

**GO!
EXPLORE.**



connections.be

CONDITIONS GENERALES DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

Voir page 2 de ce document.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VOYAGES DE CONNECTIONS

Voir page 5 de ce document.

CONDITIONS GENERALES DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

Article 1 - Champ d'application

Ces conditions générales sont d'application aux contrats d'organisation et d'intermédiaire de voyages tels que définis par la loi belge du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation et d'intermédiaire de voyages.

Article 2 - Promotion

- Les informations contenues dans la brochure de voyages engagent l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages qui a édité ladite brochure, à moins que :
 - les modifications dans ces informations n'aient été clairement communiquées au voyageur, par écrit et avant la conclusion du contrat ;
 - les modifications n'interviennent qu'ultérieurement, à la suite d'un accord écrit entre les parties au contrat.
- L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages peut supprimer, à durée déterminée ou indéterminée, tout ou partie de sa promotion de voyages.

Article 3 - Information à charge de l'organisateur et / ou de l'intermédiaire de voyages

L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages sont tenus:

- avant la conclusion du contrat d'organisation ou d'intermédiaire de voyages, de communiquer aux voyageurs par écrit:
 - les informations d'ordre général concernant les passeports et visas ainsi que les formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et le séjour, pour permettre au voyageur de rassembler les documents nécessaires. Les voyageurs non belges doivent s'informer des formalités administratives à accomplir auprès de l'(des) ambassade(s) ou consulat(s) concerné(s) ;
 - les informations relatives à la souscription et au contenu d'une assurance et/ou assistance;
 - les conditions générales et particulières applicables aux contrats ;
- au plus tard 7 jours calendrier avant la date du départ, de fournir par écrit aux voyageurs les informations suivantes:
 - les horaires, les lieux des escales et correspondances ainsi que, si possible, l'indication de la place à occuper par le voyageur;
 - le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, de fax et / ou l'adresse e-mail, soit de la représentation locale de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages, soit des organismes locaux susceptibles d'aider le voyageur en cas de problème, soit directement de l'intermédiaire ou de l'organisateur de voyages;
 - pour les voyages et séjours de mineurs d'âge à l'étranger, les informations permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou avec le responsable sur place de son séjour.

Le délai de 7 jours calendrier visé ci-dessus n'est pas applicable en cas de contrat conclu tardivement.

Article 4 - Information de la part du voyageur

Le voyageur doit fournir à l'organisateur et / ou à l'intermédiaire de voyages tous les renseignements utiles qui lui sont demandés expressément ou qui pourraient influencer raisonnablement le bon déroulement du voyage.

Si le voyageur fournit des renseignements erronés qui entraînent des coûts supplémentaires pour l'organisateur et / ou l'intermédiaire de voyages, ces coûts peuvent lui être portés en compte.

Article 5 - Formation du contrat

- Lors de la réservation du voyage, l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages est tenu de délivrer au voyageur un bon de commande conformément à la loi.
- Le contrat d'organisation de voyages prend cours au moment où le voyageur reçoit la confirmation écrite de la réservation délivrée par l'organisateur de voyages, par l'entremise ou non de l'intermédiaire de voyages qui, dans ce cas, agit au nom de l'organisateur de voyages.
Si le contenu du bon de commande diffère de celui de la confirmation du voyage ou si la confirmation n'a pas lieu au plus tard dans les 21 jours de la signature du bon de commande, le voyageur peut supposer que le voyage n'a pas été réservé et a droit au remboursement immédiat de tous les montants déjà payés.

Article 6 - Le Prix

- Le prix convenu dans le contrat n'est pas révisable, sauf si les conditions particulières en prévoient expressément la possibilité, pour autant que la révision soit consécutive aux variations :
 - des taux de change appliqués au voyage, et / ou
 - du coût des transports, y compris le coût du carburant, et / ou
 - des redevances et taxes afférentes à certains services.Il faut, dans ces cas, que les variations visées donnent également lieu à une réduction du prix.
- Le prix fixé dans le contrat ne peut en aucun cas être majoré au cours des 20 jours civils précédant le jour du départ.
- Si la majoration excède 10 % du prix global, le voyageur peut résilier le contrat sans indemnité. Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement immédiat de toutes les sommes qu'il a payées à l'organisateur de voyages.

Article 7 - Paiement du prix

- Sauf convention expresse contraire, le voyageur paye, à titre d'acompte, à la signature du bon de commande, une fraction du prix global ou total du voyage fixé dans les conditions particulières de voyage.
- Dans le cas où le voyageur resterait en défaut de payer l'acompte ou le prix du voyage qui lui est dûment réclamé, après avoir été mis en demeure de manière égale, l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages auront le droit de résilier de plein droit le contrat qui le(s) lie à celui-ci et de mettre les frais à charge de voyageur.
- Sauf convention contraire sur le bon de commande, le voyageur paye le solde du prix au plus tard un mois avant le départ, à condition qu'il ait préalablement reçu ou qu'il reçoive simultanément, la confirmation écrite du voyage et / ou les documents de voyage.

Article 8 - Cessibilité de la réservation

Sauf disposition contraire, la transmission de billet est explicitement exclue. Uniquement sous l'autorisation explicite de transmission de Connections le passager cédant sa place et le passager reprenant la place sont tenus au paiement du prix total du voyage et les frais de transmission. La vente de billets d'avion et les locations sont incessibles. Si le voyageur demande une autre modification, l'organisateur de voyage et/ou médiateur comptera les frais causés par ces modifications.

Article 9 - Modifications par le voyageur

L'organisateur et / ou l'intermédiaire de voyages peuvent porter en compte au voyageur tous les frais résultant de modifications demandées par celui-ci.

Article 10 - Modifications avant le départ par l'organisateur de voyages

- Si, avant le départ, un des éléments essentiels du contrat ne peut être exécuté, l'organisateur de voyages doit en avertir le voyageur le plus rapidement possible, et en tout cas avant le départ, et l'informer de la possibilité de résilier le contrat sans pénalité, sauf si le voyageur accepte la modification proposée par l'organisateur de voyages.
- Le voyageur doit informer l'intermédiaire ou l'organisateur de voyages de sa décision dans les meilleurs délais et en tout cas avant le départ.
- Si le voyageur accepte la modification, il y a lieu d'établir un nouveau contrat ou un avenant au contrat dans lequel figurent les modifications apportées et leur incidence sur le prix.
- Si le voyageur n'accepte pas la modification, il peut demander l'application de l'article 11.

Article 11 - Résiliation avant le départ par l'organisateur de voyages

- Si l'organisateur résilie le contrat avant le début du voyage en raison de circonstances non imputables au voyageur, celui-ci a le choix entre:
 - soit l'acceptation d'une autre offre de voyage de qualité équivalente ou supérieure, sans avoir à payer de supplément; si le voyage offert en substitution est de qualité inférieure, l'organisateur de voyages doit rembourser au voyageur la différence de prix dans les meilleurs délais;
 - soit le remboursement, dans les meilleurs délais, de toutes les sommes versées par lui en vertu du contrat.
- Le voyageur peut également, le cas échéant, exiger une indemnisation pour la non-exécution du contrat, sauf:
 - si l'organisateur de voyages annule le voyage parce que le nombre minimum de voyageurs prévus dans le contrat, nécessaire à l'exécution de celui-ci, n'a pas été atteint et si le voyageur en a été informé par écrit dans le délai qui y était prévu, au moins 15 jours civils avant la date de départ;
 - si l'annulation est la conséquence d'un cas de force majeure, en ce non compris les surréservations. Par cas de force majeure, il faut entendre des circonstances anormales et imprévisibles, indépendantes de la volonté de celui qui les invoque et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées malgré toute la diligence déployée.

Article 12 - Non-exécution partielle ou totale du voyage

- S'il apparaît au cours du voyage qu'une part importante des services faisant l'objet du contrat ne pourra être exécutée, l'organisateur de voyages prend toutes les mesures nécessaires pour offrir au voyageur des substituts appropriés et gratuits en vue de la poursuite du voyage.
- En cas de différence entre les services prévus et les services réellement prestés, il dédommage le voyageur à concurrence de cette différence.
- Lorsque de tels arrangements sont impossibles ou que le voyageur n'accepte pas ces substituts pour des raisons valables, l'organisateur de voyages doit lui fournir un moyen de transport équivalent qui le ramène au lieu de départ et est tenu, le cas échéant, de dédommager le voyageur.

