

CONDITIONS GENERALES

Pour la vente en ligne de forfait, d'hôtel only et de vols secs vacances sur www.luxairtours.lu

Cher voyageur,

Ces Conditions Générales font partie du contrat entre Luxair S.A. («l'organisateur») et les clients de voyages forfaitaires, d'hôtel only et de vols secs vacances achetés sur www.luxairtours.lu

Font de même partie du contrat entre l'organisateur et les clients, les indications et les descriptions, la rubrique «Avis Importants» et les corrections éventuelles dont ils seront informés par le CallCenter LuxairTours. La responsabilité de l'organisateur ne peut être engagée relativement à des textes, descriptions de dépliants et prospectus émis par les hôteliers et/ou organisations touristiques régionales.

La réservation constitue une partie du contrat de voyage et comporte l'acceptation des présentes Conditions Générales et l'obligation de s'y conformer. Des accords verbaux non confirmés par écrit sont considérés comme nuls et nonavenus. En plus, ces Conditions Générales s'appliquent également aux programmes spéciaux qui ne sont pas repris sur le présent site, sous réserve des conditions particulières y afférentes.

I. Inscription, confirmation, documents de voyage

1. Inscription

1.1. Par son inscription, le client reconnaît avoir pris connaissance et accepte les Conditions Générales, les prix et les programmes sur la base du présent site.

1.2. Le client, lors de l'inscription, garantit la bonne exécution (paiement) des obligations contractuelles des personnes pour le compte desquelles il a effectué l'inscription (ex. membres de famille, amis, etc.). Le client s'engage lors de la réservation que toutes les données relatives aux personnes accompagnantes soient véridiques (en particulier l'âge des enfants).

1.3. L'inscription au voyage peut être modifiée ou annulée sans frais pendant les trois jours francs qui suivent la date de l'inscription, pour autant que le départ soit situé à plus de 33 jours de cette date. Pour les inscriptions effectuées entre le 33e jour et le 30e jour avant la date du départ, le délai de 3 jours est dégressif.

32 jours = 2 jours

31 jours = 1 jour

A 30 jours et moins, l'inscription est considéré comme définitive.

2. Confirmation

2.1. Après réservation en ligne, LuxairTours transmettra une confirmation email au client.

2.2. 3 jours francs après la date d'inscription, la réservation est définitive.

32 jours = 2 jours

31 jours = 1 jour

2.3. Si l'organisateur n'est pas à même de maintenir la réservation, le client recevra dans la mesure du possible une proposition alternative.

3. Documents de voyage

3.1. Les documents et carnets de voyages ne sont valables qu'aux dates mentionnées. Des modifications sont possibles moyennant supplément pour frais de changements (voir V.).

3.2. En principe, les documents sont envoyés au client entre 15 et 21 jours avant le voyage. Pour des réservation effectuées en LastMinute (moins de 14 jours avant le départ), votre Carnet de Voyages vous attendra à notre comptoir LuxairTours dans le hall de l'Aéroport le jour du départ.

Exceptions à 2. et 3.: Pour les changements de programme ou d'horaire, l'émission et l'expédition des confirmations et des documents de voyage peuvent subir des retards indépendants de notre volonté.

II. Paiement

1. Acompte

Réservation sur Internet : A l'inscription, un acompte de 15 % (30 % pour les réservations « First Minute » & « Early Booking ») du prix forfaitaire par client est débité.

2. Paiement final

Réservation sur Internet : Les clients seront débités du montant restant 30 jours avant la date de départ. Une inscription enregistrée moins de 30 jours avant la date de départ implique le règlement intégral du voyage au moment de la réservation.

3. Retards du paiement

Le non-paiement de la facture (voir sub. II. 2.) entraînera l'annulation, sans préavis de la part de l'organisateur, des arrangements pris et le client sera redevable des frais d'annulation y afférents.

III. Prestations et prix

1. Calcul du prix

1.1. Les prix pour les voyages forfaitaires sont ceux affichés dans la page de paiement du site. .

1.2. Pour la fixation du prix forfaitaire, les périodes de séjour indiquées dans les listes des prix sont déterminantes.

1.3. D'éventuels prix erronés seront redressés par la confirmation ou par la facture. Toutefois le client a la possibilité de résilier le contrat à moins qu'il n'accepte la modification de prix.

2. Clause de révision des prix

2.1. Les prix indiqués sur notre site ont été déterminés en fonction des données économiques en vigueur au moment de la publication de la brochure correspondante.

2.2. Les prix prévus au contrat ne sont pas révisables, sauf pour tenir compte des variations:

a) du coût des transports, y compris le coût du carburant, et/ou;

b) des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement ou de débarquement dans les ports et les aéroports, et les taxes de séjour;

c) des taux de change appliqués au voyage et/ou au séjour considéré.

En cas d'une hausse de l'une et/ou de l'autre de ces données, nous nous réservons le droit de modifier le prix de vente. En ce cas, toute variation sera intégralement répercutée dans les prix de vente du voyage.

Au cours des vingt jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration.

IV. Changements, annulations par l'organisateur

1. Lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose à l'organisateur, celui-ci doit dans les trois jours en avertir le client pour lui permettre de prendre les décisions appropriées, et notamment :

- soit résilier le contrat sans pénalité,

- soit accepter un avenant au contrat précisant les modifications apportées et leur incidence sur le prix.

Le client doit informer l'organisateur de sa décision dans les meilleurs délais.

Lorsque le client résilie le contrat, il a droit, sans supporter de pénalités ou de frais, au remboursement de la totalité des sommes qu'il a versées, dans un délai de dix jours à compter de la date de résiliation du contrat. Le client peut également opter dans le cas visé à l'alinéa 1er pour une prestation de qualité équivalente ou même supérieure, sans majoration de prix, qui lui serait offerte en substitution par l'organisateur. Si la prestation offerte en substitution est de qualité inférieure, le client a droit au remboursement de la différence de prix.

La faculté de résiliation, dans les conditions du présent article, s'applique également en cas de révision à la hausse du prix du contrat intervenant conformément aux

conditions prévues à l'article III.2. ci-avant.

2. Changement de programme

Suite à un événement extérieur qui s'impose à l'organisateur, ce dernier a le droit de modifier une partie ou la totalité des programmes et ceci même à court terme.

L'organisateur peut notamment être amené à choisir un autre moyen de transport, à modifier le déroulement et le plan des vols en substituant un vol avec escale en cours de route à un vol direct, à inclure un vol avec correspondance sur un autre avion, ou bien à modifier les horaires et dates des voyages. De même l'organisateur peut être amené, pour des raisons qui ne lui sont pas imputables, à héberger les clients dans d'autres hôtels similaires ou équivalents dans la mesure du possible. Si un logement similaire ou équivalent n'est pas possible, les éventuelles différences de prix seront remboursées aux clients ou seront à la charge de l'organisateur. Si après le départ, l'organisateur est dans l'impossibilité, dûment justifiée, de proposer des prestations en remplacement ou si le client, pour des motifs valables, n'accepte pas les modifications proposées, l'organisateur assurera son retour à ses frais. L'organisateur s'efforcera néanmoins d'offrir en substitution et sans majoration de prix, un voyage de qualité équivalente.

3. Changement d'horaires

Le trafic aérien international peut engendrer des modifications d'horaires, plus particulièrement pour les vols charter en haute saison. Tout en assurant le bon déroulement de votre voyage, des modifications d'horaires sont possibles. Ne comptez pas les jours de votre vol aller et retour comme journées de repos. Il est conseillé de ne prévoir aucun engagement le jour du départ et du retour.

4. Annulation d'un voyage

4.1. Lorsqu'avant le départ le respect d'un ou de plusieurs éléments essentiels du voyage est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose à l'organisateur, celui-ci peut annuler le voyage. Il en est de même des cas de force majeure, il faut entendre des circonstances anormales et imprévisibles, indépendantes de la volonté de celui qui les invoque et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées malgré toute la diligence déployée, tels que guerre, révolte, révolution, incertitude politique, mobilisation générale, catastrophe naturelle, épidémie, grèves, etc., qui perturbent ou rendent le voyage impossible.

