

GO!
EXPLORE.



connections.be

**CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA COMMISSION DE LITIGES
VOYAGES**

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VOYAGE DE CONNECTIONS

CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

Article 1 - Champ d'application

Les présentes conditions générales s'appliquent 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 de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages.

Article 2 - Promotion

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

Article 3 - Information de la part de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages

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

1. avant la conclusion du contrat d'organisation ou d'intermédiaire de voyages, de communiquer par écrit aux voyageurs :
 - a) 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 requis. Les voyageurs non belges doivent s'informer des formalités administratives à accomplir auprès de la ou des ambassades ou auprès du ou des consulats concernés ;
 - b) les informations relatives à la souscription et au contenu d'une assurance annulation et/ou assistance ;
 - c) les conditions générales et particulières applicables aux contrats.
 2. au plus tard 7 jours civils avant la date du départ, de fournir par écrit aux voyageurs les informations suivantes :
 - a) les horaires, les escales et les correspondances ainsi que, si possible, la place à occuper par le voyageur ;
 - b) 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 ;
 - c) 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 la personne qui est responsable sur place de son séjour.
- Le délai de 7 jours civils susvisé ne s'applique pas 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

1. 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.
 2. 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

1. Le prix convenu dans le contrat n'est pas révisable, sauf si le contrat en prévoit expressément la possibilité de même que son mode de calcul précis et pour autant que la révision soit consécutive aux variations :
 - a) des taux de change appliqués au voyage, et/ou
 - b) du coût des transports, y compris le coût du carburant, et/ou
 - c) 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.
2. Le prix fixé dans le contrat ne peut en aucun cas être majoré au cours des 20 jours civils précédant le jour du départ.
 3. 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 tous les montants qu'il a payés à l'organisateur de voyages.

Article 7 - Paiement du prix du voyage

1. Sauf convention expresse contraire, le voyageur paie, à titre d'acompte, à la signature du bon de commande, une fraction du prix global ou total du voyage, comme défini dans les conditions particulières de voyage.
2. Dans le cas où le voyageur resterait en défaut de payer l'acompte ou le prix du voyage qui lui est dûment réclamé, après une mise en demeure préalable, l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages auront le droit de résilier de plein droit le contrat qui le(s) lie à voyageur et de mettre les frais à sa charge.
3. Sauf convention contraire sur le bon de commande, le voyageur paie 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

1. Le voyageur peut, avant le début du voyage, céder son voyage à un tiers qui devra remplir toutes les conditions du contrat d'organisation de voyages. Le cédant doit informer l'organisateur de voyages et, le cas échéant, l'intermédiaire de voyages de cette cession, en temps voulu avant le départ.
2. Le voyageur qui cède son voyage et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du prix total du voyage et des frais de la cession.

Article 9 - Autres modifications par le voyageur

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

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

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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

1. 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 :
 - a) 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 ;
 - b) soit le remboursement, dans les meilleurs délais, de toutes les sommes versées par lui en vertu du contrat.
2. Le voyageur peut également, le cas échéant, exiger une indemnisation pour la non-exécution du contrat, sauf :
 - a) si l'organisateur de voyages annule le voyage parce que le nombre minimum de voyageurs prévu dans le contrat et 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 et au minimum 15 jours civils avant la date de départ ;
 - b) si l'annulation est la conséquence d'un cas de force majeure, en ce non compris les surréservations. Par cas de force majeure, il faut entendre des circonstances anormales et imprévisibles, indépendantes de la volonté de celui qui les invoque et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées malgré toute la diligence déployée.

Article 12 - Non-exécution totale ou partielle du voyage

1. 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 alternatives appropriées et gratuites en vue de la poursuite du voyage.
2. En cas de différence entre les services prévus et les services réellement prestés, il dédommage le voyageur à concurrence de cette différence.
3. Lorsque de tels arrangements sont impossibles ou que le voyageur n'accepte pas ces alternatives 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 de voyage, mais il ne peut s'élever qu'à une fois le prix du voyage au maximum.

Article 14 - Responsabilité de l'organisateur de voyages

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. Pour autant que l'organisateur de voyages ne fournit pas lui-même les prestations comprises dans le contrat, sa responsabilité en matière de dommages matériels et le dédommagement de la perte de la jouissance du voyage sont limités à concurrence de deux fois le prix du voyage.
5. Pour le reste, les articles 18 et 19 de la loi du 16 février 1994 s'appliquent.

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 réclamation

- **Avant le départ :**
Si le voyageur a une réclamation 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 réclamations 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.
À 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 réclamations 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 accord 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 ».
- 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 obtenu sera acté dans une convention écrite liant les parties.

GO!
EXPLORE.