Article 13 - Résiliation par le voyageur

Le voyageur peut, à tout moment, résilier tout ou partie du contrat. Si le voyageur résilie le contrat pour une raison qui lui est imputable, il dédommagera l'organisateur de voyages et / ou l'intermédiaire de voyages pour le préjudice subi à la suite de la résiliation. Le dédommagement peut être fixé forfaitairement dans les conditions particulières ou dans le programme, mais il ne peut s'élever qu'à une fois le prix du voyage au maximum.

Article 14 - Responsabilité de l'organisateur de voyages

- L'organisateur de voyages est responsable de la bonne exécution du contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations découlant de celui-ci, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services, et ce sans préjudice du droit de l'organisateur de voyages de poursuivre les autres prestataires de services en responsabilité.
- L'organisateur de voyages est responsable des actes et négligences de ses préposés et représentants, agissant dans l'exercice de leurs fonctions, autant que de ses propres actes et négligences.
- Si une convention internationale s'applique à une prestation faisant l'objet du contrat d'organisation de voyages, la responsabilité de l'organisateur de voyages est exclue ou limitée conformément à cette convention.
- Pour autant que l'organisateur de voyages n'exécute pas lui-même les prestations de services prévues dans le contrat, sa responsabilité cumulée pour dommages matériels et la perte de la jouissance du voyage est limitée à concurrence de deux fois le prix du voyage.
- Pour le surplus, les articles 18 et 19 de la loi du 16 février 1994 sont d'application.

Article 15 - Responsabilité du voyageur

Le voyageur répond du préjudice causé à l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages, à leurs préposés et / ou à leurs représentants, par sa faute ou à la suite de la non-exécution de ses obligations contractuelles. La faute est appréciée par référence au comportement normal d'un voyageur.

Article 16 - Procédure de plainte

- Avant le départ :
Si le voyageur a une plainte avant le départ, il doit l'introduire au plus vite par lettre recommandée ou contre accusé de réception, auprès de l'intermédiaire ou de l'organisateur de voyages
- Pendant le voyage :
Les plaintes qui surviennent durant l'exécution du contrat doivent être introduites au plus vite sur place, de manière appropriée et pouvant servir de preuve, afin qu'une solution puisse être recherchée.
A cet effet, le voyageur s'adressera - dans l'ordre suivant - à un représentant de l'organisateur de voyages ou à un représentant de l'intermédiaire de voyages, ou directement à l'intermédiaire de voyages, ou finalement, directement à l'organisateur de voyages.

- Après le voyage :
Les plaintes qu'il est impossible d'introduire sur place ou qui n'ont pas été résolues sur place de façon satisfaisante doivent être introduites au plus tard un mois après la fin du voyage auprès de l'intermédiaire et/ou auprès de l'organisateur de voyages, soit par lettre recommandée, soit contre accusé de réception.

Article 17 - Procédure de conciliation

- En cas de contestation, les parties doivent d'abord tenter de trouver un arrangement à l'amiable entre eux.
- Si cette tentative de règlement à l'amiable n'a pas réussi dans un délai de 1 à 3 mois, chacune des parties concernées pourra s'adresser au secrétariat de la cellule conciliation de l'asbl Commission de Litiges Voyages pour entamer une procédure de conciliation. Toutes les parties doivent marquer leur accord.
- Le secrétariat procurera aux parties une brochure d'information, un règlement de conciliation et un « accord de conciliation ». Dès que les parties concernées ont rempli et ont signé cet accord (en commun ou séparément), et dès que chaque partie a payé un montant de 50 euros, la procédure de conciliation sera entamée.
- Conformément à la procédure simple décrite dans le règlement, un conciliateur impartial prendra contact avec les parties pour poursuivre une conciliation équitable entre elles.
- L'accord éventuellement atteint sera acté dans une convention liant les parties.
Secrétariat de la "Cellule conciliation":
téléphone: 02/206.52.38
fax: 02/206.57.74
e-mail: conciliation.clv@skynet.be

Article 18 - Arbitrage ou Tribunal

- Si aucune procédure de conciliation n'a été entamée ou si celle-ci a échoué, la partie plaignante a en principe le choix entre une procédure devant le tribunal ordinaire ou une procédure d'arbitrage devant la Commission de Litiges Voyages.
- En ce qui concerne les montants revendiqués à partir de 1.250 euros, chaque partie adverse a le droit de refuser une procédure d'arbitrage en envoyant une lettre recommandée au demandeur. Elle dispose pour cela d'un délai de 10 jours civils à dater de la réception de la lettre recommandée signalant l'ouverture d'un dossier d'un montant à partir de 1250 euros à la Commission de Litiges Voyages.
En dessous de 1250 euros, seul le voyageur aura la possibilité de refuser la procédure d'arbitrage.
- Cette procédure d'arbitrage est réglée par un règlement des litiges, et ne peut être entamée que si un règlement à l'amiable n'a pu être trouvé dans une période de 4 mois à partir de la fin (prévue) du voyage (ou éventuellement à partir de la prestation qui a donné lieu au litige). Les litiges concernant les dommages corporels ne peuvent être réglés que par les tribunaux.
- Le collège arbitral, composé paritairement, rend, conformément au règlement des litiges, une sentence contraignante et définitive. Aucun appel n'est possible.
Secrétariat du collège arbitral, et secrétariat général de la Commission de Litiges Voyages :
téléphone: 02/206.52.37 (de 9h à 12h)
fax: 02/206.57.74
Boulevard du Roi Albert II 16, 1000 Bruxelles
e-mail: clv.gr@skynet.be

CONDITIONS PARTICULIERES DE VOYAGES DE CONNECTIONS

Version 01/01/2015

Définitions:

Les définitions qui suivent ont la même signification au singulier comme au pluriel.

« **Connections** »: la SA CONNECTIONS-EUROTAIN, dont le siège social est établi à 1800 Vilvoorde, Luchthavenlaan 6-10 et titulaire du numéro d'entreprise 0428.666.853.

« **Brochure Connections** »: toute brochure publiée par Connections sur la base de l'article 5 de la Loi sur les contrats de voyage, qu'elle soit mise à disposition sur support papier ou sur format électronique.

« **Site web de Connections** »: le site web de Connections ayant pour adresse URL : <http://www.connections.be>.

« **Customer Service Center** »: le centre de contact de Connections qui est accessible par téléphone au numéro payant +32 70 23 33 13 du lundi au vendredi, de 9h00 à 19h00, et le samedi de 10h00 à 17h00 ou par courrier électronique à l'adresse contactcenter@connections.be.

« **Contrat** »: la convention que le Voyageur conclut avec Connections et qui constitue soit un « contrat d'organisation de voyages » soit un « contrat d'intermédiaire de voyages », l'un et l'autre au sens de la Loi sur les contrats de voyage, en fonction de la nature de la (des) prestations auxquelles Connections s'engage.

« **Service** »: une prestation offerte en ligne, dans un des Travel Shops ou via le Customer Service Center, telle que, notamment, la réservation de services de transport et d'hébergement, la location de voiture, les services sur place, les assurances et les voyages à forfait.

« **Prestataire de services** »: un prestataire de Services, tel que, notamment, une compagnie aérienne, un hôtel, un organisateur de voyages, une entreprise de location de voitures, un assureur ou un prestataire de services sur le lieu de destination, à l'exclusion de Connections.

« **Voyageur principal** »: la personne qui, en son nom et pour son propre compte, réserve des Services auprès de Connections ou qui réserve des Services auprès de Connections au nom de et pour le compte d'autres personnes qui qualifient de Voyageurs et qui peuvent faire partie d'une même réservation.

« **Campagne de promotion** »: toute campagne de promotion ou de ristourne de Connections qui est expressément dénommée comme telle (comme, notamment, mais de manière non exhaustive, la campagne Book&Pay, l'action de réservation à l'avance, etc.).

« **Protections** »: l'assureur SPRL PROTECTIONS, dont le siège social est établi à 1700 Dilbeek, Sleutelplasstraat 6 et titulaire du numéro d'entreprise 0881.262.717.

« **Loi sur les contrats de voyages** »: la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages.

« **Voyageur** »: toute personne qui bénéficie de l'obligation résultant d'un Contrat conclu par l'intermédiaire de Connections, que le Contrat soit conclu ou que le prix soit payé par lui ou pour lui.

« **Organisateur de voyages** »: tout organisateur de voyages au sens de la Loi sur les contrats de voyages, à l'exclusion de Connections.

« **Travel Shops** »: les points de vente physiques de Connections.

« **Prix à partir de** »: l'indication de prix pour des Services par référence au prix minimum qui vaut pour le Service concerné au cours d'une période déterminée et sous certaines conditions (par exemple, l'indication de prix « à partir de 99 euros » implique que le tarif de 99 euros est disponible, uniquement pour une période déterminée ou sous certaines conditions). La période et les conditions applicables sont indiquées avec le prix.

