

Avis Importants

Sont compris dans les voyages forfaitaires LuxairTours Excellence,

sauf indication contraire: le transport en avion en classe touriste aller et retour, la franchise de bagages de 46 kg (limitée à 2 pièces de max. 23 kg par personne), l'enregistrement au comptoir «business» au Luxembourg, un cadeau lors de l'enregistrement, l'accès à la «business lounge» de l'Aéroport de Luxembourg, les taxes aéroportuaires et éventuels suppléments, le séjour à l'hôtel suivant la prestation choisie et la garantie financière en cas de défaillance et d'insolvabilité du tour-opérateur, les transferts directs et individuels entre l'aéroport et l'hôtel ainsi que les services du guide local.

Nos voyages forfaitaires ne comprennent pas:

- Les frais de stationnement à l'aéroport
- L'assurance assistance voyage
- L'assurance annulation

Ces prestations peuvent toutefois être ajoutées contre paiement en contactant votre agence de voyages ou directement auprès du Customer Service Center LuxairTours par téléphone au 00352 2456-1.

Pour les conditions applicables veuillez vous référer à la page 100 de cette brochure.

Sauf indication contraire dans la liste des prix: les boissons, les pourboires, les services d'un bagagiste, les excursions et toutes autres dépenses personnelles.

Garantie financière incluse!

En cas d'insolvabilité et de faillite de l'organisateur, l'organisme cité ci-dessous se porte garant de vous rembourser les fonds avancés sur les prestations non fournies, incluant les frais de rapatriement éventuels.

Organisme garant: Banque et Caisse d'Épargne de l'État Luxembourg, L-2954 Luxembourg.

Combinaison d'hôtels

La combinaison de deux hôtels Excellence différents en un même lieu de séjour est possible à condition de respecter la durée minimum de séjour de 7 nuitées. Il peut en résulter un éventuel supplément de prix. Le transfert de base inclus n'est valable que de l'aéroport au 1er hôtel ainsi que pour le retour du 2e hôtel à l'aéroport. Le transfert entre les deux hôtels est à la charge du client.

Tout autre type de combinaison sur demande et selon les possibilités.

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.

Veuillez tenir compte des points suivants:

1. Prix

Tous les prix sont exprimés en euros (€) et par personne, toutes taxes légalement obligatoires comprises, sauf indication contraire.

1.1. Liste des prix

Pour les hôtels Excellence 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. Veuillez noter que la période de départ peut varier selon les hôtels. 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.

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 ci-dessus. 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.

En cas de prolongation de séjour, les couvertures d'assurance souscrites ainsi que les frais de stationnement à l'aéroport de Luxembourg seront automatiquement facturés au prorata de la durée supplémentaire.

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. Retour de voyage prématuré

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 vous avez souscrit l'assurance annulation vendue par LuxairTours, et si la raison pour laquelle vous devez interrompre le voyage prématurément est conforme aux Conditions Générales de la Garantie d'Annulation de la Couverture Assurance, vous pouvez demander, auprès de l'Assureur, le remboursement des prestations terrestres non utilisées (excepté la franchise de 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 pas valables ni pour les chambres sollicitées en dehors de nos contingents ni pour les groupes.

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

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 «Early Booking», la réduction Jeunes Mariés ainsi que 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.

Honeymoon: sur présentation d'un certificat de mariage datant de moins de 6 mois, vous bénéficiez de réductions intéressantes Jeunes Mariés auprès de quelques hôtels dans notre brochure et/ou de petits cadeaux-surprise de la part de certains hôteliers.

Ces offres spéciales sont valables jusqu'à max. 6 mois après la date officielle de votre mariage. Le certificat officiel doit être présenté à l'agence de voyages, le contrôle et la confirmation de voyage seront effectués par le service LuxairTours à Luxembourg.

La réduction Jeunes Mariés est uniquement accordée sur le prix total de votre hôtel et non sur les prestations supplémentaires de cet hôtel (comme p.ex. sur le forfait Wellness) ou bien sur les séjours combinés avec d'autres hôtels.

En général, la réduction Jeunes Mariés ne peut être combinée avec d'autres offres spéciales, telles les réductions pour réservations anticipées, x jours au prix de y et est uniquement valable pour les mariés.

Avis pour agences de voyages: veuillez informer le service LuxairTours au plus tard un mois avant le départ et envoyer une copie du certificat de mariage au plus tard un jour avant le départ.

1.4. Early Booking

Les réductions Early Booking sont indiquées en tant que % et sont uniquement valables sur le prix de la semaine supplémentaire (SS).

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

2. Enfants

2.1. Prix fixes et réductions pour enfants (à partir de 2 ans et partiellement jusqu'à 17 ans)

Une réservation pour enfants peut être effectuée dans des hôtels Excellence sur demande. L'âge des enfants au moment du jour de départ fait foi.

2.2. Enfants de moins de 2 ans

Dans le cadre d'un voyage forfaitaire LuxairTours Excellence, les enfants en-dessous de 2 ans bénéficient d'une réduction de 100% sur le prix du vol et ont droit à la franchise de bagages de 10 kg (limitée à une seule pièce par personne). 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.

2.3. Mineurs d'âge

Pour les mineurs d'âge, voir point IX des Conditions Générales.

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.).

3.2. Durée du séjour

Sauf indication contraire, la durée minimale de séjour pour les hôtels Excellence 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 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 vols aller/retour peuvent également s'effectuer la nuit. Les privations de repas résultant de cet état des choses ne donnent pas lieu à un remboursement.

Ainsi 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. Descriptions d'hôtels

L'hôtellerie à nos destinations de vacances correspond généralement aux standards internationaux. Toutefois, les services proposés par deux hôtels sur des destinations différentes ne peuvent pas nécessairement être comparés (mentalités et mœurs 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. Par contre, si la climatisation ou le chauffage peuvent être réglés par le client lui-même, la mention «climatisation individuelle» ou bien «chauffage individuel» a été apportée au descriptif de l'hôtel. 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 conçue pour fonctionner comme chauffage par temps frais.

Nous vous conseillons de vérifier le bon état de fonctionnement des installations sportives, des appareils et 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 dans les locaux publics sont en général contre redevance, sauf avis contraire. Si l'utilisation d'Internet est proposée gratuitement, ceci est mentionné explicitement dans le descriptif de l'hôtel («inclus»).

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

Si l'hôtel dispose d'un parking privé ou d'un garage souterrain, le stationnement sera toujours payant, sauf s'il est mentionné explicitement dans le descriptif de l'hôtel que le stationnement est gratuit.

3.4. Photos de la chambre

En ce qui concerne le logement, nous souhaitons préciser que les photos des chambres dans nos brochures ne revêtent pas un caractère contractuel et sont présentées à titre d'exemple et ne correspondent pas nécessairement à la chambre qui a été réservée. Pour une description plus détaillée, il est conseillé de se référer au descriptif dans la brochure.

3.5. Occupation des chambres

Sauf indication contraire, l'occupation de base de chaque chambre est de 2 personnes adultes, sauf pour l'occupation d'une chambre individuelle ou d'une chambre double à usage individuel («double à seul emploi»). 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 les tableaux de 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. Avis pour agents de voyages: des saisies divergentes provoquent un message d'erreur du système de réservation.

3.6. Lits supplémentaires/canapés-lits

La réservation d'une 3e 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 trouver fortement réduite.

3.7. Hébergement

En général, les logements sont disponibles le jour d'arrivée à 14h et ils doivent être libérés le jour du départ à 12h. Cependant et selon disponibilité auprès de l'hôtel, il est possible, pour les clients LuxairTours Excellence, d'accéder plus tôt à leur chambre ou de la garder au-delà du midi de leur départ.

3.8. Restauration

La formule demi-pension comprend généralement le petit déjeuner et le dîner. Pour plus de détails, veuillez vous référer au descriptif de la brochure.

La formule pension complète comprend le petit déjeuner, le déjeuner et le dîner. Pour plus de détails, veuillez vous référer au descriptif de la brochure.

Concernant l'offre All Inclusive, vous trouverez une description détaillée de celle-ci (p. ex. les boissons aux repas, les snacks, le café et les gâteaux ainsi que les activités sportives) en-dessous du descriptif de votre hôtel. Avec la formule All Inclusive, il est souvent obligatoire de porter l'un ou l'autre signe distinctif pendant la durée du séjour.

Dans les hôtels, les heures d'ouverture des restaurants et des bars en plein air dépendent des conditions météorologiques. En avant- et arrière-saison, l'offre des prestations peut être réduite.

4. De A à Z

4.1. Activités sportives

Certaines activités sportives, telles que la plongée, la planche à voile, le voile etc. sont souvent accessibles uniquement sur présentation d'un certificat/brevet d'aptitude. Nous tenons également à préciser que certaines activités sportives ne sont pas couvertes par les conditions d'assurance. A ce titre, nous vous invitons à consulter au préalable les dispositions générales de votre Couverture voyage.

Enfin, 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).

4.2. Animation

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

Lorsque l'hôtel nous garantit que l'équipe d'animation parle français ou allemand par exemple, ceci est précisé dans notre brochure. Lorsque qu'il est inscrit dans la brochure «animation internationale», le français ou l'allemand ne sont pas obligatoirement pratiqués au sein de l'hôtel. Enfin, lorsqu'il est simplement écrit «animation», il nous est alors impossible de garantir la langue dans laquelle celle-ci sera effectuée.

4.3. Animaux

Le transport d'animaux par avion est soumis à diverses législations qui peuvent varier considérablement d'un pays à l'autre. Munissez-vous de tous les documents de transport nécessaires en original

tels que permis d'exportation, d'importation ou de transit, certificat de santé et/ou de vaccination.

Si l'animal n'est pas vacciné correctement, le détenteur de l'animal devra supporter lui-même les frais du vol retour de l'animal ainsi que de son propre vol retour.

Le nombre d'animaux que nous pouvons transporter simultanément en cabine est restreint (maximum 3), nous vous demandons de mentionner votre animal lors de votre réservation.

Seuls les chiens et chats pesant jusqu'à 8kg (cage ou sac de transport inclus) ainsi que les chiens guides sont autorisés à voyager en cabine. Une taxe par trajet devra être acquittée. Les animaux ne sont acceptés en cabine que s'ils voyagent dans un contenant prévu à cet effet (dimensions maximales: longueur 45 x profondeur 23 x hauteur 25 cm ou longueur 45 x profondeur 42 x hauteur 20 cm) et ceci sans causer de désagréments aux autres voyageurs. D'autre part, l'animal ne doit pas être en gestation. Il doit être propre, en bonne santé, inoffensif et son odeur ne doit pas incommoder les passagers. Enfin l'animal n'est pas autorisé à se déplacer librement à bord de l'appareil.

Les animaux pesant plus de 8 kg doivent obligatoirement voyager d'aplomb dans la soute de l'avion. Un caisson de transport est nécessaire et une taxe par trajet devra être acquittée. Là encore, l'animal ne doit pas être en gestation, il doit être propre, en bonne santé, inoffensif et son odeur ne doit pas incommoder.

Nous vous recommandons de vous présenter plus tôt à l'enregistrement lorsque vous devez voyager avec votre animal.

Luxair et LuxairTours se réservent le droit de refuser le transport d'animaux pour des raisons de sécurité ou légales.

Transferts aéroport-hôtel: 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 ou en voiture de location) sont à la charge du client. Un transfert non effectué pour cette raison ne peut faire l'objet d'un remboursement.

Animaux à l'hôtel: un accord préalable est requis pour l'admission d'animaux 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.

Les demandes d'admission et les réservations pour les animaux de compagnie peuvent se faire uniquement via votre agence de voyages ou par Internet: www.luxairtours.lu/contactform.

4.4. Appareils électroniques

Pour des raisons de sécurité, l'utilisation d'appareils électroniques tels que téléphone, ordinateur portable, tablette, lecteur audio, console de jeu portable est interdite durant les phases de décollage et d'atterrissage. Ces appareils doivent alors rester éteints.

Durant le vol, les appareils électroniques mis en mode avion peuvent être utilisés.

4.5. Bagages exceptionnels

Le transport de bagages exceptionnels, comme par exemple les planches à voile, un équipement de golf ou de plongée sous-marine, est soumis aux conditions de transport et de prix du transporteur aérien (conditions tarifaires disponibles sur le site Internet www.luxairtours.lu). La réservation doit être effectuée pour les vols aller-retour du client. Ce service peut être réservé via votre agence de voyages ou par Internet: www.luxairtours.lu.

Si la taille et le poids du bagage exceptionnel et/ou le volume global des bagages standard et exceptionnels l'exigent, le transport séparé des bagages exceptionnels peut s'avérer nécessaire. Lorsque cette prestation n'est pas prévue par le forfait, d'éventuels frais supplémentaires sont à régler directement auprès du transporteur.

Concernant le transport des sacs de golf et des équipements de plongée, les clients ayant opté pour un forfait LuxairTours bénéficient de la gratuité du transport de ces bagages si ce service est réservé au moins 3 jours avant départ auprès de l'agence de voyages ou sur le site Internet de LuxairTours.

Concernant le transport de bicyclettes par avion, les passagers ayant opté pour un billet seulement vol LuxairTours payeront 50,- par trajet jusqu'à 30 kg (emballage compris).

Pour les passagers ayant réservé un forfait LuxairTours, le transport par avion et l'acheminement de la bicyclette de l'aéroport vers l'hôtel se fait moyennant le paiement d'un forfait. Le montant de ce forfait est disponible sur demande auprès du Customer Service Center.

Si le poids d'une bicyclette dépasse le poids autorisé, un supplément de prix devra être payé. Des informations complémentaires à ce sujet sont disponibles sur notre page Internet www.luxairtours.lu.

L'acheminement des bicyclettes à destination se fait au risque du passager et sera effectué soit directement avec le bus de transfert, soit séparément dans un véhicule regroupant toutes les bicyclettes.

Le nombre de bicyclettes pouvant être transporté à bord des avions Luxair est restreint. Luxair se réserve le droit de refuser le transport de bicyclettes pour des raisons techniques ou de sécurité.

Nous vous prions d'effectuer une réservation pour votre bicyclette sur les vols aller et retour. Veuillez vous renseigner sur les modalités de transport et sur les conditions d'emballage (protection spéciale souhaitée).

Nous vous recommandons de vous présenter plus tôt à l'enregistrement lorsque vous devez enregistrer une bicyclette.

4.6. Bagage vers/de l'Egypte :

Nous souhaitons attirer votre attention sur les mesures de sûreté concernant les voyageurs à destination de l'Egypte (en conformité avec les instructions émises par la Direction de l'Aviation Civile Luxembourgeoise).

Nous conseillons à nos clients l'utilisation de valises rigides à cadenas intégrés, ou permettant l'apposition de cadenas ou de scellés sans laisser un espace de plus d'1 cm, pour empêcher toute intrusion d'objet illicite.

Si un client emporte des bagages qui ne permettent pas une sécurisation intégrale par apposition de scellés, le passager devra faire plastifier son bagage en soute avant le check-in à Hourghada à ses propres frais.

Afin de garantir une bonne mise en place de ces mesures, nous prions nos clients de se conformer aux instructions reçues à la station de Hourghada par le personnel en charge. Tout refus de collaboration avec nos partenaires locaux peut avoir comme conséquence le non transport des bagages.

4.7. Bagagistes

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

4.8. Chaises longues et parasols

Il n'est pas toujours possible de mettre une chaise longue avec parasol à disposition de chaque client à la piscine et/ou à la plage. A la plupart des destinations les plages sont publiques et les chaises longues/parasols sont généralement payants en supplément. Si une plage appartient à l'hôtel ou si l'utilisation des chaises longues/parasols est gratuite, ceci est mentionné explicitement dans le descriptif de l'hôtel concerné.