Secrétariat de la « Cellule conciliation » : téléphone : 02/277 61 80
Fax : 02/277 91 00
e-mail : verzoening.gr@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 peut engager une procédure d'arbitrage devant la Commission de Litiges Voyages ou une procédure devant le tribunal ordinaire.
- Le voyageur, qu'il soit partie demanderesse ou partie défenderesse, n'est jamais obligé d'accepter la compétence de la Commission de Litiges Voyages.
- L'organisateur ou l'intermédiaire de voyages qui est partie défenderesse ne pourra refuser une procédure d'arbitrage que si les montants revendiqués par la partie demanderesse dépassent les 1 250 euros. Il 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 de 1 250 euros ou plus à la Commission de Litiges Voyages.
- Cette procédure d'arbitrage est soumise à un règlement des litiges, et peut être entamée après l'introduction d'une réclamation auprès de l'entreprise même dès qu'il s'avère qu'une solution amiable n'a pu être trouvée ou dès que 4 mois se sont écoulés 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 une sentence contraignante et définitive, conformément au règlement des litiges. Aucun appel n'est possible.

Secrétariat du collège arbitral et secrétariat général de la Commission de Litiges Voyages :
- téléphone : 02/277 62 15 (9 h à 12 h)
- fax : 02/277 91 00
- City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles
- e-mail : clv.gr@skynet.be

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VOYAGE DE CONNECTIONS

Version du 16/11/2017

Définitions :

Les définitions suivantes ont la même signification au singulier comme au pluriel.

- « **Connections** » : la SA CONNECTIONS-EUROTRAIN, ayant son siège social à 1800 Vilvoorde, Luchthavenlaan 10 et inscrite sous le numéro d'entreprise 0428.666.853.
- « **Brochure Connections** » : toute brochure publiée par Connections en vertu de l'article 5 de la loi sur les contrats de voyage, qu'elle soit mise à disposition sur papier ou sur support électronique.
- « **Site web de Connections** » : le site Internet de Connections ayant pour adresse URL <http://www.connections.be>.
- « **Customer Service Center** » : le centre de contact de Connections accessible par téléphone au numéro zonal +32 2 550 01 10 ou au numéro payant +32 70 23 33 13 du lundi au vendredi entre 9 h et 19 h et le samedi de 10 h à 17 h ou par e-mail à l'adresse contactcenter@connections.be.
- « **Contrat** » : la convention que le Voyageur conclut avec Connections et qui, en fonction de la nature de la (des) prestation(s) auxquelles Connections s'engage, constitue soit un « contrat d'organisation de voyages », soit un « contrat d'intermédiaire de voyages », tous deux au sens de la loi sur les contrats de voyage.
- « **Service** » : une prestation en ligne offerte par un des Travel Shops ou via le Customer Service Center, y compris la réservation de services de transport et d'hébergement, la location de voitures, les services sur place, les assurances et les voyages à forfait.
- « **Prestataire de services** » : un fournisseur de Services, y compris une compagnie aérienne, un tour-opérateur, 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'exception de Connections.
- « **Voyageur Principal** » : la personne qui réserve des Services chez Connections en son nom et pour son propre compte, ou qui réserve des Services chez Connections au nom et pour le compte d'autres personnes qui sont qualifiées 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 désignée comme telle (y compris, sans s'y limiter, la campagne Book&Pay, l'action de réservation rapide, etc.).
- « **Protections** » : l'assureur SPRL PROTECTIONS, ayant son siège social à 1700 Dilbeek, Sleutelplasstraat 6 et inscrite sous le numéro d'entreprise 0881.262.717.
- « **Loi sur les contrats de voyage** » : 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 découlant d'un Contrat conclu par l'intermédiaire de Connections, peu importe 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 voyage, 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, pour laquelle on utilise le prix minimum qui s'applique au Service concerné dans une période définie et à certaines conditions (par ex. l'indication de prix « à partir de 99 euros » implique que le tarif de 99 euros est disponible uniquement dans une période définie et à certaines conditions). La période et les conditions applicables sont indiquées avec le prix.
- « **Questions fréquemment posées** » : le document intitulé « Questions fréquemment posées » élaboré par Connections et contenant d'importantes informations de voyage complémentaires et des conseils de voyage utiles pour le Voyageur, tel qu'il est mis à la disposition du Voyageur pour consultation dans les Travel Shops et en ligne, et modifié périodiquement.
- « **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 voyage de Connections font, avec les Conditions générales de la Commission de Litiges Voyages, partie intégrante du Contrat que le Voyageur conclut avec Connections. Si ces documents devaient contenir des dispositions contradictoires, les présentes 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 proposés par Connections qu'après avoir pris connaissance des présentes Conditions particulières de voyage de Connections et des Conditions générales de la Commission de Litiges Voyages et les avoir acceptées sans réserve.