« **Foire aux questions** »: le document intitulé « Foire aux questions » élaboré par Connections comprenant d'importantes informations de voyage complémentaires et des conseils de voyage utiles pour le Voyageur, tel que mis à la disposition du Voyageur pour consultation, dans les Travel Shops et en ligne, et modifié de façon ponctuelle.

« **Le Code de droit économique** »: livre VI du Code de droit économique, comme inséré par la loi du 21 décembre 2013 portant l'insertion du livre VI 'Pratiques du marché et protection du consommateur' dans le Code de droit économique.

Article 1 – Champ d'application

Les présentes Conditions particulières de voyages de Connections font, avec les Conditions générales de la Commission de Litiges Voyages, partie intégrante du Contrat que le Voyageur conclut avec Connections. S'il existe des contradictions entre les dispositions de ces documents, les Conditions particulières de voyage de Connections prévalent toujours sur les Conditions générales de la Commission de Litiges Voyages.

Le Voyageur reconnaît qu'il ne peut faire usage des Services offerts par Connections qu'après avoir pris connaissance des présentes Conditions particulières de voyages de Connections et des Conditions générales de la Commission de Litiges Voyages et après les avoir acceptées sans réserve.

Avant chaque réservation, Connections met à la disposition du Voyageur une copie des présentes Conditions particulières de voyages de Connections et des Conditions générales de la Commission de Litiges Voyages dans les Travel Shops et en ligne. Si la réservation s'effectue par l'intermédiaire du Customer Service Center, le Voyageur est réputé avoir préalablement consulté les Conditions particulières de voyages de Connections et les Conditions générales de la Commission de Litiges Voyages, dans les Travel Shops ou en ligne.

Le Voyageur reçoit lors de chaque réservation dans les Travel Shops et via le Customer Service Center, sur simple demande, une copie des Conditions particulières de voyages de Connections et des Conditions générales de la Commission de Litiges Voyages.

Le Voyageur doit s'informer, lors de chaque réservation en ligne, des Conditions particulières de voyages de Connections et des Conditions générales de la Commission de Litiges Voyages et peut obtenir, sur simple demande, via le Customer Service Center une copie des Conditions particulières de voyages de Connections et des Conditions générales de la Commission de Litiges Voyages.

Étant donné que cela détermine les engagements des parties, l'attention du Voyageur est attirée sur le fait qu'en fonction de la nature de la ou des prestations auxquelles Connections s'engage, il est lié, soit par un « contrat d'organisation de voyages », soit par un « contrat d'intermédiaire de voyages », l'un et l'autre au sens de la Loi sur les contrats de voyages. Lorsque Connections agit en tant qu'intermédiaire de voyages au sens de la Loi sur les contrats de voyages, le contrat d'intermédiaire de voyages visé à l'article 23 de la Loi sur les contrats de voyages comprend les services que le Prestataire de services doit effectuer, sans que Connections est tenu de fournir lesdits services. Lorsque Connections agit en tant qu'intermédiaire de voyages et résilie le contrat au sens de l'article 25 de la Loi sur les contrats de voyages, cette résiliation portera uniquement sur le contrat d'intermédiaire de voyages et non pas sur le contrat conclu entre le Voyageur et le Prestataire de services. Sans préjudice de l'article 2 de la Loi sur les contrats de voyages, lorsque Connections agit en tant qu'intermédiaire de voyages, Connections a le droit de garder les frais de dossier dû dans le cas d'un remboursement au Voyageur à la suite d'une modification de la réservation par un Prestataire de services.

Les Services qui sont réservés par l'intervention de Connections sont soumis aux règles et limitations du Prestataire de services qui sont mises à la disposition du Voyageur pendant le processus de réservation et que le Voyageur accepte également au moment où il procède à la réservation effective. Il est de la responsabilité du Voyageur de se familiariser avec ces règles et limitations du Prestataire de services.

Les Conditions particulières de voyage applicables au Contrat sont celles qui sont en vigueur au moment de la réservation par le Voyageur. Connections se réserve le droit de modifier les Conditions particulières de voyage, étant entendu que les modifications apportées aux Conditions particulières de voyage ne portent pas atteinte aux Contrats existants et valablement conclus.

Article 2 – Promotion

Toutes les Brochures Connections sont élaborées de bonne foi, selon les données disponibles au moment de la rédaction. Connections se réserve le droit d'apporter d'éventuelles modifications à ces données, moyennant notification écrite au Voyageur préalablement à la conclusion du Contrat.

Article 3 – Informations émanant de Connections

3.1. Informations concernant les passeports, visas, formalités en matière de voyage, de séjour et de soins de santé

3.1.1. Connections fournit au Voyageur les informations générales concernant les passeports, les visas et les formalités en matière de soins de santé qui sont nécessaires pour le voyage et le séjour. Il est toutefois de la responsabilité exclusive du Voyageur de préparer les documents nécessaires. Le Voyageur est toujours seul responsable de l'obtention des informations actualisées concernant les documents de voyage exigés ainsi que de leur obtention en temps opportun (passeport international digital ou non (également pour les bébés et les enfants), visa, procédure ESTA, carte KIDS ID, etc.). Cela s'applique tant pour la destination finale que pour toutes les escales et terrains d'aviation sur l'itinéraire du Voyageur.

3.1.2. Tout Voyageur doit être en possession de papiers d'identité valables. Les papiers d'identité et le passeport doivent être valides jusqu'à 6 mois au moins après la date de retour.

Les mineurs doivent être en possession d'une preuve d'identité personnelle, avec photo, et d'un passeport personnel. Certaines communes appliquent, pour les enfants, la nouvelle carte électronique « KIDS-ID » contre paiement, pour laquelle le délai d'attente peut aller de 3 à 4 semaines. Il est donc important que le Voyageur demande en temps utile la carte KIDS-ID pour les enfants auprès de la commune. La carte d'identification qui est délivrée à la naissance n'est pas valable pour voyager à l'étranger. Les mineurs ne peuvent être repris sur le passeport de voyage de leurs parents et doivent disposer de leur propre passeport. Connections insiste sur le fait que les Voyageurs ont pour obligation de s'informer correctement en ce qui concerne le règlement spécifiquement applicable aux mineurs. Si le Voyageur ne peut produire les documents nécessaires lors du départ, il ne pourra répercuter les frais qui en découlent sur Connections.

3.1.3. Les Voyageurs de nationalité belge peuvent obtenir des informations récentes et adaptées sur le site web http://diplomatie.belgium.be/fr/Services/voyager_a_letranger/ ou auprès du Service public fédéral Affaires étrangères à Bruxelles (tél. +32 2 501 81 11).

Les Voyageurs qui ne sont pas de nationalité belge et/ou qui disposent exclusivement d'un passeport étranger sont tenus d'indiquer spontanément leur nationalité à Connections et doivent prendre contact avec leurs ambassades ou consulats respectifs pour obtenir des informations actualisées en ce qui concerne les documents de voyage obligatoires. Connections décline toute responsabilité dans l'hypothèse où un problème se produirait à cet égard.

3.1.4. Tous les Voyageurs qui voyagent avec un passeport international belge et qui voyagent vers et/ou via (transit) les États-Unis pour une période de maximum 90 jours sont tenus de demander une autorisation de voyage électronique au minimum 72 heures avant le départ (l'« autorisation de voyage ESTA », ou « ESTA » signifie « Electronic System for Travel Authorisation » [*système électronique d'autorisation de voyage*]). Cette procédure ESTA doit exclusivement être effectuée via l'adresse web <https://esta.cbp.dhs.gov/esta>. Dans tous les autres cas, un visa spécial est exigé, qui doit être obtenu avant le départ.

3.1.5. Connections ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de l'obtention tardive par le Voyageur des documents de voyage nécessaires.

3.1.6. Connections conseille généralement au Voyageur de consulter les avis de voyage (notamment les interdictions, les avertissements, les annonces et autres avis) du Service public fédéral Affaires étrangères en ce qui concerne la destination choisie (http://diplomatie.belgium.be/fr/Services/voyager_a_letranger/conseils_par_destination/). En offrant des voyages vers certaines destinations, Connections ne garantit pas que le voyage vers ces destinations est conseillé ou sans risques. Connections ne peut dès lors en aucun cas être tenue pour responsable des préjudices ou pertes découlant de la situation sur place.

3.2. Informations relatives à la souscription et au contenu d'une assurance annulation et/ou assistance

Des circonstances imprévues peuvent avoir pour conséquence que le Voyageur se voit obligé de reporter, voire d'annuler son voyage. Afin d'annuler ou de limiter les conséquences financières d'un tel report ou d'une telle annulation, le Voyageur peut souscrire une assurance annulation et/ou assistance.

