

Conditions Générales

1. Introduction

Les présentes conditions générales sont d'application aux contrats de voyage à forfait (tels que définis à l'art. L. 225-2 du code de la consommation luxembourgeois) organisés par LuxairTours et réservés à partir du 1er juillet 2019.

Ci-après, il faut entendre par :

- « l'organisateur » ou « LuxairTours », l'entité juridique suivante :
Luxair, Société Luxembourgeoise de Navigation Aérienne S.A., Société Anonyme.
RCS Luxembourg B.4109.

Siège social : 25 rue Gabriel Lippmann,
L-5365 Munsbach.

Adresse postale : L-2987 Luxembourg.

Téléphone : (+352) 2456 1.

- « le voyageur » ou « le client » : la personne physique qui conclut, entend conclure ou a conclu un contrat de voyage à forfait LuxairTours.

- « le détaillant » ou « l'agence de voyage » : l'agent de voyage par l'intermédiaire duquel le voyageur entend conclure, conclut ou a conclu un contrat de voyage à forfait LuxairTours.

2. Informations précontractuelles

2.1 Information

Avant la conclusion du contrat de voyage à forfait, l'organisateur ainsi que le détaillant communiquent au voyageur les informations standards légalement prévues ainsi que les informations mentionnées ci-après, dans le cas et dans la mesure où elles s'appliquent au voyage à forfait en question :

1. les coordonnées de l'organisateur et du détaillant ;
2. les caractéristiques principales des services de voyages :
 - a) la ou les destination(s), l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque l'hébergement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
 - b) les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances ; lorsque les heures exactes de départ et de retour ne sont pas encore fixées, le voyageur est informé des heures approximatives de départ et de retour ; dans ce cas, les heures exactes seront communiquées en temps utiles ;
 - c) la situation, les principales caractéristiques et s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
 - d) les repas fournis ;
 - e) les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le forfait ;
 - f) lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas et si possible, la taille approximative de ce groupe ;
 - g) lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;
 - h) des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour à ses besoins spécifiques et particuliers ;
3. le prix total du voyage à forfait et, lorsque des taxes, frais ou autres coûts supplémentaires ne peuvent être calculés à l'avance, une indication du type de coûts que le voyageur peut encore avoir à supporter ;
4. les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou fournir par le voyageur ;
5. le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage à forfait et la date limite pour une éventuelle résiliation du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;
6. des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;
7. l'information au sujet du droit du voyageur de résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation standard ;
8. des informations sur les assurances annulation et les assurances assistance.

2.2 Délivrance

Les informations précontractuelles sont délivrées au voyageur via les présentes conditions générales et/ou via l'agence de voyage et/ou via le call center LuxairTours et/ou sur le site internet www.luxairtours.lu.

2.3 Modification

Les informations précontractuelles font partie intégrante du contrat de voyage à forfait et ne peuvent pas être modifiées sauf si avant la conclusion du contrat, le voyageur est informé de manière claire, compréhensible et apparente des modifications apportées à ces informations et qu'il les accepte.

3. Contrat

3.1 Engagement

Le voyageur qui conclut le contrat de voyage à forfait :

- s'engage à fournir à l'organisateur et/ou au détaillant tous les renseignements utiles qui pourraient influencer le contenu du contrat, les caractéristiques principales des services de voyage ou le déroulement du voyage ou du séjour ;
- s'engage à ce que toutes les données personnelles relatives aux personnes pour le compte desquelles il conclut le contrat, soient véridiques et correctement renseignées sur tous les documents (numéro de téléphone portable, adresse email, identité, âge, etc.) ;
- garantit la bonne exécution des obligations contractuelles (notamment le paiement) des personnes pour le compte desquelles il conclut le contrat (membres de la famille, amis, etc.).

3.2 Délivrance

Lors de la conclusion du contrat de voyage à forfait ou sans retard excessif par la suite, l'organisateur ou le détaillant fournit au voyageur une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable (par exemple : un courriel, un document papier ou un pdf). Le voyageur est en droit de demander un exemplaire papier si le contrat a été conclu en la présence physique et simultanée des parties.

