

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

Versie nr. 1 geldig vanaf 05 december 2024

1.	ALGEMENE BEPALINGEN	3
2.	DEFINITIES.....	3
3.	VERVOEROVEREENKOMST.....	6
3.1.	Definitie van de Vervoerovereenkomst	6
3.1.1.	Ticket om af te drukken of te downloaden op de App.....	6
3.1.2.	Bewijsovereenkomst	6
3.1.3.	Doorgaand ticket.....	7
3.2.	Aansprakelijkheid voor mensen en eigendommen	7
3.2.1.	Aansprakelijkheid in geval van overlijden of letsel van de Reiziger	7
3.2.2.	Aansprakelijkheid voor Bagage	7
3.3.	Aansprakelijkheid en schadevergoeding bij niet-naleving van de werktijden	8
3.3.1.	Terugbetaling bij treinvertraging of -annulering	8
3.3.2.	Compensatie voor vertragingen bij aankomst	8
3.3.3.	Bijstand in geval van vertraging of annulering	9
3.3.4.	Aansprakelijkheid en schadevergoeding bij niet-naleving van de uurroosters.....	9
3.4.	Toegankelijkheid en Assistentie voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit .	9
3.4.1.	Mededeling van informatie	9
3.4.2.	Toegankelijkheid en de behoefte aan begeleiding bij de SNCF.....	9
3.4.3.	Toegankelijkheid en nood aan assistentie bij de NMBS.....	10
3.5.	Verplichtingen van de Reiziger in het station en aan boord van de OUIGO-treinen	10
3.5.1.	Algemene bepalingen - Leefregels aan boord.....	10
3.5.2.	Bagagevervoer.....	11
4.	AANBOD OUIGO EN OPTIES	12
4.1.	Parijs-Brussel met OUIGO Train Classique:	12
4.1.1.	Standaardplaats.....	12
4.1.2.	Opties, Diensten en Huisdieren op Parijs-Brussel met OUIGO Train Classique.....	12
5.	VERVOERBEWIJS	15
5.1	Reservering en afgifte van het OUIGO-ticket.....	15
5.1.1	Reservering, betaling en bevestiging van de Reservering	15
5.1.2	Verzending, afdruk en downloaden van het Ticket op de App	16
5.2	Wijziging van de reservering - Omwisseling van een OUIGO-ticket - Annulering en Terugbetaling van het Ticket ..	18
5.2.1	Wijziging van de Reservering of omwisseling van een OUIGO-ticket.....	18
5.2.2	Annulering van de Reservering en Terugbetaling van het OUIGO-ticket	19
5.3	Plaatsen.....	19
5.4	Check-in en controle van de OUIGO-ticket	20
5.4.1	Onthaal van de reizigers.....	20
5.4.2	Controle van de vervoerbewijzen	20
5.5	Onregelmatige of frauduleuze situaties.....	20
5.5.1	Onregelmatige situatie	20

5.5.2	Commerciële regularisatie	21
5.5.3	Vaststelling van overtreding en minnelijke schikking in strafzaken	22
6	TARIEFAANBOD OUIGO.....	23
6.1	Prijsbepaling.....	23
6.2	Commercieel tarief voor Kinderen.....	23
6.3	Aanbod Toupti	23
7	DIVERSE BEPALINGEN	24
7.1	Intellectuele eigendom	24
7.2	Bescherming van persoonsgegevens	25
7.3	Toegang tot de Website en de App van OUIGO.....	25
7.4	Dienst Klantenrelaties, klachten en bemiddeling	26

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 voorwaarden voor het spoorwegvervoer van reizigers \(GCC-CIV/PRR\) opgesteld door het 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 door OUIGO Train Classique.

OUIGO en de 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 Apple Store en Play Store, waarmee onder meer een Reservering gemaakt kan worden, een Reservering geraadpleegd of gewijzigd kan worden of Tickets gedownload kunnen worden.

