Conditions Générales

Les Conditions Générales en français sont valables pour les marchés luxembourgeois, belge et français.

Cher voyageur,

les Conditions Générales

font partie du contrat entre Luxair S.A. (“l’organisateur”) et les clients de voyages forfaitaires publiés dans la présente brochure.

Font de même partie du contrat entre l’organisateur et les clients, les indications et les descriptions, la rubrique “Avis Importants” et les corrections dont ils seront informés par leur agence de voyages. La responsabilité de l’organisateur ne peut être engagée relativement à des textes, descriptions de dépliants et prospectus émis par les hôteliers et/ou organisations touristiques régionales.

L’inscription constitue une partie du contrat de voyage et comporte l’acceptation des présentes Conditions Générales et l’obligation de s’y conformer. Des accords verbaux non confirmés par écrit sont considérés comme nuls et non avenus. En plus, ces Conditions Générales s’appliquent également aux programmes spéciaux qui ne sont pas repris dans la présente brochure, sous réserve des conditions particulières y afférentes.

I. Inscription, confirmation, documents de voyage

1. Inscription

1.1. Les agences de voyages agréées par l’organisateur enregistrent l’inscription à nos voyages forfaitaires. Par son inscription, le client reconnaît avoir pris connaissance et accepte les Conditions Générales, les prix et les programmes sur la base de la présente brochure et des corrections dont il sera informé par écrit par l’agence de voyages avant la conclusion définitive du contrat.

1.2. Le client, lors de l’inscription, garantit la bonne exécution (paiement) des obligations contractuelles des personnes pour le compte desquelles il a effectué l’inscription (ex. membres de famille, amis, etc.). Le client s’engage lors de la réservation à ce que toutes les données relatives aux personnes accompagnantes soient véridiques (en particulier l’âge des enfants).

1.3. Par l’inscription, le bureau de voyages se constitue intermédiaire entre l’organisateur et le client. Les affirmations, indications et arrangements particuliers non confirmés par écrit par l’organisateur sont nuls et non avenus.

1.4. Les inscriptions à court délai peuvent entraîner des frais de téléphone, fax ou courrier électronique à la charge du client.

1.5. L’inscription au voyage peut être modifiée ou annulée sans frais pendant les trois jours francs qui suivent la date de l’inscription, pour autant que le départ soit situé à plus de 33 jours de cette date. Pour les inscriptions effectuées entre le 33e jour et le 30e jour avant la date du départ, le délai de 3 jours est dégressif.

32 jours = 2 jours
31 jours = 1 jour
À 30 jours et moins, l'inscription est considérée comme définitive.

2. Confirmation

2.1. Après inscription, l'organisateur transmettra une confirmation à l'agence de voyages avec une copie pour le client.

2.2. 3 jours francs après la date d'inscription, la réservation est définitive.
32 jours = 2 jours
31 jours = 1 jour

2.3. Si l'organisateur n'est pas à même de maintenir la réservation, le client recevra dans la mesure du possible une proposition alternative.

2.4. Si la confirmation n'est pas parvenue dans les 7 jours francs qui suivent l'inscription, le client et l'agence de voyages sont tenus d'en informer l'organisateur.

3. Documents de voyage

3.1. Les documents et carnets de voyages ne sont valables qu'aux dates mentionnées. Des modifications sont possibles moyennant supplément pour frais de changements (voir V.).

3.2. En principe, les documents sont transmis à l'agence de voyages entre 15 et 21 jours avant le voyage. Pour les réservations effectuées moins de 5 jours avant le départ respectivement 10 jours pour la Belgique et la France, les documents de voyage sont tenus à disposition du client et lui seront remis avant l'enregistrement à l'aéroport le jour du départ.

Exceptions à 2. et 3.: pour les changements de programme ou d'horaire et pour certains vols avec correspondance auprès d'une autre compagnie aérienne, l'émission et l'expédition des confirmations et des documents de voyage peuvent subir des retards indépendants de notre volonté.

II. Paiement

1. Acompte

A l'inscription, un acompte minimal de 15 % (30% pour les réservations «First Minute» & «Early Booking») du prix forfaitaire par client est à effectuer auprès de l'agence de voyages.

2. Paiement final

Les clients effectueront le paiement final à la réception des documents (en Belgique: paiement final au plus tard 1 mois avant la date de départ). Une inscription enregistrée moins de 14 jours avant la date de départ implique le règlement intégral du voyage au moment de la réservation.

3. Retards du paiement

Le non-paiement de la facture (voir sub. II. 2.) entraînera l'annulation, sans préavis de la part de l'organisateur, des arrangements pris et le client sera redevable des frais d'annulation y afférents.

III. Prestations et prix

1. Calcul du prix

1.1. Les prix pour les voyages forfaitaires sont ceux imprimés dans les tableaux des prix de la présente brochure et ceux des corrections dont le client sera informé par écrit par l'agence de voyages avant la conclusion définitive du contrat.

1.2. Pour la fixation du prix forfaitaire, les périodes de séjour indiquées dans les listes des prix sont déterminantes.

1.3. D'éventuels prix erronés seront redressés par la confirmation ou par la facture. Toutefois, le client a la possibilité de résilier le contrat à moins qu'il n'accepte la modification de prix.

2. Clause de révision des prix

2.1. Les prix indiqués dans notre brochure ont été déterminés en fonction des données économiques en vigueur au 7 octobre 2009, date d'édition de la présente brochure.
2.2. Les prix prévus au contrat ne sont pas révisables, sauf pour tenir compte des variations:
a) du coût des transports, y compris le coût du carburant, et/ou;
b) des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement ou de débarquement dans les ports et les aéroports, et les taxes de séjour;
c) des taux de change appliqués au voyage et/ou au séjour considéré.
En cas d'une hausse de l'une et/ou de l'autre de ces données, nous nous réservons le droit de modifier le prix de vente. En ce cas, toute variation sera intégralement répercutée dans les prix de vente du voyage.
Au cours des vingt jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration.

IV. Changements, annulations par l'organisateur

1. Lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose à l'organisateur, celui-ci doit dans les trois jours en avertir le client (par le biais de son agence de voyages) pour lui permettre de prendre les décisions appropriées, et notamment :
- soit résilier le contrat sans pénalité,
- soit accepter un avenant au contrat précisant les modifications apportées et leur incidence sur le prix.
Le client doit informer l'organisateur de sa décision dans les meilleurs délais.
Lorsque le client résilie le contrat, il a droit, sans supporter de pénalités ou de frais, au remboursement de la totalité des sommes qu'il a versées, dans un délai de dix jours à compter de la date de résiliation du contrat. Le client peut également opter dans le cas visé à l'alinéa 1er pour une prestation de qualité équivalente ou même supérieure, sans majoration de prix, qui lui serait offerte en substitution par l'organisateur. Si la prestation offerte en substitution est de qualité inférieure, le client a droit au remboursement de la différence de prix.
La faculté de résiliation, dans les conditions du présent article, s'applique également en cas de révision à la hausse du prix du contrat intervenant conformément aux conditions prévues à l'article III.2. ci-avant.

