

## **Bijzondere voorwaarden van Connections-Eurotrain NV**

Onze bijzondere voorwaarden maken integraal deel uit van de overeenkomst en vullen de algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen aan, alsook de bepalingen van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten (de "Wet"), en desgevallend de contractuele voorwaarden van de leveranciers van reisdiensten.

### **A. PAKKETREIZEN**

Deze bijzondere voorwaarden zijn van toepassing wanneer wij pakketreizen te koop aanbieden of verkopen als organisator, of desgevallend als doorverkoper.

Connections verstrekt belangrijke bijkomende reisinformatie en nuttige reistips via de Veelgestelde Vragen. De Reiziger verbindt zich er toe om vóór elke boeking kennis te nemen van de inhoud van dit document. De Veelgestelde Vragen worden van tijd tot tijd door Connections bijgewerkt teneinde de meest recente en accurate informatie ter beschikking te kunnen stellen van de reiziger. Bij twijfel omtrent de inhoud van de Veelgestelde Vragen dient de reiziger vóór de boeking contact op te nemen met Connections in één van de Travel Shops of via het Customer Service Center.

#### **1. OFFERTES**

Al onze brochures, promoties, webpagina's of offertes worden te goeder trouw opgesteld in functie van de op dat moment beschikbare informatie. Kaarten, foto's of illustraties zijn louter informatief en niet contractueel. Prijzen van vliegtuigtickets op onze website zijn Vanaf-prijzen.

De reiziger aanvaardt uitdrukkelijk dat de precontractuele informatie die hem wordt overgemaakt kan gewijzigd worden voor de afsluiting van de pakketreisovereenkomst en dat onze offertes, tenzij anders overeengekomen, steeds "op aanvraag" of "onder voorbehoud van bevestiging" zijn. Tenzij anders overeengekomen, zijn onze offertes 7 dagen geldig.

Kennelijke materiële fouten in de precontractuele informatie binden ons niet en mogen we rechtzetten.

#### **2. BOEKINGSMODALITEITEN EN TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST**

2.1. Het is de uitsluitende verantwoordelijkheid van de reiziger om ons correcte gegevens te verstrekken voor de boeking. Wij zijn niet aansprakelijk voor de verkeerde of onvolledige informatie die door de reiziger wordt verstrekt. De reiziger dient ons te informeren van alle bijzondere verzoeken of behoeftes.

2.2. Tenzij uitdrukkelijk anders bedongen, komt de pakketreisovereenkomst tot stand wanneer wij onze offerte aan de reiziger bevestigen en, indien er een voorschot wordt gevraagd, na betaling van het voorschot.

Indien de reis wordt geboekt via de online reserveringsprocedure of via tussenkomst (bv. telefonisch) van het Customer Service Center, komt het contract tot reorganisatie tot stand van zodra de reiziger vanwege Connections een e-mailbevestiging heeft ontvangen van de door hem verrichte boeking. Wanneer de reiziger niet binnen 15 minuten deze e-mailbevestiging ontvangt, dient hij telefonisch contact op te nemen met het Customer Service Center.

#### **3. AFGIFTE VAN DE REISDOCUMENTEN**

3.1. De reisdocumenten met betrekking tot een online geboekte reisdienst worden bezorgd aan de reiziger per email, op het door hem bij zijn reservering verstrekte e-mailadres. De reisdocumenten met betrekking tot een via de Travel Shop geboekte reisdienst worden, voor zover mogelijk, onmiddellijk aan de reiziger meegegeven. Indien het niet mogelijk is om de reisdocumenten op het ogenblik van de boeking in een Travel Shop aan de reiziger mee te geven, zal de reiziger uitgenodigd worden bij de Travel Shop om de reisdocumenten persoonlijk te overlopen waarna zij aan hem persoonlijk overhandigd zullen worden. Enkel indien de reiziger niet bereikbaar blijkt te zijn zullen de reisdocumenten hem in elektronische vorm worden toegestuurd op zijn e-mailadres. Indien de reiziger niet over een e-mailadres beschikt of indien de reisdocumenten in papieren vorm moeten worden verstrekt, zal Connections de reisdocumenten per post aan de reiziger bezorgen of zal de reiziger telefonisch gecontacteerd worden om de reisdocumenten af te halen in de Travel Shop.

3.2. In het geval dat papieren reisdocumenten vereist zijn, worden die verzonden naar het door de reiziger bij zijn reservering opgegeven adres. Connections behoudt zich het recht voor een vergoeding aan te rekenen om de reisdocumenten naar de reiziger te sturen. Deze vergoeding wordt vermeld op het moment van het boeken en komt niet in aanmerking voor terugbetaling.

