Bijzondere vervoers- en verkoopvoorwaarden van OUIGO voor het aanbod Parijs-Brussel

Versie 5 van toepassing vanaf 13 maart 2026

1. ALGEMENE BEPALINGEN 3
2. DEFINITIES 3
3. VERVOERSOVEREENKOMST 7

3.1. Definitie van de vervoersovereenkomst 7

3.1.1. Ticket om af te drukken of te downloaden in de App 7
3.1.2. Bewijsovereenkomst 7
3.1.3. Doorgaand Ticket 8

3.2. Aansprakelijkheid voor mensen en eigendommen 8

3.2.1. Aansprakelijkheid in geval van overlijden of letsel van de Reiziger 8
3.2.2. Aansprakelijkheid voor Bagage 8

3.3. Aansprakelijkheid en compensatie bij niet-naleving van de dienstregeling 8

3.3.1. Terugbetaling bij treinvertraging of -annulering 8
3.3.2. Compensatie voor vertragingen bij aankomst 9
3.3.3. Bijstand in geval van vertraging of annulering 9
3.3.4. Afstand van aansprakelijkheid bij niet-naleving van de dienstregeling 10

3.4. Toegankelijkheid en Assistentie voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit 10

3.4.1. Mededeling van informatie 10
3.4.2. Toegankelijkheid en de behoefte aan begeleiding bij SNCF 10
3.4.3. Toegankelijkheid en behoefte aan assistentie bij NMBS 11

3.5. Verplichtingen van de Reiziger in het station en aan boord van de OUIGO-treinen 11

3.5.1. Algemene bepalingen – Leefregels aan boord 11
3.5.2. Bagagevervoer 12
4. OUIGO-AANBOD EN -OPTIES 13

4.1. Parijs-Brussel met OUIGO Train Classique 13

4.1.1. Standaardplaats 13
4.1.2. Opties, Diensten en Huisdieren op de lijn Parijs-Brussel met OUIGO Train Classique 13
5. VERVOERSBEWIJS 18

5.1 Reservering en afgifte van het OUIGO-Ticket 19

5.1.1 Reservering, betaling en bevestiging van de Reservering 19
5.1.2 Verzending, afdruk en downloaden van het Ticket in de App 20

5.2 Wijziging van de Reservering - Omwisseling van een OUIGO-Ticket - Annulering en Terugbetaling van het Ticket 21

5.2.1 Wijziging van de Reservering of omwisseling van een OUIGO-Ticket 21
5.2.2 Annulering van de Reservering en Terugbetaling van het OUIGO-Ticket 23

5.3 Plaatsen 23

5.4 Check-in en controle van het OUIGO-Ticket 23

5.4.1 Onthaal van de Reizigers 23
5.4.2 Controle van de vervoersbewijzen 24

5.5 Onregelmatige of frauduleuze situaties 24

5.5.1 Onregelmatige situatie 24
5.5.2 Commerciële regularisatie 25
5.5.3 Vaststelling van overtreding en minnelijke schikking in strafzaken 26
6 TARIEFAANBOD OUIGO 27
6.1 Prijsbepaling 27
6.2 Commercieel tarief voor Kinderen 27
6.3 Toupti-aanbod 27
7 DIVERSE BEPALINGEN 28
7.1 Intellectuele eigendom 28
7.2 Bescherming van persoonsgegevens 29
7.3 Toegang tot de Website en de OUIGO-app 29
7.4 Klantendienst, klachten en bemiddeling 30

1. ALGEMENE BEPALINGEN

Om gebruik te kunnen maken van de producten en diensten van OUIGO voor het aanbod Parijs-Brussel, moet de Reiziger kennis nemen van de Algemene vervoesvoorwaarden voor treinreizigers (General Conditions of Carriage for Rail Passengers – GCC-CIV/ PRR (Passengers' Rights Regulation – Verordening (EU) 2021/782 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer) opgesteld door het Comité International des Transports ferroviaire (Internationaal Comité van het Vervoer per Spoor – CIT), gevestigd te Bern en van deze bijzondere vervoers- en verkoopvoorwaarden (hierna de "**Bijzondere Voorwaarden**"). Deze documenten zijn beschikbaar op de Website van B-Europe.

In geval van tegenstrijdigheid tussen de Algemene voorwaarden (GCC-CIV/PRR) en deze Bijzondere Voorwaarden zullen deze laatste voorrang hebben.

De Bijzondere Voorwaarden zijn van toepassing op het volgende aanbod zoals gedefinieerd in artikel 2 "Definities", d.w.z.: Aanbod Parijs-Brussel met OUIGO Train Classique.

OUIGO/SNCF Voyageurs en NMBS behouden zich het recht voor om de Bijzondere Voorwaarden op elk moment te wijzigen, met dien verstande dat dergelijke wijzigingen niet van toepassing zullen zijn op eerder aanvaarde Reserveringen.

2. DEFINITIES

De hieronder gedefinieerde termen kunnen zowel in het enkelvoud als in het meervoud worden gebruikt.

Koper: Elke persoon die een Ticket reserveert voor het aanbod Parijs-Brussel met OUIGO Train Classique. Indien de Koper niet de Reiziger is, maakt hij de Reservering in naam en voor rekening van de Reiziger(s).

Begeleider: Een meerderjarige en valide persoon die gebruik maakt van een gratis Ticket in de hoedanigheid van begeleider van een Rolstoelgebruiker (of een Reiziger met een handicap) die in het bezit is van een gehandicaptenkaart of een Carte Mobilité Inclusion waaruit een invaliditeitsgraad van 80% of meer blijkt en waarop de woorden "behoefte aan begeleiding" of "blindheid" vermeld staan.

Volwassene: Reiziger van twaalf (12) jaar of ouder op de datum van het eerste Traject van de Reservering.

OUIGO-app: App die kan worden gedownload in de Apple Store en Play Store, waarmee onder meer een Reservering gemaakt kan worden, een Reservering geraadpleegd of gewijzigd kan worden en Tickets gedownload kunnen worden.

App NMBS Internationaal: App die kan worden gedownload in Apple Store en Play Store, waarmee onder meer een Reservering gemaakt of geraadpleegd kan worden.

Bagage: Elke handbagage die de Reiziger met zich kan meenemen, die gemakkelijk te vervoeren is en bestemd is om te reizen. De Reiziger moet er toezicht op houden en ze voorzien van een label. **Handbagage** is bagage waarvan de afmetingen niet groter zijn dan veertig X dertig X vijftien centimeter (40x30x15cm). **Cabinebagage** is bagage waarvan de afmetingen niet groter zijn dan vijfenvijftig X vijfendertig X vijfentwintig centimeter (55x35x25cm), inclusief handvatten en wielen. Cabinebagage moet onder de stoel of op de bagagerekken boven de stoelen worden geplaatst op de treinen van OUIGO Train Classique Parijs-Brussel. Bagage die de afmetingen van Cabinebagage overschrijdt, is toegestaan binnen de beperkingen en voorwaarden vastgelegd in artikel 4.1.1.1 van deze Bijzondere Voorwaarden. Bagage mag de andere Reizigers of het treinverkeer niet hinderen of schade veroorzaken, bijvoorbeeld aan de andere Reizigers, andere Bagage of spoorwegmaterieel. Bagage die de maximale afmetingen van **130 x 90 x 50 cm** (honderddertig x negentig x vijftig centimeter) overschrijdt – met uitzondering van ski's – en/of meer dan dertig kilo (30 kg) weegt, wordt in geen geval aanvaard op de OUIGO-treinstellen. Het vervoer van kinderwagens is gratis, mits de Reservering een Kind of Toupti bevat, en met een maximum van twee kinderwagens per Traject. Buiten het aantal kinderen of zonder aangegeven kind is de keuze voor de bagageoptie verplicht.

OUIGO-Ticket: Een gedematerialiseerd persoonlijk vervoersbewijs op naam, uitgegeven door SNCF Voyageurs of NMBS sa dat toegang geeft tot de instapzone en/of de trein van het Aanbod van OUIGO om een Traject uit te voeren. Het OUIGO-Ticket kan, naar keuze van de Reiziger, geleverd worden als Ticket in pdf-formaat om af te drukken of weer te geven op een Mobiel Toestel (elektronische pdf), of als Ticket dat gedownload kan worden in de OUIGO-app (QR Code weergegeven op een Mobiel Toestel) en offline toegankelijk blijft of in de App NMBS Internationaal.

Aankoopbon: Bon uitgegeven door OUIGO die gebruikt kan worden voor de aankoop van een Ticket OUIGO Train Classique Parijs-Brussel en eventuele Opties op de Website of in de OUIGO-app. De aankoopbons hebben een geldigheidsduur van:

- Twaalf (12) maanden vanaf de datum van uitgifte om een Reservering te maken, voor Bons die worden uitgegeven als terugbetaling van een Ticket na afschaffing van een trein;

- Twaalf (12) maanden vanaf de datum van uitgifte om een Reservering te maken, voor Bons uitgegeven als compensatie na aankoop van het Ticket door een andere klant via inschrijving op de wachtlijst.

- Zes (6) maanden vanaf de datum van uitgifte om een Reservering te maken, voor Bons uitgegeven omwille van vertraging;

- Zes (6) maanden vanaf de datum van uitgifte om een Reservering te maken, om welke andere reden dan ook (met uitzondering van promotiecodes en Aankoopbons uitgegeven in het kader van wedstrijden, waarvan de duur varieert afhankelijk van de actie).

De Aankoopbons worden per e-mail (in de vorm van een code van acht (8) of zeventien (17) karakters) verstuurd naar het e-mailadres dat bij de Reservering is opgegeven.
Uitgegeven Aankoopbons kunnen worden gecumuleerd en gesplitst. Het is niet langer mogelijk om een Aankoopbons terug te betalen die al gedeeltelijk is gebruikt om een Ticket te betalen.
Als uw reservering meerdere Trajecten omvat (aansluitingen of heen-en-terugreizen), kan uw Aankoopbon terugbetaald worden zodra alle Trajecten van uw reservering zijn afgelegd.

Klantendienst: Klantendienst. Naast de online ondersteuning die beschikbaar is op de Website en de OUIGO-app, kan de Klantendienst worden bereikt via het contactformulier. De Klantendienst is enkel beschikbaar in het Frans.

Boordchef: Medewerker van SNCF Voyageurs sa of NMBS nv aan boord van de stellen OUIGO Train Classique Parijs-Brussel die instaat voor de veiligheid aan boord van de OUIGO-stellen, het vertrek van de trein begeleidt en deelneemt aan de controle en regularisatie van de OUIGO-Tickets aan boord van de trein. De Boordchefs van SNCF Voyageurs sa zijn beëdigd en erkend in Frankrijk, de Boordchefs van NMBS nv zijn beëdigd en erkend in België. Bij het opstellen van een proces-verbaal wegens een overtreding van de wet op de politie van de spoorwegen mogen ze, op hun respectieve grondgebied, de naam en het adres van de overtreders noteren en verzamelen. De Boordchefs zijn ook verantwoordelijk voor het naleven van de leefregels in de stations en aan boord van de OUIGO-treinen, zoals gedefinieerd in artikel 3.5.1 van de Bijzondere Voorwaarden.

Promocode: Kortingscode met een specifieke geldigheidsperiode en specifieke gebruiksvoorwaarden. Deze informatie wordt toegelicht in de e-mail met de promocodes. Ze kan worden gebruikt om het te betalen bedrag te verlagen bij het maken van een Reservering of een dienst na verkoop op de Website OUIGO.com of in de OUIGO-app. Deze codes kunnen worden gecombineerd met Aankoopbons. Twee promocodes kunnen echter niet worden gecombineerd. Promocodes zijn geen Aankoopbonnen en kunnen niet worden gebruikt als betaalmethode.

Klantaccount: Een account die door een Klant is aangemaakt in overeenstemming met deze Bijzondere Voorwaarden en de Bijzondere Gebruiksvoorwaarden, waarmee de Klant toegang heeft tot zijn identificatiegegevens en zijn bestellingen kan opvolgen.

NMBS Contact Center: dienst voor informatie over internationale reizen en het boeken ervan. Het Contact Center is telefonisch bereikbaar op +32 70 79 79 79 (betalend nummer). Het NMBS Contact Center is beschikbaar in het Frans, Nederlands, Engels en Duits.

Kind: Reiziger die op de datum van het eerste Reserveringstraject jonger is dan twaalf (12) jaar.

Afdruk: Afdruk van het OUIGO-Ticket op papier onder de voorwaarden zoals gedefinieerd in deze Bijzondere Voorwaarden.

Mobiele Toestellen: Telefoonterminal waarmee de OUIGO-app, NMBS Internationaal App gebruikt kan worden en toegang tot de Websites van OUIGO en B-Europe mogelijk is.

Reserveringsnummer: Referentie van een Reservering voor een of meer Trajecten, meegedeeld aan de Koper. Hiermee kunnen eventuele wijzigingen worden aangebracht, kan het OUIGO-Ticket worden afgedrukt en kan het Ticket worden gedownload in de OUIGO-app. Het nummer kan gevraagd worden wanneer u contact opneemt met de Klantendienst van OUIGO of het NMBS Contact Center. Elke Reservering wordt geïdentificeerd aan de hand van een uniek Reserveringsnummer.

Optie(s): Dienst(en) aangeboden door OUIGO tijdens een Traject. De Opties zijn toegankelijk op de OUIGO-site, via de OUIGO-app en in sommige gevallen op de Websites van de Verdelers. Elke Optie wordt afzonderlijk beschreven op/in de betreffende Website(s) of App.

Aanbod Parijs-Brussel met OUIGO Train Classique: aanbod van OUIGO dat betrekking heeft op het Reizigersvervoer per spoor en aanverwante diensten die worden geëxploiteerd in samenwerking tussen SNCF Voyageurs sa en NMBS nv, met treinen die rijden op de conventionele snelheidslijnen tussen Parijs en Brussel en die op de markt worden gebracht onder de merknaam "OUIGO Train Classique". Het Aanbod Parijs-Brussel met OUIGO Train Classique wordt met name beschreven in artikel 4.1.

Plaatsen: Alle bestaande plaatsen in een OUIGO-treinstel.

Standaardplaatsen: Alle Plaatsen (met uitzondering van het rijtuig "Stoel XL") in de treinstellen Parijs-Brussel van OUIGO Train Classique.

Soloplaatsen: Afzonderlijke Plaatsen in een rijtuig "Stoel XL" in de treinstellen van het Aanbod Parijs-Brussel met OUIGO Train Classique.

Duoplaats: Plaatsen naast elkaar in een rijtuig "Stoel XL" in de treinstellen van het Aanbod Parijs-Brussel met OUIGO Train Classique.

Plaatsen voor Rolstoelgebruikers: Plaatsen voorbehouden voor Rolstoelgebruikers en hun Begeleider. In elk treinstel van het Aanbod Parijs-Brussel met OUIGO Train Classique is één (1) Plaats gereserveerd voor Rolstoelgebruikers en één (1) voor hun begeleiders.

Personeel: Personeel van SNCF Voyageurs sa of NMBS nv.