2. Changement de programme

Suite à un événement extérieur qui s’impose à l’organisateur, ce dernier a le droit de modifier une partie ou la totalité des programmes et ceci même à court terme. L’organisateur peut notamment être amené à choisir un autre moyen de transport, à modifier le déroulement et le plan des vols en substituant un vol avec escale en cours de route à un vol direct, à inclure un vol avec correspondance sur un autre avion, ou bien à modifier les horaires et dates des voyages. De même l’organisateur peut être amené, pour des raisons qui ne lui sont pas imputables, à héberger les clients dans d’autres hôtels similaires ou équivalents dans la mesure du possible. Si un logement similaire ou équivalent n’est pas possible, les éventuelles différences de prix seront remboursées aux clients ou seront à la charge de l’organisateur. Si après le départ, l’organisateur est dans l’impossibilité, dûment justifiée, de proposer des prestations en remplacement ou si le client, pour des motifs valables, n’accepte pas les modifications proposées, l’organisateur assurera son retour à ses frais. L’organisateur s’efforcera néanmoins d’offrir en substitution et sans majoration de prix, un voyage de qualité équivalente.

3. Changement d’horaires

Le trafic aérien international peut engendrer des modifications d’horaires, plus particulièrement pour les vols charter en haute saison. Tout en assurant le bon déroulement de votre voyage, des modifications d’horaires sont possibles. Ne comptez pas les jours de votre vol aller et retour comme journées de repos. Il est conseillé de ne prévoir aucun engagement le jour du départ et du retour.

4. Annulation d’un voyage

4.1. Lorsqu'avant le départ le respect d'un ou de plusieurs éléments essentiels du voyage est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose à l'organisateur, celui-ci peut annuler le voyage. Il en est de même des cas de force majeure, il faut entendre des circonstances anormales et imprévisibles, indépendantes de la volonté de celui qui les invoque et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées malgré toute la diligence déployée, tels que guerre, révolte, révolution, incertitude politique, mobilisation générale, catastrophe naturelle, épidémie, grèves, etc., qui perturbent ou rendent le voyage impossible. Les montants versés pour ces voyages seront remboursés endéans les 10 jours à compter de la date de résiliation du contrat sans que le client puisse exiger une indemnisation pour la non-exécution du contrat.

V. Cession, annulation, modification par le client

1. Cession

Le client peut céder son contrat avant le début du voyage à une personne qui remplit toutes les conditions requises pour le voyage. Le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement, vis-à-vis de l’organisateur, du paiement du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession et forfaitairement évalués à 25 € par personne.

2. Annulation

Le client peut à tout moment se désister du voyage moyennant déclaration écrite et renvoi des documents de confirmation et de voyage. Le non-paiement du montant du voyage et la non-présentation au départ constituent une annulation. Attention: les pourcentages indiqués ci-après comprennent toujours des frais de dossier, soit 50,- par personne, non-récupérables

par l’assurance annulation, comprise dans les voyages forfaitaires (exception: réservations séjours libres) ou souscrite en option.

Voyages forfaitaires:

Jusqu’au 30e jour inclus avant la date de départ, les frais seront de 15 % du prix forfaitaire;

entre le 29 et 22 jours inclus avant la date de départ, les frais seront de 20 % du prix forfaitaire;

de le 21 à 15 jours inclus avant la date de départ, les frais seront de 30 % du prix forfaitaire;

de 14 à 7 jours inclus avant la date de départ, les frais seront de 45 % du prix forfaitaire;

de 6 à 3 jours inclus avant la date de départ, les frais seront de 65 % du prix forfaitaire;

à partir de 2 jours inclus avant la date de départ ou en cas de non-présentation au départ, les frais seront de 90 % du prix forfaitaire.

En supplément à ces frais d’annulation, l’agence de voyages est en droit de demander des frais de dossier.

L’annulation doit être signifiée par écrit, même si l’inscription a été faite verbalement.

La date de réception de la déclaration d’annulation aux bureaux de l’organisateur fait foi pour établir le délai d’annulation. Le jour de départ n’est pas compté.

N.B. Le désistement d’un ou de plusieurs clients partageant une prestation commune avec d’autres clients (chambre, appartement, bungalow, voiture, etc.) pourra occasionner à ces derniers une augmentation du prix par personne suite à la configuration modifiée et ceci indépendamment des frais d’annulation facturés au(x) client(s) annulé(s). Ce supplément n’est pas pris en charge par la garantie annulation.

3. Modification

Pour les modifications souhaitées par le client, après confirmation de date, de destination, ou de type de prestation, l’organisateur est en droit de demander les indemnités comme suit:

jusqu’au 30e jour avant la date de départ : 25,- par personne.

Toute modification effectuée moins de 30 jours avant le départ sera considérée comme une annulation avec les frais y relatifs. Les modifications se limitent aux produits de la même brochure que la réservation initiale.

Lorsque des modifications sont faites en dehors des périodes de «First Minute» et «Early Booking», les réductions s’annulent automatiquement.

4. Réservations à court terme

Les réservations effectuées moins de 30 jours francs avant le départ sont immédiatement redevables de frais de modification ou d’annulation selon les barèmes (le paragraphe I. 1.5. n’est pas applicable), même si le voyage et les prix n’ont pas encore été confirmés par bulletin d’inscription.

VI. Responsabilités

1. L'organisateur est responsable

1.1. L'organisateur du voyage est responsable de plein droit de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par lui-même ou par d'autres prestataires de services. Toutefois, il peut s'exonérer de tout ou d'une partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

1.2. L'organisateur, en sa qualité de transporteur contractuel, est responsable dans les limites de ses Conditions Générales et selon les dispositions contenues dans la Convention de Montréal du 28 mai 1999, mise en œuvre dans la Communauté par le règlement (CE) no 2027/97 (tel que modifié par le règlement (CE) no 889/2002) et par la législation nationale des Etats membres. Le montant du dédommagement éventuellement dû fait l'objet d'une limitation conformément aux Conventions internationales applicables et notamment la Convention de Montréal de 28 mai 1999.

2. L'organisateur n'est pas responsable

2.1. des agissements illégaux, fautifs et inadmissibles des hôteliers et autres prestataires de services, ainsi que de leurs employés et agents portant préjudice aux clients, aux effets de leur propriété ou à leur fortune pour autant que ces agissements ne concernent pas la bonne exécution des obligations résultant du contrat.

2.2. des cas de préjudice, d'annulation du voyage ou du séjour causés par des incidents de force majeure, indépendants de la volonté de l'organisateur p. ex. guerre, révolte, incertitude politique, catastrophe, mobilisation générale, épidémie, grève etc. Les frais et débours occasionnés par ces incidents sont à la charge des clients.

2.3. des excursions, circuits, visites guidées, manifestations extraordinaires et divertissements qui ne font pas partie intégrante du voyage forfaitaire Excellence. Les clients y participent à leurs propres risques et périls, même en cas de réservation auprès du guide LuxairTours à destination ou en cas de participation de ce dernier.

2.4. des réservations d'hôtels ou d'autres prestations effectuées directement par l'agence de voyages ou le client. Ces réservations ne sont en aucun cas reprises par l'organisateur.

2.5. du comportement et des agissements fautifs des agences intermédiaires pour autant qu'ils ne concernent pas la bonne exécution des obligations résultant du contrat.

2.6. Les compagnies aériennes ne sont pas obligées d'attendre des avions de correspondance retardés (p. ex. à cause du brouillard). Lors d'une correspondance manquée, l'organisateur s'efforce de trouver un autre vol dont les frais sont à sa charge.

