Luxairtours

Conditions Générales

1. Introduction

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

- « l'organisateur » ou « Luxairtours », l'entité juridique suivante:
  Luxair, Société Luxembourgeoise de Navigation Aérienne S.A., Société Anonyme.
  RCS Luxembourg B.4109.
  Siège social : Skypark Business Center
  1, avenue de l'Aéroport
  L-1110 Senningerberg
  Luxembourg
  Adresse postale : L-2987 Luxembourg.
  Téléphone : (+352) 2456 1.
- « le voyageur » ou « le client » : la personne physique qui conclut, entend conclure ou a conclu un contrat de voyage à forfait Luxairtours.
- « le détaillant » ou « l'agence de voyage » : l'agent de voyage par l'intermédiaire duquel le voyageur entend conclure, conclut ou a conclu un contrat de voyage à forfait Luxairtours.

2. Informations précontractuelles

2.1 Information

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

1. les coordonnées de l'organisateur et du détaillant ;
2. les caractéristiques principales des services de voyages :

a) la ou les destination(s), l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque l'hébergement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
b) les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances ; lorsque les heures exactes de départ et de retour ne sont pas encore fixées, le voyageur est informé des heures approximatives de départ et de retour ; dans ce cas, les heures exactes seront communiquées en temps utiles ;
c) la situation, les principales caractéristiques et s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
d) les repas fournis ;
e) les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le forfait ;
f) lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas et si possible, la taille approximative de ce groupe ;
g) lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;
h) des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour à ses besoins spécifiques et particuliers ;

3. le prix total du voyage à forfait et, lorsque des taxes, frais ou autres coûts supplémentaires ne peuvent être calculés à l'avance, une indication du type de coûts que le voyageur peut encore avoir à supporter ;
4. les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou fournir par le voyageur ;
5. le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage à forfait et la date limite pour une éventuelle résiliation du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;
6. des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;
7. l'information au sujet du droit du voyageur de résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation standard;
8. des informations sur les assurances annulation et les assurances assistance.

2.2 Délivrance

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

2.3 Modification

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

3. Contrat

3.1 Engagement

Le voyageur qui conclut le contrat de voyage à forfait :

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

3.2 Délivrance

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

3.3 Information

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

1. les exigences particulières du voyageur que l'organisateur a acceptées
2. une mention indiquant que l'organisateur est :
   - responsable de la bonne exécution des services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 225-11 du code de la consommation luxembourgeois ;
   - tenu d'apporter une aide au voyageur s'il est difficulté, conformément à l'article L. 225-14 du code de la consommation luxembourgeois ;
3. le nom et les coordonnées de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et le cas échéant, le nom et les coordonnées de l'autorité compétente désignée par l'Etat luxembourgeois ;
4. le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur, du représentant local de l'organisateur, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du forfait ;
5. une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du forfait conformément à l'article L. 225-11 paragraphe 2 du code de la consommation luxembourgeois ;
6. des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 225-7 du code de la consommation luxembourgeois ;
7. des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges (REL) conformément au livre IV du code de la consommation luxembourgeois et le cas échéant sur l'entité REL dont l'organisateur relève et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges (RLLC).
8. le solde restant indiqué sur la confirmation est celui qui nous a été communiqué par l'intermédiaire de paiement. Des vérifications complémentaires pouvant être réalisées ultérieurement par votre banque, ce solde est donc susceptible de varier. Si cela devait être le cas, Luxair vous contactera pour régulariser le montant à régler. Si un séjour n'est pas entièrement réglé avant le départ, le point 7.3. s'applique.

4. Cession du contrat de voyage à forfait à un autre voyageur et correction de l'identité du voyageur

4.1 Cession du contrat de voyage à forfait à un autre voyageur

4.1.1 Validité

Le voyageur peut céder le contrat de voyage à forfait, moyennant un préavis raisonnable adressé à l'organisateur et/ou l'agent de voyages, au plus tard 3 jours avant le début du forfait (7 jours pour les produits Holidays à la Carte), sur un support durable (un courriel, un document papier ou un pdf) à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat (par ex. pour un adulte cédant, le cessionnaire devra nécessairement être un adulte...).