4.9. Change

Les cours de change relatifs à la destination sont disponibles dans les banques. Notre guide sur place peut vous renseigner sur les horaires d'ouverture de celles-ci. 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 de l'argent 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 certains pays seul un certain pourcentage de la monnaie locale peut être rechangé avant le départ.

4.10. Changements des horaires de vol

Dans le trafic aérien international, des changements ou des retards au niveau des horaires de vol ne peuvent pas toujours être évités, plus particulièrement en haute saison. Nous vous conseillons de ne prévoir aucun engagement les jours du départ et du retour.

4.11. Chantiers, rénovations et réparations

En vacances, il arrive que certains 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 ou redémarrer du jour au lendemain. Lorsque de telles

informations nous sont transmises à temps, il va de soi que nous vous informons de ces chantiers avant votre départ. Dans le cas contraire, 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. Mettre des vêtements appropriés et donner un pourboire adéquat pour un service rendu sont des actes qui témoignent de ce respect et de savoir-vivre.

Concernant les photographies et les séquences filmées, les règles habituelles concernant la vie privée d'autrui ou les législations en vigueur (concernant le droit à l'image ou relative aux autorisations requises pour filmer ou photographier) sont à observer, notamment dans les régions à population musulmane. 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 ou de s'assurer de l'absence d'interdiction. Il est interdit de photographier des installations militaires.

Les informations ci-dessus ne sont données qu'à titre indicatif et ne sauraient dégager le client de sa responsabilité éventuelle pouvant en résulter en cas de non-respect des législations en vigueur, ou engager la responsabilité de l'Organisateur.

4.13. Début et fin de saison

En raison d'une faible occupation en début et fin de saison, les prestations offertes, ainsi que les programmes d'animation et de sports peuvent être restreints. Par contre, vous bénéficierez de plus de tranquillité, de plus d'espace et d'un service plus personnalisé.

L'hôtelier peut également décider d'ouvrir son hôtel plus tard ou d'en avancer la fermeture. Cette décision est alors indépendante de notre volonté et dans ce cas nous vous offrons une alternative au moins équivalente.

4.14. Eau potable

Dans la majorité des pays du sud, l'eau du robinet n'est pas potable et vous la consommez à vos risques et périls, l'Organisateur ne pouvant voir engager sa responsabilité de ce chef. Nous vous conseillons d'acheter de l'eau minérale au supermarché ou au bar de votre hôtel.

4.15. Enregistrement à l'aéroport

Pour l'enregistrement d'un vol LuxairTours les passagers sont priés de se munir de leur billet ou documents de voyage ainsi que d'une pièce d'identité valable et de se présenter au comptoir d'enregistrement au minimum 90 minutes avant l'heure de départ prévue.

Après l'enregistrement, vous êtes priés de vous rendre à la porte d'embarquement à l'heure indiquée sur votre carte d'embarquement. En raison des contrôles de sécurité très étendus mis en place par la réglementation européenne, nous vous invitons à respecter les délais d'enregistrement avant départ afin que le départ ponctuel de votre vol puisse être garanti.

Les passagers qui partent de l'aéroport de Luxembourg le matin entre 06h00 et 09h00 peuvent enregistrer leurs bagages la veille du départ entre 19h30 et 22h30. Ils reçoivent alors leur carte d'embarquement et peuvent se présenter le lendemain directement aux contrôles de sécurité.

4.16. 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! Veillez également à respecter les législations en vigueur en la matière.

4.17. Guide/représentant local

Vous trouverez les coordonnées du guide responsable du service d'assistance dans l'enveloppe de bienvenue LuxairTours qui vous sera remise à destination, 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 Espagne, en Italie, à Malte et au Portugal. Soit il est complètement interdit de fumer dans les hôtels, restaurants, bars, aéroports

etc., soit il est uniquement permis dans des zones spécialement aménagées pour fumeurs. Il vous appartient de vous conformer aux législations en vigueur en la matière.

4.19. Jours de fête

A votre destination de vacances, 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 et pour lesquelles nous n'assumons aucune responsabilité. Il vous appartient de vous renseigner au préalable.

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 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 et/ou au guide LuxairTours. 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 vous avez sécurisé votre voyage forfaitaire par une Assurance Assistance Voyage en option, vous pouvez demander le remboursement du solde dans les limites des conditions d'assurance applicables 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'assurance).

4.22. Méduses, algues, insectes

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, inhérents à l'écosystème côtier et pour lesquels l'Organisateur n'assume aucune responsabilité.

4.23. Mini-clubs

Les mini-clubs sont les clubs d'accueil et d'animation pour enfants disponibles sur place, organisés exclusivement par l'hôtel. 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. Veuillez noter aussi que dans un certain nombre de mini-clubs, la capacité d'accueil des enfants est restreinte.

4.24. Objets de valeur

Nous vous conseillons de déposer vos objets de valeur dans le coffre-fort de votre hôtel. L'Organisateur ne peut être tenu responsable de leur soustraction et/ou de leur endommagement.

4.25. Parc aquatique

Les hôtels disposant d'un parc aquatique peuvent restreindre l'accès à certains toboggans pour des raisons de sécurité. Ces restrictions sont imposées par le fabricant et/ou les assureurs des complexes hôteliers. Elles peuvent être liées à la taille, à l'âge ou au poids de l'utilisateur.

4.26. Parking

Le stationnement à l'aéroport n'est pas inclus dans le prix.

Cette prestation peut toutefois être ajoutée aux «Voyages Forfaitaires» contre paiement à un tarif préférentiel, en contactant votre agence de voyages ou directement auprès du Customer Service Center LuxairTours par téléphone au 00352 2456-1.

Pour les conditions applicables veuillez vous référer à la page 100 de cette brochure.

Si votre choix s'est porté sur un stationnement optionnel, LuxairTours ne peut être tenu responsable du vol 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 souscrit en option ne peuvent être remboursés.

4.27. Personnes nécessitant une assistance

Le transport des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite nécessite une assistance spécifique à chaque cas. Nous vous prions de consulter au préalable votre médecin traitant

pour préparer au mieux votre vol. Pour des raisons d'organisation et pour vous garantir une bonne qualité des prestations offertes, il est essentiel que toute demande d'assistance soit mentionnée lors de la réservation du vol et au moins 48 heures avant le jour du départ du vol aller et ce pour le vol aller et le vol retour. Cependant, si cette demande d'assistance n'est pas notifiée dans le délai suggéré, LuxairTours mettra en œuvre tous les moyens disponibles pour fournir l'assistance requise. Les personnes à mobilité réduite qui ne peuvent pas effectuer le transfert par bus de façon autonome peuvent être transportées individuellement (souvent uniquement un accompagnateur possible) vers l'hôtel et au retour. Veuillez nous en avvertir lors de la réservation. Dans certains cas, un certificat médical (formulaire INCAD/Incapacitated Passengers Handling Advice) est requis.

Nous vous prions de consulter votre médecin traitant pour préparer au mieux votre vol.

Dans des circonstances exceptionnelles prévues par le règlement européen n°1107/2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens, le transport de personnes handicapées ou à mobilité réduite peut être refusé pour des raisons de sécurité ou des raisons techniques bien définies. Dans ce cas, Luxair doit immédiatement informer les personnes concernées et proposer une solution alternative acceptable. Par ailleurs, Luxair peut demander pour des raisons de sécurité que la personne handicapée ou la personne à mobilité réduite soit accompagnée d'une autre personne.

Enfin, nous vous recommandons de vous présenter plus tôt à l'enregistrement lorsqu'une assistance est nécessaire pour vous transporter.

Avis aux agents de voyages: afin de garantir un service optimal aux clients pendant leur vol et pendant leur séjour à l'hôtel, toute demande d'assistance doit être effectuée via le Customer Service Center Luxair/LuxairTours.

4.28. Pré-réervations

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

4.29. Réserve des sièges

La réservation gratuite des sièges (sous réserve de disponibilité) est offerte dans le cadre d'un forfait LuxairTours. Cette réservation est possible via Internet sous la rubrique «choisissez votre siège dans l'avion». Ce service pourra également vous être proposé par votre agence de voyages ou le Customer Service Center LuxairTours.

Les sièges «EXIT» qui offrent un espace plus important pour les jambes pourront être réservés contre paiement de 25,- par trajet et par personne. Veuillez noter que les personnes suivantes ne sont pas autorisées à prendre place près de la sortie de secours:

- les bébés et les enfants de moins de 12 ans
- les personnes accompagnant des bébés et des enfants de moins de 12 ans
- les personnes transportant des animaux en cabine
- les femmes enceintes
- les personnes à mobilité réduite
- les personnes dont la mobilité est réduite à cause de leur poids, leur âge ou une maladie

Les passagers bénéficiant d'un siège près d'une sortie de secours devront être disposés à assister le personnel de vol en cas d'urgence.

Pour des raisons de sécurité, le personnel lors de l'enregistrement et lors du vol doit vérifier si les passagers situés près de la sortie de secours satisfont aux conditions énoncées ci-dessus.

Pour cette raison, Luxair se réserve le droit d'attribuer un autre siège aux passagers si les règles de sécurité l'imposent.

La modification et l'annulation des places ne donneront droit à aucun remboursement et ne sont pas couvertes par les forfaits assurance proposés en option (merci de consulter vos conditions d'assurance).

4.30. «Special meal»: repas spécial à bord

Vous avez la possibilité de demander un repas spécial à bord («special meal»). Merci de nous faire part de votre demande au plus tard 72 heures avant le départ. Une fois passé ce délai, nous ne pourrions plus y donner suite.

4.31. Surbooking

Les hôteliers ont légalement le droit de pratiquer le surbooking sous certaines restrictions. Nous sommes bien conscients que cette pratique n'est pas dans l'intérêt de nos clients et ne pouvons que vivement manifester notre mécontentement auprès de l'hôtelier. Il se peut que nous soyons informés peu de temps avant le départ du surbooking et nous nous efforçons alors de proposer aux clients concernés une alternative au moins équivalente qui puisse correspondre à leurs attentes initiales. Il se peut aussi que l'hôtelier ne nous avise pas du surbooking et que nous ne l'apprenions qu'une fois nos clients sur place. Dans ce cas nous invitons ces derniers à se rapprocher du guide LuxairTours qui fera le nécessaire pour remédier à cette situation.

4.32. Taxes diverses

Taxes diverses (taxe de séjour, taxe touristique etc.): à certaines destinations, selon la catégorie d'hôtel et selon la région, certaines taxes (par exemple la taxe de séjour et la taxe touristique) sont perçues. Sauf indication contraire lors de la réservation, ces taxes devront être payées sur place.

4.33. Téléphone

En ce qui concerne les connexions sur les réseaux mobiles sur votre lieu de vacances, votre opérateur téléphonique pourra vous informer sur les partenaires «roaming» et sur les frais encourus lors de l'utilisation de votre téléphone à l'étranger.

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, Allemagne 0049.

4.34. Tenue vestimentaire

Nous vous demandons de bien vouloir emporter des vêtements adaptés au cachet de l'hôtel. 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 pour le dîner et les soirées de gala.

4.35. Vaccinations

En principe, aucun vaccin n'est exigé pour les destinations Excellence. 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 et l'Organisateur n'assume aucune responsabilité.

4.36. Vie nocturne et repos

Si vous avez choisi un logement dans un lieu animé 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. Wellness

Veuillez noter que l'utilisation des centres de bien-être, Vital, Spa et thalasso ainsi que l'utilisation des salles de remise en forme est soumise à certaines conditions. Ainsi, l'accès y est souvent interdit aux mineurs de moins de 16 ans, respectivement 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 bien-être 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.

4.38. Wifi

«Wifi» veut dire qu'il y a une connexion Internet disponible (dans une zone précise ou partout) à l'hôtel. Cette connexion peut être limitée en portée et dépend bien sûr de la superficie/des dimensions du complexe hôtelier. Il faut aussi tenir compte du fait que des problèmes techniques temporaires peuvent se produire sur place ou que le système Internet peut être lent à cause d'une utilisation multiple à un moment donné.

Formalités d'entrée pour voyages forfaitaires uniquement:				
NATIONALITÉ / PAYS	ALLEMAGNE	BELGIQUE	FRANCE	LUXEMBOURG
UNION EUROPÉENNE	<ul style="list-style-type: none"> • Passeport valable pour la durée du séjour ou • Carte d'identité valable pour la durée du séjour 			
EGYPTE*	<ul style="list-style-type: none"> • Passeport valable plus de 6 mois après le retour ou • Carte d'identité valable plus de 6 mois après le retour, en plus 1 photo d'identité • Un visa est obligatoire. • Le séjour est limité à 45 jours 	<ul style="list-style-type: none"> • Passeport valable plus de 6 mois après le retour ou • Carte d'identité électronique d'une validité minimale de 6 mois lors de la demande de; en plus 2 photos d'identité • Un visa est obligatoire. • Le séjour est limité à 45 jours 	<ul style="list-style-type: none"> • Passeport valable plus de 6 mois après le retour ou • Carte d'identité valable plus de 6 mois après le retour, en plus 1 photo d'identité • Le passeport n'est pas obligatoire. Les ressortissants français peuvent entrer en Egypte également munis d'une carte nationale d'identité • Un visa est obligatoire. • Le séjour est limité à 45 jours 	<ul style="list-style-type: none"> • Passeport valable plus de 6 mois après le retour • Un visa est obligatoire • Le séjour est limité à 45 jours
TUNISIE*	<ul style="list-style-type: none"> • Passeport valable plus de 6 mois après l'entrée sur le territoire tunisien ou • Carte d'identité valable plus de 6 mois après l'entrée sur le territoire tunisien, acceptée lorsqu'elle est accompagnée d'un voucher de la réservation de l'hôtel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Passeport valable pour la durée du séjour ou • Carte d'identité valable pour la durée du séjour, acceptée lorsqu'elle est accompagnée d'un voucher de la réservation de l'hôtel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Passeport valable pour la durée du séjour ou • Carte d'identité valable pour la durée du séjour, acceptée lorsqu'elle est accompagnée d'un voucher de la réservation de l'hôtel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Passeport valable pour la durée du séjour ou • Carte d'identité valable pour la durée du séjour, acceptée lorsqu'elle est accompagnée d'un voucher de la réservation de l'hôtel.
TURQUIE*	<ul style="list-style-type: none"> • Passeport valable pour la durée du séjour ou • Carte d'identité valable pour la durée du séjour 	<ul style="list-style-type: none"> • Passeport valable pour 6 mois après l'entrée sur le territoire turciques ou • Carte d'identité valable pour 6 mois après l'entrée sur le territoire turciques <p>Un visa est obligatoire (les citoyens belges doivent prendre au préalable leur E-visa sur le site internet www.evisa.gov.tr. Il n'est plus possible de prendre son visa sur place. L'E-Visa doit être imprimé et présenté lors de l'arrivée et ceci pour chaque adulte, enfant et bébé).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Passeport valable au moins 3 mois après l'entrée sur le territoire turc ou • Carte d'identité valable au moins 3 mois après l'entrée sur le territoire turc 	<ul style="list-style-type: none"> • Passeport valable pour la durée du séjour ou • Carte d'identité valable pour toute la durée du séjour

* Recommandation générale: pour tous les pays hors Union Européenne, il est préférable de vous munir d'un passeport valable plus de 6 mois après la date de retour, la carte d'identité n'étant souvent acceptée qu'en tant que tolérance.

