele

acties op het apparaat.

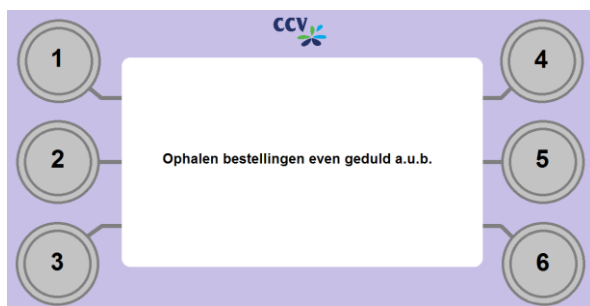
4. Ophalenbestelling

In het hoofdmenu kan er gekozen worden voor [Ophalen bestelling](#). Met deze keuze kan de klant bestellingen die via internet geplaatst zijn op de OV-chipkaart laden. Het kan ook om een actie gaan, bijvoorbeeld het deblokkeren van saldo of het blokkeren van de OV-chipkaart.



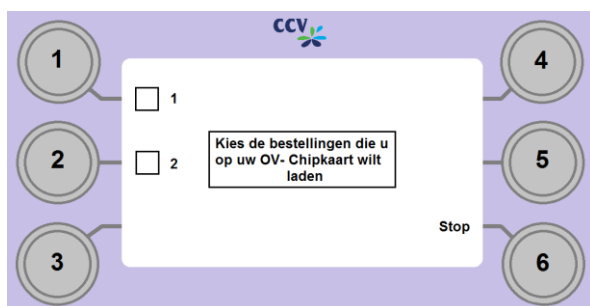
1 Ophalenbestelling

Kies vanuit het hoofdmenu [Ophalen bestelling](#).



2 Even geduld a.u.b.

Het volgende scherm wordt getoond:
Wacht tot de OV-oplaadautomaat de bestelling gevonden heeft.
Wanneer de bestelling gevonden is verandert het scherm.



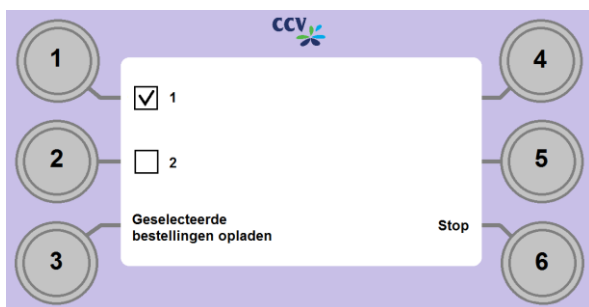
3 Kies 1 of 2

Kies de bestelling die op de kaart geladen moeten worden. In dit voorbeeld [1](#). Een nieuw scherm verschijnt.



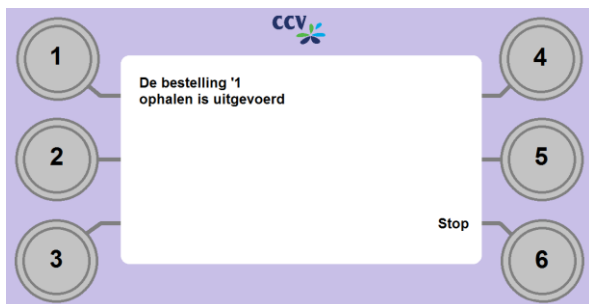
4 Kies bevestig

Kies [Bevestig](#) om de bestelling te selecteren.
Kies [Terug](#) om een andere bestelling te selecteren.



5 Kies Geselecteerde bestelling opladen

Kies Geselecteerde bestellingen opladen om verder te gaan of 2 om nog een bestelling te selecteren.
Kies Stop om de handeling volledig af te breken.



Er verschijnt een bevestigingsscherm waarin aangegeven wordt dat het ophalen van de bestelling of actie goed uitgevoerd is. Bij een opgehaalde bestelling krijg je een overzicht te zien met het resultaat.

