Avis Importants

Informations concernant les voyages forfaitaires Luxairtours

1. Introduction

Sont compris dans les voyages forfaitaires Luxairtours : le vol aller-retour en Economy Class, la franchise bagages de 23 kg (incluant une seule pièce par personne), les taxes aéroportuaires et éventuels suppléments, le séjour à l'hôtel selon les prestations choisies, les transferts aller-retour entre l'aéroport et l'hôtel (uniquement si ce transfert est mentionné sur la confirmation de voyage, ce qui n'est pas le cas pour tous les hôtels ou produits), les services d'un représentant Luxairtours sur place (service indisponibles pour certaines destinations et certains produits) et la garantie financière en cas de défaillance et d'insolvabilité du tour-opérateur.
Sauf indication contraire les voyages forfaitaires Luxairtours ne comprennent pas :

- Les boissons, les pourboires, les services d'un bagagiste, les excursions et toutes autres dépenses personnelles
- Les frais de stationnement à l'aéroport
- L'assurance assistance voyage
- L'assurance annulation

Ces trois dernières prestations peuvent toutefois être ajoutées moyennant des frais supplémentaires et en contactant votre agence de voyages ou le Customer Service Center Luxairtours par téléphone au 00352 2456-1. Pour les produits Holidays à la carte, l'ajout ne peut se faire qu'en contactant le Customer Service Center de Luxairtours.

2. Combinaisons de multiples localités/hôtels/destinations

Il est possible de combiner plusieurs séjours dans des hôtels ou des lieux différents lors d'un même séjour dans une destination Luxairtours (ex. Ténériffe et la Gomera) moyennant de frais supplémentaires. En principe, les combinaisons dépendent des dispositions légales de chaque pays en matière d'immigration et doivent tenir compte des durées minimales de séjour. Le transfert inclus dans le forfait n'est valable que de l'aéroport d'arrivée au 1er hôtel et pour le retour, du 2ème hôtel à l'aéroport, (le 2ème hôtel et l'aéroport de départ doivent avoir le même code de destination). Le transfert entre les deux hôtels est à la charge du client. Tout autre type de combinaison est réalisable sur demande et selon les possibilités.
En cas de voyage forfaitaire combiné à un séjour libre, le droit au transfert est, en partie voire totalement perdu. Si le voyage forfaitaire est planifié la première semaine et que la deuxième semaine est organisée individuellement, seul le transfert de l'aéroport à l'hôtel est inclus. Cependant, si la première semaine est organisée individuellement et le séjour forfaitaire est effectué la deuxième semaine, c'est uniquement le transfert depuis l'hôtel vers l'aéroport qui est inclus. Tous les autres transferts restent à charge du client.

3. Prix

3.1 Voyages forfaitaires

3.1.1 Prolongations

Les prolongations de séjour souhaitées à destination sont envisageables, hormis pour les produits Holidays à la carte, néanmoins, elles sont sujettes à la disponibilité des chambres d'hôtels et des vols. Pour toute prolongation de de séjour, c'est le représentant de Luxairtours à destination qui se charge des démarches et les frais émanant d'une prolongation de séjour décidée sur place sont à régler par le client sur place. Les éventuels produits d'assurances souscrits auprès de Luxairtours avant le voyage ne s'appliquent plus pour la période de prolongation du séjour. Il en va de même pour les frais supplémentaires liés aux frais de stationnement à l'aéroport de Luxembourg qui sont à régler directement aux caisses de l'aéroport de Luxembourg sur base des tarifs en vigueur.

3.1.2 Modifications sur place

Les modifications de prestations effectuées sur place à l'initiative du client sont susceptibles d'engendrer des frais supplémentaires et d'entraîner l'annulation d'éventuelles offres spéciales accordées. 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 tarifs et conditions mises en place par le prestataire de service.

3.1.3 Retour de voyage prématuré

En cas de retour prématuré, la souscription à l'assurance annulation de Luxairtours donne droit à un remboursement des prestations terrestres non utilisées (hormis franchise), à condition que la raison de l'interruption de voyage soit conforme aux conditions générales. La demande de remboursement dois se faire via le formulaire de contact en ligne, accompagné d'une une attestation certifiant la non-obtention des services.