Avertissement:

Les informations données dans ce tableau le sont à titre strictement indicatif et ne visent que des voyages de tourisme d'une durée inférieure à 3 mois. Les présentes informations ont été vérifiées jusqu'à la date du 16.10.2017 néanmoins, les obligations relatives aux documents de voyages sont sujettes à des changements très fréquents. C'est pourquoi nous recommandons à nos clients de s'informer avant le départ auprès des autorités compétentes (Ministère des Affaires Etrangères ou Consulat du pays dans lequel vous vous rendez) de toute modification éventuelle des formalités requises. Il est conseillé de les consulter jusqu'au moment du départ.

Les informations présentées ici concernent exclusivement les ressortissants de nationalité allemande, belge, luxembourgeoise et française. Pour les formalités d'entrée relatives aux mineurs, aux ressortissants d'autres nationalités et aux binationaux, nous vous invitons à vous tourner vers les autorités compétentes pour obtenir les informations nécessaires.

Le client doit également vérifier la conformité de l'orthographe de ses noms et prénoms figurant sur les documents de voyage avec ceux inscrits sur les documents d'identité.

Il relève de la responsabilité individuelle de chaque

client de s'informer et de s'assurer que toutes les formalités administratives ont été accomplies et que tous les documents de voyage (y compris les documents d'identité) requis sont en sa possession au jour du départ.

L'Organisateur ne pourra être tenu responsable des conséquences de l'inobservation par le client des règlements policiers, douaniers ou sanitaires, préalablement et au cours du voyage.

Le client qui se voit refuser l'accès à l'embarquement faute de pouvoir présenter les documents adéquats, ne pourra prétendre à aucun remboursement ou indemnisation.

Pour tous les autres pays, nous recommandons de manière générale d'être en possession d'un passeport valable encore au moins 6 mois après la date retour de votre voyage.

Pour des informations supplémentaires, merci de vous adresser directement à votre agence de voyages ou de consulter les informations données par votre Ministère des Affaires Etrangères ou le Consulat du pays dans lequel vous vous rendez.

Allemagne: <http://www.auswaertiges-amt.de/>

Belgique: <http://diplomatie.belgium.be/fr/>

France: <http://www.diplomatie.gouv.fr/>

Luxembourg: <http://www.mae.lu/>

Visa pour l'Egypte

Pour les clients ayant réservé un voyage forfaitaire LuxairTours (vol & hôtel), le visa est inclus dans le prix du voyage. Pour les vols secs, le visa sera émis sur place et n'est pas inclus dans le prix du voyage.

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.

S'agissant des mineurs français, ils peuvent depuis le 1er janvier 2013 franchir les frontières munis de leur seul passeport en cours de validité éventuellement accompagné d'un visa, ou de leur carte nationale d'identité. Certains pays imposent des modalités spécifiques notamment pour les mineurs, il convient de vérifier préalablement les documents demandés par le pays de destination sur le site du Ministère des Affaires étrangères français ou auprès de l'Ambassade du pays concerné.

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.

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.

Conditions Générales

Valable pour des réservations jusqu'au 30.06.2018

Cher voyageur, les Conditions Générales

font partie du contrat entre Luxair S.A., Société Luxembourgeoise de Navigation Aérienne (« l'Organisateur ») et les clients de voyages forfaitaires publiés dans la présente brochure.

Font de même partie du contrat entre l'Organisateur et les clients, les indications et les descriptions de la brochure, la rubrique « Avis Importants » et les corrections dont ils seront informés par leur agence de voyages.

Les textes, descriptions de dépliants et prospectus ou tout autre document publicitaire quel qu'en soit le support émis par les hôteliers et/ou organisations touristiques régionales ne sont pas opposables à l'Organisateur.

L'inscription 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 non avenus. De plus, ces Conditions Générales s'appliquent également aux programmes spéciaux qui ne sont pas repris dans la présente brochure, sous réserve des conditions particulières y afférentes.

I. Inscription, confirmation, documents de voyage

1. Inscription

1.1. Les agences de voyages agréées par l'Organisateur enregistrent l'inscription à nos voyages forfaitaires. Par son inscription, le client reconnaît avoir pris connaissance et accepte les Conditions Générales, les prix et les programmes sur la base de la présente brochure et des corrections dont il sera informé par écrit par l'agence de voyages avant la conclusion définitive du contrat.

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 à ce que toutes les données personnelles relatives aux personnes accompagnantes soient véridiques et correctement mentionnées sur les documents contractuels (en particulier l'âge des enfants, identité des voyageurs...).

1.3. Par l'inscription, l'agence de voyages se constitue intermédiaire entre l'Organisateur et le client. Les affirmations, indications et arrangements particuliers non confirmés par écrit par l'Organisateur ne lui sont pas opposables.

1.4. 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 33^e jour et le 30^e jour avant la date du départ, le délai de 3 jours est dégressif.

32 jours = 2 jours

31 jours = 1 jour

À 30 jours et moins, l'inscription est considérée comme définitive.

2. Confirmation

2.1. Après inscription, l'Organisateur transmettra une confirmation à l'agence de voyages avec une copie pour le 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.

2.4. Si la confirmation n'est pas parvenue dans les 7 jours francs qui suivent l'inscription, le client et l'agence de voyages sont tenus d'en informer l'Organisateur.

3. Documents de voyage

3.1. Les documents et carnets de voyage ne sont valables qu'aux dates mentionnées. Des modifications sont possibles moyennant supplément pour frais de changements conformément aux dispositions de l'article V des présentes Conditions Générales.

3.2. En principe, les documents sont transmis à

l'agence de voyages entre 15 et 21 jours avant le voyage. Pour les réservations effectuées moins de 5 jours ouvrables avant le départ au Luxembourg, respectivement 10 jours ouvrables pour l'Allemagne, la Belgique et la France, les documents de voyage sont tenus à disposition du client au Passenger Assistance Counter à l'aéroport et lui seront remis avant l'enregistrement le jour du départ (heures d'ouverture lundi-dimanche de 04h00-23h00).

Pour les changements de programme ou d'horaire et pour certains vols avec correspondance auprès d'une autre compagnie aérienne, l'émission et l'expédition des confirmations et des documents de voyage peuvent subir des retards indépendants de notre volonté.

II. Paiement

1. Acompte

A l'inscription, un acompte de 20 % (30% pour les réservations « First Minute ») du prix forfaitaire par client est à effectuer auprès de l'agence de voyages/l'Organisateur.

2. Paiement final

Les clients effectueront le paiement final 30 jours avant la date de départ ou dès réception de la facture par e-mail ou par voie postale. L'envoi des documents se fera par la suite. Une inscription enregistrée moins de 30 jours avant la date de départ implique le règlement intégral du voyage au moment de la réservation.

3. Retard 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 imprimés dans les tableaux des prix de la présente brochure et ceux des corrections dont le client sera informé par écrit par l'agence de voyages avant la conclusion définitive du contrat.

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 dans les plus brefs délais s'il n'accepte pas la modification de prix.

2. Clause de révision des prix

2.1. Les prix indiqués dans notre brochure ont été déterminés en fonction des données économiques en vigueur à la date d'édition de la présente brochure.

2.2. Les prix prévus au contrat ne sont pas révisables. Néanmoins, en application de l'article L225-13 du Code de la Consommation, Luxair se réserve expressément la possibilité de réviser le prix pour tenir compte des variations suivantes:

- coût des transports, lié notamment au coût du carburant,
- redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes de débarquement et d'atterrissage, dans les aéroports et les ports, ainsi que les taxes de séjour ;
- taux de change appliqués au voyage et/ou au séjour considéré.

Toute variation sera intégralement répercutée dans les prix de vente du voyage. Le client qui refuse la majoration du prix a le droit de résilier le contrat dans un délai de 7 jours. Dans ce cas, le client a droit, sans frais ni pénalité, au remboursement des sommes versées, dans les 10 jours à compter de la résiliation.

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 avertira dans les trois jours le client (par le biais de son agence de voyages) pour lui permettre de prendre une décision:

- soit résilier le contrat dans les 7 jours: dans ce cas, le client a droit, sans frais ni pénalité, au remboursement des sommes versées, dans les 10 jours à compter de la résiliation.

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

- soit opter 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.

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

2. Transport aérien

Les horaires et les types de transport mentionnés sont ceux communiqués par le transporteur au moment de la réservation. Les dates, les heures et les lieux de départ et de retour sont déterminés définitivement au plus tard lors de la remise des documents de voyage.

Compte tenu de la fatigue et des délais liés aux éventuelles formalités à accomplir lors d'un voyage (douane, visa...) nous vous conseillons de ne prévoir aucun engagement le jour du départ et du retour.

Les compagnies aériennes peuvent passer un accord entre elles qui consiste à commercialiser un vol sous leur propre nom alors qu'il peut être opéré par un appareil d'une autre compagnie. Dans une telle situation, LuxairTours s'engage à informer ses clients sur l'identité de la compagnie assurant le vol, conformément au règlement 2111/2005 du Parlement Européen et du Conseil.

V. Cession, annulation, modification

1. Cession

Le client peut céder son contrat avant le début du voyage ou du séjour - après en avoir informé l'Organisateur et/ou l'agent de voyages - à une personne qui remplit toutes les conditions requises pour le voyage ou le séjour (par ex. pour un adulte cédant, le cessionnaire devra nécessairement être un adulte...). 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:

Jusqu'à 30e jour avant départ: 25,- EUR par personne;

Du 29e au 7e jour avant départ: 75,- EUR par personne.

Moins de 7 jours avant départ: la cession est considérée comme une annulation, les frais y afférents sont alors applicables.

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

Si une réémission des documents de voyage s'avère nécessaire, des frais de réémission à hauteur de 25,- EUR par dossier de réservation seront facturés par l'Organisateur. Ces frais de réémission sont non-remboursables.

2.1. Annulation/modification sans frais par le client

L'inscription au voyage peut être modifiée/annulée sans frais dans les délais suivants:

- pendant les trois jours francs qui suivent la date de l'inscription lorsque le délai entre la date de l'inscription et le départ est de 33 jours calendrier et plus,

- pendant les deux jours francs qui suivent la date de l'inscription lorsque le délai entre la date de l'inscription et le départ est de 32 jours calendrier,

- pendant le jour franc qui suit la date de l'inscription lorsque le délai entre la date de l'inscription et le départ est de 31 jours calendrier,

Lorsque le délai entre l'inscription et la date du départ est de 30 jours et moins, l'inscription est considérée comme définitive et ne saurait être annulée sans frais. Dans ce cas les dispositions de l'article 2.2 ci-dessous sont applicables.

2.2. Annulation avec frais par le client

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. En cas

d'annulation, les frais mentionnés ci-après seront appliqués.

Les pourcentages indiqués ci-après peuvent contenir des frais de dossier, non-récupérables par une assurance annulation optionnelle souscrite par le client (merci de consulter vos conditions d'assurance).

Pour les voyages forfaitaires avec hôtel, les frais d'annulation suivants seront applicables:

Jusqu'à 30e jour inclus avant la date de départ, les frais seront de 20 % du prix forfaitaire;

de 29 à 10 jours inclus avant la date de départ, les frais seront de 50 % du prix forfaitaire;

de 9 à 2 jours inclus avant la date de départ, les frais seront de 75 % du prix forfaitaire;

à partir de 2 jours inclus avant le départ ou en cas de non-présentation au départ, les frais seront de 100 % du prix forfaitaire.

Pour le produit « Breezedays Private Cruise – The Floating Boutique Hotel »

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

de 29e jour avant le départ à jour de départ, les frais seront de 100 % du prix forfaitaire

Dans tous les cas, l'annulation doit être signifiée par écrit. 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.

2.3. Annulation d'un voyage par l'organisateur

2.3.1. En cas de force majeure, à savoir des circonstances étrangères à l'Organisateur, anormales et imprévisibles, et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées malgré toute la diligence déployée, telles que notamment mais non exclusivement: guerre, révolte, révolution, incertitude politique, mobilisation générale, catastrophe naturelle, épidémie, grèves, etc., qui perturbent ou rendent le voyage impossible, l'Organisateur a le droit d'annuler le voyage.

2.3.2. Lorsque la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de clients et que le client en avait été dûment informé au moment de l'inscription, l'Organisateur peut annuler le voyage ou le séjour suite à l'insuffisance de clients, si cette annulation a lieu par écrit et dans les délais indiqués dans la description du voyage forfaitaire.

Dans ces cas d'annulation (points 2.3.1. et 2.3.2. ci-dessus), les sommes versées par le client lui sont remboursées dans les 10 jours, à l'exclusion de toute autre indemnité ou dommages et intérêts.

3. Modification

A plus de 30 jours calendrier de la date de départ, l'Organisateur est en droit de demander les frais ci-après mentionnés à l'article 3.1. pour toute demande de modification émanant du client.

Toutefois, ces frais ne sont pas dus lorsque la demande de modification du dossier émanant du client entraîne une augmentation du prix total du dossier de réservation. Toute modification effectuée à moins de 30 jours avant le départ sera considérée comme une annulation et les dispositions de l'article 2.2. avec les frais y relatifs seront applicables.

Les modifications se limitent aux produits de la même brochure que la réservation initiale.

Dans tous les cas, si une réémission des documents de voyage s'avère nécessaire, des frais de réémission à hauteur de 25,- EUR par dossier de réservation seront facturés par l'Organisateur. Ces frais de réémission sont non-remboursables.

Lorsque des modifications sont faites en dehors des périodes « Early Booking », les réductions auxquelles donnaient droit ces périodes s'annulent automatiquement.

3.1. Pour les Voyages forfaitaires

Jusqu'à 30e jour inclus avant la date de départ les frais seront de 50,- EUR par personne de réservation pour les voyages forfaitaires.

Réservation des sièges

La modification et l'annulation des places ne donneront droit à aucun remboursement (voir Avis Importants point 4.28).

4. Réservations à court terme

Les réservations effectuées moins de 30 jours francs avant le départ sont immédiatement rede-

vables de frais de modification ou d'annulation selon les barèmes (le paragraphe V. 2.1. 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, l'Organisateur peut s'exonérer de toute ou 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.

2. L'Organisateur n'est pas responsable

2.1. de tout dommage de quelque nature que ce soit aux clients, aux effets de leur propriété ou à leur fortune résultant des agissements des hôteliers et de tous les autres prestataires de services, ainsi que de leurs employés et agents pour autant que ces agissements ne concernent pas la bonne exécution des obligations résultant du contrat.

2.2. de tout dommage de quelque nature que ce soit résultant de l'annulation, la modification ou la perturbation affectant un voyage ou séjour et causé par des incidents ou faits de force majeure indépendants de la volonté de l'Organisateur tels que notamment guerre, révolte, incertitude politique, catastrophe naturelle, actes de terrorisme, mobilisation générale, épidémie, grève etc.

2.3. de tout dommage de quelque nature que ce soit résultant de la mauvaise exécution ou survenant à l'occasion d'excursions, circuits, visites, manifestations extraordinaires et divertissements qui ne font pas partie intégrante du voyage forfaitaire Excellence objet du présent contrat. Les clients participent à ces prestations achetées en supplément du voyage forfaitaire Excellence à leurs propres risques et périls, et ce même en cas de réservation auprès de notre guide à destination ou même en cas de participation de ce dernier.

2.4. de tout dommage de quelque nature que ce soit lié à des réservations d'hôtels ou d'autres prestations effectuées directement par l'agence de voyages, par le client lui-même ou par une agence intermédiaire même à destination. Ces réservations sont complètement étrangères à l'Organisateur.

2.5. de tout dommage de quelque nature que ce soit découlant du comportement ou des agissements fautifs des agences intermédiaires pour autant qu'ils ne concernent pas la bonne exécution des obligations résultant du contrat.