2.7. Les conditions de transport des compagnies aériennes avec lesquelles nous collaborons sont définitives et irrévocables. Ces conditions de transport sont applicables aux passagers.

3. Limites des responsabilités

La Convention de Montréal limite la responsabilité du transporteur aérien en cas de décès, de dommage corporel ainsi qu'en cas de perte ou dommage de bagages.. Dans la mesure

où la responsabilité de l'organisateur est engagée et dûment établie, sur base des dispositions de l'art. VI. 1.1. et 1.2. et le préjudice établi, le client peut revendiquer pour tout dommage non corporel, une diminution, et tout au plus, la restitution de la moitié du prix du voyage, hormis les cas de faute lourde.
Si dans des conventions internationales ou des réglementations en rapport avec ces mêmes accords des limites de responsabilité sont prévues pour des prestataires de LuxairTours, Luxair peut s'y référer lors du traitement d'un tel type de sinistre.

4. Réclamations

Toutes les réclamations doivent parvenir immédiatement à notre guide sur place ou au bureau de correspondance, sauf impossibilité dûment justifiée, sinon la réclamation n'est pas recevable.

5. Délai de déchéance

La condition essentielle pour toute revendication en cas de litige est la déclaration écrite auprès du siège de l'organisateur à Luxembourg au plus tard 1 mois après le retour convenu et ce en raison de l'observation des délais d'exclusion des prestataires de services, le cachet de la poste faisant foi pour l'observation du délai.

VII. Assurances

7.1. Pour les réservations de voyages forfaitaires Excellence (exception: séjours libres), l'organisateur a contracté une Assurance Voyage (avec Annulation) auprès d'AXA Luxembourg, 7, rue de la Chapelle, L-1325 Luxembourg

contre les risques ci-après et jusqu'à concurrence des capitaux désignés:

1. Frais d'annulation (à l'exception de la franchise de 50,- par personne et des frais de modification de réservation);

2. Bagages 2.000,-

3. Accidents-voyages: décès 5.000,-, invalidité totale permanente 7.500,-
4. Frais de traitements médicaux et d'hospitalisation en cas d'accidents et/ou de maladie: 6.000,-

5. Frais de recherche et/ou de sauvetage: 2.000,-

6. Défense et recours: 1.250,-

7. Avance pour caution pénale: 12.500,-

8. Assistance (Inter Partner Assistance).

En cas d'accident, de maladie ou de besoin d'assistance, veuillez s.v.p. informer le guide LuxairTours qui est chargé d'assister les clients et d'assurer le bon déroulement du voyage.

Une copie des conditions détaillées est jointe à la confirmation de voyage et un voucher est inclus dans le carnet de voyage. Ces conditions d'assurance sont publiées sur notre site Internet www.luxairtours.lu à partir duquel elles pourront être téléchargées.

Si un montant semble insuffisant, nous conseillons aux clients de souscrire une assurance complémentaire.

L'assurance ne couvre pas les séjours sans prestations appelés «séjours libres».

Toutes les déclarations de sinistre et revendications sont à adresser directement à la compagnie d'assurances AXA Luxembourg.

Un décompte entre les frais d'annulation exigés par l'organisateur et l'indemnité attendue par le client de la part de l'assurance est impossible.

Nos conseils:
Pour les réservations «séjours libres», nous vous recommandons de souscrire une assurance. Luxair vous propose, en coopération avec AXA Luxembourg, deux formules d'assurances (voir primes dans la liste des prix sous « Assurances voyages »), 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 **vos documents de voyage incluant le certificat d'assurance~~,~~** votre carte européenne d'assurance maladie (carte de sécurité sociale) ou un certificat provisoire de remplacement (délivré à votre demande par votre institution-maladie)**, le formulaire délivré par votre sécurité sociale en cas d'une destination voyage se trouvant en dehors de l'Espace économique européen (EEE) et la Suisse** et la carte de membre de votre mutuelle.

VIII. Documents de voyage requis, formalités d'entrée

8.1. Les informations d'ordre général concernant les passeports et les visas ainsi que les formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et le séjour, pour permettre au voyageur de rassembler les documents nécessaires, figurent dans cette brochure Excellence sous la rubrique «Avis Importants». Le client est prié de s'y référer avant le départ.

8.2. Sur tous les vols Luxair et LuxairTours nous pouvons, en cas de besoin, fournir de l'oxygène individuel sur demande et contre paiement. Pour un éventuel remboursement des frais, les passagers sont priés de contacter directement leur Caisse de Maladie.

IX. Généralités

9.1. Toutes les indications publiées dans la présente brochure sont basées sur l'état des lieux et selon le marché des changes à la date de l'impression de la brochure. L'organisateur ne répond pas des erreurs d'imprimerie.

9.2. Les prestations, prix et programmes sont sujets à modification, il en est de même des changements survenus à la suite d'erreurs d'impression.

9.3. Les indications ont été publiées sous réserve des autorisations gouvernementales.

9.4. Les arrangements et accords verbaux non confirmés par écrit par l'organisateur ne sont pas pris en considération.

9.5. Les données recueillies lors de la réservation d'un vol ou d'un voyage à forfait ne peuvent provenir que de l'enregistrement volontaire de données à caractère personnel. Elles ne seront cédées à aucune société commerciale ou autre organisation. Conformément à la loi du 2 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel, transposant la Directive 95/46/CE, vous avez un droit d'accès aux informations qui vous concernent et un droit de rectifier les informations inexactes. Si vous entendez exercer ces droits, veuillez contacter le Service Juridique de Luxair S.A., Société Luxembourgeoise de Navigation Aérienne L-2987 Luxembourg, Aéroport de Luxembourg.

9.6. La nullité d'une partie des Conditions Générales n'atteint pas la validité des autres parties.

9.7. En cas de litige, les tribunaux de Luxembourg sont compétents.

9.8. Le présent contrat est soumis à la loi luxembourgeoise.

Organisateur:

Luxair S.A., L-2987 Luxembourg

tél. 2456-4255

fax 2456-4605

R.C. Luxembourg B 4109

Internet: www.luxairtours.lu

Avis importants

Sont compris dans les voyages forfaitaires LuxairTours Excellence,

sauf indication contraire: le transport en avion en classe touriste aller et retour (Business Class possible contre supplément: 80,- par personne et par segment pour ExcellenCity), la franchise de bagages de 30 kg (poids maximum d'un bagage: 32 kg), l'enregistrement au comptoir «business» au Luxembourg, un cadeau lors de l'enregistrement, l'accès à la «business lounge» de l'Aéroport de Luxembourg, les taxes d'aéroport, le séjour suivant la prestation choisie, les frais de stationnement à l'aéroport, le forfait Assurance Voyage (avec Annulation), un guide (petit livre) sur la destination choisie et la garantie financière en cas de défaillance et d'insolvabilité du tour-opérateur. Des transferts directs et individuels entre l'Aéroport et l'hôtel ainsi que les services du guide local seulement pour les hôtels d'ExcellenSea.

Garantie financière incluse!

En cas d'insolvabilité et de faillite de l'organisateur, les banques citées ci-dessous se portent garantes de vous rembourser les fonds avancés sur les prestations non fournies, incluant les frais de rapatriement éventuels.