3.3 Information

Le contrat ou sa confirmation reprend l'ensemble des informations précontractuelles ainsi que les informations suivantes, dans le cas et dans la mesure où elles s'appliquent au voyage à forfait en question :

1. les exigences particulières du voyageur que l'organisateur a acceptées
2. une mention indiquant que l'organisateur est :
 - responsable de la bonne exécution des services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 225-11 du code de la consommation luxembourgeois ;
 - tenu d'apporter une aide au voyageur s'il est difficile, conformément à l'article L. 225-14 du code de la consommation luxembourgeois ;
3. le nom et les coordonnées de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et le cas échéant, le nom et les coordonnées de l'autorité compétente désignée par l'Etat luxembourgeois ;
4. le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur, du représentant local de l'organisateur, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du forfait ;
5. une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du forfait conformément à l'article L. 225-11 paragraphe 2 du code de la consommation luxembourgeois ;
6. des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 225-7 du code de la consommation luxembourgeois ;
7. des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges (REL) conformément au livre IV du code de la consommation luxembourgeois et le cas échéant sur l'entité REL dont l'organisateur relève et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges (RLC).

4. Cession du contrat de voyage à forfait à un autre voyageur

4.1 Validité

Le voyageur peut céder le contrat de voyage à forfait, moyennant un préavis raisonnable adressé à l'organisateur et/ou l'agent de voyages, au plus tard 7 jours avant le début du forfait, sur un support durable (un courriel, un

document papier ou un pdf) à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat (par ex. pour un adulte cédant, le cessionnaire devra nécessairement être un adulte...).

4.2 Coûts

Le cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables, vis-à-vis de l'organisateur et/ou l'agent de voyages, du paiement du solde du prix ainsi que des coûts occasionnés par cette cession. Ces coûts sont les suivants :
Jusqu'au 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.

4.3 Réductions

Lors de la cession du contrat de voyage, une fois le délai du First Minute ou Early Booking expiré, le cessionnaire n'y a plus droit.

5. Modification du contrat de voyage à forfait par le voyageur

Le présent article ne s'applique pas aux produits "Holidays à la carte" qui ne sont pas modifiables sans frais ou contre paiement.

5.1 Coûts

5.1.1 Modification sans frais

Le contrat de voyage à forfait peut être modifié, sans frais, pendant un délai d'option dont la durée est fixée comme suit :

- à plus de 33 jours avant le départ : 3 jours à compter de la réservation
- à plus de 32 jours avant le départ : 2 jours à compter de la réservation
- à plus de 31 jours avant le départ : 1 jour à compter de la réservation
- à partir de 30 jours et moins avant le départ : pas d'option, le contrat de voyage à forfait est considéré comme définitif et ne saurait plus être modifié sans frais. Dans ce cas, les frais de résiliation standard énoncés à l'article VI ci-dessous seront applicables.

5.1.2 Contre paiement

Le contrat de voyage à forfait peut être modifié, moyennant frais :

- à plus de 30 jours avant le départ et après l'expiration du délai d'option mentionné ci-dessus : 50,- € par personne (sauf si la modification entraîne une augmentation du prix total du dossier)
- à moins de 30 jours avant le départ : les frais de résiliation standard énoncés à l'article VI ci-dessous seront applicables

5.2 Modification du vol retour

Lorsque le client souhaite effectuer une modification de son vol retour une fois à destination, des frais de 25,- EUR par personne sont demandés (cette option n'est pas disponible sur toutes les destinations notamment : Lisbonne, Nice, Venise et les autres destinations Métropolis). De plus, pour que cette modification soit possible, le 1er coupon de vol doit avoir été utilisé. La demande de modification reste soumise à disponibilité et doit être effectuée à destination auprès du guide/représentant LuxairTours. Si la modification du vol entraîne une prolongation ou une réduction du séjour, il y aura des frais supplémentaires ou des frais d'annulation. Pour plus de détails, il faut se référer aux Avis Importants « Voyages Forfaitaires ».

5.3 Réservation des sièges

La modification ne donnera droit à aucun remboursement sur la réservation des sièges (voir Avis Importants « Réservation des sièges »).

5.4 Limitation

Les modifications sont limitées :

5.4.1 Dans le temps

- la nouvelle date de départ doit se situer au plus tard dans les 6 mois après la date de départ initiale

5.4.2 En nombre

- une seule modification par dossier

5.5 Réductions

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

6. Documents de voyage

6.1 Délivrance

En temps utile avant le début du forfait, le voyageur recevra les reçus, bons de voyage et billets nécessaires ainsi que les informations sur l'heure prévue de départ, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée. Pour les produits "Holidays à la carte", la confirmation de voyage fait office de document de voyage. Il n'y aura pas d'envoi d'un document séparé avant le départ.