2.6. de tout dommage de quelque nature que ce soit résultant d'une modification ou d'un retard dans les plans de vol faisant partie du voyage forfaitaire et qui serait dû à un cas de force majeure. Lors d'une correspondance manquée, l'Organisateur s'efforce de trouver un autre vol dont les frais sont à sa charge.

3. Limites de responsabilités de l'Organisateur

3.1. Dans la mesure où la responsabilité de l'Organisateur est engagée et dûment établie et le préjudice établi, le client pourra prétendre pour tout dommage non corporel, tout au plus la restitution de trois fois le prix du voyage forfaitaire. Cette limitation ne s'applique pas aux dommages corporels et aux dommages résultant de la négligence grave ou intentionnelle de l'Organisateur.

3.2. L'Organisateur pourra se prévaloir des limites de responsabilité prévues par les conventions internationales ou la réglementation nationale, européenne ou internationale et bénéficiant aux prestataires effectifs.

4. Responsabilité du transporteur aérien

4.1. La responsabilité du transporteur aérien envers le passager (retard, décès, lésions corporelles) ainsi qu'envers les bagages (retard, perte, destruction) est régie par la Convention de Montréal du 28 mai 2009 telle que mise en œuvre par le règlement (CE) no 2027/97 (tel que modifié) et par la législation nationale des Etats membres. Les montants d'indemnisation font l'objet de limitations prévues par la Convention de Montréal ou de toute autre convention internationale applicable le cas échéant.

5. Réclamations

En cas de difficulté survenant durant l'exécution du contrat, nous vous demandons de contacter, sur place et dans les plus brefs délais, le représentant/guide LuxairTours, à l'exception des destinations où un guide n'est pas disponible sur place.

Si néanmoins une solution satisfaisante n'avait

pas pu être trouvée, un rapport d'irrégularité est mis à votre disposition et nous vous invitons à y répertorier les différents points de votre réclamation et de le faire contresigner par le représentant/guide LuxairTours ou le prestataire. Ceci facilitera grandement le traitement de votre réclamation.

Votre réclamation est à adresser, après votre voyage, soit à votre agence de voyages soit à LuxairTours :

- via notre formulaire en ligne www.luxair.lu/contactForm, spécialement créé pour recueillir facilement votre réclamation de la façon la plus complète possible;
- par courrier adressé au service LuxairTours Relations Clients - Luxair S.A., Aéroport de Luxembourg, L-2987 Luxembourg;
- en nous adressant un courriel à : customer.relations.ligit@luxairtours.lu

Chaque réclamation doit être adressée par écrit. Dans le but de faciliter le traitement de votre réclamation, nous vous demandons de joindre à celle-ci le feuillet rose du rapport d'irrégularité complété sur place.

Toute réclamation devra être introduite dans les 6 mois après la fin du voyage. L'analyse de votre demande portera uniquement sur les faits, les appréciations subjectives ne pourront pas être prises en considération.

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse qui aura été donnée à votre réclamation, nous vous informons que vous pouvez vous tourner vers la Commission Luxembourgeoise des Litiges de Voyages (CLLV), une entité luxembourgeoise mise en place pour trouver des solutions extrajudiciaires en matière de voyages conformément à la loi portant introduction du règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation dans le Code de la Consommation et qui vous assistera pour autant que votre réclamation rentre dans son champ de compétence. La CLLV figure sur la liste des entités qualifiées reconnues par le Ministère de l'Economie. Luxair S.A. en sa qualité d'organisateur de voyages (LuxairTours) a adhéré au règlement des litiges de la CLLV. Plus d'informations sur : <http://www.ulc.lu/fr/Organes/Detail.asp?T=1&D=desc&ID=5>.

Veillez noter également que la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges est mise à la disposition des consommateurs par la Commission européenne et est dédiée à la résolution en ligne des litiges nés de transactions conclues en ligne. Cette plateforme est disponible à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Si vous résidez en France et que suite à une réclamation introduite auprès de notre service Relations Clients, la réponse que vous obtenez ne vous satisfait pas ou en cas d'absence de réponse dans les 60 jours, vous avez le droit de saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage. Plus d'informations sur les modalités et conditions sur son site internet : www.mtv.travel.

Les législations nationales relatives au tourisme devant évoluer à partir du 1er juillet 2018 conformément aux dispositions de la Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, les présentes CGV seront valables pour des réservations avant 30.06.2018. Les nouvelles conditions générales seront communicables à l'agence des voyages ainsi qu'à nos clients directes avant le 01.07.2018.

VII. Assurances

Nos voyages forfaitaires ne comprennent ni d'assurance assistance voyage, ni d'assurance annulation dont nous vous conseillons pourtant vivement la souscription.

Pourquoi opter pour les produits d'assurances proposés par LuxairTours?

Les produits d'assurances proposés par LuxairTours ont été spécialement conçus pour convenir à nos produits et répondre à vos besoins, avec à vos côtés des partenaires forts, fiables et expérimentés à même d'assurer un déroulement coordonné en cas de besoin.

Voilà la meilleure garantie pour partir sereinement en vacances.

Demandez vos assurances optionnelles en contactant votre agence de voyages ou directement auprès du Customer Service Center LuxairTours par téléphone au 00352 2456-1.

Pour les conditions applicables veuillez vous référer à la page 100 de cette brochure.

Une copie des conditions détaillées est jointe à la confirmation de voyage et un voucher est inclus dans le carnet de voyage. Les conditions générales de ces produits d'assurance sont publiées sur notre

site Internet www.luxairtours.lu duquel elles pourront être téléchargées ou sont disponibles sur demande auprès de votre agent de voyages. Vous avez expressément déclaré lors de votre réservation en agence, par Internet ou via le Customer Service Center, avoir été informés de ces conditions.

Veillez s.v.p. consulter ces documents pour avoir plus de précisions sur les démarches à suivre en cas de sinistre. Si un montant semble insuffisant, nous vous conseillons de souscrire une assurance complémentaire. Toutes les déclarations de sinistre et revendications sont à adresser directement à la compagnie LA LUXEMBOURGEOISE Société Anonyme d'Assurances, L-2995 Luxembourg.

Nos conseils:

Pour les réservations «Hotel only» et séjours libres, nous vous recommandons de souscrire une assurance. Luxair vous propose deux formules d'assurance (voir primes à la page 100 sous «Assurance Assistance Voyage»), 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 votre carte européenne d'assurance maladie (carte de sécurité sociale) ou un certificat provisoire de remplacement (délivré à votre demande par votre institution maladie) et la carte de membre de votre mutuelle.

VIII. Documents de voyage requis, formalités d'entrée

8.1. 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 cette brochure Excellence sous la rubrique «Avis Importants». Le client est prié de s'y référer avant le départ. Néanmoins, les informations données par l'Organisateur sont strictement indicatives et valides à la date d'impression de la brochure. Le client est prié de prendre les mesures nécessaires pour s'informer correctement avant le départ.

L'Organisateur décline toute responsabilité en cas de non-respect des obligations relatives aux documents de voyage. Le client assumera seul les conséquences liées au non-respect de ces formalités p. ex. l'accès à l'embarquement sur le vol ou l'entrée sur le territoire pourront être refusés en cas de documents de voyage inadéquats.

8.2. Sur tous les vols Luxair et 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.

IX. Inscription de mineurs d'âge à un voyage forfaitaire LuxairTours:

L'Organisateur informe le client qu'il ne pourra procéder à l'inscription de mineurs (personnes n'ayant pas atteint l'âge de 18 ans) que si ces derniers sont accompagnés d'une personne majeure (adulte ayant atteint l'âge de 18 ans) responsable assurant la garde pendant toute la durée du voyage forfaitaire («l'Accompagnant»). Si l'Accompagnant est une personne autre que les parents du mineur (ou le représentant légal investi de l'autorité parentale), l'Accompagnant devra obtenir une autorisation écrite des père et mère ou du représentant légal investi de l'autorité parentale précisant les conditions dans lesquelles l'Accompagnant prendra sous sa garde et sa responsabilité le mineur durant toute la durée du voyage forfaitaire. Cette autorisation sera établie sur le formulaire de l'Organisateur prévu à cet effet. L'Organisateur précise que cette autorisation ne dispense pas l'Accompagnant de se munir de tous les autres documents (autorisation de sortie du territoire à établir le cas échéant auprès des autorités compétentes du pays de résidence du mineur, documents d'identité adéquats, carnet de vaccination etc.) qui seraient requis par le pays de destination.

Cette autorisation devra être remise lors de l'inscription. Une autorisation irrégulière ou remise hors délai pourra entraîner l'annulation de la réservation. Cette annulation sera considérée comme intervenue par la faute du client et ne donnera lieu à aucune indemnisation.

Toute annulation ou résiliation du voyage forfaitaire de l'Accompagnant entraîne automatiquement l'annulation ou résiliation du voyage forfaitaire du mineur.

L'Organisateur ne sera en aucun cas responsable

pour tout fait ou dommage causé par le mineur lors du voyage forfaitaire.

X. Généralités

10.1. Toutes les indications publiées dans la présente brochure 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. Toutes les données personnelles collectées par l'Organisateur sont traitées en conformité avec la loi du 2 août 2002 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, telle que modifiée.

Ses données personnelles sont collectées par Luxair S.A., Aéroport de Luxembourg, L-2987 Luxembourg, qui s'engage à protéger les données que vous communiquez et s'engage à respecter les dispositions légales applicables en la matière en mettant en œuvre toutes les mesures techniques et l'organisation appropriées pour assurer la protection des données qu'il traite, contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisés, notamment lorsque le traitement comporte des transmissions de données dans un réseau, ainsi que contre toute autre forme de traitement illicite.

Si vous nous communiquez vos données personnelles par l'intermédiaire d'une inscription, d'un sondage, d'une enquête, d'une réservation en ligne, d'une demande d'informations/de services ou d'une transaction contractuelle, la collecte des données personnelles est assurée par Luxair S.A. Nous traitons vos données afin de vous fournir les services pour lesquels vous vous êtes inscrit auprès de notre société. En outre, il se peut que nous vous contactions pour vous proposer d'autres services ou produits de Luxair S.A. susceptibles de vous intéresser ou à des fins d'informations et de prospections commerciales. De plus, vos données personnelles pourraient faire l'objet d'un traitement spécifique en cas de comportement dangereux, indiscipliné ou contraire aux bonnes mœurs.

À l'exception du cas où la transmission des données personnelles à une entité agissant au nom et sous le seul contrôle de Luxair S.A. est nécessaire pour accomplir les finalités susmentionnées, Luxair S.A. ne transmettra ces données à aucune entité ou personne morale, à moins que vous n'y ayez expressément consenti ou que la loi ne l'exige.

Vous disposez d'un droit d'accès gratuit à vos données personnelles et de rectification si celles-ci sont incorrectes. Vous pouvez également vous opposer gratuitement au traitement ultérieur de vos données personnelles à des fins de démarchage direct. Vous pouvez encore obtenir, dans les mêmes conditions, communication des données faisant l'objet du traitement et la confirmation que des données vous concernant sont ou ne sont pas traitées.

Pour exercer ces droits, veuillez contacter le service juridique de Luxair S.A. à l'adresse suivante:

LuxairGroup – Service juridique

Luxair S.A.
Aéroport de Luxembourg
L-2987 Luxembourg

10.6. Nos contrats et les présentes Conditions Générales sont soumis au droit luxembourgeois. Si l'une ou l'autre clause des présentes Conditions Générales était déclarée non valide, les autres stipulations garderont néanmoins toute leur validité.

Tous litiges pouvant résulter de l'exécution, de l'application ou de l'interprétation de nos contrats respectivement de nos Conditions Générales, s'ils ne sont pas réglés à l'amiable, seront soumis exclusivement aux tribunaux compétents de la Ville de Luxembourg.

Organisateur:

Luxair S.A. Aéroport de Luxembourg,
L-2987 Luxembourg
R.C. Luxembourg B 4109
Internet: www.luxairtours.lu

Loi française

Régissant les rapports entre les agences de voyages et leur clientèle, conformément à l'article R211-12 du Code du Tourisme

Conformément aux articles L211-7 et L211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R211-3 à R211-11 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R211-5 du Code du tourisme.

EXTRAIT DU CODE DU TOURISME:

Article R211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil;
- 3° Les prestations de restauration proposées;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle;

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11;

12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie;

13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R211-5

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R211-6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil;
- 5° Les prestations de restauration proposées;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11;

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur;

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur;

19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

- a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur;
- b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour;
- 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4;
- 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R211-7

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R211-10

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque,

avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

Mesures de sûreté

Les règlements UE concernant la sûreté aéroportuaire et la sécurité des vols s'appliquent à tous les vols au départ d'un aéroport de l'UE.

Pour votre sécurité

Les règlements UE concernant la sûreté aéroportuaire et la sécurité des vols s'appliquent à tous les vols au départ d'un aéroport de l'UE.

Articles prohibés à bord des avions

Selon le Règlement UE 68/2004, il est interdit aux passagers d'introduire les articles suivants dans la zone de sûreté à accès réglementé et dans la cabine de l'aéronef:

- tout objet capable ou apparemment capable de libérer un projectile ou d'occasionner des blessures, tel que revolvers, armes à feu & autres types d'armes
- les articles pointus ou équipés d'une lame capables d'occasionner des blessures, tels que armes pointues/tranchantes, outils de métier tranchants y inclut des couteaux ou objets similaires pouvant être utilisés comme arme
- tout instrument contondant capable d'occasionner des blessures, tels que équipements de sport et d'arts martiaux ou autres instruments émoussés ou non-pointus
- toute substance agressive, liquide, gazeuse et/ou hautement inflammable représentant un risque pour la santé des passagers et de l'équipage ou la sécurité/sûreté de l'aéronef ou des biens, telle que détonateurs, explosifs et autres matériaux et produits combustibles
- toute substance acide, corrosive et infectieuse représentant un risque pour la santé des passagers et de l'équipage ou pour la sécurité/sûreté de l'aéronef ou des biens, telle que substances d'origine chimique, bactériologique et toxique

Vous trouverez de plus amples informations concernant les articles prohibés (liste complète) sur www.luxair.lu ou www.europa.eu

Limitation des liquides dans les bagages à main

Selon le règlement européen concernant l'interdiction des liquides (EU No 1546/ 2006)

les liquides emportés dans les bagages à main doivent dorénavant être dans des récipients individuels d'une capacité maximale de 100 millilitres chacun et emballés dans un sac en plastique transparent refermable d'une capacité maximale d'un litre (p. ex. un sachet pour aliments congelés).

Le nouveau règlement prévoit une exception pour les médicaments et produits répondant à un besoin diététique spécial et qui doivent être utilisés au cours du voyage, notamment les aliments pour bébé. La quantité de médicaments essentiels (p. ex. pour diabètes) varie selon la durée du voyage et la personne concernée et peut pour cette raison excéder la limite de 100 millilitres.

Sont considérés comme liquides par ce nouveau règlement:

eaux et autres boissons, soupes, sirops, parfums, gels (y compris gels capillaires et gels-douche), pâtes (y compris pâte dentifrice), crèmes, lotions et huiles, aérosols, contenu de récipients sous pression comme de la mousse à raser ou des déodorants, des mélanges faiblement liquides ou tout autre objet de consistance similaire.

Les liquides achetés dans les boutiques hors taxes situées dans la zone au-delà du point d'inspection de la carte d'embarquement, comme à l'Aéroport de Luxembourg, seront placés dans un sac en plastique scellé. Il n'y a pas de restriction sur la quantité.

