

# Algemene verkoop- en gebruiksvoorwaarden van de Site [www.voyages-sncf.com](http://www.voyages-sncf.com)

## VOORWOORD

## HOOFDSTUK I ALGEMEEN

### Artikel 1. DEFINITIES EN TOEPASSINGSBEREIK

- 1.1 DEFINITIES
- 1.2 TOEPASSINGSBEREIK

### Artikel 2. GEBRUIK VAN DE SITE [www.voyages-sncf.com](http://www.voyages-sncf.com)

- 2.1 GEBRUIK VAN DE SITE
  - [Gebruiksvoorwaarden](#)
  - [Plaatsen van Bestellingen](#)
  - [Annuleren van Bestellingen](#)
- 2.2 LEVERING
- 2.3 BEWIJS
- 2.4 HERROEPINGSRECHT

## HOOFDSTUK II ALGEMENE VOORWAARDEN DIE VAN TOEPASSING ZIJN OP DE SPOORWEGPRESTATIES DIE WORDEN AANGEBODEN DOOR [WWW.VOYAGES-SNCF.COM](http://WWW.VOYAGES-SNCF.COM)

### Artikel 3. SPOORWEGPRESTATIES

- 3.1 TREINKAARTJES
  - [Afhalen van kaartjes](#)
  - [Voorwaarden 'Billet Imprimé®' van de SNCF](#)
  - [Voorwaarden 'Billet Imprimé®' van de IDTGV](#)
  - [Voorwaarden 'e-Billet'](#)
- 3.2 DIENST 'TREIN+AVIS'

## HOOFDSTUK III FINANCIËLE VOORWAARDEN

### Artikel 4. FINANCIËLE VOORWAARDEN VAN DE SPOORWEG- EN NIET-SPOORWEGPRESTATIES

- 4.1 PRIJZEN EN BELASTINGEN
- 4.2 BETALING VAN DE PRIJZEN
- 4.3 WISSELKOERS (TAUX DE CHANGE)

## HOOFDSTUK IV DIVERSEN

### Artikel 5. INFORMATIE EN RECLAMATIES

## Artikel 6. INTELLECTUEEL EIGENDOM

6.1 ALGEMEEN

6.2 SOFTWARE

## Artikel 7. AANSPRAKELIJKHEID EN GARANTIES

7.1 VOOR HET GEBRUIK VAN DE SITE

7.2 VOOR DE PRESTATIES

7.3 VOOR DE LEVERING VAN 'BILLETS IMPRIMES®' EN 'E-BILLET'

## Artikel 8 BESCHERMING VAN PERSOONLIJKE GEGEVENS

## Artikel 9. HEERSEND RECHT EN BEVOEGDE JURISDICTIES

## Artikel 10. SLOTBEPALINGEN

## VOORWOORD

De prestaties die zijn opgenomen op de internetsite <http://www.voyages-sncf.com> (hierna de 'Site' genoemd), worden aangeboden door het bedrijf Voyages-sncf.com dat namens haar Partners spoorwegprestaties aanbiedt, en in het bijzonder:

- o De treinkaartjes,
- o De dienst 'Trein + Avis',

Hierna de 'Spoorwegprestaties' genoemd.

*Voyages-sncf.com is een vereenvoudigde vennootschap op aandelen (SAS) naar Frans recht met een kapitaal van 10.672.000 euro, met hoofdkantoor te 2, place de la Défense, CNIT 1, 92053 Paris La Défense Cedex, geregistreerd in het handelsregister van Nanterre onder nummer 431 810 621 houder van de Licentie 'agent de voyages' nr. LI 092 01 002.*

*Financiële garantie: APS - Voyages-sncf.com heeft een verzekering afgesloten onder de voorwaarden zoals voorzien in de Franse Toerismewet, bij GAN EUROCOURTAGE IARD, Tour GAN Eurocourtage, 4/6 avenue d'Alsace - 92033 LA DEFENSE Cedex, voor lichamelijke, materiële en immateriële schade voortvloeiend uit haar beroepsactiviteiten, voor een bedrag van 7.622.451 euro per schadegeval en per verzekeringsjaar.*

## HOOFDSTUK I

## ALGEMEEN

## Artikel 1. DEFINITIES EN TOEPASSINGSBEREIK

### 1.1 DEFINITIES

'Bestelling' betekent elke reservering die gedaan en gevalideerd is door de Gebruiker op de Site.

'Bijzondere voorwaarden' verwijzen naar de eigen contractuele voorwaarden van elke Prestatie (ongeacht de benaming: 'voorwaarden en beperkingen', etc.) die toegankelijk is op de Site voor validering van een Bestelling.

'Partner' verwijst naar elke dienstverlener van Prestaties. De term 'Partner' omvat onder andere de SNCF als dienstverlener van de spoorwegprestaties.

'Prestatie' verwijst naar een prestatie van geleverde diensten, zoals het leveren van spoorwegprestaties, genoemd in artikel 3.

'U' of de 'Gebruiker' verwijst naar elke persoon die de Site gebruikt, voornamelijk voor het reserveren, bestellen en/of kopen van een Prestatie die wordt aangeboden door Voyages-sncf.com namens haar Partners.

## 1.2 TOEPASSINGSBEREIK

---

De onderhavige Algemene verkoop- en gebruiksvoorwaarden (hier de 'Algemene voorwaarden') en de Bijzondere voorwaarden zijn van toepassing op elk gebruik van de Site, voornamelijk de commercialisering van het geheel aan Prestaties dat op de Site wordt aangeboden door Voyages-sncf.com namens haar Partners.