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

Lors de la réservation dans un des Travel Shops ou via le Customer Service Center, le Voyageur reçoit, sur simple demande, une copie des Conditions particulières de voyage de Connections et des Conditions générales de la Commission de Litiges Voyages.

Le Voyageur Principal doit s'informer, lors de chaque réservation en ligne, des Conditions particulières de voyage 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 voyage de Connections et des Conditions générales de la Commission de Litiges Voyages.

Vu l'importance que cela revêt pour 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 », tous deux au sens de la loi sur les contrats de voyages. Si Connections agit en tant qu'intermédiaire de voyages au sens de la loi sur les contrats de voyage, le contrat d'intermédiaire de voyages visé à l'article 23 de la loi sur les contrats de voyage contient les prestations qu'un Prestataire de services doit fournir, sans que Connections soit tenue de fournir elle-même ces prestations. Si 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 voyage, cette résiliation porte exclusivement sur le contrat d'intermédiaire de voyages et 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 voyage, si Connections agit en tant qu'intermédiaire de voyages, elle a toujours le droit de garder les frais de dossier dus dans le cas d'un remboursement au Voyageur à la suite d'une modification ou d'une annulation de la réservation par un Prestataire de services.

Les Services qui sont réservés par l'intermédiaire de Connections sont soumis aux règles et limitations du Prestataire de services qui sont mises à la disposition du Voyageur pendant la procédure de réservation et que le Voyageur accepte aussi au moment où il procède à la réservation effective. Il incombe au Voyageur de prendre connaissance de ces règles et limitations du Prestataire de services.

Les Conditions particulières de voyage applicables au Contrat sont celles 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 à tous les Contrats existants et valablement conclus.

Article 2 - Promotion

Toutes les brochures de Connections sont élaborées de bonne foi selon les données disponibles au moment de la rédaction. Connections se réserve le droit d'apporter des modifications éventuelles à ces données, moyennant une notification écrite au Voyageur préalablement à la formation du Contrat. Connections indique que les promotions proposées ne sont pas cumulables. Le Voyageur reconnaît et accepte que si plusieurs promotions devaient s'appliquer en même temps, seule la promotion la plus avantageuse pour lui s'appliquera.

Article 3 - Information de la part de Connections

3.1. Généralités

Toutes les informations que Connections transmet en vertu du présent article 3 sont communiquées au Voyageur Principal. Il est de la responsabilité exclusive du Voyageur Principal d'obtenir, avant la réservation, suffisamment de renseignements auprès des Voyageurs accompagnants pour pouvoir communiquer à Connections toutes les données requises et correctes. Il est également de la responsabilité exclusive du Voyageur Principal de communiquer sans délai à tous les Voyageurs accompagnants toutes les informations reçues de la part de Connections. Connections n'est pas tenue responsable si le Voyageur Principal omet de le faire.

3.2. Informations concernant les passeports, visas, formalités de voyage, de séjour et de soins de santé

3.2.1. Connections fournit au Voyageur Principal des informations générales concernant les passeports, visas et 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 d'informations actualisées concernant les documents de voyage exigés et de l'obtention de ces documents en temps voulu (passeport international avec ou sans zone de lecture optique (aussi pour bébés et enfants), visa, procédure ESTA, KIDS ID, etc.). Cela s'applique à la fois à sa destination finale et à toutes les escales ou lieux d'atterrissage sur l'itinéraire du Voyageur.

3.2.2. Chaque Voyageur doit être en possession de papiers d'identité valables. Ces 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 de leur propre preuve d'identité, avec photo, et d'un passeport personnel. Certaines communes délivrent pour les enfants, moyennant paiement, la nouvelle carte électronique « KIDS-ID », pour laquelle le délai d'attente peut aller de 3 à 4 semaines. Il est donc important que le Voyageur demande à temps la KIDS-ID pour 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 pas être repris sur le passeport de leurs parents et doivent disposer de leur propre passeport. Connections insiste sur le fait que les Voyageurs ont l'obligation de s'informer correctement en ce qui concerne la réglementation spécifique applicable aux mineurs. Si le Voyageur ne peut pas produire les documents nécessaires au moment du départ, il ne pourra pas répercuter les frais qui en découlent sur Connections.

3.2.3. Les Voyageurs de nationalité belge peuvent obtenir des informations récentes et adaptées sur le site Internet 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 de communiquer spontanément leur nationalité à Connections et doivent contacter leurs ambassades ou consulats respectifs pour obtenir des informations actuelles concernant les documents de voyage requis. Connections décline toute responsabilité dans le cas où un problème devrait survenir à cet égard.

