

**« Enquête sur l'expérience de réservation de vacances – complétez l'enquête et participez à un tirage pour tenter de gagner un Promocode LuxairTours de 200 EUR » Conditions générales (les « Conditions »)**

**ARTICLE 1 : ORGANISATION**

Luxair, Société Luxembourgeoise de Navigation Aérienne S.A., une société anonyme constituée et existant en vertu des lois du Grand-Duché de Luxembourg, ayant son siège au 25 rue Gabriel Lippmann, L-5365 Munsbach, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés du Luxembourg sous le numéro B 4109 (« **Luxair** »), organise un jeu sans obligation d'achat, intitulé « **Enquête sur l'expérience de réservation de vacances – complétez l'enquête et participez à un tirage pour tenter de gagner un Promocode LuxairTours de 200 EUR** » (le « **Jeu** »).

**ARTICLE 2 : CONDITIONS DE PARTICIPATION**

2.1. Le Jeu est promu par un courrier électronique (l'« **Email** ») envoyé par [email@newsletter.luxair.lu](mailto:email@newsletter.luxair.lu) aux clients de Luxair ayant précédemment acheté un forfait vacances LuxairTours pour la/les destination(s) concernée(s) par l'enquête sur l'expérience de vacances (telle que définie au point 2.2 ci-dessous).

2.2. Pour participer au Jeu, les clients doivent remplir l'enquête sur l'expérience de vacances (l'« **Enquête** ») mentionnée dans l'Email, au plus tard avant la fin du Jeu (telle que définie au point 2.4). La participation au Jeu est automatique une fois l'Enquête complétée. Chaque client reçoit une invitation à l'Enquête, et une seule réponse par invitation est acceptée.

2.3. Seuls les clients remplissant les critères suivants seront considérés comme participants au Jeu (« **Participant(s)** ») :

- être âgé de 18 ans ou plus lors de l'achat du dernier forfait vacances LuxairTours ;
- ne pas être un employé de Luxair ni un membre proche de la famille d'un employé de Luxair ;
- avoir complété l'Enquête conformément au point 2.2 des présentes Conditions.

2.4. La participation prendra fin quinze (15) jours calendaires après l'envoi de l'Email aux clients, à minuit (« **Fin du Jeu** »). Aucun Participant ne sera accepté après cette date.

2.5. Le tirage au sort du gagnant final sera effectué un (1) mois après l'envoi de l'Email parmi tous les Participants.

2.6. 5 participants seront sélectionnés au hasard (les 'Gagnants') et seront personnellement informés par Luxair de leur victoire par e-mail au plus tard deux (2) mois après la fin du jeu (la 'Notification'). Chaque gagnant doit accepter son prix dans un délai de sept (7) jours calendaires suivant la Notification, conformément à l'Article 4.

**ARTICLE 3 : PRIX**

3.1. Chaque gagnant recevra par e-mail un (1) Promocode d'une valeur de 200 € qui ne peut être utilisé que pour l'achat d'un forfait LuxairTours (le « Promocode »).

3.2. Conditions particulières d'utilisation du Promocode :

- Montant du code promo : -200 €

## Conditions générales du tirage au sort de l'enquête LuxairTours

- Période de réservation : **27/10/25 – 27/10/2026**, 23:59
- Période de voyage : **01/11/25 - 31/10/2026**
- La réduction s'applique à tous les séjours éligibles si le code promo est appliqué à la page de paiement.
- La réduction est valable pour chaque réservation et peut être combinée avec les promotions en cours.
- En cas d'annulation de la réservation et de remboursement, la valeur monétaire restituée sera la valeur du forfait au moment de la transaction, c'est-à-dire : avec la réduction appliquée.
- L'offre n'est pas rétroactive, nous ne sommes pas en mesure d'appliquer cette promotion après la réservation. Pour être sûr de bénéficier de la promotion, veuillez appliquer le code promo au moment du paiement.
- L'offre est soumise à disponibilité et peut être modifiée ou supprimée à tout moment sans préavis.
- Les codes promotionnels ne sont pas applicables aux produits "Holidays à la carte".
- Les codes promotionnels ne s'appliquent pas aux options proposées par les agences de voyage.
- L'offre s'applique aux forfaits vacances réservés sur [www.luxairtours.lu](http://www.luxairtours.lu), au Luxair Travel Store Munsbach & Luxembourg Airport ou dans votre agence de voyages et ne s'applique pas aux vols seuls.
- Le code promo n'est pas valable pour les voyages de groupes (à partir de 10 personnes).
- En aucun cas la réduction obtenue avec un code promo ne peut dépasser les 50% de la valeur totale du forfait vacances. Si tel est le cas, Luxair se réserve le droit d'ajuster la réduction au maximum autorisé. La différence entre la valeur du promocode avant et après cet ajustement sera perdue.

3.3. Si le Jeu est annulé, les Participants ne pourront prétendre à aucune compensation ou indemnité. Le Promocode ne pourra faire l'objet d'aucune contestation concernant son échange ou sa substitution par Luxair, pour quelque raison que ce soit. Luxair se réserve le droit de remplacer le prix par des cadeaux d'une valeur équivalente si nécessaire.

