

## **L'ABÉCÉDAIRE DE VOS VACANCES - REMARQUES IMPORTANTES**

**Applicables à la distribution de prestations de voyage de la société LMX VOYAGES SAS**

### **AMÉNAGEMENT & FONCTIONNEMENT DES HOTELS**

Il arrive qu'en avant et arrière-saison certains établissements reportent leur ouverture ou anticipent leur fermeture du fait d'un faible remplissage : dans ce cas LMX Voyages, dans la mesure du possible, informera les agences de voyages et/ou les clients ayant une réservation concernée pour leur proposer des alternatives.

De la même manière, certains aménagements ou services (restaurant à la carte ou en plein air, piscine, aquapark, mini-club, plage, discothèque...) peuvent n'être que partiellement ou pas encore mis à disposition des clients du fait d'un nombre de clients insuffisant ou de conditions météo défavorables et/ou inadaptées à certaines activités.

Également les horaires d'ouverture des bars, restaurants, discothèque, etc. peuvent être irréguliers et dépendent de la direction de l'hôtel ainsi que de la fréquentation et du remplissage de l'établissement.

L'irrégularité des mouvements de groupe, la surcharge des réservations (surbook) qu'acceptent les hôteliers et la présence de délégations officielles prioritaires, peuvent nous obliger à reloger les clients dans d'autres hôtels que ceux initialement prévus en respectant dans la mesure du possible et conformément à nos obligations la catégorie, la localisation et les prestations initiales.

Avec une demande de plus en plus importante, les zones touristiques tendent à s'étendre, ce qui explique l'apparition de chantiers aux alentours des hôtels totalement indépendant tant des hôtels, que de LMX Voyages. Le début des travaux n'est souvent annoncé que très tardivement, il nous est donc parfois impossible de vous prévenir en temps et en heure, nos équipes sur place font le maximum pour trouver des solutions alternatives satisfaisantes.

Pour des raisons d'économie d'énergie, la climatisation comme le chauffage fonctionne uniquement à certaines heures et selon les températures extérieures. Seul l'hôtelier peut décider du fonctionnement (individuel ou collectif), des horaires et des périodes (en règle générale du 1er juin au 15 octobre pour la climatisation et de novembre à avril pour le chauffage).

Les piscines intérieures et extérieures indiquées comme étant chauffées ne le sont pas toute l'année, le chauffage étant soumis au bon vouloir de l'hôtelier et aux conditions météorologiques locales.

La plupart des piscines extérieures ne sont pas chauffées en général.

Les piscines ne sont pas accessibles 24/24 ceci afin de permettre au personnel d'assurer l'entretien et la maintenance. Les normes de sécurité autour des piscines diffèrent selon les pays : le client est invité à en prendre connaissance sur les panneaux d'affichage et à les respecter et à les faire respecter par ses enfants.

Dans la majorité des hôtels, et sauf indication contraire mentionnée sur le descriptif de l'hôtel, les chaises longues, parasols et serviettes de bain sont mis à disposition des clients gratuitement à la piscine et à la plage (selon la disponibilité en haute saison). En haute saison, du fait du fort remplissage de l'hôtel, il se peut que le nombre de parasols, transats, matériel de sport, etc. soit insuffisant et aucune réservation n'est possible. Pour les serviettes de bain, l'hôtel peut demander le dépôt d'une caution (ceci afin de réduire les risques de vol de clients peu scrupuleux) et/ou une participation financière minimale aux frais de nettoyage des serviettes de bains en cas de changement au cours du séjour.

Aucun hôtel proposé par LMX Voyages ne propose un personnel 100% francophone. L'anglais est souvent la langue de base dans la plupart des pays.

Également, en raison de la situation sanitaire à un instant T (type Covid ou autres cas médicaux) et des réglementations locales, certaines installations peuvent ne pas être ouvertes ou avec des conditions d'accès restrictives : les règles évoluant en permanence, il ne nous est pas possible de vous donner les détails précisément et le client en sera informé sur place. En effet, les hôtels et les hébergements touristiques doivent suivre les consignes mises en place par le Gouvernement de chaque pays (qui peut donc différer de ce qui se fait en France) ceci afin de respecter les mesures d'hygiène destinées à prévenir tout risque de contagion.

### **ANIMATIONS, SPORTS ET DIVERTISSEMENTS**

Dans la plupart des hôtels, la clientèle étant internationale, l'animation et le programme de divertissements ne sont pas toujours en français. Dans de nombreux cas, l'animation est faite dans plusieurs langues, mais cela dépend de la nationalité la plus fortement représentée.

Par « garderie ou mini-club international », il est important de noter que les personnes parlent plusieurs langues mais pas obligatoirement le français. Par ailleurs, il peut y avoir un jour de fermeture du Mini Club dans la semaine. Le Club Mini, Club Ado ou la garderie ne peuvent prendre en charge des enfants qui nécessitent l'assistance particulière d'une personne ou d'une surveillance spécifique (ils resteront sous la garde de leurs parents ou tuteurs). Ils ne fonctionnent qu'avec un minimum d'enfants pour constituer un groupe. Les activités peuvent varier en intensité en fonction de la taille du groupe : en cas de remplissage faible les activités proposées seront de nature à occuper les enfants (coloriage, jeux, chanson) et à libérer du temps pour les parents. A ce sujet, sur la question de la responsabilité des adultes vis-à-vis des mineurs, il est utile de rappeler que les enfants sont placés sous la responsabilité permanente des parents, même dans le cadre d'un hôtel-club. Cela est également valable pour l'animation au club enfants.

En fonction de l'animation et de l'emplacement où les spectacles sont organisés au sein de l'hôtel, les soirées peuvent parfois être bruyantes et générer des nuisances sonores pour les chambres à proximité.

Les activités sportives et de divertissements sont proposées en fonction de la disponibilité et de la programmation des hôtels. La location de matériel est à faire sur place et sous réserve de disponibilité, une caution peut être demandée pour certains équipements ou occupation de terrains.

Le programme de divertissement peut être limité en début et fin de saison.

Les sports nautiques mentionnés sont pour la plupart proposés par des prestataires locaux indépendants de l'hôtel. Ils sont proposés en fonction de la météo. Pour cela, il se peut qu'en avant ou arrière-saison tous les sports ne puissent pas être encore pratiqués. Certaines activités nécessitent une licence ou un certificat, pensez à vous en munir avant le départ (planche à voile, plongée).