Treinstel Parijs-Brussel met OUIGO Train Classique: geheel van rijtuigen waarvan het vervoer wordt verzorgd onder de verantwoordelijkheid van SNCF Voyageurs sa op Frans grondgebied en onder de verantwoordelijkheid van NMBS op Belgisch grondgebied en waarmee een Reiziger een Traject kan afleggen.

Treinstel OUIGO: verwijst naar de Treinstellen Parijs-Brussel met OUIGO Train Classique

Reservering: Online aankoop en betaling van OUIGO-Plaats(en) en Optie(s), op de Website of via de OUIGO-app, de Website van B-Europe of de Websites van de Verdelers. Een Reservering mag maximaal negen (9) Reizigers en achttien (18) OUIGO-Tickets bevatten. Daarnaast bevat ze minimaal één (1) Volwassen Reiziger en maximaal acht (8) Kinderen per Volwassen Reiziger. De betaling gebeurt per bankkaart (Carte Bleue, Visa of Mastercard, met uitzondering van bepaalde specifieke kaarten) op de OUIGO-Website of via de OUIGO-app, de Website van B-Europe of de Websites van de Verdelers, en/of met Aankoopbonnen op de OUIGO-Website of via de OUIGO-app. De Reservering is definitief zodra de betaling is gevalideerd.

NMBS-Klantendienst: klantendienst die klanten helpt in geval van een klacht of bij compensatieaanvragen. De NMBS-Klantendienst kan worden bereikt via het contactformulier op B-Europe. De NMBS-Klantendienst is beschikbaar in het Frans, Nederlands, Engels en Duits.

Websites van de Verdelers: Websites of mobiele toepassingen die zijn gecreëerd door de verdelers van het OUIGO-aanbod en waarmee onder meer Reserveringen kunnen worden gemaakt. Op deze sites kan niet met Aankoopbonnen worden betaald. Het is mogelijk dat bepaalde soorten Plaatsen en Opties er niet op worden aangeboden

OUIGO-Website: De OUIGO-Website, waarop u de door OUIGO aangeboden diensten kan ontdekken, een Reservering kan maken, toegang kan krijgen tot Reserveringen en informatie kan krijgen over de stand van zaken van het OUIGO-verkeer.

Toupti: Reiziger die op de datum van het eerste Reserveringstraject jonger is dan vier (4) jaar.

Traject: Reis tussen een station van vertrek en een station van aankomst op bepaalde data en tijden.

Vervoerder(s): verwijst individueel of collectief naar de spoorwegondernemingen die de vervoersdienst exploiteren en waarmee de vervoersovereenkomst is gesloten, namelijk: voor het Aanbod Parijs-Brussel met OUIGO Train Classique:

- voor trajecten op het Frans grondgebied: SNCF Voyageurs als opvolgende vervoerder in de zin van artikel 3, a), van de Uniforme Regelen betreffende de overeenkomst van internationaal spoorwegvervoer van reizigers (Règles uniformes concernant le contrat

  de transport international ferroviaire des voyageurs – RU CIV), opgesteld in het kader van het Internationaal Comité van het Vervoer per Spoor (CIT);

- voor trajecten op het Belgisch grondgebied: NMBS als opvolgende vervoerder in de zin van artikel 3, a), van de Uniforme Regelen betreffende de overeenkomst van internationaal spoorwegvervoer van reizigers (UR CIV), opgesteld in het kader van het Internationaal Comité van het Vervoer per Spoor (CIT);

Reiziger: Iedereen die in het bezit is van een OUIGO-Ticket en een Traject aflegt in een OUIGO- treinstel.

3. VERVOERSOVEREENKOMST

3.1. Definitie van de vervoersovereenkomst

In het kader van het OUIGO-Aanbod verbindt (verbinden) de Vervoerder(s) zich ertoe om, tegen voorafgaande betaling van de prijs van de Reservering, de Reiziger(s) en eventueel de voorziene Bagage te vervoeren van het station van vertrek naar het station van bestemming, onder de voorwaarden vastgelegd in de vervoersovereenkomst, behoudens in geval van overmacht of omwille van de veiligheid van het spoorverkeer.

Voor het Aanbod Parijs-Brussel met OUIGO Train Classique wordt de vervoersovereenkomst tussen de Vervoerders (SNCF sa en NMBS nv) en de Reiziger in dalende hiërarchische volgorde beheerst door:

- de Verordening (EU) nr. 2021/782 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2021 betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers en zijn bijlagen betreffende het spoorverkeer ("PRR" (Passenger Rights Regulation)) beschikbaar op de website https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=CELEX:32021R0782, in werking getreden op 7 juni 2023,
- het Verdrag betreffende het internationale spoorwegvervoer (COTIF) van 1999 en zijn aanhangsel A, Uniforme Regelen betreffende de overeenkomst van internationaal spoorwegvervoer van reizigers (UR CIV),
- deze Bijzondere Voorwaarden,
- de Algemene Voorwaarden voor het spoorwegvervoer van reizigers (GCC-CIV/PRR); deze GCC-CIV/PRR worden opgesteld door het Internationaal Comité van het Vervoer per Spoor (CIT). De inhoud ervan kan worden geraadpleegd op de website van het CIT: www.cit-rail.org;
- de gegevens op het OUIGO-Ticket.

De aanvaarding van deze Bijzondere Verkoopvoorwaarden door de Koper impliceert aanvaarding van dezelfde voorwaarden door de Reiziger(s) waarop de Reservering betrekking heeft.

De vervoersovereenkomst wordt alleen bewezen door een OUIGO-Ticket, elk ander Ticket is ongeldig.

3.1.1. Ticket om af te drukken of te downloaden in de App

Het OUIGO-Ticket is een gedematerialiseerd vervoersbewijs.
Het OUIGO-Ticket kan, naar keuze van de Reiziger, afgeleverd worden als een Ticket in pdf-formaat om af te drukken of weer te geven op een Mobiel Toestel, of als een Ticket dat gedownload kan worden via de OUIGO-app (QR-code weergegeven op een Mobiel Toestel) en dat offline toegankelijk blijft, of via de App NMBS Internationaal.

3.1.2. Bewijsovereenkomst

Het bewijs van de vervoersovereenkomst is het gedematerialiseerd vervoersbewijs, m.a.w. een elektrisch gegeven.

De in het informatiesysteem van SNCF Voyageurs sa opgeslagen elektronische gegevens met betrekking tot het OUIGO-Ticket vormen, tot bewijs van het tegendeel, het bewijs van de totstandkoming, de inhoud en de uitvoering van de vervoersovereenkomst. Op grond van de bewijsovereenkomst vormen ze dan ook bewijs dat toelaatbaar, geldig en aan de Reiziger tegenwerpelijk is, onder dezelfde voorwaarden en met dezelfde bewijskracht als elk ander document dat op papier zou zijn opgesteld, ontvangen of bewaard.

De integriteit en betrouwbaarheid van de informatie in het informatiesysteem van SNCF Voyageurs sa worden gegarandeerd door de toepassing van talrijke technische middelen, zoals de beveiliging van de toegang tot dit informatiesysteem, de identificatie of authenticatie, de traceerbaarheid van elke wijziging van het vervoersbewijs dat in het informatiesysteem is opgeslagen en de toepassing van technische beveiligingsmiddelen.

De Reiziger aanvaardt dat het gebruik van het Ticket tot gevolg heeft dat het enige origineel van de vervoersovereenkomst zich in het informatiesysteem van SNCF Voyageurs sa bevindt.
Als de Reservering minder dan vier (4) dagen voor de vertrekdatum van de trein wordt gewijzigd, worden nieuwe Tickets uitgegeven. Alleen de laatst ontvangen Tickets zijn geldig en alleen de door SNCF Voyageurs sa bewaarde elementen zijn tegenwerpelijk en hebben bewijswaarde in geval van geschil met betrekking tot het bestaan van de vervoersovereenkomst.

3.1.3. **Doorgaand Ticket**

Het doorgaand Ticket wordt gedefinieerd in de artikels 4.5 en 4.6 van de Bijzondere voorwaarden voor het spoorwegvervoer van reizigers (GCC-CIV/PRR), die zijn opgesteld door het Internationaal Comité van het Vervoer per Spoor (CIT) en die online beschikbaar zijn op het volgende adres: Algemene Voorwaarden voor het spoorwegvervoer van reizigers (GCC-CIV/PRR) opgesteld door het Internationaal Comité van het Vervoer per Spoor (CIT).

Aansluitende Trajecten gelden als afzonderlijke vervoerovereenkomsten.

3.2. Aansprakelijkheid voor mensen en eigendommen

3.2.1. **Aansprakelijkheid in geval van overlijden of letsel van de Reiziger**

a) In geval van schade die voortvloeit uit het overlijden, een verwonding of enig ander lichamelijk of geestelijk letsel van de Reiziger veroorzaakt door een ongeval dat verband houdt met de exploitatie van de spoorweg dat plaatsvindt terwijl de Reiziger zich in de spoorvoertuigen bevindt of deze betreedt of verlaat, ongeacht de gebruikte spoorinfrastructuur: voor het Aanbod Parijs-Brussel met OUIGO Train Classique: SNCF Voyageurs sa is verantwoordelijk voor de exploitatie van de dienst op het Franse net en NMBS is verantwoordelijk voor de exploitatie van de dienst op het Belgische net.

b) De Vervoerders worden ontheven van deze aansprakelijkheid:

- Indien het ongeval is veroorzaakt door van de spoorwegexploitatie onafhankelijke omstandigheden die de vervoerder, ondanks de zorgvuldigheid vereist door de bijzondere omstandigheden van het geval, niet kon vermijden en waarvan hij de gevolgen niet kon verhinderen;

- Indien het ongeval te wijten is aan een fout van de Reiziger;

- Indien het ongeval dat de vervoerder, ondanks de zorgvuldigheid vereist door de bijzondere omstandigheden van het geval, niet kon vermijden en waarvan hij de gevolgen niet kon verhinderen, te wijten is aan het gedrag van een derde. Een andere onderneming die dezelfde spoorweginfrastructuur gebruikt, wordt niet beschouwd als een derde; het recht op beroep wordt niet aangetast.

3.2.2. **Aansprakelijkheid voor Bagage**

Tijdens hun Traject mogen Reizigers Bagage meenemen onder de voorwaarden van artikel 2. Het toezicht hierop is de verantwoordelijkheid van de Reiziger.

De Vervoerder is alleen aansprakelijk voor schade als gevolg van geheel of gedeeltelijk verlies van of schade aan de Bagage indien de Reiziger bewijst dat de schade is veroorzaakt door de schuld van de Vervoerder.

In geval van overlijden of letsel van Reizigers is de Vervoerder echter ook aansprakelijk voor de schade die voortvloeit uit het geheel of gedeeltelijk verlies of de beschadiging van de Bagage van de Reiziger onder dezelfde voorwaarden als hierboven gedefinieerd in 3.2.1A. Er wordt op gewezen dat voor OUIGO Train Classique Parijs-Brussel SNCF Voyageurs sa en NMBS nv hoofdelijk aansprakelijk zijn.

In dit geval moet de schade worden vergoed ten belope van duizend vierhonderd (1400) euro per Reiziger of ten belope van de bedragen die aan de Reiziger verschuldigd zijn op grond van de toepasselijke nationale regels inzake aansprakelijkheidsrecht, indien deze gunstiger zouden zijn voor de Reiziger.

3.3. Aansprakelijkheid en compensatie bij niet-naleving van de dienstregeling

3.3.1. **Terugbetaling bij treinvertraging of -annulering**

In geval van annulering of wanneer de verwachte vertraging van de trein bij aankomst wordt geschat op meer dan 60 minuten, heeft de Reiziger de keuze tussen:

a) Afzien van de reis en de terugbetaling vragen van de vervoerskosten voor de niet-uitgevoerde reis of het niet-uitgevoerde deel van de reis en/of het reeds uitgevoerde deel van de reis, indien de reis geen doel meer heeft in het licht van het oorspronkelijke reisplan van de Reiziger, en, indien van toepassing, een zo spoedig mogelijk gratis terugreis vragen naar het oorspronkelijke vertrekpunt.

De aanvraag tot terugbetaling wordt ingediend bij de Klantendienst via het contactformulier dat beschikbaar is op de Website en in de OUIGO-App, of onafhankelijk via de dienst-na-verkoop van de Website en de OUIGO-app, indien deze oplossing wordt aangeboden aan de klant, of door contact op te nemen met de klantendienst van NMBS via het contactformulier dat beschikbaar is op de Website van B-Europe (https://www.b-europe.com/FR/Contact). De terugbetaling wordt dan verzonden in de vorm van een Aankoopbon. De Koper behoudt echter de mogelijkheid om de Aankoopbonnen via een bankoverschrijving terugbetaald te krijgen door tijdens de geldigheidsduur ervan naar de OUIGO-Website te surfen en de rubriek 'Mijn reserveringen' te openen. Terugbetaling via bankoverschrijving gebeurt op de bankkaart waarmee de Reservering werd betaald. Er zal geen terugbetaling via bankoverschrijving plaatsvinden als de uitgegeven Aankoopbon geheel of gedeeltelijk is gebruikt.

Klanten met een heen-en-terugticket kunnen een terugbetaling of gratis omwisseling aanvragen voor het traject waarop de annulering of vertraging geen betrekking heeft door het contactformulier in te vullen dat beschikbaar is op de Website van OUIGO of door contact op te nemen met de klantendienst van NMBS (https://www.b-europe.com/NL/Contact).

b) De reis voortzetten of een nieuwe route nemen naar de eindbestemming onder vergelijkbare vervoersomstandigheden, zo snel mogelijk of op een later tijdstip, naar keuze van de Reiziger.

In geval van voortzetting van de reis of terugkeer naar de plaats van vertrek, is het de verantwoordelijkheid van de Vervoerder om alternatief vervoer aan te bieden. Indien de Vervoerder dit echter op voorhand heeft aanvaard, kunnen de Reizigers zelf de voortzetting van hun reis organiseren, in welk geval de Vervoerder de reizigers zal terugbetalen voor de door hen gemaakte kosten.

Indien de Vervoerder de Reizigers niet binnen 100 minuten na de geplande vertrektijd van de vertraagde of geannuleerde dienst of de gemiste aansluiting over de mogelijkheden voor een andere reis informeert, hebben de Reizigers het recht om zelf een andere reis te regelen, mits zij gebruikmaken van openbaar vervoer per spoor, touringcar of bus. De Vervoerder zal de Reizigers dan vergoeden voor de noodzakelijke, gepaste en redelijke kosten die ze hebben gemaakt.

3.3.2. Compensatie voor vertragingen bij aankomst

Indien de Reiziger geen van de in punt 3.3.1 a) hierboven genoemde aanspraken inroept en 60 minuten of meer te laat aankomt op de in de vervoersovereenkomst vastgelegde plaats van bestemming, zal de Vervoerder hem schadeloosstellen tot een bedrag van:

- 25% van de totale kostprijs van het betreffende Traject (exclusief Opties en Dier) in geval van een vertraging tussen zestig (60) en honderdnegenennegentig (119) minuten;

- 50% van de totale kostprijs van het betreffende Traject (exclusief Opties en Dier) in geval van een vertraging van honderdtwintig (120) minuten of meer.