4.1.2 Coûts

Le cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables, vis-à-vis de l'organisateur et/ou l'agent de voyages, du paiement du solde du prix ainsi que des frais administratifs occasionnés par cette cession.
Ces frais sont les suivants :
jusqu'au 7e jour avant le départ: gratuit;
du 6e au 3e jour avant départ: 50,- EUR par personne.
Pour les produits Holidays A la carte, les coûts sont disponibles uniquement sur demande et dépendront des exigences de l'hôtelier.
Moins de 3 jours avant départ (7 jours pour les produits Holidays à la Carte): la cession est considérée comme une annulation, les frais d'annulation y afférents sont alors applicables.

4.1.3 Réductions

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

4.1.4 Assurances

Le voyageur ne peut pas céder son (ses) contrat(s) d'assurance. En cas de cession, le nouveau voyageur devra contracter une nouvelle assurance assistance s'il le désire, mais il ne pourra plus contracter d'assurance annulation.

4.2 Correction de l'identité du voyageur

4.2.1 Validité

Au cas où le voyageur aurait commis une erreur dans la transmission de son nom ou de son prénom, et à condition qu'il s'agisse de la même personne, le voyageur pourra demander la correction de son nom ou de son prénom jusqu'à 3 heures avant le départ.

4.2.2 Coûts

Les frais administratifs liés à cette correction sont les suivants :
jusqu'au 7e jour avant le départ: gratuit;
du 6e au 3e jour avant le départ: 50,- EUR,
moins de 3 jours avant départ : 100,- EURO.
Pour les produits Holidays à la Carte, en plus des frais administratifs, des frais supplémentaires peuvent s'ajouter et dépendront des exigences de l'hôtelier.

4.2.3 Réductions

Lors de la correction de l'identité du voyageur, les réductions First Minute ou Early Booking restent valables à n'importe quel moment.

4.2.4 Assurances

En cas de correction de l'identité du voyageur, le(s)contrat(s) d'assurance reste valables.

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

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

5.1 Délais

5.1.1 Délais pour une option

Le contrat de voyage à forfait peut être modifié, sans frais, à l'exception des vols vers les Emirats Arabes Unis, pendant un délai d'option dont la durée est fixée comme suit:

- à plus de 33 jours avant le départ :
  3 jours à compter de la réservation
- à plus de 32 jours avant le départ :
  2 jours à compter de la réservation
- à plus de 31 jours avant le départ :
  1 jour à compter de la réservation
- à partir de 30 jours et moins avant le départ :
  pas d'option, le contrat de voyage à forfait est considéré comme définitif et ne saurait plus être annulé sans frais. Dans ce cas, les frais de résiliation standards énoncés à l'article 7 seront applicables.

5.1.2 Délais pour la modification

Une fois conclus, le contrat de voyage à forfait pourra être modifié, sans frais jusqu'à 14 jours avant le départ pour toutes les destinations à l'exception des forfaits à destination de la France, l'Italie, l'Allemagne, la Finlande, les Emirats Arabes Unis et « Metropolis » pour lesquels la modification sans frais n'est possible que jusqu'à 30 jours avant le départ. Pour une modification à moins de 14 ou 30 jours avant le départ (selon la destination initiale), les frais de résiliation standards énoncés à l'article 7.1.2 seront applicables.

5.2 Modification du vol retour

Lorsque le client souhaite effectuer une modification de son vol retour une fois à destination, des frais de 50,- EUR par personne sont demandés (cette option n'est pas disponible sur toutes les destinations notamment : Alicante, Bari, Biarritz, Cascais, Corse, Émirats Arabes Unis, Lido di Jesolo, Naples, Praia, São Vicente, Usedom, Valence et toutes les destinations Metropolis. De plus, pour que cette modification soit possible, le 1er coupon de vol doit avoir été utilisé. La demande de modification reste soumise à disponibilité et doit être effectuée à destination auprès du guide/représentant Luxairtours dans les délais suivants: autre vol retour le même jour, mais à un horaire différent : entre 48h et 24h avant le départ initial ; vol à une autre date : dès l'arrivée à destination et jusqu'à 72h avant le départ initial. Si la modification du vol entraîne une prolongation ou une réduction du séjour, il y aura des frais supplémentaires ou des frais d'annulation. Pour plus de détails, il faut se référer aux Avis Importants « Voyages Forfaitaires».
Une seule prolongation par personne est autorisée.

