

**GO!  
EXPLORE.**



**connections.be**

**ALGEMENE REISVOORWAARDEN VAN DE  
GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN  
BIJZONDERE REISVOORWAARDEN VAN CONNECTIONS**

## ALGEMENE REISVOORWAARDEN VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

### Artikel 1 - Toepassingsgebied

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de contracten tot reisorganisatie en reisbemiddeling zoals verstaan onder de Belgische wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling.

### Artikel 2 - Promotie

- De gegevens in de reisbrochure binden de reisorganisator of de reisbemiddelaar die de brochure hebben uitgegeven, tenzij:
  - wijzigingen in deze gegevens duidelijk, schriftelijk en vóór het afsluiten van het contract ter kennis van de reiziger zijn gebracht; de brochure moet daarvan uitdrukkelijk melding maken;
  - er zich naderhand wijzigingen voordoen ingevolge een schriftelijk akkoord tussen partijen bij het contract.
- De reisorganisator en/of reisbemiddelaar kan voor bepaalde of onbepaalde duur het geheel of een gedeelte van zijn reis promotie schrappen.

### Artikel 3 - Informatie vanwege de reisorganisator en/of reisbemiddelaar

De reisorganisator en/of reisbemiddelaar zijn verplicht:

- vóór het sluiten van het contract tot reisorganisatie of tot reisbemiddeling aan de reizigers schriftelijk mede te delen:
    - de algemene informatie betreffende paspoorten en visa en de formaliteiten op gebied van gezondheidszorg die voor de reis en verblijf noodzakelijk zijn, opdat de reizigers de nodige documenten in orde zouden kunnen brengen. Reizigers van niet-Belgische nationaliteit moeten bij de betrokken ambassade(s) of consulaat(aten) informeren welke administratieve formaliteiten zij moeten vervullen;
    - informatie over het aangaan en de inhoud van een annulering- en/of bijstandsverzekering;
    - de algemene en bijzondere voorwaarden van toepassing op de contracten.
  - ten laatste 7 kalenderdagen voor de vertrekdatum, volgende inlichtingen aan de reizigers schriftelijk te verstrekken:
    - dienstregelingen en tussenstops en aansluitingen alsook, indien mogelijk, de door de reiziger in te nemen plaats;
    - naam, adres, telefoon-, faxnummer en/of e-mail adres van hetzij de plaatselijke vertegenwoordiging van de reisorganisator en/of -bemiddelaar, hetzij de plaatselijke instanties die de reiziger bij moeilijkheden kunnen helpen, hetzij rechtstreeks de reisbemiddelaar of de reisorganisator.
    - Voor reizen en verblijven van minderjarigen in het buitenland, de informatie waardoor rechtstreeks contact mogelijk is met het kind of met de persoon die ter plaatse voor diens verblijf verantwoordelijk is.
- De hierboven vermelde termijn van 7 kalenderdagen is niet van toepassing in geval van laattijdig gesloten contract.

### Artikel 4 - Informatie vanwege de reiziger

De reiziger moet de reisorganisator en/of reisbemiddelaar alle nuttige inlichtingen verstrekken die hem uitdrukkelijk gevraagd worden of die redelijkerwijze een invloed kunnen hebben op het goede verloop van de reis.

Wanneer de reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor de reisorganisator en/of reisbemiddelaar, mogen die kosten in rekening worden gebracht.

### Artikel 5 - Tot standkomen van het contract

- Bij het boeken van de reis zijn de reisbemiddelaar of -organisator ertoe gehouden een bestelbon aan de reiziger te overhandigen conform de wet.
- Het contract tot reisorganisatie ontstaat op het ogenblik dat de reiziger, al dan niet via de namens de reisorganisator optredende reisbemiddelaar, van de reisorganisator de schriftelijke bevestiging van de geboekte reis ontvangt.  
Wijkt de inhoud van de bestelbon af van die van de reisbevestiging of gebeurt de bevestiging niet binnen uiterlijk 21 dagen na de ondertekening van de bestelbon, dan mag de reiziger ervan uitgaan dat de reis niet werd geboekt en heeft de reiziger recht op de onmiddellijke terugbetaling van alle reeds betaalde bedragen.

### Artikel 6 - De Prijs

- De in het contract overeengekomen prijs kan niet worden herzien, tenzij dit uitdrukkelijk in het contract is voorzien samen met de precieze berekeningswijze ervan, en voor zover de herziening het gevolg is van een wijziging in:
    - de op de reis toegepaste wisselkoersen en/of
    - de vervoerskosten, met inbegrip van de brandstofkosten en/of
    - de voor bepaalde diensten verschuldigde heffingen en belastingen.
- Er moet dan wel aan de voorwaarde worden voldaan dat bedoelde wijzigingen ook aanleiding zullen geven tot een verlaging van de prijs
- De in het contract vastgestelde prijs mag in geen geval worden verhoogd binnen de 20 kalenderdagen die de dag van het vertrek voorafgaan.
  - Zo de verhoging 10 % van de totaalprijs te boven gaat, kan de reiziger het contract zonder vergoeding verbreken. In dit geval heeft de reiziger recht op onmiddellijke terugbetaling van al de bedragen die hij aan de reisorganisator heeft betaald.

### Artikel 7 - Betaling van de reissom

- Behalve uitdrukkelijk anders overeengekomen, betaalt de reiziger, bij de ondertekening van de bestelbon, als voorschot, een gedeelte van de globale of totale reissom zoals in de bijzondere reisvoorwaarden bepaald.
- Indien de reiziger, nadat hij vooraf in gebreke werd gesteld, nalaat het voorschot of de reissom te betalen die van hem wordt geëist, zal de reisorganisator en/of reisbemiddelaar het recht hebben de overeenkomst met de reiziger van rechtswege te beëindigen, met de kosten ten laste van de reiziger.
- Behalve indien op de bestelbon anders wordt overeengekomen, betaalt de reiziger het saldo van de prijs uiterlijk 1 maand vóór de vertrekdatum, en op voorwaarde dat hem vooraf of tegelijkertijd de schriftelijke reisbevestiging en/of reisdocumenten bezorgd worden.

### Artikel 8 - Overdraagbaarheid van de boeking

- De reiziger kan, vóór de aanvang van de reis, zijn reis overdragen aan een derde, die wel moet voldoen aan alle voorwaarden van het contract tot reisorganisatie. De overdrager dient tijdig vóór het vertrek de reisorganisator en, in voorkomend geval, de reisbemiddelaar, van deze overdracht op de hoogte te brengen.
- De overdragende reiziger en de overnemer zijn hoofdelijk gehouden tot de betaling van de totale prijs van de reis en de kosten van de overdracht.

### Artikel 9 - Andere wijzigingen door de reiziger

Vraagt de reiziger om een andere wijziging, dan mag de reisorganisator en/of de -bemiddelaar alle kosten aanrekenen die daardoor worden veroorzaakt.

#### **Artikel 10 - Wijziging door de reisorganisator vóór de afreis**

1. Indien, vóór de aanvang van de reis, één van de wezenlijke punten van het contract niet kan worden uitgevoerd, dient de reisorganisator de reiziger zo spoedig mogelijk, en in elk geval vóór de afreis, daarvan op de hoogte te brengen en hem in te lichten over de mogelijkheid het contract te verbreken zonder kosten, tenzij hij de door de reisorganisator voorgestelde wijziging aanvaardt.
2. De reiziger dient zo spoedig mogelijk, en in elk geval vóór de afreis, de reisbemiddelaar of reisorganisator van zijn beslissing in kennis te stellen.
3. Zo de reiziger de wijziging aanvaardt, dient er een nieuw contract of een bijvoegsel bij het contract te worden opgesteld waarin de aangebrachte wijzigingen en de invloed daarvan op de prijs worden meegedeeld.
4. Zo de reiziger de wijziging niet aanvaardt, mag hij de toepassing vragen van artikel 11.