3.2.4. Tous les Voyageurs qui voyagent avec un passeport international belge et qui voyagent vers et/ou via (en transit) les États-Unis pour une période de maximum 90 jours sont tenus de demander une autorisation de voyage électronique au moins 72 heures avant le départ (l'« autorisation de voyage ESTA », « ESTA » signifiant « Electronic System for Travel Authorisation »). Cette procédure ESTA doit être exclusivement effectuée via l'adresse Internet <https://esta.cbp.dhs.gov/esta>. Dans tous les autres cas, des visas spéciaux sont exigés et doivent être obtenus avant le départ.

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

3.2.6. Connections conseille en général au Voyageur de consulter avant le départ les avis de voyage (dont les interdictions, les avertissements, les annonces et autres avis) du Service public fédéral Affaires étrangères en rapport avec la destination choisie (http://diplomatie.belgium.be/fr/Services/voyager_a_letranger/conseils_par_destination/). En proposant des voyages vers certaines destinations, Connections ne garantit pas que voyager vers ces destinations est recommandé ou sans risque. Connections ne peut dès lors être en aucun cas tenue responsable d'un préjudice ou d'une perte découlant de la situation sur place.

3.3. 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 dans l'obligation de reporter, voire d'annuler son voyage. Pour limiter les implications 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 mentionnés à titre purement indicatif sur le Site web de Connections. Dans le cas où le Voyageur souscrit une police d'assurance auprès de la compagnie d'assurance Protections, le numéro de dossier mentionné sur le bon de commande de Connections fait également office de numéro de police. Les déclarations doivent être directement introduites auprès de la compagnie d'assurance, conformément aux conditions de la police.

Il est possible d'obtenir de plus amples informations sur la souscription d'une assurance annulation et/ou assistance sur les sites <http://www.protections.be> et <http://www.connections.be> ou via le(s) conseiller(s) en voyages dans les Travel Shops ou au Customer Service Center.

3.4. Informations concernant les horaires, les escales, les transits, les correspondances et la place à occuper

3.4.1. Le Voyageur reconnaît avoir reçu toutes les informations concernant les horaires, les escales, les transits, les correspondances et, le cas échéant, la place à occuper, comme prescrit par l'article 7 de la loi sur les contrats de voyage. Les escales techniques, lors desquelles les passagers doivent éventuellement quitter l'avion pour une courte période et ne doivent pas s'enregistrer à nouveau ne sont pas toujours connues lors de la réservation et constituent donc une exception, pour laquelle Connections ne peut être tenue responsable.

3.4.2. 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 minimum 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. Il incombe toutefois au Voyageur de vérifier si les éventuelles correspondances sont effectivement faisables pour son voyage ou ses compagnons de voyage. Connections ne peut être tenue responsable si un Voyageur manque une ou plusieurs correspondances, en raison notamment d'un délai de transit insuffisant ou de retards. Le Voyageur reconnaît que le délai de transit est suffisant et lui permet, dans des circonstances normales, d'effectuer le voyage.

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

3.5. 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 figurant sur le bon de commande. En cas d'extrême urgence, le Voyageur peut contacter le Travel Shop de Connections à Brussels Airport au numéro de téléphone +32 2 486 02 70, qui est accessible du lundi au samedi de 6 h à 19 h et les dimanches et jours fériés de 7 h à 18 h (excepté le 1er janvier) et/ou par e-mail à l'adresse APT@connections.be.

Connections traite toutes les demandes par e-mail dans les plus brefs délais pendant les heures de bureau habituelles 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.

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

Connections fournit des informations de voyage complémentaires importantes et conseils de voyage utiles via les Questions fréquemment posées. Le Voyageur s'engage à prendre connaissance du contenu de ce document avant chaque réservation. Les Questions fréquemment posées sont régulièrement actualisées par Connections afin de pouvoir mettre à la disposition du Voyageur les informations les plus récentes et les plus précises. En cas de doute concernant le contenu des Questions fréquemment posées, le Voyageur doit prendre contact avec Connections, avant la réservation, dans un des Travel Shops ou via le Customer Service Center.

3.7. Photos et illustrations

Les photos et illustrations figurant sur le Site web de Connections, dans les brochures de Connections ou d'autres documents de Connections ont uniquement 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 un engagement qui va au-delà de cet objectif.

Article 4 - Information de la part du Voyageur

4.1. Données de réservation correctes

4.1.1. Le Voyageur Principal 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. « Correct », 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 négligente des noms sont automatiquement et exclusivement à charge 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.

En troisième lieu, la communication de données de réservation correctes signifie aussi que Connections doit toujours pouvoir contacter le Voyageur à l'étranger au moyen des coordonnées qu'il a communiquées.

