

# Avis Importants

Informations concernant les voyages forfaitaires LuxairTours

## 1. Introduction

Sont compris dans les voyages forfaitaires LuxairTours, sauf indication contraire dans la liste des prix: le transport en avion en classe Economique aller et retour, la franchise bagages de 23 kg (limitée à une seule pièce par personne), les taxes aéroportuaires et éventuels suppléments, le séjour à l'hôtel suivant la prestation choisie, les transferts aller/retour entre l'aéroport et l'hôtel (uniquement si ce transfert est repris sur la confirmation de voyage, ce qui n'est pas le cas pour tous les hôtels ou produits), les services du guide local (selon la destination et le produit) et la garantie financière en cas de défaillance et d'insolvabilité du tour-opérateur.

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 (sauf le parking pour les produits Holidays à la carte) en contactant votre agence de voyages ou directement auprès du Customer Service Center LuxairTours par téléphone au 00352 2456-1.

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

## 2. Voitures de location

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

Il est d'usage que les agences de location de voitures réclament une caution (empreinte de la carte de crédit ou en espèces) couvrant le plein d'essence ou encore une franchise en cas d'accident et remboursable à la remise du véhicule.

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

La prise en charge et la remise du véhicule se font en général à l'aéroport d'arrivée. La mise à disposition du véhicule à l'hôtel peut engendrer des frais supplémentaires.

Veillez inspecter l'état général du véhicule lors de la prise en charge. N'oubliez pas de signaler d'éventuels défauts apparents à la société de location et de contrôler les pneus ainsi que la présence de la roue de secours et du cric.

## 3. Combinaisons de multiples localités/hôtels/destinations

Vous avez la possibilité de combiner plusieurs hôtels (sauf pour les produits Holidays à la carte) aussi dans différents lieux de séjours tels que Ténériffe et La Gomera. En principe, les combinaisons dépendent des dispositions légales de chaque pays en matière d'immigration. Un éventuel supplément de prix peut résulter de la combinaison de plusieurs destinations. Veillez faire attention aux durées de séjour minimales.

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 (même code de destination pour l'hôtel et 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.

N.B.: les destinations des brochures Excellence, Vakanz, Happy Summer et Book&Fly ne peuvent pas être combinées avec Metropolis pour une même réservation. Uniquement Excellence, Vakanz, Happy Summer et

Book&Fly sont combinables.

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, seul 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.

## 4. Prix

Les fourchettes de prix sont indiquées en euros et par personne, toutes taxes légalement obligatoires comprises, sauf indication contraire (ex. pour les voitures de location, les prix sont exprimés en euros et par véhicule, ou pour d'autres prestations, les indications tarifaires peuvent être également en devises étrangères).

### 4.1 Liste des fourchettes de prix

Sauf indication contraire, la période de départ (séjour de - à) et la saison y afférente sont déterminantes pour le calcul du prix définitif du voyage d'une durée de 7 jours. Le prix définitif pour un séjour de plusieurs semaines est calculé selon la saison de vente et le prix applicable à la semaine supplémentaire de cette période. Les exceptions pour certaines dates spécifiques et les explications y relatives sont signalées à la page d'introduction de la destination concernée dans la liste des prix. Ces règles ne s'appliquent que dans le cadre de voyages forfaitaires. Les enfants paient uniquement le pourcentage de participation requis selon la réduction accordée.

Lors de vols supplémentaires qui ne sont pas indiqués dans la liste des fourchettes de prix, des variations de prix et de prestations sont possibles, et des frais supplémentaires (par exemple suppléments pour le vol retour) pourront être générés.

La structuration des fourchettes de 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 définitif calculé pour la première période peut être supérieur p. ex. au prix définitif calculé pour la troisième période.

Lorsque la date de départ se situe à la fin d'une saison, le prix définitif est calculé comme indiqué ci-dessus. Les prix définitifs 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).

### 4.1.1 Suppléments Pensions

Les suppléments pensions indiqués dans la liste des prix sont valables par personne payant plein tarif et par semaine. Ils seront calculés selon la saison de vente de la semaine en question. Les enfants paient uniquement le pourcentage de participation requis selon la réduction accordée.