#### **Artikel 11 - Verbreking door de reisorganisator vóór afreis**

1. Indien de reisorganisator, vóór de aanvang van de reis, het contract verbreekt wegens een niet aan de reiziger toe te rekenen omstandigheid, heeft de reiziger de keuze tussen:
  - a) ofwel de aanvaarding van een nieuw aanbod van een reis van gelijke of betere kwaliteit, zonder dat hij een supplement dient te betalen: zo de reis die ter vervanging wordt aangeboden van mindere kwaliteit is, moet de reisorganisator het verschil in prijs zo spoedig mogelijk terugbetalen.
  - b) ofwel de terugbetaling, zo spoedig mogelijk, van alle door hem op grond van het contract betaalde bedragen.
2. De reiziger kan eveneens, in voorkomend geval, aanspraak maken op een schadeloosstelling voor het niet-uitvoeren van het contract, tenzij:
  - a) de reisorganisator de reis annuleert omdat het minimum aantal reizigers, voorzien in het contract en nodig voor de uitvoering van de reis, niet werd bereikt en de reiziger, binnen de in het contract voorziene termijn en ten minste 15 kalenderdagen vóór de vertrekdatum hiervan schriftelijk op de hoogte werd gebracht;
  - b) de annulering het gevolg is van overmacht, waaronder overboeken niet is inbegrepen. Onder overmacht wordt verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van diegene die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

#### **Artikel 12 - Gehele of gedeeltelijke niet-uitvoering van de reis**

1. Indien tijdens de reis blijkt dat een belangrijk deel van de diensten waarop het contract betrekking heeft, niet zal kunnen worden uitgevoerd, neemt de reisorganisator alle nodige maatregelen om de reiziger passende en kosteloze alternatieven aan te bieden met het oog op de voortzetting van de reis.
2. Zo er een verschil is tussen de voorgenomen en de daadwerkelijk verleende diensten, stelt hij de reiziger schadeloos ten belope van dit verschil.
3. Indien dergelijke regeling onmogelijk blijkt of indien de reiziger deze alternatieven om deugdelijke redenen niet aanvaardt, moet de reisorganisator hem een gelijkwaardig vervoermiddel ter beschikking stellen dat hem terugbrengt naar de plaats van het vertrek, en, in voorkomend geval, de reiziger schadeloos stellen.

#### **Artikel 13 - Verbreking door de reiziger**

De reiziger kan te allen tijde het contract geheel of gedeeltelijk verbreken. Indien de reiziger het contract verbreekt wegens een aan hem toe te rekenen omstandigheid, vergoedt hij de schade die de reisorganisator en / of -bemiddelaar lijden ten gevolge van de verbreking. De schadevergoeding kan forfaitair bepaald worden in de bijzondere voorwaarden of in het reisprogramma, maar mag ten hoogste éénmaal de prijs van de reis bedragen.

#### **Artikel 14 - Aansprakelijkheid van de reisorganisator**

1. De reisorganisator is aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de bepalingen van het contract tot reisorganisatie redelijkerwijs mag hebben, en voor de uit het contract voortvloeiende verplichtingen, ongeacht of deze verplichtingen zijn uit te voeren door hem zelf dan wel door andere verstrekkers van diensten en zulks onverminderd het recht van de reisorganisator om deze andere verstrekkers van diensten aan te spreken.
2. De reisorganisator is voor de daden van nalatigheid van zijn aangestelden en vertegenwoordigers, handelend in de uitoefening van hun functie, evenzeer aansprakelijk als voor zijn eigen daden en nalatigheden.
3. Indien een internationaal verdrag van toepassing is op een in het contract tot reisorganisatie inbegrepen dienst, wordt de aansprakelijkheid van de reisorganisator overeenkomstig dat verdrag uitgesloten of beperkt.
4. Voor zover de reisorganisator niet zelf de in het reiscontract voorziene diensten verleent, wordt zijn aansprakelijkheid voor stoffelijke schade en de vergoeding van de derving van het reisgenot samen beperkt tot tweemaal de reissom.
5. Voor het overige zijn de artikelen 18 en 19 van de wet van 16 februari 1994 van toepassing.

#### **Artikel 15 - Aansprakelijkheid van de reiziger**

De reiziger is aansprakelijk voor de schade die de reisorganisator en/of -bemiddelaar, hun aangestelden en / of hun vertegenwoordigers door zijn fout oplopen, of wanneer hij zijn contractuele verplichtingen niet is nagekomen. De fout wordt volgens het normale gedrag van een reiziger beoordeeld.

#### **Artikel 16 - Klachtenregeling**

- **Vóór de afreis:**  
Indien de reiziger een klacht heeft voor de afreis moet hij deze zo snel mogelijk per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs indienen bij de reisbemiddelaar en/of reisorganisator.
- **Tijdens de reis:**  
Klachten tijdens de uitvoering van het contract moet de reiziger zo spoedig mogelijk ter plaatse, op een gepaste en bewijskrachtige manier, melden, zodat naar een oplossing kan worden gezocht.  
Daarvoor moet hij zich - in deze volgorde - wenden tot een vertegenwoordiger van de reisorganisator, of een vertegenwoordiger van de reisbemiddelaar of rechtstreeks tot de reisbemiddelaar, of ten slotte rechtstreeks tot de reisorganisator.
- **Na de reis:**  
Werd een klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost of kon de reiziger onmogelijk ter plaatse een klacht formuleren, dan moet hij uiterlijk één maand na het einde van de reisovereenkomst bij de reisbemiddelaar of anders bij de reisorganisator per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs een klacht indienen.

#### **Artikel 17 - Verzoeningsprocedure**

- Ingeval van betwisting moeten de partijen eerst onderling een minnelijke regeling nastreven.
- Mislukt deze poging tot minnelijke regeling binnen een termijn van 1 tot 3 maanden, dan kan elk van de betrokken partijen aan het secretariaat van de Cel Verzoening van de vzw Geschillencommissie Reizen vragen om een verzoeningsprocedure op te starten. Alle partijen dienen ermee in te stemmen.
- Hiertoe zal het secretariaat aan de partijen een informatiebrochure, een verzoeningsreglement en een "overeenkomst tot verzoening" bezorgen.
- Overeenkomstig de in het reglement beschreven eenvoudige procedure, zal een onpartijdige verzoener daarna contact opnemen met de partijen teneinde een billijke verzoening tussen de partijen na te streven.

**GO!  
EXPLORE.**



- Het eventueel bereikte akkoord zal in een bindende schriftelijke overeenkomst vastgelegd worden.

Secretariaat van de "Cel verzoening": telefoon: 02/277 61 80

fax: 02/277 91 00

e-mail: [verzoening.gr@skynet.be](mailto:verzoening.gr@skynet.be)

#### **Artikel 18 - Arbitrage of Rechtbank**

- Wordt geen verzoeningsprocedure ingesteld of mislukt deze, dan kan de eisende partij desgewenst een arbitrageprocedure instellen voor de Geschillencommissie Reizen of een procedure aanhangig maken voor de gewone rechtbank.
- De reiziger kan nooit verplicht worden de bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen te aanvaarden, noch als eisende noch als verwerende partij.
- De reisorganisator of reisbemiddelaar die verwerende partij is kan de arbitrage slechts weigeren indien het door de eisende partij geëiste bedrag 1250 euro bedraagt of meer. Hij beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de aangetekende brief waarin wordt aangegeven dat een dossier met een vordering van 1250 EUR werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen.
- Deze arbitrageprocedure wordt geregeld door een geschillenreglement, en kan slechts worden opgestart na het indienen van een klacht bij de onderneming zelf en wel zodra vaststaat dat het geschil niet minnelijk kon geregeld worden of zodra 4 maanden zijn verstreken na het (voorziene) einde van de reis (of eventueel vanaf de prestatie die aanleiding gaf tot het geschil). Geschillen m.b.t. lichamelijke letsels kunnen enkel door de rechtbanken beslecht worden.
- Het paritair samengesteld arbitraal college doet, overeenkomstig het geschillenreglement, op een bindende en definitieve wijze uitspraak over het reisgeschil. Hiertegen is geen beroep mogelijk.

Secretariaat van het arbitraal college, en algemeen secretariaat van de Geschillencommissie Reizen:

- telefoon: 02/277 62 15 (9u tot 12 u)

- fax: 02/277 91 00

- City Atrium, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel

- e-mail: [clv.gr@skynet.be](mailto:clv.gr@skynet.be)

## BIJZONDERE REISVOORWAARDEN VAN CONNECTIONS

Versie 16/11/2017

### Definities:

De volgende definities hebben zowel in het enkelvoud als in het meervoud dezelfde betekenis.

**"Connections"**: de NV CONNECTIONS-EUROTRAIN, met maatschappelijke zetel te 1800 Vilvoorde, Luchthavenlaan 10 en ondernemingsnummer 0428.666.853.

**"Connectionsbrochure"**: elke brochure uitgegeven door Connections op grond van artikel 5 van de Reiscontractenwet, ongeacht of die op papieren of elektronische drager ter beschikking wordt gesteld.

**"Connectionswebsite"**: de website van Connections met URL <http://www.connections.be>.

**"Customer Service Center"**: het contactcenter van Connections dat bereikbaar is per telefoon op het zonaal nummer +32 2 550 01 10 of het betalend nummer +32 70 23 33 13 van maandag tot en met vrijdag tussen 9u en 19u en op zaterdag van 10u tot 17u of per e-mail via het e-mailadres [contactcenter@connections.be](mailto:contactcenter@connections.be).

**"Contract"**: de overeenkomst die de Reiziger sluit met Connections en die naargelang de aard van de prestatie(s) waartoe Connections zich verbindt, hetzij een "contract tot reisorganisatie", hetzij een "contract tot reisbemiddeling", beiden in de zin van de Reiscontractenwet, is.

**"Dienst"**: een online, in één van de Travel Shops of via het Customer Service Center aangeboden prestatie, zoals onder meer het boeken van vervoers- en accommodatiediensten, autoverhuur, diensten ter plaatse, verzekeringen en pakketreizen.