Nos banques partenaires: Banque et Caisse d'Epargne de l'Etat Luxembourg, L-2954 Luxembourg; Dexia-Banque Internationale à Luxembourg, L-2953 Luxembourg; BGL BNP Paribas, L-2951 Luxembourg.

Les prix ne comprennent pas,

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

Combinaison d'hôtels

La combinaison de deux hôtels différents d'ExcellenSea en un même lieu de séjour est possible à condition de respecter la durée minimum de séjour de 7 nuitées. Il peut en résulter un éventuel supplément de prix. Le transfert de base inclus n'est valable que de l'aéroport au 1er hôtel ainsi que pour le retour du 2e hôtel à l'aéroport. Le transfert entre les deux hôtels est à la charge du client.

Tout autre type de combinaison sur demande et selon les possibilités

Si les clients désirent combiner un séjour libre et organisé individuellement avec leur voyage forfaitaire, ils perdent le droit à un transfert. Si la première semaine est incluse dans le forfait et la deuxième semaine est organisée individuellement, uniquement 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.

Veuillez tenir compte des points suivants:

1. Prix

Tous les prix sont donnés en Euro (€) et par personne.

1.1. Liste des prix

Pour les hôtels d'ExcellenSea la période de départ (séjour de - à) et la saison y afférente sont déterminantes pour le calcul du prix du voyage d'une durée de 7 jours. Veuillez noter que la période de départ peut varier selon les hôtels. Le prix pour un séjour de plusieurs semaines est calculé selon la saison de vente et le prix de la semaine supplémentaire de cette période.

Pour les hôtels d'ExcellenCity la période de départ (séjour de - à) et la saison y afférente sont déterminantes pour le calcul du prix du voyage d'une durée de 2 nuits. Le prix pour une prolongation est calculé par nuit et en tenant compte de la saison. Si la deuxième nuitée tombe sous une saison suivante, la différence de prix sera répercutée dans le prix du voyage.

La structuration des prix en périodes de départ (séjour de - à) est soumise aux variations de prix déterminées par les hôteliers d'une période à l'autre. Ainsi, le prix calculé pour la première période peut être supérieur p. ex. au prix calculé pour la troisième période.

Lorsque la date de départ se situe à la fin d'une saison, le prix est calculé comme indiqué ci-dessus. Les prix de la semaine supplémentaire font déjà partie de la brochure de la saison suivante. Conditions requises: que l'hôtel choisi continue à être sous contrat LuxairTours et que la réservation souhaitée soit confirmée (au plus tard lorsque les réservations pour la saison suivante seront possibles).

1.2. Voyages forfaitaires

1.2.1. Prolongations

Les prolongations de séjour sur place sont sujettes aux disponibilités de chambres d'hôtel et de places d'avion. Toute prolongation de séjour ne peut être arrangée que par notre guide local/représentant local. Tous les frais occasionnés par une prolongation sont à payer par le client sur place. La prolongation du séjour inclut le forfait Assurance Voyage (avec Annulation). Pour les voyages d'ExcellenCity, une prolongation n'est pas possible.

1.2.2. Modifications sur place pour les destinations «ExcellenSea»

Le client porte l'entière responsabilité des modifications de prestations qu'il effectue de sa propre initiative sur place. Les frais découlant de ces arrangements sont à sa charge et devront être payés sur place aux prix et conditions fixés par le prestataire de service. Toute modification peut engendrer l'annulation d'éventuelles offres spéciales accordées.

1.2.3. Rentrée de voyage prématurée

En cas de séjour écourté, veuillez s.v.p. demander auprès du prestataire, du guide et/ou du représentant local une attestation certifiant la non-obtention des services. Si la raison pour laquelle vous devez interrompre le voyage prématuré est conforme aux Conditions Générales de la Garantie d'Annulation du forfait Assurance Voyage, vous pouvez demander, auprès de l'Assureur, le remboursement des prestations terrestres non utilisées (excepté la franchise de 50,- par personne).

1.2.4. Prestations non utilisées

Les prestations non utilisées ne donnent lieu à aucun remboursement.

1.2.5. Prestations non publiées

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

1.3. Offres spéciales

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

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

Comme il est d'usage dans la branche hôtelière, les séjours sont calculés en nombre de nuitées. Or, si nous proposons une offre spéciale, 14 jours au prix de 10 par exemple, cette offre se comprend en fait comme 14 nuits au prix de 10. Une telle offre spéciale n'est valable que pour un séjour de la durée indiquée. Pour notre exemple, le séjour ne devrait donc être ni plus court ni plus long que 14 nuitées. Les nuits gratuites sont toujours les dernières nuits du séjour.

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

Les réductions pour Réservations Anticipées («First Minute» et «Early Booking»), la réduction Jeunes Mariés ainsi que 60+ sont considérées comme offres spéciales, même sans indication particulière dans la liste des prix. Leur cumul ainsi que la combinaison avec d'autres offres ne sont donc pas possibles, sauf indication contraire. Les réductions pour réservations anticipées sont valables pour personnes payant le plein tarif. Les réductions pour enfants sont applicables sur le prix adulte réduit. Exception: pas de réduction supplémentaire sur prix fixes pour enfants.

En certains cas, les réductions pour réservations anticipées ne sont valables que si le séjour en entier se fait endéans la période de validité indiquée pour celles-ci.

Si les réductions pour réservations anticipées peuvent être combinées avec l'offre spéciale "x nuits au prix de y", la réduction anticipée sera seulement accordée sur le montant des nuits payées.

Honeymoon: Sur présentation d'un certificat de mariage datant de moins de 6 mois, vous bénéficierez de réductions intéressantes Jeunes Mariés auprès de quelques hôtels dans notre brochure ainsi que de petits cadeaux-surprise de la part de certains hôteliers.

Ces offres spéciales ne sont valables que max. 6 mois après la date officielle de votre mariage. Le certificat officiel doit être présenté à l'agence de voyages, le contrôle et la confirmation de voyage seront effectués par l'équipe de LuxairTours Luxembourg.

La réduction Jeunes Mariés est uniquement accordée sur le prix total de votre hôtel et non sur les prestations supplémentaires de cet hôtel (comme p.ex. sur le forfait Wellness) ou bien sur les séjours combinés avec d'autres hôtels.

Les réductions Jeunes Mariés ne peuvent en général être combinées avec d'autres offres spéciales, telles p. ex. x jours au prix de y ou les réductions pour réservations anticipées et sont uniquement valables pour les mariés.

Avis pour agences de voyages: n'oubliez pas d'envoyer une copie du certificat à l'équipe de LuxairTours.

2. Enfants

2.1. Prix fixes et réductions pour enfants (à partir de 2 ans et partiellement jusqu'à 17 ans)

Une réservation pour enfants peut être effectuée dans des hôtels Excellence sur demande. L'âge des enfants au moment du jour de départ fait foi.

2.2. Enfants de moins de 2 ans

Dans le cadre d'un voyage forfaitaire LuxairTours Excellence, les enfants en-dessous de 2 ans bénéficient d'une réduction de 100% sur le prix du vol et ont droit à 10 kg de bagages. Toutefois, ils n'ont pas droit à un siège dans l'avion.