De levertijden die bij het boeken worden vermeld, zijn gemiddelde levertijden voor de verwerking en leveringen in België. Indien de reiziger de reisdocumenten niet ontvangen heeft binnen deze gemiddelde levertijd, dient hij Connections daarvan onmiddellijk van op de hoogte te stellen. Connections is niet aansprakelijk in het geval de reiziger dit nalaat te doen.

Indien de levering van reisdocumenten onmogelijk is door de fout van de reiziger bij het vermelden van zijn persoonlijke gegevens is Connections hiervoor niet aansprakelijk.

#### **4. PRIJS EN BETALINGSMODALITEITEN**

4.1 De prijs omvat alle reisdiensten die in de overeenkomst zijn opgesomd, alsook alle belastingen en, indien van toepassing, alle bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten. De reiziger zal desgevallend vergoedingen, toeslagen en andere kosten moeten betalen die wij redelijkerwijs niet konden berekenen of kennen op het ogenblik van de sluiting van de overeenkomst, zoals toeristentaxen, toegangstaxen, enz.

Kennelijke materiële fouten in de prijs binden ons niet en mogen we rechtzetten.

4.2 We behouden ons het recht voor om prijzen te verhogen in geval van veranderingen in:

- 1° de prijs van passagiersvervoer die is toe te schrijven aan de toegenomen kostprijs van brandstof of van andere energiebronnen, of
- 2° de hoogte van belastingen of vergoedingen over de in de overeenkomst begrepen reisdiensten, die worden geheven door niet direct bij de uitvoering van de pakketreis betrokken derden, met inbegrip van toeristenbelastingen, landingsrechten en vertrek- of aankomstbelasting in havens en op vliegvelden, of
- 3° de wisselkoersen die voor de pakketreis van belang zijn

In geval van verlaging van voormelde kosten na het afsluiten van de overeenkomst en voor het begin van de reis heeft de reiziger recht op een proportionele prijsvermindering. In dit geval zullen we het recht hebben om administratieve kosten aan te rekenen. We zullen deze kosten verantwoorden alleen op uitdrukkelijk verzoek van de reiziger.

Elke prijsverhoging zal aan de reiziger worden meegedeeld uiterlijk twintig dagen vóór het begin van de pakketreis via een duurzame gegevensdrager, met opgave van een motivering voor die prijsverhoging en een berekening.

4.3 Tenzij anders overeengekomen, wordt er bij het afsluiten van de overeenkomst een voorschot aangerekend van 30% van de totaalprijs en is het saldo verschuldigd uiterlijk 6 weken voor vertrek.

Indien de reis een vlucht omvat, dient het bedrag van de vlucht onmiddellijk door de reiziger betaald te worden. De volledige betaling van de vlucht is een vereiste voor de uitgifte van de vliegtickets.

In afwijking van wat hierboven is bepaald en tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, dient de totale som onmiddellijk voldaan te worden bij :

- een boeking minder dan 6 weken voor het vertrek
- een boeking via de online reserveringsprocedure
- een boeking in het kader van een Promotiecampagne

4.4 Cash betalingen worden slechts aanvaard tot maximaal 3.000 EUR. Indien de totaalprijs 3.000 EUR of meer bedraagt, wordt een betaling in cash aanvaard ter hoogte van 10% van de totaalprijs met een maximum van 3.000 EUR.

4.5. Connections wijst erop dat de reiziger, afhankelijk van de geboekte diensten, in sommige gevallen van meer dan één partij een afrekening kan krijgen voor een boeking, bijvoorbeeld van Connections, een dienstverlener of andere partij die op de kredietkaart of het bankafschrift van de reiziger kan voorkomen, zij het dat het totale in rekening gebrachte bedrag niet meer zal bedragen dan de totale prijs van de geboekte diensten.

4.6 Elke niet betaalde factuur op vervaldatum zal van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling aanleiding geven tot het betalen van een intrest aan 12 % per jaar en een forfaitaire schadevergoeding van 10 % met een minimum van 100 EUR.

Wij behouden ons het recht voor om reisdocumenten niet vrij te geven zolang niet al onze facturen zijn betaald.

Als alternatief behouden we ons het recht voor om in geval van niet-betaling van facturen binnen de vervaldatum de overeenkomst te beëindigen mits ingebrekestelling met onmiddellijke uitwerking en vergoeding te vorderen van onze schade met als minimum de opzeggingsvergoeding van art. 4. Door de reiziger betaalde voorschotten zullen met de schadevergoeding worden verrekend.