App NMBS International: 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, 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 vijftenvijftig X vijfendertig X vijfentwintig centimeter (55x35x25cm), inclusief handvatten en wielen. Handbagage moet onder de stoel of op de bagagerekken boven de stoelen worden geplaatst op de treinen van OUIGO Train Classique Brussel - Parijs. 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 andere Reizigers niet hinderen of het treinverkeer hinderen of schade veroorzaken, bijvoorbeeld aan 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 treinen van OUIGO. Het vervoer van kinderwagens is gratis, mits de Reservering een Kind bevat, en met een maximum van twee kinderwagens per Traject.

OUIGO-ticket: Een "gedematerialiseerd" persoonlijk vervoersbewijs op naam, uitgegeven door SNCF Voyageurs 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 op de OUIGO-app (QR Code weergegeven op een Mobiel Toestel) en offline toegankelijk blijft.

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 de App van OUIGO . 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 annulering 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 vouchers uitgegeven in het kader van wedstrijden, waarvan de duur varieert afhankelijk van de actie).

De Bons 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 Bons kunnen worden gecumuleerd en gesplitst. Het is niet langer mogelijk om een aankoopbon terug te betalen die al gedeeltelijk is gebruikt om een ticket te betalen. Als uw reservering meerdere reizen omvat (verbindingen of reizen heen-en-terug), kan uw aankoopbon terugbetaald worden van zodra alle trajecten van uw reservering zijn afgerond.

Klantenservice: Centrum voor Klantenservice. Naast de online ondersteuning die beschikbaar is op de Website en de App van OUIGO, kan de Klantenservice worden bereikt via het contactformulier. De Klantenservice is enkel beschikbaar in het Frans.

Boordchef: Agent van SNCF Voyageurs sa of NMBS nv aan boord van de OUIGO Train Classique Parijs-Brussel die instaat voor de veiligheid aan boord van de OUIGO-treinen, 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 politie op de spoorwegen mogen ze de naam en het adres van de overtreeders noteren en verzamelen. De Boordchefs zijn ook verantwoordelijk voor het naleven van de leefregels op stations en aan boord van de treinen van OUIGO, zoals gedefinieerd in artikel 3.5.1 van de Bijzondere Voorwaarden.

Promocode: Kortingscode met een specifieke geldigheidsperiode en specifieke gebruiksvoorwaarden. Deze informatie wordt vermeld in de e-mail met de promocodes. Ze kunnen 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 op de App van OUIGO. 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 reserveren 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 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 op de OUIGO-app. Het kan gevraagd worden om contact op te nemen 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 Reis. De Opties zijn toegankelijk op de OUIGO-site, de OUIGO-app en in sommige gevallen op de sites van de distributeurs. Elke Optie wordt afzonderlijk beschreven op 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 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 de wagon "Zetel XL") in de treinstellen Parijs-Brussel van OUIGO Train Classique.

Plaatsen met stopcontact: Plaatsen in de bovenste wagon van de treinstellen van OUIGO Grande Vitesse, uitgerust met een stopcontact.

Solo plaatsen: Afzonderlijke plaatsen in een wagon "Zetel XL" in de treinstellen van het Aanbod Parijs-Brussel met OUIGO Train Classique.

Duo plaats: Plaatsen naast elkaar in een wagon "Zetel 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 wagons 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 Treinstellen Parijs-Brussel treinen van OUIGO Train Classique.

Reservering: Online aankoop en betaling van OUIGO-plaats(en) en optie(s), op de Website of App van OUIGO, 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 Website of App van OUIGO, de website van B-Europe of de Websites van de Verdelers, en/of met Aankoopbonnen op de Website of de App van OUIGO. De Reservering is definitief zodra de betaling is bevestigd.