En raison de la situation sanitaire à un instant T (type Covid ou autres cas médicaux), les activités avec contact physique (danse, waterpolo, etc..) peuvent être supprimées et remplacées par des animations et activités sans contact proche. Des protocoles spécifiques sont mis en place par activité (en particulier, désinfection du matériel sportif avant et après chaque utilisation). Également le programme du mini club est adapté avec de préférence des activités en plein air et un accueil réduit en nombre d'enfants par créneau horaire. Enfin les animations en soirée peuvent être aménagées.

## **AVERTISSEMENT AUX VOYAGEURS**

Selon le ministère des Affaires Etrangères (MAE), aucune région du monde ni aucun pays ne peut être considéré comme étant à l'abri du terrorisme. Dans le contexte de l'intervention de la coalition internationale contre Daech (aussi appelé l'Etat islamique) et face au risque accru d'enlèvements et d'actes hostiles contre les ressortissants des pays membres de la coalition, les clients sont invités à faire preuve de vigilance lors de leurs déplacements à l'étranger.

Toutes les destinations proposées par LMX Voyages peuvent être considérées comme des destinations à risque, tant au titre d'actes terroristes qu'au titre de défaillances climatiques. Ces événements, indépendants de notre volonté, ne sauraient engager la responsabilité de LMX Voyages.

Toutes les informations complémentaires peuvent être consultées sur le site internet du ministère des Affaires Etrangères : <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr>

Nous conseillons vivement aux clients de lire la brochure « [Voyager à l'étranger](#) » sur le site du MAE et de s'inscrire à [Ariane, un fil de sécurité](#) qui permet de se signaler gratuitement et facilement auprès du ministère des Affaires Etrangères .

## **CARTES/INFORMATIONS TOURISTIQUES/PHOTOS ET DESCRIPTIFS HOTELS**

Pour toute information concernant les destinations figurant sur les brochures ou prospectus et sur le site internet LMX Voyages (sites touristiques, plans de ville, infrastructures...), LMX Voyages ne peut être tenu pour responsable : ces informations sont purement indicatives et sous réserve de modifications ou d'éventuelles erreurs et ne sont donc en aucune manière ni garantie ni contractuelle.

Les photos et descriptifs utilisés pour présenter les hôtels sont fournis directement par les établissements : ils sont donc informatifs et ne représentent pas à ce titre une garantie contractuelle. Le client doit donc impérativement signaler sur place au représentant local toute éventuelle non-conformité par rapport au contrat de vente afin qu'une solution alternative puisse être envisagée (selon disponibilité au sein de l'hôtel).

Concernant le type de logement, l'hôtel offre différentes configurations et décorations. La chambre allouée lors de l'arrivée pourra être ainsi différente de celle figurant en photo sur le descriptif.

## **CARTES DE CRÉDIT**

Les cartes de crédit VISA, Mastercard et American Express sont reconnues et utilisables dans le monde entier. Pour tout paiement par carte bancaire, des frais de gestion et/ou de taux de change peuvent être facturés par les banques. Avant son départ le client doit bien vérifier avec sa banque le plafond de sa carte pour des achats à l'étranger afin de ne pas se trouver bloqué. LMX Voyages ne fera aucune avance d'argent sur place. Le paiement par carte sans contact est privilégié tant dans les hôtels que pour le paiement des excursions auprès de nos agences réceptives (et plus particulièrement en cas de situation sanitaire à un instant T type Covid ou autres cas médicaux).

## **CAUTION/DEPÔT DE GARANTIE**

Dans la plupart des hôtels, notamment aux Etats Unis et Canada, une caution peut être demandée lors du check-in. L'hôtel se réserve le droit de déduire les frais sur la caution en cas de dégâts matériels ou de frais supplémentaires (par exemple frais de téléphone, boissons du mini bar, soins au spa...). En règle générale, la caution est restituée lors du check out. Cependant, certains hôtels, notamment aux Etats Unis, le font par crédit de la carte bancaire dont ils ont pris l'empreinte et cette opération peut prendre plusieurs semaines. LMX Voyages ne peut se substituer à l'hôtel pour le remboursement de la caution. Le client devra parfois faire intervenir sa banque dans le cas où le remboursement reste bloqué en chambre de compensation entre les 2 banques concernées. Si la carte de crédit utilisée pour le paiement a expiré ou a été bloquée, le remboursement sera automatiquement envoyé vers le compte bancaire associé à cette carte, même si le numéro est différent.

## **CHAMBRES**

Selon la réglementation internationale hôtelière : le jour de votre arrivée, les chambres sont disponibles en règle générale entre 14h et 16h mais cela peut être retardé du fait des flux d'arrivées/de départs au sein de l'hôtel ; le jour de votre départ, vous devez libérer votre chambre au plus tard à 12h.

En fonction du remplissage de l'hôtel, une chambre de courtoisie peut parfois être mise à disposition des clients qui souhaitent se changer à l'arrivée ou au départ.

Le dernier jour en cas de vol en fin de journée, le client peut aussi payer sur place à la réception des frais de départ tardif ou « late check out » (pour conserver sa chambre plus longtemps). Ces prestations ne sont pas garanties et contractuelles, elles dépendent totalement de la disponibilité dans l'hôtel et le client ne pourra réclamer auprès de LMX Voyages.

**Important** : les descriptifs LMX Voyages sont toujours rédigés sur la base d'une chambre double laquelle, au sens hôtelier, est généralement conçue pour accueillir 2 personnes et peut être équipée soit d'un lit double (dont la largeur peut varier entre 1m20 et 1m80), soit de deux lits simples ou encore de deux lits-jumeaux selon les usages et les normes du pays. Les chambres triples/ quadruples/familiales sont souvent une chambre double avec adjonction d'un couchage supplémentaire qui peut être plus un lit d'appoint pliant et sur roulette, un canapé lit, un sofa, des lits superposés ou un simple matelas (selon les hôtels), ceci permettant de ne pas payer de supplément chambre individuelle mais avec des inconvénients d'utilisation tels qu'espace réduit pour la circulation des occupants de la chambre et le manque de confort parfois. Dans certains pays comme les Emirats, l'Asie, les Caraïbes et les USA, il peut se produire du fait de la gratuité pour les enfants mineurs sur la partie hôtelière du forfait/package que ceux-ci ne disposent pas d'un lit et doivent partager celui de leurs parents ou dormir sur un canapé lit/sofa. Sur place, le client pourra -selon disponibilité et si la taille de la chambre le permet- ajouter un lit d'appoint contre paiement à la réception de l'hôtel.

Pour un bébé, la mise à disposition d'un lit adapté est à réserver et à payer sur place à la réception de l'hôtel sous réserve de disponibilité (cf. descriptif hôtel réservé).

Les chambres individuelles se différencient des chambres doubles par leur situation dans l'hôtel, leur équipement avec un lit simple et leur taille souvent plus petite. Mais dans de nombreux hôtels, les chambres individuelles sont des chambres doubles à usage individuel, d'où le supplément chambre individuelle facturé au client.