4.7. Elke terugbetaling naar aanleiding van een wijziging zal worden uitgevoerd op de door Connections gekende bankrekening of betaalkaart (bv. kredietkaart) van de Hoofdreiziger. Deze terugbetaling gebeurt na inhouding van dossierkosten, bovenvermelde wijzigingskosten en eventuele vergoedingen die verschuldigd zouden zijn door de verzekeraar (onverminderd de eventuele toepassing van een franchise door de verzekeraar).

## 5. OPZEGGING DOOR DE REIZIGER

5.1 De opzegging door de reiziger kan enkel door persoonlijk in de Travel Shop waar hij zijn reis heeft geboekt een verbrekingsdocument te ondertekenen, of via de Protections website, of door een email te sturen naar de Travel Shop of Customer Service waar de reservatie werd geboekt, of door een aangetekende brief te richten naar volgend adres:

Connections-Eurotrain NV  
Luchthavenlaan 10  
1800 Vilvoorde

Bij gebreke aan annulering in de wijze zoals hierboven vermeld zal de annulering voor ongeschreven worden gehouden. De annulering voor vliegtuigtickets moet ons tijdig bereiken, d.w.z. minstens 48 uur voor de aanvang van de vlucht. De reiziger erkent dat het tijdig indienen van de annuleringsaanvraag relevant kan zijn om de annuleringskosten te beperken. Indien de Connections Travel Shop of het Customer Services Center gesloten is, dient de reiziger de Travel Shop op de luchthaven te contacteren (open van maandag tot vrijdag van 6u tot 19u, op zaterdag en zon- en feestdagen van 7u tot 18u). De reiziger dient rekening te houden met het eventuele tijdsverschil indien hij in het buitenland vertoeft.

Opzeggingen die ons toekomen buiten onze openingsuren worden geacht ontvangen te zijn op de volgende werkdag.

5.2 Niet elke geboekte dienst is automatisch annuleerbaar. In principe zijn boekingen gemaakt in het kader van een promotiecampagne en boekingen gemaakt aan zeer gunstige tarieven niet annuleerbaar. Indien de reiziger de annuleringsmogelijkheden van bepaalde diensten wenst te kennen dient hij zich daaromtrent voor elke boeking in te lichten in één van de Travel Shops of via het Customer Service Center.

In geval van opzegging, zullen wij de volgende opzeggingsvergoedingen aanrekenen :

## Luchtvervoer

Indien de reiziger de geboekte vliegtuigtickets wenst te annuleren vóór uitgifte daarvan, zal Connections een administratieve kost van 50 euro per persoon aanrekenen indien de totaalprijs van het ticket 500 euro of minder bedraagt en van 100 euro per persoon indien de totaalprijs van het ticket meer dan 500 euro bedraagt.

In principe zijn vliegtuigtickets na uitgifte niet annuleerbaar, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Bij niet annuleerbare vliegtuigtickets kunnen alleen de taksen terugbetaald worden die Connections van de luchtvaartmaatschappij(en) ontvangt, in mindering gebracht met een administratieve kost van 50 euro per ticket.

Indien een annulering na uitgifte toch mogelijk zou zijn volgens de voorwaarden van de betrokken luchtvaartmaatschappij(en), kan dit enkel mits betaling van de daarvoor contractueel vastgestelde vergoedingen, zoals bepaald door deze luchtvaartmaatschappij(en). Bovendien zal de Reiziger een administratieve kost van 50 euro per ticket verschuldigd zijn aan Connections indien de totaalprijs van het ticket minder dan 350 euro bedraagt, van 100 euro per ticket indien de totaalprijs van het ticket tussen 350 en 700 euro bedraagt en van 125 euro per ticket indien de totaalprijs van het ticket meer dan 700 euro bedraagt.

## Trein

De geboekte treintickets kunnen worden geannuleerd mits betaling van de daarvoor contractueel vastgestelde vergoedingen, zoals bepaald door de treinmaatschappij(en).

Bovendien zal de reiziger een administratieve kost van 50 euro per persoon verschuldigd zijn aan Connections.

## Huurwagen

Geboekte huurwagens kunnen worden geannuleerd mits betaling van een administratieve kost van 15%, en minimum 50 euro, per huurwagen indien de annulering wordt uitgevoerd ten laatste 30 dagen voor aanvang van de huurperiode of 50%, en minimum 100 euro, per huurwagen indien de wijziging wordt uitgevoerd tussen de 29e dag voor aanvang van de huurperiode en de laatste dag voor aanvang van de huurperiode.

In geen geval kunnen annuleringen worden uitgevoerd op de dag waarop de oorspronkelijk voorziene huurperiode aanvangt; de totale prijs zal dan ook verschuldigd blijven.