Les risques couverts par ces polices, ainsi que les coûts et le montant de la couverture sont uniquement mentionnés à titre indicatif sur le Site web de Connections. Lorsque le Voyageur souscrit une police d'assurance auprès de la compagnie d'assurance Protections, le numéro de dossier sur le bon de commande de Connections vaut également comme numéro de police. Les déclarations doivent, conformément aux conditions de la police, être directement introduites auprès de la compagnie d'assurance.

Il est possible d'obtenir un complément d'information sur la souscription d'une assurance annulation et/ou assistance via le site <http://www.protections.be> et via <http://www.connections.be> ou via un conseiller de voyage dans les Travel Shops ou au Customer Service Center.

3.3. Informations concernant les horaires, les lieux des escales, les correspondances ainsi que l'indication de la place à occuper

3.3.1. Le Voyageur reconnaît avoir reçu toutes les informations concernant les horaires, les lieux des escales, les correspondances et, le cas échéant, l'indication de la place à occuper, comme prescrit par l'article 7 de la Loi sur les contrats de voyages.

3.3.2. Le Voyageur reconnaît qu'avant la réservation d'un vol, l'itinéraire ainsi que les correspondances du vol sont proposés avec le délai de correspondance le plus court en fonction de la disponibilité (sur la base du « minimum connecting time » ou « temps minimal de correspondance » imposé par les compagnies aériennes et/ou les aéroports).

Connections avertira le Voyageur si le délai de transit entre différentes correspondances est limité. Le Voyageur garde toutefois la responsabilité de vérifier si d'éventuelles correspondances sont faisables pour son voyage ou ses compagnons de voyage. Connections ne peut être tenue pour responsable si un Voyageur manquerait une ou plusieurs correspondances, en raison notamment d'une absence de délai de correspondance ou de retards. Le Voyageur reconnaît que le délai de correspondance est suffisant et lui permet, dans des circonstances normales, d'accomplir le voyage.

3.3.3. Connections insiste sur le fait que tous les segments de l'itinéraire intégral, quel que soit le moyen de transport, doivent être réalisés comme décrit sur le bon de commande signé par le Voyageur. Si le Voyageur ne se présente pas au guichet d'enregistrement correspondant, le Voyageur est automatiquement considéré comme « absent » ou comme faisant « défection » (« no-show ») et, par conséquent, tous les autres segments du voyage seront automatiquement annulés par la compagnie aérienne. Connections n'assumera aucune responsabilité pour les préjudices et/ou les coûts qui découlent de la non-exécution de tous les segments de l'itinéraire.

3.4. Coordonnées de Connections en cas de difficultés sur place

Connections ne dispose pas d'un représentant local sur toutes les destinations. En cas de difficultés sur place, le Voyageur peut toutefois prendre contact par téléphone avec le Travel Shop de Connections où il a réservé son voyage pendant les heures d'ouverture du Travel Shop concerné et au numéro de téléphone mentionné sur le bon de commande. En cas d'extrême urgence, le Voyageur peut prendre contact avec le Travel Shop de Connections à l'aéroport de Bruxelles, via le numéro de téléphone +32 2 753 25 00, accessible du lundi au samedi de 6h00 à 19h00 et les dimanches et jours fériés de 7h00 à 18h00 (sauf le 1^{er} janvier) et/ou par courrier électronique via l'adresse APT@connections.be.

Connections traite toutes les demandes par courrier électronique dans les plus brefs délais pendant les heures de bureau de ses Travel Shops. Le Voyageur reconnaît qu'il peut y avoir un délai raisonnable entre la réception des demandes et leur traitement par Connections.

3.5. Informations de voyage complémentaires importantes et conseils de voyage utiles

Connections fournit des informations de voyage complémentaires importantes ainsi que des conseils de voyage utiles via la Foire aux questions. Le Voyageur s'engage à prendre connaissance du contenu de ce document avant chaque réservation. La Foire aux questions est de temps à autre actualisée par Connections afin de pouvoir mettre les informations les plus récentes et les plus exactes à la disposition du Voyageur. En cas de doute concernant le contenu de la Foire aux questions, le Voyageur doit prendre contact avec Connections, avant la réservation, dans un des Travel Shops ou via le Customer Service Center.

3.6. Photos et illustrations

Les photos et illustrations figurant sur le Site web de Connections, dans les Brochures Connections ou d'autres documents de Connections ont simplement pour but de donner au Voyageur une vision générale des Services proposés et un aperçu général du niveau de l'hébergement et du confort. Ces photos et illustrations ne peuvent être considérées comme une assurance qui va au-delà de cet objectif.

Article 4 – Informations émanant du Voyageur

4.1. Données de réservation correctes

4.1.1. Le Voyageur reconnaît avoir vérifié attentivement toutes les données mentionnées sur le bon de commande et le confirme par sa signature ou, en cas de réservation en ligne, par la confirmation de l'ordre de paiement.

En premier lieu, cela concerne l'orthographe correcte de tous les prénoms et noms de famille des Voyageurs, tels que transmis au(x) conseiller(s) en voyages de Connections ou via la procédure de réservation en ligne. « Correcte », dans ce contexte, signifie « identique à l'orthographe des noms tels qu'ils figurent sur les documents d'identité officiels avec lesquels les Voyageurs voyagent ». Tous les frais qui découlent d'une inscription erronée et d'une relecture inexacte des noms sont automatiquement et exclusivement pour le compte du Voyageur.

En deuxième lieu, cela concerne toutes les données relatives à l'itinéraire réservé et à la destination finale, la date du voyage, les heures d'arrivée et de départ indiquées, le délai de correspondance entre les vols, etc.

4.1.2. Connections déclinera toute responsabilité pour le préjudice imputable à une vérification inexacte des données par le Voyageur.

4.2. Renseignements personnels supplémentaires

Le Voyageur doit fournir à Connections tous les renseignements utiles qui lui ont été expressément demandés ou qui peuvent raisonnablement avoir une incidence sur le bon déroulement du voyage (par exemple, nationalité, santé, habitudes alimentaires,...). Si le Voyageur fournit des renseignements erronés et qu'il en résulte des frais supplémentaires pour Connections, Connections peut facturer ces frais au Voyageur.

4.3. Préférences de voyage

Sauf indication contraire du Voyageur, il est supposé que le Voyageur souhaite les Services les moins coûteux. Pour de tels Services (par exemple, la « classe économique »), la possibilité de modification ou d'annulation sera souvent exclue par le Prestataire de services de sorte que ces Services ne pourront être fournis d'une autre manière ou à un autre moment ou lieu que ce qui a été convenu. Si le Voyageur souhaite connaître les possibilités de modification et/ou d'annulation de certains Services, il doit se renseigner à cet égard, avant chaque réservation, dans l'un des Travel Shops ou via le Customer Service Center.

Article 5 – Formation du Contrat et impossibilité de renonciation

5.1. Formation du Contrat

5.1.1. Le Voyageur principal doit être âgé de 18 ans au moins, être juridiquement compétent pour conclure des engagements contractuels et être habilité ou être titulaire de l'autorisation requise pour agir pour ou au nom d'autres Voyageurs qui font partie d'une réservation. Lors de chaque réservation, Connections considérera légitimement que le Voyageur principal dispose d'une telle compétence, habilitation et/ou autorisation.

5.1.2. Si le voyage est réservé dans, ou par l'entremise (téléphonique, par exemple) de l'un des Travel Shops, le Contrat est formé dès que le Voyageur principal, après signature du bon de commande, reçoit la confirmation écrite du voyage réservé, tel que décrit dans ce bon de commande.

Si la formule de voyage souhaitée par le Voyageur ou certains éléments de celle-ci ne peuvent être immédiatement confirmés par les Prestataires de services concernés (compagnie aérienne, organisateur de voyages, hôtel, entreprise de location de voitures, etc.), le Voyageur peut prendre une option sur ces Services non confirmés, à savoir une demande pour obtenir les Services concernés au prix offert. Le Voyageur reconnaît que le fait de prendre une option sur ces Services non confirmés ne comprend en soi aucun engagement, ni dans le chef des Prestataires de services concernés et/ou de Connections, ni dans le chef du Voyageur. Les Services demandés en option ne sont rendus obligatoires qu'à partir du moment où la disponibilité des Services concernés est confirmée par Connections dans leurs forme et composition initiales ou sous une forme et une composition alternatives et lorsque le Voyageur donne son accord à l'offre finale, qui peut différer de l'offre initiale en ce qui concerne (notamment) le prix et les Services le cas échéant.