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

4.2. Renseignements personnels supplémentaires

Le Voyageur doit fournir à Connections tous les renseignements utiles qui lui sont demandés expressément ou qui peuvent raisonnablement influencer le bon déroulement du voyage (par ex. 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 effet, 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 en possession de l'autorisation requise pour agir pour ou au nom d'autres Voyageurs qui font partie d'une réservation. Lors de chaque réservation, Connections partira légitimement du principe 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 a signé le 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, tour-opérateur, 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 proposé. Le Voyageur reconnaît que le fait de prendre une option sur ces Services non confirmés n'implique 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, le cas échéant, différer de l'offre initiale en ce qui concerne (notamment) le prix et les Services.

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 e-mail de la réservation qu'il a effectuée. Lorsque le Voyageur Principal ne reçoit pas cette confirmation par e-mail dans un délai de 15 minutes après avoir complètement parcouru la procédure 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 de vols, le Voyageur principal reçoit deux e-mails. 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 Principal reçoit généralement le second e-mail dans un délai de 48 heures après la réception du paiement. Le billet électronique est émis dans ce second e-mail. Si le Voyageur Principal ne reçoit pas le second e-mail 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 accompagnants 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 sur 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

5.2.1. Les documents de voyage qui sont fournis pour un Service réservé en ligne sont délivrés à l'adresse e-mail communiquée par le Voyageur Principal lors de sa réservation. Les documents de voyage qui sont fournis pour un Service réservé via le Travel Shop sont, pour autant que possible, immédiatement délivrés au Voyageur Principal. S'il n'est pas possible de remettre au Voyageur Principal les documents de voyage au moment de la réservation dans un Travel Shop, le Voyageur Principal sera invité à se rendre dans le Travel Shop afin de parcourir personnellement les documents de voyage, suite à quoi ils lui seront personnellement remis. Ce n'est que si le Voyageur Principal s'avère ne pas être joignable que les documents de voyage lui seront envoyés sous forme électronique à son adresse e-mail connue. Si le Voyageur Principal ne dispose pas d'une adresse e-mail ou si les documents de voyage doivent être délivrés sous une forme physique, Connections enverra les documents de voyage au Voyageur Principal par la poste conformément à l'article 5.2.2. ou le Voyageur Principal sera contacté par téléphone pour venir chercher les documents de voyage dans le Travel Shop.

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 Principal lors de sa réservation. Connections se réserve le droit de porter des frais en compte pour l'envoi des documents de voyage au Voyageur Principal. 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 dans ce délai de livraison moyen, il doit en informer immédiatement Connections. Connections n'est pas tenue responsable dans le cas où le Voyageur omet de le faire. Connections n'assume aucune responsabilité si la livraison des documents de voyage est impossible en raison d'une erreur commise par le Voyageur lorsqu'il a complété ses données à caractère personnel.

5.3. Impossibilité de renonciation

Connections indique 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 civils pour se rétracter du contrat, sans pénalités et sans indication de motif, ce droit de renonciation ne s'applique toutefois pas aux achats réalisés via le Site web de Connections. Conformément à l'article VI.53, 12° du Code de droit économique, les contrats à distance concernant la prestation de services d'hébergement autres qu'à des fins résidentielles, de transport (terme modifié par la loi du 2 avril 2014), de location de voitures, de restauration et de services liés à des activités de loisirs sont exclus du champ d'application de l'article VI.47 du Code de droit économique si les contrats prévoient une date ou une période d'exécution spécifique.

Article 6 - Prix

6.1. Prix total

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

6.1.2. Le prix ne comprend toutefois pas :

- tous les suppléments facultatifs, à savoir les Services pour lesquels le consommateur peut opter en toute liberté (tels que, mais sans s'y limiter, l'assurance, le supplément de bagages, les frais de parking, l'utilisation de serviettes sur la plage/à la piscine, le transport de l'aéroport au lieu d'hébergement, les frais de visa et de vaccination ainsi que tous les frais personnels éventuels comme l'entretien du linge, le téléphone, les boissons, le room service, les pourboires, 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 sans s'y limiter, 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 ou non 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 aussi les compagnies aériennes classiques) (tels que, mais sans s'y limiter, 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 qui ne sont pas compris dans le prix total.

6.2. Indication de prix

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 moyennant un prix clairement erroné, même après que le Voyageur a reçu la confirmation de sa réservation, lorsqu'il aurait dû être évident 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 particulières 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 à l'avance, mais ne comprennent pas le prix d'une éventuelle assurance voyage et/ou annulation et d'éventuels autres suppléments facultatifs. Ces prix sont toujours proposés sous réserve de disponibilité.