## Hotels en andere accommodaties

Onverminderd het bepaalde in artikel 5.2. van deze bijzondere Reisvoorwaarden geven annuleringen met betrekking tot een via Connections geboekt hotel of andere accommodatie aanleiding tot de volgende kosten die verschuldigd zijn aan Connections:

- 57 dagen voor vertrek: 15% van de totaalprijs van het hotel of de andere accommodatie met een minimum van 50 euro per persoon.
- 56-29 dagen voor vertrek: 50% van de totaalprijs van het hotel of de andere accommodatie met een minimum van 100 euro per persoon.
- 28-15 dagen voor vertrek: 70% van de totaalprijs van het hotel of de andere accommodatie met een minimum van 150 euro per persoon.

In geen geval kunnen annuleringen worden uitgevoerd indien de annulering zou worden aangevraagd binnen de 14 dagen voor vertrek; de totale prijs van het hotel of de andere accommodatie zal dan ook verschuldigd blijven.

## Excursies

Onverminderd het bepaalde in artikel 5.2. van deze bijzondere reisvoorwaarden geven annuleringen met betrekking tot een via Connections geboekte excursie (zoals, maar niet beperkt tot, gegidste rondleidingen, transfers, stadspassen enz.) aanleiding tot de volgende kosten die verschuldigd zijn aan Connections:

- 57 dagen voor vertrek: 10% van de totaalprijs van de excursie met een minimum van 40 euro per persoon.
- 56-29 dagen voor vertrek: 25% van de totaalprijs van de excursie met een minimum van 70 euro per persoon.
- 28-15 dagen voor vertrek: 50% van de totaalprijs van de excursie met een minimum van 100 euro per persoon.

In geen geval kunnen annuleringen worden uitgevoerd indien de annulering zou worden aangevraagd binnen de 14 dagen voor vertrek; de totale prijs van de excursie zal dan ook verschuldigd blijven. Connections wijst er uitdrukkelijk op dat indien een bepaalde excursie uitsluitend op naam kan gereserveerd worden (zoals, maar niet beperkt tot, bepaalde helikoptervluchten, Japan Rail Pass, sportevenementen, cultuurvoorstellingen, ...), dergelijke excursie evenwel niet geannuleerd kan worden.

Wanneer wij optreden als doorverkoper gelden de opzeggingsvergoedingen van de organisator, vermeerderd met onze administratieve kosten van 50 EUR. Elke eventuele terugbetaling zal gebeuren na aftrek van de verzekeringskosten en visakosten.

## 6. WIJZIGINGEN DOOR DE REIZIGER

6.1. Elke wijziging dient door de reiziger persoonlijk te worden aangevraagd in de Travel Shop waar hij zijn reis heeft geboekt of via het Customer Service Center, indien hij de reis via het Customer Service Center of online geboekt heeft. Indien de reiziger zich reeds in het buitenland bevindt, kunnen wijzigingen aangevraagd worden, middels schriftelijke kennisgeving door de reiziger zelf.

Niet elke geboekte dienst is automatisch wijzigbaar. Indien de reiziger de wijzigingsmogelijkheden van bepaalde diensten wenst te kennen, dient hij zich daaromtrent voor elke boeking in te lichten in één van de Travel Shops of Via het Customer Service Center.

Elke wijziging van de overeenkomst door de reiziger zal aanleiding geven tot het betalen van forfaitaire administratieve kosten van 50 EUR per persoon, vermeerderd met de eventuele kosten van onze leveranciers van reisdiensten of van de organisator indien wij handelen als doorverkoper.

Indien de wijziging niet beschikbaar is of het prijsverschil te groot, kan de reiziger afzien van de overeenkomst, waarbij in dit geval de opzeggingsvergoedingen van art. 5 van toepassing zullen zijn. De kosten van de wijziging zijn in elke geval ten laste van de reiziger.

In principe zijn de boekingen gemaakt in het kader van een Promotiecampagne en boekingen gemaakt aan zeer gunstige tarieven niet wijzigbaar.

6.2. Tenzij de reiziger anders heeft aangegeven, wordt er van uitgegaan dat hij de minst dure diensten wenst. Voor dergelijke diensten (bv. "economy class") zal de mogelijkheid tot wijziging of annulering vaak uitgesloten zijn door de dienstverlener zodat die diensten niet kunnen worden verleend op een andere manier of op een ander tijdstip of plek dan is overeengekomen. Indien de reiziger de wijzigings- en/of annuleringsmogelijkheden van bepaalde diensten wenst te kennen, dient hij zich daaromtrent vóór elke boeking in te lichten in één van de Travel Shops of via het Customer Service Center.