- 100% van de totale kostprijs van het betreffende Traject (exclusief Opties en Dier) in geval van een vertraging van tweehonderdveertig (240) minuten of meer.

De compensatie wordt als volgt uitbetaald: er wordt automatisch en proactief een e-mail naar de klant gestuurd waarin het bedrag van de schadevergoeding waarvoor hij in aanmerking komt wordt vermeld. De schadevergoeding wordt dan binnen de drie dagen verzonden in de vorm van een Aankoopbon. De Koper behoudt echter de mogelijkheid om de Aankoopbonnen via een bankoverschrijving terugbetaald te krijgen door tijdens de geldigheidsduur ervan naar de OUIGO-Website te surfen en de rubriek 'Mijn reserveringen' te openen. Terugbetaling via bankoverschrijving gebeurt op de bankkaart waarmee de Reservering werd betaald. Er zal geen terugbetaling via bankoverschrijving plaatsvinden als de uitgegeven Aankoopbon geheel of gedeeltelijk is gebruikt.

3.3.3. Bijstand in geval van vertraging of annulering

Wanneer de trein naar verwachting 60 minuten of meer vertraging heeft of wanneer de annulering van de trein tot een vertraging van 60 minuten of meer leidt, neemt de Vervoerder alle redelijkerwijs vereiste en evenredige maatregelen om de situatie van de Reizigers te verbeteren. Afhankelijk van de geschatte wachttijd omvatten deze maatregelen, als de

omstandigheden dit vereisen, het verstrekken van drank en maaltijden en het ter beschikking stellen van geschikte accommodatie of het vergoeden van redelijke verblijfskosten, inclusief transfers.

Bijzondere aandacht zal worden besteed aan mensen met beperkte mobiliteit of een handicap, zoals beschreven in artikel 3.4.

3.3.4. Afstand van aansprakelijkheid bij niet-naleving van de dienstregeling

Reizigers hebben geen recht op compensatie als ze op de hoogte waren van de treinvertraging voordat ze het Ticket kochten of als de vertraging minder dan 60 minuten bedraagt.

3.4. Toegankelijkheid en Assistentie voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit

3.4.1. Mededeling van informatie

De Vervoerder verstrekt personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit informatie over de toegankelijkheid van de spoorwegdiensten en over de voorwaarden voor toegang tot het rollend materieel, en informeert personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit over de voorzieningen aan boord.

Deze informatie is beschikbaar:

- Bij SNCF:
  - Op het nummer 3635 #45 (prijs van een lokaal gesprek) van de expertlijn Accès Plus, speciaal voor Reizigers met een handicap of beperkte mobiliteit.
  - Via het internet: Reizen met een handicap of beperkte mobiliteit.
- Bij NMBS:
  - Bij het informatie- en assistentiecentrum van NMBS op +32 (0)2 607 30 00 (7 dagen per week, van 7.00 tot 21.30 uur, uiterlijk 24 uur voor vertrek).
  - Via het internet: https://www.b-europe.com/NL/Beperkte-Mobiliteit

3.4.2. Toegankelijkheid en de behoefte aan begeleiding bij SNCF

De Vervoerder zorgt ervoor dat de stations, instapzones, het rollend materieel en andere uitrustingen toegankelijk zijn voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit.

De Begeleider moet een verantwoordelijke meerderjarige zijn en mag zelf geen houder zijn van een gehandicaptenkaart of Carte Mobilité Inclusion met een invaliditeitsgraad van tachtig percent (80%) of meer. De Begeleider en de Reiziger die hij begeleidt op grond van dit artikel moeten samen reizen op hetzelfde Traject en zich samen melden bij de instapzone. Reizigers moeten tijdens hun Traject hun gehandicaptenkaart kunnen tonen, op straffe van regularisatie op grond van de voorwaarden zoals uiteengezet in artikel 5.5 hieronder.

Reizigers met Beperkte Mobiliteit (PBM) of met een Handicap waarvan de invaliditeitsgraad minder is dan tachtig procent (80%) worden verzocht om Tickets op hun naam te boeken, net als alle andere Reizigers.

3.4.2.1 Rolstoelgebruikers

Rolstoelgebruikers kunnen gebruikmaken van een specifieke ruimte (binnen de grenzen van het hiervoor gereserveerde aantal plaatsen in de treinstellen van OUIGO Train Classique Parijs-Brussel). De plaatsen voor Rolstoelgebruikers en hun begeleiders in de treinstellen van OUIGO Train Classique Parijs-Brussel zijn strikt voor hen voorbehouden.

Rolstoelgebruikers die in het bezit zijn van een Carte Mobilité Inclusion Invalidité en een invaliditeitsgraad hebben van 80% of meer en die aangeven begeleiding nodig te hebben, worden verzocht om hun eigen Ticket en dat van hun gratis Begeleider te reserveren op de Website of via de OUIGO-app, of op de Websites van de Verdelers.

Rolstoelgebruikers van minder dan 12 jaar oud die in het bezit zijn van een Carte Mobilité Inclusion Invalidité en een invaliditeitsgraad hebben van tachtig percent (80%) of meer en die aangeven begeleiding nodig te hebben, worden verzocht om hun Tickets te reserveren via het specifieke gedeelte "Rolstoelgebruikers" op de Website. Reizigers moeten contact opnemen met de Klantendienst van OUIGO via het contactformulier op de OUIGO-Website om de terugbetaling aan te vragen van voor Begeleider, die in aanmerking komt voor een gratis Ticket.

3.4.2.2 Reizigers met een handicap

Reizigers met een handicap die in het bezit zijn van een Carte Mobilité Inclusion Invalidité en een invaliditeitsgraad hebben van tachtig percent (80%) of meer en die aangeven begeleiding nodig te hebben, worden verzocht Tickets op hun

naam te reserveren, net als alle andere Reizigers. Reizigers moeten contact opnemen met de Klantendienst van OUIGO via het contactformulier op de OUIGO-Website om de terugbetaling aan te vragen van voor Begeleider, die in aanmerking komt voor een gratis Ticket.

3.4.2.3 Assistentie in de stations

De Vervoerder biedt Reizigers met een handicap en beperkte mobiliteit een gratis onthaaldienst aan in het station alsook begeleiding tot in de trein. Deze dienst kan gereserveerd worden via Assist'enGare.

Alle gebruiksvoorwaarden van de dienst Assist'enGare kunnen hier worden geraadpleegd.

3.4.3. Toegankelijkheid en behoefte aan assistentie bij NMBS

In het kader van het traject Parijs-Brussel met OUIGO Train Classique kan er ook assistentie in België worden gereserveerd via NMBS. Alle Bijzondere Voorwaarden voor het Gebruik van de Dienst kunnen worden geraadpleegd op de Website: https://www.b-europe.com/NL/Beperkte-Mobiliteit.

3.5. Verplichtingen van de Reiziger in het station en aan boord van de OUIGO-treinen

3.5.1. Algemene bepalingen – Leefregels aan boord

Reizigers moeten de instructies van de Boordchef en, meer in het algemeen, van het Personeel opvolgen. Reizigers moeten de regels voor het gebruik van de installaties en de uitrustingen naleven, in het bijzonder de voorwaarden voor de toegang tot de stationszone en de treinen.

Reizigers dienen zich beleefd en hoffelijk te gedragen tegenover het Personeel aan boord. Reizigers mogen met name niets doen dat hun handelingen kan hinderen.

Reizigers worden daarnaast ook gevraagd zich beschaafd te gedragen en respect te hebben voor andere Reizigers en de algemene beleefdheidsregels te respecteren (ouderen helpen bij het installeren van hun Cabinebagage; toiletten niet bevuilen enz.)

Aan boord van de trein worden de Reizigers gevraagd hun mobiele telefoons tijdens het hele Traject op stil te zetten en op de perrons met elkaar te praten.

3.5.1.1 Op Frans grondgebied:

In overeenstemming met de bepalingen van artikel 5 van decreet nr. 2016-541 van 3 mei 2016 is het Reizigers met name verboden om het materieel te bevuilen of te beschadigen, de etiketten, kaarten, borden of opschriften die zijn aangebracht op de OUIGO-treinstellen te verwijderen of te beschadigen, het sluiten van de deuren vlak voor vertrek te belemmeren, de deuren te openen na het vertreksein terwijl de trein in beweging is en voordat deze volledig tot stilstand is gekomen en het alarmsignaal te gebruiken zonder aannemelijke reden. In overeenstemming met de bepalingen van artikel 8 van decreet nr. 2016-541 van 3 mei 2016, is het aan elke persoon die in staat van dronkenschap verkeert verboden de spoorwegterreinen of de aanhorigheden van de spoorweg te betreden of er te verblijven.

Overeenkomstig de bepalingen van artikels 16 en 18 van decreet nr. 2016-541 van 3 mei 2016 wordt elke overtreding van de bepalingen van de twee voorgaande leden door de Reiziger bestraft met een geldboete van de vierde klasse.

In overeenstemming met artikel 19 van decreet nr. 2016-541 van 3 mei 2016, R.3512-2 en L. 3513-6 van Code la santé publique (Volksgezondheidswetboek – Frankrijk), is roken en vapen verboden in de OUIGO-treinstellen en in de in- en uitstapzones, zelfs met toestemming van de andere Reizigers. In overeenstemming met de bepalingen van artikel R. 3515-2 van de Code la santé publique (Volksgezondheidswetboek – Frankrijk) en artikel 19 van decreet nr. 2016-541 van 3 mei 2016 wordt roken op deze plaatsen bestraft met een geldboete van de derde klasse.

Reizigers die bepalingen overtreden waarvan de niet-naleving de veiligheid van de exploitatie of van andere Reizigers in gevaar kan brengen, kunnen door de Boordchef van het vervoer worden uitgesloten zonder recht op terugbetaling van de vervoerprijs.

De toegang tot de instapzone is verboden voor iedereen die niet in het bezit is van een geldig OUIGO-Ticket en voldoet aan de voorwaarden beschreven in artikel 5 van de Bijzondere Voorwaarden. Personen die Reizigers begeleiden zijn dan ook niet toegelaten in de instapzones. De check-in en de controle vinden plaats onder de voorwaarden vastgelegd in artikel 5.4.1 van de voorwaarden, in een afgebakend deel van het station dat de ingang tot de instapzone afbakent, en worden uitgevoerd door het Onthaalpersoneel van OUIGO en/of de Boordchef.

3.5.1.2 Op Belgisch grondgebied:

- Reizigers zijn in de installaties en de treinen van NMBS verplicht om de geldende wetten en reglementen na te leven, in het bijzonder de bepalingen van de wet van 27 april 2018 op de politie van de spoorwegen, evenals de Algemene Vervoersvoorwaarden en de Bijzondere Vervoersvoorwaarden. De bovengenoemde wet stelt een reeks gedragingen strafbaar die, afhankelijk van het geval, kunnen leiden tot strafrechtelijke vervolging of administratieve sancties. Naast de strafrechtelijke sancties die desgevallend kunnen worden opgelegd ten gevolge van deze procedures, behoudt NMBS zich het recht voor om een schadevergoeding te eisen voor de nadelige gevolgen die zij zou hebben geleden ten gevolge van deze inbreuken. Ten slotte, als de omstandigheden dit rechtvaardigen, kan de Reiziger ook worden uitgesloten van het spoorvoertuig of het station zonder recht te hebben op enige schadevergoeding of terugbetaling van de prijs van het vervoersbewijs. Naast de gedragingen die specifiek strafbaar worden gesteld door de wet van 27 april 2018 op de politie van de spoorwegen, zijn Reizigers ook verplicht om gehoor te geven aan de bevelen van het stations- of bewakingspersoneel en de treinbegeleiders, en, in het bijzonder, om hen hun identiteit mee te delen door hun identiteitskaart of elk ander officieel document te overhandigen dat hun identiteit onweerlegbaar bewijst, met het oog op de controle van de naleving van voormelde wet of deze Bijzondere Voorwaarden.

- Reizigers zijn in de installaties en treinen van NMBS verantwoordelijk voor hun eigen veiligheid. Dit houdt in het bijzonder in dat Reizigers zich moeten gedragen als een normaal voorzichtig en redelijk persoon. Reizigers moeten er bijvoorbeeld op letten:
    - Plaats te nemen op de plaats die voor hen is gereserveerd of op een vrije plaats, onmiddellijk nadat ze zijn ingestapt in de klasse die op hun vervoersbewijs staat. Reizigers worden eveneens verzocht geen plaatsen in te nemen die gereserveerd zijn voor een persoon met beperkte mobiliteit of voor een groep Reizigers met een plaatsreservering;
    - Stabiel te blijven staan en vaste elementen vast te houden als ze niet zitten, totdat de trein volledig tot stilstand is gekomen;
    - hun meegenomen bagage of persoonlijke bezittingen in de daarvoor bestemde ruimten te plaatsen overeenkomstig de bepalingen van de toepasselijke Bijzondere Vervoersvoorwaarden.

- In overeenstemming met artikel 27 van wet van 27 april 2018 op de politie van de spoorwegen kan het vervoersbewijs en/of een begeleidend document in de volgende gevallen van de Reiziger worden afgenomen:
    - Vervalsing (wijziging van de voorgedrukte gegevens) of namaak (= vals stuk/frauduleuze kopie) van een vervoersbewijs of een document dat samen met een vervoersbewijs wordt gebruikt;
    - Misbruik van identiteit door gebruik van een nominatief vervoersbewijs of een nominatief document van een derde, dat samen gebruikt wordt met een vervoersbewijs;
    - Gebruik van de commerciële producten Interrail of Eurail Pass in het land van verblijf of buiten de geldigheidsperiode.

3.5.2. **Bagagevervoer**

Bagage aan boord van de OUIGO-treinstellen staat onder toezicht van de Reiziger en blijft gedurende het hele Traject zijn verantwoordelijkheid. Onverminderd de bepalingen in artikel 3.2.2 is het risico op verlies, beschadiging en diefstal van de bagage ten laste van de Reiziger.

Alle Bagage die in een OUIGO-treinstel wordt geplaatst, moet identificeerbaar zijn als eigendom van een Reiziger; elk niet-geïdentificeerd object wordt als verdacht beschouwd en kan door de bevoegde diensten worden vernietigd. Reizigers dienen hun voor- en achternaam zichtbaar op hun Bagage te vermelden indien zij deze willen plaatsen in de ruimte boven en/of onder de plaats waarop zij recht hebben.

Bagage mag de beweging van Reizigers aan boord van de OUIGO-treinstellen en de veiligheid van personen niet hinderen. Reizigers worden verzocht om Cabinebagage onder hun stoel of boven de zitplaatsen te plaatsen in de treinen Parijs-Brussel met OUIGO Train Classique. De plaatsing en de conformiteit van de Bagage aan boord met de Bijzondere Voorwaarden worden overgelaten aan het oordeel van de Boordchef.

4. OUIGO-AANBOD EN -OPTIES

4.1. Parijs-Brussel met OUIGO Train Classique

4.1.1. Standaardplaats

4.1.1.1 Doel

Het aanbod Standaardplaats voor OUIGO Train Classique omvat voor elke Reiziger:
- Eén (1) Ticket met één (1) toegewezen zitplaats
- Eén (1) stuk Handbagage
- Eén (1) stuk Cabinebagage.