**"Dienstverlener"**: een leverancier van Diensten, zoals onder meer een luchtvaartmaatschappij, hotel, touroperator, reisorganisator, autoverhuurbedrijf, verzekeraar of een verlener van Diensten op de plaats van bestemming, met uitzondering van Connections.

**"Hoofdreiziger"**: de persoon die in eigen naam en voor eigen rekening Diensten boekt bij Connections of in naam en voor rekening van andere personen die kwalificeren als Reizigers en die mogelijks deel uitmaken van eenzelfde boeking, Diensten boekt bij Connections.

**"Promotiecampagne"**: elke promotie- of kortingscampagne van Connections die uitdrukkelijk als dusdanig wordt benoemd (zoals onder meer, maar niet beperkt tot, de Book&Pay campagne, de Vroegboekactie enz.).

**"Protections"**: verzekeraar BVBA PROTECTIONS, met maatschappelijke zetel te 1700 Dilbeek, Sleutelplasstraat 6 en ondernemingsnummer 0881.262.717.

**"Reiscontractenwet"**: de wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling.

**"Reiziger"**: elke persoon die het voordeel geniet van de verbintenis ontstaan uit een Contract gesloten door tussenkomst van Connections, ongeacht of het Contract gesloten of de prijs betaald is door hem of voor hem.

**"Touroperator"**: elke reisorganisator in de zin van de Reiscontractenwet, met uitsluiting van Connections.

**"Travel Shops"**: de fysieke verkooppunten van Connections.

**"Vanaf-prijzen"**: de prijsaanduiding voor Diensten waarbij de minimumprijs die geldt voor de betrokken Dienst in een bepaalde periode en onder bepaalde voorwaarden wordt gehanteerd (bv. de prijsaanduiding "vanaf 99 euro" houdt in dat het tarief van 99 euro beschikbaar is, zij het in een bepaalde periode en onder bepaalde voorwaarden). De toepasselijke periode en voorwaarden worden samen met de prijs aangeduid.

**"Veelgestelde Vragen"**: het document met titel "Veelgestelde Vragen" opgesteld door Connections met belangrijke bijkomende reisinformatie en nuttige reistips voor de Reiziger zoals ter beschikking gesteld voor inzage van de Reiziger in de Travel Shops en online en zoals van tijd tot tijd gewijzigd.

**"Wetboek economisch recht"**: boek VI van het Wetboek economisch recht, zoals ingevoegd via de wet van 21 december 2013 houdende invoeging van boek VI 'Marktpraktijken en consumentenbescherming' in het Wetboek economisch recht.

### **Artikel 1 – Toepassingsgebied**

Deze Bijzondere Reisvoorwaarden van Connections maken samen met de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen integraal deel uit van het Contract dat de Reiziger met Connections sluit. Indien deze onderling tegenstrijdige bepalingen zouden bevatten, hebben de Bijzondere Reisvoorwaarden van Connections steeds voorrang op de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen.

De Reiziger erkent dat hij slechts gebruik kan maken van de door Connections aangeboden Diensten na kennis genomen te hebben van deze Bijzondere Reisvoorwaarden van Connections en van de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen en na deze zonder voorbehoud te hebben aanvaard.

Connections stelt de Reiziger vóór elke boeking een kopie van deze Bijzondere Reisvoorwaarden van Connections en van de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen ter beschikking in de Travel Shops en online. Indien de boeking via het Customer Service Center gebeurt, wordt de Reiziger geacht om de Bijzondere Reisvoorwaarden van Connections en de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen vooraf te hebben geraadpleegd in de Travel Shops of online.

De Reiziger ontvangt bij boeking in één van de Travel Shops of via het Customer Service Center, op eenvoudig verzoek, een kopie van de Bijzondere Reisvoorwaarden van Connections en van de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen.

De Hoofdreiziger dient zich, tijdens elke online boeking, in kennis te stellen van de Bijzondere Reisvoorwaarden van Connections en van de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen en kan op eenvoudig verzoek via het Customer Service Center een kopie van de Bijzondere Reisvoorwaarden van Connections en van de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen ontvangen.

Gezien het belang hiervan voor wat betreft de verbintenissen van partijen, wordt de Reiziger erop gewezen dat, naargelang de aard van de prestatie(s) waartoe Connections zich verbindt, hij met deze gebonden is door, hetzij een "contract tot reisorganisatie", hetzij een "contract tot reisbemiddeling", beiden in de zin van de Reiscontractenwet. Indien Connections optreedt als reisbemiddelaar in de zin van de Reiscontractenwet, omvat het contract tot reisbemiddeling waarvan sprake in artikel 23 van de Reiscontractenwet de prestaties die een Dienstverlener moet uitvoeren, zonder dat Connections ertoe gehouden is om deze prestaties zelf te leveren. Indien Connections optreedt als reisbemiddelaar en tot verbreking in de zin van artikel 25 van de Reiscontractenwet overgaat, slaat deze verbreking uitsluitend op het contract tot reisbemiddeling en niet op het contract afgesloten tussen de Reiziger en de Dienstverlener. Onverminderd artikel 2 van de Reiscontractenwet zal Connections, indien zij optreedt als reisbemiddelaar, in het geval van een terugbetaling aan de Reiziger naar aanleiding van een wijziging of annulering van de boeking door een Dienstverlener, steeds gerechtigd zijn om de verschuldigde dossierkosten in te houden.

De Diensten die geboekt worden door tussenkomst van Connections zijn onderworpen aan de regels en beperkingen van de Dienstverlener die de Reiziger tijdens het boekingsproces ter beschikking worden gesteld en die de Reiziger ook aanvaardt op het moment dat hij daadwerkelijk boekt. Het is de verantwoordelijkheid van de Reiziger om zich vertrouwd te maken met deze regels en beperkingen van de Dienstverlener.

De op het Contract toepasselijke Bijzondere Reisvoorwaarden zijn deze die gelden op het moment van de boeking door de Reiziger. Connections behoudt zich het recht voor om de Bijzondere Reisvoorwaarden te wijzigen, met dien verstande dat wijzigingen aan de Bijzondere Reisvoorwaarden alle bestaande, geldig tot stand gekomen Contracten onverlet laten.

### **Artikel 2 – Promotie**

Alle Connectionsbrochures worden te goeder trouw opgesteld volgens de op het ogenblik van de redactie beschikbare gegevens. Connections behoudt zich het recht voor om eventuele wijzigingen in deze gegevens door te voeren, mits schriftelijke kennisgeving aan de Reiziger voorafgaand aan de totstandkoming van het Contract. Connections wijst er op dat aangeboden promoties niet cumuleerbaar zijn. De Reiziger erkent en aanvaardt dat, indien er tegelijkertijd meerdere promoties zouden gelden, enkel de voor hem meest voordelige promotie van toepassing zal zijn.

### **Artikel 3 – Informatie vanwege Connections**



### 3.1. Algemeen

Alle informatie die Connections uit hoofde van onderhavig artikel 3 verstrekt wordt aan de Hoofdreiziger verstrekt. Het is de uitsluitende verantwoordelijkheid van de Hoofdreiziger om, vóór de boeking, voldoende inlichtingen in te winnen bij de Reizigers van het reisgezelschap om Connections alle benodigde en correcte gegevens te kunnen verstrekken. Het is tevens de uitsluitende verantwoordelijkheid van de Hoofdreiziger om alle informatie ontvangen van Connections terstond mee te delen aan alle Reizigers van het reisgezelschap. Connections is niet aansprakelijk in het geval de Hoofdreiziger nalaat dit te doen.

### 3.2. Informatie betreffende paspoorten, visa, reis-, verblijfs- en gezondheidszorgformaliteiten

3.2.1. Connections verstrekt de Hoofdreiziger algemene informatie met betrekking tot paspoorten, visa en formaliteiten qua gezondheidszorg die voor de reis en het verblijf noodzakelijk zijn. Het is echter de uitsluitende verantwoordelijkheid van de Reiziger om de nodige documenten in orde te brengen. De Reiziger is steeds uitsluitend aansprakelijk voor het inwinnen van bijgewerkte informatie over de vereiste reisdocumenten en het tijdig aanschaffen hiervan (internationaal paspoort al dan niet met machine-leesbare zone (ook voor baby's en kinderen), visum, ESTA procedure, KIDS ID, enz.). Dit geldt zowel voor zijn eindbestemming als voor alle overstapen of landingsplaatsen op de reisroute van de Reiziger.

3.2.2. Elke Reiziger moet in het bezit zijn van geldige identiteitspapieren. Die identiteitspapieren en de reispas dienen geldig te zijn tot minimum 6 maanden na de datum van terugkeer.