Vous trouverez de plus amples informations sur www.luxair.lu ou www.europa.eu

Bagages enregistrés

Pour éviter des problèmes de bagages:

- Indiquez votre nom sur tous vos bagages ainsi que celui d'une personne de contact, ou encore le nom de votre hôtel à destination. Indiquez votre nom, adresse, numéro de téléphone et numéro de vol à l'intérieur de chaque pièce de bagage. Si l'étiquette (fournie en même temps que vos documents de voyage) extérieure devait être déchirée ou enlevée accidentellement, l'identification pourrait être faite grâce à cette autre indication.
- Fermez le bagage à clef ou avec une fermeture à combinaison (fermeture intégrée, cadenas ou sangle à fermeture).
- Faites un inventaire (par objet: marque commerciale et valeur) du contenu de vos bagages enregistrés et insérez la liste dans la pochette contenant votre billet.

Nous ne répondons pas de dommages survenus à des objets qui ne peuvent pas être traités comme bagages enregistrés, y compris des dommages à des articles fragiles ou périssables, des objets particulièrement précieux comme de l'argent, des clés, des médicaments, des bijoux, des métaux précieux, des ordinateurs, des appareils électroniques (appareils photographiques) ou de télécommunication, des titres et autres valeurs mobilières, des documents d'affaires, des passeports et autres pièces d'identité ou échantillons.

Merci de votre compréhension.

Parking à l'aéroport

Le stationnement à l'aéroport peut être ajouté aux «Voyages Forfaitaires» contre un tarif préférentiel de € 6,- * par jour entamé en contactant votre agence de voyages ou directement auprès du Customer Service Center LuxairTours par téléphone au 00352/2456-1.

Le parking peut être ajouté jusqu'à 3 jours ouvrables avant le départ ou pour les séjours «Last Minute» le jour de la réservation. Pour toute réservation faite à moins de 30 jours avant le départ, le règlement du parking devra se faire immédiatement.

Une annulation du parking sans frais est possible jusqu'à 30 jours avant le départ. Au cas où une assurance annulation a été souscrite pour le dossier, le montant de l'assurance annulation sera adapté. Passé ce délai de 30 jours, nous ne sommes plus en mesure d'accepter l'annulation du parking.

*Tarif fixé à la date d'édition de la brochure (novembre 2017) et sujet à modification.

Avis pour agents de voyages: Code S puis code PARKIN

Assurances

Luxair vous propose, en coopération avec LA LUXEMBOURGEOISE Société Anonyme d'Assurances, les formules d'assurance suivantes 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. L'assurance ne peut être souscrite que pour tous les participants du dossier. Pour des inscriptions à court terme (30 jours ou moins avant la date de départ), l'Assurance Voyage doit être souscrite le jour de la réservation.

Demandez vos assurances optionnelles en contactant votre agence de voyages ou directement auprès du Customer Service Center LuxairTours par téléphone au: 00352 2456-1

Assurance Annulation «Voyages Forfaitaires» et «Hotel only»

Cette assurance peut être souscrite en combinaison avec des réservations «Voyages Forfaitaires» et «Hotel only». Le montant de chaque prime s'élève à 5 % du prix du voyage.

Avis pour agents de voyages: code V, puis code RKV

Assurance Assistance Voyage (sans garantie annulation)

Cette assurance peut être souscrite en combinaison avec des réservations «Voyages Forfaitaires», «Hotel only» et séjours sans prestations terrestres (séjours libres).

Prime*: 1,5 € par jour entamé/personne pour les produits «Voyages forfaitaires», «hotel only» et séjours sans prestations terrestres (séjours libres)

*avis pour agents de voyages: code V, puis code RVS

L'assurance est valable pour tous les voyages de tout type (forfait, hotel only, séjour libre) d'une durée maximale de 3 mois (92 jours). La limitation de validité s'applique aussi bien à la couverture annulation qu'à l'assistance.

Le détail ainsi qu'un bref résumé des prestations en assurances optionnelles fournies par LA LUXEMBOURGEOISE Société Anonyme d'Assurances peuvent être consultés intégralement dans cette brochure, pages 398-402.

Les conditions générales de ces produits d'assurance sont publiées sur notre site Internet www.luxairtours.lu duquel elles pourront être téléchargées ou sont disponibles sur demande auprès de votre agent de voyages. Vous avez expressément déclaré lors de votre réservation en agence, par Internet ou via le Customer Service Center, avoir été informés de ces conditions.

Veuillez s.v.p. consulter ces documents pour avoir plus de précisions sur les démarches à suivre en cas de sinistre. Si un montant semble insuffisant, nous vous conseillons de souscrire une assurance complémentaire. Toutes les déclarations de sinistre et revendications sont à adresser directement à la compagnie LA LUXEMBOURGEOISE Société Anonyme d'Assurances, L-2095 Luxembourg.

lalux Assurances - Dispositions Générales pour l'Assurance de Voyages LuxairTours – 01/04/2017

Les assurances proposées aux voyages sont optionnelles. Ces Conditions Générales sont applicables à toute souscription à partir des catalogues hiver 2017.

Résumé succinct des garanties proposées :

Vous êtes assurées conformément aux Conditions Générales ci-dessous contre différents risques au cours du voyage assuré :

- **Protection juridique :** Remboursement jusqu'à maximum 5 000 EUR des frais et honoraires pour votre défense devant une juridiction pénale à l'étranger.
- **Caution pénale :** Avance des fonds, maximum 12 500 EUR, pour payer la caution pénale exigée par les autorités en cas de poursuite judiciaire à l'étranger. L'intervention d'un avocat est également prévue dans les limites de 5 000 EUR.
- **Bagages :** Intervention en cas de détérioration des bagages suite à un vol ou une autre cause accidentelle. En fonction du voyage réservé les couvertures sont fixées à maximum 2 000 EUR. L'assurance remboursera également jusqu'à 750 EUR les achats de première nécessité en cas de retard supérieur à 6 heures des bagages enregistrés.
- **Accident de voyage :** Paiement des prestations convenues, lorsque pendant la durée du voyage vous êtes victime d'un accident entraînant des lésions corporelles ou le décès. Les capitaux assurés sont fixés à 10 000 EUR en cas de décès et à 15 000 EUR en cas d'invalidité permanente en fonction du barème d'invalidité.
- **Franchise véhicule de location :** La Compagnie garantit le remboursement jusqu'à concurrence de 1 000 EUR d'une éventuelle franchise appliquée sur un véhicule de type voiture (Permis de conduire B) pris en location sur le lieu de destination.
- **Assistance aux assurés :** Prise en charge des frais occasionnés dans les cas suivants :
 1. Rapatriement pour raison médicale de l'assuré vers son pays de résidence
 2. En cas de décès, rapatriement de la dépouille mortelle vers le pays de résidence
 3. Remboursement des frais médicaux nécessaires pour une thérapie à l'étranger jusqu'à concurrence de 50 000 EUR
 4. Frais de recherche et de sauvetage à l'étranger jusqu'à concurrence de 5 000 EUR
 5. Visite d'un parent en cas d'hospitalisation à l'étranger
 6. Retour anticipé

En cas de sinistre seules sont valables les Conditions Générales ci-dessous.

I. CONDITIONS GÉNÉRALES

1. Droit applicable au contrat

Le présent contrat est régi par la législation luxembourgeoise sur le contrat d'assurance. Les droits et obligations des parties contractantes sont déterminés par les présentes Conditions Générales et les Conditions Particulières de la police 35/1822.

2. Garanties accordées

La ou les personnes ayant souscrit l'assurance optionnelle « ASSISTANCE EN COURS DE VOYAGE » proposées dans le cadre d'un voyage LuxairTours auprès de Luxair S.A. sont assurées par la compagnie LA LUXEMBOURGEOISE Société Anonyme d'Assurances 9, rue Jean Fischbach L-3372 Leudelange, R.C.S. Luxembourg B 31035 contre les risques suivants :

1. ASSISTANCE EN COURS DE VOYAGE

- 1.1. PROTECTION JURIDIQUE
- 1.2. AVANCE SUR CAUTION PENALE
- 1.3. BAGAGES
- 1.4. ACCIDENTS DE VOYAGE
- 1.5. GARANTIE FRANCHISE VEHICULE DE LOCATION
- 1.6. ASSISTANCE AUX ASSURÉS:

DKV Luxembourg S.A. prendra en charge les frais d'Assistance selon les garanties suivantes:

- a. Rapatriement pour raison médicale de l'assuré dans son pays de résidence
- b. En cas de décès, rapatriement de la dépouille mortelle dans le pays de résidence
- c. Remboursement des frais médicaux nécessaires pour une thérapie à l'étranger
- d. Frais de recherche et de sauvetage à l'étranger
- e. Visite d'un parent en cas d'hospitalisation à l'étranger
- f. Retour anticipé

3. Définitions

Compagnie

LA LUXEMBOURGEOISE Société Anonyme d'Assurances et DKV Luxembourg S.A. pour la garantie « Assistance aux assurés ».

Assuré

La ou les personnes ayant souscrit une ou plusieurs assurances de voyage optionnelles proposées dans le cadre d'un voyage LuxairTours auprès de Luxair S.A. et qui sont nommément désignées sur le billet de voyage et/ou autre pièce justificative délivré par le preneur d'assurance mentionnant également les dates, la destination et le coût du voyage

Preneur d'Assurance

LUXAIR, Société Luxembourgeoise de Navigation Aérienne S.A., souscripteur du contrat.

Bagages

Les objets emportés en voyage pour leur usage personnel par l'assuré

Accident

Un événement survenant indépendamment de la volonté de l'assuré et agissant soudainement et violemment de l'extérieur sur le corps de l'assuré

Maladie

Toute altération involontaire et imprévue de l'état fonctionnel ou organique constatée par un médecin diplômé et affectant les activités normales de l'assuré

Compagnon de voyage

La personne qui a réservé et assuré avec l'assuré un voyage en commun y compris les membres de la famille du compagnon de voyage

Membres de la famille

Les parents ou alliés qui ont un lien de parenté jusqu'au 2^{ème} degré et les personnes vivant en partenariat légal ou en communauté domestique ainsi que les beaux-parents, beaux-frères et belles-sœurs.

4. Etendue territoriale

L'assurance est valable dans le monde entier.

5. Effet et durée de l'assurance vis-à-vis de l'assuré

L'assurance prend cours au moment où l'assuré procède au check-in à l'aéroport à la date de départ en voyage fixée par son billet et/ou autre pièce justificative et se termine au moment où il récupère ses bagages lors de son voyage de retour, au plus tard, à minuit du jour de la date de retour prévue par son billet et/ou autre pièce justificative.

6. Subrogation

La Compagnie qui a payé l'indemnité est subrogée, à concurrence du montant de celle-ci, dans les droits et actions de l'assuré ou du bénéficiaire contre les tiers responsables du dommage.

Si, par le fait de l'assuré ou du bénéficiaire, la subrogation ne peut plus produire ses effets en faveur de la Compagnie, celle-ci peut lui réclamer la restitution de l'indemnité versée dans la mesure du préjudice subi.

La subrogation ne peut nuire à l'assuré ou au bénéficiaire qui n'aurait été indemnisé qu'en partie. Dans ce cas, il peut exercer ses droits, pour ce qui lui reste dû, par préférence à la Compagnie.

Ces dispositions sont inapplicables à la garantie « Accidents de voyage ».

7. Notifications

Toutes notifications de la Compagnie au preneur d'assurance sont adressées valablement au dernier domicile connu du preneur d'assurance. Les notifications à la Compagnie doivent être faites au siège social de la Compagnie.

8. Prestations en cas de sinistre

La Compagnie effectuera la prestation convenue aussitôt qu'elle sera en possession de tous les renseignements utiles concernant la survenance et les circonstances du sinistre, et le cas échéant, le montant du dommage.

Les sommes dues seront payées dans les trente jours à compter de l'accord amiable soit de la décision judiciaire exécutoire. En cas d'opposition le délai ne court que du jour de la mainlevée.

9. Prescription

Le délai de prescription de toute action dérivant du contrat d'assurance est de trois ans.

10. Contestations

En cas de contestation au sujet du contrat d'assurance, une réclamation écrite peut être adressée soit à la Direction Générale de LA LUXEMBOURGEOISE L-3372 Leudelange, 9, rue Jean Fischbach, soit au Médiateur en Assurance (par adresse: Association des Compagnies d'Assurances, ou bien Union Luxembourgeoise des Consommateurs), sans préjudice de la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice.

11. Juridiction

Sans préjudice de l'application des traités ou accords internationaux, toute contestation née à l'occasion du contrat d'assurance sera de la compétence exclusive des tribunaux du Grand-Duché de Luxembourg.

12. Exclusions communes à toutes les garanties

Ne sont pas couverts les sinistres survenant:

- a. par le fait dolosif ou intentionnel ou par la faute lourde du/des assuré(s) ou du bénéficiaire;
- b. Suites aux conséquences de maladie chronique ou préexistante de l'assuré sauf si le médecin traitant atteste que
 - l'assuré était en état de voyager lors de la réservation du voyage alors qu'il s'avère, qu'à la date de départ, il n'est plus en mesure de réaliser son voyage suite à un état nécessitant un traitement médical
 - au moment de la réservation du voyage il n'était pas prévu que l'assuré nécessiterait des soins en relation avec la maladie en question pendant le voyage
- c. à l'assuré et dus à son état d'ivresse ou d'ébriété, à son absorption de produits hallucinogènes, de stupéfiants ou de drogues et à l'usage abusif de médicaments.
- d. à l'occasion de la participation de l'assuré à une rixe (sauf légitime défense), un duel ou un crime;
- e. à l'occasion de la participation de l'assuré en tant que concurrent à des courses et compétitions et à leurs essais préparatoires, lorsqu'il est fait usage d'engins motorisés; les exercices de vitesse, de régularité ou d'adresse même autorisés, sont assimilés à des courses ou concours;
- f. à l'occasion d'un tremblement de terre ou autres cataclysmes;
- g. à l'occasion d'une guerre civile ou étrangère;
- h. par les effets directs ou indirects d'incendie, d'explosion, de dégagements de chaleur, d'irradiations, provenant de transmutations de noyaux d'atome ou de radioactivité, ainsi que par les effets de radiations provoquées par l'accélération artificielle de particules nucléaires.
- i. Suite à une activité professionnelle au lieu de destination.

II. GARANTIES ET RISQUES ASSURÉS

1. ASSISTANCE EN COURS DE VOYAGE

1.1. Conditions pour la garantie protection juridique

a. Prestations garanties

La Compagnie rembourse à l'assuré les frais et honoraires, jusqu'à concurrence 5 000 EUR, qu'il aura exposés:

- pour sa défense devant une juridiction pénale où il est cité. Les amendes et les dépens de l'instance pénale ne sont pas remboursés;
- pour demander à des tiers responsables des dommages-intérêts en cas de dommages corporels ou matériels subis par l'assuré à la suite d'un événement couvert par le présent contrat.
- L'avocat ne peut être désigné par l'assuré qu'avec l'accord écrit de la Compagnie.

b. Exclusions

Cette couverture n'est pas accordée:

- pour les demandes en réparation de dommages contre le preneur d'assurance ;
- pour les demandes en réparation de dommages inférieurs à 75 EUR ;
- lorsque le recours de l'assuré n'est fondé ni en droit, ni en fait ;

1.2. Conditions pour la garantie avance sur la caution pénale

En cas de poursuites judiciaires à l'étranger, la Compagnie avance le montant de la caution pénale, exigée par les autorités à concurrence d'un montant maximal de 12 500 EUR et ce, par assuré poursuivi et prendra en charge les honoraires d'un avocat jusqu'à concurrence du montant maximal de 5 000 EUR.