4.1.1.2 Prijs

De prijzen van de OUIGO-Tickets worden bepaald volgens de voorwaarden vastgelegd in artikel 6.1. van deze Bijzondere Voorwaarden.

4.1.2. Opties, Diensten en Huisdieren op de lijn Parijs-Brussel met OUIGO Train Classique

4.1.2.1 Optie Extra Bagage of XL-bagage

4.1.2.1.1 Doel

Per Reiziger is één stuk Handbagage, één stuk Cabinebagage inbegrepen in het aanbod Standaardplaats OUIGO.
Het aantal Extra of XL-bagagestukken is beperkt tot twee (2) per Reiziger met de Optie Extra Bagage of XL-Bagage.

Bagage die de maximale afmetingen van **130 x 90 x 50 cm** (honderddertig x negentig x vijftig centimeter) overschrijdt, met uitzondering van ski's, en/of meer dan dertig kilo (30 kg) weegt, wordt niet aanvaard op de OUIGO-treinstellen.

Medische apparatuur die nodig is op het traject van bepaalde Reizigers, zoals beademingsapparatuur en CPAP-apparaten, in het kader van een behandeling voor slaapapneu, valt overigens niet onder het beleid inzake Extra Bagage of XL-Bagage.

Steps zijn toegestaan aan boord van de OUIGO-treinstellen en moeten worden opgeplooid. Het totale gewicht mag niet meer zijn dan 30 kg. Ze worden beschouwd als Extra Bagage of XL-Bagage.

Lijst van specifieke hulpmiddelen voor PBM's die gratis aan boord mogen worden vervoerd, één hulpmiddel voor elke persoon met een handicap of met beperkte mobiliteit:

- Opvouwbare of niet-opvouwbare rolstoelen, elektrische rolstoelen, elektrische scooters, gyropode voor PBM's. Deze hulpmiddelen worden aanvaard binnen de grenzen van de Europese regelgeving TSI PBM en moeten voorzien zijn van een wielvergrendelingsmechanisme. Manuele rolstoelen met een motorisatiekit worden aanvaard in de hiertoe bestemde ruimte op voorwaarde dat de volledige uitrusting (rolstoel + kit) conform de regelgeving TSI PBM is.
- Opvouwbaar of niet-opvouwbaar looprek (aanvaard binnen de maximale afmetingen van 90 x 130 x 50 cm).
- Krukken, wandelstokken

Daarnaast mag een persoon met een handicap of beperkte mobiliteit een van de volgende hulpmiddelen vervoeren:
- Zuurstoffles (enkel de hoeveelheid die nodig is voor de duur van de reis).
- Ademhalingsapparatuur op netvoeding (met noodbatterij).

Extra hulpmiddelen voor personen met een handicap of beperkte mobiliteit, zoals rolstoelen (alleen opvouwbaar), motorisatiesets voor manuele rolstoelen, krukken, wandelstokken en looprekken, worden aanvaard als Extra Bagage of XL-Bagage op voorwaarde dat ze niet groter zijn dan 90 x 130 x 50 cm.

Ski's die naar behoren zijn ingepakt in speciaal daarvoor bestemde hoezen zijn toegestaan aan boord van de treinstellen van OUIGO. Ze worden aanvaard als Extra Bagage of XL-Bagage, zijn betalend en beperkt tot één stuk per Reiziger, op voorwaarde dat ze niet groter zijn dan 90 x 130 x 50 cm.

Surfboards of snowboards, op voorwaarde dat ze worden vervoerd in een speciaal daarvoor bestemde hoes met label en niet groter zijn dan honderddertig X negentig X vijftig centimeter (130 x 90 x 50 cm) zijn toegestaan aan boord van de OUIGO-treinstellen. Ze worden beschouwd als Extra bagage of XL-bagage.

Kinderwagens en verwante bagage (reiswieg, maxicosi) en zitverhogers zonder rugleuning worden niet als Bagage beschouwd en mogen gratis door de Reiziger worden meegenomen indien de Reservering een of meer Kindertickets omvat. Teneinde de dienst te kunnen uitvoeren wordt de Reiziger verzocht om bij het maken van een reservering via de Website OUIGO.com of de OUIGO-app op het ogenblik van de Reservering aan te geven of hij van plan is om met één (1) of twee (2) kinderwagens te reizen; dit is niet vereist bij het maken van een reservering via B-Europe. Aan boord van de treinstellen van OUIGO moeten kinderwagens zijn opgeplooid.

Ten slotte worden voorwerpen zoals surfplanken, omvangrijke voorwerpen (zoals meubels, huishoudtoestellen, televisies enz.), sport- en verzamelwapens, gevaarlijke stoffen of voorwerpen – in het bijzonder geladen vuurwapens, explosieven of ontvlambare producten –, oxiderende, giftige, radioactieve of bijtende stoffen of voorwerpen, stoffen of voorwerpen die onwelriekend zijn of infecties kunnen veroorzaken, evenals alle producten die geclassificeerd zijn als verdovende middelen en alle andere illegale stoffen, winkelwagentjes, boodschappenwagentjes op wielen en alle soorten kartonnen dozen **niet beschouwd als Bagage en worden ze niet toegelaten aan boord van de OUIGO-treinstellen**. Hetzelfde geldt voor gereedschap en alle soorten pakketten (verpakte voorwerpen die niet in de bagage zijn opgeborgen), die allemaal verboden zijn aan boord van de OUIGO-treinstellen.

4.1.2.1.2 De Optie Extra of XL-Bagage boeken

De Optie om met één (1) of twee (2) Extra bagagestukken te reizen kan worden geboekt op het moment van de Reservering op de Website, via de OUIGO-app of de Websites van de Verdelers, of na de oorspronkelijke Reservering op de Website of via de OUIGO-app.

De Reiziger kan zich aanmelden bij de ontvangst- en controleprocedures met maximaal twee (2) Extra bagagestukken per reiziger, waarvoor geen Optie Extra Bagage of XL-Bagage is geboekt. In dat geval kan de Boordchef en/of het Personeel van SNCF Voyageurs sa deze bagage toestaan tegen betaling van een tariefregularisering onder de voorwaarden zoals beschreven in artikel 5.5 hieronder.

De Boordchef en/of het Personeel kan dergelijke bagage om veiligheidsredenen weigeren. De Reiziger kan dan niet instappen in de trein. Er is geen compensatie of terugbetaling van welke aard dan ook verschuldigd aan een Reiziger aan wie de toegang aan boord geweigerd wordt omdat hij de toegestane limiet van twee (2) stuks Extra Bagage of XL-Bagage overschrijdt.

Elk boeking van de Optie Extra Bagage of XL-Extra Bagage is definitief, er is geen annulering mogelijk.
Het is niet toegestaan om een stoel te reserveren voor bagage.

4.1.2.1.3 Prijs

De kosten van de Optie Extra of XL-Bagage bedragen vijf euro (€ 5) per bagagestuk en per Traject.

Reizigers die zich aanbieden voor de controle zonder de overeenstemmende Optie te hebben geboekt vallen onder de voorwaarden beschreven in artikel 5.5 hieronder.

4.1.2.2 Huisdieren

4.1.2.2.1 Doel

In principe, en zoals vermeld in artikel R2241-10 van de Code des transports (Vervoerwetboek – Frankrijk) of artikel 8, 4° van de wet van 27 april 2018 op de politie van de spoorwegen (Belgisch recht), zijn dieren niet toegelaten in voertuigen die gebruikt worden voor het vervoer van Reizigers.

Kleine huisdieren, bij voorkeur naar behoren vervoerd in een bench/box die niet groter is dan de afmetingen van Cabinebagage (55x35x25 cm) en aangelijnde gemuilkorfde honden, kunnen echter wel worden toegelaten in voertuigen die bestemd zijn voor het openbaar vervoer van Reizigers, naast de Cabinebagage en de Handbagage. Honden moeten altijd door hun baas aan de lijn worden gehouden en een muilkorf dragen.

Reizigers die met één (1) levend huisdier willen reizen, met een maximum van één (1) toegestaan huisdier per Volwassene per Reservering, moeten dit toevoegen aan hun Reservering na de aankoop door contact op te nemen met het NMBS Contact Center of via de OUIGO-Website.

Honden van categorie 1, de zogenaamde "aanvalshonden" (American Staffordshire terriërs, beter bekend als pitbulls, mastiffs, ook bekend als "boerbulls", en honden van het type Tosa) zijn niet toegelaten op het openbaar vervoer. De Boordchef kan bij het instappen of aan boord van de trein de identiteitspapieren van het dier opvragen.

Zoals met name bepaald in artikel 7 van bijlage 6 "Bijzondere vervoersvoorwaarden voor het internationaal reizigersvervoer per spoor (GCC-CIV/PRR)" en artikel 12 van bijlage 1 van voornoemde PRR, kan de Vervoerder de voorwaarden bepalen voor het toelaten van gezelschapsdieren aan boord van de trein. Als algemene regel geldt dat huisdieren niet zijn toegestaan aan boord van treinen, uitgezonderd dieren die in een mand worden vervoerd en andere Reizigers niet storen.

Bovendien kunnen bepaalde dieren van het type "nieuw gezelschapsdier" (reptielen, fretten, vogels, knaagdieren enz.) geweigerd worden naar goeddunken van de Boordchef en/of het personeel van SNCF Voyageurs sa of NMBS, met name wanneer het dier in kwestie niet naar behoren vervoerd wordt in een bench/box die niet groter is dan de afmetingen van Cabinebagage (55cmx35cmx25cm), of wanneer het dier als gevaarlijk kan worden beschouwd.

In alle gevallen is het meenemen van een huisdier aan boord van de OUIGO-treinstellen alleen toegestaan als de andere reizigers hiermee akkoord gaan, behalve in het geval bedoeld in het laatste lid van dit artikel.

Dieren mogen andere Reizigers niet storen. Aan boord toegestane dieren staan onder toezicht en verantwoordelijkheid van de Reiziger. Op verzoek van een Reiziger kan de Boordchef het dier en zijn eigenaar naar een ander deel van de trein laten verplaatsen.

Burgerreizigers met een handicap die in het bezit zijn van een kaart op hun naam waarop staat dat ze voor minstens tachtig procent (80%) gehandicapt zijn, mogen ongeacht hun handicap reizen met een blindengeleide- of hulphond, die gratis meerijdt. Hetzelfde geldt voor mensen die reizen met een blindengeleidehond of hulphond in opleiding. Deze bepaling is ook van toepassing op personen met een oorlogspensioen die in het bezit zijn van een kaart met twee blauwe streepjes.

4.1.2.2.2 Een dier toevoegen aan de Reservering

Het dier kan aan de Reservering worden toegevoegd bij het begin van de Reservering op de zoekpagina, wanneer de Koper het aantal Volwassen Reizigers en Kinderen van de Reservering aangeeft op de Website of via de OUIGO-app of de Websites van bepaalde Verdelers, en na de oorspronkelijke Reservering, door deze te wijzigen op de Website of via de OUIGO-app of door contact op te nemen met het NMBS Contact Center.

Het aantal toegestane huisdieren is beperkt tot één levend huisdier per volwassene per Reservering.

Het is mogelijk zich aan te bieden met één (1) huisdier bij de check-in of de controle zonder dat dit is aangegeven op de Reservering. In dit geval kan de Boordchef en/of het Personeel dit huisdier toestaan mits een toeslag betaald wordt, zoals beschreven in artikel 5.5.2 hieronder. De Boordchef kan dit dier om veiligheidsredenen weigeren. De Reiziger heeft dan geen toegang tot de instapzone. Een Reiziger die wordt vergezeld door een dier dat niet in de Reservering staat vermeld en die de toegang tot de instapzone wordt geweigerd is geen enkele compensatie of terugbetaling van welke aard ook verschuldigd.

Elke toevoeging van een dier aan de Reservering is definitief; annulering is niet mogelijk.

4.1.2.2.3 Prijs

Alle gezelschapsdieren, ongeacht hun gewicht, moeten worden aangegeven tijdens het verkoopproces, bij de oorspronkelijke Reservering of na verkoop. De Koper moet dan een vergoeding van tien euro (€ 10) per levend gezelschapsdier en per Traject betalen.

Reizigers die zich aanmelden voor de check-in en de controle zonder het dier te hebben aangegeven in hun Reservering en het overeenkomstige bedrag te hebben betaald, moeten voor het betreffende Traject een toeslag en uitgiftekosten betalen ten belope van in totaal vijfentwintig (€ 25) per levend gezelschapsdier dat aan boord wordt aanvaard, ongeacht het gewicht ervan.

4.1.2.3 Optie OUIGOFLEX

4.1.2.3.1 Doel

Met de Optie OUIGOFLEX kunnen klanten hun Ticket zo vaak als ze willen omwisselen, zonder de omwisselingskosten te betalen. Het prijsverschil tussen het nieuwe Ticket en het oude wordt in rekening gebracht van de klant. Als het nieuwe Ticket goedkoper is, betaalt OUIGO het verschil niet terug. Met deze Optie kan een Reiziger zijn Ticket inwisselen voor een ander Ticket dat geldig is aan boord van een trein Parijs-Brussel met OUIGO Train Classique.

4.1.2.3.2 De Optie OUIGOFLEX boeken

De Optie OUIGOFLEX kan alleen worden aangekocht op het moment van de Reservering op de OUIGO Site, via de OUIGO-app of bepaalde Websites van de Verdelers. Klanten die hun Traject al hebben geboekt zonder OUIGOFLEX kunnen deze Optie niet toevoegen aan hun Reservering: de Optie is niet beschikbaar na de verkoop.
Deze Optie moet verplicht worden aangekocht voor alle leden van eenzelfde Reservering. In het geval van een heen- en terugreis is het mogelijk om de Optie te boeken voor slechts één van de twee reizen.
In het geval van een omwisseling mag de datum van de Heenreis niet later zijn dan de datum van de Terugreis. De Optie is te boeken tot 7 dagen voor het vertrek van de initiële trein. Voor een trein die vertrekt op de 21e van de maand betekent D-7 bijvoorbeeld dat de Optie beschikbaar is tot 23.59 uur op de 14e van dezelfde maand en dat de klant vanaf 00.00 uur op de 15e de Optie niet meer kan boeken. Deze Optie wordt niet terugbetaald.

4.1.2.3.3 Prijs

De Optie OUIGOFLEX kost € 9 incl. btw per Traject en per volwassen Reiziger. De Optie is kosteloos voor kinderen onder 12 jaar.

4.1.2.4 Optie Zitplaatskeuze

4.1.2.4.1 Doel

Reizigers kunnen hun exacte zitplaats in de trein kiezen (rijtuig en stoelnummer) door de Optie Zitplaatskeuze te boeken, afhankelijk van de beschikbaarheid op het moment van de Reservering. De Reiziger boekt een Standaardplaats, een Solo-/Duoplaats (rijtuig "Stoel XL").
De Reiziger kan een Zitplaats kiezen door de Optie "Zitplaatskeuze" te boeken, ofwel op het moment van de Reservering op de Website, via de OUIGO-app en bepaalde Websites van de Verdelers, ofwel na de initiële Reservering door de Reservering te wijzigen op de Website of via de OUIGO-app.