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

Websites van Verdelers: Websites of mobiele toepassingen die zijn gecreëerd door de verdelers van het OUIGO-aanbod (met uitzondering van de website OUIGO.com en de OUIGO-app) 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

Website van OUIGO: De website van OUIGO, die het met name mogelijk maakt de door OUIGO aangeboden diensten te ontdekken, een Reservering te maken, toegang te krijgen tot Reserveringen en informatie te 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 vervoerovereenkomst 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 (UR 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 treinstel van OUIGO.

3. VERVOEROVEREENKOMST

3.1. Definitie van de Vervoerovereenkomst

In het kader van het Aanbod van OUIGO 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 vervoerovereenkomst, behoudens in geval van overmacht of omwille van de veiligheid van het spoorverkeer.

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

- 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 vervoerovereenkomst wordt alleen bewezen door een OUIGO-ticket, elk ander ticket is ongeldig.

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

Het OUIGO-ticket is een gedematerialiseerd ticket.

Het OUIGO-ticket kan, naar keuze van de Reiziger, geleverd 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 op de OUIGO-app (QR-code weergegeven op Mobiel Toestel) en offline toegankelijk blijft.

3.1.2. Bewijsovereenkomst

Het bewijs van de vervoerovereenkomst is het gedematerialiseerd vervoerbewijs, 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 vervoerovereenkomst. 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 vervoerbewijs 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 vervoerovereenkomst 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 vervoerovereenkomst.

3.1.3. Doorgaand ticket

Het doorgaand ticket wordt gedefinieerd in 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 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 reizen zijn 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 als gevolg van de dood, 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 netwerk en de NMBS is verantwoordelijk voor de exploitatie van de dienst op het Belgische netwerk.

b) Vervoerders worden ontheven van deze verantwoordelijkheid:

- Indien het ongeval is veroorzaakt door van de exploitatie van de spoorweg 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 de fout van de Reiziger;
- Indien het ongeval te wijten is aan het gedrag van een derde 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; 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 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-Brusse 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 schadevergoeding bij niet-naleving van de werktijden

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 terugbetaling vragen van de vervoerskosten voor de reis of het niet-genoten deel van de reis en/of het reeds genoten deel van de reis, indien de reis niet langer interessant is in verhouding tot het oorspronkelijke reisplan van de reiziger, evenals, indien van toepassing, een gratis terugreis naar het oorspronkelijke vertrekpunt zo snel mogelijk.

De aanvraag tot terugbetaling wordt ingediend bij de Klantenservice via het contactformulier dat beschikbaar is op de Website en de App van OUIGO, of onafhankelijk via de dienst-na-verkoop van de Website en de App van OUIGO, indien deze oplossing wordt aangeboden aan de klant, of door contact op te nemen met de klantendienst van de NMBS via het contactformulier dat beschikbaar is op de website 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 terugbetaling van de aankoopbonnen via bankkrediet te verkrijgen door de website van OUIGO te bezoeken, rubriek "Mijn reserveringen", gedurende de hele geldigheidsperiode. Terugbetaling via bankkrediet gebeurt op de bankkaart waarmee de Reservering werd betaald. Er zal geen terugbetaling via bankkrediet plaatsvinden als de uitgegeven aankoopbon geheel of gedeeltelijk is gebruikt.

Klanten met een heen-en-terugticket kunnen een gratis terugbetaling of 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 de NMBS (<https://www.b-europe.com/FR/Contact>).

- b) De reis voortzetten of onder een andere reis onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden naar hun eindbestemming bij de eerste gelegenheid of op een latere datum, naargelang wat hem het beste uitkomt.

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 hun herrotering organiseren, in welk geval de Vervoerder de reizigers zal terugbetalen voor de door hen gemaakte kosten.