6.2 Validité

Les documents de voyage ne sont valables qu'aux dates mentionnées.

7. Résiliation (annulation) du contrat de voyage à forfait par le voyageur

7.1 Coûts

Le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait moyennant déclaration écrite (la date de réception de la demande d'annulation auprès de l'organisateur fait foi pour établir le délai d'annulation, le jour du départ n'est pas compté) avant le début du forfait :

7.1.1 Sans frais

*Le présent article ne s'applique pas aux produits "Holidays à la carte" qui ne sont pas résiliables sans frais.

Sans frais, pendant un délai d'option dont la durée est fixée comme suit :

- à plus de 33 jours avant le départ : 3 jours à compter de la réservation
- à plus de 32 jours avant le départ : 2 jours à compter de la réservation
- à plus de 31 jours avant le départ : 1 jour à compter de la réservation
- à partir de 30 jours et moins avant le départ : pas d'option, le contrat de voyage à forfait est considéré comme définitif. Dans ce cas, les frais de résiliation standard énoncés ci-dessous seront applicables.

7.1.2 Contre paiement

Moyennant paiement des frais de résiliation standards suivants :

- Jusqu'au 30e jour avant la date de départ, les frais seront de 25% du prix du voyage à forfait ;
- Entre le 29e et le 10e jour avant la date de départ, les frais seront de 50% du prix du voyage à forfait ;
- Entre le 9e et le 3e jour avant la date de départ, les frais seront de 75% du prix du voyage à forfait ;
- À partir du 2e jour avant le départ ou en cas de non présentation au départ, les frais seront de 90% du prix du voyage à forfait.

7.2 Frais supplémentaires

Les pourcentages indiqués peuvent contenir des frais de dossier non récupérables par une assurance annulation optionnelle souscrite par le client (veuillez consulter les conditions de l'assurance annulation que vous entendez souscrire).

7.3 Non-paiement

Le non-paiement du prix du voyage dans les délais contractuels et la non présentation au départ constituent une annulation du contrat et les frais de résiliation standard énoncés ci-dessus seront applicables.

7.4 Circonstances exceptionnelles

Le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait avant le début du forfait sans payer de frais de résiliation si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du forfait ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Dans ce cas, le voyageur a le droit au remboursement intégral des paiements effectués (au plus tard dans les 14 jours après la résiliation) mais pas à un dédommagement supplémentaire.

8. Prix

8.1 Coûts additionnels éventuels

Le prix total du forfait n'inclut pas toutes les taxes, les frais, les redevances et tous les autres coûts supplémentaires qui ne peuvent pas être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat. Sauf indication contraire dans le descriptif du forfait, les éléments suivants ne sont pas inclus :

- Les frais de stationnement à l'aéroport.
- L'assurance assistance voyage.
- L'assurance annulation.
- Le service de réservation des sièges à l'avance.

- Les boissons (selon la formule choisie), les repas (selon la formule choisie), les pourboires, les services d'un bagagiste, le wifi et le coffre-fort à l'hôtel, early/late check-in/out à l'hôtel, les excursions, les dépenses personnelles.

- Certaines taxes : taxe de séjour, taxe touristique ou autres taxes diverses qui selon la destination, la catégorie d'hôtel et selon la région peuvent être perçues sur place.
- Certains frais relatifs à la sécurisation des bagages requis dans certains aéroports avant l'enregistrement.
- Certains frais relatifs à l'obtention du visa, à l'arrivée sur place, à certaines destinations.
- Le transfert aéroport-hôtel (aller-retour)

8.2 Clause de révision

8.2.1 Révision

Après la conclusion du contrat de voyage à forfait, le prix ne peut plus être majoré. Néanmoins, en application de l'article L. 225-8 du code de la consommation luxembourgeois, LuxairTours se réserve expressément la possibilité de réviser le prix (à la hausse ou à la baisse) pour tenir compte des variations suivantes :

a) prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;
b) niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par des tiers, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les aéroports et les ports ;
c) taux de change en rapport avec le forfait.

8.2.2 Majoration > 8%

En cas de majoration de prix dépassant 8% du prix total du forfait, le voyageur a le droit de résilier le contrat sans frais, il sera alors remboursé des sommes versées au plus tard dans les 14 jours suivant la résiliation.