Un délai de trois mois, à compter du jour de l'avance, est accordé à l'assuré pour le remboursement de la caution. Si la caution est remboursée avant ce délai par les autorités du pays, elle devra être aussitôt restituée à la Compagnie.

Les suites judiciaires au pays de résidence de l'assuré ne sont pas prises en charge par la Compagnie.

1.3. Conditions pour la garantie bagages

a. Garanties assurées

Perte et Vol des Bagages

La Compagnie garantit les bagages contre les pertes, destructions ou détériorations résultant de vols, agressions, incendies, explosions, ou d'une autre cause accidentelle. La garantie est étendue à la perte, endommagement partiel ou total des bagages se trouvant sous garde d'un transporteur, d'hébergement ou d'une consigne.

Retard de bagages

La Compagnie rembourse sur justificatifs, jusqu'à un maximum 750 EUR par sinistre, les achats d'urgence et de première nécessité (vêtements et articles de toilette strictement nécessaires), si les bagages dûment enregistrés auprès d'une entreprise de transport, arrivent plus de 6 heures après l'heure d'arrivée de l'assuré à la destination. Cette garantie n'est pas valable au retour dans le pays de résidence.

b. Limite des garanties

Le capital assuré est fixé

- Pour les voyages des catalogues « HAPPY SUMMER », « FRIENDS & FUN », « METROPOLIS » à 1 250 EUR
- Pour les vols secs, hôtels seuls et séjours libres à 1 250 EUR
- Pour les voyages des catalogues « VAKANZ » et « DISCOVERIES » à 1 500 EUR
- Pour les voyages des catalogues « EXCELLENCE » à 2 000 EUR

c. Modalités d'indemnisation

Si les objets sont réparables, la Compagnie paie, sur présentation de la facture, le coût des réparations.

Si ce coût dépasse la valeur de l'objet au moment du sinistre, si le dommage est irréparable ou si l'objet a disparu, la Compagnie procède au remplacement de cet objet sur base de sa valeur de remplacement. La valeur de remplacement est la valeur à neuf de chaque objet sous déduction de la vétusté résultant de l'usure et de l'état d'entretien.

Aucun remplacement ou réparation ne peut être effectué aux frais de la Compagnie sans son accord préalable.

Si les objets sont retrouvés en tout ou en partie, l'assuré s'oblige à en aviser immédiatement la Compagnie. Si ces objets sont retrouvés avant le paiement de l'indemnité, l'assuré devra en prendre possession et la Compagnie ne sera tenue qu'au paiement des détériorations éventuellement subies. Si les objets sont retrouvés après le paiement de l'indemnité, l'assuré aura la faculté d'en reprendre possession moyennant remboursement de l'indemnité sous déduction des détériorations.

d. Exclusions

La Compagnie n'assure pas:

- les objets simplement oubliés, égarés ou perdus;
- les bijoux lorsqu'ils se trouvent dans les bagages consignés ;
- la casse ou la perte de lunettes, verres de contact, appareils médicaux et prothèse en général
- le vol des objets laissés sans surveillance dans les lieux publics, les plages, les campings et tous autres endroits accessibles au public ;
- le vol commis entre 22h du soir et 6h du matin dans un véhicule garé sur la voie publique (sauf vol simultané du véhicule) ou dans un véhicule non fermé à clé ;
- les espèces, billets de banque, chèques, billets de voyage, documents, titres ou valeurs de quelque nature que ce soit ;
- les perles fines et pierres précieuses non montées ou tombées de leur monture;
- le bris d'objets fragiles et les dommages résultant de coulage de liquide ou dus aux influences atmosphériques (soleil, pluie, etc), à moins que ce bris ou ces dommages ne soient causés par un accident au moyen de transport, par un incendie, une explosion, par une tentative de vol ou d'agression ou par un cas de force majeure;
- les dommages causés par l'usure naturelle, le vice propre, la combustion spontanée ou roussissement, un emballage défectueux, des procédés de nettoyage, de réparation ou de restauration;
- les dégâts causés aux articles de sports du fait de leur utilisation;

1.4. Conditions pour la garantie accidents de voyage

a. Prestations garanties

La Compagnie garantit le paiement des prestations convenues ci-dessous, lorsque pendant la durée du voyage l'assuré est victime d'un accident entraînant des lésions corporelles ou le décès.

En cas de décès

Le capital est fixé à 10 000 EUR.

Si l'assuré décède des suites d'un accident garanti par le présent contrat, immédiatement ou dans un délai de deux ans à compter du jour de l'accident, la Compagnie garantit le paiement du capital décès stipulé ci-dessus au conjoint survivant, non divorcé et non séparé de corps, ou à défaut aux héritiers légaux de l'assuré.

S'il y a plusieurs bénéficiaires, le capital est indivisible à l'égard de la Compagnie qui réglera les intéressés sur quittance collective.

Pour un seul et même accident les indemnités pour décès et invalidité permanente ne peuvent se cumuler.

Conformément à l'accord préalable donné par l'assuré, le médecin traitant et celui ayant constaté le décès sont tenus de transmettre au médecin conseil de la Compagnie, un certificat établissant la cause du décès.

En cas d'invalidité permanente

Le capital est fixé à 15 000 EUR.

Si l'assuré est atteint, suite à un accident garanti, d'une invalidité permanente, la Compagnie lui garantit le paiement d'une indemnité calculée par application du taux d'invalidité permanente au capital invalidité permanente stipulé ci-dessus.

Le taux de l'invalidité permanente est déterminé, sans tenir compte de la profession de l'assuré, selon la base du barème des invalidités repris au point 2. Barème d'invalidités ci-dessous.

Le taux de l'invalidité permanente dont l'assuré reste atteint sera fixé seulement sur la base de l'état de santé définitif de l'assuré, mais au plus tard dans un délai de deux ans après l'accident.

Un an après l'accident, si les médecins ne peuvent déterminer le degré définitif, mais l'évaluent à 20 % au moins, la Compagnie paie sur demande une indemnité provisionnelle calculée sur la moitié du taux d'invalidité minimum prévisible.

b. Barème d'invalidités

NATURE DE L'AFFECTION

TAUX DE L'INVALIDITE

TETE

Perte totale des deux yeux	100 %
Aliénation mentale incurable et totale	100 %
Perte d'un oeil ou perte de la vision totale d'un oeil	30 %
Surdité incurable et totale	40 %
Surdité incurable d'une oreille	15 %
Perte de substance osseuse du crâne dans toute son épaisseur	
Surface d'au moins 6 centimètres carrés	40 %
Surface de 3 à 6 centimètres carrés	20 %
Surface inférieure à 3 centimètres carrés	10 %
Ablation totale de la mâchoire inférieure	60 %
Ablation partielle de la mâchoire inférieure, c'est-à-dire d'une branche montante en totalité ou de la moitié du corps du maxillaire	35 %

RACHIS-THORAX

Paralysie organique totale	100 %
Fracture de la colonne dorsolombaire	
- cas graves (paraplégie)	75 %
- syndrome neurologique, mais cas légers	20 %
Tassement vertébral lombaire confirmé par radio	15 %
Fracture de la colonne vertébrale sans lésion médullaire	10 %
Fractures multiples de côtes avec déformation thoracique persistante et troubles fonctionnels	8 %
Fracture de la clavicule avec séquelles nettes	
- Droite	5 %
- Gauche	3 %

MEMBRES

a) infirmités portant sur deux membres

Perte des deux bras ou des deux mains	100 %
Perte des deux jambes ou des deux pieds	100 %
Perte d'un bras ou d'une main ensemble avec la perte d'une jambe ou d'un pied	100 %

b) membres supérieurs

	droit	Gauche
Perte d'un bras ou d'une main	60 %	50 %
Fracture non consolidée du bras (pseudarthrose constituée)	30 %	25 %
Perte du mouvement de l'épaule (ankylose totale)	35 %	25 %
Ankylose du coude		
en position favorable 15 degrés autour de l'angle droit	25 %	20 %
en position défavorable	40 %	35 %
Paralysie totale du membre supérieur (lésions incurables des nerfs)	60 %	50 %
Paralysie complète du nerf circonflexe	20 %	15 %
Paralysie complète du nerf médian		
au bras	45 %	35 %
à la main	20 %	15 %
à la gouttière de torsion	40 %	35 %
Paralysie complète du nerf radial		
à l'avant-bras	30 %	25 %
à la main	20 %	15 %
Paralysie complète du nerf cubital	30 %	25 %
Ankylose du poignet en position favorable (dans la rectitude et en pronation)	20 %	15 %
Ankylose du poignet en position défavorable (flexion ou extension forcée ou en supination)	30 %	25 %
Perte totale du pouce	20 %	15 %
Perte partielle du pouce (phalange unguéale)	8 %	5 %
Ankylose totale du pouce	15 %	12 %
Amputation totale de l'index	15 %	10 %
Amputation partielle de l'index	8 %	5 %
Amputation d'un doigt autre que le pouce ou l'index	8 %	5 %

Amputation simultanée du pouce et de l'index	35 %	25 %
Amputation simultanée du pouce et d'un doigt autre que l'index	25 %	20 %
Amputation simultanée de deux doigts autres que le pouce et l'index	15 %	10 %
Amputation simultanée de trois doigts autres que le pouce et l'index	20 %	15 %
Amputation simultanée de quatre doigts, y compris le pouce	45 %	40 %
Amputation simultanée de quatre doigts le pouce étant conservé	40 %	35 %

c) membres inférieurs

Amputation de la cuisse (moitié supérieure)	60 %
Amputation de la cuisse (moitié inférieure)	50 %
Perte totale du pied (désarticulation tibio-tarsienne)	45 %

Perte partielle du pied

désarticulation sous-astragalienne	40 %
désarticulation médio-tarsienne	35 %
désarticulation tarso-métatarsienne	30 %

Ankylose de la hanche

en position défavorable	45 %
en rectitude	35 %

Ankylose du genou

en position défavorable	25 %
en rectitude	15 %

Perte de substance osseuse étendue de la cuisse ou des deux os de la jambe, état incurable	50 %
--	------

Perte de substance osseuse étendue de la rotule avec gros écartement des fragments et gêne considérable des mouvements d'extension de la jambe sur la cuisse	40 %
--	------

Perte de substance osseuse de la rotule avec conservation des mouvements	20 %
--	------

Raccourcissement d'au moins 5 centimètres d'un membre inférieur	30 %
---	------

Raccourcissement d'un membre de 3 à 5 centimètres	15 %
---	------

Raccourcissement de 1 à 3 centimètres	5 %
---------------------------------------	-----

Paralysie totale d'un membre inférieur	60 %
--	------

Paralysie complète du nerf sciatique poplité externe	30 %
--	------

Paralysie complète du nerf sciatique poplité interne	20 %
--	------

Paralysie complète des deux nerfs (sciatique poplité externe et interne)	40 %
--	------

Amputation totale de tous les orteils	20 %
---------------------------------------	------

Amputation du gros orteil	8 %
---------------------------	-----

Ankylose du gros orteil	5 %
-------------------------	-----

Amputation de deux orteils	4 %
----------------------------	-----

Amputation d'un orteil	2 %
------------------------	-----

DISPOSITIONS COMPLEMENTAIRES

1. S'il est médicalement établi que l'assuré est gaucher, les taux de l'invalidité prévus au barème ci-dessus sub b) membres supérieurs sont intervertis.
2. L'ankylose des doigts (autres que le pouce) et des orteils (autres que le gros orteil) ne donne droit qu'à 50 % des indemnités prévues pour la perte de ces organes.
3. Les lésions non-comprises dans le tableau ci-dessus sont indemnisées en proportion de leur gravité, comparée à celle des cas énumérés et sans tenir compte ni de la profession ni de l'âge de l'assuré.
4. Les troubles nerveux post-commotionnels et les lésions nerveuses périphériques ne donnent droit à une indemnité que s'ils sont la conséquence d'un accident garanti.
Dans ce cas, un premier règlement sera effectué lors de la consolidation, qui ne pourra dépasser la moitié de l'indemnité correspondant au degré d'infirmité; le solde sera versé, s'il y a lieu, après un nouvel examen médical pratiqué dans un délai de maximum deux ans, à partir de la consolidation, examen qui déterminera le taux d'infirmité définitif. En tout état de cause, l'acompte versé restera acquis à l'assuré.
5. Si un seul et même accident entraîne plusieurs des infirmités décrites ci-avant, les différents taux d'invalidité sont additionnés sans pouvoir dépasser au total 100 %, ni pour un même membre le taux prévu pour la perte totale de ce membre.
6. La perte de membres ou d'organes déjà atteints avant l'accident n'est indemnisée que pour la différence entre l'état avant et après l'accident.

c. Risques non-assurés

Ne sont pas considérés comme accidents et ne sont pas garantis:

- a. le suicide et la tentative de suicide ;
- b. les maladies, états maladiques de toute nature et leurs suites directes ou indirectes, y compris les affections allergiques, de même que les opérations chirurgicales et leurs suites, à moins que ces maladies et opérations ne soient la conséquence directe d'un accident garanti, les varices et leurs suites, les durillons, eczéma et dermatoses, même lorsqu'ils sont produits par des agents extérieurs ;
- c. les lumbagos, les sciatiques et les hernies de toute nature ;
- d. les troubles de la grossesse et ses complications ;
- e. les accidents ayant pour cause directe ou indirecte des maladies mentales ou nerveuses, des troubles psychiques et assimilés
- f. les lésions causées par les appareils à rayons et les substances radioactives utilisées pour les diagnostics et la pratique de la radiothérapie, sauf si elles résultent pour la personne traitée d'un fonctionnement défectueux ou d'une fausse manipulation, ou sont la conséquence d'un traitement auquel l'assuré est soumis à la suite d'un sinistre garanti.
- g. la pratique des sports suivants : les sports de combat.

d. Évaluation et règlement des prestations

Les prestations sont évaluées de gré à gré entre la Compagnie et le preneur d'assurance/assuré. En cas de désaccord sur l'importance de la prestation, celle-ci est établie contradictoirement par deux experts nommés l'un par l'assuré et l'autre par la Compagnie.

Si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert. Les trois experts opèrent en commun et à la majorité des voix. Faute par l'une des parties de nommer son expert, ou par les deux experts de s'entendre sur le choix du troisième, la désignation sera effectuée par le juge des référés du tribunal de l'arrondissement du domicile de l'assuré à la requête de la partie la plus diligente.

Chaque partie paie les frais et honoraires de son expert et, s'il y a lieu, la moitié des honoraires du tiers expert et des frais de sa nomination. Les experts sont dispensés de toute formalité judiciaire. Ces dispositions ne préjudicient en rien le droit des parties de faire procéder par voie judiciaire.

Si une maladie ou un état maladique qui existait déjà avant l'accident ou qui est survenu seulement après l'accident, mais sans dépendre de celui-ci, vient à aggraver les conséquences de l'accident, la Compagnie n'est tenue à garantir que pour les conséquences que l'accident aurait eues normalement sans l'intervention aggravante de cette maladie ou de cet état maladique.

1.5. Conditions pour la garantie franchise véhicule de location

La Compagnie garantit le remboursement jusqu'à concurrence de 1 000 EUR d'une éventuelle franchise appliquée sur un véhicule de type voiture (Permis de conduire B) pris en location sur le lieu de destination.