Minderjarigen moeten in het bezit zijn van hun eigen bewijs van identiteit, met foto, en een eigen reispas. Sommige gemeentes hanteren voor kinderen de nieuwe elektronische "KIDS-ID" tegen betaling, waarbij de aanvraagperiode 3 à 4 weken kan bedragen. Het is dus belangrijk dat de Reiziger de KIDS-ID voor kinderen tijdig aanvraagt bij de gemeente. Het identificatiekaartje dat bij de geboorte wordt afgeleverd, is niet geldig voor reizen naar het buitenland. Minderjarigen kunnen niet worden opgenomen in de reispas van hun ouders en moeten over een eigen reispas beschikken. Connections benadrukt dat de Reizigers de verplichting hebben zich grondig te informeren met betrekking tot de specifieke toepasselijke regelgeving omtrent minderjarigen. Indien de Reiziger bij afreis niet de nodige documenten kan voorleggen, zal hij de daaruit voortvloeiende kosten niet op Connections kunnen verhalen.

3.2.3. Reizigers met de Belgische nationaliteit kunnen voor recente en aangepaste informatie terecht op de website [http://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/Op\\_reis\\_in\\_het\\_buitenland](http://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/Op_reis_in_het_buitenland) of bij de Federale Overheidsdienst Buitenlandse Zaken in Brussel (tel +32 2 501 81 11).

Reizigers van niet-Belgische nationaliteit en/of met uitsluitend een buitenlands paspoort zijn verplicht hun nationaliteit spontaan aan Connections aan te geven en dienen contact op te nemen met hun respectievelijke ambassades of consulaten voor het verkrijgen van actuele informatie inzake de vereiste reisdocumenten. Connections zal geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor het geval hieromtrent enig probleem zou kunnen ontstaan.

3.2.4. Alle Reizigers die met een Belgisch internationaal paspoort reizen en die naar en/of via (transit) de Verenigde Staten reizen voor een periode van maximum 90 dagen, zijn verplicht om minimum 72 uur vóór vertrek een elektronische reisautorisatie aan te vragen (de zogenaamde "ESTA-reisautorisatie", waarbij "ESTA" staat voor "Electronic System for Travel Authorisation"). Deze ESTA-procedure kan uitsluitend ingevuld worden via het webadres <https://esta.cbp.dhs.gov/esta>. In alle andere gevallen zijn speciale visa vereist die voor vertrek dienen bekomen te worden.

3.2.5. Connections kan in geen geval aansprakelijk gesteld worden voor het laattijdig bekomen door de Reiziger van de noodzakelijke reisdocumenten.

3.2.6. Connections raadt in het algemeen de Reiziger aan om voor vertrek het reisadvies (o.a. de verboden, waarschuwingen, aankondigen en andere adviezen) van de Federale Overheidsdienst Buitenlandse Zaken met betrekking tot de gekozen bestemming te raadplegen ([http://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/Op\\_reis\\_in\\_het\\_buitenland/reisadviezen/](http://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/Op_reis_in_het_buitenland/reisadviezen/)). Door reizen naar bepaalde bestemmingen aan te bieden garandeert Connections niet dat het reizen naar dergelijke bestemmingen aan te raden of zonder risico is. Connections kan dan ook in geen geval aansprakelijk gesteld worden voor schade of verlies, voortvloeiend uit de situatie ter plaatse.

### 3.3. Informatie betreffende het aangaan en de inhoud van een annulerings- en/of bijstandsverzekering

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 dekkingsbedrag, 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.

### 3.4. Informatie betreffende dienstregelingen, tussenstops, overstappen, aansluitingen en plaatsinname

3.4.1. De Reiziger erkent alle informatie met betrekking tot dienstregelingen, tussenstops, overstappen, aansluitingen en desgevallend de in te nemen plaats ontvangen te hebben zoals voorgeschreven door artikel 7 van de Reiscontractenwet. Technische tussenstops of tussenlandingen, waarbij de passagiers al dan niet voor een korte periode het vliegtuig moeten verlaten en niet opnieuw moeten inchecken, zijn niet altijd gekend bij boeking en vormen dus een uitzondering, waarvoor Connections niet aansprakelijk kan worden geacht.

3.4.2. De Reiziger erkent dat voor het boeken van een vlucht steeds de vluchtroute en de vluchtverbinding worden aangeboden met de kortste aansluitingstijd naar gelang beschikbaarheid (gebaseerd op de zogenaamde "minimum connecting time" of "minimum aansluitingstijd" opgelegd door de luchtvaartmaatschappijen en/of de luchthavens).

Connections zal de Reiziger waarschuwen indien de overstaptijd tussen verschillende aansluitingen beperkt is. De Reiziger is echter verantwoordelijk om na te gaan of eventuele aansluitingen effectief haalbaar zijn voor zijn reis of reisgezelschap. Connections kan niet aansprakelijk gesteld worden in het geval een Reiziger een of meerdere aansluitingen mist, te wijten aan onder andere een gebrek aan overstaptijd of vertragingen. De Reiziger erkent dat de overstaptijd voldoende is en hem toelaat om in normale omstandigheden de reis uit te voeren.

3.4.3. Connections benadrukt dat alle segmenten van de integrale reisroute, ongeacht het transportmiddel, moeten uitgevoerd worden zoals beschreven op de door de Hoofdreiziger ondertekende bestelbon. Indien de Reiziger zich niet aanmeldt aan de desbetreffende check-in balie wordt de Reiziger door de betrokken maatschappij automatisch op "afwezig" of "no-show" gezet en worden bijgevolg alle resterende segmenten van de reis geannuleerd. Connections zal geen enkele aansprakelijkheid op zich nemen voor schade en/of kosten die voortvloeien uit het niet-uitvoeren van alle segmenten van de reisroute.

### 3.5. Contactgegevens van Connections in geval van moeilijkheden ter plaatse

Connections heeft geen vertegenwoordiger ter plaatse op alle bestemmingen. In geval van moeilijkheden ter plaatse kan de Reiziger evenwel steeds telefonisch contact opnemen met de Connections Travel Shop waar hij zijn reis geboekt heeft tijdens de openingsuren van de desbetreffende Travel Shop en op het telefoonnummer dat vermeld staat op de bestelbon. In geval van uiterste hoogdringendheid, kan de Reiziger contact opnemen met de Connections Brussels Airport Travel Shop via het telefoonnummer +32 2 486 02 70, bereikbaar van maandag tot en met zaterdag van 6u tot 19u en op zon- en feestdagen van 7u tot 18u (uitgezonderd op 1 januari) en/of per e-mail via het e-mailadres [APT@connections.be](mailto:APT@connections.be).

Connections behandelt alle aanvragen per e-mail zo spoedig mogelijk tijdens de gebruikelijke kantooruren van haar Travel Shops. De Reiziger erkent dat er een redelijk tijdsverloop kan bestaan tussen het ontvangen van de aanvragen en de behandeling ervan door Connections.

### 3.6. Belangrijke bijkomende reisinformatie en nuttige reistips

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.

### 3.7. Foto's en illustraties

De foto's en illustraties vermeld op de Connectionswebsite, in Connectionsbrochures of andere documenten van Connections hebben louter tot doel de Reiziger een algemeen beeld te geven van de aangeboden Diensten en een algemene indruk te geven van het niveau van de accommodatie en de mate van comfort. Deze foto's en illustraties kunnen niet worden opgevat als een toezegging die verder strekt dan dit doel.

## **Artikel 4 – Informatie vanwege de Reiziger**

### 4.1. Correcte boekingsgegevens

4.1.1. De Hoofdreiziger erkent alle op de bestelbon vermelde gegevens nauwkeurig te hebben geverifieerd en bevestigt dit aan de hand van zijn handtekening of, in het geval van online reservering, door de confirmatie van de betalingsopdracht.

In eerste instantie betreft dit de correcte spelling van alle voor- en familienamen van de Reizigers, als dusdanig doorgegeven aan de Connections reisconsulent(e) of via de online reserveringsprocedure. "Correct" in deze context betekent "identiek aan de schrijfwijze van de namen zoals die voorkomen op de officiële identiteitsdocumenten waarmee de Reizigers reizen". Alle kosten die voortvloeien uit een foutieve opgave en onzorgvuldig nalezen van de namen zijn automatisch en uitsluitend voor rekening van de Reiziger.

In tweede instantie betreft dit alle data in verband met de geboekte reisroute en de eindbestemming, de reisdatum, de aangegeven aankomst- en vertrekuren, de aansluitingstijd tussen de vluchten, enz.

In derde instantie betekent het verstrekken van correcte boekingsgegevens eveneens dat de Reiziger steeds door Connections gecontacteerd moet kunnen worden in het buitenland o.b.v. de door hem verstrekte contactgegevens.

4.1.2. Connections zal geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor schade die te wijten is aan het onnauwkeurig verifiëren van de gegevens door de Hoofdreiziger.