## 4.2 Voyages forfaitaires

### 4.2.1 Prolongations

Les prolongations de séjour sur place ne sont pas possibles pour les produits Holidays à la carte et sont sous 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 du séjour sur place, le client ne sera plus couvert par les assurances LuxairTours souscrites. Les frais supplémentaires de stationnement à l'aéroport de Luxembourg seront à régler aux caisses de l'aéroport de Luxembourg sur base du prix public.

### 4.2.2 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.

### 4.2.3 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 Annulation de la Couverture Assurance, vous pouvez demander, auprès de l'Assureur, le remboursement des prestations terrestres non utilisées (à l'exception de la franchise de 50,- EUR par personne).

### 4.2.4 Prestations non utilisées

Les prestations non utilisées ne donnent lieu à aucun remboursement.

### 4.2.5 Prestations non publiées

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

## 4.3 Offres spéciales

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

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

Si deux hôtels sont décrits dans un seul texte, les symboles des «offres particulières» ne comptent pas nécessairement pour ces deux hôtels.

Comme il est d'usage dans la branche hôtelière, les séjours sont calculés en nombre de nuitées. Or, si nous proposons une offre spéciale, 14 = 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 en règle générale les dernières nuits du séjour.

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

Les réductions pour Réservations Anticipées (First Minute et Early Booking), les prix pour Longs Séjours ainsi que la Réduction Honeymoon, 55+, 60+, Individuelle sans supplément/Double à seul emploi sans supplément 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 exceptions dans le système de réservation. Les réductions pour réservations anticipées sont valables par personne et s'appliquent sur la partie «hôtel» du prix forfaitaire.

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. Les réductions pour 55+, 60+ et Early Booking ne peuvent pas être combinées dans une même chambre.

Offres Jeunes Mariés : voir pages d'introduction «Honeymoon».

Pour les offres «55+» et «60+»: voir page d'introduction «Séniors».

### 4.3.1 First Minute/Early booking

Pour First Minute et Early Booking, c'est le pourcentage maximum des réductions pour réservations anticipées qui est indiqué. Celui-ci est valable par personne sur le prix de l'hôtel. Les réductions First Minute et Early Booking peuvent varier selon les périodes ou ne plus être d'application.

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

### 4.3.2 Dîner/repas/buffet de gala

Les suppléments pour un dîner/repas/buffet de gala sont obligatoires et ne comprennent généralement pas les boissons. Lors d'une réservation All Inclusive, ces prestations peuvent être incluses, selon le descriptif de la formule All Inclusive.

## 5. Enfants

### 5.1 Prix pour enfants et réductions

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

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

Les prix pour enfants peuvent varier d'un enfant à l'autre. L'âge des enfants au moment du voyage fait foi.

La date de départ détermine la saison et le pourcentage de la réduction qui est d'application pour cette période (cf. tableau des dates de départ).

Les prix pour enfants sont valables dans le cas d'hébergement en lit(s) supplémentaire(s) et uniquement si le nombre minimum de personnes payant le plein tarif est atteint. Lorsque le nombre nécessaire de personnes payant le plein tarif n'est pas atteint, les enfants doivent payer le plein tarif jusqu'à ce que le nombre exigé soit atteint. Ensuite, chaque enfant supplémentaire bénéficie de la réduction indiquée jusqu'à ce que l'occupation maximale de la chambre soit atteinte.

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

Les prix pour les enfants accompagnés par une personne payant plein tarif sont disponibles dans le système de réservation. Le prix pour les personnes payant plein tarif est publié dans les textes supplémentaires du tableau des prix indiquant la possibilité de réservation 1+1 (1 adulte + 1 enfant), 1+2 (1 adulte + 2 enfants) ou 2+2 (2 adultes + 2 enfants dans la même unité ou 2 enfants en double séparée). Avis aux agences de voyages: les codes de réservation sont indiqués dans les informations reprises sous le tableau des prix. L'hôtelier peut limiter ces offres.