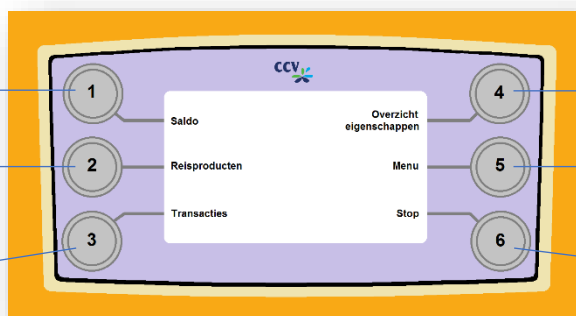
5. Raadplegen van kaartgegevens

In het hoofdmenu kan er gekozen worden voor Mijn Kaartgegevens. Door deze optie te selecteren ontstaat er een nieuw menu waarin producten en bestellingen op naam bekeken kunnen worden.

Toont de hoeveelheid Saldo

Overzicht van de reisproducten op de kaart

Overzicht van de laatste transacties



Overzicht van Profielgegevens

Brengt u terug naar het Hoofdmenu

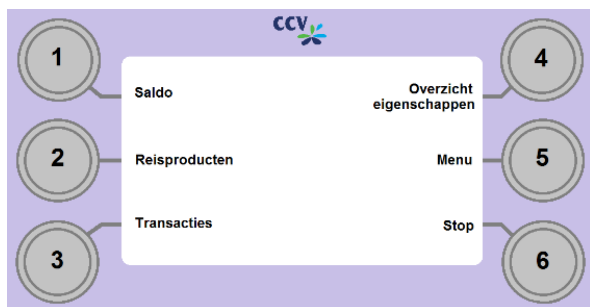
Stopt alle acties zodat de kaart verwijderd kan worden

5.1. Controleren saldo



1 Kies Mijn kaartgegevens

Kies vanuit het hoofdmenu [Mijn Kaartgegevens](#).



2 Kies saldo

Kies saldo



3

Een nieuw scherm opent met het actuele saldo en het kaartmaximum, het maximumbedrag dat op de OV-chipkaart mag staan.



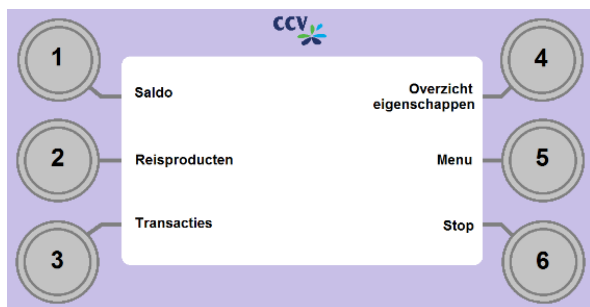
Let op: In plaats van het kaartmaximum kan een melding verschijnen over een geblokkeerd saldo. Het saldo kan geblokkeerd worden als er problemen zijn geweest bij het afschrijven van een automatische incasso. Hierover kan contact worden opgenomen met de Klantenservice OV-chipkaart.

5.2. Controleren reisproducten



1 Kies Mijn kaartgegevens

Kies vanuit het hoofdmenu [Mijn Kaartgegevens](#).



2 Kies reisproducten

Een nieuw scherm opent met de reisproducten en data waarop deze actief zijn.



3 Maak een keuze

In dit voorbeeld beschikt de OV-Chipkaart over zes producten.

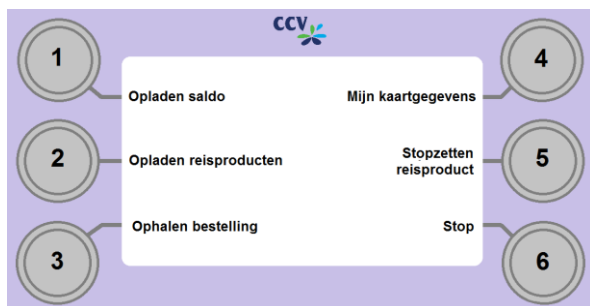
Gebruik het pijltje naar beneden (↓) om de verschillende producten te bekijken.



Let op: Als het product nog niet in gebruik genomen is staan er nog geen data in het scherm. Als het product geblokkeerd of verlopen is wordt dit weergegeven met een melding in plaats van de datum.