5.3 Services complémentaires

5.3.1 Réservation des sièges et autre services spéciaux

En cas de modification du contrat de voyage à forfait entrainant un changement dans les vols, si le voyageur a réservé un siège spécifique ou un autre service spécial (repas spéciaux, équipements sportifs, bagages supplémentaires, transport d'animaux ou « Luxembourg Airport Expérience »), ceux-ci sont transférés automatiquement sans frais vers les nouveaux vols. Ce transfert vers les nouveaux vols est sujet à disponibilité. En cas d'indisponibilité dans les nouveaux vols, l'achat du siège ou des services spéciaux ne sera pas remboursé.

5.3.2 Parking

Si le voyageur a réservé un emplacement de parking à l'aéroport de Luxembourg, celui-ci doit être annulé en cas de modification des vols. Le parking sera alors intégralement remboursé et le voyageur pourra effectuer une nouvelle réservation s'il le souhaite.

5.4 Limitation

Les modifications sont limitées :

5.4.1 Dans le temps

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

5.4.2 En nombre

- une seule modification par dossier

5.5 Prix de référence

Lors d'une modification, le prix de référence utilisé pour le calcul du nouveau prix sera le suivant :

- Si l'hôtel reste identique et que la modification porte sur le type de pension, le type de chambre ou la date de voyage : le nouveau prix sera calculé sur base du prix valable au moment de la réservation initiale avec conservation des réductions « First Minute » et « Early Booking » éventuelles
- Si l'hôtel et/ou la destination est modifié le nouveau prix sera calculé sur base du prix du jour disponible au moment de la modification avec perte des réductions « First Minute » et « Early Booking » éventuelles

6. Documents de voyage

6.1 Délivrance

Deux semaines avant le départ, le voyageur recevra les documents de voyages contenant toutes les informations utiles ainsi que l'heure prévue de départ.

6.2 Validité

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

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

7.1 Coûts

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

7.1.1 Sans frais

*Le présent article ne s'applique pas aux produits "Holidays à la carte" qui ne sont pas résiliables sans frais.
Sans frais, pendant un délai d'option dont la durée est fixée comme suit:

- à plus de 33 jours avant le départ :
  3 jours à compter de la réservation
- à plus de 32 jours avant le départ :
  2 jours à compter de la réservation
- à plus de 31 jours avant le départ :
  1 jour à compter de la réservation
- à partir de 30 jours et moins avant le départ : pas d'option, le contrat de voyage à forfait est considéré comme définitif (il peut être éventuellement modifié selon les conditions énoncées dans l'article 5.1.2, mais pas annulé). En cas d'annulation, les frais de résiliation standard énoncés ci-dessous seront applicables.

7.1.2 Contre paiement

Moyennant paiement des frais de résiliation standards suivants :

- Jusqu'au 30e jour avant la date de départ, les frais seront de 25% du prix du voyage à forfait ;
- Entre le 29e et le 10e jour avant la date de départ, les frais seront de 50% du prix du voyage à forfait;
- Entre le 9e et 3e jour avant le départ, les frais seront de 75% du prix du voyage à forfait;

- À partir du 2e jour avant le départ ou en cas de non présentation au départ, les frais seront de 90% du prix du voyage à forfait.

7.2 Frais supplémentaires

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

7.3 Non-paiement

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

7.4 Circonstances exceptionnelles

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

7.5 Services Complémentaires

7.5.1 Réservation des sièges et autre services spéciaux

Si le voyageur a réservé un siège spécifique ou un autre service spécial (repas spéciaux, équipements sportifs, bagages supplémentaires, transport d'animaux ou « Luxembourg Airport Expérience »), ceux-ci ne peuvent pas être annulés une fois réservés. En conséquence, en cas d'annulation du contrat de voyage à forfait par le voyageur l'achat du siège ou des services spéciaux ne sera pas remboursé.