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

### 5.2 Enfants de moins de 2 ans

Dans le cadre d'un voyage forfaitaire LuxairTours, les enfants en-dessous de 2 ans bénéficient d'une réduction de 100% sur le prix du vol et ont droit à la franchise de bagage limitée à une seule pièce de 23 kg par personne. Toutefois, ils n'ont pas droit à un siège dans l'avion.

Si vous voyagez avec un bébé ou un enfant (jusqu'à 6 ans), vous avez le droit de transporter gratuitement une poussette ou un siège auto.

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.

### 5.3 Enfants de moins de 12 ans

(2-11 ans accomplis) :

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

### 5.4 Mineurs d'âge

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

## 6. Hébergement et restauration

### 6.1 Réservations

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

### 6.2 Durée du séjour

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

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

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

Il se peut que d'après la disponibilité des vols, le voyage aller se situe tard dans l'après-midi ou en soirée, 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).

### 6.3 Descriptions d'hôtels

Comme indiqué dans nos descriptifs hôteliers, chaque pays classe ses hôtels dans différentes catégories standardisées. Ces catégories officielles ne correspondent cependant pas toujours à notre jugement, d'où notre propre classification LuxairTours.

L'hôtellerie 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 (mentalité et mœurs spécifiques au pays visited).

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 plupart des climatisations ne disposent pas de réglage individuel et leur fonctionnement est contrôlé par le personnel de l'hôtel via un poste de pilotage central. Une note spécifique «réglage individuel» se trouvera dans le descriptif de l'hôtel si la climatisation, ou le chauffage peuvent être réglés par le client lui-même. Nous ne sommes pas responsables du 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 à retrouver une température agréable. Souvent, la climatisation n'est pas non plus conçue pour fonctionner comme chauffage par temps frais.

Nous vous conseillons de vérifier le bon état de fonctionnement des installations sportives, des appareils électriques et des 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 dans le descriptif de l'hôtel.

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

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.

### 6.4 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 ou sur notre site web [www.luxairtours.lu](http://www.luxairtours.lu)

### 6.5 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»). Toutes les indications concernant l'occupation minimale et maximale du nombre d'adultes et d'enfants sont contractuelles.

### 6.6 Lits supplémentaires/Canapé-lits

La réservation d'une 3ème 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.

### 6.7 Hébergement et restauration

En général, les logements sont disponibles le jour d'arrivée à 14h et ils doivent être libérés le jour du départ à 12h.

### 6.8 Chambres non-fumeurs

La disponibilité de ce type de chambre doit être demandée lors de votre réservation.

### 6.9 Chambre promo

Ces chambres sont disponibles en quantité limitée et peuvent avoir une vue restreinte. En règle générale elles ont les mêmes facilités et les mêmes vues que des chambres standard. Si des différences existent entre la chambre promo et une chambre standard, celles-ci seront précisées dans le descriptif de l'hôtel.

### 6.10 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 ou sur notre site web [www.luxairtours.lu](http://www.luxairtours.lu)

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 ou sur notre site web [www.luxairtours.lu](http://www.luxairtours.lu).

La formule All Inclusive indique que certaines prestations telles que certaines boissons aux repas, les snacks, le café et les gâteaux ainsi que les activités sportives sont comprises dans le prix du voyage. Toutefois l'offre All inclusive varie d'un hôtel à un autre. De même, dans certains hôtels, l'offre All Inclusive est limitée à certaines prestations et/ou heures de la journée. Dans la majorité des hôtels, le port d'un bracelet en plastique ou d'un signe distinctif similaire est obligatoire.

En général, les prestations dans les restaurants à la carte et dans les restaurants de spécialités sont payantes et les boissons pendant les dîners de gala non comprises dans les prix.

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.

### 6.11 Art culinaire

Dans les hôtels, la plupart des plats proviennent de grandes cuisines. La préparation et les goûts peuvent donc ne pas plaire à tous les palais. Veuillez également noter que les goûts et les habitudes culinaires peuvent varier d'un pays à l'autre. Enfin, en cas de faible occupation, les hôtels se réservent le droit de remplacer le service à table par un buffet ou vice-versa.