Als de Vervoerder reizigers niet binnen 100 minuten na de geplande vertrektijd van de vertraagde of geannuleerde dienst of de gemiste aansluiting op de hoogte stelt van de mogelijkheden voor vervoer langs een andere route, hebben reizigers het recht om zelf hun vervoer langs een andere route te organiseren, mits ze gebruik maken van openbaarvervoerdiensten per trein, bus of touringcar. 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 vervoerovereenkomst 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 terugbetaling van de aankoopbonnen via bankkrediet te verkrijgen door de website van OUIGO te bezoeken, rubriek "Mijn reserveringen", gedurende de hele geldigheidsperiode. Terugbetaling via bankkrediet gebeurt op de bankkaart

waarmee de Reservering werd betaald. Er zal geen terugbetaling via bankkrediet 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 aanbieden 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. Aansprakelijkheid en schadevergoeding bij niet-naleving van de uurroosters

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 *mobilité*

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

3.4.2. Toegankelijkheid en de behoefte aan begeleiding bij de SNCF

De Vervoerder zorgt ervoor dat stations, instapzones, rollend materieel en andere voorzieningen 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 procent (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 instapgate. 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 hun Tickets zelf 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 Begeleider gratis te reserveren op de website of de app van OUIGO, of op de websites van de Verdelers (met uitzondering van B-Europe).

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 Klantenservice van OUIGO via het contactformulier op de Website van OUIGO om de terugbetaling aan te vragen van hun 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 zelf hun Tickets te reserveren, net als alle andere Reizigers. Reizigers moeten contact opnemen met de Klantenservice van OUIGO via het contactformulier op de Website van OUIGO om de terugbetaling aan te vragen van hun Begeleider, die in aanmerking komt voor een gratis ticket.

3.4.2.3 Assistentie in stations

De Vervoerder biedt reizigers met een handicap en beperkte mobiliteit een gratis onthaaldienst aan op het station en begeleiding naar 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 nood aan assistentie bij de NMBS

In het kader van het traject Brussel-Parijs met OUIGO Train classique kan er ook assistentie in België worden gereserveerd via de 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 faciliteiten en de voorzieningen naleven, in het bijzonder de voorwaarden voor toegang tot de stations en treinen.

Reizigers dienen zich beleefd en hoffelijk te gedragen tegenover het Personeel aan boord. Ze mogen vooral niets doen dat hun werk kan hinderen.

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

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

3.5.1.1 Op het 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 treinstellen van OUIGO 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 het Wetboek betreffende de Volksgezondheid, is roken en vaperen verboden in de treinstellen van OUIGO en in de in- en uitstapzones, zelfs met toestemming van de andere Reizigers. In overeenstemming met de bepalingen van artikel R. 3515-2 van het Wetboek betreffende de Volksgezondheid en artikel 19 van decreet nr. 2016-541 van 3 mei 2016 wordt roken op deze plaatsen bestraft met een geldboete van 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 afbakt, en worden uitgevoerd door het onthaalpersoneel van OUIGO en/of de Boordchef

3.5.1.2 Op het Belgisch grondgebied:

- Reizigers zijn in de installaties en de treinen van de 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 voormelde wet vermeldt een reeks inbreuken die afhankelijk van het geval kunnen leiden tot strafrechtelijke vervolging of tot bestuurlijke vervolging. Naast de strafrechtelijke sancties die desgevallend kunnen worden opgelegd ten gevolge van deze procedures, behoudt de 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 compensatie of terugbetaling van de prijs van het vervoerbewijs. 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 de 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:
 - o 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 ticket 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;
 - o Stabiel te blijven staan en vaste elementen vast te houden als ze niet zitten, totdat de trein volledig tot stilstand is gekomen;
 - o zijn begeleide 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 vervoerbewijs en/of een begeleidend document in de volgende gevallen van de Reiziger worden afgenomen:
 - o Vervalsing (wijziging van voorgedrukte gegevens) of namaak (= vals stuk/frauduleuze kopie) van een vervoerbewijs of een document dat samen met een vervoerbewijs wordt gebruikt;
 - o Misbruik van identiteit door gebruik van een nominatief vervoerbewijs of een nominatief document van een derde, dat samen gebruikt wordt met een vervoerbewijs;
 - o 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 treinstellen van OUIGO 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 treinstel van OUIGO 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 wanneer zij deze willen plaatsen in de ruimte boven en/of onder de plaats waarop zij recht hebben. Op Frans grondgebied zijn in de instapzone labels beschikbaar voor Reizigers tijdens de check-in en de controle van de OUIGO-tickets.

