

ALGEMENE REISVOORWAARDEN VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN

Zie pagina 2 van dit document.

BIJZONDERE REISVOORWAARDEN VAN CONNECTIONS

Zie pagina 5 van dit document.

CONDITIONS GENERALES DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

Voir page 13 de ce document.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VOYAGES DE CONNECTIONS

Voir page 16 de ce document.

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 annulerings- 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 - Totstandkomen 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 tezelfdertijd de schriftelijke reisbevestiging en/of reisdocumenten bezorgd worden.

Artikel 8 - Overdraagbaarheid van de boeking

Behoudens indien anders bepaald is de overdracht uitdrukkelijk uitgesloten. Bij uitdrukkelijke toestemming van Connections tot overdracht zal de overdragende reiziger en de overnemer hoofdelijk gehouden tot de betaling van de totaalprijs van de reis en de kosten van de overdracht. Verkoop van reistickets en verhuuringen zijn niet overdraagbaar. Vraagt de reiziger om een andere wijziging, dan mag de reisorganisator en/of de -bemiddelaar alle kosten aanrekenen die daardoor worden veroorzaakt.

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

- 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.
- De reiziger dient zo spoedig mogelijk, en in elk geval vóór de afreis, de reisbemiddelaar of reisorganisator van zijn beslissing in kennis te stellen.
- 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.
- Zo de reiziger de wijziging niet aanvaardt, mag hij de toepassing vragen van artikel 11.

Artikel 11 - Verbreking door de reisorganisator vóór afreis

- 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:
 - 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.
 - ofwel de terugbetaling, zo spoedig mogelijk, van alle door hem op grond van het contract betaalde bedragen.
- De reiziger kan eveneens, in voorkomend geval, aanspraak maken op een schadeloosstelling voor het niet-uitvoeren van het contract, tenzij:
 - 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;
 - 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

- 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.
- Zo er een verschil is tussen de voorgenomen en de daadwerkelijk verleende diensten, stelt hij de reiziger schadeloos ten belope van dit verschil.
- 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

- 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.
- 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.
- 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.
- 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 reisom.
- 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. Zodra de betrokken partijen deze overeenkomst (gezamenlijk of afzonderlijk) hebben ingevuld en ondertekend, en zodra elke partij een bedrag van 50 euro heeft betaald, zal de verzoeningsprocedure opgestart worden.
- 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.
- Het eventueel bereikte akkoord zal in een bindende schriftelijke overeenkomst vastgelegd worden.
Secretariaat van de "Cel verzoening": telefoon: 02/206.52.38
fax: 02/206.57.74
e-mail: verzoening.gr@skynet.be

Artikel 18 - Arbitrage of Rechtbank

- Wordt geen verzoeningsprocedure ingesteld of mislukt deze, dan heeft de eisende partij in principe de keuze tussen een procedure voor de gewone rechtbank of een arbitrageprocedure voor de Geschillencommissie Reizen.
- Voor de geëiste bedragen vanaf 1250 euro kan elke verwerende partij via aangetekende brief aan de eiser een arbitrageprocedure weigeren. Zij beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de aangetekende brief waarin wordt aangegeven dat een dossier met een vordering vanaf 1250 EUR werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen
Onder de 1250 euro staat de mogelijkheid om de arbitrageprocedure te weigeren enkel open voor de reiziger.
- Deze arbitrageprocedure wordt geregeld door een geschillenreglement, en kan slechts worden opgestart nadat binnen een periode van 4 maanden volgend op het (voorzien) einde van de reis (of eventueel vanaf de prestatie die aanleiding gaf tot het geschil) geen minnelijke regeling kon worden bereikt. 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: 02/206 52 37 (9u tot 12 u)
- fax: 02/206 57 74
- Koning Albert II laan 16, 1000 Brussel
- e-mail: clv.gr@skynet.be

BIJZONDERE REISVOORWAARDEN VAN CONNECTIONS

Versie 01/01/2015

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 6-10 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 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.

"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, 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 mogelijk 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.).

"Protection": 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 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 Reiziger 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 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.

Artikel 3 – Informatie vanwege Connections

3.1. Informatie betreffende paspoorten, visa, reis-, verblijfs- en gezondheidszorgformaliteiten

3.1.1. Connections verstrekt de Reiziger 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 en 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 overstap- en of landingsplaatsen op de reisroute van de Reiziger.

3.1.2. 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.

3.1.3. 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 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.

3.1.4. 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.

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

3.1.6. 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/). 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.

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

Onvoorziene 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.

3.3. Informatie betreffende dienstregelingen, tussenstops, aansluitingen en plaatsinname

3.3.1. De Reiziger erkent alle informatie met betrekking tot dienstregelingen, tussenstops, aansluitingen en desgevallend de in te nemen plaats ontvangten te hebben zoals voorgeschreven door artikel 7 van de Reiscontractenwet.

3.3.2. 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.

3.3.3. Connections benadrukt dat alle segmenten van de integrale reisroute, ongeacht het transportmiddel, moeten uitgevoerd worden zoals beschreven op de door de Reiziger 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.