Certains établissements incluent les enfants de moins de 2 ans, même en lit pour bébé, dans le nombre maximum de personnes pouvant occuper un logement. Les frais d'hôtel des enfants de moins de 2 ans sont à payer à l'hôtel.

3. Hébergement et restauration

3.1. Réservations

Les contrats avec nos prestataires de service (hôteliers) spécifient un type de chambre, d'appartement, de bungalow ou autre. Nous ne pouvons pas réserver un numéro de chambre ou une chambre à un étage précis. Nous ne garantissons pas l'obtention d'un type de chambre précis si aucune distinction à cet égard n'est faite dans la liste des prix (chambre avec ou sans balcon, partiellement avec vue mer, etc.).

3.2. Durée du séjour

Sauf indication contraire, la durée minimale de séjour pour les hôtels d'ExcellenSea est de 7 nuits; pour ExcellenCity elle est de 2 nuits. Ceci est également valable pour les destinations desservies plusieurs fois durant la semaine et en cas de combinaison de deux types d'hébergement. Si la durée de séjour minimale n'est pas atteinte, un éventuel supplément de prix peut être demandé.

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

Il se peut que d'après la disponibilité des vols, le voyage aller se situe tard dans l'après-midi et le voyage retour tôt le matin ou avant midi; les privations de repas résultant de cet état des choses ne donnent pas lieu à un remboursement.

Un client ayant réservé une semaine de séjour en pension complète arrive le matin et prend son premier repas à midi; après une semaine de séjour le client repart sur un vol retour en soirée. Dans ce cas, le client n'a plus droit au repas du midi ce même jour. Les prestations du client en question sont payées pour 7 jours entiers de séjour (début des prestations: jour d'arrivée le déjeuner; fin des prestations: jour de départ après le petit déjeuner).

3.3. Descriptions d'hôtels

L'hôtellerie dans nos destinations de vacances correspond généralement aux standards internationaux. Les services proposés par deux hôtels sur des destinations différentes ne peuvent pas nécessairement être comparés (mentalités et mœurs spécifiques au pays visité).

Le fonctionnement et l'utilisation de certaines installations, comme par exemple le chauffage, la climatisation centrale ou la piscine, dépendent des conditions météorologiques et de l'occupation de l'hôtel. Il se peut que certaines commodités comme les ascenseurs soient hors service momentanément. A destination, les spécifications techniques des installations peuvent différer de celles que nous connaissons. Ceci concerne surtout les installations et appareils électriques, brûleurs à gaz, réchauds etc. Veuillez lire attentivement les modes d'emploi avant d'en faire usage.

La climatisation ne fonctionne en principe que quelques heures par jour durant les périodes de grande chaleur. La plupart de ces installations ne disposent pas de réglage individuel et leur fonctionnement est contrôlé par le personnel de l'hôtel via un poste de pilotage central. Par contre, si la climatisation ou le chauffage peuvent être réglés par le client lui-même, la mention «climatisation individuelle» ou bien «chauffage individuel» a été apportée au descriptif de l'hôtel. Nous ne sommes pas responsables pour le rationnement d'eau ou d'électricité. Dans de plus en plus d'hôtels, l'alimentation électrique de la chambre est commandée par une carte à puce qui sert en même temps de clé. Ainsi les appareils électriques ne peuvent fonctionner que lors de la présence de l'occupant dans la chambre. Des logements disposant d'une climatisation et exposés directement au soleil peuvent donc mettre plusieurs minutes pour 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 et autres facilités avant de les utiliser.

Programmes TV via satellite: certains hôtels offrent des programmes TV via satellite. Dans les pays de la Méditerranée orientale, de l'Afrique du Nord, comme aux Iles Canaries et à Madère, les programmes ne sont pas nécessairement identiques à ceux captés chez vous. Il est de ce fait probable que malgré l'indication "programmes TV via satellite" l'on ne capte pas ou très peu de chaînes françaises ou allemandes.
Les accès Internet mis à disposition dans les chambres d'hôtel ou dans les locaux publics sont en général contre redevance, sauf avis contraire. Si l'utilisation d'Internet est proposée gratuitement, ceci est mentionné explicitement dans le descriptif de l'hôtel («inclus»).
La consommation des produits du mini-bar est aussi contre redevance, à moins que le descriptif de l'hôtel ne mentionne explicitement autre chose, comme par exemple: «mini-bar inclus», ou «mini-bar, 1er remplissage inclus».

3.4. Occupation des chambres

Sauf indication contraire, l'occupation de base de chaque chambre est de 2 personnes adultes. Si le nombre des occupants peut varier, ceci est indiqué dans les tableaux de prix sous la description du type de chambre. Toutes les indications concernant l'occupation minimale et maximale du nombre d'adultes et d'enfants sont contractuelles. Avis pour agents de voyages: des saisies divergentes provoquent un message d'erreur du système de réservation.

3.5. Lits supplémentaires / Canapés-lits

La réservation d'une 3ème voire de plusieurs personnes supplémentaires dans une chambre double de base implique l'ajout de lits supplémentaires et/ou canapés-lits. Il ne s'agit donc pas obligatoirement d'un lit normal et la surface habitable peut s'en retrouver fortement réduite.

3.6. Hébergement et restauration

En général, les logements sont disponibles le jour d'arrivée à 14.00 heures et elles doivent être libérées le jour de départ à midi. Cependant et selon disponibilité auprès de l'hôtel, il est possible, pour les clients LuxairTours Excellence, d'accéder plus tôt à leur chambre ou de la garder au-delà du midi de leur départ.

La demi-pension comprend généralement le petit déjeuner et le dîner.

4. De A à Z

4.1. Activités sportives

Certaines activités sportives, telles que la plongée, la planche à voile, le voile etc. sont souvent seulement possibles sur présentation d'un certificat/brevet d'aptitude.

4.2. All Inclusive

Vous trouverez une description détaillée de l'offre All Inclusive (p. ex. les boissons aux repas, les snacks, le café et les gâteaux ainsi que les activités sportives) en-dessous de la liste des prix de votre hôtel. Avec la formule All Inclusive, il est souvent obligatoire de porter l'un ou l'autre signe distinctif pendant la durée du séjour.

4.3. Animation

Il est possible que l'animation et/ou une partie des facilités sportives proposées soient restreintes en basse et moyenne saison.

4.4. Animaux

Un accord préalable est requis pour le transport en avion des animaux de compagnie, ainsi que pour leur admission dans les hôtels. En général, l'autorisation se limite à la présence de l'animal dans l'appartement ou la chambre louée et en aucun cas pour les parties communes de l'établissement choisi.

Nous rappelons qu'un caisson de transport est nécessaire pour le transport en avion (cabine) et même en taxi. Transfert: certains chauffeurs se réservent le droit de refuser les animaux

même en caisson. Le cas échéant, les coûts supplémentaires de transfert sont à la charge du client.

Important pour les propriétaires de chiens ou de chats désirant emmener leur animal de compagnie en vacances: ils sont priés de se munir de la carte de vaccination de l'animal et de se renseigner auprès de leur vétérinaire s'il y a lieu de faire des vaccins préventifs supplémentaires contre d'éventuelles maladies pour les destinations du sud, telle que par exemple la dirofilariose.

Avis pour les agents de voyages: les réservations pour les animaux de compagnie doivent être effectuées soit via START soit via le Call-Center.