Bagage mag de beweging van Reizigers aan boord van 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. AANBOD OUIGO EN OPTIES

4.1. Parijs-Brussel met OUIGO Train Classique:

4.1.1. Standaardplaats

4.1.1.1 Voorwerp

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 Parijs-Brussel met OUIGO Train Classique

4.1.2.1 Optie Extra Bagage of XL-bagage

4.1.2.1.1 Voorwerp

Per Reiziger is één stuk Handbagage, één stuk Cabinebagage en extra of XL-bagage inbegrepen in het aanbod STANDAARDPLAATS OUIGO.

Het aantal stuks Extra of XL-Bagage is in het aanbod STANDAARDPLAATS OUIGO beperkt tot twee (2) stuks per Reiziger, onder voorbehoud van de beschikbare capaciteit aan boord van de OUIGO-treinen.

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 treinstellen van OUIGO.

Medische apparatuur die nodig is voor 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 (ook elektrische) en rolschaatsen zijn toegestaan aan boord van de treinstellen van OUIGO en moeten worden ingeklapt. Het totale gewicht mag niet meer zijn dan 30 kg. Ze vormen Extra of XL-Bagage.

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

-
- Opvouwbaar of niet-opvouwbaar 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) de regelgeving TSI PBM naleeft.
- 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 mensen met een handicap of beperkte mobiliteit, zoals rolstoelen (alleen opvouwbaar), motorisatiesets voor manuele rolstoelen, krukken, wandelstokken en looprekken, worden aanvaard als extra bagage of volumineuze 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 of volumineuze 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 treinstellen van OUIGO. Ze vormen Extra bagage of volumineuze bagage.

Kinderwagens en verwante bagage (reiswieg, autostoeltje) 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 bij het maken van een reservering via de website OUIGO.com of de App van OUIGO verzocht om 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 worden ingeklapt.

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, **fietsen die niet gedemonteerd zijn** en alle soorten kartonnen dozen **niet beschouwd als Bagage en worden ze niet toegelaten aan boord van de treinstellen van OUIGO**. 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 treinstellen van OUIGO.

4.1.2.1.2 Extra Bagage of XL-bagage

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

4.1.2.2 Huisdieren

4.1.2.2.1 Voorwerp

In principe, en zoals vermeld in artikel R2241-10 van Wetboek van Vervoer (Frans recht) 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 mand die niet groter is dan de afmetingen van cabinebagage (55cmx35cmx25cm) en honden met een muilkorf en aan de lijn, 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 verkoop door contact op te nemen met het NMBS Contact Center of op de website van OUIGO.

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 vragen.

Zoals met name bepaald in artikel 7 van aanhangsel 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 huisdieren 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 huisdier" (reptielen, fretten, vogels, knaagdieren, enz.) geweigerd worden naar goeddunken van de Boordchef en/of het personeel van SNCF Voyageurs sa of de NMBS, met name wanneer het dier in kwestie niet naar behoren vervoerd wordt in een mand die niet groter is dan de afmetingen van de Cabinebagage (55cmx35cmx25cm), of wanneer het dier als gevaarlijk kan worden beschouwd.

In alle gevallen is de aanwezigheid van een huisdier aan boord van de treinstellen van OUIGO afhankelijk van de afwezigheid van verzet door andere Reizigers, behalve in het geval uiteengezet in de laatste paragraaf 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 reizen met een blindengeleide- of hulphond, die gratis rijdt. 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 de App van OUIGO of de Websites van bepaalde Verdelers, en na de oorspronkelijke Reservering, door deze te wijzigen op de Website of de App van OUIGO of door contact op te nemen met het NMBS Contact Center.