1.6. Conditions pour la garantie assistance aux assurés

a. Prestations garanties

La DKV Luxembourg S.A. (ci-après dénommée DKV) prend à sa charge les frais occasionnés dans les cas suivants, jusqu'à concurrence du montant maximal indiqué :

1. Rapatriement pour raison médicale de l'assuré vers son pays de résidence
2. En cas de décès, rapatriement de la dépouille mortelle vers le pays de résidence
3. Remboursement des frais médicaux nécessaires pour une thérapie à l'étranger jusqu'à concurrence de 50 000 EUR
4. Frais de recherche et de sauvetage à l'étranger jusqu'à concurrence de 5 000 EUR
5. Visite d'un parent en cas d'hospitalisation à l'étranger
6. Retour anticipé

b. Définition :

Sinistre :

Un sinistre est constitué par la nécessité médicale d'administrer à une personne assurée un traitement curatif suite à une maladie ou à un accident. Le sinistre commence avec le traitement curatif, il se termine lorsque les résultats des examens médicaux ont établi qu'il n'y a plus nécessité de traitement. Si le traitement curatif doit être étendu à une maladie ou aux suites d'un accident pour lesquelles il n'existe aucune relation de cause à effet, il y a alors apparition d'un nouveau sinistre. Le décès de la personne assurée est également considéré comme un sinistre.

c. Conditions d'assurance pour prestations d'assistance et de frais de maladie

1. La DKV charge un prestataire d'assistance (ci-après dénommé TPA) pour juger de la nécessité médicale de prestations d'assistance ou d'autres prestations de service.
2. Assistance médicale : En cas de sinistre, le TPA désigné par la DKV contacte le médecin compétent sur place afin de prendre de concert avec lui, la meilleure décision possible.
3. La DKV prend à sa charge les frais de transport médicalement nécessaires jusqu'à concurrence de 50 000 EUR. C'est au TPA qu'incombe la décision du mode de transport. Les frais pour le rapatriement des bagages du malade sont pris en charge jusqu'à concurrence de 300 EUR.
4. Si un assuré vient à décéder au cours de son séjour à l'étranger, le TPA s'occupera des formalités sur place. Le TPA organisera et prendra en charge le rapatriement de la dépouille mortuaire vers son lieu de résidence jusqu'à concurrence de 50 000 EUR. Les frais de cercueil seront pris en charge jusqu'à concurrence de 1 000 EUR. Les frais pour le rapatriement des bagages du défunt sont pris en charge jusqu'à concurrence de 300 EUR.
5. Si l'assuré doit être hospitalisé, les frais dépassant le montant couvert par l'assurance légale seront pris en charge jusqu'à concurrence de la somme mentionnée sous le n° 20.
6. En cas d'hospitalisation de l'assuré d'une durée de plus de 5 jours, le TPA organisera et prendra en charge le voyage aller-retour d'un parent proche jusqu'à concurrence de 2 000 EUR. Les frais d'hôtel seront pris en charge par la DKV jusqu'à un total de 1 000 EUR et pour une durée maximale de 10 jours.
7. Si l'assuré est victime d'un accident de ski entraînant une hospitalisation de plus de 24 heures, la DKV remboursera les jours non-utilisés de son forfait « remonte-pentes » jusqu'à concurrence de 125 EUR.
8. Si l'assuré est victime d'un accident survenu sur les pistes de ski balisées, la DKV remboursera les frais de descente en traîneau sanitaire nécessaire à son évacuation des pistes par un service de sauvetage officiel dans le pays concerné jusqu'à concurrence de 500 EUR. L'assuré doit signaler l'accident à la DKV dans les 72 heures.
9. Si nécessaire, en cas de sinistre, le TPA enverra un médecin sur place afin de prendre toutes les mesures utiles au bon rétablissement de l'assuré. Les frais de ce service seront pris en charge jusqu'à concurrence de 3 000 EUR .
10. Les frais de taxi seront pris en charge jusqu'à concurrence de 500 EUR dans le cas où l'assuré doit se rendre d'urgence à l'hôpital ainsi que pour les visites des membres de la famille en cas d'une hospitalisation. (ou des compagnons de voyages en cas d'hospitalisation.) Sont également inclus dans ce forfait, les frais de transport en taxi jusqu'à l'aéroport si le vol régulier de retour n'est pas possible selon les conditions énumérées sous les points nr. 11 ou nr. 19. ci-joints.
11. Si, pour des raisons médicales, l'assuré ne peut prendre son vol de retour à la date initialement prévue, la DKV prendra en charge les frais de prolongation de séjour jusqu'à concurrence de 1 000 EUR.

Si l'assuré malade ou blessé voyage en compagnie des membres de la famille, également couverts par les présentes, les frais de prolongation des personnes seront également pris en charge jusqu'à concurrence de 1 000 EUR par personne.

Si l'assuré malade ou blessé voyage avec des compagnons de voyage assuré, les frais de prolongation d'un compagnon de voyage seront également pris en charge jusqu'à concurrence de 1 000 EUR.

Si le vol de retour doit être modifié pour raison médicale et en cas d'indisponibilité d'un vol Luxair dans un délai de 5 jours, les frais de retour d'une autre compagnie aérienne, pour l'assuré ainsi que pour les membres de la famille ou d'un compagnon de voyage, seront pris en charge jusqu'à concurrence de 2 000 EUR.

12. Si, en cas de sinistre, l'assuré est accompagné d'enfants de moins de 18 ans et que personne n'est susceptible de s'en occuper, le TPA organisera le voyage aller-retour d'un membre de la famille ou de toute autre personne de confiance nommée par l'assuré. Les frais de ce voyage seront pris en charge par la DKV jusqu'à concurrence de 2 000 EUR. De plus, les frais d'hébergement à l'hôtel de la personne concernée (membre de la famille ou personne de confiance) seront pris en charge, pour une durée maximale de 5 jours jusqu'à concurrence de 500 EUR jusqu'au prochain vol de retour par Luxair.

13. En cas de besoin, l'assuré peut demander au TPA toutes les informations préalables à son départ concernant les visas, passeports et vaccinations nécessaires.

14. Le TPA transmettra gratuitement des messages urgents, relatifs aux garanties faisant partie intégrante de ce contrat, à toute personne domiciliée dans la zone de résidence de

l'assuré, le tout dans le respect des dispositions de la loi modifiée du 2 août 2002 relative au traitement des données à caractère personnel et à l'art. 300 de la loi modifiée du 07 décembre 2015 sur le secteur de l'assurance prévoyant le secret professionnel.

15. En cas de perte ou de vol de documents de voyage, le TPA mettra tout en œuvre pour assister l'assuré sur place dans les formalités à accomplir et pour faciliter son retour.
16. Le TPA procurera les médicaments nécessaires d'urgence dans la mesure où ceux-ci seraient indisponibles sur place et prendra en charge les frais de livraison jusqu'à concurrence de 100 EUR. Les médicaments doivent avoir été ordonnés par des médecins reconnus en cette qualité selon les règles applicables de l'Etat concerné.
17. En cas d'hospitalisation de plus de 48 heures d'un enfant de moins de 16 ans resté à la maison, le TPA organisera et prendra en charge le retour de l'assuré et du compagnon de voyage jusqu'à concurrence de 2 000 EUR. L'assuré devra fournir une attestation médicale mentionnant le diagnostic et la confirmation d'une hospitalisation de plus de 48 heures.
18. En cas de sinistre, l'assuré aura droit à une assistance linguistique par l'intermédiaire du TPA.
19. Si l'assuré doit interrompre son voyage en raison du décès imprévisible d'un membre de sa famille vivant dans le pays de résidence de l'assuré ou d'un sociétaire irremplaçable dans la gestion quotidienne de son entreprise ou le représentant dans sa profession libérale, la DKV organisera et prendra en charge le retour de l'assuré et des membres de sa famille jusqu'à concurrence de 2 000 EUR. Il en va de même en cas d'hospitalisation de plus de 5 jours d'un membre de la famille dans le pays de résidence de l'assuré ou de dommages matériels importants au domicile vacant de l'assuré dont la présence sur place est, de ce fait, indispensable. L'assuré devra fournir certificat de décès, ou attestation médicale mentionnant le diagnostic et la confirmation d'une hospitalisation de plus de 5 jours ou déclaration de sinistre pour les événements du type incendie, dégâts des eaux, tempête, grêle, explosion, implosion, vol avec effraction.
20. En cas de sinistre, la DKV prendra en charge les frais médicaux nécessaires jusqu'à concurrence de 50 000 EUR par assuré
21. La DKV prend en charge les frais de recherche et de sauvetage jusqu'à concurrence de 5 000 EUR. Le plan sauvetage doit avoir été lancé par une autorité locale ou une organisation de sauvetage reconnue à cet effet. La DKV doit être immédiatement informée de l'événement et une attestation des autorités locales ou des services de sauvetage doit lui être transmise sans délai.

d. Exclusions

Aucun droit aux prestations d'assistance ni au remboursement de frais de maladie ne pourra être invoqué dans les cas suivants :

- a. Les prestations qui, en cas de sinistre, n'ont pas été signalées à la DKV Luxembourg S.A.;
- b. Les frais de restauration ;
- c. Les frais de taxi, dans la mesure où ils ne sont pas explicitement mentionnés dans les prestations ;
- d. Les conséquences dommageables normalement prévisibles d'un acte ou d'une omission dont se rend coupable l'assuré ;
- e. Les maladies ou accidents provoqués par tout acte intentionnel (par exemple : suicide, tentative de suicide...);
- f. Les prestations garanties que la DKV Luxembourg S.A. ne peut honorer pour raison de force majeure ou pour fait du prince ;
- g. Tous les coûts non mentionnés explicitement dans le contrat ;
- h. Les prestations effectuées sans l'accord de la DKV Luxembourg S.A. ;
- i. Les traitements suivis à l'étranger quand le voyage en était l'unique ou l'une des raisons ;
- j. Les frais de médecins et de médicaments ordonnés au domicile de l'assuré, même s'il s'agit des conséquences d'un accident ou d'une maladie qui se serait produit(e) à l'étranger ;
- k. Les prothèses dentaires et couronnes ;
- l. Les traitements en cure et sanatorium, de même que les soins de rééducation ;
- m. Les traitements curatifs ambulatoires en station thermale ou ville de cure. Cette restriction s'annule en cas de nécessité d'un traitement curatif suite à une maladie indépendante du motif du séjour ou à un accident survenu dans le pays concerné pendant un séjour temporaire;
- n. Les traitements appliqués par le conjoint, les parents ou les enfants. Les frais matériels sont remboursés conformément au tarif ;
- o. Les traitements esthétique / cosmétiques de toute nature et leurs suites ;
- p. Les expertises et certificats médicaux devant être présentés par le souscripteur ;
- q. L'achat et la réparation de prothèses en général ainsi que les frais de lunettes, lentilles de contacts, etc...

III. OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

En cas de sinistre l'assuré a l'obligation :

1. Pour toutes les garanties du présent contrat :

- a. d'informer le guide LuxairTours.
- b. en cas d'hospitalisation, de contacter immédiatement le SERVICE D'ASSISTANCE LuxairTours au numéro : +352 253636346
- c. de donner avis, dès que possible, à la Compagnie LA LUXEMBOURGEOISE du sinistre en indiquant notamment la date et l'heure, le lieu, les circonstances de l'accident ainsi que les suites prévisibles. Si cela est impossible par suite de cas fortuit ou de force majeure, la Compagnie LA LUXEMBOURGEOISE devra avoir été avisée aussi rapidement que cela peut raisonnablement se faire
- d. de fournir sans retard à l'assureur tous documents et renseignements utiles et véridiques et répondre aux demandes qui lui sont faites pour déterminer les circonstances et fixer l'étendue du sinistre.
- e. de prendre toutes les mesures raisonnables pour prévenir les dommages et atténuer les conséquences du sinistre.

Si l'assuré ne remplit pas l'une des obligations prévues aux points cités ci-avant et qu'il en résulte un préjudice pour la Compagnie LA LUXEMBOURGEOISE, celle-ci a le droit de prétendre à une réduction de sa prestation. La Compagnie LA LUXEMBOURGEOISE peut décliner sa garantie si, dans une intention frauduleuse, l'assuré n'a pas exécuté l'une de ces obligations.

2. Pour l'assurance « BAGAGES » :

- a. dans tous les cas :
 - dès que possible et en tout cas dans les huit jours de sa survenance donner avis, à la Compagnie LA LUXEMBOURGEOISE, du sinistre en complétant le formulaire « Déclaration sinistres bagages » (téléchargeable à partir du site internet www.luxairtours.lu) et en joignant les documents demandés ;
- b. en cas d'endommagement ou de perte par la compagnie aérienne:
 - faire dresser tout de suite un PIR (Property Irregularity Report) auprès du service „Lost and Found“ de l'aérogare,
 - conserver le billet d'avion, le label bagage et la carte d'embarquement.
- c. en cas de vol des bagages :
 - déposer plainte auprès de l'autorité compétente et exiger une attestation de dépôt de plainte, avec description détaillée des circonstances à l'origine du sinistre et mention de tous les faits, objets volés, des traces d'effraction ou des traces de violence physique, exiger une copie de l'attestation et joindre les témoignages, si possible.
 - produire la facture d'achat acquittée.
- d. en cas de dégâts causés aux bagages :
 - faire constater le dommage immédiatement par les personnes compétentes (hôtel, consigne, entreprise de transports, etc.),
 - procéder à la constatation contradictoire avec l'entreprise (hôtel, consigne, entreprise de transports, etc.),
 - faire immédiatement dresser un procès-verbal par les autorités compétentes ou par la personne responsable, prendre la copie des constats et joindre les témoignages, si possible,
 - garder l'objet endommagé afin de pouvoir le présenter, sur demande, à l'assureur,
 - conserver la facture de réparation acquittée.

3. Pour l'assurance « ACCIDENTS DE VOYAGE »

- a. En cas d'hospitalisation veuillez immédiatement contacter le SERVICE D'ASSISTANCE LuxairTours au numéro : +352 253636346
- b. en cas de décès transmettre à la Compagnie LA LUXEMBOURGEOISE, un certificat établissant la cause du décès ;
- c. faire parvenir à leurs frais à la Compagnie LA LUXEMBOURGEOISE un certificat indiquant la nature et le siège des blessures ou lésions constatées chez l'assuré, leur cause et leurs conséquences probables, et faire suivre en temps voulu ce certificat par un certificat de guérison ou de consolidation spécifiant les durées respectives d'incapacité totale ou partielle, et s'il y a lieu, l'infirmité de caractère permanent qui subsiste;
- d. répondre à toutes les demandes de renseignements supplémentaires sur le sinistre de la part de la Compagnie LA LUXEMBOURGEOISE.

4. Pour l'assurance « MALADIE-VOYAGE »:

- a. En cas d'hospitalisation veuillez immédiatement contacter le SERVICE D'ASSISTANCE LuxairTours au numéro : +352 253636346
- b. réclamer un certificat au médecin en le priant d'y faire figurer son diagnostic sur les lésions ou troubles constatés et son avis sur leurs origines et leurs conséquences
- c. la prise en charge des frais de traitement par la Compagnie DKV LUXEMBOURG vient en complément des indemnités ou des prestations garanties au bénéficiaire ou à ses ayants droit par la Sécurité Sociale ou par tout autre organisme de prévoyance couvrant les mêmes frais. En conséquence, le bénéficiaire s'engage à effectuer à l'étranger et à domicile toute démarche nécessaire au recouvrement des frais de traitement auprès de ces organismes. Le solde sera remboursé par DKV LUXEMBOURG sur présentation du formulaire complété „Déclaration Frais de Maladie“ (téléchargeable à partir du site internet www.luxairtours.lu), du décompte de vos caisses de maladie et/ou de tout autre organisme de prévoyance et une copie des factures.