5.1.3. Si le voyage est réservé par la procédure de réservation en ligne ou par l'entremise (téléphonique par exemple) du Customer Service Center, le contrat d'organisation de voyages ou le contrat d'intermédiaire de voyages est formé dès que le Voyageur principal a parcouru la procédure de réservation et a reçu de Connections une confirmation par courrier électronique de la réservation effectuée par lui. Lorsque le Voyageur principal ne reçoit pas cette confirmation par courrier électronique, dans un délai de 15 minutes après avoir complètement parcouru le processus de réservation sur le Site web de Connections, il doit prendre contact par téléphone avec le Customer Service Center. Les réservations ne sont garanties que lorsque la réservation est confirmée par Connections et intégralement payée par le Voyageur principal.

Lors des réservations en ligne des vols, le Voyageur principal reçoit deux courriers électroniques. Le premier est une confirmation de réservation que le Voyageur principal reçoit généralement 15 minutes après avoir complètement parcouru la procédure de réservation sur le Site web de Connections. Le Voyageur reçoit généralement le second courrier électronique dans un délai de 48 heures après la réception du paiement. Le billet électronique est émis dans ce second courrier électronique. Si le Voyageur principal ne reçoit pas le second courrier électronique avec le numéro de billet électronique, il doit immédiatement prendre contact avec le Customer Service Center. En tout état de cause, il est de la responsabilité exclusive du Voyageur principal de transférer la confirmation de la réservation et le billet électronique aux autres Voyageurs du groupe qui font partie de la même réservation.

Les données enregistrées dans les systèmes d'information de Connections et/ou de ses Prestataires de services constituent la preuve des réservations en ligne du Voyageur. Les données enregistrées dans les ordinateurs ou les supports électroniques constituent une preuve valable et sont par conséquent recevables aux mêmes conditions et avec la même force probante qu'un document écrit physique.

5.2. Mise à disposition des documents de voyage lors des réservations en ligne

5.2.1. Les documents de voyage qui sont fournis pour un Service réservé en ligne sont délivrés à l'adresse de courrier électronique communiquée par le Voyageur lors de sa réservation.

5.2.2. Dans le cas où des documents de voyage physiques sont exigés, ces documents sont envoyés à l'adresse indiquée par le Voyageur lors de sa réservation.

Connections se réserve le droit de porter des frais en compte pour l'envoi des documents de voyage au Voyageur. Ces frais sont mentionnés au moment de la réservation et n'entrent pas en ligne de compte pour un remboursement.

Les délais de livraison qui sont mentionnés lors de la réservation sont les délais moyens pour le traitement et la livraison à des destinations en Belgique. Si le Voyageur n'a pas reçu les documents de voyage au cours de ce délai de livraison moyen, il doit en informer immédiatement Connections. Connections n'assume aucune responsabilité dans le cas où le Voyageur omettrait de le faire.

Connections n'assume aucune responsabilité en cas de non livraison des documents de voyage en raison d'une erreur commise par le Voyageur lorsqu'il a complété ses données à caractère personnel.

5.3. Impossibilité de rétractation

Connections relève que le Voyageur ne dispose pas d'un droit de renonciation à l'achat qui est effectué via le Site web de Connections.

Si en vertu de l'article VI.47, paragraphe 1, du Code de droit économique, le consommateur dispose, pour tout contrat à distance, d'un délai d'au moins 14 jours calendrier pour se rétracter du contrat, sans pénalités et sans indication de motif, ce droit de rétractation ne s'applique toutefois pas aux achats réalisés via le Site web de Connections.

En vertu des dispositions de l'arrêté royal du 18 novembre 2002, les contrats à distance concernant la prestation de services d'hébergement, de transport, de location de voitures, de restauration ou de loisirs sont effectivement exclus, sous certaines conditions, du champ d'application des articles VI.45 et suivants du Code de droit économique. Cette exclusion pour le secteur touristique a été motivée par la spécificité des services fournis dans ce secteur et est en conformité avec la directive européenne concernant la vente à distance, qui prévoit également une exception pour les services d'hébergement, de transport, de location de voitures, de restauration ou de loisirs.

Article 6 – Prix

6.1. Prix total

6.1.1. Les prix appliqués par Connections sont exprimés en EURO et comprennent le prix total pour les Services offerts.

6.1.2. Le prix ne comprend cependant pas:

- tous les suppléments facultatifs, à savoir les Services pour lesquels le consommateur peut opter en toute liberté (tels que, mais de manière non exhaustive, l'assurance, le supplément de bagages, le transport de l'aéroport au lieu d'hébergement, les frais de visa et de vaccination ainsi que tous les frais personnels éventuels tels que l'entretien du linge, le téléphone, les boissons, le room service, le pourboire, etc.);
- tous les frais qui ne sont pas expressément mentionnés dans la confirmation de réservation;
- toutes les taxes à l'étranger à acquitter localement (telles que, mais de manière non exhaustive, la taxe de tourisme, la taxe de séjour, la taxe de départ ou de « sortie », etc.). Le Voyageur sera informé, au moment de la réservation, s'il est redevable de telles taxes;
- tous les Services dits « à bas prix » ou « low cost » qui sont proposés à titre facultatif par les Prestataires de services (comme, par exemple, les compagnies aériennes low cost, mais également les compagnies aériennes classiques) (en ce qui concerne notamment, mais de manière non exhaustive, les bagages, l'attribution des places assises, les repas, etc.). Le Voyageur reconnaît et admet que, sauf mention contraire expresse, ces Services facultatifs ne sont pas compris dans le prix total.

6.1.3. Connections informera le Voyageur, dans la mesure du possible et pour autant qu'elle en ait connaissance, au moment de la réservation, du montant alors en vigueur pour les éléments susmentionnés et qui ne sont pas compris dans le prix total.

6.2. Indication des tarifs

6.2.1. Sauf mention contraire dans des offres spéciales, les prix en ligne qui sont appliqués par d'autres Prestataires de services que Connections, mais qui sont proposés sur le Site web de Connections, peuvent être modifiés à tout moment.

6.2.2. Le prix des Services proposés en ligne est celui qui est affiché sur le Site web de Connections, sauf dans le cas où il s'agit clairement d'une erreur matérielle. Dans ce cas, Connections n'est pas tenue de fournir les Services au Voyageur pour un prix clairement erroné, même après que le Voyageur a reçu la confirmation de sa réservation, lorsqu'il aurait dû être clair pour le Voyageur que le prix mentionné ne pouvait être correct.

6.2.3. Sans préjudice de l'article 6.1.2 des présentes Conditions générales de voyage, les offres de prix en ligne pour les billets d'avion comprennent toujours le prix par personne et sont des Prix à partir de. Les prix proposés comprennent les taxes d'aéroport payables au préalable mais à l'exclusion d'une éventuelle assurance de voyage et/ou d'annulation et d'éventuels autres suppléments facultatifs. Ces prix sont toujours proposés sous réserve de disponibilité.

6.3. Modifications des tarifs

Les modifications apportées aux redevances, taxes, fluctuations de taux de change et frais de transport (y compris les frais de carburant) qui sont compris dans le prix total, ou l'introduction de nouvelles taxes peuvent donner lieu à une révision des prix et seront portés en compte nets jusqu'au vingtième jour précédant la date de départ. La révision des prix sera déterminée par le calcul de la différence positive ou négative entre le prix qui était applicable à la date du Contrat et le prix à la date de l'introduction de la modification du prix.

Article 7 – Services spécifiques

7.1. Transport aérien

7.1.1. Le Voyageur admet que le tarif proposé pour chaque vol n'est garanti qu'après le paiement intégral et l'émission des billets d'avion.

7.1.2. Conformément aux articles 10.2.2 et 11.2.2 des présentes Conditions particulières de voyage, les billets d'avion délivrés au Voyageur ne sont, comme mentionné sur leur bon de commande ou leur facture, ni échangeables ni annulables, ni remboursables sauf mention contraire.

7.1.3. Si le Voyageur n'est pas en mesure de présenter son billet électronique à l'aéroport de départ, il peut généralement embarquer sur présentation de ses documents d'identité et sans frais supplémentaires. Si le Voyageur embarque à l'aéroport de Bruxelles National, il peut également s'adresser au Travel Shop de Connections à l'aéroport de Bruxelles pour obtenir une copie gratuite de son billet électronique, et ce pendant les heures d'ouverture mentionnées à l'article 3.4 des présentes Conditions particulières de voyage.

7.1.4. Lors du départ, Connections informera le Voyageur, jusqu'à 48 heures avant le vol (ou le premier vol dans le cas de vols avec correspondance) d'un ou d'éventuels changements d'horaire des vols que le ou les aéroports peuvent introduire. Connections peut y déroger lors de week-ends prolongés.