4.2. Lorsque la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de clients et que le client en a été informé au moment de l'inscription, l'organisateur peut annuler le voyage ou le séjour suite à l'insuffisance de clients jusqu'à 1 mois avant la date du départ. Les montants versés pour ces voyages seront remboursés, toutes autres indemnités étant exclues.

V. Cession, annulation, modification par le client

1. Cession

Le client peut céder son contrat avant le début du voyage à une personne qui remplit toutes les conditions requises pour le voyage. Le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement, vis-à-vis de l'organisateur, du paiement du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession et forfaitairement évalués à 25,- par personne.

2. Annulation

Le client peut à tout moment se désister du voyage moyennant déclaration écrite et renvoi des documents de confirmation et de voyage. Le non-paiement du montant du voyage et la non-présentation au départ constituent une annulation. (Attention: les pourcentages indiqués ci-après comprennent toujours des frais de dossier non récupérables par l'assurance annulation comprise dans les voyages forfaitaires, frais qui sont de 50,- par personne si vous avez réservé un voyage dans la Brochure Été 2012.

Voyages forfaitaires et hôtel seul (« Hotel Only »):

Jusqu'au 30e jour inclus avant la date de départ, les frais seront de 15 % du prix forfaitaire;

entre 29 et 22 jours inclus avant la date de départ, les frais seront de 20 % du prix forfaitaire;
de 21 à 15 jours inclus avant la date de départ, les frais seront de 30 % du prix forfaitaire;
de 14 à 7 jours inclus avant la date de départ, les frais seront de 45 % du prix forfaitaire;
de 6 à 3 jours inclus avant la date de départ, les frais seront de 65 % du prix forfaitaire;
à partir de 2 jours inclus avant le départ ou en cas de non-présentation au départ, les frais seront de 90 % du prix forfaitaire.

Voyages forfaitaires subordonnés à un minimum de clients:

Jusqu'au 46e jour inclus avant la date de départ, les frais seront de 15 % du prix forfaitaire;
entre 45 et 30 jours inclus avant la date de départ, les frais seront de 25 % du prix forfaitaire;
de 29 à 15 jours inclus avant la date de départ, les frais seront de 50 % du prix forfaitaire;
de 14 à 7 jours inclus avant la date de départ, les frais seront de 65 % du prix forfaitaire;
de 6 à 3 jours inclus avant la date de départ, les frais seront de 75 % du prix forfaitaire;
à partir de 2 jours avant la date de départ ou en cas de non-présentation au départ, les frais seront de 100 % du prix forfaitaire.

Croisières et vols secs:

Jusqu'au 30e jour inclus avant la date de départ, les frais seront de 25 % du prix forfaitaire ou du vol avec un minimum de 50,- par personne et par segment pour les vols secs;
entre 29 et 15 jours inclus avant la date de départ, les frais seront de 50 % du prix forfaitaire ou du vol;
de 14 à 6 jours inclus avant le départ, les frais seront de 75 % du prix forfaitaire ou du vol;
à partir de 5 jours avant la date de départ, ou en cas de non-présentation au départ 100% du prix forfaitaire ou du vol.

L'annulation doit être signifiée par écrit, même si l'inscription a été faite verbalement. La date de réception de la déclaration d'annulation aux bureaux de l'organisateur fait foi pour établir le délai d'annulation. Le jour de départ n'est pas compté.

N.B. Le désistement d'un ou de plusieurs clients partageant une prestation commune avec d'autres clients (chambre, appartement, bungalow, voiture, etc.) pourra occasionner à ces derniers une augmentation du prix par personne suite à la configuration modifiée et ceci indépendamment des frais d'annulation facturés au(x) client(s) annulé(s). Ce supplément n'est pas pris en charge par la garantie annulation.

3. Modification

Pour les modifications souhaitées par le client, après confirmation de date, de destination, ou de type de prestation, l'organisateur est en droit de demander les indemnités comme suit:

- jusqu'au 30e jour avant la date de départ : 25,- par personne/réservation et par segment

pour les vols secs (50,- pour une croisière).

Toute modification effectuée moins de 30 jours avant le départ (31 jours pour une croisière) sera considérée comme une annulation avec les frais y relatifs. Les

modifications se limitent aux produits de la même brochure que la réservation initiale. Lorsque des modifications sont faites en dehors des périodes de « First Minute » et « Early Booking », les réductions s'annulent automatiquement.

4. Réservations à court terme

Les réservations effectuées moins de 30 jours francs avant le départ sont immédiatement redevables de frais de modification ou d'annulation selon les barèmes (le paragraphe I. 1.5. n'est pas applicable), même si le voyage et les prix n'ont pas encore été confirmés par bulletin d'inscription.

VI. Responsabilités

1. L'organisateur est responsable

1.1. L'organisateur du voyage est responsable de plein droit de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par lui-même

ou par d'autres prestataires de services. Toutefois, il peut s'exonérer de tout ou d'une partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

1.2. L'organisateur en sa qualité de transporteur contractuel est responsable dans les limites de ses Conditions Générales et selon les dispositions contenues dans la Convention de Montréal du 28 mai 1999, mise en oeuvre dans la Communauté par le règlement (CE) no 2027/97 (tel que modifié par le règlement (CE) no 889/2002) et par la législation nationale des Etats membres. Le montant du dédommagement éventuellement dû fait l'objet d'une limitation conformément aux Conventions internationales applicables et notamment la Convention de Montréal de 28 mai 1999.

2. L'organisateur n'est pas responsable

2.1. des agissements illégaux, fautifs et inadmissibles des hôteliers et autres prestataires de services, ainsi que de leurs employés et agents portant préjudice aux clients, aux effets de leur propriété ou à leur fortune pour autant que ces agissements ne concernent pas la bonne exécution des obligations résultant du contrat.

2.2. des cas de préjudice, d'annulation du voyage ou du séjour causés par des incidents de force majeure, indépendants de la volonté de l'organisateur p. ex. guerre, révolte, incertitude politique, catastrophe, mobilisation générale, épidémie, grève etc. Les frais et débours occasionnés par ces incidents sont à la charge des clients.

2.3. des excursions, circuits, visites, manifestations extraordinaires et divertissements qui ne font pas partie intégrante du voyage forfaitaire LuxairTours. Les clients y participent à leurs propres risques et périls, même en cas de réservation auprès de notre guide à destination ou en cas de participation de ce dernier.

2.4. Les compagnies aériennes ne sont pas obligées d'attendre des avions de correspondance retardés (p. ex. à cause du brouillard). Lors d'une correspondance manquée, l'organisateur s'efforce de trouver un autre vol dont les frais sont à sa charge.

2.5. Les conditions de transport des compagnies aériennes, avec lesquelles nous collaborons, sont définitives et irrévocables. Ces conditions de transport sont applicables aux passagers.

3. Limites des responsabilités

La Convention de Montréal limite la responsabilité du transporteur aérien en cas de décès, de dommage corporel ainsi qu'en cas de perte ou de dommage de bagages. Dans la mesure où la responsabilité de l'organisateur est engagée et dûment établie, sur base des dispositions de l'art. VI. 1.1. et 1.2. et le préjudice établi, le client peut revendiquer pour tout dommage non corporel, une diminution, et tout au plus, la

restitution de la moitié du prix du voyage, hormis les cas de faute lourde.

Si dans des conventions internationales ou des réglementations en rapport avec ces mêmes accords des limites de responsabilité sont prévues pour des prestataires de LuxairTours, Luxair peut s'y référer lors du traitement d'un tel type de sinistre.

4. Réclamations

Toutes les réclamations doivent parvenir immédiatement à notre guide sur place ou au bureau de correspondance, sauf impossibilité dûment justifiée, sinon la réclamation n'est pas recevable.

5. Délai de déchéance

La condition essentielle pour toute revendication en cas de litige est la déclaration écrite auprès du siège de l'organisateur à Luxembourg au plus tard 1 mois après le retour convenu et ce en raison de l'observation des délais d'exclusion des prestataires de services, le cachet de la poste faisant foi pour l'observation du délai.

VII. Prix Avion

Pour les réservations seulement vol notre responsabilité se limite aux conditions du contrat de transport.