### **ARTICLE 4 : SÉLECTION DU/DES GAGNANT(S)**

Il y aura 5 (cinq) gagnants sélectionnés. En cas d'absence de réponse du Gagnant dans les sept (7) jours suivant la Notification, le Promocode pourra être attribué à un nouveau gagnant sélectionné par un tirage au sort supplémentaire (« Gagnant suppléant »). Luxair contactera le Gagnant suppléant dans les sept (7) jours suivant le second tirage (la « Notification suppléante »). Ce second Gagnant devra accepter le Promocode dans les sept (7) jours suivant la Notification suppléante. Après ce délai, le Jeu est considéré clos et aucun autre Participant ne pourra être déclaré gagnant.

### **ARTICLE 5 : DÉCHARGE DE RESPONSABILITÉ**

5.1. Luxair ne peut être tenue responsable de toute perte subie directement ou indirectement, quelle qu'en soit la cause, l'origine, la nature ou les conséquences, même si Luxair a été informée de l'éventualité de telles pertes, résultant de :

(i) Tout dysfonctionnement du réseau internet ou du matériel informatique, y compris les plateformes et applications (matériel et/ou logiciel et/ou bases de données et/ou données) d'un Participant ou de toute personne impliquée dans l'organisation et/ou la promotion du Jeu ou tout autre problème lié aux réseaux, médias et services de télécommunications, ordinateurs (en ligne ou hors ligne), serveurs, accès internet et/ou

## Conditions générales du tirage au sort de l'enquête LuxairTours

hébergeurs web, logiciels, bases de données et données de toute nature.

(ii) L'inexactitude des informations fournies par les Participants.

5.2. Luxair décline toute responsabilité en cas de pertes résultant d'événements indépendants de sa volonté.

5.3. Luxair se réserve le droit, à sa seule discrétion, d'annuler, de mettre fin, de suspendre, de modifier, de prolonger, de raccourcir ou d'interrompre le Jeu à tout moment. En cas de force majeure, pour raisons techniques ou toute autre raison imprévue, le Jeu doit être annulé, reporté ou interrompu, Luxair ne pourra être tenue responsable.

### **ARTICLE 6 : ACCEPTATION**

6.1. En participant au Jeu, les participants acceptent d'être pleinement et inconditionnellement liés par les présentes Conditions.

6.2. Toutes les données personnelles collectées sont exclusivement utilisées pour l'organisation de ce Jeu, sauf consentement du participant pour un autre usage.

### **ARTICLE 7 : EXCLUSION**

Tout Participant s'engage à participer au Jeu dans le respect des présentes Conditions. Toute tentative de les enfreindre, directement ou indirectement, ainsi que toute fraude, abus ou tricherie, pourra entraîner l'exclusion du Participant. La décision de Luxair concernant l'exclusion d'un Participant est irrévocable et définitive.

### **ARTICLE 8 : DONNÉES PERSONNELLES**

8.1. Les données personnelles du Participant (nom, prénom, adresse e-mail et/ou postale, numéro de téléphone, historique d'achat/réservation) sont traitées par Luxair afin de permettre une organisation et gestion efficaces du Jeu (notamment l'identification des Gagnants et l'attribution des prix), conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à toute législation nationale applicable. La base légale de ce traitement est l'exécution d'un contrat au sens de l'article 6(1)(b) du RGPD, découlant de la participation du Participant au Jeu, ce qui implique l'acceptation totale des présentes Conditions.

L'absence de ces données personnelles, ou la fourniture de données incomplètes ou inexactes, peut empêcher la participation.

Les données seront conservées pendant six (6) mois à compter de leur communication à Luxair.

8.2. Les Participants disposent d'un droit d'accès, de rectification, éventuellement d'effacement, de limitation du traitement et d'opposition.

Ces droits peuvent être exercés sur demande écrite accompagnée d'une copie d'un justificatif d'identité, à :

Luxair, Société Luxembourgeoise de Navigation Aérienne S.A. – Data Protection Office  
25 Rue Gabriel Lippmann,  
L-5365 Munsbach  
Luxembourg  
Adresse postale : L-2987 Luxembourg

Conditions générales du tirage au sort de l'enquête LuxairTours

Ou par e-mail : [data.protection@luxairgroup.lu](mailto:data.protection@luxairgroup.lu)

8.3. Les Participants peuvent adresser toute réclamation concernant le traitement de leurs données auprès de l'autorité luxembourgeoise de protection des données :

Commission Nationale pour la Protection des Données  
15, Boulevard du Jazz  
L-4370 Belvaux  
<https://cnpd.public.lu>

## **ARTICLE 9 : RÉCLAMATIONS**

9.1. Toute réclamation relative au Jeu doit être envoyée par écrit à :

LuxairTours  
Service « Ventes & Marketing »  
25 rue Gabriel Lippmann  
L-5365 Munsbach  
Luxembourg

9.2. Aucune contestation ne sera admise si elle est soumise plus de quinze (15) jours calendaires après la date à laquelle le Jeu est réputé clos conformément à l'Article 4 des présentes Conditions.

## **ARTICLE 10 : PRÉÉMINENCE DE LA VERSION ANGLAISE**

En cas de divergence entre les différentes versions linguistiques des présentes Conditions, la version anglaise prévaudra.

## **ARTICLE 11 : DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION**

Le Jeu et les présentes Conditions sont régis par les lois du Grand-Duché de Luxembourg. Tout litige ne pouvant être résolu à l'amiable sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement de Luxembourg.