La superficie totale indiquée pour tout type de logement est toujours la surface totale incluant la salle de bains et le balcon ou la terrasse.

Dans chaque hôtel se trouvent des chambres moins bien placées, vendues cependant au même prix que les autres. Nous ne pouvons jamais vous garantir la situation d'une chambre sauf dans le cadre d'une réservation spécifique avec un supplément garantissant l'emplacement. De la même manière, nous ne connaissons pas la configuration de toutes les chambres d'un hôtel ni leur emplacement et il se peut que les chambres soient regroupées par type dans un même bâtiment ainsi en cas de souhait client de chambres côte à côté, cela ne sera pas forcément possible.

Dans tous les hôtels, il existe des chambres mitoyennes qui peuvent être séparées par une porte et non un mur plein ce qui peut générer des nuisances sonores. Dans certains hôtels, nous disposons de petits contingents de chambre promo / economy low-cost permettant au client d'avoir un meilleur tarif mais dont l'aménagement, la décoration, l'emplacement dans l'hôtel, la vue et les équipements peuvent varier en qualité par rapport à une chambre à tarif plein.

Au sujet des chambres vue mer, cela ne signifie pas toujours une chambre 100% face à la mer, la vue peut être latérale et parfois légèrement entravée. Une chambre côté mer à la différence de la chambre vue mer signifie que la chambre sera située dans la partie de l'hôtel la plus proche de la mer mais n'aura pas forcément une vue mer. Une chambre front de mer signifie en première ligne sur la mer.

Une chambre « côté jardin, arrière-pays ou vue montagne » indique l'orientation et la localisation par rapport au bâtiment dans lequel elle est située (par opposition à une vue mer) mais ne garantit pas pour autant une vue spécifique.

Un bungalow ne signifie pas toujours que le client dispose d'un logement entier et indépendant mais que la chambre se situe dans un bâtiment de type bungalow donc le logement peut être en rez-de-jardin comme en étage. Dans certains hôtels (principalement en Turquie) sont proposés des hébergements dénommés « maisonnette » : il ne s'agit pas d'un bungalow ni d'une petite maison mais d'un appartement en duplex donc sur 2 étages sans réelle séparation visuelle et acoustique et situé dans le bâtiment principal.

Il nous semble important aussi d'expliquer la différence entre un mini réfrigérateur (toujours vide) et un mini bar qui est aussi un petit réfrigérateur que l'on trouve dans les chambres d'hôtel d'un certain standing et dont les boissons et /ou snacks/friandises qui s'y trouvent sont généralement facturés à la fin du séjour sauf mention de gratuité dans le descriptif LMX Voyages. Dans certains hôtels, le minibar est rempli gratuitement à l'arrivée et les remplissages au cours du séjour sont payants (voir descriptif). Pour une même catégorie, le confort peut varier d'un hôtel à l'autre. Que vous soyez en bungalow ou en chambre d'hôtel, la décoration et l'architecture varient selon la région et le pays. Il se peut qu'un hôtel de catégorie inférieure soit d'un meilleur standing qu'un autre de catégorie supérieure. Dans ces rares cas, nos descriptifs et appréciations s'efforceront de rétablir la réalité.

Les hôtels de centre-ville sont en général plus bruyants du fait du trafic et de la proximité des centres d'animation (places, restaurants, discothèques en plein air, boutiques...).

Pour les studios, appartements et chambres familiales, il faut tenir compte, du nombre maximal d'occupants et des équipements de la chambre. Le nettoyage des studios et appartements n'inclut pas le lavage de la vaisselle.

Pour les « couples mixtes », la loi dans de nombreux pays musulmans ne permet pas aux hôteliers d'héberger dans la même chambre un couple « non marié » ; sans document officiel prouvant l'union, l'hôtelier se réserve le droit d'exiger le paiement d'un supplément pour une chambre single afin d'être accepté à l'hôtel.

Dans certains hôtels, le ménage quotidien est remplacé par un service « à la demande » ceci afin de ne pas importuner le client et de lui assurer un service adapté à ses attentes. Le client doit donc se manifester auprès de la réception ou de la gouvernante en charge de l'étage pour tout nettoyage supplémentaire.

**Important** : si le client laisse le panneau « ne pas déranger » en permanence, il prend le risque que le ménage ne soit pas fait de tout son séjour. En raison de la situation sanitaire à un instant T (type Covid ou autres cas médicaux), le nettoyage des chambres peut être adapté selon les normes locales en vigueur à savoir soit plus approfondi et plus fréquent soit réduit pour éviter la contamination et effectué uniquement à la demande du client.

## **CIRCUITS**

Les programmes des circuits sont des programmes types. L'ordre des visites pourra être modifié sur place. De même, nous nous réservons le droit de modifier les itinéraires dans les cas où des musées sont fermés, en travaux ou pour toute raison interdisant l'accès aux sites ou musées. Dans tous les cas, nos correspondants s'efforceront de trouver une alternative satisfaisante. En période chargée, pour des raisons de disponibilités hôtelières limitées à certaines étapes, le logement peut exceptionnellement s'effectuer dans une ville à proximité et non dans celle indiquée, ceci afin d'assurer un meilleur confort. Nos voyages de groupes sont encadrés par un guide local francophone. Cependant il se peut qu'à certaines étapes et sur certains sites, un guide officiel local remplace votre guide habituel, ce dernier n'ayant pas le droit de faire de commentaires sur le site en question. Les guides locaux bien que diplômés ne parlent pas couramment le français. Les guides adorent leur pays et c'est avec beaucoup de gentillesse qu'ils vous le feront découvrir.

Pour toute réservation d'un circuit privatif, vous avez la possibilité de choisir entre des guides locaux en relais aux étapes ou un guide francophone permanent (moyennant supplément). Dans le cas d'un circuit privé avec guides locaux, les transferts sont réalisés par un chauffeur anglophone, lequel ne remplira pas la fonction de guide. Un guide local vous attendra pour chaque visite mentionnée au programme. Dans les grandes villes, les visites sont généralement assurées par des guides anglophones. Les informations de kilométrages sont données à titre indicatif et se rapportent au trajet le plus direct, d'un point A à un point B. Les kilomètres réellement effectués peuvent être plus importants. Les durées de trajet peuvent varier en fonction des conditions météorologiques ou du trafic. La plupart des cars dans lesquels vous effectuerez votre circuit ne peuvent en aucun cas rivaliser avec le confort des cars européens (pas de réfrigérateur, ni de WC à bord). Les circuits sont effectués à bord de cars en majorité de construction récente et avec dans la mesure du possible l'air conditionné. Toutefois, il se peut qu'en période chargée, un car plus ancien soit utilisé. Néanmoins, que le car soit récent ou non, vous apprécierez la prudence et la gentillesse de vos chauffeurs. Lors de votre circuit, vous aurez la possibilité de voir et d'acheter des objets artisanaux. LMX Voyages décline toute responsabilité sur vos achats, les conseils de nos guides étant donnés à titre gratuit et indicatif et sans incitation à l'achat à tout prix. Les pourboires ne sont pas obligatoires sauf mention sur le descriptif du produit, mais dans tous les pays, c'est une tradition. Si vous êtes satisfait du service, il est d'usage de laisser un pourboire, à votre libre appréciation au guide, accompagnateur et chauffeur. **Important** : sur les circuits, le prix en chambre individuelle est calculé sur la base de 2 personnes minimum.