De voorwaarden gelden vanaf 14 augustus 2013. Deze versie annuleert en vervangt voorgaande versies.

De Gebruiker wordt uitgenodigd de onderhavige Algemene voorwaarden, waarnaar op elke pagina van de Site met een hyperlink wordt verwezen, zorgvuldig te lezen. Wij raden de Gebruiker aan deze te downloaden en/of te printen en een kopie te bewaren. Tevens raden wij de Gebruiker aan de Algemene voorwaarden te lezen bij elk bezoek aan de Site, als er zich wijzigingen hebben voorgedaan. Deze wijzigingen zijn niet van toepassing op reserveringen die voorafgaand hebben plaats gevonden en die door Voyages-sncf.com zijn bevestigd.

## Artikel 2. GEBRUIK VAN DE SITE [www.voyages-sncf.com](http://www.voyages-sncf.com)

De bestelling van Prestaties is gereserveerd voor Gebruikers die door een klik de onderhavige Algemene voorwaarden en de Bijzondere voorwaarden van elke Prestatie volledig hebben gelezen en geaccepteerd voordat een Bestelling wordt geplaatst.

### 2.1 GEBRUIK VAN DE SITE

---

#### [Gebruiksvoorwaarden](#)

Voor het gebruiken van de Site moet u 18 jaar of ouder en juridisch handelingsbekwaam zijn en de Site gebruiken conform de onderhavige Algemene voorwaarden.

U bent financieel aansprakelijk voor het gebruik van de Site in uw eigen naam en voor rekening van een derde, inclusief minderjarigen, behalve indien u aan kunt tonen dat het frauduleuze gebruik niet voortvloeit uit uw fout of nalatigheid.

U garandeert dat de gegevens die u of elke derde die uw gegevens op de Site gebruikt op waarheid berusten en exact zijn.

Frauduleus gebruik of gebruik in strijd met de onderhavige Algemene voorwaarden van de reserveringsservice van deze Site, kan op elk moment aanleiding zijn voor Voyages-sncf.com om u de toegang tot de Prestaties die op de Site worden aangeboden te weigeren.

#### [Plaatsen van Bestellingen](#)

U kunt de Prestaties die op de Site beschikbaar zijn bestellen nadat u de onderhavige Algemene voorwaarden en de Bijzondere voorwaarden hebt gevalideerd.

De bestelprocedure omvat minstens de volgende stappen:

1. U voert een zoekopdracht uit met de volgende elementen:
  - Het vertrek- en aankomststation,
  - De gewenste reisdata en -tijden,
  - De reserveringsklasse,
  - Een al dan niet rechtstreeks traject,
  - Het aantal passagiers en hun eventuele commerciële kaart,
  - Het land waar de kaartjes worden afgehaald,
2. Na uw verzoek biedt de Site u een of meer Prestaties aan met de bijbehorende Bijzondere voorwaarden.
3. U klikt op de Prestatie(s) van uw keuze.
4. U kunt aan de hand van een overzicht van al uw keuzes, de Bijzondere voorwaarden en de totaalprijs van de Prestatie(s) uw Bestelling gedetailleerd controleren.

5. U controleert of alle vermelde informatie juist is (datum, tijd, vertrek en bestemming van uw reis, leveringsmethode en adres, prijs, identiteit, leeftijd van de reizigers, etc...); deze gegevens kunnen niet meer gewijzigd worden na validering van de Bestelling.
6. Na controle kiest u de gewenste afhaalmethode en vult u uw persoonlijke gegevens in ten behoeve van uitvoering en opvolging van uw Bestelling.
7. Nadat u eerst de onderhavige Algemene voorwaarden en de betreffende Bijzondere voorwaarden hebt geaccepteerd, kunt u vervolgens uw Bestelling valideren.
8. Door middel van een nieuw overzicht kunt u alle elementen van uw Bestelling controleren voordat u uw bankgegevens voor betaling invoert.
9. U betaalt uw Bestelling online en beveiligd volgens de voorwaarden zoals bepaald in artikel 4. Na betaling is het contract geldig afgesloten.
10. Voyages-sncf.com zal u namens haar Partners, zo snel mogelijk en in principe binnen vijf dagen na uw Bestelling per e-mail de bevestiging van uw Bestelling sturen waarin alle elementen zoals de identificatie van de bestelde Prestatie, de prijs en de hoeveelheid zijn opgenomen. Alles wat vermeld is in deze bevestigingse-mail wordt geacht de overeenkomst tussen u en Voyages-sncf.com te vormen, indien u binnen 24 uur na ontvangst van deze bevestiging geen bezwaar maakt op het volgende adres [customersupport\\_wv@voyages-sncf.com](mailto:customersupport_wv@voyages-sncf.com). Er kan alleen bezwaar worden gemaakt tegen elementen die afwijken van de Bestelling die u hebt geplaatst.
11. In het geval u geen bevestiging van uw Bestelling ontvangt, moet u contact opnemen met Voyages-sncf.com zoals bepaald in artikel 5.

Het is uw verantwoordelijkheid ervoor te zorgen dat de informatie (identiteit, e-mailadres, postadres, etc.) die u verstrekt bij de Bestelling correct is en om Voyages-sncf.com onmiddellijk via het e-formulier 'Help en info' op deze Site te informeren over elke wijziging zodat de door u bestelde Prestaties correct kunnen worden uitgevoerd.