7.5.2 Parking

Si le voyageur a réservé un emplacement de parking à l'aéroport de Luxembourg, celui-ci peut être annulé à tout moment. Les frais applicables en cas d'annulation sont ceux repris au point 7.1.2.
En cas d'annulation du contrat de voyage à forfait par le voyageur, l'achat du parking à l'aéroport de Luxembourg sera remboursé selon les modalités prévues au point 7.1.2.

8. Prix

8.1 Coûts additionnels éventuels

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

- Les frais de stationnement à l'aéroport.
- L'assurance assistance voyage.
- L'assurance annulation.
- Le service de réservation des sièges à l'avance.
- Les boissons (selon la formule choisie), les repas (selon la formule choisie), les pourboires, les services d'un bagagiste, le wifi et le coffre-fort à l'hôtel, early/late check-in/out à l'hôtel, les excursions, les dépenses personnelles.
- Certaines taxes : taxe de séjour, taxe touristique ou autres taxes diverses qui selon la destination, la catégorie d'hôtel et selon la région peuvent être perçues sur place.
- Certains frais relatifs à la sécurisation des bagages requis dans certains aéroports avant l'enregistrement.
- Certains frais relatifs à l'obtention du visa, à l'arrivée sur place, à certaines destinations.
- Le transfert aéroport-hôtel (aller-retour)

8.2 Clause de révision

8.2.1 Révision

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

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

8.2.2 Majoration > 8%

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

8.2.3 Validité

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

9. Paiement du prix

9.1 Mode de paiement et accompte

A moins d'un accord différent avec l'agence de voyages, le client a la possibilité de choisir au moment de la réservation entre deux options de paiement :

- Paiement total immédiat : Le client s'acquitte immédiatement de la totalité du prix du forfait. Il s'agit de la seule option si la réservation du forfait intervient moins de 31 jours avant le départ.
- Paiement différé : Le client règle un acompte de 25 % (30 % pour les réservations « First Minute ») du prix du forfait, à la conclusion du contrat. Le solde restant est à payer selon les modalités décrites dans l'article 9.2.

Pour les produits "Holidays à la carte", le paiement d'un acompte n'est pas possible et le client doit s'acquitter immédiatement de la totalité du prix du forfait au moment de la réservation, même si celle-ci intervient plus de 31 jours avant le départ.

9.2 Paiement final

À moins d'un accord différent avec l'agence de voyages, le paiement du solde interviendra au plus tard 30 jours avant la date de départ.
Pour le paiement du solde, si la réservation a été faite directement auprès de Luxairtours, le client a le choix lors de la conclusion du contrat entre les options suivantes :

- Paiement manuel du solde : Le paiement du solde doit être effectué manuellement par le client dans les délais énoncés ci-dessus à l'aide d'un lien qui lui sera envoyé par e-mail
- Débit automatique du solde : Le montant final est débité automatiquement avec le moyen de paiement utilisé initialement, et à la date indiquée au moment de la conclusion du contrat.

9.3 Retard de paiement

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

9.4 Services complémentaires

9.4.1 Réservation des sièges et autre services spéciaux

Le paiement pour un siège spécifique ou un autre service spécial (repas spéciaux, équipements sportifs, bagages supplémentaires, transport d'animaux ou « Luxembourg Airport Expérience ») doit s'effectuer intégralement au moment de la réservation.

9.4.2 Parking

Le paiement pour réserver un emplacement de parking à l'aéroport de Luxembourg doit s'effectuer intégralement au moment de la réservation.

10. Nombre minimal de personnes requis

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

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

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

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

11.1 Modifications mineures

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

11.2 Modifications significatives

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

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

11.3 Remboursement

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

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

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

1. Minimum de personnes requis

Lorsque le nombre de personnes inscrites pour le forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que l'organisateur notifie la résiliation du contrat dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard :

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

2. Circonstances exceptionnelles et inévitables

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

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

13. Responsabilité de l'organisateur

13.1 Exécution

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

13.2 Information

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

13.3 Non-conformité

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

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

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

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

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

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

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

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

13.4 Circonstances exceptionnelles

Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur comme prévu dans le contrat de voyage à forfait, l'organisateur supporte les coûts de l'hébergement nécessaire pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur.