Après ce délai et pendant les week-ends prolongés, le Voyageur est lui-même chargé de vérifier le ou les éventuels changements d'horaire des vols. Le Voyageur est également lui-même chargé de vérifier le ou les éventuels changements d'horaire des vols de retour. Connections n'est pas responsable du ou des vols manqués si cette règle n'est pas respectée.

7.1.5. Connections ne peut être tenue pour responsable des conséquences résultant de retards, de grèves ou d'autres actions ayant une incidence sur le déroulement normal des services de transport aérien.

7.1.6. Les compagnies aériennes ont des règles particulières en ce qui concerne le transport entre autres des moins valides, femmes enceintes, bébés, enfants et animaux domestiques. Connections fournit quelques directives générales à cet égard dans la Foire aux questions. Le Voyageur reconnaît en avoir pris connaissance. En cas de doute, le Voyageur doit prendre contact avec Connections dans l'un des Travel Shops ou via le Customer Service Center. Connections ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des conséquences qui découlent du non-respect des règles applicables imposées par la compagnie aérienne concernée.

7.2. Train

7.2.1. Les billets de train du Voyageur émis pour des services ferroviaires sont, comme indiqué sur leur bon de commande ou leur facture, uniquement échangeables, annulables ou remboursables conformément aux articles 10.3 et 11.3 des présentes Conditions particulières de voyage, sauf mention contraire.

7.2.2. Conformément à l'article 3.3.3 des présentes Conditions particulières de voyage, le Voyageur est tenu, sauf mention contraire expresse, de parcourir tous les segments ferroviaires faisant partie de son itinéraire de voyage.

7.2.3. Connections relève que le déroulement précis des services ferroviaires peut varier en fonction de ou des aéroports et/ou de la ou des compagnies aériennes et/ou de la ou des gares ferroviaires qui font éventuellement partie de l'itinéraire de voyage choisi. Connections met à disposition les dernières modalités d'exécution dont elle a connaissance qui s'appliquent à cet égard (par exemple, les procédures concernant l'enregistrement, l'échange ou non du billet de segment ferroviaire, etc.) via la Foire aux questions. Le Voyageur s'engage à prendre connaissance, avant le départ, de la dernière version de ces modalités d'exécution en vigueur à ce moment. En cas de doute concernant les modalités d'exécution en vigueur, le Voyageur doit prendre contact avec Connections dans l'un des Travel Shops ou via le Customer Service Center. Connections ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des conséquences qui découlent du non-respect des modalités d'exécution applicables.

7.2.4. Connections ne peut être tenue pour responsable des conséquences résultant de retards, de grèves ou d'autres actions ayant une incidence sur le déroulement normal des services de transport ferroviaire.

7.3. Hébergement

7.3.1. Le Voyageur reconnaît être informé du fait que la plupart des hôtels à New York et dans d'autres États des États-Unis d'Amérique appliquent un âge minimum de 21 ans, c'est-à-dire que le personnel des hôtels peut refuser d'octroyer une chambre et l'enregistrement afférent au(x) voyageur(s) de moins de 21 ans et non accompagné(s) par une personne de plus de 21 ans. Connections ne peut être tenue pour responsable des conséquences qui découlent de la non-prise en considération de cette politique.

7.4. Voitures de location

7.4.1. Les voitures de location peuvent uniquement être réservées et conduites par des personnes qui disposent d'une carte de crédit valide.

7.4.2. En Europe, un permis de conduire national ou européen valide est obligatoire pour toute personne qui conduit une voiture. En dehors de l'Europe, un permis de conduire international, obligatoirement accompagné d'un permis de conduire national ou européen, est souvent exigé. Il est de la responsabilité du ou des conducteurs de s'informer au préalable des règles en vigueur en ce qui concerne les permis de conduire auprès des instances compétentes (ambassade ou consulat de votre lieu de destination). Connections ne fournit à cet égard que quelques renseignements généraux qui sont accessibles via la Foire aux questions.

7.4.3. Connections relève que les entreprises de location de voiture appliquent généralement un supplément dans le cas où le lieu où la voiture est restitué (le lieu de « dépôt ») ne correspond pas au lieu où la voiture a été prise (le lieu d'« enlèvement »).

7.5. Organismes de voyages

7.5.1. Connections intervient en tant qu'intermédiaire de voyages entre le Voyageur et l'Organisateur de voyages qu'il a choisi pour exécuter le voyage. La qualité de la prestation relève toutefois exclusivement et totalement de la responsabilité de l'Organisateur de voyages belge concerné.

7.5.2. Si le Voyageur réserve, via Connections, un voyage à forfait auprès d'un Organisateur de voyages dans l'un des Travel Shops ou via le Customer Service Center, les conditions générales et particulières de voyage applicables de l'Organisateur de voyages concerné lui sont remises avant cette réservation.

7.5.3. Connections relève que les Organismes de voyages se réservent le droit, jusqu'à 21 jours avant le départ, d'appliquer des suppléments pour les frais de carburant. Pour plus d'informations à cet égard, voyez l'article 6 des présentes Conditions particulières de voyage.

7.5.4. Connections ne peut, en tant qu'intermédiaire de voyages, être tenue pour responsable des modifications, annulations ou de la non-exécution totale ou partielle du voyage par l'Organisateur de voyages belge concerné au sens des articles 10 à 12 des Conditions générales de la Commission de Litiges Voyages.

Article 8 – Paiement du montant du voyage

8.1. Paiement en ligne

Si le Voyageur réserve via la procédure de réservation en ligne, il doit payer immédiatement l'intégralité du montant de tous les Services.

8.2. Paiement par Travel Shop ou Customer Service Center

Si le voyage est réservé dans, ou par l'entremise (téléphonique, par exemple) de l'un des Travel Shops ou du Customer Service Center, les modalités de paiement suivantes s'appliquent.

Si le voyage comprend un vol, le montant du vol doit être immédiatement acquitté par le Voyageur. Le paiement intégral du vol est nécessaire pour obtenir l'émission des billets.

Pour tous les autres Services réservés (en combinaison ou non avec un vol), une avance doit être payée, sauf mention contraire expresse durant le processus de réservation. Le solde du prix pour ces Services (la différence entre le montant total de ces Services et l'avance déjà payée) doit être payé au plus tard six (6) semaines avant la date de départ par le Voyageur, sauf convention contraire expresse sur le bon de commande.

Si la réservation a lieu moins d'un mois avant le départ, la somme totale doit être acquittée immédiatement.

Si la réservation a lieu dans le cadre d'une Campagne de promotion, la somme totale doit être acquittée immédiatement.

8.3. Paiement à diverses parties

Connections relève que le Voyageur, en fonction des Services réservés, peut dans certains cas recevoir un décompte de plus d'une partie pour une réservation, par exemple de Connections, d'un Prestataire de services ou d'une telle autre partie qui peut apparaître sur le relevé de la carte de crédit ou le relevé bancaire du Voyageur, même si le total du montant porté en compte ne dépasse pas le prix total des Services réservés.

Article 9 – Cessibilité de la réservation

9.1. Billets de transport

Les billets de transport émis (tels que les billets de train et d'avion) du Voyageur ne sont ni cessibles, ni remboursables, sauf mention contraire expresse.

9.2. Services d'organisation de voyages

Dans l'hypothèse où Connections intervient exclusivement en tant qu'intermédiaire de voyages lors de la réservation du voyage à forfait des Organismes de voyages, au sens de l'article 7.5. des présentes Conditions particulières de voyage, la cessibilité de la réservation dépend des conditions appliquées par l'Organisateur de voyages concerné, qui sont communiquées au Voyageur au préalable. Pour chaque transfert de la réservation, Connections portera en compte des frais administratifs, conformément à l'article 10.5 des présentes Conditions particulières de voyage.

9.3. Autres Services

Le Voyageur peut uniquement, avant le début du voyage, transférer à un tiers les autres Services réservés à condition que Connections ait expressément et préalablement à la demande de cession confirmé au Voyageur que cette possibilité existe. Le cédant doit, conformément à l'article 10 des présentes Conditions particulières de voyage, informer Connections de cette cession avant le départ et doit communiquer à Connections toutes les données qui sont nécessaires pour l'exécution de la cession. La cession ne produit ses effets qu'après la confirmation expresse de Connections à cet égard. Pour toute cession de réservation, Connections portera en compte des frais administratifs conformément à l'article 10 des présentes Conditions particulières de voyage.

9.4. Responsabilité solidaire

Dans tous les cas susmentionnés, le cédant et le cessionnaire sont tenus solidairement responsables du paiement du prix total des Services cédés et des frais qui y sont liés.