VIII. Assurances

Pour les voyages forfaitaires LuxairTours (exceptions: réservations vols secs, « Hotel Only » et séjours libres), l'organisateur a contracté une Assurance Voyage (avec Annulation) auprès de La Luxembourgeoise Société Anonyme d'Assurances, L-2095 Luxembourg, contre les risques ci-après et jusqu'à concurrence des capitaux désignés:

1. Frais d'annulation (à l'exception de la franchise de 50,- par personne pour les Voyages à compter des Brochures Été 2012;
2. Bagages 1.500,-
3. Accidents-voyages: décès 5.000,-; invalidité totale permanente 7.500,-
4. Frais de traitements médicaux et d'hospitalisation en cas d'accidents et/ou de maladie: 6.000,-
5. Frais de recherche et/ou de sauvetage: 2.000,-
6. Défense et recours: 1.250,-
7. Avance pour caution pénale: 12.500,-
8. Assistance :

DKV Luxembourg.

Le coût de cette couverture a été inclus dans le prix global du voyage. Cette assurance est toutefois facultative et la possibilité de la retirer, ainsi que son coût, vous est offerte, en contactant notre CallCenter au +352 2456 4711

Une copie des conditions détaillées est jointe à la confirmation de voyage et un voucher est inclus dans le carnet de voyage. Ces conditions d'assurance sont publiées sur notre site Internet www.luxairtours.lu à partir duquel elles pourront être téléchargées.

Si un montant semble insuffisant, nous conseillons aux clients de souscrire une assurance complémentaire.

L'assurance ne couvre pas les séjours sans prestations, appelés séjours libres.

Toutes les déclarations de sinistre et revendications sont à adresser directement à la compagnie d'assurances La Luxembourgeoise Société Anonyme d'Assurances, L-2095 Luxembourg.

Un décompte entre les frais d'annulation exigés par l'organisateur et l'indemnité attendue par le client de la part de l'assurance est impossible.

Nos conseils:

Pour les réservations vols secs, « Hotel only » et séjours libres, nous vous recommandons de souscrire une assurance. Luxair vous propose, en coopération avec La Luxembourgeoise Société Anonyme d'Assurances, L-2095 Luxembourg pour les voyages à compter de l'Hiver 2011/12, deux formules d'assurances. (voir primes dans la liste des prix sous « Assurances voyages »), qui peuvent être souscrites au plus tard 14 jours après réception de la confirmation de réservation,

pour autant que le départ soit situé à plus de 30 jours de cette date. Pour des inscriptions à court terme (30 jours au moins avant la date de départ), l'assurance voyage doit être souscrite le jour de la réservation. Ne partez pas en voyage sans vos documents de voyage incluant le certificat d'assurance, votre carte européenne d'assurance maladie (carte de sécurité sociale) ou un certificat provisoire de remplacement (délivré à votre demande par votre caisse de maladie), le formulaire délivré par votre sécurité sociale en cas d'une destination voyage se trouvant en dehors de l'Espace économique européen (EEE) et la Suisse et la carte de membre de votre mutuelle.

IX. Documents de voyage requis, formalités d'entrée

9.1. Les informations d'ordre général concernant les passeports et les visas ainsi que les formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et le séjour, pour permettre au voyageur de rassembler les documents nécessaires, figurent dans ce document sous la rubrique « Avis Importants ». Le client est prié de s'y référer avant le départ.

9.2. Sur tous les vols LuxairTours nous pouvons, en cas de besoin, fournir de l'oxygène individuel sur demande et contre paiement. Pour un éventuel remboursement des frais, les passagers sont priés de contacter directement leur Caisse de Maladie.

X. LUXiClub

10.1. Philosophie:

Le LUXiClub accueille les enfants des clients LuxairTours avec un programme d'animation varié et adapté, dans le cadre du mini-club (4-12 ans) et du club Junior (13-16 ans), en langues luxembourgeoise, allemande et française.

10.2. Période d'ouverture:

Le LUXiClub est uniquement accessible dans les hôtels dont la description dans la brochure en mentionne la présence.

Le LUXiClub est ouvert, en principe, de mi-juin à mi-septembre. Le LUXiClub est ouvert le matin et l'après-midi, les horaires peuvent varier selon chaque hôtel.

10.3. Encadrement:

Les animateurs du LUXiClub, recrutés par LuxairTours, bénéficient d'une formation et d'une expérience professionnelle adéquates et appropriées à la prise en charge et à l'encadrement d'enfants. Ils encadrent les enfants dans leur langue maternelle (luxembourgeois, allemand

ou français). Pour des raisons de sécurité, un nombre minimum d'animateurs a été fixé selon le nombre d'enfants. De même, le LUXiClub est limité, selon l'espace disponible dans chaque hôtel, à un nombre maximum d'enfants. L'accès au LUXiClub est soumis au respect impératif des règles mentionnées ci-dessus. L'accès pourra donc être refusé, sur place, pour l'une ou l'autre de ces raisons.

10.4. Animation:

Le programme d'animation est varié (p. ex.: activités sportives, activités créatives, spectacle, mini-disco et cinéma) et toujours adapté à la tranche d'âge des enfants. Les activités ont lieu exclusivement dans l'enceinte de l'hôtel.

10.5. Formalités requises:

- Inscription: L'inscription au LUXiClub s'effectue sur place via un formulaire à compléter avec toutes les informations demandées, notamment celles relatives à la santé de l'enfant (cfr. Point 10.6 ci-dessous). L'inscription implique l'acceptation du règlement LUXiClub annexé au formulaire d'inscription. Les parents ou accompagnants peuvent s'opposer à la participation à une/des activité(s) prévue(s). Dans ce cas, l'entrée au LUXiClub pour toute la journée ou pour toute la durée du séjour pourra être refusée.

- Accueil quotidien: L'enfant qui se présente au LUXiClub devra être accompagné d'un parent ou d'un accompagnant qui devra apporter sa signature sur un registre ad hoc à côté de l'heure d'arrivée de l'enfant. Tout enfant se présentant seul ne sera pas accepté. Au sein du

LUXiClub, l'enfant devra porter un bracelet personnel d'identification comportant notamment un numéro de contact des parents ou de l'accompagnant. Chaque sortie de l'enfant devra être constatée par la signature d'un parent ou de l'accompagnant à côté de l'heure de sortie.

10.6. Santé des enfants:

- Ne seront acceptés au LUXiClub que les enfants jugés aptes à vivre en collectivité et ne présentant pas de maladie déclarée, fébrile, infectieuse ou contagieuse. En cas de maladie déclarée, fébrile, infectieuse ou contagieuse, l'accès au LUXiClub pourra être refusé.
- Les enfants nécessitant une surveillance médicale particulière ou l'assistance exclusive d'une tierce personne ne seront pas acceptés.
- Toute contre-indication à la pratique d'un sport ou d'une activité, toute allergie (alimentaire ou autre) ou toute particularité relative à la santé de l'enfant devra impérativement être signalée. L'existence d'une telle contre-indication ou allergie pourra, le cas échéant, justifier un refus d'accès au LUXiClub pour une/plusieurs journée(s).
- Les parents acceptent que toute prise en charge médicale en cas d'accident ou d'urgence puisse être organisée directement par les animateurs du LUXiClub.
- Toute consultation ou visite médicale qui serait requise sera à la charge des parents ou de l'accompagnant.
- Les parents ou accompagnants devront être en mesure de produire, le cas échéant, le carnet de santé complet de l'enfant.

10.7. Recommandations:

Il est conseillé, pour le bien-être de vos enfants, d'apporter les articles suivants: protection solaire (crème solaire, lunettes de soleil, chapeau), vêtements adaptés (maillot de bain, chaussures de sport), produit anti-moustiques, doudou, couches, carnet de santé complet et anneaux gonflables (pour les nonnageurs).

XI. Généralités

10.1. Toutes les indications publiées dans ce document sont basées sur l'état des lieux et selon le marché des changes à la date de l'impression de la brochure. L'organisateur ne répond pas des erreurs d'imprimerie.

10.2. Les prestations, prix et programmes sont sujets à modification, il en est de même des changements survenus à la suite d'erreurs d'impression.