4.5. Appareils électroniques

L'utilisation d'appareils électroniques (ex. téléphone et ordinateur portable, lecteur CD) est interdite pendant le vol pour des raisons de sécurité. Ces appareils doivent rester éteints.

4.6. Bagages exceptionnels

Le transport de bagages exceptionnels, comme par exemple bicyclettes, planches à voile équipement de golf et de plongée sous-marine, est soumis aux conditions de transport et de prix du transporteur aérien.

La réservation peut être effectuée uniquement sur les vols aller-retour du client. Si la taille et le poids du bagage exceptionnel et/ou le volume global des bagages standards et exceptionnels l'exigent, un tel transport de bagages exceptionnels pourrait nécessiter aussi un transport séparé à destination. Lorsque cette prestation n'est pas prévue par le forfait – comme p.ex. le forfait transport pour bicyclettes -, d'éventuels frais supplémentaires sont à régler directement auprès du transporteur.

4.7. Bagagistes

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

4.8. Bicyclettes

Les vols Luxair sont limités quant au nombre de bicyclettes transportées, comme p. ex. 12 en Boeing 737-500 et Boeing 737-700 et seulement 2 en EMB 145 et Q400. Nous vous prions d'effectuer une réservation pour votre bicyclette sur les vols aller et retour. Veuillez vous renseigner à l'avance sur d'éventuels enregistrements anticipés, sur les modalités de transport et sur les conditions d'emballage (protection spéciale souhaitée).
Afin de garantir le transport du matériel jusqu'à l'hôtel de votre choix, il est nécessaire de contracter le forfait transfert spécial bicyclettes y relatif. Le prix et le code de réservation pour chaque destination sont publiés sous la rubrique «Forfait transfert pour bicyclettes».

4.9. Chaises longues et parasols

Dans certains hôtels, les chaises longues et parasols sont payants.

4.10. Change

Les cours de change relatifs à la destination sont disponibles dans les banques. Notre guide sur place peut vous renseigner sur les heures d'ouverture. La majorité des hôtels offre la possibilité de changer de l'argent à la réception. Les cartes de crédit usuelles sont généralement acceptées dans les centres touristiques. Ces cartes de crédit, ainsi que les cartes EC pour certaines destinations, permettent de retirer du liquide des distributeurs automatiques. A quelques destinations le guide LuxairTours accepte les cartes de crédit comme mode de paiement. L'information y relative peut être demandée auprès du guide.

Veuillez noter que dans différents pays seulement un certain pourcentage de la monnaie locale peut être rechangé.

4.11. Changement d'horaires

Le trafic aérien international peut engendrer des modifications d'horaires et des retards, ceci particulièrement en haute saison. Tout en assurant le bon déroulement de votre voyage, des modifications d'horaires sont possibles. Ne comptez pas les jours de votre vol aller et retour comme journées de repos. Il est conseillé de ne prévoir aucun engagement le jour du départ et du retour.

4.12. Chantiers, rénovations et réparations

En vacances, il arrive que certains chantiers, rénovations et autres réparations soient à la source de certains désagréments sonores. Ces incidents sont malheureusement indépendants de notre volonté. Ainsi, des travaux peuvent débuter soit redémarrer du jour au lendemain. Au cas où de telles informations nous seraient transmises à temps, il va de soi que nous vous informerons de ces chantiers avant votre départ. Sinon, notre guide local fera de son mieux afin de limiter ces désagréments au strict minimum.

4.13. Culture

D'autres pays avec d'autres coutumes demandent un certain respect et une certaine discrétion. Avertir un autochtone avant de prendre des photos, mettre des vêtements appropriés et donner un pourboire conforme pour un service rendu sont des actes qui témoignent de ce respect et de savoir-vivre.

4.14. Début et fin de saison

En raison d'une faible occupation en début et fin de saison, l'hôtelier peut ouvrir son hôtel plus tard ou en avancer la fermeture. Dans ce cas nous vous offrons une alternative au moins équivalente. Les prestations offertes, ainsi que les programmes d'animation et de sports peuvent être restreints. Par contre vous trouverez plus de tranquillité, plus de place et un service plus personnalisé.

4.15. Eau potable

Dans la majorité des pays du sud, l'eau du robinet n'est pas potable. Nous vous conseillons d'acheter de l'eau minérale au supermarché ou au bar de votre hôtel.

4.16. Environnement

La protection et le respect de l'environnement font partie du quotidien. Les administrations locales des lieux de vacances mènent une politique allant dans ce sens. Les mesures prises restent encore insuffisantes, mais un premier pas est fait. Surveillez vos consommations d'eau et d'énergie. La dose exacte des produits de bain et de lessive ainsi que l'élimination des déchets présentent peu de contraintes, mais augmentent la qualité de vie sur votre lieu de séjour. Votre participation est la bienvenue!

4.17. Excursions, visites guidées, manifestations extraordinaires

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

4.18. Fermeture des hôtels - «Close out times»

Les dates de fermeture des hôtels seront communiquées lors de la réservation.

4.19. Foires et autres manifestations (information de prix)

Nous effectuons également des réservations pour les jours fériés, périodes de congrès, foires ou manifestations extraordinaires, périodes pendant lesquelles les hôtels appliquent généralement des tarifs plus onéreux (les tarifs week-end annoncés ne sont souvent pas valables).

Les prix forfaitaires vous seront communiqués par votre confirmation de voyage.

Conformément à nos Conditions Générales, vous avez dans pareils cas la possibilité d'accepter la nouvelle offre en effectuant le paiement ou de résilier le contrat dans les délais annoncés.

4.20. Guide / Représentant local

Pour ExcellenCity, vous trouverez l'adresse, le téléphone etc. de LuxairTours dans vos documents de voyages, pour ExcellenSea, vous trouverez les coordonnées du guide responsable du service d'assistance dans l'enveloppe de bienvenue LuxairTours qui vous sera remise, à la destination, à votre arrivée à l'aéroport.

4.21. Interdiction de fumer

Depuis peu, des lois non-fumeurs très strictes sont entrées en vigueur dans plusieurs pays européens, comme par exemple en Chypre, en Espagne, en Italie, à Malte et au Portugal. Soit il est complètement interdit de fumer dans les hôtels, restaurants, bars etc., soit il est uniquement permis dans des zones spécialement aménagées pour fumeurs.

4.22.. Jours de fête

Dans les pays visités, les fêtes civiles et religieuses ainsi que diverses manifestations peuvent entraîner des fermetures de monuments, musées et magasins, des modifications d'excursions et/ou d'horaires des transports publics, dont nous ne sommes pas responsables.

A ces dates, la vie publique connaît un ralentissement. Nous vous prions de faire preuve de compréhension au cas où le service hôtelier s'en trouverait affecté.

4.23. Langue

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

4.24. Maladie

Si vous avez besoin d'un médecin, veuillez s.v.p. vous adresser à la réception de l'hôtel. Pour chaque consultation ou ordonnance médicale, n'oubliez pas de réclamer une facture acquittée que vous enverrez après votre retour à votre caisse de maladie et/ou à tout autre organisme de prévoyance couvrant une partie de vos frais. Le remboursement du solde peut être demandé auprès de l'assureur sur présentation du décompte reçu de la caisse de maladie et/ou de tout organisme de prévoyance (veuillez consulter l'article VII. Assurances des Conditions Générales).