3.1.4 Prestations non utilisées

Les prestations non utilisées ne donnent lieu à aucun remboursement.

3.2 First Minute/Early booking

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.

3.3 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.

4. Enfants de moins de 2 ans

Dans le cadre d'un voyage forfaitaire Luxairtours, les enfants de moins de 2 ans bénéficient de la gratuité pour le vol et ont droit à la franchise bagage limitée à une pièce de 23 kg par personne. Toutefois, ils n'ont pas droit à un siège réservé dans l'avion. Dans le cas d'un voyage avec un bébé ou un enfant de moins de 6 ans, le transport d'une poussette ou d'un siège auto est inclus sans frais supplémentaires. Certains établissements incluent les bébés de moins de 2 ans dans le nombre maximum d'occupants de la chambre, même s'ils dorment dans un lit pour bébé. Certains services ou prestations additionnels proposés par l'hôtel pour les bébés de moins de 2 ans peuvent être sujets à des frais supplémentaires et sont à régler directement sur place.

5. Hébergement et restauration

5.1 Réservations

Les contrats avec nos prestataires hôteliers spécifient un type de chambre, d'appartement, de bungalow ou toute autre catégorie d'hébergement. Il n'est pas possible de réserver un numéro de chambre ou une chambre à un étage spécifique. Si le client a la possibilité de réserver une chambre avec, par exemple, une vue particulière, un balcon ou une terrasse, ceci est indiqué dans le descriptif.

5.2 Durée du séjour

La durée minimale de séjour peut différer et est programmée dans le système de réservation.
La durée des séjours est exprimée en nombre de jours (nombre de nuits passées sur le lieu de vacances). Le jour d'arrivée à destination et celui du départ, même partiel, 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 soit effectué 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 repas non consommés en résultant ne donnent pas lieu à un remboursement. Par exemple, un client ayant réservé un séjour d'une semaine en pension complète arrive le matin et prend son premier repas à midi ; après une semaine de séjour le client repart en soirée. Dans ce cas, le client n'a plus droit au repas du midi le jour du départ. Les prestations du client en question sont payées pour 7 jours entiers de séjour (début des prestations : le jour d'arrivée pour le déjeuner ; fin des prestations : le jour de départ après le petit déjeuner).

5.3 Descriptions d'hôtels

Comme indiqué dans nos descriptifs, chaque pays classifie ses hôtels dans différentes catégories standardisées. Ces catégories officielles ne correspondent cependant pas toujours à notre jugement, c'est pour cette raison que nous avons instauré notre propre classification Luxairtours. L'hôtellerie à destination correspond généralement aux standards internationaux. Toutefois, les services proposés par deux hôtels sur des destinations différentes ne sont pas nécessairement comparables (notamment à cause de la mentalité et mœurs spécifiques au pays).
Le fonctionnement et l'utilisation de certaines installations, 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 momentanément hors service. À 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. Il est nécessaire de lire attentivement les modes d'emploi avant d'en faire usage.

5.3.1 Climatisation

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. Il arrive parfois que les appareils électriques ne fonctionnent qu'en 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 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

commodités avant de les utiliser.

5.3.2 Programme TV via satellite

Certains hôtels proposent 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 probable, de ce fait, que malgré l'indication « programmes TV via satellite », 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 espaces 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.

5.3.3 Mini bar

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

5.3.4 Parking à l'hôtel

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.

5.4 Photos de la chambre

En ce qui concerne le logement, les photos des chambres ne revêtent pas un caractère contractuel, elles sont présentées à titre d'exemple et ne correspondent pas nécessairement à la chambre 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

5.5 Occupation des chambres

Sauf indication contraire, l'occupation de base de chaque chambre est de 2 adultes, sauf pour une chambre individuelle ou une chambre double à usage individuel (« double à seul emploi »).