8.2.3 Validité

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

9. Paiement du prix

9.1 Acompte

A moins d'un accord différent avec l'agence de voyages, les modalités de paiement sont les suivantes : A la conclusion du contrat, un acompte de 25 % (30 % pour les réservations «First Minute») du prix du forfait, par client, est à effectuer auprès de l'agence de voyages ou de l'Organisateur.

Pour les produits "Holidays à la carte", le paiement d'un acompte n'est pas possible et le client doit s'acquitter immédiatement de la totalité du prix du forfait au moment de la réservation.

9.2 Paiement final

Le paiement du solde interviendra 30 jours avant la date de départ ou dès réception de la facture par e-mail ou par voie postale. L'achat d'un forfait à moins de 30 jours avant la date de départ implique le paiement de la totalité du prix du forfait au moment de la réservation.

9.3 Retard de paiement

Tout défaut de paiement dans les délais entraînera l'annulation du contrat, sans préavis de la part de l'Organisateur, et le client sera redevable des frais d'annulation y afférents.

10. Nombre minimal de personnes requis

Lorsqu'un nombre minimal de personnes est requis pour la réalisation du forfait, ce nombre est indiqué dans le contrat de voyage. De même, le contrat spécifie le délai dans lequel l'organisateur pourra résilier le contrat si le nombre de personnes inscrites est inférieur au nombre minimal requis, en tout état de cause, cette notification sera au plus tard :

a) 20 jours avant le début du forfait dans le cas de voyages dont la durée dépasse 6 jours ;
b) 7 jours avant le début du forfait dans le cas de voyages dont la durée est de 2 à 6 jours ;
c) 48 heures avant le début du forfait dans le cas de voyages ne durant pas plus de 2 jours.

Dans ce cas de résiliation, le remboursement intégral des paiements effectués aura lieu au plus tard dans les 14 jours suivant la résiliation.

11. Modification du contrat de voyage à forfait (autre que le prix) par l'organisateur

11.1 Modifications mineures

L'organisateur se réserve expressément le droit d'apporter toute modification mineure au contrat. Dans ce cas, le voyageur sera informé d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable (par exemple un courriel, un document papier ou un pdf).

11.2 Modifications significatives

Si l'organisateur se trouve contraint de modifier, de façon significative, une ou plusieurs caractéristiques principales des services de voyages ou s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières du voyageur qu'il a acceptées ou s'il propose d'augmenter le prix de plus de 8 %, il informe le voyageur sans retard excessif, d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable (par exemple un courriel, un document papier ou un pdf) :

1. des modifications proposées et de leurs éventuelles répercussions sur le prix ;
2. du fait que le voyageur est en droit de résilier le contrat sans payer de frais de résiliation ;
3. de l'éventuel forfait proposé à titre alternatif, ainsi que de son prix ;
4. du délai dans lequel le voyageur est tenu de communiquer sa décision à l'organisateur et du fait qu'en l'absence de communication du voyageur dans le délai, il est automatiquement mis fin au contrat.

11.3 Remboursement

Si le voyageur décide de résilier le contrat sans accepter l'éventuel autre forfait proposé à titre alternatif ou s'il ne communique pas sa décision à l'organisateur dans le délai indiqué, l'organisateur rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom, au plus tard dans les 14 jours après la résiliation.

12. Résiliation (annulation) du contrat de voyage à forfait par l'organisateur

L'organisateur peut résilier le contrat de voyage à forfait avant le début du forfait, dans les cas suivants :

1. Minimum de personnes requis
Lorsque le nombre de personnes inscrites pour le forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que l'organisateur notifie la résiliation du contrat dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard :
a) 20 jours avant le début du forfait dans le cas de voyages dont la durée dépasse 6 jours ;
b) 7 jours avant le début du forfait dans le cas de voyages dont la durée est de 2 à 6 jours ;
c) 48 heures avant le début du forfait dans le cas de voyages ne durant pas plus de 2 jours ;
2. Circonstances exceptionnelles et inévitables

Lorsque l'organisateur est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résiliation du contrat au voyageur sans retard excessif avant le début du forfait.

Dans ces cas, l'organisateur rembourse le voyageur de tous les paiements effectués, au plus tard dans les 14 jours après la résiliation, sans être tenu à un dédommagement supplémentaire envers le voyageur.