### 4.2. Bijkomende persoonlijke inlichtingen

De Reiziger moet Connections alle nuttige inlichtingen verstrekken die hem uitdrukkelijk gevraagd worden of die redelijkerwijze een invloed kunnen hebben op het goede verloop van de reis (bv. nationaliteit, gezondheid, eetgewoontes,...). Indien de Reiziger verkeerde inlichtingen verstrekt en dit tot extra kosten leidt voor Connections, mag Connections deze kosten factureren aan de Reiziger.

### 4.3. Reisvoorkeuren

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.

## **Artikel 5 – Totstandkoming van het Contract en onmogelijkheid tot verzaking**

### 5.1. Totstandkoming van het Contract

5.1.1. De Hoofdreiziger dient 18 jaar of ouder te zijn, juridisch bevoegd te zijn om contractuele verbintenissen aan te gaan en gemachtigd te zijn of de vereiste toestemming te bezitten om te handelen voor of namens andere Reizigers die onderdeel zijn van een boeking. Bij elke boeking zal Connections er rechtmatig van uitgaan dat de Hoofdreiziger over dergelijke bevoegdheid, machtiging en/of toestemming beschikt.

5.1.2. Indien de reis wordt geboekt in, of via tussenkomst (bv. telefonisch) van, één van de Travel Shops, komt het Contract tot stand van zodra de Hoofdreiziger de bestelbon heeft ondertekend.

Indien de door de Reiziger gewenste reisformule of bepaalde onderdelen ervan niet meteen bevestigd kunnen worden door de betrokken Dienstverleners (luchtvaartmaatschappij, touroperator, hotel, huurwagenbedrijf enz.), kan de Reiziger op deze niet-bevestigde Diensten een optie nemen, dit wil zeggen een aanvraag om de betreffende Diensten te verkrijgen aan de aangeboden prijs. De Reiziger erkent dat het nemen van een optie op deze niet-bevestigde Diensten op zich geen enkele verbintenis inhoudt, noch in hoofde van de betrokken Dienstverleners en/of Connections, noch in hoofde van de Reiziger. De in de optie aangevraagde Diensten worden slechts bindend van zodra de beschikbaarheid van de betrokken Diensten door Connections bevestigd wordt in hun oorspronkelijke vorm en samenstelling of in een alternatieve vorm en samenstelling en de Reiziger instemt met het uiteindelijke aanbod, dat wat betreft (onder andere) prijs en Diensten desgevallend kan verschillen van het oorspronkelijke aanbod.

5.1.3. Indien de reis wordt geboekt via de online reserveringsprocedure of via tussenkomst (bv. telefonisch) van het Customer Service Center, komt het contract tot reisorganisatie of het contract tot reisbemiddeling tot stand van zodra de Hoofdreiziger de reserveringsprocedure heeft doorlopen en vanwege Connections een e-mailbevestiging heeft ontvangen van de door hem verrichte boeking. Wanneer de Hoofdreiziger niet binnen 15 minuten na het volledig doorlopen van het boekingsproces op de Connectionswebsite deze e-mailbevestiging ontvangt, dient hij telefonisch contact op te nemen met het Customer Service Center. Reserveringen zijn pas gegarandeerd als de boeking bevestigd is door Connections en integraal betaald is door de Hoofdreiziger.

Bij online reserveringen van lijnvluchten ontvangt de Hoofdreiziger twee e-mails. De eerste is een reserveringsbevestiging die de Hoofdreiziger in de regel binnen 15 minuten na het volledig doorlopen van de reserveringsprocedure op de Connectionswebsite ontvangt. De tweede e-mail ontvangt de Hoofdreiziger in de regel binnen 48 uur na ontvangst van de betaling. In deze tweede e-mail wordt het e-ticket uitgegeven. Indien de Hoofdreiziger geen tweede e-mail met het elektronische ticketnummer ontvangt, dient hij onmiddellijk contact op te nemen met het Customer Service Center. Het is in ieder geval de uitsluitende verantwoordelijkheid van de Hoofdreiziger om de reserveringsbevestiging en het e-ticket over te maken aan de andere Reizigers van het reisgezelschap dat deel uitmaakt van dezelfde boeking.

De opgeslagen gegevens in de informatiesystemen van Connections en/of haar Dienstverleners vormen het bewijs voor wat betreft de online boekingen van de Reiziger. Gegevens opgeslagen in computers of elektronische media vormen een geldig bewijs en zijn bijgevolg aanvaardbaar onder dezelfde voorwaarden en met dezelfde bewijskracht als een fysiek schriftelijk document.

### 5.2. Terbeschikkingstelling van reisdocumenten

5.2.1. De reisdocumenten die worden verstrekt voor een online geboekte Dienst worden geleverd op het door de Hoofdreiziger bij zijn reservering verstrekte e-mailadres. De reisdocumenten die worden verstrekt voor een via de Travel Shop geboekte Dienst worden, voor zover mogelijk, onmiddellijk aan de Hoofdreiziger meegegeven. Indien het niet mogelijk is om de reisdocumenten op het ogenblik van de boeking in een Travel Shop aan de Hoofdreiziger mee te geven, zal de Hoofdreiziger uitgenodigd worden bij de Travel Shop om de reisdocumenten persoonlijk te overlopen waarna zij aan hem persoonlijk overhandigd zullen worden. Enkel indien de Hoofdreiziger niet bereikbaar blijkt te zijn zullen de reisdocumenten hem in elektronische vorm worden toegestuurd op het gekende e-mailadres van de Hoofdreiziger, indien de Hoofdreiziger niet over een e-mailadres beschikt of indien de reisdocumenten in fysieke vorm moeten worden verstrekt, zal Connections de reisdocumenten per post aan de Hoofdreiziger bezorgen overeenkomstig artikel 5.2.2. of zal de Hoofdreiziger telefonisch gecontacteerd worden om de reisdocumenten af te halen in de Travel Shop.

5.2.2. In het geval dat fysieke reisdocumenten vereist zijn, worden die verzonden naar het door de Hoofdreiziger bij zijn reservering opgegeven adres.

Connections behoudt zich het recht voor een vergoeding aan te rekenen om de reisdocumenten naar de Hoofdreiziger 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 tijden voor de verwerking en levering aan bestemmingen 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 wegens een fout gemaakt door de Reiziger toen hij zijn persoonlijke gegevens invulde dan is Connections hiervoor niet aansprakelijk.

### 5.3. Onmogelijkheid te verzaken

Connections wijst erop dat de Reiziger niet beschikt over een recht om van de aankoop die verricht is via de Connectionswebsite af te zien.

Daar waar krachtens artikel VI.47, § 1 van het Wetboek economisch recht de consument bij elke overeenkomst op afstand over een termijn van ten minste 14 kalenderdagen beschikt waarbinnen hij de overeenkomst kan herroepen, zonder betaling van een boete en zonder opgave van motief, is dit verzakingsrecht evenwel niet van toepassing op aankopen gesloten via de Connectionswebsite.

Conform artikel VI.53, 12° van het Wetboek economisch recht worden overeenkomsten op afstand betreffende de terbeschikkingstelling van accommodatie anders dan voor woondoelinden, vervoer (woord veranderd door de wet van 2 april 2014), autoverhuurdiensten, catering en diensten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, indien in de overeenkomsten een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien uitgesloten van het toepassingsgebied van

## Artikel 6 – Prijs

### 6.1. Totaalprijs

6.1.1. De door Connections gehanteerde prijzen worden uitgedrukt in EURO en omvatten de totaalprijs voor de aangeboden Diensten.

6.1.2. De prijs omvat evenwel niet:

- alle facultatieve supplementen, dit zijn Diensten waarvoor de consument in alle vrijheid kan opteren (zoals onder meer, maar niet beperkt tot, verzekering, extra bagage, parkingkosten, gebruik van handdoeken aan het strand/zwembad, vervoer van luchthaven naar accommodatie, visum- en vaccinkosten en alle eventuele persoonlijke kosten zoals was, telefoon, drankjes, roomservice, fooi enz.);
- alle niet uitdrukkelijk in de reserveringsbevestiging genoemde kosten;
- alle in het buitenland lokaal te vereffenen taksen (zoals onder meer, maar niet beperkt tot, toeristenbelasting, verblijfstaks, vertrek- of "exit"-taks enz.). De Reiziger zal op het moment van de boeking in kennis gesteld worden van het al dan niet verschuldigd zijn van dergelijke taksen.
- alle "lage kost" of "lowcost" Diensten die door Dienstverleners (zoals bv. lowcost-luchtvaartmaatschappijen, maar ook klassieke luchtvaartmaatschappijen) facultatief worden aangeboden (zoals onder meer, maar niet beperkt tot, bagage, zitplaatsallocatie, maaltijden enz.). De Reiziger erkent en aanvaardt dat deze facultatieve Diensten niet vervat zijn in de totaalprijs, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

6.1.3. Connections zal, in de mate van het mogelijke en voor zover door haar gekend, de Reiziger op het ogenblik van de boeking in kennis stellen van het, op dat ogenblik geldende, bedrag van bovenstaande elementen die niet in de totaalprijs vervat zijn.