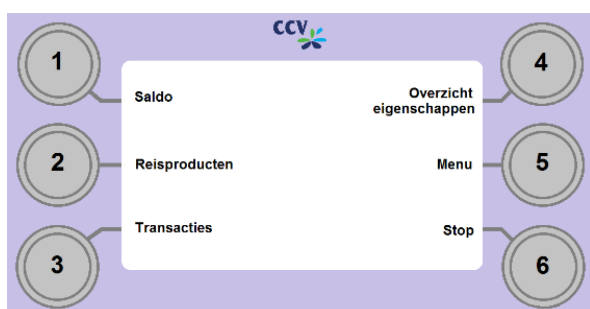
5.3. Overzicht transacties

Een transactie is een handeling die op de kaart uitgevoerd is. Mogelijke transacties zijn in- en uitchecken, een controle door een conducteur, het opladen van saldo, het activeren van een reisproduct, het stopzetten of (de)blokkeren van een reisproduct.



1 Kies Mijn kaartgegevens

Kies vanuit het hoofdmenu [Mijn Kaartgegevens](#).



2 Kies Transacties

De laatste transacties worden getoond. Iedere transactie is in één scherm te zien. Maak gebruik van het pijltje naar beneden (↓) om andere transacties in te zien.



3 Kies Afdrukken

Om de transactie te printen selecteert u de optie [Afdrukken](#) in het transactiescherm.



Let op: De ingecheckte en uitgecheckte transacties van hetzelfde traject worden beiden op dezelfde bon afgedrukt, met daarbij het afgeschreven bedrag, zodat het bijvoorbeeld voor een declaratie gebruikt kan worden.

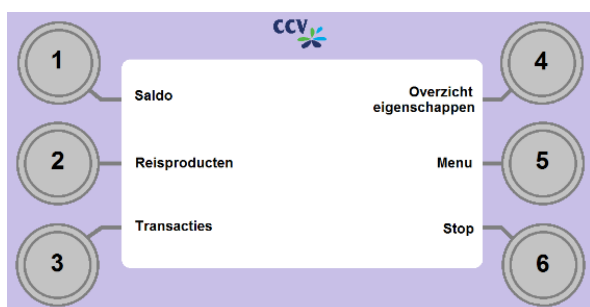
5.4. Overzicht instellingen

Bij het Overzicht Instellingen kunnen profielgegevens worden opgevraagd.



1 Kies Mijn kaartgegevens

Kies vanuit het hoofdmenu [Mijn Kaartgegevens](#).



2 Kies Overzicht eigenschappen

Afhankelijk van wat bekend is gemaakt door de gebruiker, worden de volgende gegevens getoond in maximaal 3 schermen:

Geboortedatum klant
Geldigheidsdatum OV-chipkaart



Naam profiel
Geldigheidsdatum profiel



Gegevens automatisch opladen
Geldigheidsdatum automatisch opladen



Bij een anonieme OV-chipkaart is alleen de geldigheidsduur van de kaart op te vragen.

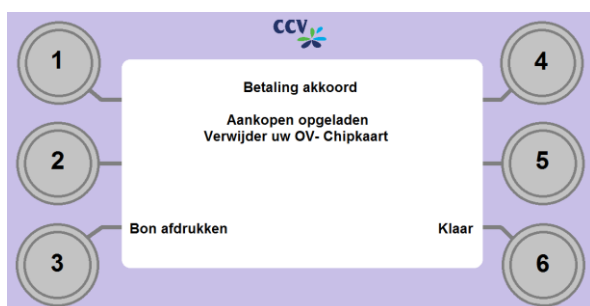
6. Betalen

Op verschillende punten in de menustructuur kan een betaling in werking gezet worden. Het maakt niet uit vanaf welk punt de betaling opgestart wordt, de stappen blijven hetzelfde.



1 Kies betalen

Het volgende scherm wordt getoond:
Volg de instructies op de betaalautomaat. Op het moment dat de betaalautomaat aangeeft dat de betaling geslaagd is, wordt de bestelling automatisch op de OV-chipkaart geladen en verandert het scherm.



2 Kies Bon Afdrukken

Kies voor [Bon afdrukken](#) als u een bon wil printen.
Is er geen bon nodig, selecteer dan [Klaar](#) en neem de kaart uit.



3 Verwijder OV- Chipkaart

Als er gekozen is voor het afdrukken van een bon verschijnt een nieuwe melding op het scherm.

Verwijder de OV-chipkaart om de bon te printen.

7. Stopzetten reisproducten

Stopzetten van OV reisproducten via de OV- Chipkaart oplaadmachine is bij RRReis almede Keolis niet mogelijk. Voor het stopzetten van een OV reisproducten en het aanvragen van restitutie dient u zicht te wenden tot de RRReis Klantenservice.