Huisdieren zijn 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 aanvaarden 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. Er is geen enkele compensatie of terugbetaling van welke aard dan ook verschuldigd aan een Reiziger die de toegang tot de instapzone wordt geweigerd met een dier dat niet in de Reservering staat vermeld.

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

4.1.2.2.3 Prijs

Alle huisdieren, 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 Huisdier en per Traject betalen.

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

5. VERVOERBEWIJS

Het OUIGO-ticket is het vervoerbewijs van de Reiziger. Het vormt het bewijs van de vervoerovereenkomst en van de aankoop van eventuele Opties. Toupti's hebben geen vervoerbewijs.

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 reserveren 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 heeft gereserveerd.

De toegang tot alle informatie met betrekking tot de Reservering gebeurt via het Reserveringsnummer.

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:

- Het station van vertrek en aankomst aangeven
- Het type Traject aangeven: enkele reis of heen-en-terug
- De gewenste datums aangeven
- 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
- Zijn aanspreking, naam, voornaam, geldig telefoonnummer (niet vereist op bepaalde kanalen) en geldig e-mailadres opgeven
- De aanspreking, het geboortejaar en de voor- en achternaam van elke Reiziger opgeven
-

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 de voorafgaande betaling van het volledige bedrag van dit ticket.

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 website of de app van OUIGO). 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 het Consumentenwetboek).

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 International, 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 International](#).

In geval van onvolledige of ongeldige betaling of bij gebrek aan betaling binnen de opgelegde termijn hebben NMBS International en de Vervoerder het recht om respectievelijk de reisovereenkomst en de vervoerovereenkomst 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 het Wetboek van Economisch Recht).

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 opgegeven. 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 op de App

Het OUIGO-ticket moet door de Reiziger worden afgedrukt of weergegeven op een Mobiel Toestel (elektronische pdf) of worden gedownload op de App van OUIGO.

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 op 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 treinstel van OUIGO 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) op de App van OUIGO 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 ze 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 treinstel van OUIGO 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 App van OUIGO, de website van B-Europe en op bepaalde Websites van 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 OUIGOT-tickets verstuurd naar hetzelfde adres als bijlagen bij de bevestigingsmail en moeten deze nieuwe OUIGO-tickets worden afgedrukt of weergegeven op een Mobiel Toestel (elektronische pdf) of gedownload worden op de App om toegang te krijgen tot de trein. De Tickets die vóór de wijziging werden ontvangen, zijn niet langer geldig en zijn niet tegenwerpelijk aan 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 betaling van een toeslag 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 Rolstoelgebruiker of van een persoon met een handicap 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 Klantenservice van OUIGO.

Als het nieuwe ticket duurder is dan het oude, is het prijsverschil verschuldigd, naast de in de vorige paragraaf 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 buurt 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 dezelfde wagon 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 Kind toe te voegen. Bij heen-en terugreizen binnen dezelfde Reservering kan een (1) Toupti alleen voor de twee trajecten worden toegevoegd.

De Toupti mag niet op een plaats worden geplaatst; 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.

(vii) Verbod om een biljet 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 Reservering

De wijziging van een Begeleidersbiljet zoals bedoeld in artikel 3.4.2 A "Toegankelijkheid en behoefte aan begeleiding" moet gebeuren door contact op te nemen met de Klantenservice 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

Het plaats- en wagonnummer van elke Reiziger staan vermeld op elk OUIGO-ticket.

SNCF Voyageurs sa en de NMBS 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 treinstel van OUIGO en eventuele aangekochte Opties.

Indien omwille van dienstbeperkingen een herplaatsing zou worden uitgevoerd door SNCF Voyageurs sa nadat de Tickets zijn uitgegeven, ontvangt de Reiziger deze informatie per e-mail en ontvangt hij nieuwe OUIGO-tickets met de nieuwe wagon- 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 de OUIGO-ticket

5.4.1 Onthaal van de reizigers

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

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 treinstel van OUIGO.