5. Pour l'assurance « ASSISTANCE AUX ASSURÉS » :

- a. Informer le guide LuxairTours.
- b. Prendre contact le plus rapidement possible avec DKV Luxembourg en contactant la SERVICE ASSISTANCE LuxairTours, avant de prendre des initiatives personnelles en ce qui concerne l'obtention d'une assistance, afin de permettre la mise en œuvre de l'assistance de la façon la plus efficace possible.
- c. SERVICE D'ASSISTANCE LuxairTours: +352 253636346

Les déclarations de sinistres sont à adresser par courrier, fax ou e-mail à :

Adresse:

LA LUXEMBOURGEOISE

Société Anonyme d'Assurances,

L-2095 LUXEMBOURG

Fax: (00352) 4761 6868

E-mail: luxair@lalux.lu

lalux Assurances - Dispositions Générales pour l'Assurance de Voyages

LuxairTours – Frais d'Annulation ou de Retard – 01/04/2017

Les assurances proposées aux voyages sont optionnelles. Ces Conditions Générales sont applicables à toute souscription à partir des catalogues hiver 2017.

Résumé succinct des garanties proposées :

Vous êtes assurés conformément aux Conditions Générales ci-dessous pour le remboursement des frais qui s'imposent en cas d'annulation d'un voyage réservé à l'avance. L'assureur interviendra également en cas d'interruption d'un voyage ou d'un départ retardé lorsque vous n'avez pas ou plus pu profiter des prestations du voyage. Les circonstances à la suite desquelles l'assurance interviendra concernent surtout les cas de maladie et d'accident ainsi que différentes autres situations imprévisibles qui sont décrites en détail à l'article II. Garanties et risques assurés à la page 3 des présentes Conditions générales.

En cas de sinistre seules sont valables les Conditions Générales ci-dessous.

I. CONDITIONS GÉNÉRALES

1. Droit applicable au contrat

Le présent contrat est régi par la législation luxembourgeoise sur le contrat d'assurance. Les droits et obligations des parties contractantes sont déterminés par les présentes Conditions Générales et les Conditions Particulières de la police 35/1822.

2. Garanties accordées

La ou les personnes ayant souscrit à l'assurance optionnelle « FRAIS D'ANNULATION OU DE RETARD » proposées dans le cadre d'un voyage LuxairTours auprès de Luxair S.A. sont assurées par la compagnie LA LUXEMBOURGEOISE Société Anonyme d'Assurances 9, rue Jean Fischbach L-3372 Leudelange, R.C.S. Luxembourg B 31035 contre le risque suivant :

FRAIS D'ANNULATION OU DE RETARD

3. Définitions

Compagnie

LA LUXEMBOURGEOISE Société Anonyme d'Assurances

Assuré

La ou les personnes ayant souscrit une ou plusieurs assurances de voyage optionnelles proposées dans le cadre d'un voyage LuxairTours auprès de Luxair S.A. et qui sont nommément désignées sur le billet de voyage et/ou autre pièce justificative délivré par le preneur d'assurance mentionnant également les dates, la destination et le coût du voyage

Preneur d'Assurance

LUXAIR, Société Luxembourgeoise de Navigation Aérienne S.A., souscripteur du contrat.

Accident

Un événement survenant indépendamment de la volonté de l'assuré et agissant soudainement et violemment de l'extérieur sur le corps de l'assuré

Maladie

Toute altération involontaire et imprévue de l'état fonctionnel ou organique constatée par un médecin diplômé et affectant les activités normales de l'assuré

Compagnon de voyage

La personne qui a réservé et assuré avec l'assuré un voyage en commun y compris les membres de la famille du compagnon de voyage

Membres de la famille

Les parents ou alliés qui ont un lien de parenté jusqu'au 2^{ème} degré et les personnes vivant en partenariat légal ou en communauté domestique ainsi que les beaux-parents, beaux-frères et belles-sœurs.

4. Etendue territoriale

L'assurance est valable dans le monde entier.

5. Effet et durée de l'assurance vis-à-vis de l'assuré

L'assurance est valable pour tous les voyages d'une durée maximale de 3 mois. L'assurance prend cours au moment où l'assuré procède au check-in à l'aéroport à la date de départ en voyage fixée par son billet et/ou autre pièce justificative et se termine au moment où il récupère ses bagages lors de son voyage de retour, au plus tard, à minuit du jour de la date de retour prévue par son billet et/ou autre pièce justificative. Sous réserve de ce qui est stipulé au point II Conditions pour la garantie frais d'annulation et de retard.

6. Subrogation

La Compagnie qui a payé l'indemnité est subrogée, à concurrence du montant de celle-ci, dans les droits et actions de l'assuré ou du bénéficiaire contre les tiers responsables du dommage.

Si, par le fait de l'assuré ou du bénéficiaire, la subrogation ne peut plus produire ses effets en faveur de la Compagnie, celle-ci peut lui réclamer la restitution de l'indemnité versée dans la mesure du préjudice subi.

La subrogation ne peut nuire à l'assuré ou au bénéficiaire qui n'aurait été indemnisé qu'en partie. Dans ce cas, il peut exercer ses droits, pour ce qui lui reste dû, par préférence à la Compagnie.

Ces dispositions sont inapplicables à la garantie « Accidents de voyage ».

7. Notifications

Toutes notifications de la Compagnie au preneur d'assurance sont adressées valablement au dernier domicile connu du preneur d'assurance. Les notifications à la Compagnie doivent être faites au siège social de la Compagnie.

8. Prestations en cas de sinistre

La Compagnie effectuera la prestation convenue aussitôt qu'elle sera en possession de tous les renseignements utiles concernant la survenance et les circonstances du sinistre, et le cas échéant, le montant du dommage.

Les sommes dues seront payées dans les trente jours à compter de l'accord amiable soit de la décision judiciaire exécutoire. En cas d'opposition le délai ne court que du jour de la mainlevée.

9. Prescription

Le délai de prescription de toute action dérivant du contrat d'assurance est de trois ans.

10. Contestations

En cas de contestation au sujet du contrat d'assurance, une réclamation écrite peut être adressée soit à la Direction Générale de LA LUXEMBOURGEOISE L-3372 Leudelange, 9, rue Jean Fischbach, soit au Médiateur en Assurance (par adresse: Association des Compagnies d'Assurances, ou bien

Union Luxembourgeoise des Consommateurs), sans préjudice de la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice.

11. Juridiction

Sans préjudice de l'application des traités ou accords internationaux, toute contestation née à l'occasion du contrat d'assurance sera de la compétence exclusive des tribunaux du Grand-Duché de Luxembourg.

12. Exclusions communes à toutes les garanties

Ne sont pas couverts les sinistres survenant :

- par le fait dolosif ou intentionnel ou par la faute lourde du/des assuré(s) ou du bénéficiaire;
- Suites aux conséquences de maladie chronique ou préexistante de l'assuré sauf si le médecin traitant atteste que
 - l'assuré était en état de voyager lors de la réservation du voyage alors qu'il s'avère, qu'à la date de départ, il n'est plus en mesure de réaliser son voyage suite à un état nécessitant un traitement médical
 - au moment de la réservation du voyage il n'était pas prévu que l'assuré nécessiterait des soins en relation avec la maladie en question pendant le voyage
- à l'assuré et dus à son état d'ivresse ou d'ébriété, à son absorption de produits hallucinogènes, de stupéfiants ou de drogues et à l'usage abusif de médicaments.
- à l'occasion de la participation de l'assuré à une rixe (sauf légitime défense), un duel ou un crime;
- à l'occasion de la participation de l'assuré en tant que concurrent à des courses et compétitions et à leurs essais préparatoires, lorsqu'il est fait usage d'engins motorisés; les exercices de vitesse, de régularité ou d'adresse même autorisés, sont assimilés à des courses ou concours;
- à l'occasion d'un tremblement de terre ou autres cataclysmes;
- à l'occasion d'une guerre civile ou étrangère;
- par les effets directs ou indirects d'incendie, d'explosion, de dégagements de chaleur, d'irradiations, provenant de transmutations de noyaux d'atome ou de radioactivité, ainsi que par les effets de radiations provoquées par l'accélération artificielle de particules nucléaires.
- Suite à une activité professionnelle au lieu de destination.

II. GARANTIES ET RISQUES ASSURÉS

1. ANNULATION OU RETARD DE VOYAGE

1. Objet de la garantie

La Compagnie garantit les frais d'annulation, dus au preneur d'assurances par l'assuré, lorsque ce dernier est :

- tenu d'annuler son voyage avant le départ
- d'interrompre son voyage (hors frais de transport)
- lorsqu'il n'a pu profiter des prestations du voyage pour cause de départ retardé (hors frais de transport)

à la suite des circonstances ci-après, pour autant qu'elles soient imprévisibles au moment de la souscription du présent contrat :

- maladie attestée médicalement comme étant incompatible avec l'accomplissement du voyage, accident corporel nécessitant plus de 48 heures d'hospitalisation, décès, transplantation urgente d'un organe (comme donneur ou receveur) de l'assuré, du conjoint, d'un membre de sa famille, du compagnon de voyage ou d'une personne vivant en communauté domestique avec l'assuré ;
- complications graves de la grossesse de l'assuré ;
- annulation du voyage par l'assuré suite à son impossibilité, justifiée par des raisons médicales, de subir les vaccinations nécessaires et requises pour le voyage ;
- licenciement économique de l'assuré à condition qu'il ait lieu après l'entrée en vigueur de la couverture et après réservation du voyage ;
- maladie, accident nécessitant plus de 48 heures d'hospitalisation ou décès de celui qui devait assurer le remplacement professionnel de l'assuré durant son voyage ou de la personne chargée de la garde de l'enfant mineur de l'assuré.
- En cas de présence obligatoire de l'assuré au nouveau contrat de travail d'une durée minimale de 3 mois ininterrompus conclu après la réservation du voyage pour autant que cette période coïncide même partiellement avec la durée du voyage;
- convocation officielle de l'assuré:
 - à titre de témoin devant un tribunal, pour l'aide humanitaire ou pour un entraînement ou une mission militaire, pour autant qu'il n'en avait pas connaissance au moment de la réservation du voyage ;
 - au titre de sa procédure de divorce, pour autant que la procédure ait été introduite devant les tribunaux après réservation du voyage et sur présentation d'un document officiel;
 - au titre d'une procédure de séparation de corps, pour autant que l'un des conjoints ait changé de domicile après la réservation du voyage et sur présentation d'un document officiel;
 - dommages matériels importants (plus de 25 000 EUR) au domicile, à la résidence secondaire et aux locaux professionnels appartenant à ou loués par l'assuré, survenus dans les trente jours précédant la date du départ, et causés par un incendie, une explosion, un dégât des eaux ou un vol, à condition que le rapport d'expertise et/ou une facture de réparation soient fournis ;
 - vol des documents d'identité ou visa, refus de visa par les autorités du pays de destination ;
 - examen de passage ou deuxième session d'un étudiant bénéficiaire à condition que ces examens aient lieu pendant la période de voyage prévue ou dans les 15 jours qui suivent, qu'il ne soit pas possible de les reporter, et que l'étudiant ait ignoré au moment de l'inscription au voyage qu'il devrait les présenter. S'il s'agit d'un étudiant majeur, la compagnie interviendra uniquement dans l'annulation du voyage de l'étudiant majeur concerné par l'examen de passage dont il est question. S'il s'agit d'un étudiant âgé de moins de 18 la compagnie interviendra dans l'annulation de tous les membres de la famille assurée.

2. Indemnisation

L'indemnisation des frais d'annulation interviendra sur les bases renseignées ci-après et toujours sous déduction des frais de dossiers fixés forfaitairement à 50 EUR par personne.

A. Voyage à forfait seul

- Jusqu'au 30ème jour avant la date de départ, les frais seront de 20% du prix forfaitaire ;
 - entre le 29ème et le 10ème jour avant la date de départ, les frais seront de 50% du prix forfaitaire ;
 - entre le 9ème jour et le 3ème jour avant la date de départ, les frais seront de 75% du prix forfaitaire ;
 - à partir du 2ème jour avant le départ ou en cas de non présentation au départ, les frais seront de 100% du prix forfaitaire.

B. Vols secs

- Jusqu'au 30ème jour avant le départ, les frais seront de 50 % du prix forfaitaire avec un minimum de 75 EUR par personne;
 - moins de 30 jours avant la date de départ ou en cas de non présentation au départ, les frais seront de 100 % du prix forfaitaire ;

C. Rupture de vacances

- 100% des prestations non utilisées.

D. Départ retardé

- 100% des prestations non utilisées

3. Exclusions

Sont toujours exclus les dommages, maladies, accidents ou décès résultant :

- a. de la négligence de l'assuré
- b. de l'influence de stupéfiants, de calmants ou de médicaments non prescrits par un médecin agréé ;
- c. des états dépressifs et les maladies mentales et nerveuses sauf s'il s'agit d'une première manifestation ;
- d. des interruptions volontaires de grossesse, sauf dans les cas d'urgence médicale;
- e. de l'état d'insolvabilité de l'assuré ou de l'ouverture d'une procédure de règlement collectif de ses dettes ;
- f. des retards causés par des problèmes de circulation récurrents et prévisibles ;
- g. de grèves, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme ainsi que l'inobservation consciente d'interdictions officielles ;
- h. de toute raison donnant lieu à l'annulation qui était connue au moment où le contrat d'assurance a été souscrit ;
- i. d'événements survenus en dehors des dates de validité du contrat ;
- j. de tout ce qui n'est pas expressément et formellement stipulé dans le présent contrat

Les exclusions sont d'application tant vis-à-vis de l'assuré que vis-à-vis des personnes dont l'état médical est à l'origine de la demande d'intervention.

III. OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

En cas de sinistre l'assuré a l'obligation :

- a. de fournir sans retard à l'assureur tous documents et renseignements utiles et véridiques et répondre aux demandes qui lui sont faites pour déterminer les circonstances et fixer l'étendue du sinistre.
- b. de prendre toutes les mesures raisonnables pour prévenir les dommages et atténuer les conséquences du sinistre.
- c. avertir immédiatement l'organisateur de l'annulation dès connaissance d'un fait pouvant empêcher le départ, prévenir la Compagnie LA LUXEMBOURGEOISE par écrit dans les 5 jours suivant la communication de l'annulation.
- d. L'assuré doit compléter soigneusement le formulaire „Déclaration d'Annulation" avec rapport médical (peut être téléchargé du site internet www.luxairtours.lu) et le renvoyer sans délai à la Compagnie LA LUXEMBOURGEOISE.
- e. transmettre sans délai, et dans tous les cas dans les 30 jours, à la Compagnie LA LUXEMBOURGEOISE toutes les informations utiles. Répondre à toutes les questions posées afin de déterminer les circonstances et l'étendue du sinistre, si la Compagnie LA LUXEMBOURGEOISE le juge nécessaire, l'Assuré, à l'origine de l'annulation, doit en outre se soumettre à l'examen d'un médecin délégué par la Compagnie LA LUXEMBOURGEOISE.

Si l'assuré ne remplit pas l'une des obligations prévues aux points cités ci-avant et qu'il en résulte un préjudice pour la Compagnie LA LUXEMBOURGEOISE, celle-ci a le droit de prétendre à une réduction de sa prestation. La Compagnie LA LUXEMBOURGEOISE peut décliner sa garantie si, dans une intention frauduleuse, l'assuré n'a pas exécuté l'une de ces obligations.

Les déclarations de sinistres sont à adresser par courrier, fax ou e-mail à :

Adresse:

LA LUXEMBOURGEOISE

Société Anonyme d'Assurances

L-2095 LUXEMBOURG

Fax: (00352) 4761 6868

E-mail: luxair@lalux.lu