Article 10 – Autres modifications par le Voyageur

10.1. Dispositions générales

10.1.1. Le Service réservé ne peut être automatiquement modifié. Si le Voyageur souhaite connaître les possibilités de modification de certains Services, il doit se renseigner à cet effet avant toute réservation dans l'un des Travel Shops ou via le Customer Service Center. En principe, les réservations effectuées dans le cadre d'une Campagne de promotion ainsi que les réservations à des prix particulièrement intéressants ne sont pas modifiables.

10.1.2. Connections ne peut garantir que les modifications demandées par le Voyageur, avant ou pendant le voyage, mais après la formation du Contrat, puissent être exécutées. Dans la mesure où les modifications demandées peuvent être effectuées, tous les frais qui y sont liés, comme la différence de prix éventuelle suite à la modification sollicitée et les frais administratifs, sont à charge du Voyageur.

10.1.3. Toute modification doit être personnellement demandée par le Voyageur dans le Travel Shop où il a réservé son voyage ou via le Customer Service Center, s'il a réservé le voyage via le Customer Service Center ou en ligne.

10.2. Transport aérien

10.2.1. Si le Voyageur souhaite modifier les billets d'avion réservés avant leur émission, Connections portera en compte des frais administratifs de 30 euros par billet.

10.2.2. En principe, sauf mention contraire expresse, les billets d'avion ne sont pas modifiables après leur émission. Si une modification était cependant possible après l'émission selon les conditions de la ou des compagnies aériennes concernées, elle ne peut avoir lieu que moyennant le paiement des indemnités contractuelles fixées à cet effet, telles que déterminées par cette ou ces compagnies aériennes.

Pour toute modification, le Voyageur devra payer des frais administratifs s'élevant à 50 euros par billet à Connections.

10.3. Train

En principe, sauf mention contraire expresse, les billets de train ne sont pas modifiables. Si une modification était cependant possible selon les conditions de la ou des compagnies ferroviaires concernées, elle ne peut avoir lieu que moyennant le paiement des indemnités contractuelles fixées à cet effet, telles que déterminées par cette ou de ces compagnies ferroviaires.

Pour toute modification, le Voyageur devra payer des frais administratifs, s'élevant à 30 euros par personne, à Connections si la modification est effectuée au plus tard 29 jours avant le départ, ou s'élevant à 50 euros par personne si la modification est effectuée plus tard.

10.4. Voitures de location

Les modifications concernant les voitures de location réservées ne peuvent être effectuées que selon les conditions de la ou des entreprises de location de voitures concernées et moyennant le paiement des indemnités contractuelles fixées à cet effet, telles que déterminées par cette ou ces entreprises de location. Les modifications ne peuvent en aucun cas être effectuées le jour où débute la période de location initialement prévue; le prix total sera exigible.

En outre, le Voyageur devra payer des frais administratifs à Connections. Ces frais s'élèvent à 30 euros par voiture de location si la modification est effectuée au plus tard 29 jours avant le début de la période de location ou à 50 euros par voiture de location si la modification est effectuée entre le 28^e jour et le dernier jour avant le début de la période de location.

10.5. Organisateurs de voyages

Les modifications concernant un voyage à forfait réservé ne peuvent être effectuées que selon les conditions du ou des Organismes de voyages concernés et moyennant le paiement des indemnités contractuelles fixées à cet effet, telles que déterminées par ce ou ces Organisme(s) de voyages.

En outre, le Voyageur devra payer des frais administratifs s'élevant à 30 euros par personne à Connections si la modification est effectuée au plus tard 29 jours avant le départ ou à 50 euros par personne si la modification est effectuée plus tard.

10.6. Hôtels ou autre logement

Sans préjudice des dispositions de l'article 10.1., toute modification concernant un hôtel ou un autre type de logement réservé par Connections donnera lieu aux frais suivants dus à Connections :

- jusqu'à 29 jours avant le départ : 30 euros par personne
- entre 28 et 15 jours avant le départ : 50% du prix total de l'hôtel ou de l'autre logement et minimum 100 euros par personne

Les modifications sollicitées endéans les 14 jours avant le départ ne pourront en aucun cas être effectuées. Dans ce cas, le prix total de l'hôtel ou de l'autre logement restera dû.

10.7. Excursions

Sans préjudice des dispositions de l'article 10.1., toute modification concernant une excursion réservée par Connections (cela inclut, mais n'est pas limité aux visites guidées, vols en hélicoptère, transferts, CityPass etc.) donnera lieu aux frais suivants dus à Connections :

- jusqu'à 29 jours avant le départ : 30 euros par personne
- entre 28 et 15 jours avant le départ : 50% du prix total de l'excursion et minimum 100 euros par personne

Les modifications sollicitées endéans les 14 jours avant le départ ne pourront en aucun cas être effectuées. Dans ce cas, le prix total de l'excursion restera dû.

10.8. Remboursement

Tout remboursement à l'occasion d'une modification sera effectué sur le compte bancaire ou la carte de paiement (par exemple, une carte de crédit) du Voyageur principal qui auront été communiqués à Connections. Ce remboursement a lieu après déduction des frais de dossier, des frais de modification susmentionnés et des éventuelles indemnités qui dues par l'assureur (sans préjudice de l'application éventuelle d'une franchise par l'assureur). Le Voyageur doit tenir compte du fait que le remboursement des Services réservés peut prendre plusieurs mois.

Article 11 – Annulation par le Voyageur

11.1. Dispositions générales

Les Services réservés ne sont pas tous automatiquement annulables. En principe, les réservations effectuées dans le cadre d'une Campagne de promotion ainsi que les réservations à des prix particulièrement intéressants ne sont pas annulables. Si le Voyageur souhaite connaître les possibilités d'annulation de certains Services, il doit se renseigner à cet effet avant toute réservation dans l'un des Travel Shops ou via le Customer Service Center.

11.2. Transport aérien

11.2.1. Si le Voyageur souhaite annuler les billets d'avion réservés avant leur émission, Connections portera en compte des frais administratifs s'élevant à 50 euros par personne si le prix total du billet s'élève à 500 euros ou moins, et à 100 euros par personne si le prix total du billet s'élève à plus de 500 euros.

11.2.2. En principe, sauf mention contraire expresse, les billets d'avion ne sont pas annulables après leur émission. Si une annulation était cependant possible après l'émission selon les conditions de la ou des compagnies aériennes concernées, elle ne peut avoir lieu que moyennant le paiement des indemnités contractuelles fixées à cet effet, telles que déterminées par cette ou de ces compagnies aériennes. En outre, le Voyageur devra payer des frais administratifs s'élevant à 75 euros par billet à Connections si le prix total s'élève à moins de 350 euros, des frais s'élevant à 100 euros par billet si le prix total est de 350 à 700 euros et des frais s'élevant à 125 euros par billet si le prix total du billet s'élève à plus de 700 euros.

11.3. Train

Les billets de train réservés peuvent être annulés moyennant le paiement des indemnités contractuelles fixées à cet effet, telles que déterminées par la ou les compagnies ferroviaires.

En outre, le Voyageur paiera des frais administratifs de 50 euros par personne qui seront dus à Connections.

11.4. Voiture de location

Les voitures de location réservées peuvent être annulées moyennant le paiement de frais administratifs s'élevant à 30 euros par voiture de location si l'annulation est effectuée au plus tard 29 jours avant le début de la période de location, ou à 50 euros par voiture de location si la modification est effectuée entre le 28^e jour et le dernier jour avant le début de la période de location.

Les annulations ne peuvent en aucun cas être effectuées le jour où débute la période de location initialement prévue; le prix total sera exigible.

11.5. Organisateurs de voyages

Les annulations concernant un voyage à forfait réservé ne peuvent être effectuées que selon les conditions du ou des Organisateurs de voyages concernés et moyennant le paiement des indemnités contractuelles fixées à cet effet, telles que déterminées par ce ou ces Organisateur(s) de voyages.

En outre, le Voyageur devra payer des frais administratifs s'élevant à 50 euros par personne à Connections.

11.6. Hôtels et autre logement

Sans préjudice des dispositions de l'article 11.1., les annulations concernant un hôtel ou un autre type de logement réservée par Connections donneront lieu aux frais suivants dus à Connections :

- 57 jours avant le départ : 10% du prix total de l'hôtel ou de l'autre type de logement et minimum 40 euros par personne
- entre 56 et 29 jours avant le départ : 25% du prix total de l'hôtel ou de l'autre type de logement et minimum 70 euros par personne
- entre 28 et 15 jours avant le départ : 50% du prix total de l'hôtel ou de l'autre type de logement et minimum 100 euros par personne

Les annulations sollicitées endéans les 14 jours avant le départ ne pourront en aucun cas être effectuées. Dans ce cas, le prix total de l'hôtel ou de l'autre type de logement restera dû.