6.3. Modifications de prix

Les modifications apportées aux redevances, taxes, fluctuations de taux de change et coûts de transport (y compris le coût du 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 de prix.

Article 7 – Services spécifiques

7.1. Transport aérien

7.1.1. Le Voyageur accepte que le tarif proposé pour chaque vol ne soit 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 son bon de commande ou sa 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 quand même 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 pouvant être effectués par la ou les compagnies aériennes. 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 responsable des conséquences résultant de retards, de grèves ou d'autres actions ayant un impact 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 notamment des moins valides, femmes enceintes, bébés, enfants et animaux domestiques. Connections fournit quelques directives générales à ce sujet dans les Questions fréquemment posées. Le Voyageur reconnaît en avoir pris connaissance. En cas de doute, le Voyageur doit prendre contact avec Connections dans un des Travel Shops ou via le Customer Service Center. Connections ne peut en aucun cas être tenue 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 son bon de commande ou sa facture, uniquement modifiables, 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 en train faisant partie de son itinéraire de voyage.

7.2.3. Connections indique que l'exécution précise 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 et qui s'appliquent à cet égard (par exemple, les procédures concernant l'enregistrement, l'échange ou non du billet de segment en train, etc.) via les

Questions fréquemment posées. 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 un des Travel Shops ou via le Customer Service Center. Connections ne peut en aucun cas être tenue responsable des conséquences qui découlent du non-respect des modalités d'exécution applicables.

7.2.4. Connections ne peut être tenue responsable des conséquences résultant de retards, de grèves ou d'autres actions ayant un impact 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-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 responsable des conséquences qui découlent de la non-prise en compte de cette politique.

7.4. Voiture 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. Les cartes de crédit doivent être en relief et valides pendant encore au moins six (6) mois au moment de la réservation de la voiture de location. Les cartes prépayées ne sont pas acceptées pour la réservation de voitures de location.

7.4.2. En Europe, un permis de conduire national ou européen valide est obligatoire pour toute personne conduisant 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 matière de 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 disponibles via les Questions fréquemment posées.

7.4.3. Connections indique que les entreprises de location de voitures appliquent généralement un supplément dans le cas où le lieu où la voiture est restituée (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 de service relève toutefois exclusivement et entièrement 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 indique 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 ce sujet, voir l'article 6 des présentes Conditions particulières de voyage.

7.5.4. Connections ne peut, en tant qu'intermédiaire de voyages, être tenue 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 via un Travel Shop ou le 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 (combinés ou non à un vol), un acompte de 30 % doit être payé, sauf mention contraire expresse durant la procédure de réservation. Le solde du prix pour ces Services (la différence entre le montant total de ces Services et l'acompte déjà payé) doit être payé au plus tard six semaines avant la date de départ par le Voyageur, sauf convention contraire expresse sur le bon de commande.

Si la réservation a lieu moins de six semaines 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. Factures

Le Voyageur doit faire savoir au préalable à Connections s'il/elle souhaite une facture. Le Voyageur fournit à Connections toutes les données nécessaires à cet effet.

8.4. Paiement à diverses parties

Connections indique 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 autre partie qui peut apparaître sur le relevé de la carte de crédit ou le relevé bancaire du Voyageur, même si le montant total porté en compte ne dépassera pas le prix total des Services réservés.

8.5. Retard de paiement

Dans le cas où le Voyageur resterait en défaut de payer l'acompte ou le montant du voyage qui lui est réclamé, après avoir été mis en demeure au préalable, Connections a le droit de résilier de plein droit le Contrat et de mettre les frais à charge du Voyageur.

8.6. Intérêts de retard et pénalité

Sans préjudice de l'article 8.4., le Voyageur qui omet de payer l'acompte ou le montant du voyage qui lui est réclamé sera redevable de plein droit envers Connections d'intérêts de retard à un taux d'intérêt annuel égal à 4 % et d'une pénalité de 10 % sur l'acompte ou le montant du voyage impayé, sans que la pénalité forfaitaire puisse être inférieure à 100 euros.

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 le cas où Connections intervient exclusivement en tant qu'intermédiaire de voyages lors de la réservation de voyages à forfait de Tour-Opérateurs, au sens de l'article 7.5. des présentes Conditions particulières de voyage, la cessibilité de la réservation dépend des conditions appliquées par le Tour-Opérateur concerné, qui sont préalablement communiquées au Voyageur. Pour chaque cession 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, céder 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 demande de cession avant le départ et lui communiquer 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 chaque cession de la 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. Généralités

10.1.1. Tous les Services réservés ne peuvent pas être automatiquement modifiés. Si le Voyageur souhaite connaître les possibilités de modification de certains Services, il doit se renseigner à cet effet, avant chaque 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 tarifs particulièrement avantageux 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 effectuées. Dans la mesure où les modifications demandées peuvent être effectuées, tous les frais qui y sont liés, comme la différence de prix éventuelle à la suite de la modification demandée 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. Si le Voyageur se trouve déjà à l'étranger, des modifications peuvent être demandées, moyennant une notification écrite par le Voyageur même.