4.1.2.4.2 De Optie boeken

De Optie "Zitplaatskeuze" kan worden geboekt op de OUIGO-Website, via de OUIGO-app en bepaalde Websites van de Verdelers.
De Reiziger kan de Optie boeken voor enkel de heenreis, enkel de terugreis of voor zowel de heen- als de terugreis.
Deze Optie wordt aangeboden in de vorm van een interactief treinschema. Dit schema toont:

- Alle rijtuigen van de trein
- Alle beschikbare plaatsen
- De geselecteerde plaatsen en hun nummers
- De prijs voor elk type stoel
- Het totaal aantal gekozen stoelen

De Optie kan ook geboekt worden door de Reservering te wijzigen op de OUIGO-Website of via de OUIGO-app of bepaalde Websites van de Verdelers, indien de Optie niet werd geboekt op het moment van de Reservering.
De Optie Zitplaatskeuze wordt toegepast op alle Reizigers in de Reservering.

Om een zitplaats zo dicht mogelijk bij de fiets/step van de Reiziger te garanderen, is deze optie niet beschikbaar voor klanten die de optie “Opgevouwen fiets/step” of “Gedemonteerde fiets in hoes” willen toevoegen.
Een klant die eerst de Optie Zitplaatskeuze boekt en daarna de Optie “Opgevouwen fiets/step of gedemonteerde fiets in hoes” toevoegt, zal zijn Optie Zitplaatskeuze automatisch geannuleerd zien worden, zonder terugbetaling.

Elk boeking van de Optie "Zitplaatskeuze" is definitief, er is geen annulering mogelijk.

4.1.2.4.3 Prijs

De boekingskosten van de Optie "Zitplaatskeuze" bedragen drie euro (€ 3) voor een Standaardplaats en € 7 per Solo-/Duoplaats (Rijtuig "Stoel XL").
Kinderen kunnen gratis gebruikmaken van de Optie Zitplaatskeuze.

4.1.2.4.4 Wijziging van de Optie Zitplaatskeuze

De Reiziger heeft de mogelijkheid om de Plaats die hij heeft gekozen te wijzigen, afhankelijk van de beschikbaarheid.

De wijziging van een Zitplaats is kosteloos wanneer de nieuwe gekozen Zitplaats dezelfde prijs heeft of goedkoper is:

- Standaardplaats naar Standaardplaats
- XL Solo of Duo naar Standaardplaats
- XL Solo of Duo naar XL Solo of Duo

De wijziging van een Zitplaats kost vier euro (4 €) wanneer de nieuwe gekozen Zitplaats duurder is: Standaardplaats naar XL Solo of Duo.

Indien een klant een XL Solo- of Duo-plaats wijzigt naar een Standaardplaats, wordt het verschil van vier euro (4 €) niet terugbetaald.

De wijziging is altijd kosteloos, ongeacht de gekozen plaats, wanneer de Reiziger een OUIGO FULL-aanbod heeft geboekt.

4.1.2.5 De Opties Opgeplooide Fiets/Step of gedemonteerde fiets in een hoes of niet-gedemonteerde fiets

Opgeplooide Fietsen, opgeplooide Steps en Fietsen die naar behoren zijn gedemonteerd en verpakt in speciaal daarvoor bestemde hoezen met maximale afmetingen van honderddertig X negentig X vijftig (130 x 90 x 50) cm en een maximaal totaalgewicht van 30 kg zijn toegestaan aan boord van OUIGO Train Classique-stellen. Het is noodzakelijk om de Optie Opgeplooide Fiets/Step of gedemonteerde fiets of niet-gedemonteerde fiets in een hoes te boeken. De Optie Opgeplooide Fiets/Step of gedemonteerde fiets of niet-gedemonteerd fiets in een hoes is beperkt tot 1 Fiets per Reiziger per Traject.

In elk OUIGO-treinstel zijn ruimtes ingericht om maximaal 2 fietsen (niet-gedemonteerde fiets) per rijtuig te vervoeren, met uitzondering van het XL-zitrijtuig.

Niet alle Fietsen worden geaccepteerd aan boord: dit geldt voor ligfietsen, driewielers, tandems, fatbikes en aanhangers.

4.1.2.4.1 De Optie boeken

De Optie om met een (1) Fiets te reizen kan worden geboekt op het moment van de Reservering op de OUIGO-Website, via de OUIGO-app of de Websites van de Verdelers.

Indien de Reiziger zich met een Fiets/Step aan boord aanbiedt zonder de betreffende Optie te hebben geboekt, kan de Boordchef en/of het Personeel deze Fietsen weigeren of aanvaarden tegen een tariefregularisering onder de voorwaarden beschreven in artikel 5.5 hieronder.

De Boordchef en/of het Personeel kan dergelijke Fietsen om veiligheidsredenen weigeren. De Reiziger kan dan niet instappen in de trein. Er is geen enkele compensatie of terugbetaling van welke aard dan ook verschuldigd aan de Reiziger die de toegang wordt geweigerd tot de trein waarvoor hij de Optie niet heeft geboekt.

Elk boeking van de Optie Fiets/Step is definitief, er is geen annulering mogelijk.

Optie opgevouwen fiets/step of gedemonteerde fiets in hoes
Deze optie is beperkt tot 1 per reiziger en per traject en kan niet worden gecombineerd met de optie niet-gedemonteerde fiets.

Alleen standaardsteps zijn toegestaan aan boord van de treinen, met een maximaal gewicht van 30 kg. Het vervoer van off-road steps (cross), driewielmodellen (trikes) en steps die niet binnen standaardafmetingen vallen, is niet toegestaan. Klanten die de Optie “Opgevouwen fiets/step of gedemonteerde fiets in hoes” boeken, kunnen niet tegelijk de Optie Zitplaatskeuze boeken. Dit heeft tot doel om de Reiziger zo dicht mogelijk bij zijn/haar fiets of step te plaatsen.

Niet-gedemonteerde fiets

De aankoop van de optie niet-gedemonteerde fiets geeft recht op het gebruik van een fietsplaats, waarbij de fiets niet hoeft te worden opgevouwen of gedemonteerd.
In elke OUIGO Train Classique-trein zijn ruimtes ingericht om maximaal 2 niet-gedemonteerde fietsen per rijtuig te vervoeren (met uitzondering van rijtuigen “XL-stoel”).
Het laden en lossen van fietsen in de OUIGO Train Classique-treinen gebeurt door de reizigers, onder hun volledige verantwoordelijkheid. De fietsen moeten in de daarvoor bestemde ruimte worden geplaatst en mogen de doorgang van reizigers niet belemmeren. Bagage en fietsen blijven onder exclusieve bewaring van de reiziger, zelfs wanneer ze in de daarvoor bestemde ruimtes zijn geplaatst.
De optie niet-gedemonteerde fiets is beperkt tot 2 fietsen per traject voor boekingen met 2 of meer reizigers.
De optie niet-gedemonteerde fiets is beperkt tot 1 per reiziger en per traject en kan niet worden gecombineerd met de optie opgevouwen fiets/step of gedemonteerde fiets in hoes.
Alleen standaardfietsen zijn toegestaan in de trein, met een maximaal gewicht van 30 kg en, voor niet-gedemonteerde fietsen, een maximale banddikte van 5 cm. Ligfietsen, driewielers, tandems, bakfietsen, longtails of verlengde fietsen en aanhangers van welke aard dan ook zijn niet toegestaan. Fietsen in een doos zijn verboden.

Het is ten strengste verboden om batterijen van elektrische steps, elektrische eenwielers of andere gemotoriseerde persoonlijke vervoermiddelen op te laden aan boord van OUIGO Train Classique-treinen.

4.1.2.4.2 Prijs

Voor elke Optie Opgeplooide Fiets/Step of gedemonteerde Fiets in een hoesmoet de Reiziger de Optie Opgeplooide Fiets/Step of gedemonteerde Fiets in een hoesboeken. Deze Optie kost vijf euro (€ 5) per Fiets en per Traject.

Voor elke optie niet-gedemonteerde fiets moet de reiziger de optie niet-gedemonteerde fiets kopen. De prijs voor deze optie bedraagt tien euro (€10) per fiets en per traject.

4.1.2.5 OUIGO Full

4.1.2.5.1 Doel

Met de Optie OUIGO Full kan elke Reiziger met zijn OUIGO-ticket profiteren van verschillende Opties en aanvullende diensten, namelijk:

- Een (1) Ticket met Zitplaatskeuze: de Reiziger heeft de mogelijkheid om zijn exacte zitplaats in de trein te kiezen (rijtuig en afdeling).
- Eén (1) stuk Handbagage
- Eén (1) stuk Cabinebagage
- Eén stuk (1) Extra Bagage of XL-Bagage
- De Optie "Zitplaatskeuze": Reizigers kunnen kiezen tussen een Standaard-, Solo- (afhankelijk van beschikbaarheid) of Duoplaats (afhankelijk van beschikbaarheid).
- De Optie OUIGOFLEX

Het aanbod OUIGO Full moet geboekt worden door alle Reizigers van eenzelfde Reservering.

Klanten die met een fiets of een step willen reizen, kunnen daarnaast het aanbod OUIGO FULL boeken. Zij kunnen echter geen gebruik maken van de Optie Zitplaatskeuze, zodat de Reiziger zo dicht mogelijk bij zijn/haar fiets of step kan worden geplaatst.
Er wordt geen specifiek tarief aangeboden aan deze klanten vanwege het feit dat zij geen gebruik kunnen maken van de keuze van de zitplaats.

4.1.2.5.2 Prijs

Het aanbod OUIGO Full geeft aanleiding tot het betalen van een toeslag van € 16 bovenop de prijs van het Ticket voor het aanbod Standaardplaats voor hetzelfde Traject.

Elke boeking van het aanbod OUIGO Full is definitief; annulering of terugbetaling is niet mogelijk.

5. VERVOERSBEWIJS

Het OUIGO-Ticket is het vervoersbewijs van de Reiziger. Het vormt het bewijs van de vervoersovereenkomst en van de aankoop van eventuele Opties. Toupti's hebben geen vervoersbewijs.

5.1 Reservering en afgifte van het OUIGO-Ticket

Het OUIGO-Ticket is op naam (naam, voornaam en geboortejaar) en persoonlijk (één Ticket per Reiziger). Doorverkoop is ten strengste verboden en kan leiden tot juridische vervoeging.

De afgifte van het OUIGO-Ticket is afhankelijk van de betaling van de Reservering.

5.1.1 Reservering, betaling en bevestiging van de Reservering

Om de Reservering te boeken en te betalen, moet de Koper bekwaam zijn om een overeenkomst te sluiten en moet hij voldoen aan de Bijzondere Voorwaarden. Hij is financieel aansprakelijk voor de Reserveringen uitgevoerd in zijn naam, voor zijn rekening of voor rekening van derden; hij staat tevens in voor de waarheidsgetrouwheid en juistheid van de informatie die in verband met de Reservering wordt verstrekt.

5.1.1.1 Een Reservering maken

Een Reservering houdt aanvaarding van deze Bijzondere Voorwaarden in. Een persoon die OUIGO-Tickets reserveert voor rekening van andere Reizigers moet ervoor zorgen dat deze Reizigers de Bijzondere Voorwaarden voor de Reservering aanvaarden. Het gebruik van een OUIGO-Ticket geldt dan ook als aanvaarding van de Bijzondere Voorwaarden door de Reiziger, ongeacht of deze zijn OUIGO-Ticket zelf heeft gereserveerd.

De toegang tot alle informatie met betrekking tot de Reservering gebeurt via het Reserveringsnummer en het e-mailadres dat voor de boeking werd gebruikt.

Tickets voor Parijs-Brussel met OUIGO Train Classique kunnen ten vroegste drie (3) maanden voor het vertrek van de trein en ten laatste 10 minuten voor het vertrek van de trein voor het betreffende Traject worden besteld.

Bij het maken van zijn Reservering moet de Koper de volgende gegevens aangeven:

- Het station van vertrek en aankomst
- Het type Traject: enkele reis of heen-en-terugreis
- De gewenste data
- Het aantal Volwassen Reizigers, Kinderen, Toupti's (niet beschikbaar op sommige sites van verdelers) en het aantal huisdieren (niet beschikbaar op sommige sites van verdelers).

Bij het selecteren van een Ticket Parijs-Brussel met OUIGO Train Classique moet de Koper:
- Het Essentieel Tarief selecteren of OUIGO Full
- Zijn aanspreking, naam, voornaam, geldig telefoonnummer (niet vereist via bepaalde kanalen) en geldig e-mailadres aangeven
- De aanspreking, het geboortejaar en de voor- en achternaam van elke Reiziger aangeven
-

De Koper kan ook een of meerderde Opties aankopen (indien beschikbaar).

Om tot betaling over te gaan, moet de Koper in alle gevallen het specifieke vakje ter aanvaarding van de algemene en bijzondere verkoop- en vervoersvoorwaarden aankruisen.

5.1.1.2. Betaling van de Reservering

De Reservering van het OUIGO-Ticket wordt bevestigd mits het volledige bedrag van dit Ticket wordt vooruitbetaald.

Bij online betaling rechtstreeks aan SNCF Voyageurs sa of NMBS nv.

Met betrekking tot SNCF Voyageurs sa:

De betaling gebeurt uitsluitend in euro, met een minimumbedrag van 1 euro. SNCF Voyageurs sa aanvaardt de volgende betaalwijzen:

- Betaalkaarten uitgegeven door de netwerken CB, Visa en Mastercard (met uitzondering van bepaalde specifieke kaarten);

- Aankoopbonnen van OUIGO (alleen op de OUIGO-Website of de OUIGO-app). Aankoopbonnen kunnen worden gecumuleerd.

Betalingen en de gegevens van de betaalkaarten worden versleuteld met RSA- en TLS-algoritmen.

In geval van betaling per Aankoopbon zal SNCF Voyageurs sa, indien de waarde van deze bon hoger is dan de online te betalen prijs op het moment van de Reservering, het verschil tussen de waarde van deze bon en de prijs van de Reservering niet terugbetalen.

Zodra de Reservering is betaald, heeft de Koper geen herroepingsrecht meer (overeenkomstig de bepalingen van artikel L. 221-2 9° van de Code de la consommation (Consumentenwetboek – Frankrijk).

Met betrekking tot NMBS nv:

Het verschuldigde bedrag is onmiddellijk en volledig verschuldigd. Betaling kan gebeuren met een gewone bankkaart en/of door middel van de creditcards of home banking-systemen die vermeld staan op de Website van B-Europe. Voor de online betaling van elk product dat aangekocht werd via de Website van B-Europe of via de app NMBS Internationaal, wordt gebruik gemaakt van de beveiligde diensten van Ingenico, ongeacht de gekozen betaalwijze. Meer informatie over de controle van de betalingsgegevens is beschikbaar in het Privacybeleid van NMBS Internationaal.