1. Loket van RRReis : Stationsplein 4, 7311 NZ Apeldoorn.
2. RRReis Klantenservice: Telefoonnummer: 088 - 033 13 60 (24/7 bereikbaar, lokaal tarief)

Komt het reisproduct, dat u wilt stopgezet, niet in de lijst voor bij overzicht producten, in dat geval kan de klant het beste contact opnemen met de Klantenservice OV-chipkaart via 0900-0980.

8. Overzicht meldingen

Na het invoeren van de OV-chipkaart kunnen zich verschillende situaties voordoen waarbij een andere melding wordt getoond dan de functie die opgevraagd is. In de volgende paragrafen worden deze meldingen toegelicht.

Soort	Melding
Ongeldige kaart ingevoerd	<p>Wanneer er een andere kaart aangeboden wordt die wel kan worden gelezen maar geen OV-chipkaart blijkt te zijn, verschijnt deze foutmelding op het scherm.</p> <p>U kunt de kaart uit de automaat verwijderen en het nogmaals proberen.</p> <p>Was de aangeboden kaart een OV-chipkaart? Dan kan er sprake zijn van een leesfout. Haal de kaart uit de automaat en probeer het nogmaals. Als het probleem niet verholpen wordt, kijk op de website www.ov-chipkaart.nl of neem contact op met de Klantenservice OV-chipkaart via 0900-0980.</p>
OV- Chipkaart is verlopen	<p>De automaat herkent een OV-chipkaart die verlopen is. Wanneer dit het geval is, zal dit worden weergegeven op het scherm. Voor teruggave van saldo op de verlopen kaart kan er online via www.jouwgeldtelt.nl een procedure worden gestart.</p> <p>U kunt de kaart uit de automaat verwijderen en het proberen met een geldige kaart.</p>
OV- Chipkaart is bijna verlopen	<p>De automaat herkent een OV-chipkaart die bijna verlopen is. Deze informatie wordt direct na het invoeren van de kaart op het scherm getoond, met een herinnering voor het terugvragen van het saldo.</p> <p>U kunt daarna kiezen voor Menu om verder te gaan.</p>
Fout tijdens het lezen van de OV- Chipkaart	<p>Als de OV-chipkaart niet juist wordt aangeboden of wanneer er sprake is van een andere, onbekende fout, geeft de automaat een foutmelding weer.</p> <p>Bied de OV-chipkaart opnieuw aan, zorg dat u de kaart helemaal invoert of lang genoeg voor de lezer houdt. Neem contact op met de Klantenservice OV-chipkaart via 0900-0980 als het probleem blijft aanhouden.</p>