10.3. Les indications ont été publiées sous réserve des autorisations gouvernementales.

10.4. Les arrangements et accords verbaux non confirmés par écrit par l'organisateur ne sont pas pris en considération.

10.5. Les données recueillies lors de la réservation d'un vol ou d'un voyage à forfait ne peuvent provenir que de l'enregistrement volontaire de données à caractère personnel. Elles ne seront cédées à aucune société commerciale ou autre organisation. Conformément à la loi du 2 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel, transposant la Directive 95/46/CE, vous avez un droit d'accès aux informations qui vous concernent et un droit de rectifier les informations inexacts. Si vous entendez exercer ces droits, veuillez contacter le Service Juridique de Luxair S.A., Société Luxembourgeoise de Navigation Aérienne L-2987 Luxembourg, Aéroport de Luxembourg.

10.6. La nullité d'une partie des Conditions Générales n'atteint pas la validité des autres parties.

10.7. En cas de litige, les tribunaux de Luxembourg sont compétents.

10.8. Le présent contrat est soumis à la loi luxembourgeoise.

Organisateur:

Luxair S.A., L-2987 Luxembourg

tél. 2456-4255

fax 2456-4605
R.C. Luxembourg B 4109,
Internet: www.luxairtours.lu

Supplément Carburant

Un supplément carburant peut faire partie du prix : dans ce cas il est de toutes façons inclus dès la première mention du prix affiché online et ne se rajoute pas au prix affiché du voyage réservé.

Ce supplément carburant dépend des variations des prix sur le marché du pétrole. Il peut donc varier durant une saison. A date de publication, il a été calculé ainsi :

Vois court courrier, 9 € par adulte/trajet et 4,5 € par enfant/trajet:

Ajaccio, Almeria, Bastia, Bourgas, Cagliari, Catane, Corfou, Djerba, Enfidha, Faro, Ibiza, Jerez de la Frontera, Lamezia Terme, Majorque, Malaga, Malte, Naples, Palerme, Rimini et Varna.

Vois moyen courrier + Egypte, 14 € par adulte/trajet et 7 € par enfant/trajet :

Agadir, Antalya, Izmir, Bodrum, Charm El Cheikh, Cos, Fuerteventura, Funchal, Grande Canarie, Héraklion, Hourghada, Lanzarote, Larnaca, Marrakech, Marsa Alam, Paphos, Rhodes et Ténériffe.

Cap Vert : 19 € par adulte/trajet et 9,50 € par enfant/trajet

AVIS IMPORTANTS

Sont compris dans les voyages forfaitaires, sauf indication contraire dans la liste des prix: le transport en avion en classe touriste aller et retour, la franchise de bagages de 20 kg (cette franchise est de 30 kg pour les forfaits Excellence), 30 kg pour les longs séjours à partir de 22 jours (poids maximum d'un bagage : 32 kg), les taxes d'aéroport, le séjour suivant la prestation choisie, les transferts à destination selon le programme (aucun transfert aéroport-hôtel n'est prévu pour les séjours Metropolis et ExcellenCity), les services du guide local, le forfait Assurance Voyage (avec Annulation pour les forfaits de la brochure LuxairTours, Excellence et Croisière), les frais de stationnement à l'aéroport de Luxembourg (uniquement pour les forfaits de la brochure LuxairTours, Excellence et Croisière), un sac de voyages par chambre (uniquement pour les forfaits de la brochure LuxairTours, Excellence et Croisière), la garantie financière en cas de défaillance et d'insolvabilité du touropérateur.

Sont compris dans les prix vols secs LuxairTours, sauf indication contraire dans la liste des prix: le transport en avion en classe touriste aller et retour; forfait comprenant la franchise de bagages de 20 kg, 30 kg pour les longs séjours à partir de 22 jours (poids maximum d'un bagage: 32 kg), les taxes d'aéroport, la garantie financière en cas de défaillance et d'insolvabilité du touropérateur.

Garantie financière incluse!

En cas d'insolvabilité ou de faillite de l'organisateur, les banques citées ci-dessous se portent garantes de vous rembourser les fonds avancés sur les prestations non fournies, incluant les frais de rapatriement éventuels.

Nos banques partenaires: Banque et Caisse d'Epargne de l'Etat Luxembourg, L-2954

Luxembourg; BIL-Banque Internationale à Luxembourg, L-2953 Luxembourg;

Banque Générale du Luxembourg, L-2951 Luxembourg.

« Hotel Only » LuxairTours

Les prix « Hotel Only » sont enregistrés dans notre système de réservation. Les prix comprennent seulement le séjour à l'hôtel avec les prestations correspondantes

pouvant être réservées - le vol ainsi que les prestations supplémentaires comme le transfert, l'assurance de voyage, les services du guide local et le parking à l'aéroport ne sont pas compris. Les périodes des saisons ainsi que les offres spéciales peuvent différer des prix forfaitaires de la liste de prix.

Le séjour minimal pour une réservation « Hotel Only » est de 3 jours en basse saison et de 7 jours en haute saison. Les exceptions sont reprises dans le système de réservation.

Les voitures de location

En général, le prix de location (sans vol) inclut l'utilisation du véhicule avec kilométrage illimité, l'assurance obligatoire pour le conducteur, les taxes et seulement pour le conducteur le forfait Assurance Voyage. Sauf indication contraire dans le tableau des prix, les assurances supplémentaires (p. ex. : assurance tous risques, assurance occupants), les taxes y relatives et l'essence sont à régler sur place. D'éventuelles prestations supplémentaires que propose l'agence de location de voitures (telles que p. ex. la suppression de la franchise), sont également à régler sur place.

Il est d'usage que les agences de location de voitures réclament une caution (empreinte de la carte de crédit ou en espèces) couvrant le plein d'essence ou encore une franchise en cas d'accident et remboursable à la remise du véhicule. Veuillez prendre contact avec l'agence de location la veille de votre retour pour ce remboursement.

L'âge minimum du conducteur doit être respecté lors de la réservation (l'âge requis diffère de pays en pays; voir indications dans la liste des prix). Le prix de la location est calculé par tranche de 24 heures à partir de la prise en charge du véhicule. La voiture doit donc être remise à l'aéroport au plus tard à la même heure à laquelle elle avait été prise en charge. En cas de remise tardive, la société de location est en droit d'encaisser une tranche supplémentaire de 24 heures sur place. Sur demande préalable chez LuxairTours et moyennant un supplément, la durée de la location peut être prolongée d'un jour. Dans ce cas, le prix du voyage forfaitaire facturé en tiendra compte.

La prise en charge et la remise du véhicule se font en général à l'aéroport d'arrivée. La mise à disposition du véhicule à l'hôtel peut engendrer des frais supplémentaires. Veuillez inspecter l'état général du véhicule lors de la prise en charge. N'oubliez pas de signaler d'éventuels défauts apparents à la société de location et de contrôler les pneus ainsi que la présence de la roue de secours et du cric.

Veuillez noter que le transfert d'un véhicule de location de Ténériffe vers La Gomera est interdit.

N.B.:

Si les clients désirent combiner un séjour libre et organisé individuellement avec leur voyage forfaitaire, ils perdent le droit à un transfert. Si la première semaine est incluse dans le forfait et la deuxième semaine est organisée individuellement, uniquement le transfert de l'aéroport à l'hôtel (réservé dans le forfait) est inclus. Par contre, si la première semaine est organisée individuellement et la deuxième est incluse dans le forfait, c'est uniquement le transfert de l'hôtel (réservé dans le forfait) à l'aéroport qui est inclus. Tous les autres transferts sont à la charge des clients. Les prix ne comprennent pas, sauf indication contraire dans la liste des prix: les boissons, les pourboires, les services d'un bagagiste, les excursions et toutes autres dépenses personnelles.

Veuillez tenir compte des points suivants:

1. Prix

Tous les prix indiqués sont en euro et par personne – sauf indication contraire (ex. pour les

voitures de location, les prix sont exprimés en euro et par véhicule, ou pour d'autres prestations, les prix peuvent être également en devises étrangères).

1.1. Liste des prix

La période de départ (séjour de - à) et la saison y afférente sont déterminantes pour le calcul du prix du voyage d'une durée de 7 jours. Le prix pour un séjour de plusieurs semaines est calculé selon la saison de vente et le prix de la semaine supplémentaire de cette période.

Les exceptions pour certaines dates spécifiques et les explications y relatives sont signalées dans le calendrier des départs. Ces règles ne s'appliquent que dans le cadre de voyages forfaitaires. Les enfants bénéficient resp. paient uniquement le pourcentage de participation requis selon la réduction accordée. Exception: Prix Fixes pour enfants pour lesquels les réductions/suppléments ne sont pas applicables.