In geval van onvolledige of ongeldige betaling of bij gebrek aan betaling binnen de opgelegde termijn hebben NMBS Internationaal en de Vervoerder het recht om respectievelijk de reisovereenkomst en de vervoersovereenkomst zonder voorafgaande ingebrekestelling en van rechtswege op te zeggen ten nadele van de klant of de Reiziger, aan wie ze eveneens de annuleringskosten kunnen factureren.

Zodra de Reservering is betaald, heeft de Koper geen herroepingsrecht meer (overeenkomstig de bepalingen van artikel VI.53 van de Code de droit économique (Wetboek van Economisch Recht – Frankrijk).

5.1.1.3. Bevestiging van de Reservering

Na betaling van de Reservering, wordt automatisch een bevestiging per e-mail verzonden naar het adres dat bij de Reservering is vermeld. Deze bevestiging bevat de details van de Reservering en vermeldt het Reserveringsnummer.

De bevestiging van de Reservering vormt geen OUIGO-Ticket en kan dit in geen geval vervangen.

SNCF Voyageurs sa en NMBS nv wijzen elke aansprakelijkheid af in geval van niet-ontvangst van deze e-mail die niet te wijten zou zijn aan een niet-nakoming van hun verplichtingen (overmacht, fout in het door de Koper aan SNCF Voyageurs sa/NMBS nv verstrekte e-mailadres, foutieve instelling van de mailbox van de Koper, enz.).

5.1.2 Verzending, afdruk en downloaden van het Ticket in de App

Het OUIGO-Ticket moet door de Reiziger worden afgedrukt of weergegeven op een Mobiel Toestel (elektronische pdf) of worden gedownload via de OUIGO-app.

5.1.2.1 Afgifte

Vier (4) dagen voor de datum van de heenreis (of op het moment van de Reservering indien deze minder dan vier (4) dagen voor vertrek wordt gemaakt), wordt een e-mail met de af te drukken OUIGO-Tickets van alle Reizigers van de Reservering als bijlage in pdf-formaat verstuurd naar het adres dat bij de Reservering werd opgegeven. Het is de verantwoordelijkheid van de persoon die deze e-mail ontvangt om de OUIGO-Tickets aan elke betrokken Reiziger te overhandigen.

À Elk Traject komt overeen met één OUIGO-Ticket: er staan dus geen heen-en-terugreizen op hetzelfde Ticket.

5.1.2.2 Afdruk

Als de Reiziger ervoor kiest om het Ticket af te drukken, moet het OUIGO-Ticket correct worden afgedrukt om geldig te zijn.

De Reiziger kan het Ticket afdrukken vanaf:
de bijlagen bij de e-mail die werd gebruikt om de OUIGO-Tickets te verzenden of vanaf de Website van OUIGO in het gedeelte "Mijn Reserveringen", met vermelding van het Reserveringsnummer en het e-mailadres dat is opgegeven op het ogenblik van de Reservering.

Het afdrukken moet gebeuren op een naar behoren geconfigureerde computer (uitgerust met software voor het lezen van pdf-bestanden en een laser- of inkjetprinter met een minimale resolutie van driehonderd (300) dpi). Het OUIGO-Ticket is alleen geldig als het is afgedrukt op wit A4-papier, aan beide zijden blanco, zonder wijziging van het afdrukformaat, in liggend formaat (horizontaal). Per vel A4-papier mag slechts één Ticket tegelijk worden afgedrukt (niet dubbelzijdig afdrukken).

Een goede afdrukkwaliteit is noodzakelijk. Een gedeeltelijk afgedrukt, vuil, beschadigd of onleesbaar OUIGO-Ticket wordt niet aanvaard tijdens de controle en wordt als ongeldig beschouwd. In geval van een incident of slechte afdrukkwaliteit is het de verantwoordelijkheid van de Reiziger om het OUIGO-Ticket opnieuw af te drukken. Om de kwaliteit van de afdruk te controleren, moet de Reiziger zich ervan vergewissen dat de informatie op het OUIGO-Ticket en de streepjescode leesbaar zijn.

SNCF Voyageurs sa en NMBS nv wijzen alle verantwoordelijkheid af voor eventuele anomalieën tijdens het afdrukken, voor zover deze niet opzettelijk werden veroorzaakt door SNCF Voyageurs sa/NMBS nv of door nalatigheid van deze laatste.

Indien de Reiziger een OUIGO-Ticket ter controle aanbiedt op een andere drager dan degene die op grond van dit artikel is vereist of waarvan de afdrukkwaliteit onvoldoende is, mag de Reiziger pas instappen in het OUIGO-treinstel na controle door de Boordchef. Deze toegang wordt verleend op basis van een officieel identiteitsbewijs en eventueel zijn Reserveringsnummer, tegen betaling van het voor regularisatie verschuldigde bedrag, onder de voorwaarden bepaald in artikel 5.5.1 van deze Bijzondere Voorwaarden.

In geval van wijzigingen waardoor nieuwe OUIGO-Tickets moeten worden verzonden, zal de Reiziger worden gevraagd om ze opnieuw af te drukken.

5.1.2.3 Een Ticket downloaden via de App

Als een Reiziger zijn Ticket(s) via de OUIGO-app wil downloaden, moet hij zijn Reserveringsnummer en het e-mailadres dat bij de Reservering werd opgegeven, invoeren. De QR-code van het/de Ticket(s) in kwestie wordt dan gedownload op het Mobiel Toestel en is offline beschikbaar, zodat de Boordchef die kan controleren.

Het is de verantwoordelijkheid van de Reiziger om er op voorhand voor te zorgen dat zijn Ticket correct is gedownload, voordat hij de instapzone betreedt, zodat de check-in niet wordt belemmerd. Hij moet er zich in het bijzonder van vergewissen dat zijn Mobiel Toestel voldoende opgeladen is.

Indien de Reiziger een OUIGO-Ticket ter controle aanbiedt op een andere drager dan degene die op grond van dit artikel is vereist, mag hij pas instappen in het OUIGO-treinstel na controle door de Boordchef of door een Personeelslid. Deze toegang wordt verleend op basis van een officieel identiteitsbewijs en eventueel zijn Reserveringsnummer, tegen betaling van het voor regularisatie verschuldigde bedrag, onder de voorwaarden bepaald in artikel 5.5.1 van deze Bijzondere Voorwaarden.

5.2 Wijziging van de Reservering - Omwisseling van een OUIGO-Ticket - Annulering en Terugbetaling van het Ticket

5.2.1 Wijziging van de Reservering of omwisseling van een OUIGO-Ticket

Een Reservering kan tot 30 minuten voor het vertrek van de trein worden gewijzigd in de gevallen van wijziging of omwisseling waarnaar in dit artikel wordt verwezen. Elke wijziging van een Reservering heeft verplicht betrekking op alle Reizigers van de Reservering.

Behalve in de specifieke gevallen die hieronder worden beschreven, kunnen deze wijzigingen worden aangebracht op de Website of via de OUIGO-app, de Website van B-Europe en op bepaalde Websites van de Verdelers, door het Reserveringsnummer en het e-mailadres dat bij de Reservering is opgegeven te vermelden.

Na elke wijziging van een Reservering zal een bevestigingsmail worden verzonden naar het adres dat werd opgegeven bij de oorspronkelijke Reservering. Als deze wijziging minder dan vier (4) dagen voor het vertrek van de heenreis wordt doorgevoerd, worden de gewijzigde OUIGO-Tickets als bijlagen bij de bevestigingsmail verstuurd naar hetzelfde adres en moeten deze nieuwe OUIGO-Tickets worden afgedrukt, of weergegeven op een Mobiel Toestel (elektronische pdf) of gedownload worden via de App om toegang te krijgen tot de trein. Tickets die vóór de wijziging zijn ontvangen, zijn niet meer geldig en zijn niet meer tegenstelbaar tegenover SNCF Voyageurs sa/NMBS nv voor toegang tot de trein.

5.2.1.1 Algemene gevallen van wijzigingen van een Reservering of Omwisseling

Deze wijzigingen kunnen betrekking hebben op:

(i) Verandering van het tijdstip en/of de datum van het Traject.

Dit is een omwisseling van een OUIGO-Ticket. Een OUIGO-Ticket kan onder de volgende voorwaarden worden ingewisseld voor alle OUIGO-treinen met beschikbare plaatsen. Een OUIGO-Ticket kan alleen worden omgewisseld voor een ander OUIGO-Ticket.

Deze omwisseling is mogelijk tot 30 minuten voor het vertrek van de trein, mits een toeslag wordt betaald van negentien euro (€ 19) per gewijzigd OUIGO-Ticket. Als de prijs van het gewijzigde Ticket echter lager is dan negentien euro (€ 19), zullen de omwisselingskosten niet hoger zijn dan deze prijs. Houd er rekening mee dat de gratis Begeleider van een persoon die in het bezit is van een gehandicaptenkaart (die een invaliditeitsgraad van 80% of meer en een behoefte aan begeleiding aantoont) of van een carte mobilité inclusion, eventuele omwisselingskosten terugbetaald kan krijgen door contact op te nemen met de Klantendienst van OUIGO.

Als het nieuwe Ticket duurder is dan het oude, is het prijsverschil verschuldigd, naast de in het vorige lid vermelde toeslag. Indien het nieuwe Ticket goedkoper is dan het oude, wordt dit prijsverschil niet terugbetaald en is dit door SNCF Voyageurs sa/NMBS nv verworven.

De betaling gebeurt onder dezelfde voorwaarden als hierboven uiteengezet in 5.1.1.2.

Bij een Reservering die een heen- en terugreis omvat, mag de heenreis niet later plaatsvinden dan de terugreis.

(ii) Wijziging van de achternamen en/of voornamen van de Reizigers van de Reservering

Dit leidt tot een verandering van Reiziger, aangezien het OUIGO-Ticket op naam en persoonlijk is.

Indien deze wijziging meer dan zestig (60) minuten na betaling van de oorspronkelijke Reservering wordt doorgevoerd, is hiervoor een vergoeding verschuldigd van tien euro (€ 10) per gewijzigde voor- en/of achternaam.

De betaling gebeurt onder dezelfde voorwaarden als hierboven uiteengezet in 5.1.1.2.

Wijzigingen in de voor- en achternamen van Reizigers gelden voor zowel de heenreis als de terugreis in geval van een heen-en-terugticket.

Een Volwassen Reiziger mag zijn Ticket alleen omruilen met een andere Volwassen Reiziger. Hetzelfde geldt voor Kinderen, die hun Ticket alleen met andere Kinderen mogen ruilen.

Houd er ook rekening mee dat de plaatsen voor Rolstoelgebruikers en hun Begeleiders in de treinstellen van OUIGO strikt voor hen zijn voorbehouden.

(iii) Een Kind toevoegen.

Het is mogelijk een Kind toe te voegen, op voorwaarde dat er een plaats beschikbaar is in de nabijheid van de oorspronkelijke Reservering. Bij heen-en terugreizen binnen dezelfde Reservering kunnen kinderen alleen voor de twee Trajecten worden toegevoegd.

Het Kind wordt mogelijks niet naast of in de onmiddellijke nabijheid van de Plaatsen van de oorspronkelijke Reservering geplaatst, maar zal steeds in hetzelfde rijtuig zitten.

De prijs van het Kinderticket wordt bepaald volgens de voorwaarden vastgelegd **in artikel 6.2.** van deze Bijzondere Voorwaarden.

(iv) Een Toupti toevoegen.

Het is mogelijk om een Toupti toe te voegen. Bij heen-en terugreizen binnen dezelfde Reservering kan een (1) Toupti alleen voor de twee Trajecten worden toegevoegd.

De Toupti mag geen op een zitplaats innemen; hij moet op de schoot van de begeleider reizen.

De Toupti reist gratis onder de voorwaarden vastgelegd in artikel 6.3 van deze Bijzondere Voorwaarden.

(v) De aankoop van Bijkomende Opties.

Deze aankoop gebeurt onder dezelfde prijsvoorwaarden als vermeld in artikel 5 van deze Bijzondere Voorwaarden en onder dezelfde betalingsvoorwaarden als vermeld in 5.1.1.2 hierboven.

(vi) Kinderwagens toevoegen.

Als Reizigers een of twee kinderwagens aan hun Reservering willen toevoegen, moeten ze dit aangeven zonder dat hiervoor kosten in rekening worden gebracht. Indien de Reservatie één of meerdere Kinder- of Toupti-Tickets bevat: wanneer er meer dan twee buggy's zijn, of wanneer er geen Kind of Toupti in de Reservatie aanwezig is, moet de Optie Extra of Groot Bagage worden bijgeboekt.

(vii) Verbod om een Ticket van het aanbod Parijs-Brussel TC om te wisselen van/naar OUIGO Grande Vitesse of van/naar OUIGO Train Classique

De enige wijziging die is toegestaan voor het aanbod Parijs-Brussel met OUIGO Train Classique is binnen het aanbod Parijs-Brussel met OUIGO Train Classique.

5.2.1.2. Speciale gevallen van wijzigingen van de Reservering

De wijziging van een Begeleidersticket zoals bedoeld in artikel 3.4.2 A "Toegankelijkheid en behoefte aan begeleiding" moet gebeuren door contact op te nemen met de Klantendienst van OUIGO of het NMBS Contact Center. Voor deze wijziging worden geen kosten in rekening gebracht.

5.2.2 Annulering van de Reservering en Terugbetaling van het OUIGO-Ticket

Onverminderd de bepalingen van artikel 3.3.2 van deze Bijzondere Voorwaarden kunnen Reserveringen niet worden geannuleerd en kunnen OUIGO-Tickets niet worden terugbetaald.

5.3 Plaatsen

De plaats- en rijtuignummers van elke Reiziger staan vermeld op elk OUIGO-Ticket.
SNCF Voyageurs sa en NMBS nv stellen alles in het werk, zonder dit echter te garanderen, om Reizigers van eenzelfde Reservering naast of dicht bij elkaar te plaatsen, afhankelijk van de bezetting van het OUIGO-treinstel en eventuele aangekochte Opties.

Indien omwille van dienstbeperkingen een herplaatsing zou worden uitgevoerd door SNCF Voyageurs en/of NMBS sa nadat de Tickets zijn uitgegeven, ontvangt de Reiziger deze informatie per e-mail en ontvangt hij nieuwe OUIGO-Tickets met de nieuwe rijtuig- en plaatsnummers. Deze nieuwe Tickets moeten voor het instappen worden afgedrukt, tenzij een gedownload Ticket wordt getoond; de oude Tickets zijn immers niet meer geldig.

5.4 Check-in en controle van het OUIGO-Ticket

5.4.1 Onthaal van de Reizigers

Om toegang te krijgen tot de OUIGO-treinen moet men het bezit zijn van een geldig OUIGO-Ticket (met uitsluiting van elk ander vervoersbewijs).

De Boordchef verwelkomt de Reizigers en controleert de OUIGO-Tickets. Hij geeft de Reizigers alle nuttige informatie over hun Traject en over het instappen in het OUIGO-treinstel.

De check-in en controle vinden voor Parijs-Brussel met OUIGO Train Classique plaats: tijdens het Traject.

Alle Reizigers van eenzelfde Reservering moeten zich samen aanbieden voor de controle.