Les circuits privatifs sont, en majeure partie, réservables pour 1 personne (avec supplément), et le tarif est en demande. Dans ce cas-là, le circuit ne comptera aucun autre participant en dehors du client. Si le nombre minimum de participant est de 2 personnes, la réservation du circuit pour une seule personne sera en demande auprès de notre service réservation. Pour la réservation d'un groupe, veuillez prendre contact avec notre service réservation qui vous indiquera si le nombre de participants est déjà atteint. **Attention** : certains circuits peuvent ne pas être adaptés aux personnes à mobilité réduite du fait des hébergements et aussi des modes de transports utilisés ou de sites visités non adaptés. Nous déconseillons aussi les circuits aux familles avec un bébé ou enfant en bas âge car les hébergements ne seront pas adaptés ainsi que les départs matinaux et les longs trajets. Également par respect pour le reste du groupe qui peut être dérangé par les pleurs des bébés dans les logements comme dans les transports ou sur les sites.

## **CROISIERES EN EGYPTE**

Les Bateaux : de catégorie 4\* et 5\* sont généralement de construction récente et ont été sélectionnés avec soin par notre prestataire local. Ces unités ne sont toutefois pas comparables aux bateaux de croisière maritime ; ainsi, le bruit et les vibrations des moteurs et des générateurs sont beaucoup plus sensibles, même à l'arrêt, afin d'assurer la climatisation et l'électricité.

La navigation n'est pas continue et se limite aux parcours définis dans nos programmes.

Pendant les temps d'escales et les visites, le bateau sert d'hôtel flottant et reste à quai.

Le nom du bateau n'est pas toujours garanti et peut changer sur place. Les cabines sont attribuées à l'arrivée en fonction des disponibilités et du type de réservation effectuée.

Voltage : 220 volts. Attention à la fourniture d'énergie électrique pour les clients porteurs d'appareils de type apnée du sommeil. Cartes de crédit pas toujours acceptées sur les bateaux.

À noter que du fait du nombre important d'unités naviguant sur le Nil, les bateaux sont accostés les uns à côté des autres sur plusieurs rangs, ce qui oblige à passer par d'autres bateaux pour embarquer et débarquer, et même parfois à ce que l'équipage improvise un débarcadère sur un quai non aménagé. Chaque participant doit se conformer aux

règles de prudence et suivre les conseils donnés par l'équipage. De ce fait, les croisières sur le Nil sont fortement déconseillées aux personnes à mobilité réduite du fait des difficultés d'accès aux bateaux, des cabines non adaptées et de l'absence d'ascenseurs pour se déplacer entre les différents niveaux des bateaux. Nous déconseillons aussi les croisières aux familles avec un bébé ou enfant en bas âge car les cabines ne disposent pas de lit bébé ni de lit d'appoint. Également du fait des départs matinaux et par respect pour le reste du groupe qui peut être dérangé par les pleurs des bébés à bord comme dans les transports ou sur les sites.

La navigation sur le Nil est conditionnée par les heures d'ouverture des écluses et l'encombrement de celles-ci risque de retarder votre bateau (notamment à Esna). La navigation peut être perturbée en raison de la baisse du niveau du Nil à certaines périodes de l'année ou en raison d'une écluse fermée pour travaux. Dans ce cas, la croisière est assurée, soit en utilisant un autre bateau de même catégorie basé de l'autre côté de l'écluse, soit par car en laissant le bateau à quai.

Pour la visite d'Abou Simbel, un guide et un accompagnateur seront présents. À noter que la visite de ce site s'effectue rapidement (une heure maximum).

Certains lieux ou certaines salles (ex : barque solaire, salle des momies au musée du Caire...) situés à l'intérieur d'un site font l'objet d'un droit d'entrée supplémentaire (règlement sur place). De ce fait, ce dernier n'est pas compris dans le prix de votre forfait et vous sera demandé si vous souhaitez le visiter.

Enfin, par mesure de conservation du patrimoine, les autorités égyptiennes décident pour certains sites (notamment certaines tombes de la vallée des Rois et des Reines) de limiter le nombre de visiteurs journaliers. Une fois le quota atteint, le lieu est fermé à la visite quelle que soit l'heure de la journée.

**Important** : dans le cadre d'un combiné croisière avec un vol sur Hurgada, selon les heures d'arrivée des vols, il est possible que les clients doivent passer la première nuit sur place avant de rejoindre Louxor pour le départ de la croisière du fait de l'interdiction de circulation de nuit en Egypte ce qui a pour incidence de décaler le début du programme et le retour sur la mer Rouge en cas d'extension balnéaire. Les clients seront logés dans un hôtel sur Hurgada proche de l'aéroport, de catégorie équivalente à celle du forfait réservé mais n'étant pas nécessairement leur hôtel de séjour balnéaire.

## **EAU ET ELECTRICITÉ**

Dans certains pays, des coupures d'eau et/ou d'électricité peuvent survenir pendant la saison estivale.

Les pénuries d'eau peuvent être occasionnées par de grandes sécheresses, qui augmentent considérablement le prix de l'eau. Nous vous prions d'en user avec parcimonie.

Les générateurs d'énergie ne prennent pas toujours le relais. Cependant, la plupart des hôtels disposent de leur propre générateur de secours.

## **EXCURSIONS FACULTATIVES**

Les excursions facultatives, proposées par les représentants travaillant pour le compte de nos agences réceptives, comprennent l'accompagnement d'un guide francophone ou anglophone (selon destination, à vérifier lors de la réunion d'information), les coûts de transport, les droits d'entrée, les assurances. Les prix et programmes sont donnés à titre indicatif et susceptibles de modification sur place, en fonction des fluctuations monétaires, des impératifs locaux, de la saison ou de la demande. Réservation, confirmation et paiement sur place.