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

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

Om ervoor te zorgen dat de treinen van OUIGO 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 treinstel van OUIGO 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 het 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 vervoerbewijzen

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

De Reiziger moet op verzoek spontaan zijn Ticket en identiteitsbewijs tonen aan de in de voorgaande paragraaf 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 huisdieren 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 bezetten. 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 vervoerbewijs.

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-wagons.

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 op een treinstel van OUIGO, niet in staat is aan de Boordchef een geldig OUIGO-ticket te tonen in de zin van de bepalingen van deze Bijzondere Voorwaarden en het Vervoerwetboek, d.w.z. met name de Reiziger die:

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

II. Een huisdier vervoert zonder een Huisdier 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 vervoerbewijs, geen bewijsstuk kan voorleggen ter rechtvaardiging van het verminderde tarief van zijn vervoerbewijs;

VII. Een niet-gedemonteerde fiets vervoert die niet is toegestaan aan boord van Parijs-Brussel met OUIGO Train Classique.

VIII. Verder reist dan het Traject dat overeenkomt met zijn OUIGO-ticket

IX. Een vervalst of nagemaakt OUIGO-ticket gebruikt;

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

XI Een gratis plaats heeft gereserveerd als Begeleider van een Rolstoelgebruiker of persoon met een handicap, 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.

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 treinstel van OUIGO 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: vijftwintig 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 afigtekosten;
- IV. Situatie (vii) zoals bedoeld in bovenstaand artikel 5.5.1: twintig euro (€ 20) voor een opgeploide/gedemonteerde fiets in een hoes en honderdentien euro (€ 110) voor een niet-gedemonteerde of niet-opgeploide fiets.
- V. Situaties (viii) tot en met (ix) zoals bedoeld in bovenstaand artikel 5.5.1: de prijs van het geldende boordtarief voor een verlenging van een traject: € 15 en voor de andere situaties: € 59 plus € 15 afigtekosten.

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

Betalingen kunnen alleen contant worden voldaan of met 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 CB, Visa of Mastercard indien de regularisatie wordt uitgevoerd door een Boordchef van NMBS. Als het niet mogelijk is om de prijs

met een kredietkaart te betalen, overhandigt de Boordchef van NMBS een schuldbekentenis aan de Reiziger zodat hij, naargelang de begane onregelmatigheid, de in bovenstaande paragraaf vermelde kosten kan betalen.

5.5.3 Vaststelling van overtreding en minnelijke schikking in strafzaken

Overeenkomstig de bepalingen van artikels 529-3 en 529-4 van het 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), (iv), (vi), (vii), (viii), (x) en (xi) 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), (v) en (ix) 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 treinen van OUIGO reizen onderworpen aan hetzelfde beleid inzake overtredingen als datgene beschreven in de Tarieven voor Reizigers van de SNCF, in bijlage 7 van volume 7 getiteld "Forfaitaire schadevergoedingen van toepassing op overtredingen van de spoorwegpolitie" (Frankrijk) of in de Algemene Vervoersvoorwaarden van de 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 de vorige paragraaf 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 bij hem wordt voorgelegd.

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

Over te gaan tot betaling:

- Online, op de website <https://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 Inning van processen-verbaal van SNCF Voyageurs sa, met de volgende contactgegevens:

- Online, op de website <https://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 het Wetboek van Strafvordering.

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

Over te gaan tot betaling:

- Online, op de website <https://www.belgiantrain.be/nl/my-account/myregularisation>
- Aan een verkoopautomaat van de NMBS
- Aan een stationsloket van de 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 website <https://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 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 Aanbod Toupti

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. Personen die reizen met een Toupti kunnen gratis een kinderwagen meenemen, maar geen extra bagage. 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 onder de verantwoordelijkheid van hun ouders of voogden. Het is de verantwoordelijkheid van de reiziger om ervoor te zorgen dat hij of zij 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 Website en de App van OUIGO.