6.3 Wij kunnen niet garanderen dat wijzigingen, aangevraagd door de reiziger, voor of tijdens de reis, maar na totstandkoming van het contract, kunnen worden uitgevoerd. Voor zover de gevraagde wijzigingen kunnen worden doorgevoerd, zullen de hieraan verbonden kosten ten laste komen van de reiziger, onverminderd de eventuele administratieve kosten van onze dienstverleners :

#### **Luchtvervoer**

In principe zijn vliegtuigtickets na uitgifte niet wijzigbaar, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Indien een wijziging na uitgifte toch mogelijk zou zijn volgens de luchtvaartmaatschappij(en), kan dit enkel mits betaling van de daarvoor contractueel vastgestelde vergoedingen.

Voor elke wijziging zal de reiziger ons een administratieve kost van 50 EUR per ticket verschuldigd zijn.

#### **Trein**

In principe zijn geboekte treintickets niet wijzigbaar, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Indien een wijziging toch mogelijk zou zijn volgens de voorwaarden van de betrokken treinmaatschappij(en), kan dit enkel mits betaling van de daarvoor contractueel vastgestelde vergoedingen, zoals bepaald door deze treinmaatschappij(en).

Voor elke wijziging zal de Reiziger een administratieve kost van 50 euro per persoon verschuldigd zijn aan Connections.

#### **Huurwagen**

Wijzigingen met betrekking tot geboekte huurwagens kunnen enkel worden uitgevoerd volgens de voorwaarden van de betrokken verhuurmaatschappij(en) en mits betaling van de daarvoor contractueel vastgestelde vergoedingen, zoals bepaald door deze verhuurmaatschappij(en). In geen geval kunnen wijzigingen worden uitgevoerd op de dag waarop de oorspronkelijk voorziene huurperiode aanvangt; de totale prijs zal dan ook verschuldigd blijven.

Bovendien zal de Reiziger een administratieve kost van 50 EUR per huurwagen verschuldigd zijn aan Connections.

#### **Hotels of andere accommodaties**

Wijzigingen met betrekking tot accommodatie geven aanleiding tot een administratieve kost van 50 EUR per dossier.

Onder "wijzigingen" in de zin van dit artikel wordt niet begrepen een wijziging van hotel; het betreft elke andere wijziging (zoals een wijziging van kamertype en/of datum in hetzelfde hotel). Een wijziging van hotel wordt als een annulatie beschouwd in de zin van artikel 5.2. van deze bijzondere voorwaarden.

#### **Excursies**

Wijzigingen met betrekking tot een excursie zoals, maar niet beperkt tot, helikoptervluchten, gegidste rondleidingen, transfers, stadspassen enz.) geven aanleiding tot een administratieve kost van 50 euro die verschuldigd is aan Connections.

## **7. WIJZIGINGEN DOOR DE ORGANISATOR**

7.1 Wij behouden ons het recht voor om voor het vertrek kleine wijzigingen aan te brengen aan de overeenkomst. In dit geval wordt de reiziger verwittigd via een duurzame gegevensdrager.

7.2 Wij behouden ons ook het recht voor om kennelijke materiële fouten in de overeenkomst recht te zetten.

7.3 Wanneer er ingrijpende wijzigingen aan de overeenkomst moeten worden gebracht of wanneer de prijs dient verhoogd te worden met meer dan 8 %, conform art. 20 van de wet, is de reiziger verplicht ons binnen de 7 dagen na de aankondiging van de wijziging te verwittigen van zijn beslissing om de wijziging al dan niet te aanvaarden. Zo niet, wordt de overeenkomst automatisch beëindigd.

## **8. OVERDRACHT VAN DE OVEREENKOMST**

8.1. In geval van overdracht van de overeenkomst, en voor zover wij hebben kunnen vaststellen dat de overnemer aan alle voorwaarden van de overeenkomst voldoet, zijn de overdrager en overnemer solidair gehouden tot betaling van de kosten die voortvloeien uit de overdracht, onverminderd artikel 8.3. De reiziger begrijpt dat in sommige gevallen de kost van de overdracht kan gelijk zijn met de prijs van de aankoop van een nieuwe reisdienst.

De overdracht heeft pas uitwerking na uitdrukkelijke bevestiging daarvan door Connections.

#### **Vervoertickets**

De uitgegeven vervoertickets (zoals trein en vliegtuigtickets) van de reiziger zijn niet overdraagbaar noch terug betaalbaar, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

8.2. De overdrager dient ons van dit verzoek tot overdracht minstens 7 dagen voor het vertrek op de hoogte te brengen ons alle gegevens mee te delen die nodig zijn voor het uitvoeren van de overdracht.