5.6 Lits supplémentaires/Canapé-lits

La réservation d'une 3ème, voire de plusieurs personnes supplémentaires dans une chambre double implique l'ajout de lits supplémentaires et/ou de canapés-lits. Les personnes mentionnées ne dormiront donc pas forcément dans un lit classique, et la surface habitable et le confort peuvent s'en trouver fortement réduits.

5.7 Hébergement et restauration

En général, les logements sont disponibles à partir de 15 heures le jour d'arrivée et ils doivent être libérés à 11 heures le jour du départ.

5.8 Chambre promo

Ces chambres sont disponibles en quantité limitée et peuvent avoir une vue restreinte. En règle générale, elles ont les mêmes équipements et les mêmes vues que des chambres standard.

5.9 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.
La formule pension complète comprend généralement 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.
La formule All Inclusive comprend généralement certaines prestations telles qu'une sélection de boissons pendant les repas, les snacks, le café et les gâteaux ainsi que certaines activités sportives. Cependant, cette formule peut varier d'un hôtel à l'autre. Dans certains établissements, elle peut être limitée à des prestations spécifiques et/ou à certaines plages horaires. Dans la majorité des hôtels, le port d'un bracelet ou d'un signe distinctif similaire est obligatoire. En général, les prestations proposées dans les restaurants à la carte et dans les restaurants de spécialités sont payantes, il en va de même pour les boissons servies pendant les dîners de gala. 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.

5.10 Art culinaire

Il est important de garder à l'esprit que les habitudes alimentaires et les styles de cuisine peuvent varier d'un pays à l'autre. La manière de préparer les plats et leur goût peuvent donc ne pas convenir à tous les palais. Enfin, en cas de faible occupation, les hôtels se réservent le droit de remplacer le service à table par un buffet ou inversement.

6. De A à Z

6.1 Activités sportives

Certaines activités sportives, telles que la plongée, la planche à voile, la voile etc. peuvent être uniquement accessibles sur présentation d'un certificat/brevet d'aptitude. Certaines activités sportives pourraient par ailleurs ne pas être couvertes par les assurances. À ce titre, nous vous invitons à consulter au préalable les dispositions générales de votre Couverture Voyage. Enfin, nous vous déconseillons de pratiquer la plongée sous-marine moins 24 heures avant un vol. D'importantes différences de pression peuvent entraîner de graves problèmes de santé (paralysie).

6.2 Animation

Il est possible que l'animation et/ou une partie des installations sportives soient restreintes en basse et moyenne saison. Lorsque l'hôtel garantit que l'équipe d'animation parle français ou allemand par exemple, ceci est précisé dans notre brochure. Lorsque qu'il est inscrit dans « animation internationale », le français ou l'allemand ne sont pas obligatoirement parlés au sein de l'hôtel. Enfin, lorsqu'il est simplement écrit « animation », il nous est alors impossible de garantir les langues parlées au sein de l'équipe d'animation.

6.3 Animaux

Le transport d'animaux est soumis à diverses législations qui peuvent varier considérablement d'un pays à l'autre. Il est impératif de disposer de tous les documents originaux tels que le permis d'exportation, d'importation ou de transit, ainsi que le certificat de santé et / ou de vaccination. En l'absence d'une vaccination conforme, les frais engagés resteront à la charge du propriétaire de l'animal. Le nombre d'animaux admis en cabine étant restreint, il est vivement conseillé de réserver la place pour un animal au plus tôt, dès la réservation du voyage. Il est également recommandé de se présenter plus tôt à l'enregistrement. 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 caisse de transport. Le cas échéant, les éventuels frais supplémentaires liés à un transfert alternatif (p. ex. en taxi ou en voiture de location) sont à la charge du client. Aucun remboursement ne sera accordé en cas de transfert non effectué pour ce motif.
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, excluant l'accès aux parties communes. 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. Pour plus d'informations, merci de vous référer à la rubrique « voyager avec des animaux » sur notre site internet.