4.25. Méduses, algues, insectes et plages souillées

Les conditions climatiques des régions méridionales sont propices à l'apparition de méduses, d'algues et d'insectes. Il s'agit là de phénomènes naturels et donc inhérents à nos systèmes écologiques, mais pouvant occasionner certains inconvénients. Ne nous en veuillez donc pas si vous avez le malheur d'en rencontrer.

4.26. Mini-clubs

Les heures d'ouverture peuvent varier selon la saison et l'occupation. Lors d'une faible occupation, l'hôtel se réserve le droit de fermeture temporaire.

4.27. Objets de valeur

Nous vous conseillons de déposer vos objets de valeur dans le coffre-fort de votre hôtel.

4.28. Parking

Luxair ne peut être tenue responsable du vol de 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 prévu pour les clients LuxairTours Excellence ne peuvent être remboursés.

4.29. Personnes handicapées

Les passagers nécessitant une assistance doivent se faire accompagner par une personne adulte. Veuillez nous en avertir lors de la réservation.

4.30. Photos de la chambre

En ce qui concerne le logement, nous souhaitons préciser que la photo d'une chambre dans nos brochures sert uniquement à titre d'exemple et ne correspond pas nécessairement à la chambre qui a été réservée. Il est conseillé de se référer au descriptif hôtelier.

4.31. Photos

Les règles habituelles concernant la vie privée d'autrui sont à observer. Surtout dans les régions à population musulmane, vous êtes priés de faire preuve de discrétion. Dans les musées et les églises il y a souvent interdiction de prendre des photos. Dans les mosquées généralement l'interdiction n'existe pas, mais il est préférable de demander l'autorisation au préalable. Il est interdit de photographier des installations militaires.

4.32. Plongée sous-marine

Nous vous conseillons de ne plus pratiquer la plongée sous-marine au moins 24 heures avant un décollage. D'importantes différences de pression peuvent entraîner de graves problèmes de santé (paralysie).

4.33. Pré-réservations

Veuillez noter qu'une pré-réservation n'est pas automatiquement une confirmation du dossier. Les disponibilités ainsi que les prix ne pourront être communiqués qu'après l'ouverture des ventes.

4.34. Réclamations, manquements

A l'égard de votre obligation de nous signaler l'apparition d'éventuelles irrégularités, respectivement l'annulation de votre voyage, veuillez vous référer à nos Conditions Générales publiées dans cette brochure.

4.35. Surbooking

Les hôteliers ont légalement le droit de pratiquer le surbooking sous certaines restrictions. Nous en sommes généralement avisés peu avant le départ des clients concernés. Nous sommes bien conscients que cela n'est pas dans l'intérêt de nos clients et ne pouvons que vivement manifester notre mécontentement auprès de l'hôtelier. Nous essayons toujours de proposer une alternative qui puisse correspondre aux attentes de nos clients.

4.36. Téléphone

En ce qui concerne les connexions sur les réseaux mobiles dans votre région de vacances, les responsables de votre provider vous informeront sur les partenaires «roaming», les tarifs et éventuellement les cartes couvrant la région de votre destination.

Nous attirons votre attention sur le fait que l'utilisation permanente de votre GSM peut gêner certaines personnes. Ainsi, nous vous demandons de bien vouloir respecter les zones de repos, les restaurants, les lieux de culte ou autres zones interdites.

Il y a possibilité de téléphoner de la réception et/ou de votre chambre d'hôtel. Des cabines téléphoniques publiques à pièces ou à carte téléphonique sont disponibles. Les préfixes internationaux sont les suivants à presque toutes les destinations: Luxembourg 00352, Belgique 0032, France 0033.

4.37. Tenue vestimentaire

Nous vous demandons de bien vouloir emporter des vêtements adaptés au cachet de l'hôtel. A ce sujet, veuillez également consulter les indications dans nos descriptifs. Ainsi, certains hôtels refusent l'entrée au restaurant en cas de port d'un bermuda. Aussi est-il d'usage dans

beaucoup de restaurants qu‘une tenue de soirée correcte (p.ex. pantalon long, veste et cravate pour les hommes) soit exigée pour le dîner et les soirées de gala.

4.38. Vaccinations

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

4.39. Vie nocturne et repos

Si vous avez choisi un logement dans un lieu animé vous devez vous attendre à des nuits bruyantes. Les discothèques et pubs ferment tard, ou pas du tout! Les motos et les voitures ne sont pas soumises à des normes strictes en matière de bruits et d’émissions sonores. Lors de votre réservation, informez-vous quant au lieu exact où se situe l’hôtel de votre choix.

4.40. Vols avec escale et vols non-fumeurs

Pour les vols triangulaires, la réservation de places n’est pas possible. Le choix des places est libre durant les vols intermédiaires avec escale.

Dans le monde entier, on assiste de plus en plus à l'introduction de vols non-fumeurs.

Luxair encourage également la campagne pour la santé et effectue dès lors uniquement des vols non-fumeurs.

4.41. Wellness

Veuillez noter que l’utilisation des centres Wellness, Vital, Spa et Thalasso est soumise à certaines conditions. Ainsi, l’accès y est souvent interdit en-dessous de 18 ans. Beaucoup de centres demandent aux clients de remplir des formulaires sur l’état de leur santé, ainsi qu’une déclaration de renonciation aux dommages-intérêts éventuels. Les centres se réservent le droit de refuser l’accès en cas de certaines maladies ou indispositions des clients. Les forfaits Wellness ou thalasso repris dans la présente brochure sont à payer directement. Pour la majorité d’entre eux, les rendez-vous doivent être fixés sur place et directement avec le centre. Comme en outre, ces rendez-vous sont fixés selon les disponibilités du centre, il n’est pas toujours possible de respecter les horaires souhaités par le client, situation pour laquelle nous demandons votre compréhension.

Formalités d'entrée pour les clients de nationalité luxembourgeoise, belge et française:
Pendant votre voyage, vous (et vos enfants) devez être en possession des documents de voyage (carte d’identité nationale, passeport et visa) requis par les dispositions légales des pays de départ, de transit et d’arrivée. Le client est tenu de prendre connaissance des formalités à remplir. Leur accomplissement et les frais en résultant incombent au seul client. Luxair n'est en aucun cas responsable d'éventuelles erreurs ou omissions dans la communication de formalités sanitaires ou d’informations concernant le franchissement des frontières, respectivement de retards dans l'obtention des visas des représentations consulaires concernées et ceci quand bien même le client aurait chargé Luxair de l'obtention des informations sanitaires ou des visas, à moins que les erreurs, omissions ou retards ne soient imputables à Luxair. Luxair ne peut être tenu pour responsable lorsque le client

présente des documents d'identification périmés (carte d'identité nationale, passeport, visa…). Luxair décline toute responsabilité si un problème quelconque devait se poser en la matière.
Si un client ne peut pas présenter les documents requis lors du départ, il ne pourra pas récupérer les frais ainsi engendrés. Tous les frais résultants du non respect des formalités applicables, p.ex. le paiement des frais d'annulation, sont à charge du client.

Pour l'entrée dans les pays mentionnés ci-dessous, les documents suivants sont requis.