La limitation de ces coûts ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, aux personnes les accompagnants, aux femmes enceintes, aux mineurs non accompagnés, ni aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition que l'organisateur ait été prévenu de leurs besoins particuliers au moins 48 heures avant le début du voyage à forfait.

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

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

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

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

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

15. Réclamations

15.1 Communication

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

15.2 Contact

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

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

15.3 Rapport d'irrégularité

Chaque réclamation doit être adressée par écrit. Dans le but de faciliter le traitement de la réclamation, nous demandons de joindre à celle-ci le feuillet rose du rapport d'irrégularité complété sur place. Toute réclamation devra être introduite dans les plus brefs délais après la fin du voyage.

15.4 CLLV

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse qui aura été donnée à votre réclamation, nous vous informons que vous pouvez vous tourner vers la Commission Luxembourgeoise des Litiges de Voyages (CLLV), une entité luxembourgeoise mise en place pour trouver des solutions extrajudiciaires en matière de voyages conformément à la loi portant introduction du règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation dans le Code de la Consommation et qui vous assistera pour autant que votre réclamation rentre dans son champ de compétence. La CLLV figure sur la liste des entités qualifiées reconnues par le Ministère de l'Economie. Luxair S.A. en sa qualité d'organisateur de voyages (Luxairtours) a adhéré au règlement des litiges de la CLLV.

Plus d'informations sur: https://www.ulc.lu/fr/Organes/Detail.asp?T=1&D=descr&ID=5.

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

15.5 mediateur du tourisme et du voyage

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

16. Réduction de prix et dédommagement

16.1 Réduction de prix

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

16.2 Dédommagement

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

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

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

16.3 Conditions

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

16.4 Limitation

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

17. Personnes à mobilité réduite

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

18. Assurances

Les voyages à forfait Luxairtours ne comprennent ni d'assurance assistance voyage, ni d'assurance annulation dont nous vous conseillons vivement la souscription.
Pourquoi opter pour les couvertures d'assurances proposées par Luxairtours?
Ces couvertures ont été spécialement conçues pour convenir à nos produits et répondre à vos besoins, avec à vos côtés des partenaires forts, fiables et expérimentés à même d'assurer un déroulement coordonné en cas de besoin.
Vous pouvez demander vos assurances optionnelles en contactant votre agence de voyages ou directement auprès du Customer Service Center Luxairtours.
Les conditions générales de ces couvertures d'assurance sont publiées sur notre site Internet www.luxairtours.lu duquel elles pourront être téléchargées ou sont disponibles sur demande auprès de votre agent de voyages.
Avant d'acheter une couverture d'assurance, nous vous recommandons de consulter l'intégralité des conditions. Si un montant vous semble insuffisant, nous vous conseillons de souscrire une assurance complémentaire ou d'opter pour une autre couverture.
Toutes les déclarations de sinistre et les revendications sont à adresser directement à la compagnie LA LUXEMBOURGEOISE Société Anonyme d'Assurances, L-2095 Luxembourg, selon les modalités décrites dans les conditions.
Nos conseils:
Nous vous recommandons de souscrire une assurance. Luxairtours vous propose deux formules d'assurance qui peuvent être souscrites au plus tard 14 jours après réception de la confirmation de réservation, pour autant que le départ soit situé à plus de 30 jours de cette date. Pour des inscriptions à court terme (30 jours au moins avant la date de départ), l'assurance voyage doit être souscrite le jour de la réservation.
Ne partez pas en voyage sans votre carte européenne d'assurance maladie (carte de sécurité sociale) ou un certificat provisoire de remplacement (délivré à votre demande par votre institution maladie) et la carte de membre de votre mutuelle.