Les repas non consommés du fait d'excursions ne donnent pas lieu à un remboursement.

Nous attirons votre attention sur le fait que les visites de magasins d'artisanats locaux gardent un caractère facultatif, sans aucune obligation d'achat et toute contestation devra se faire auprès du commerçant. Elles sont néanmoins un détour, parfois imposé par les autorités locales, quel que soit le pays visité, et sont liées au développement économique et touristique du pays.

Au sujet des achats effectués au cours d'excursions, nous vous rappelons que les contrefaçons sont sévèrement sanctionnées par les services des douanes en France et que tout objet importé est soumis à la TVA et doit faire l'objet d'une déclaration en douane.

Également l'exportation de biens culturels et d'antiquités est sévèrement réglementée et punie dans de nombreux pays. LMX Voyages décline toute responsabilité pour les clients contrevenants aux lois d'un pays.

**Important** : les excursions locales font l'objet d'une tractation directe avec le prestataire sur place et ne rentrent pas dans le cadre du forfait acheté auprès de l'agence en France. Toute contestation doit être faite sur place auprès de ce dernier afin que les éventuels litiges, qui ne concernent que les deux parties engagées, puissent être réglés. Nous vous rappelons que toute excursion, location de voiture ou activité sportive effectuée par un autre intermédiaire que nos représentants dégageront totalement la responsabilité de notre réceptif local. En raison de la situation sanitaire à un instant T (type Covid ou autres cas médicaux), le programme des excursions locales pourra être adapté avec une sélection répondant à toutes les normes d'hygiène requises (nombre limité de participants, port du masque, etc.). Les agences réceptives respectent strictement tous les protocoles et les mesures d'hygiène.

## **FORMALITÉS D'ENTRÉE**

Le respect des procédures d'entrée et de sortie des pays est de la responsabilité de chaque voyageur. Assurez-vous d'être en possession d'une carte nationale d'identité ou d'un passeport valide (selon les pré requis de la destination). Les ressortissants français trouveront les formalités d'entrée sur le territoire dans les catalogues (informations données à titre indicatif et susceptibles de modification) et sur le site <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays-destination/>. mis à jour en permanence.

Les ressortissants d'autres nationalités devront se renseigner sur le site des affaires étrangères de leur pays ou auprès de leur ambassade ou consulat respectif.

Pour les mineurs voyageant seuls ou avec un parent, toutes les informations sont disponibles sur <https://www.servicepublic.fr/particuliers/vosdroits/F1922>.

Les conditions d'entrée dans tous les pays changent en permanence. Dans la mesure du possible, sur les dossiers déjà réservés, LMX Voyages en informera les agences et clients mais cependant il est de la responsabilité du voyageur d'accomplir ces formalités selon son pays de résidence mais aussi de son pays de départ (si hors France).

## **HÔTELS / CLASSIFICATION SELON LMX VOYAGES**

La classification officielle n'étant pas la même dans tous les pays, nous avons établi notre propre notation :

\*\* Etablissement simple souvent de style local

\*\*\* Hôtel de milieu de gamme

\*\*\*\* Hôtel de milieu de gamme supérieur

\*\*\*\*\* Hôtel de premier ordre offrant un excellent service et de bonnes prestations

\*\*\*\*\* Hôtel de luxe offrant un service et des prestations d'exception

La mention « Classification Locale » correspond à une catégorie effectuée par les ministères du tourisme locaux selon les normes en vigueur dans chaque pays et qui sont différentes des normes françaises et européennes. Le label « certifié durable » indique que l'hébergement a été contrôlé de manière objective par un institut externe et classé comme durable. Lors de la sélection de ces labels, LMX Voyages attache une grande importance à leur qualité et à leur neutralité et contribue ainsi à la promotion de la durabilité, mais n'exerce aucune influence sur la classification de l'hébergement par les organismes de contrôle compétents.

## **INFORMATIONS SANTÉ**

Nous vous conseillons de vous renseigner auprès de votre médecin traitant si des vaccinations ou autres précautions sont nécessaires avant votre départ et si vous suivez un traitement particulier. Nous vous recommandons également de vous renseigner auprès de votre médecin, centres médicaux ou des services de vaccination des maladies tropicales afin de prendre connaissance des risques médicaux encourus sur place. Vous pouvez aussi consulter le site du ministère de la Santé (<http://www.sante.gouv.fr>) ou de celui de l'Organisation Mondiale de la Santé OMS (<http://www.who.int/fr>) ou de l'institut Pasteur <http://www.pasteur.fr/fr/map>.

Dans beaucoup de pays, les repas ne sont pas préparés comme chez vous. Pour parer à des troubles digestifs, nous vous recommandons de manger des légumes cuits, des fruits que vous aurez pelés vous-même. Évitez les glaçons et l'eau du robinet et buvez de préférence de l'eau minérale. Si malgré toutes ces précautions vous rencontrez des problèmes, notre représentant vous assistera pour vous trouver une pharmacie ou un médecin.

Nous conseillons vivement aux clients de souscrire une assurance voyage couvrant les risques médicaux et frais à l'étranger qui dans certains pays peuvent être très chers et notamment dans le contexte sanitaire international. En Europe, les clients sont invités à se munir de la Carte Européenne d'Assurance Maladie pour ne pas avancer les frais. En raison de la situation sanitaire à un instant T (type Covid ou autres cas médicaux), des formalités médicales à accomplir peuvent être exigées pour se rendre dans le pays de destination, des assurances spéciales doivent être souscrites : il est de la responsabilité du voyageur d'accomplir ces formalités selon son pays de résidence mais aussi de son pays de départ (si hors France).

**Important** : pour les clients qui suivent un traitement médical, il est important de disposer d'une ordonnance/d'un certificat médical justifiant le transport et l'usage des médicaments et de les conserver avec soi dans le bagage cabine ceci afin de ne pas être en manque en cas de retard dans la livraison des bagages en soute.

## **LOCATION DE VOITURE**

Le client doit impérativement faire un état des lieux précis de l'état du véhicule à la prise et à la restitution du véhicule et réclamer sur place un constat écrit pour éviter toute contestation ultérieure.

Nous attirons particulièrement l'attention des clients louant une voiture que la plupart des loueurs exigent une carte bancaire portant la mention « crédit » et non « débit ». Le contrat de location, la carte de crédit et le permis de conduire doivent impérativement être au même nom. Si ce n'est pas le cas, le loueur est en droit d'annuler la réservation et dans ce cas le client devra effectuer une nouvelle réservation sur place au prix à l'instant T proposé par le loueur sans aucune garantie de remboursement de la location initiale.