Om ervoor te zorgen dat de OUIGO-treinen onder de best mogelijke omstandigheden vertrekken, worden Reizigers verzocht om: Ten laatst vijf (5) minuten voor de vertrektijd vermeld op het Ticket voor Parijs-Brussel met OUIGO Train Classique aanwezig te zijn op het perron.

Reizigers worden dan ook verzocht om alle nodige schikkingen te treffen om ervoor te zorgen dat hun vervoer naar het station van vertrek gebeurt in omstandigheden die toelaten deze regel na te leven. Om operationele en veiligheidsredenen is de toegang tot het OUIGO-treinstel niet langer gegarandeerd minder dan vijf (5) minuten voor de vertrektijd. De Reiziger kan hiervoor geen terugbetaling of schadevergoeding eisen.

Anders kan de Boordchef, indien de omstandigheden dit vereisen en indien dit de regelmatigheid van het verkeer in gevaar kan brengen, de toegang tot de trein verbieden en/of Reizigers die te laat komen bevelen het spoorwegterrein te verlaten, overeenkomstig de bepalingen van artikel L2241-6 van de Code des transports (Vervoerwetboek – Frankrijk) of artikels 3 en 35 van de wet van 27 april 2018 op de politie van de spoorwegen (België). Als Reizigers weigeren hieraan gehoor te geven kan hen desgevallend de toegang tot de trein worden ontzegd door agenten van de openbare macht. De Reiziger kan hiervoor geen terugbetaling of compensatie eisen.

5.4.2 Controle van de vervoersbewijzen

Op de treinstellen Parijs-Brussel OUIGO Train Classique worden de vervoersbewijzen gecontroleerd door de Boordchef.

De Reiziger moet op verzoek spontaan zijn Ticket en identiteitsbewijs tonen aan de in het voorgaande lid genoemde personen. Aangezien het OUIGO-Ticket op naam en persoonlijk is, moet de Reiziger naast zijn OUIGO-Ticket een geldig identiteitsbewijs met foto kunnen tonen (nationale identiteitskaart, paspoort, rijbewijs of verblijfsvergunning). Voor Kinderen worden trouwboekjes aanvaard. Indien de Reiziger niet in staat is om een van de bovengenoemde identiteitsdocumenten voor te leggen, wordt de boete vermeld in artikel 5.5.2 van deze Bijzondere Voorwaarden opgelegd.

Reizigers die met hun Toupti op schoot reizen, moeten de identiteit en leeftijd van hun Toupti aantonen met een identiteitsbewijs of trouwboekje.

Een Reiziger kan maar één Plaats gebruiken. Er mogen geen Plaatsen gereserveerd worden voor gezelschapsdieren of Bagage.
Indien dit toch het geval is, kan de Reiziger door het controlepersoneel gevraagd worden zijn Plaats af te staan aan een andere Reiziger die de plaats die hij gereserveerd heeft niet kan benutten.
SNCF Voyageurs en NMBS nv kunnen tijdens de reis vanaf het vertrekstation van de Reservering beschikken over gereserveerde plaatsen die niet bezet zouden zijn overeenkomstig het vervoersbewijs.

OUIGO-Tickets kunnen alleen worden gebruikt voor het Traject, dat moeten worden afgelegd op de aangegeven data en tijdstippen en met de opgegeven treinnummers en OUIGO-rijtuigen.

5.5 Onregelmatige of frauduleuze situaties

5.5.1 Onregelmatige situatie

Een Reiziger bevindt zich in een onregelmatige situatie indien hij, in de gecontroleerde zone of in een OUIGO-treinstel, niet in staat is aan de Boordchef een geldig OUIGO-Ticket te tonen in de zin van de bepalingen van deze Bijzondere Voorwaarden en de Code des transports (Vervoerwetboek – Frankrijk), d.w.z. met name de Reiziger die:

I. Meer dan twee (2) stuks Extra bagage bij zich heeft;

II. Een gezelschapsdier vervoert zonder een Dier te hebben toegevoegd aan de Reservering en het overeenstemmende bedrag te hebben betaald;

III. Geen OUIGO-ticket heeft;

IV. Een OUIGO-Ticket voorlegt waarvan uit de lezing van de streepjescode blijkt dat het al gecontroleerd is en niet langer geldig is;

V. Een OUIGO-Ticket voorlegt dat niet geldig is voor het Traject, de datum en het tijdstip;

VI. Geen identiteitsbewijs kan voorleggen waaruit blijkt dat hij de persoon is die op het OUIGO-Ticket staat vermeld, geen identiteitsbewijs kan voorleggen waaruit blijkt dat de leeftijdscategorie overeenkomt met het toegepaste tarief of met de vermelding van een Toupti op het vervoersbewijs, geen bewijsstuk kan voorleggen ter rechtvaardiging van het verminderde tarief van zijn vervoersbewijs;

VII. Verder reist dan het Traject dat overeenkomt met zijn OUIGO-Ticket.

VIII. Een vervalst of nagemaakt OUIGO-Ticket gebruikt;

IX. Een plaats bezet die voorbehouden is voor een Rolstoelgebruiker met een Ticket voor een ander type plaats;

X. Een gratis plaats heeft gereserveerd als Begeleider, zonder een bewijs te kunnen voorleggen van een gehandicaptenkaart of een carte mobilité inclusion op naam van een van de twee Reizigers op de Reservering waaruit blijkt dat de invaliditeitsgraad gelijk is aan of groter is dan 80% en waarop de behoefte aan begeleiding wordt vermeld.

XI. Een (of meer) stuks Extra bagage of XL-bagage bij zich heeft zonder de desbetreffende Optie te hebben gekocht.

XII. Plaatsneemt op een "Stoel XL" zonder de Optie desbetreffende te hebben gekocht.

XIV. Een gedemonteerde Fiets/step of een niet-gedemonteerde fiets bij zich heeft zonder de desbetreffende Optie te hebben gekocht.

5.5.2 Commerciële regularisatie

Voor het Aanbod Parijs-Brussel met OUIGO Train Classique is er een commerciële regularisatie in geval van een onregelmatige situatie, zelfs als er geen plaatsen meer beschikbaar zijn in het OUIGO-treinstel en zelfs als de Reiziger zich niet spontaan bij de Boordchef heeft gemeld tijdens de controle in de trein om hem op de hoogte te stellen van zijn onregelmatige situatie.

In dit geval stelt de Boordchef, ongeacht het Traject in kwestie en met inachtneming van de bovenstaande bepalingen, de Reiziger voor om zijn situatie commercieel te regulariseren door betaling van de boordkosten ten belope van:

I. Situatie (i) zoals bedoeld in bovenstaand artikel 5.5.1: twintig euro (€ 20)
II. Situatie (ii) zoals bedoeld in bovenstaand artikel 5.5.1: vijfentwintig euro (€ 25)
III. Situaties (iii) tot (vi) zoals bedoeld in bovenstaand artikel 5.5.1: de prijs van het geldende boordtarief (€ 59 voor Parijs-Brussel met OUIGO Train Classique) plus € 15 uitgiftekosten;
IV. Situaties (vii) tot en met (X) zoals bedoeld in bovenstaand artikel 5.5.1:
    Prijs van het geldende boordtarief
    Prijs van het geldende boordtarief voor een verlenging van een Traject: € 15 en voor de andere situaties: € 59 plus € 15 uitgiftekosten.
V. Situatie (XI) zoals bedoeld in artikel 5.5.1 hierboven: 5 euro (€ 5) per bagage
VI. Situatie (XIII) zoals bedoeld in bovenstaand artikel 5.5.1: tweeëntwintig euro (€ 22)
VII. Hypothese (XIII) bedoeld in artikel 5.5.1 hierboven: twintig euro (20€) voor een opgevouwen/gedemonteerde fiets in een hoes en vijfentwintig euro (25€) voor een niet-gedemonteerde of niet-opgevouwen fiets.

De regularisatie op commerciële basis impliceert de onmiddellijke betaling van deze prijs aan de Boordchef.

Betalingen kunnen alleen contant worden voldaan of met een bankkaart van het type CB, Visa of Mastercard (met uitzondering van bepaalde specifieke kaarten). Als de prijs niet onmiddellijk kan worden betaald, wordt de overtreding vastgesteld onder de voorwaarden van onderstaand artikel 5.5.3.

In het kader van het Aanbod Parijs-Brussel met OUIGO Train Classique, gebeuren betalingen uitsluitend met kaarten van het type CB, Visa of Mastercard indien de regularisatie wordt uitgevoerd door een Boordchef van NMBS. Als het niet mogelijk is om de prijs met een bank- of kredietkaart te betalen, overhandigt de Boordchef van NMBS een schuldbekentenis aan de Reiziger zodat die, naargelang de begane onregelmatigheid, de in het bovenstaande lid vermelde kosten kan betalen.

5.5.3 Vaststelling van overtreding en minnelijke schikking in strafzaken

Overeenkomstig de bepalingen van de artikels 529-3 en 529-4 van de Code de procédure pénale (Wetboek van Strafvordering – Frankrijk) of artikel 32 van de wet van 27 april 2018 op de politie van de spoorwegen (België), biedt de Boordchef Reizigers in een onregelmatige of frauduleuze situatie een minnelijke schikking aan. De schikking wordt uitgevoerd door de betaling van de volgende bedragen door de Reiziger:

Voor Reizigers in een onregelmatige situatie zoals bedoeld in situaties (i), (ii), (vii), (xi), (xii) en (xiii) van artikel 5.5.1: het bedrag van de toeslag, indien van toepassing, evenals een forfaitaire schadevergoeding van vijftig euro (€ 50).

Voor Reizigers in een frauduleuze situatie zoals bedoeld in situatie (iii), (iv), (v), (vi) et (viii), (ix) en (x) van artikel 5.5.1: de prijs van het geldende boordtarief bedraagt € 59, naast een forfaitaire schadevergoeding van € 50.

Bovendien zijn Reizigers die met de OUIGO-treinen reizen onderworpen aan hetzelfde beleid inzake overtredingen als datgene beschreven in de Tarieven voor Reizigers van SNCF, in bijlage 7 van volume 7 getiteld "Indemnités forfaitaires applicables aux contraventions à la police du transport ferroviaire" (Forfaitaire schadevergoedingen van toepassing op overtredingen van de spoorwegpolitie – Frankrijk) of in de Algemene Vervoersvoorwaarden van NMBS, artikel 7.2, en meer in het algemeen de wet op de politie van de spoorwegen van 27 april 2018 (België).

Als de Reiziger het gevraagde bedrag niet onmiddellijk kan of wil betalen, stelt de Boordchef een proces-verbaal van vaststelling van overtreding of een vaststelling van onregelmatigheid (Regularisatie) op. De minnelijke schikking in strafzaken wordt uitgesteld en het bedrag dat in het vorige lid werd gedefinieerd wordt vermeerderd met vijftig euro (€ 50) administratiekosten. Bij het opstellen van het proces-verbaal is de beëdigde en erkende Boordchef gemachtigd om de naam en het adres van de overtreder te noteren. Indien nodig kan hij de hulp inroepen van een officier van gerechtelijke politie (Frankrijk) of een agent van de bewakingsdienst of van de politiediensten (België).

Als de Reiziger weigert of niet in staat is om zijn identiteit aan te tonen, meldt de Boordchef dit onmiddellijk aan een officier van gerechtelijke politie, die dan kan bevelen dat de overtreder onverwijld voor hem wordt gebracht.

- **Wanneer een proces-verbaal van overtreding tegen de overtreder wordt opgesteld op Frans grondgebied door een personeelslid van SNCF**, heeft de overtreder twee maanden de tijd om:

Over te gaan tot betaling:

- Online, op de Websitehttps://www.contravention-sncf.fr
- Via de telefoon, met een bankkaart, door te bellen naar 04 26 211 600 (prijs van een lokale oproep, maandag t/m vrijdag, van 8.15 tot 18.30 uur, met uitzondering van feestdagen).
- Per post, middels een bankcheque op naam van SNCF VOYAGEURS naar het volgende adres: SNCF – SECTEUR BD – TSA 90031 - 33044 BORDEAUX CEDEX
- Aan een stationsloket met elk betaalmiddel

Of

Een schriftelijk en gemotiveerd protest in te dienen bij de dienst Services Recouvrement des procès-verbaux (Inning van processen-verbaal) van SNCF Voyageurs sa, met de volgende contactgegevens:

- Online, op de Websitehttps://www.contact-contravention.sncf.com/
- Per post, op het volgende adres: SNCF – SECTEUR BD – TSA 90031 - 33044 BORDEAUX CEDEX

Als de betaling niet binnen de wettelijke termijn plaatsvindt en er geen protest wordt aangetekend, wordt het proces-verbaal naar het Openbaar Ministerie gestuurd en is de overtreder verplicht om een verhoogde forfaitaire boete aan de

schatkist te betalen, in toepassing van artikel 529-5 van de Code de procédure pénale (Wetboek van Strafvordering – Frankrijk).

- **Wanneer een vaststelling van onregelmatigheid tegen de overtreder wordt opgesteld door een personeelslid van NMBS op het Belgisch grondgebied**, beschikt de overtreder over een termijn van veertien kalenderdagen (de datum van de feiten inbegrepen) om:

Over te gaan tot betaling:

- Online, op de Websitehttps://www.belgiantrain.be/nl/my-account/myregularisation
- Aan een verkoopautomaat van NMBS
- Aan een stationsloket van NMBS met elk betaalmiddel

Of

Een schriftelijk en gemotiveerd protest in te dienen bij de Klantendienst van NMBS nv, met de volgende contactgegevens:

- Online, op de Websitehttps://www.belgiantrain.be/nl/support/forms/Ticket-on-train-and-fine
- Per post, op het volgende adres: NMBS Customer Services - Klantendienst 10-14 B-CS.642, Hallepoortlaan 40, 1060 Brussel, België

In overeenstemming met artikel 32, §1 van voornoemde wet van 27 april 2018, vervalt door de betaling de administratieve of strafvordering tegen de Reiziger. Als de Reiziger zich niet binnen de voornoemde termijn in regel stelt, wordt tegen de Reiziger een vaststelling of proces-verbaal opgesteld en overgemaakt aan respectievelijk de bestraffende beambte of de bevoegde procureur des Konings.

6 TARIEFAANBOD OUIGO

6.1 Prijsbepaling

Het tariefaanbod van OUIGO bestaat uit een prijs die van toepassing is op alle Reizigers van eenzelfde Reservering op eenzelfde trein en die uitsluitend wordt bepaald op basis van het Traject en de Reserveringsperiode.

Geen enkel sociaal of gesubsidieerd tarief, tariefvermindering, abonnement, commerciële kaart of getrouwheidsprogramma van SNCF Voyageurs sa of NMBS nv is van toepassing op de tarieven die worden aangeboden voor een Traject op Parijs-Brussel met OUIGO Train Classique.

Er worden enkel commerciële tarieven specifiek voor Kinderen toegepast, zoals beschreven in artikel 6.2. hieronder.