La structuration des prix en périodes de départ (séjour de - à) est soumise aux variations de prix déterminées par les hôteliers d'une période à l'autre. Ainsi, le prix calculé pour la première période peut être supérieur p. ex. au prix calculé pour la troisième période.

Lorsque la date de départ se situe à la fin d'une saison, le prix est calculé comme indiqué cidessus.

Les prix de la semaine supplémentaire font déjà partie de la brochure de la saison suivante. Conditions requises: que l'hôtel choisi continue à être sous contrat LuxairTours et que la réservation souhaitée soit confirmée (au plus tard lorsque les réservations pour la saison suivante seront possibles).

1.2. Voyages forfaitaires

1.2.1. Prolongations

Les prolongations de séjour sur place sont sujettes aux disponibilités de chambres d'hôtel et de places d'avion. Toute prolongation de séjour ne peut être arrangée que par notre guide local/représentant local. Tous les frais occasionnés par une prolongation sont à payer par le client sur place. La prolongation du séjour inclut le forfait Assurance Voyage (avec Annulation).

1.2.2. Modifications sur place

Le client porte l'entière responsabilité des modifications de prestations qu'il effectue de sa propre initiative sur place. Les frais découlant de ces arrangements sont à sa charge et devront être payés sur place aux prix et conditions fixés par le prestataire de service. Toute modification peut engendrer l'annulation d'éventuelles offres spéciales accordées.

1.2.3. Rentrée de voyage prématurée

En cas de séjour écourté, veuillez s.v.p. demander auprès du prestataire, du guide et/ ou du représentant local une attestation certifiant la non-obtention des services. Si la raison pour laquelle vous devez interrompre le voyage prématuré est conforme aux conditions générales de la Garantie Annulation du forfait Assurance Voyage, vous pouvez demander, auprès de l'Assureur, le remboursement des prestations terrestres non utilisées (excepté la franchise - 50,- par personne).

1.2.4. Prestations non utilisées

Les prestations non utilisées ne donnent lieu à aucun remboursement.

1.2.5. Prestations non publiées

En cas de prestations non publiées, la structure saisonnière, les suppléments pour galas ou les réductions pour enfants peuvent subir des modifications lors du calcul des prix.

1.3. Offres spéciales

Les offres spéciales qui sont signalées comme telles dans la brochure se limitent à nos contingents de chambres. Elles ne sont accordées que dans les limites des périodes ou dates d'application. Les offres spéciales ne sont valables ni pour les chambres sollicitées en dehors de nos contingents ni pour des groupes.

Des séjours consécutifs dans le même ou dans différents hôtels et des séjours en groupe ne donnent pas automatiquement droit aux offres spéciales, même si toutes les conditions sont respectées.

Si 2 hôtels sont décrits dans un seul texte, les symboles des «offres particulières» ne

comptent pas nécessairement pour ces deux hôtels.

Comme il est d'usage dans la branche hôtelière, les séjours sont calculés en nombre de nuitées. Or, si nous proposons une offre spéciale, 14 jours au prix de 10 par exemple, cette offre se comprend en fait comme 14 nuits au prix de 10. Une telle offre spéciale n'est valable que pour un séjour de la durée indiquée. Pour notre exemple, le séjour ne devrait donc être ni plus court ni plus long que 14 nuitées. Les nuits gratuites sont toujours les dernières nuits du séjour.

En cas d'offres spéciales telles que 3 semaines au prix de 2, 4 semaines au prix de 3, etc., le type de pension et le type de logement ne peuvent pas être modifiés pendant toute la durée du séjour. Lors d'un même séjour, plusieurs offres spéciales ne peuvent être combinées, p.ex. « Individuelle sans supplément » et « x jours au prix de y ». L'offre spéciale « Individuelle sans supplément/Double à seul emploi sans supplément » est le prix que paie une personne seule en occupant une chambre double.

Les réductions pour Réservations Anticipées (First Minute et Early Booking), les prix pour Longs Séjours ainsi que la Réduction Jeunes Mariés et 55+ ou 60+ sont considérées comme offres spéciales, même sans indication particulière dans la liste des prix. Leur cumul ainsi que la combinaison avec d'autres offres ne sont donc pas possibles, sauf indication contraire. Les réductions pour réservations anticipées sont valables pour personnes payant le plein tarif.

Les réductions pour enfants sont applicables sur le prix adulte réduit. Exception: pas de réduction supplémentaire sur prix fixes pour enfants.

En certains cas, les réductions pour réservations anticipées ne sont valables que si le séjour en entier se fait endéans la période de validité indiquée pour celles-ci.

Si les réductions pour réservations anticipées peuvent être combinées avec l'offre spéciale « x nuits au prix de y », la réduction anticipée sera seulement accordée sur le montant des nuits payées.

1.4 First Minute /Early Booking

Les réductions pour First Minute et Early Booking sont toutes valables par personne ayant payé le plein tarif et par semaine, à l'exception des réductions applicables sur les prix « Hotel Only » où les réductions sont applicables par personne payant plein tarif et par jour.

Lors d'un changement de réservation ou d'un changement de nom, une fois le délai du First Minutes ou Early Booking expiré, le client n'y a plus droit.

2. Enfants

2.1. Prix fixes et réductions enfant

(à partir de 2 ans et partiellement jusqu'à 17 ans)

Les prix fixes et les réductions pour enfants figurant dans la liste des prix sont uniquement valables dans le cadre d'un voyage forfaitaire. Lorsque le vol n'est pas inclus dans la réservation, la réduction pour enfants est moins importante, voire inexistante. Attention: Les prix fixes et les réductions pour enfants (p.ex. de 75%) se limitent à nos chambres disponibles en contingents fixes.

Le taux de réduction peut varier d'un enfant à l'autre.

L'âge des enfants au moment du voyage fait foi. La date de départ détermine la saison et le pourcentage de la réduction qui est d'application pour cette période (cf. tableau des dates de départ).

Les prix fixes et réductions enfants sont valables dans le cas d'hébergement en lit(s) supplémentaire(s) et dans certains cas, pour des types de chambre à code de réservation spécial (p.ex. 1 adulte + 1 ou 2 enfants, 2 enfants seuls en double). La réduction pour enfant est uniquement accordée à condition que le nombre minimum de personnes payant le plein tarif soit atteint. Lorsque le nombre nécessaire de personnes payant le plein tarif n'est pas atteint, les enfants doivent payer le plein tarif jusqu'à ce que le nombre exigé soit atteint.

Ensuite, chaque enfant supplémentaire bénéficie de la réduction indiquée jusqu'à ce que l'occupation maximale de la chambre soit atteinte.

1+1 / 1+2 / 2+2:

Veillez vous référer aux informations reprises sous le tableau des prix pour les réductions enfants accompagnés par 1 personne payant plein tarif. Le prix pour les personnes payant plein tarif est évident dans les textes supplémentaires du tableau des prix indiquant la possibilité de réservation 1+1 (1 adulte + 1 enfant), 1+2 (1 adulte + 2 enfants) ou 2+2 (2 adultes + 2 enfants dans la même unité ou 2 enfants en double séparée). L'hôtelier peut limiter ces offres.

Si des prestations annexes sont faites séparément (p.ex. vol seul + hôtel et/ou transferts séparés), la réduction enfant ne peut pas être accordée, indépendamment des réductions accordées sur d'autres prestations.

2.2. Enfants de moins de 2 ans

Dans le cadre d'un voyage forfaitaire LuxairTours, les enfants en-dessous de 2 ans bénéficient d'une réduction de 100% sur le prix du vol et ont droit à 10 kg de bagages.

Toutefois, ils n'ont pas droit à un siège dans l'avion.

Certains établissements incluent les enfants de moins de 2 ans, même en lit pour bébé, dans le nombre maximum de personnes pouvant occuper un logement. Les frais d'hôtel des enfants de moins de 2 ans sont à payer à l'hôtel.

Vols secs : Les enfants de moins de 2 ans payent 10%.

2.3. Enfants de moins de 12 ans

(2 - 11 ans accomplis)

Dans le cadre d'un voyage forfaitaire, les enfants de moins de 12 ans voyageant seuls ne sont pas acceptés.