Pour tout paiement par carte bancaire, des frais de gestion ou de taux de change peuvent être retenus par les banques. Avant son départ le client doit aussi vérifier avec sa banque le plafond de sa carte pour des achats à l'étranger afin de ne pas se trouver bloqué. Si le loueur ne peut pas prélever le montant de la caution sur la carte de crédit du conducteur principal, le loueur est en droit d'annuler la réservation ou de demander la souscription d'assurances supplémentaires, qui ne seront pas remboursées par LMX Voyages au retour.

En cas de paiement d'une caution, le délai de restitution peut prendre du temps et varie selon les pays.

**Attention** : Les loueurs ont pour habitude de proposer des options en supplément sur place. Vérifiez bien votre contrat car toute signature signifie l'acceptation de ces nouvelles prestations par le client qui ne pourra au retour faire aucune réclamation ni demander aucun remboursement des frais engagés de son propre fait.

En cas de risque sanitaire à un instant T (type Covid ou autres cas médicaux), les loueurs partenaires de LMX Voyages respectent toutes les règles d'hygiène concernant la location de véhicules.

## **MODIFICATION / ANNULATION DU DOSSIER SUR PLACE**

Si une fois sur place, vous décidez de modifier le programme de vos vacances et de ne pas faire usage de certaines prestations ayant fait l'objet d'une réservation, veuillez en informer aussitôt notre représentant ou entrer en contact avec le réceptif dont les coordonnées vous ont été indiquées sur les documents de voyage.

Nous attirons votre attention sur le fait que nous ne pouvons effectuer de remboursement lorsque les prestations annulées nous ont été facturées par notre prestataire de services local. Si de telles modifications venaient à intervenir et que le prix des prestations devait être plus élevé, cette différence sera à régler directement sur place par les clients.

Pour une prolongation du séjour une fois sur place, le représentant vous indiquera les frais pour le changement du vol et pour le séjour hôtelier et le paiement devra impérativement se faire sur place et non par le biais de l'agence en France.

## **LES PLAGES & PISCINES/ SÉCURITÉ EN MATIÈRE DE BAINNADE**

Les plages sont généralement des plages publiques. Chaque commune est donc responsable de la propreté de ses plages. Les hôteliers nettoient souvent la partie de plage située devant leur établissement, mais il est possible que la plage ne soit pas toujours impeccable, en raison des algues et déchets amenés par la mer.



La présence d'algues ou sargasses sur les plages est un phénomène naturel, La situation évolue tous les jours et il ne nous est pas possible d'informer sur chaque hôtel concerné. Sur place, les hôteliers et les autorités prennent des mesures pour réduire au maximum et le plus possible les impacts de ces algues brunes. Les algues brunes sont inoffensives pour l'homme mais les gaz émis ne doivent pas être inhalés. Ce phénomène est récurrent sur l'ensemble des littoraux à travers le monde du fait du réchauffement des océans, de l'utilisation d'engrais et des mouvements des courants marins.

Certaines régions peuvent être amenées à mettre en place des restrictions au niveau de la baignade en mer et de la plage. En effet, la baignade peut être limitée, déconseillée, voire interdite en raison des marées, d'événements climatiques ou naturels.

Se baigner en mer comme en piscine peut être dangereux. Les courants de la mer sont souvent sous-estimés et votre force physique est surestimée. Nous vous prions donc de surveiller vos enfants en permanence (également à la piscine de l'hôtel). Pour profiter des joies de la baignade, nous vous invitons à consulter les sites internet sur les règles de sécurité en matière de baignade. Il est conseillé de se baigner sur les plages protégées et de ne pas se baigner seul. Soyez attentif aux drapeaux et à leur signification. Informez-vous sur les conditions météorologiques auprès de l'hôtelier ou des personnes compétentes.

Au sujet du port du burkini dans les établissements hôteliers proposés par LMX Voyages, tour opérateur généraliste et non confessionnel, nous ne pouvons pas nous engager à prodiguer des conseils ni recommander un hôtel acceptant les pratiques religieuses de nos clients ce qui engagerait notre responsabilité en cas d'insatisfaction du client sur place. Dans de nombreux pays tant européens que musulmans, les hôtels n'acceptent pas cette tenue pour la baignade pour des raisons de sécurité et d'hygiène. Nous conseillons aux clients de consulter des forums de discussion dédiés et spécialisés afin d'obtenir des informations de la part de voyageurs ayant séjourné dans des hôtels autorisant le port du burkini.

En raison de la situation sanitaire à un instant T (type Covid ou autres cas médicaux), des règles strictes de distance peuvent s'appliquer sur les plages comme au bord des piscines.

## **PENSION / TOUT COMPRIS / RESTAURATION**

En formule Demi-Pension (DP), Pension Complète (PC) ou Tout Compris (AI ou All In), les prestations commencent en règle générale avec le dîner du jour d'arrivée et finissent avec le petit déjeuner du jour de départ. Pour une arrivée tardive à l'hôtel ou un départ très tôt, l'hôtelier n'est pas tenu de servir un dîner ou un petit-déjeuner. Selon la destination et en fonction des horaires de vols, le premier et le dernier repas peuvent ne pas être servis à l'hôtel mais remplacés par ceux servis à bord de l'avion.

Il convient d'apporter une précision importante d'ordre général : la formule Tout Compris n'implique pas pour autant que tout est gratuit. Toutes les prestations qui ne sont pas précisées dans le descriptif ne sont pas incluses dans la formule réservée. Sauf mention contraire, les boissons incluses dans la formule sont souvent uniquement locales. Toutes les boissons importées sont payantes sauf indication contraire sur le descriptif du produit ou si vous avez réservé en « Tout Compris Plus ».

Pour profiter pleinement de la formule Tout Compris, vous serez parfois tenus de porter un bracelet ou une carte plastifiée.

La demi-pension signifie : petit déjeuner et dîner, hors boisson. La pension complète correspond au petit déjeuner, déjeuner et dîner au restaurant principal et ne comprend pas les boissons sauf indication contraire sur le descriptif du produit ou si vous avez réservé en « pension complète plus. »

L'eau en bouteille n'est pas garantie, même dans la formule Tout Compris : elle peut être proposée en fontaine ou au verre. Dans la plupart des pays, les hôteliers ne fournissent pas d'eau en carafe.

Dans certains hôtels, selon le standing et la classification, les clients sont informés que le port d'un pantalon et d'une chemise est exigé au restaurant.

Pour des raisons de fréquentation en basse saison, les services de restauration mentionnés au programme peuvent être différents ; un repas sous forme de buffet peut être servi à la carte (ou inversement).