19. Visas, passeports et formalités sanitaires

Des informations d'ordre général concernant les passeports et les visas ainsi que des renseignements sur les éventuelles formalités sanitaires du pays de destination figurent sur notre site internet www.luxairtours.lu.
Nous recommandons vivement à nos voyageurs de s'y référer en temps utile avant le départ afin de réaliser toutes les démarches requises.
Les informations données par Luxairtours sont strictement indicatives. C'est pourquoi nous demandons expressément aux voyageurs de consulter les sites internet officiels de chaque pays de destination et de prendre toutes les informations utiles auprès des autorités de leur pays de résidence, des autorités du pays dont ils sont les ressortissants et des autorités du pays de destination.
L'Organisateur décline toute responsabilité en cas de non-respect, dans le chef du voyageur, des obligations relatives aux passeports, visa, formalités sanitaires ou tout autre document de voyage. Le voyageur assumera seul les conséquences liées au non-respect de ces formalités p. ex. l'accès à l'embarquement sur le vol ou l'entrée sur le territoire pourront être légitimement refusés en cas de documents de voyage inadéquats.
En cas de survenance d'un évènement politique ou sanitaire (préalablement ou postérieurement à la signature du contrat) pouvant présenter des contraintes ou dangers pour le voyageur, Luxairtours pourra subordonner le départ du voyageur à la signature d'un document aux termes duquel le voyageur reconnaîtra avoir pris connaissance des risques associés à son séjour. Luxairtours peut aussi être amené à annuler le séjour du voyageur si les risques sont trop élevés (circonstances exceptionnelles et inévitables).

20. Mineurs

L'organisateur informe le client qu'il ne pourra procéder à l'inscription de mineurs (personnes n'ayant pas atteint l'âge de 18 ans) que si ces derniers sont accompagnés d'une personne majeure (adulte ayant atteint l'âge de 18 ans) responsable assurant la garde pendant toute la durée du voyage forfaitaire («l'Accompagnant»).
Si l'Accompagnant est une personne autre que les parents du mineur (ou le représentant légal investi de l'autorité parentale), l'Accompagnant devra obtenir une autorisation écrite des père et mère ou du représentant légal investi de l'autorité parentale précisant les conditions dans lesquelles l'Accompagnant prendra sous sa garde et sa responsabilité le mineur durant toute la durée du voyage forfaitaire.
L'organisateur précise que cette autorisation ne dispense pas l'Accompagnant de se munir de tous les autres documents (autorisation de sortie du territoire à établir le cas échéant auprès des autorités compétentes du pays de résidence du mineur, documents d'identité adéquats, carnet de vaccination etc.) qui seraient requis par le pays de destination.
Cette autorisation devra être remise lors de la demande de réservation. Une autorisation irrégulière ou remise hors délai pourra entraîner l'annulation de la réservation ou du contrat de voyage. Cette annulation sera considérée comme intervenue par la faute du client et ne donnera lieu à aucune indemnisation.
Toute annulation ou résiliation du voyage forfaitaire de l'Accompagnant entraîne automatiquement l'annulation ou résiliation du voyage forfaitaire du mineur.
L'organisateur ne sera en aucun cas responsable pour tout fait ou dommage causé par le mineur lors du voyage forfaitaire.

21. Supplément classe affaires

Les clients qui réservent un forfait Happy Summer, Vakanz ou Excellence peuvent acheter un supplément pour voyager en cabine Premium (ci-après le « Supplément Classe Affaires ») pour le vol aller, le vol retour ou les deux trajets, sous réserve de disponibilité. Un supplément distinct est applicable pour chaque segment de vol. Si le Supplément Classe Affaires est sélectionné, il doit obligatoirement être réservé pour tous les voyageurs figurant dans le même dossier de réservation.
L'achat du Supplément Classe Affaires constitue exclusivement une prestation complémentaire (au sens de l'article 5.3) et ne modifie en rien les conditions générales applicables au contrat de voyage à forfait sous-jacent. Toute demande de résiliation, de modification ou de remboursement relative au voyage à forfait demeure exclusivement soumise aux conditions prévues aux articles 5 et 7.
Si, pour des raisons opérationnelles, le transporteur n'est pas en mesure de fournir la prestation en classe affaires, les voyageurs seront transportés en classe économique. Dans ce cas, le client aura uniquement droit au remboursement du Supplément Classe Affaires payé pour le segment de vol concerné. Cette adaptation de la prestation ne constitue pas une modification significative du contrat au sens de l'article 11.2 et n'ouvre aucun droit à une résiliation sans frais du contrat.
Jusqu'à 14 jours avant la date de départ prévue, le client peut annuler gratuitement le Supplément Classe Affaires, sous réserve qu'il reste des places disponibles en classe économique sur le même vol. À compter du 13e jour précédant la date de départ, aucune annulation, ni modification du Supplément Classe Affaires ne sera autorisée.
Le Supplément Classe Affaires et le « Luxair Smart Upgrade » constituent deux produits distincts. Le Luxair Smart Upgrade est une option indépendante, exclusivement soumise à ses propres conditions particulières, disponibles sur le site internet au moment de son achat.