2.4. Enfants en bas âge

Nous déconseillons fortement d'emmener des enfants en bas âge en circuit ou en croisière.

2.5. Mineurs d'âge

Les mineurs d'âge voyageant non-accompagnés et ayant réservé un voyage forfaitaire LuxairTours avec prestation hôtelière peuvent être contactés à tout moment par l'intermédiaire de notre représentant local dont les coordonnées sont reprises dans les documents de voyage.

3. Hébergement et restauration

3.1. Réservations

Les contrats avec nos prestataires de service (hôteliers) spécifient un type de chambre, d'appartement, de bungalow ou autre. Nous ne pouvons pas réserver un numéro de chambre ou une chambre à un étage précis. Nous ne garantissons pas l'obtention d'un type de chambre précis si aucune distinction à cet égard n'est faite dans la liste des prix (chambre avec ou sans balcon, partiellement avec vue mer, etc.). Si le client a la possibilité de réserver par exemple une vue particulière, un balcon ou une terrasse, ceci est indiqué dans le descriptif de l'hôtel par « au choix » (vue mer, vue piscine, balcon, etc.).

3.2. Durée du séjour

La durée du séjour minimale peut être différente et est enregistrée dans le système de réservation.

Sauf indication contraire, la durée minimale de séjour est de 7 nuits. Ceci est également valable pour les destinations desservies plusieurs fois durant la semaine et en cas de combinaison de deux types d'hébergement. Si la durée de séjour minimale n'est pas atteinte, un éventuel supplément de prix peut être demandé.

La durée des séjours dans nos listes des prix est exprimée en nombre de jours = nombre de nuits passées sur votre lieu de vacances. La journée du départ et celle de l'arrivée à destination, même partielles, comptent comme journées entières. Ceci s'applique aussi au nombre de nuits dans le cas de vols nocturnes.

Il se peut que d'après la disponibilité des vols, le voyage aller se situe tard dans l'après-midi et le voyage retour tôt le matin ou avant midi; les privations de repas résultant de cet état des choses ne donnent pas lieu à un remboursement.

Un client ayant réservé une semaine de séjour en pension complète arrive le matin et prend son premier repas à midi; après une semaine de séjour le client repart sur un vol retour en soirée. Dans ce cas, le client n'a plus droit au repas du midi ce même jour. Les prestations du client en question sont payées pour 7 jours entiers de séjour (début des prestations: jour d'arrivée le déjeuner; fin des prestations: jour de départ après le petit déjeuner).

3.3. Art culinaire

Dans les hôtels touristiques, la plupart des plats proviennent de grandes cuisines. La préparation et les goûts peuvent donc ne pas plaire à tous les palais. Il serait illusoire de comparer les arts culinaires des régions du Sud à ceux de nos contrées. En cas de faible occupation, les hôtels se réservent le droit de remplacer le service à table par un buffet ou vice-versa.

En général, les prestations dans les restaurants à la carte sont payantes et les boissons pendant les galas non comprises dans les prix.

3.4. Chambres familiales

Occupation et réductions enfants: veuillez vous référer au tableau des prix concernant l'hôtel de votre choix.

3.5. Descriptions d'hôtels

Comme indiqué dans nos descriptifs hôteliers, chaque pays classifie ses hôtels dans différentes catégories standardisées. Ces catégories officielles ne correspondent cependant pas toujours à notre jugement, d'où notre propre classification LuxairTours. L'hôtellerie dans nos destinations de vacances correspond généralement aux standards internationaux. Nous vous prions cependant de ne pas trop insister sur la perfection au niveau de la propreté et du service. De même, les services proposés par deux hôtels sur des destinations différentes ne peuvent pas nécessairement être comparés (mentalité et moeurs spécifiques au pays visité). Le fonctionnement et l'utilisation de certaines installations, comme par exemple le chauffage, la climatisation centrale ou la piscine, dépendent des conditions météorologiques et de l'occupation de l'hôtel. Il se peut que certaines commodités comme les ascenseurs soient hors service momentanément. A destination, les spécifications techniques des installations peuvent différer de celles que nous connaissons. Ceci concerne surtout les installations et appareils électriques, brûleurs à gaz, réchauds etc. Veuillez lire attentivement les modes d'emploi avant d'en faire usage.

La climatisation ne fonctionne en principe que quelques heures par jour durant les périodes de grande chaleur. La plupart de ces installations ne disposent pas de réglage individuel et leur fonctionnement est contrôlé par le personnel de l'hôtel via un poste de pilotage central.

Une note spécifique « réglage individuel » se trouve dans le descriptif de l'hôtel si la climatisation, ou le chauffage peut être réglé par le client lui-même. Nous ne sommes pas responsables pour le rationnement d'eau ou d'électricité. Dans de plus en plus d'hôtels, l'alimentation électrique de la chambre est commandée par une carte à puce qui sert en même temps de clé. Ainsi les appareils électriques ne peuvent fonctionner que lors de la présence de l'occupant dans la chambre. Des logements disposant d'une climatisation et exposés directement au soleil peuvent donc mettre plusieurs minutes pour retrouver une température agréable.

Souvent, la climatisation n'est pas non plus conçue pour fonctionner comme chauffage par temps frais.

Nous vous conseillons de vérifier le bon état de fonctionnement des installations sportives, des appareils et d'autres facilités avant de les utiliser.

Programmes TV via satellite: certains hôtels offrent des programmes TV via satellite.

Dans les pays de la Méditerranée orientale, de l'Afrique du Nord, comme aux Iles Canaries et à Madère, les programmes ne sont pas nécessairement identiques à ceux captés chez vous. Il est de ce fait probable que malgré l'indication «programmes TV via satellite» l'on ne capte pas ou très peu de chaînes françaises

ou allemandes.

Les accès Internet mis à disposition dans les chambres d'hôtel ou les locaux publics sont en général contre redevance, sauf avis contraire. Si l'utilisation d'Internet est proposée gratuitement, ceci est mentionné dans le descriptif de l'hôtel.

La consommation des produits du mini-bar est aussi contre redevance à moins que le descriptif de l'hôtel mentionne explicitement autre chose, comme par exemple : « mini-bar inclus », ou « mini-bar, 1^{er} remplissage inclus ».

3.6. Occupation des chambres

Sauf indication contraire, l'occupation de base de chaque chambre est de 2 personnes adultes. La possibilité d'ajouter un ou plusieurs lits supplémentaires est mentionnée pour chaque hôtel dans le tableau des prix sous « enf. en plus ». Si le nombre des occupants peut varier, ceci est indiqué dans la liste des prix sous la description du type de chambre. Toutes les indications concernant l'occupation minimale et maximale du nombre d'adultes et d'enfants sont contractuelles.

3.7. Lits supplémentaires / Canapés-lits

La réservation d'une 3^{ème} voire de plusieurs personnes supplémentaires dans une chambre double de base implique l'ajout de lits supplémentaires et/ou canapés-lits. Il ne s'agit donc pas obligatoirement d'un lit normal et la surface habitable peut s'en retrouver fortement réduite.

3.8. Hébergement et restauration

En général, les logements sont disponibles le jour d'arrivée à 14.00 heures et elles doivent être libérées le jour de départ à midi.

La demi-pension comprend généralement le petit déjeuner et le dîner.

3.9. Chambres non-fumeurs

La disponibilité de ce type de chambre et les prix correspondants sont indiqués dans les informations reprises sous le tableau des prix.

3.10 Chambres économiques

Ces chambres sont en général en quantité limitée et peuvent avoir une vue restreinte.

4. De A à Z

4.1. Activités sportives

Certaines activités sportives, telles que plongée, planche à voile, voile etc. sont souvent seulement possibles sur présentation d'un certificat/brevet d'aptitude.

4.2. All Inclusive

Veuillez prendre en compte les logos en bas du texte de l'hôtel de votre choix. Dans certains hôtels, l'offre All Inclusive est limitée à certaines prestations et/ou heures de la journée. L'offre All Inclusive varie d'hôtel en hôtel. Dans la majorité des hôtels, le port d'un bracelet en plastique ou d'un signe distinctif similaire est obligatoire.