**Important :** Depuis 2020, des restrictions strictes encadrent la consommation d'alcool aux Baléares. Dans les hôtels all inclusive de Majorque situés à Magaluf, Playa de Palma et El Arenal et de Ibiza situés à San Antonio , la consommation d'alcool est limitée à 6 boissons alcoolisées par jour : 3 au déjeuner et 3 au dîner.

Pour les personnes souffrant d'allergies alimentaires ou soumises à des restrictions alimentaires du fait de leur pratique religieuse, nous les invitons à le signaler sur place au Maître d'hôtel en charge du restaurant qui les

conseillera sur les plats compatibles. Pour les bébés, l'alimentation ne peut dépendre que de la responsabilité des parents pour d'évidentes raisons liées au respect de conditions nutritionnelles strictes. Il appartient donc à tout parent voyageant avec des enfants en très bas âge d'emporter les denrées et préparations nécessaires à leur alimentation particulière sachant qu'il est extrêmement improbable de trouver, dans de nombreux pays du monde, les produits adaptés auxquels ils sont habitués. Veuillez-vous référer toujours au descriptif présent sur les pages hôtel.

En cas de risque sanitaire à un instant T (type Covid ou autres cas médicaux), selon l'affluence et le nombre de clients, des aménagements seront mis en place tels que : repas servis sous forme de buffet (sinon service à table), nourriture servie exclusivement par le personnel de l'hôtel, couverts utilisés à cette fin régulièrement désinfectés et remplacés, désinfection obligatoire des mains à l'entrée, tables disposées à une distance suffisante, horaires élargis pour rendre plus fluide la circulation des clients, marquages au sol, dans certains hôtels un système de menus avec QR code peut être proposé.

## **PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE (PMR)/PERSONNES SOUS TUTELLE OU CURATELLE**

Le cas des personnes handicapées ou à mobilité réduite doit être impérativement signalé par écrit au moment de la réservation afin d'informer nos équipes d'accueil et les compagnies aériennes soumises à des normes de sécurité très strictes. En l'absence de cette information au moment de la réservation, LMX Voyages ne pourra garantir le départ et le bon déroulement du séjour. Pour toute demande de chambre spéciale, adaptée et/ou équipée, merci de consulter au préalable votre agence sachant que les normes locales d'aménagement et de matériel peuvent différer des normes européennes. Toute demande de chambre spéciale, adaptée ou équipée, doit faire l'objet d'une reconfirmation de l'hôtelier, préalable à votre réservation. Nous ne pourrions vous garantir l'accès à une chambre spécifiquement adaptée dans le cas où votre demande n'aura pas été faite et confirmée avant de valider votre dossier. Pensez aussi à vérifier la configuration de l'hôtel choisi, certains étant à flanc de colline ou en pente peuvent être compliqués en termes de déplacement et il n'est pas possible de garantir une chambre proche des parties communes ou dans le bâtiment principal.

Certains circuits ne sont pas recommandés aux personnes à mobilité réduite. Important : les croisières sur le Nil sont fortement déconseillées aux personnes à mobilité réduite du fait des difficultés d'accès aux bateaux, de l'absence d'ascenseurs pour se déplacer entre les différents niveaux et pour la réalisation des excursions sur des sites historiques non adaptés. LMX Voyages dégage toute responsabilité et exigera la signature d'une décharge pour toute réservation d'une personne à mobilité réduite car le personnel ne pourra pas assister le client pour des questions d'assurance.

Pensez aussi à nous interroger pour une assistance à l'aéroport : les assistances type WCHC peuvent faire l'objet d'un formulaire médical payant (MEDIF) imposé par la compagnie aérienne, qui est à la charge du client.

Pour les transferts à destination, les navettes ne pouvant pas forcément prendre à leur bord certains fauteuils, dans ce cas le client devra réserver et payer un transfert privé.

Les personnes placées sous tutelle ou curatelle ont l'obligation lors de leur inscription de faire état de leur situation légale : pour les personnes sous curatelle, fournir une autorisation écrite de leur curateur ; les personnes sous tutelle doivent voyager avec leur tuteur ou une personne désignée par le juge des tutelles.

## **PRIX**

Les prix d'appels sur tous nos supports de communication correspondent à ceux du jour à un instant T et sont susceptibles, à tout moment, d'évoluer à la hausse comme à la baisse. Votre agent de voyages est à votre disposition pour le calcul de votre séjour hôtel seul ou forfait (selon : date de départ, durée du séjour, âge des participants, etc.). Il vous informera du tarif, le cas échéant modifié, préalablement à la conclusion de tout contrat.

La pose d'une option ne garantit ni un prix ni une disponibilité et peut être annulée sans préavis.

Les prix indiqués ont été calculés et contractés pour LMX Voyages.

Si vous ou un des voyageurs résidez dans un pays où LMX Voyages n'est pas autorisé à commercialiser ces produits, nous vous demandons de le signaler lors de la réservation, afin d'obtenir l'accord de l'hôtelier. Le cas échéant, l'hôtelier se réserve le droit d'appliquer des tarifs plus élevés.

LMX Voyages propose des réductions Réservation anticipée dans la quasi-totalité des hôtels. L'importance de la réduction dépend souvent de la saison et de la durée du séjour. Ces réductions s'appliquent sur la pension de base, hors suppléments. Des suppléments, pour les fêtes de fin d'année (dîners de gala) par exemple, pourront vous être demandés au moment de la réservation. Ces suppléments sont obligatoires ou facultatifs en fonction des conditions contractuelles de l'hôtelier : renseignements auprès de votre agence de voyage.

Avantage Solo : dans beaucoup d'hôtels, à certaines dates en période creuse, des chambres doubles à usage individuel peuvent être réservées sans supplément.

Les tarifs des forfaits proposés avec un vol régulier ou low-cost peuvent différer par rapport aux tarifs indiqués à un instant T dans la mesure où les prix sont actualisés en permanence.