### 6.2. Prijsaanduiding

6.2.1. Tenzij anders vermeld in speciale aanbiedingen, kunnen de online prijzen die gehanteerd worden door andere Dienstverleners dan Connections, maar aangeboden worden op de Connectionswebsite, te allen tijde gewijzigd worden.

6.2.2. De prijs van de online aangeboden Diensten is die zoals genoteerd op de Connectionswebsite, behalve in het geval dat er duidelijk sprake is van een materiële vergissing. In dat geval is Connections niet verplicht om Diensten te verlenen aan de Reiziger tegen een klaarblijkelijk onjuiste prijs, zelfs niet nadat de Reiziger de bevestiging van zijn boeking heeft ontvangen, wanneer het duidelijk had moeten zijn voor de Reiziger dat de vermelde prijs niet correct kon zijn.

6.2.3. Onverminderd artikel 6.1.2 van deze Bijzondere Reisvoorwaarden, bevatten online prijsaanbiedingen van vliegtuigtickets steeds de prijs per persoon en zijn het Vanaf-prijzen. Deze worden aangeboden met inbegrip van de vooraf betaalbare luchthaventaksen maar met uitsluiting van de prijs voor een eventuele reis- en/of annuleringsverzekering en eventuele andere facultatieve supplementen. Deze prijzen worden steeds onder voorbehoud van beschikbaarheid aangeboden.

### 6.3. Prijswijzigingen

Wijzigingen aan de heffingen, belastingen, wisselkoersschommelingen en vervoerskosten (met inbegrip van brandstofkosten) die in de totaalprijs vervat zijn, of invoering van nieuwe taksen kunnen aanleiding geven tot een prijsherziening en zullen netto worden verrekend tot de twintigste dag voor de datum van afreis. De prijsherziening zal worden bepaald door het positieve of negatieve verschil te berekenen tussen de prijs die van toepassing was op datum van het contract en de prijs op datum van de invoering van de prijswijziging.

## Artikel 7 – Specifieke Diensten

### 7.1. Luchtvervoer

7.1.1. De Reiziger aanvaardt dat het aangeboden tarief voor elke vlucht slechts gegarandeerd wordt na volledige betaling en uitgifte van de vliegtuigtickets.

7.1.2. Overeenkomstig de artikelen 10.2.2 en 11.2.2 van deze Bijzondere Reisvoorwaarden zijn de uitgegeven vliegtuigtickets van de Reiziger, zoals aangeduid op zijn bestelbon of factuur, niet wijzigbaar, noch annuleerbaar, noch terugbetaalbaar, tenzij anders vermeld.

7.1.3. Indien de Reiziger zijn e-ticket niet bij zich zou hebben op de luchthaven van vertrek, kan hij in de regel toch inschepen op vertoon van zijn identiteitsdocumenten en zonder bijkomende kosten. Indien de Reiziger inscheept te Brussel Nationale Luchthaven, kan hij tevens terecht op de Connections Brussels Airport Travel Shop om een gratis kopie te verkrijgen van zijn e-ticket, dit tijdens de openingsuren vermeld in artikel 3.4 van deze Bijzondere Reisvoorwaarden.

7.1.4. Connections zal bij vertrek de Reiziger op de hoogte stellen tot 48 uur vóór de vlucht (of de eerste vlucht van aansluitende vluchten) van eventuele vluchturwijziging(en) die de luchtvaartmaatschappij(en) kan/kunnen doorvoeren. Tijdens verlengde weekends kan Connections hiervan afwijken.

Na dit tijdstip en tijdens verlengde weekends is de Reiziger zelf verantwoordelijk om eventuele vluchturwijziging(en) na te gaan. De Reiziger is eveneens zelf verantwoordelijk om eventuele vluchturwijziging(en) van de terugvlucht(en) na te gaan. Connections is niet verantwoordelijk voor het missen van de vlucht(en) indien deze regel niet wordt nageleefd.

7.1.5. Connections kan niet aansprakelijk gesteld worden voor enig gevolg dat voortvloeit uit vertragingen, stakingen of andere acties die een impact hebben op het normale verloop van de luchtvervoersdiensten.

7.1.6. Luchtvaartmaatschappijen hebben bijzondere regels inzake het vervoer van onder andere andersvaliden, zwangere vrouwen, baby's, kinderen en huisdieren. Connections verstrekt enkele algemene richtlijnen hieromtrent in de Veelgestelde Vragen. De Reiziger erkent hiervan kennis te hebben genomen. Bij twijfel dient de Reiziger contact op te nemen met Connections in één van de Travel Shops of via het Customer Service Center. Connections kan in geen geval aansprakelijk gesteld worden voor de gevolgen die voortvloeien uit het niet-naleven van de toepasselijke regels opgelegd door de betrokken luchtvaartmaatschappij.

### 7.2. Trein

7.2.1. De uitgegeven treintickets van de Reiziger voor de treindiensten, zoals aangeduid op zijn bestelbon of factuur, zijn uitsluitend wijzigbaar, annuleerbaar of terugbetaalbaar overeenkomstig de artikelen 10.3 en 11.3 van deze Bijzondere Reisvoorwaarden, tenzij anders vermeld.

7.2.2. Overeenkomstig artikel 3.3.3 van deze Bijzondere Reisvoorwaarden, is de Reiziger verplicht alle treinsegmenten die deel uitmaken van zijn reistraject uit te voeren, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

7.2.3. Connections wijst er op dat de precieze uitvoering van de treindiensten kan verschillen naargelang de luchthaven(s) en/of luchtvaartmaatschappij(en) en/of treinstation(s) die mogelijk wijze deel uitmaken van het gekozen reistraject. Connections stelt de door haar laatst gekende verschillende uitvoeringsmodaliteiten die in dat verband gelden (bv. procedures m.b.t. het inchecken, het al dan niet inwisselen van het treinsegmentticket, enz.) ter beschikking via de Veelgestelde Vragen. De Reiziger verbindt zich er toe om vóór vertrek kennis te nemen van de op dat ogenblik laatste versie van deze uitvoeringsmodaliteiten. Bij twijfel omtrent de geldende uitvoeringsmodaliteiten dient de Reiziger contact op te nemen met Connections in één van de Travel Shops of via het Customer Service Center. Connections kan in geen geval aansprakelijk gesteld worden voor de gevolgen die voortvloeien uit het niet-naleven van de toepasselijke uitvoeringsmodaliteiten.

7.2.4. Connections kan niet aansprakelijk gesteld worden voor alle gevolgen die voortvloeien uit vertragingen, stakingen of andere acties die een impact hebben op het normale verloop van de treindiensten.



### 7.3. Accommodatie

7.3.1. De Reiziger erkent op de hoogte te zijn van het feit dat de meeste hotels in New York en andere staten van de Verenigde Staten van Amerika een minimumleeftijd van 21 jaar handhaven, d.w.z. dat het hotelpersoneel aan reiziger(s) jonger dan 21 jaar en niet begeleid door een persoon ouder dan 21 jaar, het toewijzen van een kamer en de daarmee samenhangende check-in mag weigeren. Connections kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen voortvloeiend uit het niet in acht nemen van dit beleid.

### 7.4. Huurwageng

7.4.1. Huurwagens kunnen uitsluitend geboekt en bestuurd worden door personen die over een geldige kredietkaart beschikken. Kredietkaarten dienen in reliëf en minsten nog zes (6) maanden geldig te zijn op het moment van boeking van de huurwagen. Prepaidkaarten worden niet aanvaard bij het boeken van huurwagens.

7.4.2. In Europa is een geldig nationaal of Europees rijbewijs verplicht voor ieder die een wagen bestuurt. Buiten Europa is een internationaal rijbewijs, verplicht vergezeld van een nationaal of Europees rijbewijs, vaak een vereiste. Het is de verantwoordelijkheid van de bestuurder(s) om zich vooraf in te lichten omtrent de geldende regels inzake rijbewijzen bij de bevoegde instanties (ambassade of consulaat van uw bestemming). Connections verstrekt in dat verband slechts algemene inlichtingen, die beschikbaar zijn via de Veelgestelde Vragen.

7.4.3. Connections wijst er op dat autoverhuurbedrijven doorgaans een toeslag aanrekenen in het geval dat de plaats waar de wagen wordt teruggegeven (de "drop-off" plaats) niet overeenstemt met de plaats waar de wagen werd opgehaald (de "pick-up" plaats).

### 7.5. Touoperators

7.5.1. Connections treedt op als reisbemiddelaar tussen de Reiziger en de door hem gekozen Touoperator, die de reis uitvoert. De kwaliteit van de dienstverlening valt echter uitsluitend en volledig onder de verantwoordelijkheid van de betrokken Belgische Touoperator.

7.5.2. Indien de Reiziger via Connections een pakketreis van een Touoperator boekt in één van de Travel Shops of via het Customer Service Center, worden de toepasselijke algemene en bijzondere reisvoorwaarden van de betrokken Touoperator hem vóór deze boeking bezorgd.