13. Responsabilité de l'organisateur

13.1 Exécution

L'organisateur est responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, indépendamment du fait que ces services doivent être exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage.

13.2 Information

Le voyageur est tenu d'informer l'organisateur, sans retard excessif et eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait. Dans ce cas, le voyageur est tenu de contacter sur place et dans les plus brefs délais, le représentant/guide LuxairTours. A l'exception des destinations où un guide n'est pas disponible sur place. Dans ce cas, le voyageur peut adresser des messages, demandes ou plaintes en rapport avec l'exécution du forfait au détaillant par l'intermédiaire duquel le forfait a été acheté. Le détaillant transmet ces messages, demandes ou plaintes à l'organisateur sans retard excessif.

13.3 Non-conformité

Si un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat de voyage à forfait, l'organisateur remédie à la non-conformité, sauf si cela :

a) est impossible ; ou
b) entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité, le voyageur a droit, le cas échéant, à une réduction de prix et/ou un dédommagement dans les conditions légalement prévues.

Lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie comme prévu dans le contrat de voyage à forfait, l'organisateur propose, sans supplément de prix, d'autres prestations appropriées pour la continuation du forfait.

Le voyageur ne peut refuser ces autres prestations que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu

dans le contrat.

Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur n'y remédie pas, le voyageur peut résilier le contrat sans payer de frais et demander, le cas échéant, une réduction de prix, un dédommagement ou les deux.

S'il s'avère impossible de proposer d'autres prestations ou si le voyageur refuse les autres prestations proposées, le voyageur a droit, s'il y a lieu, à une réduction de prix, à un dédommagement ou les deux, également sans résiliation du contrat de voyage à forfait.

Si le forfait comprend le transport de passagers, l'organisateur fournit également au voyageur, le rapatriement par un moyen de transport équivalent.

13.4 Circonstances exceptionnelles

Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur comme prévu dans le contrat de voyage à forfait, l'organisateur supporte les coûts de l'hébergement nécessaire pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur. La limitation de ces coûts ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, aux personnes les accompagnants, aux femmes enceintes, aux mineurs non accompagnés, ni aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition que l'organisateur ait été prévenu de leurs besoins particuliers au moins 48 heures avant le début du voyage à forfait.

L'organisateur ne saurait invoquer des circonstances exceptionnelles et inévitables pour limiter sa responsabilité si le prestataire de transport concerné ne peut se prévaloir de telles circonstances en vertu de la législation applicable de l'Union européenne.

14. Obligation de l'Organisateur d'apporter une aide au voyageur en difficulté

L'organisateur apporte sans retard excessif une aide appropriée au voyageur en difficulté, notamment :

1. en fournissant des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;
2. en aidant le voyageur à effectuer des communications à distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur est en droit de facturer cette assistance si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur.

15. Réclamations

15.1 Communication

Le voyageur est tenu de communiquer, dans les plus brefs délais, toute non-conformité constatée sur place, afin de permettre à l'organisateur de trouver une solution satisfaisante. Cette communication s'effectue via le guide/représentant LuxairTours ou en contactant le détaillant auprès de qui le voyageur a acheté le voyage à forfait ou en contactant LuxairTours via le call center.

15.2 Contact

Si néanmoins une solution satisfaisante n'avait pas pu être trouvée sur place, un rapport d'irrégularité est mis à la disposition du voyageur et nous l'invitons à y répertorier les différents points de sa réclamation et de le faire contresigner par le représentant/guide LuxairTours ou le prestataire. Ceci facilitera grandement le traitement de la réclamation.

La réclamation est à adresser, après le voyage, soit à l'agence de voyages soit à LuxairTours : via notre formulaire en ligne www.luxair.lu/contactForm, spécialement créé pour recueillir facilement la réclamation de la façon la plus complète possible.

15.3 Rapport d'irrégularité

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

Toute réclamation devra être introduite dans les plus brefs délais après la fin du voyage.

15.4 CLLV

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 : <https://www.ulc.lu/fr/Organes/Detail.asp?T=1&D=desc&ID=5>.

Veuillez 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/>.

15.5 MÉDIATEUR DU TOURISME ET DU VOYAGE

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.

16. Réduction de prix et dédommagement

16.1 Réduction de prix

Le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis, sauf si l'organisateur prouve que la non-conformité est imputable au voyageur.