6.4 Bagages hors gabarits

Le transport de bagages hors gabarits, comme les planches à voile, un équipement de golf ou de plongée sous-marine, est soumis aux conditions de transport et de prix du transporteur aérien (conditions tarifaires disponibles sur le site Internet www.luxairtours.lu). La réservation doit être effectuée pour les vols aller et retour. Ce service peut être réservé sur luxairtours.lu ou via votre agence de voyages, au plus tard 72 heures avant le départ. L'annulation de la réservation ne donnera droit à aucun remboursement et pourrait ne pas être couverte par une assurance.
Les clients ayant opté pour un forfait Vakanz ou Excellence bénéficient de la gratuité du transport par avion des sacs de golf et des équipements de plongée, si ce service est réservé au moins 72 heures avant le départ sur luxairtours.lu ou auprès de l'agence de voyages.
Pour les passagers ayant réservé un forfait Luxairtours, le transport par avion et l'acheminement du vélo de l'aéroport à l'hôtel se fait moyennant le paiement d'un forfait. Le montant de ce forfait est disponible sur demande auprès du Customer Service Center ou auprès de votre agence de voyage. L'acheminement du vélo à destination sera effectué soit directement avec le bus de transfert, soit séparément, dans un véhicule regroupant l'ensemble des vélos. Le nombre de vélos pouvant être transportés à bord des avions étant restreint, il est nécessaire de réserver le transport du vélo pour les vols aller et retour. Luxair se réserve le droit de refuser le transport de vélos pour des raisons opérationnelles ou de sécurité. Il est important de se renseigner sur les modalités de transport et sur les conditions d'emballage. Il est également recommandé de se présenter plus tôt à l'enregistrement lors d'un trajet avec un vélo.

6.5 Bagagistes

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

6.6 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. Dans la plupart des destinations, les plages sont publiques et les chaises longues /parasols sont généralement payants. 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.

6.7 Change

Les cours de change relatifs à la destination sont disponibles dans les banques. Notre représentant Luxairtours sur place peut fournir de plus amples informations sur leurs horaires d'ouverture. La majorité des hôtels offrent la possibilité de changer de l'argent à la réception. Les cartes de crédit usuelles sont généralement acceptées dans les centres touristiques Le représentant Luxairtours accepte uniquement les cartes de crédit comme moyen de paiement sur toutes les destinations. Attention, pour les destinations en-dehors de l'espace Schengen, des frais peuvent être appliqués par votre établissement bancaire. Ces derniers restent à la charge du client. Il faut 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, d'importantes différences peuvent donc en résulter, en raison du cours de change.

6.8 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, particulièrement en haute saison. Il est donc conseillé de ne rien prévoir les jours du départ et du retour.

6.9 Chantier, rénovations et réparations

Pendant les vacances, des chantiers, rénovations et autres réparations peuvent occasionner des nuisances sonores. Ces désagréments, indépendants de notre volonté, peuvent survenir soudainement, avec le démarrage ou la reprise de travaux à tous moments. Lorsque ces informations nous parviennent suffisamment à l'avance, une communication est faite avant le départ. À défaut, le guide local fera de son mieux afin de réduire au maximum ces gênes.

6.10 Culture

Chaque pays possède une culture qui lui est propre. Il est important d'en être informé, d'en respecter les particularités et d'adopter une attitude sensible envers ces différences. Le port de vêtements appropriés lors de la visite de certains lieux de cultes en est un exemple concret.
Concernant les photographies et les séquences filmées,il convient de respecter les règles relatives à la vie privée, ainsi que les législations en vigueur concernant le droit à l'image ou relative aux autorisations requises pour filmer ou photographier. Il est fréquent que la prise de photos soit interdite dans les musées et les églises, et il est strictement interdit de photographier des installations militaires.
Les informations ci-dessus sont fournies à titre indicatif et ne dégagent en aucun cas le client de sa responsabilité en cas de non-respect des législations en vigueur, et n'engagent pas la responsabilité de l'organisateur.

6.11 Début et fin de saison

En raison d'une faible occupation en début et fin de saison, les prestations offertes à l'hôtel et aux alentours, ainsi que les programmes d'excursion, d'animation et de sports peuvent être restreints. Cependant, cette période offre plus de tranquillité, plus de place et un service plus personnalisé. L'hôtelier peut également décider d'ouvrir son hôtel plus tard ou d'anticiper la date de fermeture. Cette décision est alors indépendante de notre volonté et dans ce cas nous proposons une alternative au moins équivalente.