### Annuleren van Bestellingen

Alle voorwaarden voor annulering, eventuele wijziging van de Bestellingen en/of terugbetaling zijn gedefinieerd in de onderhavige Algemene voorwaarden voor elke Prestatie, en/of in de Bijzondere voorwaarden die van toepassing zijn op de Prestaties.

U kunt uw kaartjes online wijzigen of annuleren via uw bestellingbevestiging of het e-formulier 'Help en Info'.

Wij wijzen u erop dat bepaalde Prestaties niet geannuleerd en niet gewijzigd kunnen worden. U wordt hierover vóór validering van uw Bestelling geïnformeerd.

## **2.2 LEVERING**

---

Tenzij anders bepaald is in de Bijzondere voorwaarden en onder voorbehoud van de bepalingen bedoeld in artikel 3, kunnen de kaartjes die zijn uitgegeven op grond van een Prestatie die op de Site is besteld, per post verstuurd worden naar het leveringsadres dat tijdens uw Bestelling is vermeld, volgens de voorwaarden die zijn voorzien voor elk type Prestatie in de Bijzondere voorwaarden.

Wij wijzen u erop dat er voor levering van uw kaartjes minstens 8 dagen tussen de datum van uw Bestelling en uw vertrekdatum moeten zitten.

## **2.3 BEWIJS**

---

Er wordt uitdrukkelijk overeengekomen dat behalve in geval van een duidelijke fout van Voyages-sncf.com, de gegevens die opgeslagen worden in het informatiesysteem van Voyages-sncf.com en/of haar Partners, voornamelijk in de e-mailtools die gebruikt worden door Voyages-sncf.com, of in het controlesysteem van Billet Imprimé® of e-billet, bewijskracht hebben betreffende geplaatste Bestellingen en de uitvoering van de verplichtingen van de partijen. De gegevens die op informatica- of elektronische supports worden bewaard door Voyages-sncf.com vormen bewijs en indien deze in geschillen- of andere procedures als bewijsmiddelen worden geproduceerd door Voyages-sncf.com, zijn deze ontvankelijk, geldig en rechtskrachtig tussen partijen op dezelfde manier en onder dezelfde voorwaarden en met dezelfde bewijskracht als elk schriftelijk document dat is opgesteld, ontvangen of bewaard.

## 2.4 HERROEPINGRECHT

---

Wij wijzen u erop dat, conform artikel L. 121-20-4 van de Franse Consumentenwet, het geheel aan Prestaties dat op de Site wordt aangeboden door Voyages-sncf.com namens haar Partners niet onderworpen is aan het herroepingsrecht voorzien in de artikelen L. 121-20 en volgende van de Franse Consumentenwet inzake verkoop op afstand.

Derhalve zijn de Prestaties die op de Site worden besteld uitsluitend onderworpen aan de annulerings- en wijzigingsvoorwaarden voorzien in de onderhavige Algemene voorwaarden en/of de toepasselijke Bijzondere voorwaarden.

### HOOFDSTUK II

#### ALGEMENE VOORWAARDEN DIE VAN TOEPASSING ZIJN OP SPOORWEGPRESTATIES

### Artikel 3. SPOORWEGPRESTATIES

De spoorwegprestaties die aangeboden worden door Voyages-sncf.com namens haar Partners.

Alle Bijzondere voorwaarden met betrekking tot het leveren van de Spoorwegprestaties zijn beschikbaar op het moment van uw Bestelling en worden samengevat in de bevestiging van uw Bestelling. Deze Bijzondere voorwaarden maken integraal onderdeel uit van de onderhavige Algemene voorwaarden en moeten zorgvuldig en volledig worden gelezen en geaccepteerd vóór elke Bestelling.

#### 3.1 TREINKAARTJES

---

##### Afhalen van kaartjes

U kunt uw kaartjes afhalen aan de zuil op SNCF-stations in Frankrijk, of in een Boutique Rail Europe (uitsluitend minstens 10 dagen vóór vertrek en in de volgende steden: Milaan, Madrid, Genève, Brussel, en Keulen en tegen betaling van een supplement van 8 euro die u ter plaatse betaalt), of aan het loket van Franse stations, inclusief als uw kaartje wordt verstrekt in het kader van een Prestatie 'Trein + Avis'.

Wij wijzen u erop dat u de bankkaart waarmee het kaartje betaald is en de bijbehorende code nodig hebt voor het afhalen van uw kaartje.

Daarom kunt u hiervoor geen virtuele kaarten gebruiken. Kaarten die geen chip hebben zoals American Express worden evenmin geaccepteerd.

##### Voorwaarden 'Billet Imprimé®' van de SNCF

'Billet Imprimé®' is een gedeponeerd merk van de SNCF.

Bepaalde treinkaartjes die op de Site worden aangeboden komen in aanmerking voor Billet Imprimé.

Het Billet Imprimé is een vervoersbewijs dat u zelf print en dat u bij controles aan boord van de trein overlegt.

Het is een persoonlijk vervoersbewijs dat niet kan worden overgedragen. Bij controles moet de reiziger op wiens naam het kaartje is afgegeven verplicht een geldig identiteitsbewijs met foto overleggen.

Het Billet Imprimé hoeft niet afgestempeld te worden en moet bewaard worden tot aan de uitgang van het aankomststation.