## 7. De A à Z

### 7.1 Activités sportives

Souvent certaines activités sportives, telles que la plongée, la planche à voile, la voile etc. sont accessibles uniquement sur présentation d'un certificat/brevet d'aptitude. Nous tenons également à préciser que certaines activités sportives pourraient ne pas être 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 pas 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).

### 7.2 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.

### 7.3 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 en cabine étant 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 peuvent voyager dans un contenant stable 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 8kg doivent obligatoirement voyager 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.

LuxairTours se réserve 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 le Customer Service Center LuxairTours, au plus tard 72 heures avant le départ.

### 7.4 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.

### 7.5 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](http://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 auprès du Customer Service Center LuxairTours par téléphone au 00352 2456-1, au plus tard 72 heures avant le départ.

La modification et l'annulation de la réservation ne donneront droit à aucun remboursement et pourraient ne pas être couvertes par une Couverture Assurance.

Si la taille et le poids du bagage exceptionnel et/ou le volume global des bagages standards 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 Vakanz ou Excellence bénéficient de la gratuité du transport par avion de ces bagages si ce service est réservé au moins 3 jours avant départ auprès de l'agence de voyages ou auprès du Customer Service Center LuxairTours par téléphone au 00352 2456-1.

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 celui-ci est précisé dans la liste des prix à la première page de chaque destination («forfait transfert pour bicyclette»). En l'absence de cette mention, le montant du forfait est disponible sur demande auprès du Customer Service Center ou dans votre agence de voyage.

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 la 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.

### 7.6 Bagage vers / de l'Egypte et la Tunisie

Nous souhaitons attirer votre attention sur les mesures de sûreté concernant les voyageurs à destination de l'Egypte et de la Tunisie.

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 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 par le personnel en charge. Tout refus de collaboration avec nos partenaires locaux peut avoir comme conséquence le non transport des bagages.

### 7.7 Bagagistes

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

### 7.8 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.

### 7.9 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 dans des distributeurs automatiques.

Dans quelques destinations, le guide LuxairTours accepte les cartes de crédit comme mode de paiement. L'information y relative peut être demandée auprès du guide.

Veuillez noter que dans certains pays, seul un certain pourcentage de la monnaie locale peut être rechangé avant le départ.

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

### 7.10 Changement des horaires de vol

Dans le trafic aérien international, des changements ou des retards au niveau des horaires du 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.

### 7.11 Chantier, réparations et réparations

En vacances, il arrive que des chantiers, réparations et autres réparations soient 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 minimum.

## 7.12 Culture

Chaque pays développe une culture qui lui est propre. Lors de vos voyages, il est important d'en être informé, d'y être sensible et de respecter ces cultures qui peuvent être différentes des vôtres. Le port de vêtements appropriés lors de certaines visites de lieux de cultes en sont un exemple concret.

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. Il est interdit de photographier des installations militaires. Les informations ci-dessus ne sont données qu'à titre indicatif et ne sauraient décharger 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.

## 7.13 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 de place et d'un service plus personnalisé.

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

## 7.14 Eau potable

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

## 7.15 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 2 heures 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.

## 7.16 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! Veuillez également à respecter les législations en vigueur en la matière.

## 7.17 Guide/Représentant local

Vous trouverez l'adresse, le téléphone etc. du guide, responsable du service d'assistance, dans l'enveloppe de bienvenue LuxairTours qui vous sera remise à votre arrivée à l'aéroport. Ces informations sont également disponibles dans le classeur LuxairTours mis à disposition à l'hôtel.

## 7.18 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.

## 7.19 Jours de fête

À 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'assurons aucune responsabilité. Il vous appartient de vous renseigner au préalable.

À 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.

## 7.20 Langue

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

## 7.21 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).

Nous attirons votre attention sur le fait que le niveau de qualité et de services des infrastructures médicales et hospitalières peuvent différer selon le pays de destination. Nous vous conseillons de vous renseigner, préalablement à la conclusion du contrat, sur les services et les infrastructures médicales et hospitalières qui sont disponibles sur place.