8.3. Voor elke overdracht van de boeking zullen wij een administratieve kost van 50 EUR aanrekenen.

## 9. NON-CONFORMITEIT EN BIJSTAND

9.1. De reiziger is verplicht om ons onverwijld op de hoogte te brengen van elke non-conformiteit die hij ter plaatse vaststelt. Elke klacht in dit kader zal beoordeeld worden door de organisator in functie van de concrete omstandigheden en de aard van het geboekte pakket.

De reiziger moet zijn klachten op de volgende wijze kenbaar maken :

### Telefonisch

Naar de Travelshop of Customer Services Center waar de reis is geboekt.

Indien de Connections Travel Shop of het Customer Services Center gesloten is, dient de Reiziger de Travel Shop op de luchthaven te contacteren (open van maandag tot zaterdag van 6u tot 19u, op en zon- en feestdagen van 7u tot 18u) op het telefoonnummer 02/486 02 72.

De Reiziger dient rekening te houden met het eventuele tijdsverschil indien hij in het buitenland vertoeft.

### Per mail

Naar de Travelshop of Customer Services Center waar de reis is geboekt.

De Reiziger dient rekening te houden met het eventuele tijdsverschil indien hij in het buitenland vertoeft.

9.2 De reiziger heeft het recht om zijn klachten te richten tot de doorverkoper bij wie hij het pakket heeft gekocht. In dit geval zal hij steeds eveneens de organisator van zijn klacht op de hoogte stellen.

9.3 De reiziger begrijpt dat indien hij ons niet correct en onverwijld op de hoogte brengt, hij ons verhindert om het tegengekomen probleem efficiënt op te lossen. De financiële gevolgen daarvan zullen ten laste van de reiziger worden gelegd.

## 10. AANSPRAKELIJKHEID VAN DE ORGANISATOR

10.1 Wij zijn aansprakelijk voor de goede uitvoering van alle reisdiensten van het pakket wanneer wij optreden als organisator. Wij hebben deze aansprakelijkheid niet als wij optreden als doorverkoper.

10.2 Onze aansprakelijkheid is evenwel beperkt tot drie maal de totaalprijs van het pakket, behalve in geval van persoonlijk letsel of opzettelijk dan wel door nalatigheid veroorzaakte schade. Voor zover internationale verdragen grenzen stellen aan de voorwaarden waaronder een dienstverlener die een reisdienst verleent die deel uitmaakt van een pakketreis, schadevergoeding moet betalen, of aan de hoogte van die schadevergoeding, gelden die grenzen ook voor ons.

10.3 Wij zijn nooit aansprakelijk voor de goede uitvoering van reisdiensten die niet uitdrukkelijk staan vermeld in de pakketreisovereenkomst en die de reiziger ter plaatse heeft geboekt zonder ons te verwittigen (zoals excursies of bijkomende activiteiten).

## 11. REISDOCUMENTEN

11.1 De reiziger moet in het bezit zijn van geldige reisdocumenten om zich in het land van bestemming te begeven. In sommige gevallen volstaat een identiteitskaart, in andere gevallen een internationaal paspoort (soms geldig tot zes maanden na terugreis) en nog in andere gevallen een internationaal paspoort et visa.

11.2 Ook al proberen wij de reiziger zo goed mogelijk te informeren over de formaliteiten voor het land van bestemming, toch komt het aan de reiziger toe om de geldigheid en conformiteit van zijn reisdocumenten (bv: ESTA-reisautorisatie voor de reizigers die naar en/of via de Verenigde Staten reizen; transitvisum, KIDS ID, biometrisch paspoort, optisch leesbaar paspoort, enz.). Minderjarigen moeten in het bezit zijn van hun eigen bewijs van identiteit, met foto, en een eigen reispas. Sommige gemeenten hanteren voor kinderen de nieuwe elektronische "KIDS-ID" tegen betaling, waarbij de aanvraagperiode 3 à 4 weken kan bedragen. Belgische reizigers kunnen informatie inwinnen via de website van de FOD Buitenlandse Zaken, sectie "Op reis in het buitenland".

Op de niet-Belgische reiziger rust de plicht om zich te informeren bij zijn Ambassade of andere diplomatieke instanties teneinde de geldende formaliteiten te kennen. Wij zijn niet aansprakelijk in geval van nalatigheid van de reiziger op dat vlak.

11.3 Degene die de overeenkomst aangaat verbindt er zich toe om ons te informeren van zijn nationaliteit en die van alle reizigers namens wie hij optreedt, en ons te verwittigen van elke relevante informatie in dit opzicht.