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 50 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 s'avère toutefois être 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 définies par cette ou ces compagnies aériennes.

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

10.3. Train

En principe, sauf mention contraire expresse, les billets de train réservés ne sont pas modifiables. Si une modification s'avère toutefois être 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 définies par cette ou ces compagnies ferroviaires.

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

10.4. Voiture 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 définies 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 restera donc dû.

En outre, le Voyageur devra payer des frais administratifs à Connections. Ces frais s'élevant à 50 euros par voiture de location.

10.5. Organisateurs de voyages

Les modifications concernant les voyages à forfait réservés ne peuvent être effectuées que selon les conditions de la ou des Organismes de voyages concernés et moyennant le paiement des indemnités contractuelles fixées à cet effet, telles que définies par ce ou ces Organismes de voyages.

En outre, le Voyageur devra payer à Connections des frais administratifs s'élevant à 30 euros par personne 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 autres hébergements

Sans préjudice des dispositions de l'article 10.1. des présentes Conditions particulières de voyage, toute modification concernant un hôtel ou un autre type d'hébergement réservé via Connections donnera lieu des frais administratifs de 50 euros par dossier.

Par « modifications » au sens de cet article, on n'entend pas un changement d'hôtel ; cela concerne toute autre modification (comme un changement de type de chambre et/ou un changement de date dans le même hôtel). Un changement d'hôtel est considéré comme une annulation au sens de l'article 11.6. des présentes Conditions particulières de voyage.

10.7. Excursions

Sans préjudice des dispositions de l'article 10.1. des présentes Conditions particulières de voyage, toute modification concernant une excursion réservée via Connections (cela inclut, mais n'est pas limité aux visites guidées, vols en hélicoptère, transferts, CityPass, etc.) donnera lieu à des frais administratifs de 50 euros qui seront dus à Connections.

10.8. Remboursement

Tout remboursement à la suite d'une modification sera effectué sur le compte bancaire ou la carte de paiement (par exemple, une carte de crédit) du Voyageur Principal qui a été communiqué à Connections. Ce remboursement a lieu après déduction des frais de dossier, des frais de modification susmentionnés et des éventuelles indemnités qui seraient 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 de Services réservés peut prendre plusieurs mois. Pour éviter tout malentendu à ce sujet, Connections indique qu'elle ne peut en aucun cas rembourser une assurance réservée par son entremise.

Article 11 - Annulation par le Voyageur

11.1. Généralités

Tous les Services réservés ne peuvent pas être automatiquement annulés. En principe, les réservations effectuées dans le cadre d'une Campagne de promotion ainsi que les réservations à des tarifs particulièrement avantageux ne sont pas annulables. Si le Voyageur souhaite connaître les possibilités d'annulation de certains Services, il doit se renseigner à cet effet, avant chaque 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. En cas de billets d'avion non annulables, seules les taxes que Connections reçoit de la ou des compagnies aériennes peuvent être remboursées, après déduction de frais administratifs s'élevant à 50 euros par billet. Si une

annulation s'avère toutefois être 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 définies par cette ou de ces compagnies aériennes. En outre, le Voyageur devra payer à Connections des frais administratifs s'élevant à 100 euros par billet 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 définies par la ou les compagnies ferroviaires.

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

11.4. Voiture de location

Les voitures de location réservées peuvent être annulées moyennant le paiement de frais administratifs de 15 %, avec un minimum de 50 euros, par voiture de location si l'annulation est effectuée au plus tard 30 jours avant le début de la période de location, ou de 50 %, avec un minimum de 100 euros, par voiture de location si la modification est effectuée entre le 29e 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 restera donc dû.

11.5. Organisateurs de voyages

Les annulations concernant les voyages à forfait réservés 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 définies par ce ou ces Organisateurs de voyages.

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

11.6. Hôtels et autres hébergements

Sans préjudice des dispositions de l'article 11.1. des présentes Conditions particulières de voyage, toute annulation concernant un hôtel ou un autre type d'hébergement réservé via Connections donnera lieu aux frais suivants dus à Connections :

- 57 jours avant le départ : 15 % du prix total de l'hôtel ou de l'autre type d'hébergement avec un minimum 50 euros par personne.
- 56-29 jours avant le départ : 50% du prix total de l'hôtel ou de l'autre type d'hébergement avec un minimum 100 euros par personne.
- 28-15 jours avant le départ : 70% du prix total de l'hôtel ou de l'autre type d'hébergement avec un minimum 150 euros par personne.