3.4. 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 2 753 25 00, 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.

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.

3.5. 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.

3.6. 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 Reiziger erkent alle op de bestelbon vermeldde 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.

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

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, na ondertekening van de bestelbon, de schriftelijke bevestiging van de geboekte reis, zoals omschreven in die bestelbon, ontvangt.

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 wordt 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 bij online boekingen

5.2.1. De reisdocumenten die worden verstrekt voor een online geboekte Dienst worden geleverd op het door de Reiziger bij zijn reservering verstrekte e-mailadres.

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

Connections behoudt zich het recht voor een vergoeding aan te rekenen om de reisdocumenten naar de Reiziger te sturen. Deze vergoeding wordt vermeld op het moment van het boeken en komt niet in aanmerking voor terugbetaling.

De levertijden die bij het boeken worden vermeld, zijn gemiddelde 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.

Ingevolge het Koninklijk Besluit van 18 november 2002 worden overeenkomsten op afstand betreffende diensten voor logies, vervoer, het restaurantbedrijf en vrijetijdsbesteding immers onder bepaalde voorwaarden uitgesloten van het toepassingsgebied van de artikels VI.45 e.v. van het Wetboek economisch recht. Deze uitzondering voor de toeristische sector werd ingegeven voor de specificiteit van de in deze sector geleverde diensten en is in overeenstemming met de Europese richtlijn betreffende de verkoop op afstand, die eveneens een uitzondering voorziet voor diensten betreffende logies, vervoer, het restaurantbedrijf en de vrijetijdsbesteding.

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, 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 Algemene Reisinvoorwaarden, 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 Reisinvoorwaarden 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 Reisinvoorwaarden.

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 vluchtuurwijziging(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 vluchtuurwijziging(en) na te gaan. De Reiziger is eveneens zelf verantwoordelijk om eventuele vluchtuurwijziging(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 luchtvervoerdiensten.

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 Reisinvoorwaarden, tenzij anders vermeld.

7.2.2. Overeenkomstig artikel 3.3.3 van deze Bijzondere Reisinvoorwaarden, 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. Huurwagen

7.4.1. Huurwagens kunnen uitsluitend geboekt en bestuurd worden door personen die over een geldige kredietkaart beschikken.

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. Touroperators

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

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

7.5.3. Connections wijst er op dat Touroperators 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 Touroperator 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 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 één maand 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. 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.

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. Touroperatingdiensten

In het geval dat Connections uitsluitend optreedt als reisbemiddelaar bij het boeken van pakketreizen van Touroperators, in de zin van artikel 7.5. van deze Bijzondere Reisvoorwaarden, hangt de overdraagbaarheid van de boeking af van de door de betrokken Touroperator 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.

10.2. Luchtvervoer

10.2.1. Indien de Reiziger de geboekte vliegtuigtickets wenst te wijzigen vóór uitgifte daarvan, zal Connections een administratieve kost van 30 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 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.

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

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 aanvang van de huurperiode of 50 euro per huurwagen indien de wijziging wordt uitgevoerd tussen de 28^e dag voor aanvang van de huurperiode en de laatste dag voor aanvang van de huurperiode.

10.5. Touoperators

Wijzigingen met betrekking tot geboekte pakketreizen kunnen enkel worden uitgevoerd volgens de voorwaarden van de betrokken Touoperator(s) en mits betaling van de daarvoor contractueel vastgestelde vergoedingen, zoals bepaald door deze Touoperator(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 de volgende kosten die verschuldigd zijn aan Connections:

- tot 29 dagen voor vertrek: 30 euro per persoon
- 28-15 dagen voor vertrek: 50% van de totaalprijs van het hotel of de andere accommodatie met een minimum van 100 euro per persoon

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

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 de volgende kosten die verschuldigd zijn aan Connections:

- tot 29 dagen voor vertrek: 30 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 wijzigingen worden uitgevoerd indien de wijziging zou worden aangevraagd binnen de 14 dagen voor vertrek; de totale prijs van de excursie zal dan ook verschuldigd blijven.

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.

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. 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 75 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 30 euro per huurwagen indien de annulering wordt uitgevoerd ten laatste 29 dagen voor aanvang van de huurperiode of 50 euro per huurwagen indien de wijziging wordt uitgevoerd tussen de 28^e 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. Touroperators

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 Touroperators. 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: 10% van de totaalprijs van het hotel of de andere accommodatie met een minimum van 40 euro per persoon.
- 56-29 dagen voor vertrek: 25% van de totaalprijs van het hotel of de andere accommodatie met een minimum van 70 euro per persoon.
- 28-15 dagen voor vertrek: 50% van de totaalprijs van het hotel of de andere accommodatie 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 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, 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 door een aangetekende brief te richten naar volgend adres:

Connections-Eurotrain NV
Luchthavenlaan 10
1800 Vilvoorde

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.

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 Experience Department worden gericht via het e-mailadres 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.

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 1 januari 2015 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) van deze Bijzondere Voorwaarden zijn op eenvoudig verzoek opvraagbaar via qualitycontrol@connections.be

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 sursréservations. 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 actuelles 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.gfg.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