## 12. GEZONDHEID

12.1. Wij kunnen de gezondheidstoestand van alle reizigers niet kennen. Op de reiziger rust dus de plicht om zelf de nodige inlichtingen in te winnen omtrent de gezondheidsformaliteiten op de gekozen bestemming.

12.2 De reiziger verklaart dat hij medisch, fysiek en psychisch in staat is om de gekozen reis te ondernemen. De reiziger die een fysieke of psychische beperking heeft, een mobiliteitsbeperking heeft of aan een ziekte lijdt die een behandeling vergt of die zwanger is, moet ons daar verplicht van op de hoogte stellen, desgevallend via de persoon die de reis boekt. Wij behouden ons het recht voor om een reiziger voor een reis te weigeren indien, om objectieve en niet-discrimatoire redenen, blijkt dat hij niet in staat is om deel te nemen.

12.3 De reiziger wordt aangeraden om aangepast materiaal en uitrusting te voorzien in functie van de aard van de reis, behalve indien dit is inbegrepen in het pakket. Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor de nalatigheid van de reiziger op dat vlak.

12.4 De reiziger wordt aangeraden om inzake gezondheids- en veiligheidsvoorwaarden de website van de FOD Buitenlandse zaken te raadplegen.

### 13. FINANCIËEL ONVERMOGEN

Zoals de wet het voorziet, is ons financieel onvermogen beschermd door Garantiefonds Reizen, Metrologielaan 8, 1130 Brussel, als zekerheid voor de repatriëring van de reizigers en de terugbetaling van alle betaalde sommen. Verdere informatie hieromtrent wordt ter beschikking gesteld via de Veelgestelde Vragen of op de website van het Garantiefonds Reizen: <http://www.gfg.be>.

### 14. FACULTATIEVE VERZEKERINGEN

14.1. Onvoorzien omstandigheden kunnen er toe leiden dat de reiziger zich verplicht ziet om zijn reis te verplaatsen of zelfs te annuleren. Om de financiële gevolgen van dergelijke verplaatsing of annulering in te perken, kan de Reiziger een annulerings- en/of bijstandsverzekering onderschrijven.

De risico's die door deze polissen worden gedekt, evenals de kosten en het dekkingbedrag, worden op de Connectionswebsite slechts ter indicatie verstrekt. In het geval de reiziger een verzekeringspolis zou afsluiten met verzekeringsmaatschappij Protections, geldt het dossiernummer op de bestelbon van Connections tevens als polisnummer. Aangiftes dienen in overeenstemming met de polisvoorwaarden rechtstreeks bij de verzekeringsmaatschappij te worden ingediend.

Meer informatie over het aangaan van een annulerings- en/of bijstandsverzekering kan worden ingewonnen via <http://www.protections.be> en via <http://www.connections.be> of via de reisconsulent(e) in de Travel Shops of het Customer Service Center.

14.2.

Een via ons geboekte verzekering kan in geen geval door ons worden terugbetaald.

### 15. VERZEKERING AANSPRAKLIJKHEID

Onze aansprakelijkheid wordt verzekerd door AG Insurance

### 16. VLUCHTEN

16.1 De vluchten in onze offertes worden onder voorbehoud meegedeeld. Elke wijziging zal onverwijld worden meegedeeld aan de reiziger.

Voor het boeken van een vlucht worden steeds de vluchtroute en de vluchtverbinding aangeboden met de kortste aansluitingstijd naargelang de beschikbaarheid (gebaseerd op de zogenaamde "minimum connecting time" of "minimum aansluitingstijd" opgelegd door de luchtvaartmaatschappijen en/of de luchthavens).

16.2 De identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij zal aan de reiziger bekend gemaakt worden uiterlijk op de reisdocumenten conform Verordening EU 2011/2005.

16.3 De reiziger is verplicht om zich tijdig aan te bieden voor de inscheping, met alle nodige reisdocumenten. Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor incidenten, zoals een vlucht weigering, veroorzaakt door opzet of de nalatigheid van de reiziger.

16.4 De reiziger is verplicht om alle verlies of diefstal van, of schade aan bagage aan te geven aan de uitvoerende luchtvaartmaatschappij.

16.5 De luchtvaartmaatschappijen die op de zwart lijst van de Europese Commissie in toepassing van EU Verordening 2311/2005 van 14 December 2005 kunnen hier worden gevonden : [https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_en](https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_en)

### 17. BESCHERMING PERSOONSgegevens (GDPR)

Wij verzamelen uw gegevens conform EU Verordening (2016/679)- (« GDPR »).