Dit vervoersbewijs is alleen geldig voor de trein, de datum, het tijdstip, de klasse en het traject waarvoor het is afgegeven.

In geval de regels zoals in dit artikel beschreven, niet worden nageleefd, wordt dit vervoersbewijs als ongeldig beschouwd.

Voyages-sncf.com wijst u erop dat spoorvervoersbewijzen van de SNCF met de service 'Billet Imprimé' onderworpen zijn aan de volgende voorwaarden:

- Om bruikbaar te zijn, moet een Billet Imprimé 'Gecreëerd' zijn. Na validering van de Bestelling en online betaling, kunt u overgaan tot de 'Creatie' van uw Billet Imprimé.
- U kunt uw Billet Imprimé creëren:
  - Direct na de validering van uw Bestelling;
  - Of op een later tijdstip de Site.
- Om uw Billet Imprimé te creëren gaat u naar de pagina Creatie van een Billet Imprimé. Hiertoe klikt u op de link 'Uw kaartje printen' die wordt vermeld in de bevestigingsmail van de Bestelling of via de link 'Uw Bestellingen beheren' in de tab 'Trein'.  
U moet uw naam en de referentie van het dossier die u hebt ontvangen bij Bestelling en die tevens in de bevestigings-mail van de Bestelling vermeld is, invoeren.
- Op de pagina 'Creatie van een Billet Imprimé' op de Site, moet u de naam, voornaam en geboortedatum van de reiziger aangeven. Voor dezelfde reis kan slechts één Billet Imprimé voor dezelfde naam en voornaam worden gecreëerd.
- Na de validering van de ingevoerde gegevens stelt Voyages-sncf.com u het gecreëerde kaartje ter beschikking als een pdf-bestand».
- Zodra de Creatie van het Billet Imprimé is afgerond, en wanneer het kaartje nog niet is geprint, kan het niet worden ingeruild of worden terugbetaald. Let op, sommige tarieven zijn vanaf bestelling niet inruilbaar en worden niet terugbetaald (voorbeeld: de kaartjes van het type 'Prem's').
- Het 'Billet Imprimé' kan op elk moment na de Creatie geprint worden,
  - Ofwel direct na de Creatie,
  - Ofwel daarna door te klikken op de link 'Uw kaartje printen' die vermeld is in het bevestigingsbericht van uw Bestelling, of door te klikken op de link 'Mijn bestellingen' op de startpagina van de Site, of in het menu 'Uw bestellingen beheren' in de tab 'Trein'.
- Let op: als u een retour Billet Imprimé koopt, kan het creëren en printen van het kaartje voor de heenreis niet worden gescheiden van het creëren en printen van het retourkaartje.
- Het 'Billet Imprimé' moet geprint worden volgens de Bijzondere voorwaarden die eerder zijn geaccepteerd bij Bestellingen. Voyages-sncf.com wijst alle aansprakelijkheid af in geval van niet-naleving van de Bijzondere voorwaarden.
- Het 'Billet Imprimé' is alleen geldig als het geprint is op wit, recto verso A4 papier, zonder wijziging van het printformaat, in portretformaat (verticaal) met een laser- of inktjetprinter met een minimale resolutie van 300 dpi. Het kaartje mag in geen geval op een ander medium geprint worden (elektronisch, scherm...).
- Er is een goede printkwaliteit vereist. Gedeeltelijk geprinte, smerige of onleesbare prints zijn niet geldig. In geval van incident of een slechte printkwaliteit, moet de Gebruiker zijn pdf-bestand opnieuw printen.

U moet daarom voor u een 'Billet Imprimé' bestelt controleren of u beschikt over de softwareconfiguratie en het materiaal dat vereist is voor het printen van uw kaartje: een computer met internetverbinding en Acrobat Reader en een printer. U moet voordat u bestelt controleren of de printer het kaartje correct print. Voyages-sncf.com wijst elke aansprakelijkheid af in het geval u uw kaartjes niet kunt printen vanwege de bovengenoemde softwareconfiguratie en het vereiste materiaal.

### [Voorwaarden 'Billet Imprimé®' van iDTGV](#)

De kaartjes voor de iDTGV trein worden alleen afgegeven in het formaat Billet Imprimé®. U kunt geen Bestelling afhalen aan een zuil op een SNCF station in Frankrijk of in een Rail Europe boetiek.

Het Billet Imprimé van iDTGV is een vervoersbewijs dat u zelf print en dat u bij controles aan boord van de trein overlegt.

Het is een persoonlijk vervoersbewijs dat niet kan worden overgedragen. Bij controles moet de reiziger op wiens naam het kaartje is afgegeven verplicht een geldig identiteitsbewijs met foto overleggen.

Het kaartje hoeft niet afgestempeld te worden en moet bewaard worden tot aan de uitgang van het aankomststation.

Dit vervoersbewijs is alleen geldig voor de trein, de datum, het tijdstip, de klasse en het traject waarvoor het is afgegeven.