6.12 Responsabilité du client

L'Organisateur ne peut être tenu pour responsable de faits imputables à la négligence du client ou à l'ignorance manifeste de ce dernier face aux avertissements visuels, écrits ou oraux des locaux. Il appartient à chacun d'être prudent et de veiller à respecter les indications et réglementations locales. Par exemple : Dans la majorité des pays du sud, l'eau du robinet n'est pas potable. L'Organisateur ne peut être tenu pour responsable si le client ignore cet avertissement.

6.13 Enregistrement à l'aéroport

Pour l'enregistrement d'un vol Luxairtours, les passagers sont priés de se munir de leur ticket 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. 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.

6.14 Environnement

La protection et le respect de l'environnement sont au cœur de notre quotidien. Les autorités locales des lieux de séjour mènent une politique allant dans ce sens. Il est important d'adopter une consommation responsable d'eau et d'énergie et de respecter scrupuleusement les réglementations en vigueur.

6.15 Guide / Représentant local

Les contacts du guide ou du représentant local se trouvent dans l'enveloppe de bienvenue Luxairtours, remise lors de l'arrivée à l'aéroport. Ces informations peuvent également être disponibles dans le classeur Luxairtours ou sur le tableau d'affichage de l'hôtel, ou sur l'application, en fonction de votre destination et de votre hôtel.

6.16 Jours de fête

Lors de votre séjour, les fêtes civiles et religieuses ainsi que diverses manifestations peuvent entraîner la fermeture temporaire de monuments, musées et magasins, ainsi que des changements d'excursions et / ou les horaires des transports publics. Ces circonstances ne dépendant pas de notre volonté et nous déclinons toute responsabilité à cet égard. Il est donc important de se renseigner au préalable. Durant ces périodes, le fonctionnement habituel de la vie locale peut ralentir, merci donc de bien vouloir faire preuve de compréhension en cas d'impact sur certains services hôteliers.

6.17 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.

6.18 Maladie

En cas de besoin médical, à la réception de l'hôtel et/ou au guide Luxairtours. Pour chaque consultation ou prescription, il est important de demander une facture acquittée qui devra être envoyée après le retour à la caisse de maladie et/ou à tout autre organisme de prévoyance couvrant une partie de vos frais.
Il est important de noter que la qualité des infrastructures médicales et hospitalières peuvent différer selon le pays de destination. Il est alors recommandé de se renseigner en amont sur les services et les infrastructures, services et équipements médicaux disponibles sur place.

6.19 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.

6.20 Mini-Club et LUXI Club

6.20.1 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'accordent également aux envies des 8-12 ans qui choisissent d'intégrer le MaxiClub. 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.

6.20.2 Période d'ouverture

Une inscription au LUXI Club donne droit à un cadeau de bienvenue pour chaque enfant de 4 à 12 ans.
Horaires : Le LUXI Club accueille vos enfants 6 jours par semaine de 10h00 à 12h30 et de 15h00 à l17h30 (les horaires peuvent légèrement varier d'un hôtel à l'autre).
Special Day : chaque année, un thème est défini et sert de fil conducteur lors des Special Day organisé sur base hebdomadaire et sans interruption entre 10h00 à 15h00.
Animation Junior : la fréquence des animations et les jours où elles sont proposées sont définis par chaque hôtel.
Point de rencontre : les hôtels LUXI Club disposent toujours d'un local qui constitue le point de rendez-vous entre les animateurs et les enfants avant le début des activités.

6.20.3 Encadrement

Les animateurs du LUXI Club, 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 LUXI Club est limité, selon l'espace disponible dans chaque hôtel, à un nombre maximum d'enfants. L'accès au LUXI Club 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.

6.20.4 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.