16.2 Dédommagement

Le voyageur a droit à un dédommagement approprié de la part de l'organisateur pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis. Le dédommagement est effectué sans retard excessif.

Le voyageur n'a droit à aucun dédommagement si l'organisateur prouve que la non-conformité est :

a) imputable au voyageur ;
b) imputable à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait et revêt un caractère imprévisible ou inévitable ; ou
c) due à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

16.3 Conditions

Dans la mesure où des conventions internationales qui lient l'Union européenne circonscrivent les conditions dans lesquelles un dédommagement est dû par un prestataire fournissant un service de voyage qui fait partie d'un forfait ou limitent l'étendue de ce dédommagement, les mêmes limites s'appliquent à l'organisateur.

16.4 Limitation

Dans le cas où la responsabilité de l'organisateur est établie dans les conditions légalement requises, le dédommagement à verser par l'organisateur est limité à un maximum de trois (3) fois le prix total du forfait. Cette limitation ne s'applique pas aux préjudices corporels ni aux dommages causés intentionnellement ou par la négligence de l'organisateur.

17. Personnes à mobilité réduite

Afin de pouvoir assurer le confort et la sécurité des voyageurs à mobilité réduite, nous vous informons qu'un nombre restreint de voyages à forfait LuxairTours sont adaptés à ces personnes. Nous invitons donc les passagers à mobilité réduite à prendre contact directement avec leur agence de voyage ou avec le call center de LuxairTours qui pourront les renseigner sur les hôtels les mieux adaptés et sur les disponibilités de chambres. Ils leur fourniront aussi toutes les informations nécessaires pour la bonne organisation de leur voyage (transport du matériel, réservation de places à bord du vol). Si la réservation est faite via notre site internet www.luxairtours.lu, nous ne pouvons en aucun cas garantir la disponibilité d'une chambre accessible aux personnes à mobilité réduite.

18. Assurances

Les voyages à forfait LuxairTours ne comprennent ni d'assurance assistance voyage, ni d'assurance annulation dont nous vous conseillons vivement la souscription.

Pourquoi opter pour les couvertures d'assurances proposées par LuxairTours ?

Ces couvertures ont été spécialement conçues 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.

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

Nous vous informons que ces assurances optionnelles ne sont toutefois pas disponibles pour les produits "Holidays à la carte".

Les conditions applicables sont consultables dans de la présente brochure.

Les conditions générales de ces couvertures 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. Les détails sont également disponibles dans cette brochure.

Avant d'acheter une couverture d'assurance, nous vous

recommandons de consulter l'intégralité des conditions. Si un montant vous semble insuffisant, nous vous conseillons de souscrire une assurance complémentaire ou d'opter pour une autre couverture.

Toutes les déclarations de sinistre et les revendications sont à adresser directement à la compagnie LA LUXEMBOURGEOISE Société Anonyme d'Assurances, L-2095 Luxembourg, selon les modalités décrites dans les conditions.

Nos conseils:

Pour des séjours libres, nous vous recommandons de souscrire une assurance. LuxairTours vous propose deux formules d'assurance 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.

19. Visas, passeports et formalités sanitaires

Des informations d'ordre général concernant les passeports et les visas ainsi que des renseignements sur les éventuelles formalités sanitaires des pays de destination figurent dans cette brochure sous la rubrique «Avis Importants» ou sur notre site internet www.luxairtours.lu.

Nous recommandons vivement à nos voyageurs de s'y référer en temps utile avant le départ afin de réaliser toutes les démarches requises.

Les informations données par LuxairTours sont strictement indicatives et valides à la date d'impression des présentes conditions générales. C'est pourquoi nous demandons expressément aux voyageurs de consulter les sites internet officiels de chaque pays de destination et de prendre toutes les informations utiles auprès des autorités de leur pays de résidence, des autorités du pays dont ils sont les ressortissants et des autorités du pays de destination.

L'organisateur décline toute responsabilité en cas de non-respect, dans le chef du voyageur, des obligations relatives aux passeports, visa, formalités sanitaires ou tout autre document de voyage. Le voyageur 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 légitimement refusés en cas de documents de voyage inadéquats.