États membres de l'UE:
Carte d'identité nationale ou passeport valables, non seulement à la date de début du voyage mais aussi en date de fin de parcours
EGYPTE:
Le visa obligatoire sera émis sur place (inclus dans le prix du voyage).
Ressortissants luxembourgeois (adultes et enfants): passeport
Ressortissants belges et français: carte d'identité nationale plus copie et 2 photos d'identité ou passeport
MAROC ET TUNISIE:
carte d'identité nationale (*seulement lorsque le voyage est organisé et sur présentation d'un voucher attestant la réservation et le paiement des frais d'hôtel*) ou passeport.
TURQUIE:
Ressortissants luxembourgeois (adultes et enfants): passeport
Ressortissants belges: carte d'identité nationale ou passeport, un visa payant est délivré à l'entrée dans le pays
Ressortissants français: carte d'identité nationale ou passeport

Pour les voyages vers **la Turquie, l'Egypte, le Maroc et la Tunisie:** carte d'identité nationale et passeport doivent être valables au moins 6 mois après la date retour du voyage.
Pour tous les pays:
Enfants:
Les enfants doivent être en possession de leur propre carte d'identité nationale avec photo **(carte en plastique pour les enfants luxembourgeois)** ou avoir leur propre passeport.
Tout mineur qui voyage à l'étranger sans être accompagné de ses parents doit être muni en dehors d'une pièce d'identité nationale valable d'une autorisation parentale de la commune où il réside. Veuillez vous informer auprès de la commune compétente.
Généralités:
Les formalités d'entrée sont en général valables pour les séjours inférieurs à trois mois. Pour des séjours au-delà de trois mois, veuillez vous informer auprès de l'(des) ambassade(s) ou consulat(s) concerné(s).
Les apatrides, les personnes à double nationalité et les ressortissants de pays tiers doivent s'informer des formalités administratives à accomplir auprès de l'(des) ambassade(s) ou consulat(s) concerné(s). Dans votre propre intérêt, veuillez toujours avoir sur vous une carte d'identité nationale ou un passeport en cours de validité et vérifier soigneusement vos pièces d'identité avant votre départ.
La législation en matière de documents de voyage et de visas est complexe et très vaste. Attention : entre la parution de cette brochure et la date du départ, certaines modifications sont susceptibles d'intervenir. En cas de doute, nous vous conseillons donc de prendre contact quelques semaines avant votre départ avec les ambassades ou consulats des pays de transit et de séjour. Ceux-ci pourront vous fournir toutes les informations en la matière.

Vous trouverez des informations sur les documents requis sur www.mae.lu (pour les ressortissants luxembourgeois), www.diplobel.fgov.be (pour les ressortissants belges) oder www.diplomatie.gouv.fr (pour les ressortissants français) ou www.iatatravelcentre.com.

Une mesure de sécurité à prendre avant de voyager:

Photocopiez les pièces d'identité que vous emporterez à l'étranger. Si vous perdez votre carte d'identité nationale ou votre passeport et/ou vos documents de voyage, cette photocopie vous facilitera la demande d'expédition de nouveaux papiers. Par ailleurs, il n'est pas nécessaire de circuler avec vos documents de voyage, sauf si c'est pour sortir vers un autre pays, ou prendre un avion; vous pouvez prendre seulement une photocopie et ainsi laisser votre passeport en lieu sûr.

LOI FRANCAISE

Régissant les rapports entre les agences de voyages et leur clientèle, conformément à l'article R211-14 du code du tourisme

Conformément aux articles **L211-8** et **L211-18 du Code du tourisme**, les dispositions des articles **R211-5 à R211-13** du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.
La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article **R211-7 du Code du tourisme**.
EXTRAIT DU CODE DU TOURISME :
Article R211-5 : Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article **L.211-8**, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par le présent titre.
En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.
La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.
Article R211-6 : Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :
1) La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
2) Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
3) Les repas fournis ;
4) La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
5) Les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
6) Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
7) La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
8) Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat

ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
9) Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article **R.211-10** ;
10) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
11) Les conditions d'annulation définies aux articles **R.111-11, R.211-12, et R.211-13** ci-après;
12) Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;
13) L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.
Article R211-7 : L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments.
En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.
Article R211-8 : Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Il doit comporter les clauses suivantes :
1) Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
2) La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
3) Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour ;
4) Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
5) Le nombre de repas fournis ;
6) L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
7) Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
8) Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article **R211-10** ci-après ;
9) L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxe d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
10) Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; en tout état de cause le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30% du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage

ou le séjour ;
11) Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
12) Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
13) La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article **R211-6** ci-dessus ;
14) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
15) Les conditions d'annulation prévues aux articles **R211-11**, **R211-12** et **R211-13** ci-dessous ;
16) Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
17) Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur), ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
18) La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
19) L'engagement de fournir, par écrit, à l'acheteur, au moins 10 jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
a) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté, ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
b) pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour.
Article R211-9 : L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.
Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage.
Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours.
Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.
Article R211-10 : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article **L.211-13**, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des

frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.
Article R211-11 : Lorsque, avant le départ de l'acheteur le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception :
- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.
Article R211-12 : Dans le cas prévu à l'article **L.211-15**, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.
Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.
Article R211-13 : Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :
- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Mesures de sûreté

Bagages à main

Un seul bagage à main par passager, n’excédant pas 55 x 35 x 16 cm et 7 kilos.
Tous les objets pouvant servir d’arme et toutes les substances pouvant constituer un risque pour la sécurité sont interdits, y compris:

- objets coupants ou tranchants
- armes
- instruments contondants
- substances explosives ou inflammables
- substances chimiques ou toxiques

Les liquides sont limités à des récipients d’une capacité maximale de 100 millilitres chacun.
Les conteneurs de liquides doivent être emballés dans un sac en plastique transparent refermable d’une capacité maximale d’un litre.
Ce sac doit être présenté aux points d’inspection. Ont le statut de liquide:

- eaux et autres boissons, soupes, sirops
- parfums
- gels
- pâtes
- mascara
- crèmes, lotions et huiles
- aérosols
- contenus de récipients sous pression
- mélanges faiblement liquides
- d’autres objets de consistance similaire

Bagages enregistrés

Pour éviter des problèmes de bagages:

Indiquez votre nom sur tous vos bagages ainsi que celui d'une personne de contact, ou encore le nom de votre hôtel à destination. Indiquez votre nom, adresse, numéro de téléphone et numéro de vol à l'intérieur de chaque pièce de bagage. Si l'étiquette (fournie en même temps que vos documents de voyage) extérieure devait être déchirée ou enlevée accidentellement, l'identification pourrait être faite grâce à cette autre indication.
Fermez le bagage à clef ou avec une fermeture à combinaison (fermeture intégrée, cadenas ou sangle à fermeture).
Faites un inventaire (par objet: marque commerciale et valeur) du contenu de vos bagages enregistrés et insérez la liste dans la pochette contenant votre billet.
Nous ne répondons pas de dommages survenus à des objets qui ne peuvent pas être traités comme bagages enregistrés, y compris des dommages à des articles fragiles ou périssables, des objets particulièrement précieux comme de l'argent, des clés, des médicaments, des bijoux, des métaux précieux, des ordinateurs, des appareils électroniques (appareils photographiques) ou de télécommunication, des titres et autres valeurs mobilières, des documents d'affaires, des passeports et autres pièces d'identité ou échantillons.

Merci de votre compréhension