Les annulations demandées dans 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 d'hébergement restera dû.

11.7. Excursions

Sans préjudice des dispositions de l'article 11.1. des présentes Conditions particulières de voyage, toute annulation concernant une excursion réservée via Connections (cela inclut, mais n'est pas limité aux visites guidées, transferts, CityPass, etc.) donnera lieu aux frais suivants dus à Connections :

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

Les annulations demandées dans 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 être réservées que nominativement (comme, sans s'y limiter, certains vols en hélicoptère, le Japan Rail Pass, des manifestations sportives, des spectacles culturels, etc.) ne sont toutefois 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 via le site web de Protections, ou en envoyant un e-mail au Travel Shop où la réservation a été effectuée, ou en adressant une lettre recommandée à l'adresse suivante :

Connections-Eurotrain SA
Luchthavenlaan 10
1800 Vilvoorde

En l'absence d'une annulation effectuée de la manière précisée ci-dessus, elle sera considérée comme non existante. La demande d'annulation de billets d'avion doit parvenir en temps voulu à Connections, c'est-à-dire dans les 48 heures minimum avant le début du vol. Le Voyageur reconnaît que le fait d'introduire la demande dans les délais peut s'avérer être pertinent pour limiter les frais d'annulation. Si le Travel Shop de Connections ou le Customer Services Center est fermé, le Voyageur doit contacter le Travel Shop à l'aéroport (ouvert du lundi à samedi de 6 h à 19 h, les dimanches et jours fériés de 7 h à 18 h). Le Voyageur doit tenir compte de l'éventuel décalage horaire s'il se trouve à l'étranger.

11.9. Remboursement

Tout remboursement à la suite d'une annulation sera effectué sur le compte bancaire ou la carte de paiement (par exemple, une carte de crédit) du Voyageur Principal qui a été communiqué à Connections. Ce remboursement a lieu après déduction des frais de dossier, des frais d'annulation susmentionnés, des éventuels frais de modifications effectuées auparavant et des éventuelles indemnités qui seraient 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 de Services réservés peut prendre plusieurs mois. Pour éviter tout malentendu à ce sujet, Connections indique qu'elle ne peut en aucun cas rembourser une assurance réservée par son entremise.

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 ce sujet sont disponibles dans les Questions fréquemment posées ou sur le site web du Fonds de Garantie Voyages : <http://www.gfg.be>.

Article 13 - Procédure de réclamation

13.1. Notification

Toutes les réclamations 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 réclamations soient adressées par e-mail au Département Customer Care de Connections via l'adresse e-mail qualitycontrol@connections.be.

13.2. Délai

Dans tous les cas, chaque réclamation doit être portée à la connaissance de Connections au plus tard dans un délai d'un mois après le retour. Les réclamations qui sont formulées après ce délai seront considérées comme tardives et donc irrecevables par Connections.

Article 14 - Responsabilité

14.1. Généralités

Connections ne peut être tenue responsable en ce qui concerne les Services que le Voyageur a réservés par son intermédiaire auprès d'un ou plusieurs Prestataires de services, sauf disposition contraire dans la loi sur les contrats de voyage.

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 voyage et/ou annulation.

14.3. Information d'autres Prestataires de services

Connections fait de son mieux pour contrôler soigneusement toutes les informations concernant les Services qui sont proposés 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 proviennent les informations.

Article 15 Protection de la vie privée

15.1. Généralités

Connections respecte la vie privée de ses Voyageurs, conformément à la législation en vigueur, 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, en ce compris les données introduites pour ses compagnons de voyage, 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 accepte en outre que ses données à caractère personnel puissent 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 ont besoin des données pour 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 n'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 partial 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 s'il a d'autres questions concernant l'utilisation de ses données à caractère personnel par Connections, il peut prendre contact avec marketing@connections.be.

15.7. Politique de protection de la vie privée en ligne

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

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 présentes Conditions particulières de voyage de Connections ou des Conditions générales de la Commission de Litiges Voyages, cela ne pourra pas être interprété comme une renonciation dans le chef de Connections au droit d'invoquer ces dispositions ultérieurement.

16.2. Dissociabilité

Si une disposition des Conditions particulières de voyage 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 en 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 voyage 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 voyage 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 voyage 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 responsable.

16.4. Entrée en vigueur

Les présentes Conditions particulières de voyage de Connections entrent en vigueur le 16 novembre 2017 et remplacent toutes les versions antérieures 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 voyage de Connections en vigueur à ce moment-là.

GO!
EXPLORE.



connections.be