7.5.3. Connections wijst er op dat Touoperators zich het recht voorbehouden om tot 21 dagen vóór vertrek extra brandstoftoeslagen te heffen. Voor meer informatie hieromtrent, zie artikel 6 van deze Bijzondere Reisvoorwaarden.

7.5.4. Connections kan als reisbemiddelaar niet aansprakelijk gesteld worden voor wijzigingen, annuleringen of gehele of gedeeltelijke niet-uitvoering van de reis door de betrokken Belgische Touoperator in de zin van de artikelen 10 tot 12 van de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen.

## Artikel 8 – Betaling van de reissom

### 8.1. Online betaling

Indien de Reiziger via de online reserveringsprocedure boekt, dient het volledige bedrag van alle Diensten onmiddellijk betaald te worden.

### 8.2. Betaling via Travel Shop of Customer Service Center

Indien de reis wordt geboekt in, of via tussenkomst (bv. telefonisch) van, één van de Travel Shops of het Customer Service Center, gelden de volgende betalingsmodaliteiten.

Indien de reis een vlucht omvat, dient het bedrag van de vlucht onmiddellijk door de Reiziger betaald te worden. De integrale betaling van de vlucht is noodzakelijk om de uitgifte van de tickets te bewerkstelligen.

Voor alle andere geboekte Diensten (al dan niet in combinatie met een vlucht) dient een voorschot van 30% betaald te worden, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld tijdens het boekingsproces. Het saldo van de prijs voor deze Diensten (het verschil tussen het totale bedrag van deze Diensten en het reeds betaalde voorschot) dient uiterlijk zes weken voor de vertrekdatum door de Reiziger betaald te worden, tenzij anders werd overeengekomen op de bestelbon.

Indien de boeking heeft plaatsgevonden minder dan 6 weken voor vertrek, dient de totale som onmiddellijk voldaan te worden.

Indien de boeking gebeurt in het kader van een Promotiecampagne, dient de totale som onmiddellijk voldaan te worden.

### 8.3. Facturen

De Reiziger dient Connections voorafgaandelijk op de hoogte te brengen indien hij/zij een factuur wenst. De Reiziger levert hiertoe aan Connections alle nodige gegevens.

### 8.4. Betaling aan diverse partijen

Connections wijst er op dat de Reiziger, afhankelijk van de geboekte Diensten, in sommige gevallen van meer dan één partij een rekening kan krijgen voor een boeking, bijvoorbeeld van Connections, een Dienstverlener of andere dergelijke 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.

### 8.5. Laattijdige betaling

Indien de Reiziger, nadat hij vooraf in gebreke werd gesteld, nalaat het voorschot of de reissom te betalen die van hem wordt geëist, heeft Connections het recht om het Contract van rechtswege te beëindigen, met de kosten ten laste van de Reiziger.

### 8.6. Verwijlinteressen en schadebeding

Onverminderd artikel 8.4. zal de Reiziger, die nalaat het voorschot of de reissom te betalen die van hem wordt geëist, van rechtswege verwijlinteressen aan een jaarlijkse interestvoet gelijk aan 4% en een schadebeding van 10% op het onbetaalde voorschot of de onbetaalde reissom aan Connections verschuldigd zijn, zonder dat het forfaitaire schadebeding lager kan zijn dan 100 euro.

## Artikel 9 – Overdraagbaarheid van de boeking

### 9.1. Vervoertickets

De uitgegeven vervoertickets (zoals trein- en vliegtuigtickets) van de Reiziger, zijn niet overdraagbaar, noch terugbetaalbaar, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

### 9.2. Touoperatingdiensten

In het geval dat Connections uitsluitend optreedt als reisbemiddelaar bij het boeken van pakketreizen van Touoperators, in de zin van artikel 7.5. van deze Bijzondere Reisvoorwaarden, hangt de overdraagbaarheid van de boeking af van de door de betrokken Touoperator gehanteerde voorwaarden, die de Reiziger vooraf worden meegedeeld. Voor elke overdracht van de boeking zal Connections een administratieve kost aanrekenen overeenkomstig artikel 10.5 van deze Bijzondere Reisvoorwaarden.

### 9.3. Andere Diensten

De Reiziger kan enkel, vóór aanvang van de reis, de andere geboekte Diensten overdragen aan een derde mits Connections uitdrukkelijk en voorafgaand aan het verzoek tot overdracht aan de Reiziger heeft bevestigd dat deze mogelijkheid bestaat. De overdrager dient, overeenkomstig artikel 10 van deze Bijzondere Reisvoorwaarden, vóór vertrek Connections van dit verzoek tot overdracht op de hoogte te brengen en dient Connections alle gegevens mee te delen die nodig zijn voor het uitvoeren van de overdracht. De overdracht heeft pas uitwerking na uitdrukkelijke bevestiging daarvan door Connections. Voor elke overdracht van de boeking zal Connections een administratieve kost aanrekenen overeenkomstig artikel 10 van deze Bijzondere Reisvoorwaarden.

### 9.4. Hoofdelijkheid

In alle bovenstaande gevallen zijn de overdrager en de overnemer hoofdelijk gehouden tot de betaling van de totale prijs van de overgedragen Diensten en de daaraan verbonden kosten.

## **Artikel 10 – Andere wijzigingen door de Reiziger**

### 10.1. Algemeen

10.1.1. Niet elke geboekte Dienst is automatisch wijzigbaar. Indien de Reiziger de wijzigingsmogelijkheden 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. In principe zijn boekingen gemaakt in het kader van een Promotiecampagne en boekingen gemaakt aan zeer gunstige tarieven niet wijzigbaar.

10.1.2. Connections kan niet garanderen dat wijzigingen, aangevraagd door de Reiziger, vóór of tijdens de reis, maar na de totstandkoming van het Contract, kunnen worden uitgevoerd. Voor zover de gevraagde wijzigingen kunnen worden doorgevoerd, zullen alle hieraan verbonden kosten, zoals het eventuele prijsverschil ten gevolge van de gevraagde wijziging en de administratiekosten, ten laste komen van de Reiziger.

10.1.3. 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.

### 10.2. Luchtvervoer

10.2.1. Indien de Reiziger de geboekte vliegtuigtickets wenst te wijzigen vóór uitgifte daarvan, zal Connections een administratieve kost van 50 euro per ticket aanrekenen.

10.2.2. In principe zijn vliegtuigtickets na uitgifte niet wijzigbaar, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Indien een wijziging 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).

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

### 10.3. 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.

### 10.4. 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 voziene huurperiode aanvangt; de totale prijs zal dan ook verschuldigd blijven.

Bovendien zal de Reiziger een administratieve kost verschuldigd zijn aan Connections. Deze kost bedraagt 50 euro per huurwagen.

### 10.5. Touroperators

Wijzigingen met betrekking tot geboekte pakketreizen kunnen enkel worden uitgevoerd volgens de voorwaarden van de betrokken Touroperator(s) en mits betaling van de daarvoor contractueel vastgestelde vergoedingen, zoals bepaald door deze Touroperator(s).

Bovendien zal de Reiziger een administratieve kost van 30 euro per persoon verschuldigd zijn aan Connections indien de wijziging wordt uitgevoerd ten laatste 29 dagen voor vertrek of van 50 euro per persoon indien de wijziging later wordt uitgevoerd.

### 10.6. Hotels of andere accommodaties

Onverminderd het bepaalde in artikel 10.1. van deze Bijzondere Reisvoorwaarden geven wijzigingen met betrekking tot een via Connections geboekt hotel of andere accommodatie aanleiding tot een administratieve kost van 50 euro 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 11.6. van deze Bijzondere Reisvoorwaarden.

### 10.7. Excursies

Onverminderd het bepaalde in artikel 10.1. van deze Bijzondere Reisvoorwaarden geven wijzigingen met betrekking tot een via Connections geboekte excursie (zoals, maar niet beperkt tot, helikoptervluchten, gegendste rondleidingen, transfers, stadspassen enz.) aanleiding tot een administratieve kost van 50 euro die verschuldigd is aan Connections.

### 10.8. Terugbetaling

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). De Reiziger dient er rekening mee te houden dat de terugbetaling van geboekte Diensten meerdere maanden in beslag kan nemen. Om elk misverstand hieromtrent te vermijden, wijst Connections er op dat een via haar tussenkomst geboekte verzekering in geen geval door haar terugbetaald kan worden.

## **Artikel 11 – Annulering door de Reiziger**

### 11.1. Algemeen

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 vóór elke boeking in te lichten in één van de Travel Shops of via het Customer Service Center.

### 11.2. Luchtvervoer

11.2.1. 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.

11.2.2. 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 100 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.

### 11.3. 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.

#### 11.4. 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 29<sup>e</sup> 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.

#### 11.5. Touropérateurs

Annuleringen met betrekking tot geboekte pakketreizen kunnen enkel worden uitgevoerd volgens de voorwaarden van de betrokken Touroperator(s) en mits betaling van de daarvoor contractueel vastgestelde vergoedingen, zoals bepaald door deze Touropérateurs.