**Voyages-sncf.com wijst u erop dat spoorvervoersbewijzen van iDTGV onderworpen zijn aan de volgende voorwaarden:**

- Om bruikbaar te zijn, moet een Billet Imprimé 'Gecreëerd' zijn. Na validering van de Bestelling en online betaling, kunt u overgaan tot de 'Creatie' van uw Billet Imprimé.
- U kunt uw Billet Imprimé creëren:
  - Direct na de validering van uw Bestelling;
  - Of op een later tijdstip de Site.
- Om uw Billet Imprimé te creëren gaat u naar de pagina Creatie van een Billet Imprimé. Hiertoe klikt u op de link 'Uw kaartje printen' die wordt vermeld in de bevestigingse-mail van de Bestelling of via de link 'Uw Bestellingen beheren' in de tab 'Trein' ».  
U moet uw naam en de referentie van het dossier die u hebt ontvangen bij Bestelling en die tevens in de bevestigingse-mail van de Bestelling vermeld is, invoeren.
- Op de pagina 'Creatie van een Billet Imprimé' op de Site, moet u de naam, voornaam en geboortedatum van de reiziger aangeven. Voor dezelfde reis kan slechts één Billet Imprimé voor dezelfde naam en voornaam worden gecreëerd.
- Na de validering van de ingevoerde gegevens stelt Voyages-sncf.com u het gecreëerde kaartje ter beschikking als een pdf-bestand.
- Zodra de Creatie van het Billet Imprimé is afgerond en zelfs als het kaartje nog niet is geprint, kan het niet worden ingeruild of terugbetaald.
- 
- Het 'Billet Imprimé' kan op elk moment na de Creatie geprint worden,
  - Ofwel direct na de Creatie,
  - Ofwel daarna door te klikken op de link 'Uw kaartje printen' die vermeld is in het bevestigingsbericht van uw Bestelling, of door te klikken op de link 'Mijn bestellingen' op de startpagina van de Site, of in het menu 'Uw bestellingen beheren' in de tab 'Trein'.
- Let op: als u een retour Billet Imprimé koopt, kan het creëren en printen van het kaartje voor de heenreis niet worden gescheiden van het creëren en printen van het retourkaartje.
- Het 'Billet Imprimé' moet geprint worden volgens de Bijzondere voorwaarden die eerder zijn geaccepteerd bij Bestellingen. Voyages-sncf.com wijst alle aansprakelijkheid af in geval van niet naleving van de Bijzondere voorwaarden.
- Het 'Billet Imprimé' is alleen geldig als het geprint is op wit, recto verso A4 papier, zonder wijziging van het printformaat, in portretformaat (verticaal) met een laser- of inktjetprinter met een minimale resolutie van 300 dpi. Het kaartje mag in geen geval op een ander medium geprint worden (elektronisch, scherm...).
- Er is een goede printkwaliteit vereist. Gedeeltelijk geprinte, smerige of onleesbare prints zijn niet geldig.

U moet daarom voor u een 'Billet Imprimé' bestelt controleren of u beschikt over de softwareconfiguratie en het materiaal dat vereist is voor het printen van uw kaartje: een computer met internetverbinding en Acrobat Reader en een printer. U moet voordat u bestelt controleren of de printer het kaartje correct print. Voyages-sncf.com wijst elke aansprakelijkheid af in het geval u uw kaartjes niet kunt printen vanwege de bovengenoemde softwareconfiguratie en het vereiste materiaal.

Naast de bovengenoemde geldigheidscriteria is uw kaartje alleen geldig onder voorbehoud van een elektronische controle die wordt uitgevoerd met een apparaat voor het aflezen van iDTGV streepjescodes.

## Voorwaarden 'service e-billet'

Sommige treinkaartjes die door Voyages-sncf.com worden verkocht, worden u aangeboden via de service e-billet.

Als u kiest voor de service e-billet verzoeken wij u een e-billet-compatibele kaart aan te schaffen (sommige kaarten 'Grand Voyageur' en 'Grand Voyageur le Club') of de e-billetbevestiging te printen die u aan boord van de trein moet overleggen. Als u een kaart hebt die compatibel is met e-billet, kunt u de bestellingmail printen die als reismemo dienst doet (en waarop u belangrijke reisinformatie terugvindt: vertrek- en aankomsttijden, trein-, wagon- en plaatsnummer). Wij wijzen u erop dat u het kaartnummer 'Grand Voyageur' of 'Grand Voyageur le Club' moet registreren bij bestelling om van deze service gebruik te kunnen maken.

Het e-billet wordt op naam afgegeven, is individueel en niet overdraagbaar. Bij controles moet de reiziger op wiens naam het e-billet is afgegeven een geldig identiteitsbewijs met foto overleggen.

De e-billet bevestiging hoeft niet afgestempeld te worden.

Het e-billet is uitsluitend geldig voor de trein, de datum, de klasse en het traject waarvoor het is afgegeven.

In geval van niet-naleving van de hierboven vermelde regels, wordt het e-billet als ongeldig beschouwd.