## 7.22 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.

## 7.23 Mini-Club et LUXiClub

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.

Le LUXiClub est l'encadrement pour enfants organisé par LuxairTours et est soumis aux présentes Conditions Générales.

## 7.24 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.

## 7.25 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.

## 7.26 Parking

Le stationnement à l'aéroport n'est pas inclus dans le prix, sauf indication contraire.

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.

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.

## 7.27 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 LuxairTours.

## 7.28 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.

## 7.29 Réservations des sièges

Réservations de sièges pour voyages forfaitaires :

Dans le cadre d'un forfait Vakanz, Excellence ou Happy Summer, vous pouvez réserver différentes catégories de sièges d'avion gratuitement jusqu'à 48 heures avant le départ (jusqu'à 2h avant le départ pour Dubaï et Sälen) et cela sous réserve de disponibilité :

- Excellence : les catégories de sièges « Extra Leg space », « Front » et « Standard »
- Vakanz (sauf Cascais et Venise) : les catégories « Front » et « Standard »
- Vakanz (uniquement Dubaï et Sälen) : la catégorie «Standard »
- Happy Summer : la catégorie « Standard »

Pour les autres forfaits ou pour avoir accès à une autre catégorie de siège que celle proposée gratuitement, la réservation est disponible moyennant paiement. Le prix par personne et par trajet est de :

- 12€ pour les sièges Standard (à l'arrière de l'avion à partir de la rangée 11)
- 17 € pour les sièges Front (à l'avant de l'avion, sauf la/les premières rangées)
- 25€ ou 50€ (sur les vols vers les îles Canaries, le Cap Vert, l'Égypte et Dubaï) pour les sièges Extra Leg Space (1ère rangée et Exit Seats)

Cette réservation peut se faire via votre agence de voyages ou par Internet via <https://www.luxairtours.lu/fr/travel/my-booking>, sauf pour Metropolis, Dubaï et Sälen où il faut le faire via <https://www.luxair.lu/fr/manage-my-booking>

Moins de 48 heures avant le vol, la réservation doit se faire exclusivement via le self check-in et sera payante pour tous les types de sièges et forfaits (sauf pour Metropolis, Dubaï et Sälen).

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.

Si les règles de sécurité l'imposent, dans ce cas, la mod-

ification des places à bord ne donnera pas lieu à un remboursement.

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

## 7.30 "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.

## 7.31 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 avertisse 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.

## 7.32 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.

## 7.33 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.

Il y a possibilité de téléphoner de la réception et/ou de votre chambre d'hôtel. Les préfixes internationaux sont les suivants : Luxembourg 00352, Belgique 0032, France 0033, Allemagne 0049.

## 7.34 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'une bermuda. Aussi, est-il d'usage dans beaucoup de restaurants qu'une tenue de soirée correcte (p. ex. pantalon long, veste et cravate pour les hommes) soit exigée lors des soirées de gala.

## 7.35 Vaccinations

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

Cette indication de principe est cependant sujette à vérification par un médecin et l'Organisateur n'assume aucune responsabilité.

## 7.36 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.

## 7.37 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. 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.



Merci de noter que les services et installations du wellness peuvent avoir un accès limité en haute saison et lors de vacances.

### 7.3 Wifi

«Wifi» signifie qu'il y a une connexion Internet sans fil disponible (dans une zone précise ou partout) à l'hôtel. Cette connexion peut être limitée en portée et dépend bien sûr de la superficie du complexe hôtelier. Des problèmes techniques temporaires peuvent se produire, principalement en haute saison, lors d'éventuelles surcharges sur le réseau Internet de l'hôtel.

## 8. Votre Circuit

### 8.1 Programme

Le déroulement du circuit peut subir des modifications en fonction des conditions météorologiques, du nombre de participants ou encore suite à des changements d'itinéraire (par ex. modification du plan de vol pour les vols intérieurs). La responsabilité de l'Organisateur ne pourra être engagée de ce chef et de telles modifications n'ouvrent pas droit à dédommagement ou remboursement.