6.20.5 Formalités requises

- L'inscription au LUXI Club 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 20.6 ci-dessous). L'inscription implique l'acceptation du règlement LUXI Club annexé au formulaire d'inscription. Les parents ou le représentant légal de l'enfant peuvent s'opposer à la participation à une ou plusieurs activité(s) prévue(s). Dans ce cas, l'entrée au LUXI Club pour toute la journée ou pour toute la durée du séjour pourra être refusée.
- L'enfant qui se présente au LUXI Club 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 LUXI Club, l'enfant devra porter un bracelet d'identification personnel, comportant entre autres l'information que l'enfant est nageur ou 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.

6.20.6 Santé des enfants

- Ne seront acceptés au LUXI Club 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 LUXI Club pourra être refusé.
- Les enfants nécessitant une surveillance médicale particulière ou l'assistance exclusive d'une tierce personne ne seront pas acceptés.
- Toute contre-indication à la pratique d'un sport ou d'une activité, toute allergie (alimentaire ou autre) ou toute particularité relative à la santé de l'enfant devra impérativement être signalée. L'existence d'une telle contre-indication ou allergie pourra, le cas échéant, justifier un refus d'accès au LUXI Club pour une/plusieurs journée(s).
- 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 LUXI Club.
- Toute consultation ou visite médicale qui serait requise restera à la charge des parents ou du représentant légal.

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

6.20.7 Recommandations

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

6.21 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 vol et/ou de leur dégradation.

6.22 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.

6.23 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 sur luxairtours.lu ou en contactant votre agence de voyages. 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.

6.24 Personnes nécessitant une assistance

Le transport des personnes à mobilité réduite nécessite une assistance spécifique à chaque cas. Pour des raisons d'organisation et pour 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 72 heures avant le vol, à l'aller et au retour. Les personnes à mobilité réduite qui ne peuvent pas effectuer le transfert par bus de façon autonome peuvent être transportées individuellement (dans la plupart des cas, seul un accompagnateur est autorisé) vers l'hôtel et au retour, merci de le signaler lors de la réservation. Dans certains cas, un certificat médical (formulaire INCAD/Incapacitated Passengers Handling Advice) est requis. Lors de circonstances exceptionnelles prévues par le règlement européen n°1107/2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lors de 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, il est recommandé de se présenter plus tôt à l'enregistrement lorsqu'une assistance est nécessaire pour le transport. Merci de se référer aux informations disponibles sur notre site sous la rubrique «assistance aux passagers».

6.25 Réservations des sièges

Réservations de sièges pour voyages forfaitaires : Dans le cadre d'un forfait Vakanz, Excellence ou Happy Summer, il est possible de réserver différentes catégories de sièges dans l'avion gratuitement, jusqu'à 50 heures avant le départ, sous réserve de disponibilité. Pour les autres forfaits ou pour avoir accès à une autre catégorie de sièges que celles proposées gratuitement, la réservation est disponible moyennant paiement. Cette réservation peut se faire via votre agence de voyages ou par Internet. Moins de 50 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. 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 doit vérifier si les passagers situés près de la sortie de secours satisfont les conditions énoncées ci-dessus lors de l'enregistrement et lors du vol. Si les règles de sécurité l'imposent, dans ce cas, la modification 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 les conditions d'assurance).

6.26 "Special Meal"-repas spécial à bord

Il est possible de réserver un repas spécial à bord (« special meal ») moyennant paiement. Les repas pour enfants et bébés peuvent être réservés gratuitement. La réservation doit se faire au plus tard 72 heures avant le départ sur www.luxairtours.lu ou via votre agence de voyage.

6.27 Surbooking

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

6.28 Taxes diverses

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.

6.29 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.

6.30 Tenue vestimentaire

Une tenue correcte peut être exigée dans certains restaurants ou dans l'intégralité du complexe hôtelier en soirée (p. ex. pantalon et chemise pour les hommes). Une tenue correcte peut également être demandée à tout moment (p. ex. interdiction du maillot de bain apparent dans les restaurants). L'hôtel peut se réserver le droit de refuser l'accès à un restaurant à un client pour cause de tenue inadaptée (p. ex. un bermuda ou des chaussures ouvertes). Merci de prévoir des vêtements adaptés à la réglementation et aux standards de l'hôtel.