Voyages-sncf.com wijst u erop dat de service e-billet onderworpen is aan de volgende stappen en voorwaarden:

- Voor betaling moet u de naam voornaam en geboortedatum van de passagiers en het nummer van een eventuele klantenkaart invoeren. Daarna kunt u overgaan tot betaling van uw Bestelling.
- U kunt de bevestiging van uw e-billet printen:
  - Direct na uw Bestelling, door te klikken op de link 'Uw kaartje printen',
  - Later, door te klikken op de link 'Uw kaartje printen' die vermeld is in de bevestigingse-mail van de Bestelling via de link 'Uw bestellingen beheren' in de tab 'Trein'.
  - U moet dan uw naam en de referentie van uw reisdossier (6 cijfers) invoeren die u bij uw Bestelling is verstrekt, en die eveneens vermeld is in de bevestigingse-mail van de Bestelling,
  - Later, bij een zuil op een SNCF-station in Frankrijk, met de bankkaart die gebruikt is voor Betaling van de bestelling of de referentie van uw reisdossier met de naam die daarbij hoort, of aan een loket op een SNCF-station in Frankrijk met de referentie van het reisdossier die u bij de Bestelling is verstrekt.
- Voyages-sncf.com stelt u de bevestiging van het e-billet ter beschikking in de vorm van een pdf-bestand, dat u kunt printen.
- Het e-billet is inruilbaar en/of wordt terugbetaald volgens de inruil- en terugbetalingsvoorwaarden die bij het gebruikte tarief horen. Afhankelijk van de datum van inruil en/of annulering kunnen inhoudingen op de prijs van het kaartje worden toegepast.
- Als u ervoor kiest uw e-billet bevestiging te printen, moet de print conform zijn aan de vooraf geaccepteerde Bijzondere voorwaarden van de bestelling. Voyages-sncf.com wijst alle aansprakelijkheid af in geval van niet-naleving van de Bijzondere voorwaarden:
  - Het e-billet is alleen geldig als het geprint is op wit, recto verso A4 papier, zonder wijziging van het printformaat, in portretformaat (verticaal) met een laser- of inktjetprinter met een minimale resolutie van 300 dpi. Het kaartje mag in geen geval op een ander medium geprint worden (elektronisch, scherm...).
  - Er is een goede printkwaliteit vereist. In geval van incident of een slechte printkwaliteit, moet de Gebruiker zijn pdf-bestand opnieuw printen.
  - U moet daarom voor u een e-billet bestelt, controleren of u beschikt over de softwareconfiguratie en het materiaal die vereist zijn voor het printen van uw kaartje: een computer met internetverbinding en Acrobat Reader en een printer. U moet voordat u bestelt controleren of de printer het kaartje correct print. Voyages-sncf.com wijst elke aansprakelijkheid af in het geval u uw kaartjes niet kunt printen vanwege de bovengenoemde softwareconfiguratie en het vereiste materiaal.

## Voorwaarden 'Tickeless'

Bepaalde treinkaartjes die Voyages-sncf.com verkoopt worden u Ticketless aangeboden zodat u op de lijnen van het internationale netwerk Thalys kunt reizen zonder over een fysiek vervoersbewijs te beschikken.

Uw TICKETLESS-bevestiging wordt u elektronisch toegestuurd op het e-mailadres van elke passagier die u bij de Bestelling hebt ingevoerd.

De controle en validering van de virtuele kaartjes gebeurt bij de receptie aan de treindeur voor u in de trein stapt en/of aan boord door de controleur (Train Manager). De controle kan plaatsvinden via eenvoudig vertonen van de TICKETLESS en/of de Thalys kaart TheCard en/of de kaart van de Thalys partner en/of de TICKETLESS bevestiging met de streepjescode en/of het vertonen van een officieel identiteitsbewijs.

U mag alleen met TICKETLESS reizen als u een geldige Thalys kaart TheCard op uw naam hebt of een geprinte TICKETLESS bevestiging met een streepjescode. In alle andere gevallen wordt uw aanwezigheid in de trein als onrechtmatig beschouwd en moet u aan de controleur betalen. In geval van bewezen fraude betreffende een TICKETLESS reis, worden nog niet gebruikte TICKETLESS niet terugbetaald. De betalingsregels blijven onveranderd ten opzichte van een papieren kaartje. De Klantendienst van Voyages-sncf zal reclamaties in verband met het gebruik van TICKETLESS afhandelen.

De andere bepalingen betreffende TICKETLESS zijn beschreven in de gebruiksvoorwaarden van TICKETLESS Thalys die u verplicht geaccepteerd moet hebben bij uw Bestelling.

### **3.2 PRESTATIE 'TREIN + AVIS'**

---

De Prestatie autoverhuur die door Voyages-sncf.com wordt aangeboden, wordt verstrekt door de SNCF in samenwerking met het bedrijf Avis.

Deze prestatie is onderworpen aan de Specifieke Voorwaarden van het bedrijf Avis die bij de Bestelling beschikbaar worden gesteld.

## HOOFDSTUK III

### FINANCIËLE VOORWAARDEN

## **Artikel 4. FINANCIËLE VOORWAARDEN VAN SPOORWEGPRESTATIES**

### **4.1 PRIJZEN**

---

De beschrijvingen van de Prestaties die op de Site worden gepresenteerd vermelden voor elke Prestatie de elementen die in de prijs zijn inbegrepen.

De prijs worden vermeld in euro, inclusief btw en kosten.

### **4.2 BETALING VAN DE PRIJZEN**

---

De betaling van de prijs van de Prestatie die u koopt bij de Partners geschiedt vanaf de dag van de Bestelling in euro.

Betaling vindt rechtstreeks bij Bestelling bij de Partners plaats door middel van het verstrekken van uw bankkaartnummer via een beveiligd betalingssysteem.

Tenzij anders voorzien in de Bijzondere voorwaarden worden de betalingen op de Site per bankkaart verricht (de kaarten van de netwerken Carte Bleue, Visa, Eurocard/Mastercard of American Express worden geaccepteerd)

via een beveiligd betalingssysteem. Wij wijzen u erop dat de betaling van treinkaartjes die u bij een zuil op een SNCF-station in Frankrijk of bij een Rail Europe loket of boetiek afhaalt, niet verricht kan worden met een virtuele of chiploze American Express kaart.