### 8.2 Guide/Représentant local

Pour les circuits ayant lieu au départ de destinations LuxairTours Vakanz, vous trouverez l'adresse, le téléphone etc. du guide, responsable du service d'assistance, dans l'enveloppe de bienvenue LuxairTours qui vous sera remise à votre arrivée à l'aéroport.

### 8.3 Hébergement lors de circuits

En général, les logements sont disponibles le jour d'arrivée à 14h00 et ils doivent être libérés le jour du départ à 12h00.

### 8.4 Prolongations après un circuit

Les prolongations de séjour sur place ne sont pas possibles pour les produits Holidays à la carte et sont sujettes aux disponibilités de chambres d'hôtel et de places d'avion. Nous vous recommandons d'effectuer la réservation de votre séjour supplémentaire avant votre départ. 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'assurances souscrites ainsi que les frais de stationnement à l'aéroport de Luxembourg seront automatiquement facturés au prorata de la durée supplémentaire.

Si les clients désirent combiner un séjour libre et organisé individuellement avec leur circuit, ils perdent le droit à un transfert à l'aéroport. Si la première semaine est incluse dans le forfait et la deuxième semaine est organisée individuellement, seul 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.

N.B.: l'hôtel pour la prolongation du séjour doit faire partie de la même brochure et la même saison.

## 9. Formalités d'entrée pour voyages forfaitaires uniquement

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.

### 9.1 Allemagne

Union Européenne : Passeport ou carte d'identité valable pour la durée du séjour.

Maroc : Passeport valable plus de 6 mois après l'entrée sur le territoire marocain.

Egypte : Passeport ou carte d'identité valable plus de 6 mois après le retour, en plus 1 photo d'identité. Un visa est obligatoire.

Tunisie : Passeport ou carte d'identité valable plus de 6 mois après l'entrée sur le territoire tunisien, la carte d'identité est acceptée lorsqu'elle est accompagnée d'un voucher de la réservation de l'hôtel.

Turquie : Passeport ou carte d'identité valable pour la durée du séjour (max. 90 jours).

Cap Vert : Passeport valable plus de 6 mois après le retour.

Monténégro : Pour un séjour de moins de 30 jours, merci de présenter un passeport ou une carte d'identité en cours de validité. Pour un séjour de plus de 30 jours, le passeport en cours de validité est indispensable.

### 9.2 Belgique

Union Européenne : Passeport ou carte d'identité valable pour la durée du séjour.

Maroc : Passeport valable plus de 3 mois après l'entrée sur le territoire marocain.

Egypte : Passeport ou carte d'identité électronique valable plus de 6 mois après le retour ; en plus 2 photos d'identité. Un visa est obligatoire.

Tunisie : Passeport ou carte d'identité valable plus de 6 mois après l'entrée sur le territoire tunisien, la carte d'identité est acceptée lorsqu'elle est accompagnée d'un voucher de la réservation de l'hôtel.

Cap Vert : Passeport valable plus de 6 mois après le retour.

Turquie : Passeport ou carte d'identité valable pour 6 mois après l'entrée sur le territoire turc

Monténégro : Pour un séjour de moins de 30 jours, merci de présenter un passeport ou une carte d'identité en cours de validité. Pour un séjour de plus de 30 jours, le passeport en cours de validité est indispensable.

### 9.3 France

Union Européenne : Passeport ou carte d'identité valable pour la durée du séjour.

Maroc : Passeport valable pour la durée du séjour sur le territoire marocain

Egypte : Passeport ou carte d'identité valable plus de 6 mois après le retour. 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.

Cap Vert : Passeport valable plus de 6 mois après le retour.

Tunisie : Passeport ou carte d'identité valable plus de 6 mois après l'entrée sur le territoire tunisien, la carte d'identité est acceptée lorsqu'elle est accompagnée d'un voucher de la réservation de l'hôtel.

Turquie : Passeport valable pour la durée du séjour (max. 90 jours) ou carte d'identité.