OV- Chipkaart is geblokkeerd	<p>Wanneer een OV-chipkaart geblokkeerd is kunnen andere acties niet uitgevoerd worden. De automaat registreert de blokkade en geeft deze informatie weer op het scherm.</p> <p>Verwijder de OV-chipkaart. Bij vragen of hulp gaat u naar www.jouwgeldtelt.nl</p>
Saldo geblokkeerd	<p>Het saldo kan geblokkeerd worden als er problemen zijn geweest bij het afschrijven van een automatische incasso.</p> <p>Verwijder de OV-chipkaart. Ga naar de website www.ov-chipkaart.nl of neem contact op met de Klantenservice OV-chipkaart via 0900-0980.</p>
Maximaal saldo bereikt	<p>Bij deze melding is de OV-chipkaart al tot het maximale bedrag van €150,- opgeladen. Er kan gereisd worden met de kaart, maar geen extra geld worden bijgeschreven.</p>
OV- Chipkaart niet geactiveerd	<p>Tijdens de aanschaf van de OV-chipkaart wordt de kaart automatisch geactiveerd. Als dit niet of onjuist is gebeurd verschijnt er een foutmelding. Ga in dat geval naar de website www.ovchipkaart.nl of neem contact op met de Klantenservice OV0 Chipkaart via 0900-0980.</p>
OV- Chipkaart is vol	<p>Er kunnen maximaal 12 geldige reisproducten op een OV-chipkaart staan. Als dit maximum overschreden wordt verschijnt deze foutmelding. Heb u het maximumaantal producten overschreden? Controleer of u daadwerkelijk van alle producten gebruik maakt en zet overbodige producten stop.</p> <p>Via Menu kunt u verder met overige acties, zoals het opladen van saldo of stopzetten van overbodige producten.</p>
Product staat al op uw kaart	<p>Wanneer een product gekozen is dat al op de OV-chipkaart staat, verschijnt er een waarschuwingmelding.</p> <p>Door Nee te selecteren gaat u terug naar het productselectiemenu.</p> <p>Door Ja te selecteren zet u het product nogmaals op de kaart.</p>
Zelfde product is al geselecteerd	<p>Tijdens het doen van meerdere aankopen kunt u meerdere keren hetzelfde product selecteren. Er verschijnt dan een waarschuwingmelding om te voorkomen dat een klant ongewenst dubbel afrekent.</p> <p>Door Nee te selecteren gaat u terug naar het productselectiemenu</p>
Betaling afgewezen of afgebroken	<p>Een betaling kan door de bank worden afgewezen, door de klant of door de automaat worden afgebroken.</p> <p>Het afbreken van een betaling kan op de volgende manieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wanneer er niet op tijd een actie wordt uitgevoerd. • Er wordt op de betaalautomaat op Stop X gedrukt. <p>Kies Betaal anders om het opnieuw te proberen met een andere betaalkaart (de betaling wordt automatisch opnieuw klaargezet) of Stop om de handeling volledig af te breken. (u keert terug naar het hoofdmenu).</p>
Ov- Chipkaart (te vroeg) verwijderd	<p>Als de OV-chipkaart te vroeg uit de automaat verwijderd wordt, bijvoorbeeld tijdens het doen van een betaling, verandert het scherm na de betaling in deze melding.</p> <p>De OV-chipkaart moet opnieuw worden aangeboden om gebruik te maken van de automaat.</p>

OV- Chipkaart blijft achter in de OV- oplaadautomaat	<p>Wanneer een OV-chipkaart in de kaartlezer blijft zitten en er geen actie meer uitgevoerd wordt op de OV-oplaadautomaat, verschijnt een melding Maak uw keuze.</p> <p>Als er vervolgens nog geen actie wordt geregistreerd, geeft de automaat herhaalde pieptonen en verschijnt er een melding met verzoek om de OV-chipkaart uit de automaat te verwijderen. Eventuele vervolgacties moeten opnieuw via het hoofdmenu worden gekozen.</p>
Onjuiste OV- Chipkaart aangeboden	<p>Wanneer tijdens het uitvoeren van een betaling een andere OV chipkaart in de kaartlezer wordt aangeboden, wordt dit geregistreerd en verschijnt deze foutmelding.</p> <p>Na het opnieuw aanbieden van de juiste kaart wordt de actie voltooid.</p> <p>Kies Stop om de handeling af te breken. U kunt opnieuw een kaart aanbieden om vanaf het hoofdmenu handelingen uit te voeren.</p>
Stopzetten reisproducten niet mogelijk	<p>Een klant kan geen reisproducten stopzetten als hij/zij nog niet heeft uitgecheckt bij de vervoerder. De OV-oplaadautomaat registreert de onvolledige reis en geeft aan dat er eerst uitgecheckt moet worden.</p> <p>Het is ook mogelijk om een dag later opnieuw het reisproduct stop te zetten; de reis is dan automatisch beëindigd. Uitchecken kan via poortjes, zuilen en apparatuur in openbaar vervoer zoals bussen en trams.</p>
Onbekende fout	<p>Er kan een overige fout optreden tijdens het opladen van de ov-chipkaart. In dit geval verschijnt een algemene foutmelding en worden zowel de handeling als de eventuele betaling geannuleerd.</p> <p>Na deze annulering moet de OV-chipkaart worden uitgenomen. Bied hem nogmaals aan om het opnieuw te proberen.</p>
Bezig met opstarten	<p>Wanneer de applicatie van de OV-oplaadautomaat wordt opgestart is hier een korte melding van te zien.</p>
Bezig met verwerken	<p>Wanneer er een proces actief is, zoals het opstarten van de automaat of versturen van data, zal de automaat een melding weergeven.</p>
Buiten dienst / Out of order	<p>Wanneer de OV-oplaadautomaat langdurig buiten dienst is, verschijnt deze melding in het scherm.</p> <p>Meld de storing bij een winkelmedewerker van de locatie waar de OV-oplaadmachine geplaatst is.</p>