De persoonlijk gegevens die u ons meedeelt zijn noodzakelijk voor het behandelen van uw boeking en voor de uitvoering van de overeenkomst (artikel 6.1.b GDPR). Te dien einde kunnen uw gegevens gedeeld worden met onze partners gevestigd in derde landen. Wij doen steeds beroep op partners die een gelijkaardig niveau van bescherming waarborgen zoals voorzien in de GDPR.

Met uw toestemming kunnen uw gegevens ook worden gebruikt om u promotionele of commerciële aanbiedingen te sturen per mail of per post.

Bovendien worden uw gegevens eveneens meegedeeld aan de FOD Binnenlandse zaken en dienstverleners zoals bedoeld en in uitvoering van de wet van 25 December 2016 betreffende de verwerking van passagiersgegevens die de Richtlijn 2016/681 van 27 april 2016 betreffende het gebruik van persoonsgegevens van passagiers voor het voorkomen, opsporen, onderzoeken en vervolgen van terroristische misdrijven en zware criminaliteit omzet.

Uw gegevens worden gedurende 8 jaar bewaard te berekenen vanaf 1 januari volgend op de datum van terugkomst.

Als persoon wiens gegevens worden verzameld, heeft u recht van inzage, recht op correctie, recht op verwijdering en recht van verzet. Deze rechten kunnen worden uitgeoefend via mail of brief, met vermelding van uw naam, voornaam en adres, alsook de reden van uw contactname.

Uw klachten over de gegevensverzameling en -behandeling kunnen worden gericht naar het bevoegde controleorgaan.

## 18. KENNISGEVINGEN

Tenzij anders bepaald, moeten alle kennisgevingen in het kader van de pakketreisovereenkomst op de volgende adressen plaatsvinden :

Per brief: Connections-EuroTrain, Luchthavenlaan 10, 1800 Vilvoorde

Per email Connections Customer Care Department via e-mail adres [qualitycontrol@connections.be](mailto:qualitycontrol@connections.be)

## 19. GESCHILLEN

Alle geschillen die zouden ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst en die niet onderworpen zijn aan de bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen krachtens de algemene voorwaarden van de Geschillen commissie Reizen, vallen onder de bevoegdheid van de rechtbanken van de rechtbanken van Brussel.

## B. VERKOOP VAN AFZONDERLIJKE REISDIENSTEN

Wanneer wij een afzonderlijke reisdienst verkopen in de zin van art. 71 van de wet, zijn de volgende bijzondere voorwaarden van toepassing :

### 1. OFFERTES

Art. A.1. is van toepassing.

Kennelijke materiële fouten in de precontractuele informatie binden ons niet en mogen we rechtzetten.

### 2. TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

Wij handelen als bemiddelaars. De overeenkomst komt tot stand rechtstreeks tussen de reiziger en de leverancier van de reisdienst.

Het is de uitsluitende verantwoordelijkheid van de reiziger om ons correcte gegevens te verstrekken voor de boeking. Wij zijn niet aansprakelijk voor de verkeerde of onvolledige informatie die door de reiziger wordt verstrekt. De reiziger dient ons te informeren van alle bijzondere verzoeken of behoeftes.

### 3. AANSPRAKELIJKHEID

Wij zijn nooit aansprakelijk voor de goede uitvoering van de reisdienst.

### 4. PRIJS EN BETALINGSMODALITEITEN

Artikel A.4. is van toepassing.

### 5. OPZEGGING, WIJZIGING EN OVERDRACHT VAN DE OVEREENKOMST

De reisdienst is alleen opzegbaar, wijzigbaar of overdraagbaar indien de leverancier dat aanvaardt en aan zijn voorwaarden.

Elke opzegging, vraag tot wijziging of overdracht door de reiziger moet ons toekomen overeenkomstig artikels A.5.1. en A.6.1. Opzeggingen of vragen tot wijziging of overdracht die ons toekomen buiten onze openingsuren worden geacht ontvangen te zijn op de volgende werkdag

### 6. FINANCIËEL ONVERMOGEN

Artikel A.13. is van toepassing.

### 7. VLUCHTEN

Art. A.16 is van toepassing

### 8. BESCHERMING PERSOONSgegevens (GDPR)

Art. A.17 is van toepassing

### 9. KENNISGEVINGEN

Art. A.18 is van toepassing

### 10. GESCHILLEN

Art. A.19 is van toepassing

De voorgaande versies (13/08/2014, 20/10/2014, 01/01/2015 en 16/11/2017) van deze Bijzondere Voorwaarden zijn op eenvoudig verzoek opvraagbaar via [customer-care@connections.be](mailto:customer-care@connections.be)