6.31 Vaccinations

En principe, aucun vaccin n'est exigé pour les destinations desservies par Luxairtours. Il est de la responsabilité du client de se renseigner auprès d'un 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 africains. Cette indication de principe est cependant sujette à vérification par un médecin et l'Organisateur n'assume aucune responsabilité.

6.32 Vie nocturne et repos

Si l'hébergement choisi se trouve dans un lieu animé, les nuisances sonores peuvent être fréquentes de jour comme de nuit. Les discothèques, bars et pubs ferment tard et peuvent être ouverts 24h/24. Les motos et les voitures ne sont pas soumises à des normes strictes en matière de bruits et d'émissions sonores. Lors de la réservation, il est fortement recommandé de s'informer au sujet de l'emplacement exact de l'hôtel pour éviter toute déconvenue.

6.33 Wellness

L'utilisation des centres de bien-être, spa et thalasso et des salles de remise en forme est soumise à certaines conditions. L'accès y est souvent interdit aux mineurs de moins de 16 ans. La plupart des centres demandent de remplir des formulaires sur l'état de santé, ainsi qu'une déclaration de renonciation aux dommages et intérêts éventuels. Les centres se réservent le droit de refuser l'accès en cas de maladies ou d'indispositions des clients.
Les forfaits bien-être ou thalasso, tels que repris dans notre brochure, sont à régler directement sur place. Pour la majorité d'entre eux, les rendez-vous doivent être fixés sur place et directement avec le centre. Ces rendez-vous sont fixés selon les disponibilités, il n'est pas toujours possible de respecter les horaires souhaités par le client,
situation pour laquelle nous demandons votre compréhension. Les services et installations du wellness peuvent avoir un accès limité en haute saison.

6.34 Wifi

La mention « Wifi» signifie qu'une connexion Internet sans fil est disponible dans une zone limitée ou dans l'intégralité du complexe hôtelier. Cette connexion peut être à portée limitée et dépend 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.

7. Votre Circuit

7.1 Programme

Le déroulement du circuit peut être sujet à modifications en fonction des conditions météorologiques, du nombre de participants ou 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 et de telles modifications n'ouvrent pas droit à dédommagement ou remboursement.

7.2 Représentant Luxairtours / Représentant local

Pour les circuits ayant lieu au départ de destinations Vakanz, les coordonnés du représentant Luxairtours telles que l'adresse ou le numéro de téléphone se trouvent dans l'enveloppe de bienvenue Luxairtours remise au moment de l'arrivée à l'aéroport.

7.3 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. Il est recommandé d'effectuer la réservation de votre séjour supplémen-

taire 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 facturées 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.

8. Voitures de location

En général, le prix de la location (sans vol) inclut l'utilisation du véhicule avec kilométrage illimité, l'assurance obligatoire et les taxes. Sauf indication contraire, les assurances supplémentaires (p. ex. : assurance tous risques, garantie responsabilité civile), les taxes relatives et l'essence sont à régler sur place. D'éventuelles prestations supplémentaires proposées par l'agence de location de voitures (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 espèces) couvrant le plein d'essence ou une franchise en cas d'accident remboursable à la remise du véhicule. L'âge minimum du conducteur doit être respecté lors de la réservation (l'âge diffère de pays en pays).
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 demande préalable auprès de Luxairtours et moyennant un supplément, la durée de la location peut être prolongée d'un jour. Dans ce cas, le prix du voyage à forfait en tiendra compte. La prise en charge et la remise du véhicule se font en général à l'aéroport d'arrivée. La mise à disposition du véhicule à l'hôtel peut engendrer des frais supplémentaires.
Veuillez inspecter l'état général du véhicule lors de la prise en charge. N'oubliez pas de signaler d'éventuels défauts apparents à la société de location et de contrôler les pneus ainsi que la présence de la roue de secours et du cric. Il est de votre responsabilité de restituer un véhicule dans un état conforme à celui dans lequel il vous a été loué.

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. Pour plus de détails sur les formalités d'entrée, veuillez consulter notre page web qui est régulièrement mise à jour https://www.luxairtours.lu/fr/information/formalites-dentree/