11.7. Excursions

Sans préjudice des dispositions de l'article 11.1., les annulations concernant une excursion réservée par Connections (cela inclut, mais n'est pas limité aux visites guidées, transferts, CityPass etc.) donneront lieu aux frais suivants dus à Connections :

- 57 jours avant le départ : 10% du prix total de l'excursion et minimum 40 euros par personne
- entre 56 et 29 jours avant le départ : 25% du prix total de l'excursion et minimum 70 euros par personne
- entre 28 et 15 jours avant le départ : 50% du prix total de l'excursion et minimum 100 euros par personne

Les annulations sollicitées endéans les 14 jours avant le départ ne pourront en aucun cas être effectuées. Dans ce cas, le prix total de l'excursion restera dû. Connections tient à souligner que les excursions qui ne peuvent qu'être réservées nominativement (cela est entre autres le cas pour certains vols en hélicoptère, certaines manifestations sportives et certains spectacles culturels) ne sont pas annulables.

11.8. Communication

L'annulation par le Voyageur ne peut avoir lieu qu'en signant personnellement un document de résiliation dans le Travel Shop où il a réservé son voyage ou en adressant une lettre recommandée à l'adresse suivante:

Connections-Eurotrain SA
Luchthavenlaan 10
1800 Vilvoorde

11.9. Remboursement

Tout remboursement à l'occasion d'une annulation sera effectué sur le compte bancaire ou la carte de paiement (par exemple, une carte de crédit) du Voyageur principal qui auront été communiqués à Connections. Ce remboursement a lieu après déduction des frais de dossier, des frais d'annulation susmentionnés, des éventuels frais de modifications effectués auparavant et des éventuelles indemnités dues par l'assureur (sans préjudice de l'application éventuelle d'une franchise par l'assureur). Le Voyageur doit tenir compte du fait que le remboursement des Services réservés peut prendre plusieurs mois.

Article 12 – Insolvabilité

Connections est affiliée au Fonds de Garantie Voyages qui, dans certaines circonstances et sous certaines conditions, intervient dans l'exécution du voyage ou les frais de celui-ci en cas d'insolvabilité financière de l'organisateur ou de l'intermédiaire de voyages. De plus amples informations à cet égard sont mises à disposition via la Foire aux questions ou sur le site web du Fonds de Garantie Voyages: <http://www.fgv.be>.

Article 13 – Règlement des plaintes

13.1. Notification

Toutes les plaintes concernant le voyage doivent être communiquées à Connections par écrit, immédiatement ou dès que cela est raisonnablement possible. Sans préjudice de l'article 16 des Conditions générales de la Commission de Litiges Voyages, Connections accepte également que de telles plaintes soient adressées par courrier électronique au Département Customer Experience de Connections via l'adresse de courrier électronique qualitycontrol@connections.be.

13.2. Délai

En tout état de cause, toute plainte doit être portée à la connaissance de Connections au plus tard dans un délai d'un mois après le retour. Les plaintes qui sont formulées après ce délai seront considérées comme tardives et donc irrecevables par Connections.

Article 14 – Responsabilité

14.1. Dispositions générales

Connections ne peut être tenue pour responsable en ce qui concerne les Services que le Voyageur a réservés via Connections auprès d'un ou plusieurs Prestataires de services, sauf disposition contraire dans la Loi sur les contrats de voyages.

14.2. Intervention de l'assureur

Connections décline toute responsabilité si et dans la mesure où le Voyageur est en mesure d'exiger un dédommagement en vertu d'une police d'assurance, telle qu'une assurance de voyage et/ou annulation.

14.3. Informations d'autres Prestataires de services

Connections fait de son mieux pour contrôler soigneusement toutes les informations concernant les Services qui sont offerts par Connections, mais qui sont fournis par d'autres Prestataires de services que Connections, préalablement à leur publication. Connections n'est pas responsable des inexactitudes éventuelles concernant ces informations.

14.4. Erreurs matérielles

Connections ne sera en aucun cas responsable d'éventuelles erreurs matérielles, quel que soit le Prestataire de services duquel les informations proviennent.

Article 15 – Protection de la vie privée

15.1. Dispositions générales

Connections respecte la vie privée de ses Voyageurs, conformément à la législation et particulièrement à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel et ses arrêtés d'exécution.

15.2. Traitement

Le Voyageur accepte et admet que toutes les données à caractère personnel qui sont communiquées par le Voyageur ou qui sont introduites en ligne, à partir des données communiquées pour son voyage organisé, peuvent être traitées par Connections. Ce traitement a pour objectif d'assurer l'exécution optimale du Contrat dans l'intérêt du Voyageur. Les données à caractère personnel peuvent en outre être utilisées par Connections à des fins commerciales et de communication (y compris de marketing direct).

15.3. Communication aux tiers

Le Voyageur convient en outre que ses données à caractère personnel peuvent être communiquées à des organismes chargés du traitement des données à caractère personnel auxquels Connections fait appel et à d'autres Prestataires de services qui nécessitent des données afin de pouvoir réaliser le Contrat, et ce tant au sein qu'en dehors de l'Espace économique européen.

Connections s'engage à ne communiquer aucune donnée à caractère personnel à des tiers sauf si l'autorisation expresse du Voyageur a été obtenue à cet effet ou si cette communication est autrement permise par la loi.

15.4. Obligation de réponse

Aucune disposition légale oblige le Voyageur à répondre aux questions posées par Connections ou à fournir les informations demandées par Connections, mais le fait de ne pas répondre à ces questions ou de ne pas fournir ces informations peut toutefois avoir pour conséquence, selon le cas, que Connections ou, le cas échéant, un Prestataire de services refuse de conclure une relation (pré)contractuelle avec le Voyageur ou de poursuivre une telle relation.

15.5. Opposition, accès et rectification

Le Voyageur peut à tout moment, sans frais et sur simple demande, s'opposer au traitement tendancieux des données à caractère personnel qui le concernent si ce traitement est destiné à des fins de marketing direct.

Le Voyageur a un droit d'accès aux données à caractère personnel qui le concernent et qui sont traitées par Connections et peut, le cas échéant, faire rectifier les données incorrectes ainsi que faire supprimer les données traitées illégalement. Si le Voyageur souhaite exercer ces droits ou si le Voyageur a d'autres questions en ce qui concerne l'utilisation de ses données à caractère personnel par Connections, il peut prendre contact avec marketing@connections.be.

15.6. Politique de respect de la vie privée en ligne

Il est possible d'obtenir plus d'informations sur la politique relative au respect de la vie privée en ligne via <http://www.connections.be/politique-de-protection-de-la-vie-privee-en-ligne>.

Article 16 – Dispositions finales

16.1. Pas d'abandon de recours

Si Connections devait, à un moment donné, ne pas invoquer une des dispositions des Conditions particulières de voyages de Connections ou des Conditions générales de la Commission de Litiges Voyages, cela ne pourra être interprété comme une renonciation dans le chef de Connections au droit d'invoquer ces dispositions ultérieurement.

16.2. Indivisibilité

Si une disposition des Conditions particulières de voyages de Connections ou des Conditions générales de la Commission de Litiges Voyages devait, en vertu du droit applicable, être déclarée illégale, nulle ou inexécutable en tout ou partie, par un tribunal ou une autre instance d'une juridiction compétente, la disposition en question ne fera plus partie des présentes Conditions particulières de voyages de Connections ou des Conditions générales de la Commission de Litiges Voyages. La légalité, la validité et le caractère exécutoire des autres dispositions des Conditions particulières de voyages de Connections et des Conditions de la Commission de Litiges Voyages seront maintenus.

16.3. Force majeure

Tout cas de force majeure, y compris l'interruption des moyens de communication ou une grève notamment d'autres transporteurs, hôteliers ou contrôleurs du trafic aérien, entraîne une suspension des obligations comprises dans les Conditions particulières de voyages de Connections et les Conditions générales de la Commission de Litiges Voyages qui sont affectées par le cas de force majeure. La partie qui devait respecter l'obligation affectée par le cas de force majeure ne pourra en être tenue pour responsable.

16.4. Entrée en vigueur

Les présentes Conditions particulières de voyages de Connections entrent en vigueur le 1^{er} janvier 2015 et remplacent toutes les versions précédentes des Conditions générales de voyages de Connections. Les Contrats qui ont été conclus avant la date d'entrée en vigueur susmentionnée restent soumis aux Conditions générales de voyages de Connections en vigueur à cette époque.

Les versions précédentes (13/08/2014 & 20/10/2014) de ces Conditions particulières peuvent être obtenues, sur simple demande, via qualitycontrol@connections.be