22. Transporteur aérien

22.1 Horaires

Les horaires et les types de transport mentionnés sont ceux communiqués par le transporteur au moment de la réservation. Les dates, les heures et les lieux de départ et de retour sont déterminés définitivement au plus tard 15 jours avant la date de départ initialement prévue.
Compte tenu de la fatigue et des délais liés aux éventuelles formalités à accomplir lors d'un voyage (douanes, visa ...), nous vous conseillons de ne prévoir aucun engagement les jours du départ et du retour.

22.2 Transporteur aérien effectif

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

22.3 Responsabilité du transporteur aérien

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

23. Protection contre l'insolvabilité

Luxairtours fournit une garantie pour le remboursement de tous les paiements effectués par les voyageurs ou en leur nom dans la mesure où les services concernés

ne seraient pas exécutés en raison de l'insolvabilité de l'organisateur.
L'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité de l'Organisateur est :
Banque et Caisse d'Epargne de l'Etat, Luxembourg (BCEE)
1, Place de Metz, L-2954 Luxembourg,
Grand-Duché de Luxembourg
RCS Luxembourg: B-30.775
Tél.: (+352) 4015 4169
e-mail : support.cba@bcee.lu
L'autorité compétente désignée par l'Etat Luxembourgeois est :
Ministère de l'Economie
Direction générale PME, 19-21 Boulevard Royal
L-2449 Luxembourg,
Tél. : (+352) 247 74 700
e-mail : travel@eco.etat.lu

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

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302.
Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits. L'entreprise Luxair S.A. agissant sous la marque Luxairtours sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.
En outre, comme l'exige la loi, l'entreprise Luxair S.A. dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.
Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.
- Il y a toujours au moins un professionnel qui est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.
- Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou l'agent de voyages.
- Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résilier le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.
- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.
- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.
- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés et justifiables.
- Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.
- Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.
- L'organisateur doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.
- Si l'organisateur ou, dans certains États membres, le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou, le cas échéant, le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. Luxair S.A. a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de la Banque et Caisse d'Epargne de l'Etat, Luxembourg (BCEE). Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme ou, le cas échéant, avec l'autorité compétente (Ministère de l'Economie, Direction générale PME, 19-21 Boulevard Royal L-2449 Luxembourg, tél. (+352) 247 74 700, e-mail : travel@eco.etat.lu) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Luxair S.A.

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

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

Si vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances via notre Customer Service Center ou le site internet Luxair ou Luxairtours, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302.
Par conséquent, notre entreprise Luxair S.A. ne sera pas responsable en tant qu'organisateur de la bonne exécution de ces services de voyage supplémentaires. En cas de problème, veuillez contacter le prestataire de services concerné.
Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires via notre Customer Service Center ou le site internet Luxair ou Luxairtours dans un délai de 24 heures après avoir reçu confirmation de la réservation de la part de notre entreprise Luxair S.A., ces services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, Luxair S.A. dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité, et, si nécessaire, pour votre rapatriement. Veuillez noter qu'en l'occurrence, il n'est pas prévu de remboursement en cas d'insolvabilité du prestataire de services concerné.
Luxair S.A. a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de la Banque et Caisse d'Epargne de l'Etat, Luxembourg (BCEE).
Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité ou, le cas échéant, l'autorité compétente (Ministère de l'Economie, Direction générale PME, 19-21 Boulevard Royal L-2449 Luxembourg, tél. (+352) 247 74 700,
e-mail : travel@eco.etat.lu) si les services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Luxair S.A.
Remarque: cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que Luxair S.A. qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de Luxair S.A.
Site internet sur lequel on peut consulter la Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national http://data.legilux.public.lu/eli/etat/leg/loi/2018/04/25/a308/jo.