4.3. Animation

Il est possible que l'animation et/ou une partie des facilités sportives proposées soient restreintes en basse et moyenne saison.

4.4. Animaux

Un accord préalable est requis pour le transport en avion des animaux de compagnie, ainsi que pour leur admission dans les hôtels. En général, l'autorisation se limite à la présence de l'animal dans l'appartement ou la chambre louée et en aucun cas pour les parties communes de l'établissement choisi.

Nous rappelons qu'un caisson de transport est nécessaire pour le transport en avion (cabine) et même en bus (p. ex. en Algarve en été). Transfert: certains chauffeurs de bus se réservent le droit de refuser les animaux même en caisson. Le cas échéant, les coûts supplémentaires de transfert (p.ex. en taxi) sont à la charge du client.

Important pour les propriétaires de chiens ou de chats désirant emmener leur animal de compagnie en vacances: ils sont priés de se munir de la carte de vaccination de l'animal et de se renseigner auprès de leur vétérinaire s'il y a lieu de faire des vaccins préventifs supplémentaires contre d'éventuelles maladies pour les destinations du sud, telle que par exemple la dirofilariose.

4.5. Appareils électroniques

L'utilisation d'appareils électroniques (ex. téléphone et ordinateur portables, lecteur CD) est interdite pendant le vol pour des raisons de sécurité. Ces appareils doivent rester éteints.

4.6. Bagages exceptionnels

Le transport de bagages exceptionnels, comme par exemple bicyclettes, planches à voile équipement de golf et de plongée sous-marine, est soumis aux conditions de transport et de prix du transporteur aérien.

La réservation peut être effectuée uniquement sur les vols aller-retour du client. Si la taille et le poids du bagage exceptionnel et/ou le volume global des bagages standards et exceptionnels l'exigent, un tel transport de bagages exceptionnels pourrait nécessiter aussi un transport séparé à destination. Lorsque cette prestation n'est pas prévue par le forfait - comme p.ex. le forfait transport pour bicyclettes - d'éventuels frais supplémentaires sont à régler directement auprès du transporteur.

4.7. Bagagistes

La plupart des hôtels ne disposent plus de porteurs de bagages quelle que soit leur catégorie.

4.8. Bicyclettes

Les vols Luxair sont limités quant au nombre de bicyclettes transportées, comme p. ex. 12

en Boeing 737 et seulement 2 en EMB 145 et Q400. Nous vous prions d'effectuer une réservation pour votre bicyclette sur les vols aller et retour. Veuillez vous renseigner à l'avance sur d'éventuels enregistrements anticipés, sur les modalités de transport et sur les conditions d'emballage (protection spéciale souhaitée).

Afin de garantir le transport du matériel jusqu'à l'hôtel de votre choix, il est nécessaire de contracter le forfait transfert spécial bicyclettes y relatif. Le prix et le code de réservation pour chaque destination sont publiés sous la rubrique «Forfait transfert pour bicyclettes». Le transport de bicyclettes à votre destination de vacances est à votre propre risque et a lieu soit directement dans le bus de transfert, soit séparément dans un véhicule regroupant toutes les bicyclettes.

4.9. Chaises longues et parasols

Dans certains hôtels, les chaises longues et parasols sont payants.

4.10. Change

Les cours de change relatifs à la destination sont disponibles dans les banques. Notre guide sur place peut vous renseigner sur les heures d'ouverture. La majorité des hôtels offre la possibilité de changer de l'argent à la réception. Les cartes de crédit usuelles sont généralement acceptées dans les centres touristiques. Ces cartes de crédit, ainsi que les cartes EC pour certaines destinations, permettent de retirer du liquide des distributeurs automatiques. A quelques destinations le guide LuxairTours accepte les cartes de crédit comme mode de paiement. L'information y relative peut être demandée auprès du guide.

Veillez noter que dans différents pays seulement un certain pourcentage de la monnaie locale peut être rechangé.

4.11. Chantiers, rénovations et réparations

En vacances, il arrive que des chantiers, rénovations et autres réparations soient à la source de certains désagréments sonores. Ces incidents sont malheureusement indépendants de notre volonté. Ainsi, des travaux peuvent débuter soit redémarrer du jour au lendemain. Au cas où de telles informations nous seraient transmises à temps, il va de soi que nous vous informerons de ces chantiers avant votre départ. Sinon, notre guide local fera de son mieux afin de limiter ces désagréments au strict minimum.

4.12. Culture

D'autres pays avec d'autres coutumes demandent un certain respect et une certaine discrétion. Avertir un autochtone avant de faire des photos, mettre des vêtements

appropriés et donner un pourboire conforme pour un service rendu sont des actes qui témoignent de ce respect et de savoir-vivre.

4.13. Début et fin de saison

En raison d'une faible occupation en début et fin de saison, l'hôtelier peut ouvrir son hôtel plus tard ou en avancer la fermeture. Dans ce cas nous vous offrons une alternative au moins équivalente. Les prestations offertes, ainsi que les programmes d'animation et de sports peuvent être restreints. Par contre vous trouverez plus de tranquillité, plus de place et un service plus personnalisé.

4.14. Eau potable

Dans la majorité des pays du sud, l'eau du robinet n'est pas potable. Nous vous conseillons d'acheter de l'eau minérale au supermarché ou au bar de votre hôtel.

4.15. Environnement

La protection et le respect de l'environnement font partie du quotidien. Les administrations locales des lieux de vacances mènent une politique allant dans ce sens. Les mesures prises restent encore insuffisantes, mais un premier pas est fait. Surveillez vos consommations d'eau et d'énergie. La dose exacte des produits de bain et de lessive ainsi que l'élimination des déchets présentent peu de contraintes, mais augmentent la qualité de vie sur votre lieu de séjour. Votre participation est la bienvenue !

4.16. Excursions, visites guidées, manifestations extraordinaires

Lorsqu'en Egypte, des excursions sont payées sur place avec une carte de crédit, la facturation se fait en US-Dollars de sorte que d'importantes différences par le cours de change peuvent en résulter.

4.17. Guide / Représentant local

Vous trouverez l'adresse, le téléphone etc. du guide, responsable du service d'assistance, dans l'enveloppe de bienvenue LuxairTours qui vous sera remise à votre arrivée à l'aéroport.

4.18. Interdiction de fumer

Depuis peu, des lois non-fumeurs très strictes sont entrées en vigueur dans plusieurs pays européens, comme par exemple en Chypre, en Espagne, en Italie, à Malte et au Portugal.

Soit il est complètement interdit de fumer dans les hôtels, restaurants, bars etc., soit il est uniquement permis dans des zones spécialement aménagées pour fumeurs.

4.19. Jours de fête

Dans les pays visités, les fêtes civiles et religieuses ainsi que diverses manifestations peuvent entraîner des fermetures de monuments, musées et magasins, des modifications d'excursions et/ou d'horaires des transports publics, dont nous ne sommes pas responsables. A ces dates, la vie publique connaît un ralentissement. Nous vous prions de faire preuve de compréhension au cas où le service hôtelier s'en trouverait affecté.

4.20. Langue

Sur certaines destinations et dans certains hôtels, la population locale s'est adaptée à la nationalité surreprésentée parmi les touristes, sans toutefois négliger ou porter une quelconque discrimination aux autres nationalités présentes. Ainsi, l'allemand ou l'anglais sont les langues prédominantes en Bulgarie, en Egypte, en Grèce ou en Turquie, par exemple

4.21. Maladie

Si vous avez besoin d'un médecin, veuillez s.v.p. vous adresser à la réception de l'hôtel.

Pour chaque consultation ou ordonnance médicale, n'oubliez pas de réclamer une facture acquittée que vous enverrez après votre retour à votre caisse de maladie et/ou à tout autre organisme de prévoyance couvrant une partie de vos frais. Si votre voyage forfaitaire comprend le forfait Assurance Voyage ou si vous avez souscrit cette assurance en option, vous pouvez demander le remboursement du solde auprès de l'assureur sur présentation du décompte reçu de la caisse de maladie

et/ou de tout organisme de prévoyance (veuillez consulter les conditions d'assurances).