In geval van niet reguliere, onvolledige of ontbrekende betaling die aan uw handelen te wijten is, wordt de verkoop van de Prestaties geannuleerd en komen de daaruit voortvloeiende kosten voor uw rekening. In voorkomend geval kan burgerrechtelijke en/of strafrechtelijke vervolging worden ingesteld.

## HOOFDSTUK V

### DIVERSEN

#### Artikel 5. INFORMATIE EN RECLAMATIES

Elk verzoek om informatie, nadere toelichting en follow-up van bestellingen of reclamaties moet worden gericht aan de rubriek 'Hulp en contact' van de Site of schriftelijk aan de Voyages-sncf Klantendienst, BP 10012, 1060 Brussel 6, België.

#### Artikel 6. INTELLECTUEEL EIGENDOM

##### 6.1 ALGEMEEN

---

Voyages-sncf.com of haar Partners zijn eigenaar van alle intellectuele eigendomsrechten in verband met de Site waarvan zij eigenaar zijn of waarvan zij de bijbehorende gebruiksrechten bezitten.

Toegang tot de Site verleent u geen enkel recht op deze intellectuele eigendomsrechten in verband met de Site die het exclusieve eigendom van Voyages-sncf.com of haar Partners blijven.

De elementen die op de Site toegankelijk zijn, met name in de vorm van tekst, foto's, afbeeldingen, iconen, kaarten, geluid, video's, software, databanken en gegevens zijn eveneens beschermd onder intellectuele en industriële eigendomsrechten en andere privatieve rechten die Voyages-sncf.com of haar Partners bezitten.

Behalve bepalingen die zijn opgenomen in de onderhavige Algemene voorwaarden mag u in geen geval de Site in zijn geheel of een gedeelte ervan op ongeacht welk medium en op ongeacht welke manier reproduceren, representeren, wijzigen, overdragen, publiceren of aanpassen, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Voyages-sncf.com. Wij wijzen u erop dat dit verbod met name, maar niet uitsluitend is gericht op praktijken zoals *scraping* of het gebruik van robots ten behoeve van de extractie of reproductie van enig element van de Site, inclusief het aanbieden van Prestaties die daarop worden aangeboden, met name voor commerciële doeleinden.

De niet vooraf door Voyages-sncf.com goedgekeurde exploitatie op ongeacht welke grond, van een deel van of de hele Site kan aanleiding geven tot gerechtelijke maatregelen, waaronder vervolging op grond van vervalsing.

Alleen het gebruik van een niet-substantieel deel van de Site voor strikt persoonlijke en niet-commerciële doeleinden is toegestaan.

De invoering van hyperlinks naar enig deel van de Site is verboden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Voyages-sncf.com.

##### 6.2 SOFTWARE

---

Het gebruik van alle software die gedownload is op de Site en waarmee toegang tot bepaalde services mogelijk is, wordt beheerst door de bepalingen van de bijbehorende licentie. U onthoudt zich van het installeren,

kopiëren of gebruiken van deze software voordat u voorafgaand de voorwaarden van de betreffende licentie hebt geaccepteerd.

Voor alle software waarvoor geen licentie geldt, wordt u een tijdelijk, persoonlijk, niet overdraagbaar en niet-exclusief gebruiksrecht op de software verleend ten behoeve van toegang tot de services die het gebruik van die software vereisen. Door het installeren of gebruiken van de software verbindt u zich tot het naleven van deze voorwaarde.

## **Artikel 7. AANSPRAKELIJKHEID EN GARANTIES**

### **7.1 VOOR HET GEBRUIK VAN DE SITE**

Voyages-sncf.com garandeert niet dat de Site vrij is van anomalieën, fouten of bugs, noch dat deze kunnen worden gecorrigeerd, noch dat de Site ononderbroken of zonder storingen functioneert, en evenmin dat de Site compatibel is met bepaald materiaal of een bepaalde configuratie, anders dan uitdrukkelijk vermeld door Voyages-sncf.com.

Voyages-sncf.com is in geen geval aansprakelijk voor disfunctioneren dat te wijten is aan software van derden.

Voyages-sncf.com is in geen enkel geval aansprakelijk voor enige voorziene of onvoorziene schade (inclusief winstderving of gemiste kansen...) voortvloeiend uit het gebruik of de gehele of gedeeltelijke onmogelijkheid om gebruik te maken van de Site. Ten slotte kan Voyages-sncf.com niet het geheel aan sites controleren waarop zij via hyperlinks ten behoeve van het faciliteren van zoekopdrachten voor de Gebruiker, te vinden is. Voyages-sncf.com is in geen geval aansprakelijk voor de inhoud van dergelijke sites.

U verklaart de kenmerken en beperkingen van internet te kennen, en in het bijzonder de technische prestaties, de reactietijd voor het raadplegen, opvragen of overdragen van gegevens en de veiligheidsrisico's die verbonden zijn aan communicaties.

U erkent gecontroleerd te hebben dat de informaticaconfiguratie die u gebruikt geen virus bevat en in goede staat van werking verkeert.