En cas de survenance d'un événement politique ou sanitaire (préalablement ou postérieurement à la signature du contrat) pouvant présenter des contraintes ou dangers pour le voyageur, LuxairTours pourra subordonner le départ du voyageur à la signature d'un document aux termes duquel le voyageur reconnaît avoir pris connaissance des risques associés à son séjour. LuxairTours peut aussi être amené à annuler le séjour du voyageur si les risques sont trop élevés (circonstances exceptionnelles et évènements).

20. Mineurs

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 la demande de réservation. Une autorisation irrégulière ou remise hors délai pourra entraîner l'annulation de la réservation ou du contrat de voyage. 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.

21. LUXIClub

21.1 Philosophie

L'équipe du Mini-Club accueille les enfants de 4 à 7 ans tout au long de la saison estivale. De mi-juin à mi-septembre, une équipe d'animateurs s'accorde également aux envies des 8-12 ans qui choisissent d'intégrer le Maxi-Club. De début juillet à fin août, des animations sont dédiées aux Juniors de 13 à 16 ans et sont proposées en coopération avec un animateur de l'hôtel dans plusieurs langues.

21.2 Période d'ouverture

Une inscription au LUXIClub donne droit à un cadeau de bienvenue pour chaque enfant âgé entre 4 et 12 ans. Le point de rencontre est toujours fixé au local LUXIClub de l'hôtel. Le Mini-Club et le Maxi-Club accueillent vos enfants 5 jours par semaine de 10h00 à 12h30 et de 15h00 à 17h30. Chaque semaine, une journée spéciale est programmée de 10h00 à 15h00 sans interruption: celle-ci peut prendre la forme d'olympiades sportives, de rallye à travers l'hôtel ou d'une chasse au trésor. Pour les Juniors, l'animation est proposée 6 jours par semaine. Les horaires varient en fonction des hôtels.

21.3 Encadrement

Les animateurs du LUXIClub, recrutés par LuxairTours, bénéficient d'une formation et d'une expérience professionnelle adéquates et appropriées à la prise en charge et à l'encadrement d'enfants. Ils encadrent les enfants dans leur langue maternelle (allemand, français et de mi-juin à mi-septembre également en luxembourgeois).

Pour des raisons de sécurité, un nombre minimum d'animateurs a été fixé selon le nombre d'enfants. De même, le LUXIClub est limité, selon l'espace disponible dans chaque hôtel, à un nombre maximum d'enfants.

L'accès au LUXIClub est soumis au respect impératif des règles mentionnées ci-dessous. L'accès pourra donc être refusé, sur place, pour l'une ou l'autre de ces raisons.

21.4 Animation

Le programme d'animation est varié (par exemple: activités sportives, activités créatives, spectacle et mini-disco) et sera adapté à la tranche d'âge des enfants.

Les activités ont lieu exclusivement dans l'enceinte de l'hôtel.

21.5 Formalités requises

1. Inscription:

L'inscription au LUXIClub s'effectue sur place via un formulaire à compléter avec toutes les informations demandées, notamment celles relatives à la santé de l'enfant (cf. point 10.6 ci-dessous). L'inscription implique l'acceptation du règlement LUXIClub annexé au formulaire d'inscription.

Les parents ou le représentant légal de l'enfant peuvent s'opposer à la participation à une/des activité(s) prévue(s). Dans ce cas, l'entrée au LUXIClub pour toute la journée ou pour toute la durée du séjour pourra être refusée.

2. Participation au quotidien:

L'enfant qui se présente au LUXIClub devra être accompagné d'un parent ou de son représentant légal, qui devra apporter sa signature sur un registre ad hoc à côté de l'heure d'arrivée de l'enfant. Aucun enfant se présentant seul ne sera accepté. Au sein du LUXIClub, l'enfant devra porter un bracelet d'identification personnel, comportant entre autres l'information que l'enfant est nageur ou bien non-nageur. Chaque sortie de l'enfant devra être constatée par la signature d'un parent ou du représentant légal à côté de l'heure de sortie.

21.6 Santé des enfants

1. Ne seront acceptés au LUXIClub que les enfants jugés aptes à vivre en collectivité et ne présentant pas de maladie déclarée, fébrile, infectieuse ou contagieuse. En cas de maladie déclarée, fébrile, infectieuse ou contagieuse, l'accès au LUXIClub pourra être refusé.

2. Les enfants nécessitant une surveillance médicale particulière ou l'assistance exclusive d'une tierce personne ne seront pas acceptés.