Monténégro : Pour un séjour de moins de 30 jours, merci de présenter un passeport ou une carte d'identité en cours de validité. Pour un séjour de plus de 30 jours, le passeport en cours de validité est indispensable.

### 9.4 Luxembourg

Union Européenne : Passeport ou carte d'identité valable pour la durée du séjour.

Maroc : Passeport valable plus de 3 mois après l'entrée sur le territoire marocain.

Egypte : Passeport valable plus de 6 mois après le retour. Un visa est obligatoire.

Cap Vert : Passeport valable plus de 6 mois après le retour.

Tunisie : Passeport ou carte d'identité valable plus de 6 mois après l'entrée sur le territoire tunisien, la carte d'identité est acceptée lorsqu'elle est accompagnée d'un voucher de la réservation de l'hôtel.

Turquie : Passeport ou carte d'identité valable pour la durée du séjour (max. 90 jours).

Monténégro : Pour un séjour de moins de 30 jours, merci de présenter un passeport ou une carte d'identité en cours de validité. Pour un séjour de plus de 30 jours, le passeport en cours de validité est indispensable.

### 9.5 Avertissement

Vous trouverez ci-dessus des informations générales sur les formalités d'entrée (passeports et visas). Ces informations concernent uniquement les voyages touristiques d'une durée inférieure à 3 mois et ont fait l'objet d'une vérification jusqu'au 01/06/2019. Les formalités d'entrée sont sujettes à des changements fréquents c'est pourquoi nous vous recommandons vivement de vérifier par vous-même, en temps utile avant le départ, toutes les formalités d'entrée (passeports, visas et autres formalités sanitaires éventuelles) requises par le pays de destination et ce, en fonction de votre situation personnelle (nationalité, âge, statut). Pour ce faire, nous vous conseillons de vous adresser directement aux autorités officielles de votre pays de résidence mais aussi du pays dont vous êtes ressortissant ainsi que du pays de destination, ou consulter directement les sites internet de ces autorités.

Il appartient au voyageur de vérifier par lui-même si il est en possession de tous les documents requis et si il a accompli toutes les formalités sanitaires et administratives requises pour entrer sur le territoire du pays de destination. Le voyageur assumera seul les conséquences liées au non-respect de ces formalités, par exemple : l'accès à l'embarquement ou l'entrée sur le territoire peuvent être refusés légitimement en cas de documents de voyage inadéquats.

Nous vous invitons également à vérifier la conformité de l'orthographe des noms et prénoms figurant sur les papiers officiels (passeports, visas, cartes d'identité) avec ceux repris sur vos documents de voyage, afin de procéder à une correction éventuelle, en temps utile avant le départ. Les informations présentées ci-dessus concernent uniquement les ressortissants de nationalité luxembourgeoise, allemande, belge et française. Nous invitons les voyageurs d'une autre nationalité, les bina-

tionaux et les apatrides à se tourner vers les autorités officielles et compétentes ou le Ministère des Affaires Étrangères ou le Consulat du pays dans lequel vous vous rendez afin d'obtenir les dernières informations. Pour vous aider dans cette démarche, nous avons répertorié, sur notre site internet [www.luxairtours.lu](http://www.luxairtours.lu), les sites pour chaque pays vers lesquels nous volons. Nous ne pouvons pas être tenus responsables des informations publiées sur ces sites.

Les formalités d'entrées des mineurs peuvent être spécifiques et nous vous conseillons d'obtenir toutes les informations nécessaires en temps utile également auprès des autorités officielles et compétentes.

Quelques liens internet utiles :

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.

### 9.6 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.

### 9.7 Une mesure de sécurité à prendre avant de voyager

Pour des raisons de sécurité, nous vous conseillons de faire une copie de vos pièces d'identité (carte d'identité, passeport et documents de voyage) avant votre départ.

Conservez les copies séparément des originaux tout au long de votre voyage et notamment à destination. En cas de vol de vos documents originaux, les copies vous permettront de vous identifier facilement aux ambassades ou consulats généraux.