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

#### 11.6. Hotels en andere accommodaties

Onverminderd het bepaalde in artikel 11.1. 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.

#### 11.7. Excursies

Onverminderd het bepaalde in artikel 11.1. 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.

#### 11.8. Mededeling

De annulering 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 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 een annulering op de wijze zoals hierboven vermeld, zal de annulering voor ongeschreven worden gehouden. De annuleringsaanvraag voor vliegtuigtickets moet Connections tijdig bereiken, d.w.z. minstens 48 uur voor 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 zaterdag van 6u tot 19u, op zon- en feestdagen van 7u tot 18u). De Reiziger dient rekening te houden met het eventuele tijdsverschil indien hij in het buitenland vertoert.

#### 11.9. Terugbetaling

Elke terugbetaling naar aanleiding van een annulering zal worden uitgevoerd op de door Connections gekende bankrekening of betaalkaart (bv. kredietkaart) van de Hoofdreiziger. Deze terugbetaling gebeurt na inhouding van dossierkosten, bovenvermelde annuleringskosten, eventueel voordien doorgevoerde wijzigingskosten en eventuele vergoedingen die verschuldigd zouden zijn door de verzekeraar (onverminderd de eventuele toepassing van een franchise door de verzekeraar). De Reiziger dient er rekening mee te houden dat de terugbetaling van geboekte Diensten meerdere maanden in beslag kan nemen. Om elk misverstand hieromtrent te vermijden, wijst Connections er op dat een via haar tussenkomst geboekte verzekering in geen geval door haar terugbetaald kan worden.

### **Artikel 12 – Insolventie**

Connections is aangesloten bij het Garantiefonds Reizen, dat in bepaalde omstandigheden en onder bepaalde voorwaarden tussenkomt in de uitvoering van de reis of de kosten daarvan bij financieel onvermogen van de reisorganisator of -bemiddelaar. Verdere informatie hieromtrent wordt ter beschikking gesteld via de Veelgestelde Vragen of op de website van het Garantiefonds Reizen: <http://www.gfg.be>.

### **Artikel 13 – Klachtenbehandeling**

#### 13.1. Kennisgeving

Alle klachten met betrekking tot de reis dienen onmiddellijk of zo snel als redelijkerwijze mogelijk schriftelijk ter kennis te worden gebracht van Connections. Onverminderd artikel 16 van de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen, aanvaardt Connections eveneens dat dergelijke klachten per e-mail aan het Connections Customer Care Department worden gericht via het e-mailadres [qualitycontrol@connections.be](mailto:qualitycontrol@connections.be).

#### 13.2. Termijn

In ieder geval dient elke klacht uiterlijk binnen één maand na terugkeer aan Connections ter kennis te worden gebracht. Klachten die na deze termijn worden geformuleerd zullen door Connections als laattijdig en dus onontvankelijk worden beschouwd.

### **Artikel 14 – Aansprakelijkheid**

#### 14.1. Algemeen

Connections kan niet aansprakelijk worden gehouden met betrekking tot Diensten die de Reiziger heeft geboekt via Connections bij een of meer Dienstverleners, tenzij anders voorzien in de Reiscontractenwet.

#### 14.2. Tussenkomst van de verzekeraar

Connections is niet aansprakelijk als en voor zover de Reiziger in staat is zijn schadevergoeding te vorderen onder een verzekeringspolis, zoals een reis- en/of annuleringsverzekering.

#### 14.3. Informatie van andere Dienstverleners

Connections doet haar uiterste best om alle informatie met betrekking tot Diensten die door Connections worden aangeboden, maar worden geleverd door andere Dienstverleners dan Connections, zorgvuldig te controleren voorafgaandelijk aan de publicatie ervan. Connections is niet aansprakelijk voor eventuele onjuistheden met betrekking tot deze informatie.

#### 14.4. Materiële vergissingen

In geen geval zal Connections aansprakelijk zijn voor eventuele materiële vergissingen, ongeacht van welke Dienstverlener de informatie afkomstig is.

### **Artikel 15 – Privacy**

#### 15.1. Algemeen

Connections eerbiedigt de persoonlijke levenssfeer van haar Reizigers, overeenkomstig de geldende wetgeving en in het bijzonder de Wet van 8 december 1992 met betrekking tot de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en haar uitvoeringsbesluiten.

#### 15.2. Verwerking

De Reiziger erkent en aanvaardt dat alle persoonsgegevens die door de Reiziger worden meegedeeld of online worden ingebracht, m.i.v. de gegevens ingebracht voor zijn reisgezelschap, door Connections verwerkt kunnen worden. Het doel van deze verwerking bestaat er in de optimale uitvoering van het Contract ten voordele van de Reiziger te kunnen verwezenlijken. De persoonsgegevens kunnen door Connections bovendien gebruikt worden voor commerciële en communicatiedoeleinden (met inbegrip van direct marketing).

#### 15.3. Mededeling aan derden

De Reiziger stemt er bovendien mee in dat zijn gegevens kunnen worden meegedeeld aan verwerkers van persoonsgegevens waarop Connections beroep doet en andere Dienstverleners die de gegevens nodig hebben om de uitvoering van het Contract te kunnen verwezenlijken, en dit zowel binnen als buiten de Europese Economische Ruimte.

Connections verbindt zich ertoe geen persoonsgegevens mee te delen aan andere derden behalve indien hiervoor de uitdrukkelijke toelating van de Reiziger werd verkregen of anderszins wettelijk toegelaten.

#### 15.4. Antwoordverplichting

Geen enkele wettelijke bepaling houdt een verplichting in voor de Reiziger om te antwoorden op de door Connections gestelde vragen of de door Connections gevraagde informatie te verschaffen, maar het niet antwoorden op deze vragen of verschaffen van deze informatie kan evenwel tot gevolg hebben dat, naargelang het geval, Connections of desgevallend een Dienstverlener zal weigeren om een (pre-) contractuele relatie met de Reiziger aan te gaan of om dergelijke relatie verder te zetten.

#### 15.5. Verzet, toegang en verbetering

De Reiziger kan zich op elk ogenblik, kosteloos en op eenvoudig verzoek, verzetten tegen de vooringenomen verwerking van persoonsgegevens die op hem betrekking hebben indien deze verwerking verricht zou worden met het oog op direct marketing.

De Reiziger heeft het recht op toegang tot de persoonsgegevens die op hem betrekking hebben en die door Connections worden verwerkt en kan, desgevallend, onjuiste gegevens doen verbeteren alsook de onwettig verwerkte gegevens laten schrappen. Indien de Reiziger deze rechten wenst uit te oefenen, of indien de Reiziger andere vragen heeft met betrekking tot het gebruik van zijn persoonsgegevens door Connections, kan hij contact opnemen met [marketing@connections.be](mailto:marketing@connections.be).

#### 15.7. Online privacybeleid

Meer informatie met betrekking tot het online privacybeleid van Connections kan worden geraadpleegd via <http://www.connections.be/online-privacybeleid>.

### **Artikel 16 – Slotbepalingen**

#### 16.1. Geen afstand van verhaal

Als Connections op enig moment niet één van de bepalingen van de Bijzondere Reisvoorwaarden van Connections of van de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen inroept, kan dit niet worden geïnterpreteerd als een afstand in hoofde van Connections van het recht om deze bepalingen op een later tijdstip alsnog in te roepen.

#### 16.2. Splitsbaarheid

Indien een bepaling van de Bijzondere Reisvoorwaarden van Connections of van de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen onder het toepasselijke recht geheel of gedeeltelijk, onwettig, nietig of onafdwingbaar zou worden verklaard door een rechtbank of een andere instantie van een bevoegd rechtsgebied zal de betreffende bepaling geen deel meer vormen van deze Bijzondere Reisvoorwaarden van Connections of van de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen. De wettigheid, geldigheid en afdwingbaarheid van de overige bepalingen van de Bijzondere Reisvoorwaarden van Connections en van de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen blijft behouden.

#### 16.3. Overmacht

Elke omstandigheid van overmacht, met inbegrip van de onderbreking van communicatiemiddelen of een staking door onder andere vervoerders, hoteliers of luchtverkeersleiders, leidt tot opschorting van de verplichtingen in de Bijzondere Reisvoorwaarden van Connections en van de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen die worden aangetast door de omstandigheid van overmacht. De partij die de door overmacht aangetaste verplichting moest naleven, kan hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld.

#### 16.4. Inwerkingtreding

Deze Bijzondere Reisvoorwaarden van Connections treden in werking op 16 November 2017 en vervangen alle voorgaande versies van de Algemene Reisvoorwaarden van Connections. Overeenkomsten die werden afgesloten voorafgaand aan bovenvermelde datum van inwerkingtreding blijven onderworpen aan de toen geldende Algemene Reisvoorwaarden van Connections.

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