4.22. Méduses, algues, insectes et plages souillées

Les conditions climatiques des régions maritimes sont propices à l'apparition de méduses, d'algues et d'insectes. Il s'agit là de phénomènes naturels et donc inhérents à nos systèmes écologiques, mais pouvant occasionner certains inconvénients. Ne nous en veuillez donc pas si vous avez le malheur d'en rencontrer.

4.23. Mini-clubs

Les heures d'ouverture peuvent varier selon la saison et l'occupation. Lors d'une faible occupation, l'hôtel se réserve le droit de fermeture temporaire.

4.24. Objets de valeur

Nous vous conseillons de déposer vos objets de valeur dans le coffre-fort de votre hôtel.

4.25. Parking

Luxair ne peut être tenue responsable du vol de ou d'éventuels dommages causés à votre véhicule durant la durée du stationnement.

Des frais occasionnés par un stationnement sur un autre parking que celui prévu pour les clients LuxairTours ne peuvent être remboursés.

4.26. Personnes handicapées

Les passagers nécessitant une assistance doivent se faire accompagner par une personne adulte. Veuillez nous en avertir lors de la réservation. Les personnes à mobilité réduite ne pouvant pas participer de façon autonome au transfert par bus peuvent être transportées individuellement (souvent uniquement un accompagnateur possible) vers l'hôtel et retour. Veuillez nous en avertir lors de la réservation.

4.27. Photos de la chambre

En ce qui concerne le logement, nous souhaitons préciser que la photo d'une chambre dans notre site internet sert uniquement à titre d'exemple et ne correspond pas nécessairement à la chambre qui a été réservée. Il est conseillé de se référer au descriptif hôtelier.

4.28. Photos

Les règles habituelles concernant la vie privée d'autrui sont à observer. Surtout dans les régions à population musulmane, vous êtes priés de faire preuve de discrétion. Dans les musées et les églises il y a souvent interdiction de prendre des photos. Dans les mosquées généralement l'interdiction n'existe pas, mais il est préférable de demander l'autorisation au préalable. Il est interdit de photographier des installations militaires.

4.29. Plongée sous-marine

Nous vous conseillons de ne plus pratiquer la plongée sous-marine au moins 24 heures avant un décollage. D'importantes différences de pression peuvent entraîner de graves problèmes de santé (paralysie).

4.30 Pré-réservations

Veuillez noter qu'une pré-réservation n'est pas automatiquement une confirmation du dossier. Les disponibilités ainsi que les prix ne pourront être communiqués qu'après l'ouverture des ventes.

4.31. Réclamations, manquements

A l'égard de votre obligation de nous signaler l'apparition d'éventuelles irrégularités, resp. l'annulation de votre voyage, veuillez vous référer aux Conditions Générales publiées dans cette brochure.

4.32 Surbooking

Les hôteliers ont légalement le droit de pratiquer le surbooking sous certaines restrictions.

Nous en sommes généralement avisés peu avant le départ des clients concernés. Nous sommes bien conscients que cela n'est pas dans l'intérêt de nos clients et ne pouvons que vivement manifester notre mécontentement auprès de l'hôtelier. Nous essayons toujours de proposer une alternative au moins équivalente qui puisse

correspondre aux attentes de nos clients.

4.33. Téléphone

En ce qui concerne les connexions sur les réseaux mobiles dans votre région de vacances, les responsables de votre provider vous informeront sur les partenaires roaming, les frais et éventuellement les cartes couvrant la région de votre destination.

Nous attirons votre attention sur le fait que l'utilisation permanente de votre GSM peut gêner certaines personnes. Ainsi, nous vous demandons de bien vouloir respecter les zones de repos, les restaurants, les lieux de culte ou autres zones interdites. Il y a possibilité de téléphoner de la réception et/ou de votre chambre d'hôtel. Des cabines téléphoniques publiques à pièces ou à carte téléphonique sont disponibles. Les préfixes internationaux sont les suivants à presque toutes les destinations: Luxembourg 00352, Belgique 0032, France 0033.

4.34. Tenue vestimentaire

Nous vous demandons de bien vouloir emporter des vêtements adaptés au cachet de l'hôtel.

A ce sujet, veuillez également consulter nos indications dans nos descriptifs. Ainsi certains hôtels refusent l'entrée au restaurant en cas de port d'un bermuda. Aussi, est-il d'usage dans beaucoup de restaurants qu'une tenue de soirée correcte (p.ex. pantalon long, veste et cravate pour les hommes) soit exigée lors des soirées de gala.

4.35. Vaccinations

En principe, aucun vaccin n'est exigé pour les destinations desservies par LuxairTours. Nous vous conseillons cependant de vous renseigner préalablement au départ auprès de votre médecin traitant si une vaccination ou d'autres précautions éventuelles sont indiquées. Il est toutefois recommandé de se faire vacciner contre l'hépatite A pour les pays du Maghreb.

Cette indication de principe est cependant sujette à vérification par un médecin.

4.36. Vie nocturne et repos

Si vous avez choisi un logement dans un lieu animé, par exemple à El Aréna ou à San Antonio, vous devez vous attendre à des nuits bruyantes. Les discothèques et pubs ferment tard, ou pas du tout! Les motos et les voitures ne sont pas soumises à des normes strictes en matière de bruits et d'émissions sonores. Lors de votre réservation, informez-vous quant au lieu exact où se situe l'hôtel de votre choix.

4.37. Vols non-fumeurs et vols avec escale

Dans le monde entier, on assiste de plus en plus à l'introduction de vols nonfumeurs. Luxair encourage également cette campagne pour la santé et effectue dès lors uniquement des vols non-fumeurs.

Pour les vols triangulaires, la réservation de places n'est pas possible. Le choix des places est libre durant les vols intermédiaires avec escale.

4.38. Wellness

Veuillez noter que l'utilisation des centres Wellness, Vital, Spa et Thalasso est soumise à certaines conditions. Ainsi, l'accès y est souvent interdit en-dessous de 18 ans. Beaucoup de centres demandent aux clients de remplir des formulaires sur l'état de leur santé, ainsi qu'une déclaration de renonciation aux dommages-intérêts éventuels. Les centres se réservent le droit de refuser l'accès en cas de certaines maladies ou indispositions des clients. Les forfaits Wellness ou thalasso, tels que repris dans notre brochure, sont à payer directement chez LuxairTours. Pour la majorité d'entre eux, les rendez-vous doivent être fixés sur place et directement avec le centre. Comme en outre, ces rendez-vous sont fixés selon les disponibilités du centre, il n'est pas toujours possible de respecter les horaires souhaités par le client, situation pour laquelle nous demandons votre compréhension.

Formalités d'entrée

Avertissement

Les informations données le sont à titre strictement indicatif, les obligations relatives

aux documents de voyages sont sujettes à changements fréquents. Le client doit s'informer avant le départ auprès des autorités compétentes de toute modification éventuelle des formalités requises.

Les informations présentées ici concernent exclusivement les ressortissants de nationalité allemande, belge, luxembourgeoise et française. Concernant les mineurs, les ressortissants d'autres nationalités ou binationaux, nous vous invitons à vous tourner vers les autorités compétentes pour obtenir les informations nécessaires. Enfin, les informations données, le sont pour des séjours inférieurs à 3 mois.

LuxairTours décline toute responsabilité si le client ne respecte pas ces obligations ou présente des papiers erronés ou périmés. Le client LuxairTours pourra se voir refuser l'accès à l'embarquement en cas de non-respect de ces formalités.

Enfants:

Les enfants doivent être en possession de leur propre carte d'identité nationale avec photo (carte en plastique pour les enfants luxembourgeois) ou avoir leur propre passeport. Tout mineur qui voyage à l'étranger sans être accompagné de ses parents doit être muni en dehors d'une pièce d'identité nationale valable d'une autorisation parentale de la commune où il réside. Veuillez vous informer auprès de la commune compétente.

Une mesure de sécurité à prendre avant de voyager:

Photocopiez les pièces d'identité que vous emporterez à l'étranger. Si vous perdez votre carte d'identité nationale ou votre passeport et/ou vos documents de voyage, cette photocopie vous facilitera la demande d'expédition de nouveaux papiers. Par ailleurs, il n'est pas nécessaire de circuler avec vos documents de voyage, sauf si c'est pour sortir vers un autre pays, ou prendre un avion; vous pouvez prendre seulement une photocopie et ainsi laisser votre passeport en lieu sûr.