De toegang tot de Website en de App van OUIGO kent de Reiziger geen enkel intellectueel-eigendomsrecht toe op deze sites, die het exclusieve eigendom blijven van SNCF Voyageurs sa en haar partners.

De elementen die toegankelijk zijn op de Website en de App van OUIGO, 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 bepaling in de Bijzondere Voorwaarden, mag de Reiziger in geen geval de Website of Applicatie van OUIGO geheel of gedeeltelijk reproduceren, weergeven, wijzigen, verzenden, publiceren, aanpassen, op welke drager of met welk middel dan ook, 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 "scraping" of het gebruik van robots met als doel het extraheren en/of reproduceren van enig element van de Website of App van OUIGO.

Elke exploitatie van de Website of de App van OUIGO die niet vooraf is toegestaan door SNCF Voyageurs sa, om welke reden dan ook, kan het voorwerp uitmaken van een gerechtelijke vordering, met name een vordering wegens vervalsing.

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

De 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.

De NMBS is titularis van alle intellectuele-eigendomsrechten op de site B-Europe en de App NMBS International.

De toegang tot de site B-Europe en de App NMBS International 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 site B-Europe en de App NMBS International, 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 de NMBS titularis is.

Behoudens uitdrukkelijke bepaling in de Bijzondere Voorwaarden, mag de Reiziger in geen geval de site B-Europe en de App NMBS International 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 de NMBS. De Reiziger wordt ervan in kennis gesteld dit verbod in het bijzonder, maar niet uitsluitend, van toepassing is op praktijken zoals "scraping" of het gebruik van robots met als doel het extraheren en/of reproduceren van enig element van de site B-Europe en de App NMBS International.

Elk gebruik van de site B-Europe en de App NMBS International dat niet vooraf is toegestaan door NMBS nv, om welke reden dan ook, kan het voorwerp uitmaken van een gerechtelijke procedure, met name een inbreukprocedure.

De invoeging van hyperlinks naar enig deel van de site B-Europe en de App NMBS International 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 [Vertrouwelijkheidscharter en Cookies](#)

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

7.3 Toegang tot de Website en de App van OUIGO

SNCF Voyageurs sa garandeert niet dat de Website of de App van OUIGO en de Sites 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 App van OUIGO en de Sites 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 App van OUIGO, in het bijzonder als gevolg van een storing van het internet;
- 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 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 dienst, een toevallige gebeurtenis buiten haar wil om of een geval van overmacht.

7.4 Dienst Klantenrelaties, 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 het letsel.

Als de schade is ontstaan op 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 Klantenservice 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 Klantenservice 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 Klantenservice, kan de Reiziger een klacht indienen bij de algemene directie Concurrentie, Consumptie en Fraudebestrijding (DGCCRF) binnen 3 maanden na ontvangst van de informatie over de afwijzing van zijn oorspronkelijke klacht.

7.4.3 Bemiddeling op het Frans grondgebied (SNCF)

Indien het antwoord van de Klantenservice 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 door toegang tot het Europese platform voor onlinegeschillenbeslechting 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 Klantenservice.

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

7.4.4 Klachten op het Belgisch grondgebied (NMBS)

§ 1. Geschillen tussen de 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 de NMBS voor het door haar uitgevoerde gedeelte van het vervoer schriftelijk richten aan de 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 de NMBS in te vullen:

[Een vraag of opmerking? Zo neem je contact op met ons | NMBS](#)

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

§ 4. De klant of zijn rechthebbende moet de originelen indienen van vervoerbewijzen en andere stukken die hij nuttig acht om bij zijn klacht te voegen, moeten origineel worden ingediend.

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

§ 5. Als de 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 klacht door de diensten van de NMBS niet tevreden zou zijn met het resultaat, kan hij een beroep doen op Ombudsrail, een onafhankelijk bemiddelingsorgaan.

De contactgegevens ervan zijn:

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>