3. Toute contre-indication à la pratique d'un sport ou d'une activité, toute allergie (alimentaire ou autre) ou toute particularité relative à la santé de l'enfant devra impérativement être signalée. L'existence d'une telle contre-indication ou allergie pourra, le cas échéant, justifier un refus d'accès au LUXIClub pour une/plusieurs journée(s).

4. Les parents ou le représentant légal de l'enfant acceptent que toute prise en charge médicale en cas d'accident ou d'urgence puisse être organisée directement par les animateurs du LUXIClub.

5. Toute consultation ou visite médicale qui serait requise sera à la charge des parents ou du représentant légal.

6. Les parents ou le représentant légal devront être en mesure de produire, le cas échéant, le carnet de santé complet de l'enfant.

21.7 Recommandations

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

22. Transporteur aérien

22.1 Horaires

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 (douanes, visa ...), nous vous conseillons de ne prévoir aucun engagement les jours du départ et du retour.

22.2 Transporteur aérien effectif

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.

22.3 Responsabilité du transporteur aérien

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.

23. Protection contre l'insolvabilité

LuxairTours fournit une garantie pour le remboursement de tous les paiements effectués par les voyageurs ou en leur nom dans la mesure où les services concernés ne seraient pas exécutés en raison de l'insolvabilité de l'organisateur.

L'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité de l'Organisateur est:

Banque et Caisse d'Epargne de l'Etat, Luxembourg (BCEE)

1, Place de Metz, L-2954 Luxembourg,

Grand-Duché de Luxembourg

RCS Luxembourg: B-30.775

Tél.: (+352) 4015 4169

e-mail: support.cba@bcee.lu

L'autorité compétente désignée par l'Etat Luxembourgeois est:

Ministère de l'Economie

Direction générale PME, 19-21 Boulevard Royal

L-2449 Luxembourg,

Tél.: (+352) 247 74 700

e-mail: travel@eco.etat.lu

24. Formulaire d'information standard pour contrat de voyage à forfait

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits. L'entreprise LUXAIR S.A. agissant sous la marque LuxairTours sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'entreprise LUXAIR S.A. dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

- Il y a toujours au moins un professionnel qui est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

- Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou l'agent de voyages.

- Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

- Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins

de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résilier le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés et justifiables.

- Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

- Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

- L'organisateur doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

- Si l'organisateur ou, dans certains Etats membres, le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou, le cas échéant, le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. LUXAIR S.A. a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de la Banque et Caisse d'Epargne de l'Etat, Luxembourg (BCEE). Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme ou, le cas échéant, avec l'autorité compétente (Ministère de l'Economie, Direction générale PME, 19-21 Boulevard Royal L-2449 Luxembourg, tél. (+352) 247 74 700, e-mail: travel@eco.etat.lu) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de LUXAIR S.A.

Site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national: <http://data.legilux.public.lu/eli/etat/leg/loi/2018/04/25/a308/o>

25. Formulaire d'information standard pour prestation de voyage liée

Si vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances via notre call center ou le site internet Luxair ou LuxairTours, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302.

Par conséquent, notre entreprise LUXAIR S.A. ne sera pas responsable en tant qu'organisateur de la bonne exécution de ces services de voyage supplémentaires. En cas de problème, veuillez contacter le prestataire de services concerné.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires via notre call center ou le site internet Luxair ou LuxairTours dans un délai de 24 heures après avoir reçu confirmation de la réservation de la part de notre entreprise LUXAIR S.A., ces services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, LUXAIR S.A. dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité, et, si nécessaire, pour votre rapatriement. Veuillez noter qu'en l'occurrence, il n'est pas prévu de remboursement en cas d'insolvabilité du prestataire de services concerné.

LUXAIR S.A. a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de la Banque et Caisse d'Epargne de l'Etat, Luxembourg (BCEE).

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité ou, le cas échéant, l'autorité compétente (Ministère de l'Economie, Direction générale PME, 19-21 Boulevard Royal L-2449 Luxembourg, tél. (+352) 247 74 700, e-mail: travel@eco.etat.lu) si les services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de LUXAIR S.A.

Remarque: cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que LUXAIR S.A. qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de LUXAIR S.A.

Site internet sur lequel on peut consulter la Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national: <http://data.legilux.public.lu/eli/etat/leg/loi/2018/04/25/a308/o>