### **7.2 VOOR DE PRESTATIES**

Voyages-sncf.com zal er bij haar Partners op toezien dat de Prestaties die zijn voorzien in het contract dat met u is afgesloten, goed verlopen. Zij is echter in geen geval aansprakelijk voor het niet of niet correct uitvoeren van alle of een deel van de Prestaties die in het contract zijn voorzien, indien dit te wijten is aan uw handelen, of aan onvoorzien of onoverkomelijk handelen van een derde die niets met de prestatie te maken heeft, of in geval van overmacht.

### **7.3 VOOR HET LEVEREN VAN HET BILLET IMPRIME, HET E-BILLET EN DE TICKETLESS SERVICE**

Behalve in geval het disfunctioneren van de Site Voyages-sncf.com verweten kan worden, kan Voyages-sncf.com niet aansprakelijk worden gesteld voor anomalieën die zich tijdens de Bestelling, de verwerking of het printen van het Billet Imprimé, het e-billet of TICKETLESS voordoen en die te wijten zijn aan uw handelen, of aan het onvoorziene en onoverkomelijke handelen van een derde die niets met de prestatie te maken heeft, of aan overmacht (bijvoorbeeld anomalieën veroorzaakt door gebruikt materiaal, software of verbindingsmiddelen of door een derde dienstverlener).

## **Artikel 8. BESCHERMING VAN PERSOONLIJKE GEGEVENS**

De informatie die u op de Site verstrekt, stelt Voyages-sncf.com en haar Partners in staat de op de Site geplaatste Bestellingen te verwerken en uit te voeren.

Hierdoor is Voyages-sncf.com eveneens in staat uw abonnement op de respectieve nieuwsletters te beheren.

Conform artikel 32 van de Franse wet Informatie en Vrijheden van 6 januari 1978, informeert Voyages-sncf.com u over het gebruik dat wordt gemaakt van uw persoonlijke gegevens die verzameld worden in het kader van uw Bestellingen. U hebt recht op toegang, wijziging, rectificatie en verwijdering van de u betreffende gegevens. Om

dit recht uit te oefenen, stuurt u een verzoek via de rubriek 'Help en Info' van de Site of richt u een schriftelijk verzoek aan de Klantendienst Voyages-sncf, BP 10012, 1060 Brussel 6, België.

Vragen of verzoeken in verband met de bescherming van uw persoonlijke gegevens kunt u schriftelijk richten aan de Klantendienst van Voyages-sncf via BP 10012, 1060 Brussel 6, België.

Voyages-sncf.com gaat zorgvuldig om met het vertrouwen dat u in haar stelt en besteedt veel aandacht aan het naleven van de bescherming van de informatie die zij verzamelt. Om deze bescherming te garanderen, is een programma ter beveiliging van de op het systeem opgeslagen informatie ingesteld dat voorzien is van gegevensencryptie en een voorziening voor softwarebeveiliging.

Als u de Site voor het eerst bezoekt, vraagt Voyages-sncf.com u uw taal te kiezen en geeft u de kans deze informatie op te slaan. De gekozen taal is de taal van de overeenkomst. Om deze reden accepteert u dat Voyages-sncf.com cookies gebruikt, dat wil zeggen kleine bestanden die door de internetserver worden verstuurd en die op de harde schijf van uw computer worden opgeslagen. Deze bestanden houden uw taalvoorkeuren en de bezochte pagina's bij. Voyages-sncf.com gebruikt cookies om te voorkomen dat u dezelfde informatie herhaaldelijk of in de verkeerde taal ontvangt en om de inhoud en de presentatie van de Site aan te passen aan uw type browser. Als u geen cookies wenst te ontvangen, klikt u op de icoon 'Deze informatie niet op een cookie opslaan'.

Hiertoe stellen Voyages-sncf.com en het Agence Voyages-sncf.com voortdurend een ['privacyverklaring'](#) beschikbaar dat toegankelijk is via een hyperlink onder aan alle pagina's van de Site.

Wij raden u aan kennis te nemen van deze ['privacyverklaring'](#).

## Artikel 9. HEERSEND RECHT EN BEVOEGDE JURISDICTIES

De onderhavige Algemene Voorwaarden en, meer in het algemeen, de overeenkomst die u afsluit met Voyages-sncf.com worden beheerst door Frans recht.

Elk geschil in verband met de interpretatie en/of uitvoering daarvan zal worden voorgelegd aan de Franse rechtbanken.

## Artikel 10. SLOTBEPALINGEN

Het feit dat Voyages-sncf.com op enig moment een van de bepalingen van de onderhavige Algemene voorwaarden niet ten uitvoer legt, kan niet worden geïnterpreteerd als het afstand doen door Voyages-sncf.com van het recht om later deze bepalingen ten uitvoer te leggen.

In het geval een van de bepalingen van de Algemene Voorwaarden nietig of niet-uitvoerbaar wordt verklaard, wordt deze bepaling als niet geschreven beschouwd, en zal dit niet van invloed zijn op de geldigheid van de andere bepalingen, tenzij de nietig en onuitvoerbaar verklaarde bepaling van essentieel en doorslaggevend belang is.

Elk geval van overmacht waardoor uitvoering van de Prestatie onmogelijk is, inclusief onderbreking van de telecommunicatiemiddelen, staking van vervoerders, ontslaat Voyages-sncf.com van de verplichtingen die door overmacht onuitvoerbaar zijn geworden. De vanwege overmacht niet uitgevoerde Prestaties zijn een reden tot terugbetaling. De niet-uitvoering geeft echter geen aanleiding tot schadevergoeding.