6.2 Commercieel tarief voor Kinderen

Onder "Kind" wordt een Reiziger verstaan die op de datum van het Traject jonger is dan twaalf (12) jaar.
OUIGO heeft voor Kinderen een niet-restrictief tarief ingevoerd, ongeacht hoeveel tijd op voorhand de Reservering gemaakt wordt, dat afhankelijk van het type trein vijf euro (€ 5) bedraagt voor Trajecten binnen Frankrijk en acht euro (€ 8) voor internationale reizen Parijs-Brussel met OUIGO Train Classique, per Kind en per Traject.

Een Reservering moet ten minste 1 volwassen Reiziger bevatten, die op de datum van het Traject ouder is dan twaalf (12) jaar.
Een Reservering mag per Volwassen Reiziger niet meer dan acht (8) Kinderen tellen.
Minderjarigen of personen onder voogdij blijven in elk geval onder de verantwoordelijkheid van hun ouders of voogden. Het is de verantwoordelijkheid van deze laatsten om zich ervan te vergewissen dat ze de geplande reis in alle veiligheid kunnen maken.

6.3 Toupti-aanbod

Onder "Toupti" wordt een Reiziger verstaan die op de datum van het eerste Traject jonger is dan vier (4) jaar.
Een Toupti kan gratis reizen als hij op de schoot van zijn begeleider zit.

Om op een zitplaats te kunnen reizen, moet het Kindertarief betaald worden. Aan de Toupti-reservering kan gratis een kinderwagen worden toegevoegd, maar er kan geen extra bagage aan worden toegevoegd. Een Reservering moet ten minste één (1) Volwassen Reiziger bevatten, die op de datum van het Traject ouder is dan twaalf (12) jaar.
Een Reservering mag per Volwassen Reiziger niet meer dan acht (8) Kinderen en één (1) Toupti tellen.
Minderjarigen of personen onder voogdij blijven te allen tijde onder de verantwoordelijkheid van hun ouders of voogden. Het is de verantwoordelijkheid van de Reiziger om ervoor te zorgen dat hij de geplande reis in alle veiligheid kan maken.

7 DIVERSE BEPALINGEN

7.1 Intellectuele eigendom

SNCF Voyageurs sa is de exclusieve eigenaar van:

- Het woordmerk "OUIGO", neergelegd bij het INPI op 6 januari 2012 en geregistreerd onder het nummer 123 887 175 voor producten en diensten van klassen 12, 16, 35 en 39.

- Het woordmerk "OUIGO", geregistreerd op 4 juli 2012 bij de WIPO onder het nummer 1 129 263 voor producten en diensten van klassen 12, 16, 35 en 39, voor zover het de Europese Gemeenschap en Zwitserland aanduidt.

- Het gecombineerd woord-beeldmerk "OUIGO", neergelegd bij het INPI op 29 oktober 2012 en geregistreerd onder het nummer 123 956 777 voor producten en diensten van klassen 12, 16, 35 en 39.

Elke reproductie van het merk "OUIGO", om welke reden dan ook, in welke vorm dan ook en op welke drager dan ook, is ten strengste verboden.

SNCF Voyageurs sa en haar partners zijn titularis van alle intellectuele-eigendomsrechten op de OUGO-Website en de OUIGO-app.

De toegang tot de OUIGO-Website en de OUIGO-app verleent de Reiziger geen enkel intellectueel-eigendomsrecht met betrekking tot deze sites, die het exclusieve eigendom blijven van SNCF Voyageurs sa en haar partners.

De elementen die toegankelijk zijn op de OUIGO-Website en de OUIGO-app, met name in de vorm van teksten, foto's, afbeeldingen, iconen, kaarten, geluiden, video's, software, gegevens en databases zijn eveneens beschermd door intellectuele- en industriële eigendomsrechten en andere privatieve rechten waarvan SNCF Voyageurs sa en haar partners titularis zijn.

Behoudens uitdrukkelijke bepalingen in de Bijzondere Voorwaarden, mag de Reiziger in geen geval de OUIGO-Website of de OUIGO-app geheel of gedeeltelijk – op welke drager of op welke wijze dan ook – reproduceren, weergeven, wijzigen, verzenden, publiceren, aanpassen of op enige manier exploiteren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van SNCF Voyageurs sa. De Reiziger wordt ervan in kennis gesteld dat dit verbod in het bijzonder, maar niet uitsluitend, van toepassing is op praktijken zoals "scrapping" of het gebruik van robots met als doel het extraheren en/of reproduceren van enig element van de OUIGO-Website of OUIGO-app.

Elke exploitatie van de OUIGO-Website of de OUIGO-app die niet vooraf is toegestaan door SNCF Voyageurs sa, om welke reden dan ook, kan aanleiding geven tot alle passende maatregelen, met name een vervolging wegens inbreuk op intellectuele eigendomsrechten.

De invoeging van hyperlinks naar enig deel van de OUIGO-Website of OUIGO-app zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van SNCF Voyageurs sa is verboden.

NMBS is de exclusieve eigenaar van:
- Het Uniewoordmerk "NMBS", nummer 008382392, neergelegd bij het EUIPO op 23 juni 2006 voor producten en diensten van klassen 9, 12, 14, 16, 18, 25, 35, 39 en 41;
- Het gecombineerd Uniewoord-beeldmerk " ", nummer 010117299, neergelegd bij het EUIPO op 12 juli 2011 voor producten en diensten van klassen 9, 12, 14, 16, 18, 25, 35, 39 en 41.

Elke reproductie van het merk "NMBS", om welke reden dan ook, in welke vorm dan ook en op welk medium dan ook, is ten strengste verboden.

NMBS is titularis van alle intellectuele-eigendomsrechten op de Website van B-Europe en de App NMBS Internationaal.

De toegang tot de Website van B-Europe en de App NMBS Internationaal verleent de Reiziger geen enkel intellectueel eigendomsrecht met betrekking tot deze sites, die het exclusieve eigendom blijven van NMBS nv.

De elementen die toegankelijk zijn op de Website van B-Europe en de App NMBS Internationaal, met name in de vorm van teksten, foto's, afbeeldingen, iconen, kaarten, geluiden, video's, software, gegevens en databases zijn eveneens beschermd door intellectuele en industriële eigendomsrechten en andere private rechten waarvan NMBS titularis is.

Behoudens uitdrukkelijke bepalingen in de Bijzondere Voorwaarden, mag de Reiziger in geen geval de Website van B-Europe en de App NMBS Internationaal geheel of gedeeltelijk reproduceren, weergeven, wijzigen, verzenden, publiceren, aanpassen, op welke drager dan ook, met welk middel dan ook, of op welke manier dan ook exploiteren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van NMBS. De Reiziger wordt ervan in kennis gesteld dit verbod in het bijzonder, maar niet uitsluitend, van toepassing is op praktijken zoals "scrapping" of het gebruik van robots met als doel het extraheren en/of reproduceren van enig element van de Website van B-Europe en de App NMBS Internationaal.

Elke exploitatie van de Website van B-Europe en de App NMBS Internationaal die niet vooraf is toegestaan door NMBS nv, om welke reden dan ook, kan aanleiding geven tot alle passende maatregelen, met name een vervolging wegens inbreuk op intellectuele eigendomsrechten.

De invoeging van hyperlinks naar enig deel van de Website van B-Europe en de App NMBS Internationaal zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van SNCF Voyageurs sa is verboden.

7.2 Bescherming van persoonsgegevens

Alle informatie die u nodig hebt om te begrijpen hoe SNCF Voyageurs sa uw persoonsgegevens gebruikt, vindt u in haar Vertrouwelijkheids- en Cookiescharter

Alle informatie die u nodig hebt om te begrijpen hoe NMBS nv uw persoonsgegevens gebruikt, vindt u op https://www.b-europe.com/NL/Juridisch/Privacy

7.3 Toegang tot de Website en de OUIGO-app

SNCF Voyageurs sa garandeert niet dat de Website of de OUIGO-app en de Websites van de Verdelers vrij zijn van anomalieën of fouten. Indien zich anomalieën of fouten zouden voordoen, garandeert SNCF Voyageurs sa niet dat deze kunnen worden gecorrigeerd, noch dat de Website of de OUIGO-app en de Websites van de Verdelers zonder onderbreking of defect zullen functioneren.

Door een product of dienst te reserveren die door SNCF Voyageurs sa onder het merk OUIGO® op de markt wordt gebracht, verklaart de Koper op de hoogte te zijn van de kenmerken en beperkingen van het internet en deze te aanvaarden, in het bijzonder de technische prestaties, de responstijden voor het raadplegen, opvragen of overdragen van gegevens en de risico's verbonden aan de veiligheid van de communicatie, de verbinding en de overdracht van gegevens op het internet, in het bijzonder bij betalingstransacties.

Bijgevolg kan SNCF Voyageurs sa in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor rechtstreekse of onrechtstreekse schade die met name voortvloeit uit:

- Het uitvallen van ontvangstapparatuur of communicatielijnen;
- Problemen met het routeren, downloaden en/of verlies van e-mails en, meer in het algemeen, problemen die het verlies van gegevens veroorzaken;
- Problemen bij het downloaden van de OUIGO-app, in het bijzonder als gevolg van een storing van het internet;
- De slechte werking van enige software;
- De gevolgen van computervirussen, anomalieën of technische defecten;
- Elke andere storing van het internet en elke technische, hardware- of softwarestoring van welke aard dan ook die het goede verloop van de Reservering verhindert.

SNCF Voyageurs sa kan geen enkele klacht of aanvraag tot terugbetaling aanvaarden met betrekking tot het niet of slecht uitvoeren van de geleverde dienst, indien dit te wijten is aan de Koper, of het gevolg is van de tussenkomst van een derde bij de uitvoering, een toevallige gebeurtenis buiten haar wil om of een geval van overmacht.

7.4 Klantendienst, klachten en bemiddeling

7.4.1 Klachten in geval van lichamelijke schade aan personen op Frans grondgebied (SNCF)

Klachten met betrekking tot lichamelijke schade moeten schriftelijk worden ingediend binnen 12 maanden na de datum waarop de rechthebbende kennis heeft genomen van de schade.

Als de schade is ontstaan in het station, moet u uw klacht richten tot:

SNCF Gares et Connexions sa
Direction Client, Marketing et Technologies
16 avenue d'Ivry
75647 Paris Cedex 13

Als de schade is ontstaan aan boord of bij het in- of uitstappen van een trein:

SNCF VOYAGEURS SA
Direction Juridique et Conformité
1 rue Camille Mocke
93212 Saint-Denis Cedex

7.4.2 Andere klachten op het Frans grondgebied (SNCF)

Alle verzoeken om informatie, verduidelijkingen en eventuele klachten moeten online worden gericht aan de Klantendienst via de Website OUIGO.com onder de rubriek "Hulp en Contact".

De Koper of Reiziger kan zijn verzoek echter ook per post richten aan Service Relation Client SNCF – OUIGO, 62973 ARRAS Cedex 9.
Klachten die geen betrekking hebben op lichamelijke schade moeten binnen drie maanden na het einde van de treinreis worden ingediend. De Klantendienst geeft uiterlijk binnen een maand na ontvangst van de klacht een gemotiveerd antwoord of, als de situatie dit rechtvaardigt, informeert de Reiziger dat hij binnen minder dan drie maanden na ontvangst van zijn klacht een antwoord zal ontvangen.
Na tevergeefs een klacht te hebben ingediend bij de Klantendienst, kan de Reiziger een klacht indienen bij de Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (Directoraat-generaal Mededinging, Consumentenzaken en Fraudebestrijding – DGCCRF, Frankrijk) binnen 3 maanden na ontvangst van de informatie over de afwijzing van zijn oorspronkelijke klacht.
Per post: DGCCRF- Réponse Conso – B.P.60 – 34935 Montpellier Cedex 9
Per telefoon: 0809 540 550
Via signal.conso.gouv.fr »

7.4.3 Bemiddeling op het Frans grondgebied (SNCF)

Indien het antwoord van de Klantendienst niet bevredigend is, of bij gebrek aan een antwoord van deze dienst binnen de termijnen vermeld in 9.4.2, kan de Koper of de Reiziger een beroep doen op een bemiddelingsprocedure:

- door per post contact op te nemen met de Bemiddelaar van SNCF Voyageurs sa op het volgende adres:

TSA 37701 – 5 Tourcoing Cedex of online op de Website: https://mediation-sncf.force.com/

- en/of via het Europese platform voor online geschillenbeslechting op het volgende adres: http://ec.europa.eu/odr.

Het staat de Koper of de Reiziger vrij om het beroep op bemiddeling te aanvaarden of te weigeren en, in geval van een beroep op bemiddeling, staat het elke partij vrij om de door de bemiddelaar voorgestelde oplossing te aanvaarden of te weigeren.

Om een beroep te kunnen doen op de Bemiddelaar moet de Koper of Reiziger zijn klacht voorafgaandelijk hebben ingediend bij de Klantendienst .

Alle verzoeken met betrekking tot technische problemen of betalingsincidenten die verband houden met het gebruik van een Website van een Verdeler moeten worden gericht aan het reisbureau dat verantwoordelijk is voor deze site.

7.4.4 Klachten op het Belgisch grondgebied (NMBS)

§1. Geschillen tussen NMBS en haar klant vallen uitsluitend onder de bevoegdheid van de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel en worden beslecht volgens het Belgisch recht.

§2. Onverminderd de specifieke regels betreffende de annulering en de vertraging van treinen bedoeld in artikel 11, en met inachtneming van de verjaringstermijnen bedoeld in Verordening 2021/782 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers, moet de rechthebbende zijn klachten met betrekking tot de aansprakelijkheid van NMBS voor het door haar uitgevoerde gedeelte van het vervoer schriftelijk richten aan NMBS op het volgende adres.

NMBS Customer Services
Klantendienst
10-14 B-CS.642
Hallepoortlaan 40
1060 Brussel

of door het formulier op de Website van NMBS in te vullen:
https://www.belgiantrain.be/nl/support/forms

§3. Klachten worden alleen aanvaard als de klant of zijn rechthebbende een geldig vervoersbewijs, of, in het geval van een digitaal vervoersbewijs, het aankoopbewijs bijvoegt.

§4. De vervoersbewijzen en andere documenten die de klant of zijn rechthebbende nuttig acht om bij zijn klacht te voegen, moeten in de originele versie worden voorgelegd.

In elk geval kan NMBS desgevallend de overmaking van de originele vervoersbewijzen eisen.

§5. Als NMBS een klacht ontvangt terwijl zij niet de verantwoordelijke vervoerder is, zal zij de klacht doorsturen naar de verantwoordelijk geachte vervoerder en de klant of zijn rechthebbende hiervan binnen de maand op de hoogte brengen.

7.4.5 Bemiddeling op het Belgisch grondgebied (NMBS)

Als de klant of zijn rechthebbende na de behandeling van zijn klachtendossier door de diensten van NMBS niet tevreden zou zijn met het resultaat, kan hij een beroep doen op Ombudsrail, een onafhankelijk bemiddelingsorgaan.

De contactgegevens ervan zijn:

Ombudsrail, de Ombudsdienst voor de treinreizigers
Koning Albert II-laan, 8 / 5
1000 Brussel
T. 0800 25 095 (nationaal)
T. +32 2 221 04 11 (vanuit het buitenland)
klachten@ombudsrail.be
http://ombudsrail.be