### **RAMADAN**

Le ramadan est un mois sacré pour les musulmans. La date du début et de la fin sont confirmées chaque année quelques jours avant le début et peuvent varier selon les pays. Pendant le ramadan, les pays adaptent leurs horaires et les journées de travail sont raccourcies pour faciliter le jeûne et se préparer à l'Iftar, la rupture du jeûne. Après l'Iftar, vous découvrirez une atmosphère animée, où les rues prennent vie avec les habitants se promenant, jouant aux cartes, buvant du thé ou du café. Il s'agit d'une expérience unique où la vie nocturne se prolonge jusqu'au petit matin. En ce qui concerne la consommation, pendant le ramadan, les musulmans pratiquants ne mangent pas, ne boivent pas et ne fument pas du lever jusqu'au coucher du soleil. La plupart des restaurants et des cafés restent fermés pendant la journée, et ceux qui sont ouverts dissimulent souvent leurs intérieurs. De plus, la vente d'alcool est restreinte, bien que les lieux touristiques ne soient généralement pas affectés. Il est donc recommandé de se renseigner sur les possibilités de restauration dans les endroits prévus à visiter. Si vous voulez sortir manger le soir en dehors de votre hôtel, attention, car les restaurants sont généralement remplis au moment de la rupture du Jeûne. A noter également que dans beaucoup de restaurants, seul un menu spécial Ramadan est proposé. Les horaires d'ouverture des commerces peuvent varier pendant le ramadan. Pour les déplacements, il est important de prendre en compte les horaires des transports en commun et des taxis, qui peuvent être affectés en soirée. Par respect pour les pratiquants du Ramadan, il est fortement recommandé aux touristes en journée de s'abstenir de boire, de fumer et de manger en public ou de le faire discrètement. En ce qui concerne le code vestimentaire, il est préférable d'éviter les tenues trop révélatrices ou ajustées dans les lieux publics. Cependant, les sites touristiques sont généralement plus souples à cet égard. Il n'y a pas de code vestimentaire spécial sur les plages d'hôtel, mais il est conseillé de se renseigner sur les règles applicables aux plages publiques. Pendant l'Aïd qui marque la fin du jeûne et les jours fériés qui suivent, les activités touristiques peuvent être affectées. Les attractions touristiques, les restaurants et les magasins peuvent avoir des horaires réduits ou être fermés pendant les célébrations. Les jours fériés durent généralement un à deux jours en fonction de la date de la fin du ramadan.

### **REPRÉSENTANT LOCAL**

Si vous souhaitez réserver des prestations ou si vous avez besoin d'aide durant votre séjour, notre représentant sur place est à votre écoute (assistance francophone ou internationale). Il n'y a pas toujours de permanence ni de réunion d'information en présentiel dans tous les hôtels (cela dépend du nombre de clients présents et de la décision des hôtels partenaires de LMX Voyages) : dans ce cas l'assistance est téléphonique.

Dans la plupart des hôtels, vous trouverez un classeur LMX Voyages et/ou un affichage dans l'espace dédié aux tours opérateurs ou à la réception de l'hôtel mais depuis la période Covid, certains hôtels n'acceptent plus aucun support papier donc il est important de bien prendre connaissance des informations reçues dans l'enveloppe de bienvenue à l'arrivée à l'aéroport, de rester en contact avec le représentant tout au long du séjour ou de vous connecter au site ou à l'application du réceptif local. Des informations supplémentaires sont aussi communiquées dans vos documents de voyage.

### **STOP OVER / TRANSIT**

Lors d'un stop over, vous avez la possibilité selon les conditions de la compagnie aérienne et du pays de profiter de ce temps libre pour découvrir la ville et ses environs. **Attention**, vous êtes priés de vous rendre à l'enregistrement au minimum 1h30 avant le décollage afin d'assurer votre correspondance. Toute présentation tardive nécessitant le rachat d'un billet sera à votre charge.

## **TRANSFERT**

À votre arrivée à l'aéroport, et selon les indications mentionnées sur vos documents de voyage, vous serez accueillis par un assistant aéroport du réceptif local en charge de l'organisation de votre transfert vers l'hôtel. Il est possible qu'un seul bus desserve plusieurs hôtels et que notre représentant ne puisse vous accompagner personnellement sur votre lieu de villégiature.

Sur de nombreuses destinations, le transfert est assuré par un système de navette (shuttle) en fonction des vols à l'arrivée ce qui peut générer de l'attente à l'aéroport.

En règle générale, le chauffeur est local donc ne parle ni français ni anglais et il n'assure pas la fonction de représentant donc ne vous accompagnera pas à la réception de l'hôtel.

Pensez au transfert privatif ou à la location de voiture pour réduire votre attente et arriver plus vite à l'hôtel (attention en cas de transfert privatif, vous ne serez pas toujours attendu avec un panneau à votre nom, rendez-vous au comptoir de notre réceptif local).

Pour les séjours sur des îles, le transfert peut être assuré par l'hôtel directement et parfois du fait des horaires arrivée/départ, une nuitée sur le continent sera nécessaire (dans ce cas, l'hôtel comme les prestations/formules ne seront pas de même catégorie que le séjour réservé).

Également ayez le réflexe de prévenir notre bureau local dans le cas d'un retard de vol afin de ne pas faire attendre les autres clients et qu'un nouveau transfert puisse être programmé. A défaut les frais de taxis resteront à la charge des clients.

Pour certains hôtels difficiles d'accès en bus, les clients seront déposés ou repris au point d'accès le plus proche et le plus facile ce qui peut générer un peu de marche avec les valises pour les clients.

Les parents sont informés qu'il n'y a pas de siège adapté pour les enfants ou bébés à bord des transferts collectifs et qu'ils sont responsables de la sécurité pendant le trajet.

Pour le transfert retour, les informations sont soit affichées sur un tableau à l'hôtel soit insérées dans le classeur LMX Voyages à disposition dans l'espace dédié aux tours opérateurs soit envoyées par message dans la chambre au plus tard 48h avant la date de retour prévue soit via une application de type WhatsApp.

Nous vous conseillons de toujours vérifier que vos bagages ont bien été placés dans votre bus et qu'ils n'ont pas été oubliés dans la soute une fois sur place ou au retour à l'aéroport.

Dans le cas d'un séjour seul et pour certains hôtels, aucun transfert n'est inclus.

En cas de risque sanitaire à un instant T (type Covid ou autres cas médicaux), si vous utilisez un transfert collectif, pendant le trajet, il se peut que vous deviez porter un masque. Le désinfectant est disponible dans chaque véhicule.

## **TRANSPORT AÉRIEN**

Les vols proposés sont des vols réguliers, low-cost ou affrétés. Par conséquent, les jours et horaires communiqués sont toujours de principe donc non contractuels et susceptibles de modification. Ils sont définis en début de saison, mais étant donné le nombre important d'aéroports de départ et les contraintes liées à chaque aéroport, ils peuvent varier et ne sont souvent confirmés définitivement que peu de temps avant le départ. De plus, un incident technique, de mauvaises conditions climatiques, une grève de la compagnie ou des contrôleurs aériens ou d'autres éléments peuvent entraîner des retards importants ou même un changement d'aéroport.

Dans tous les cas, les horaires de retour vous seront confirmés sur place par nos correspondants locaux sous forme d'affichage dans le hall de l'hôtel ou dans le classeur LMX Voyages ou via message de type WhatsApp.

La plupart des compagnies aériennes ne proposent plus de collation ni boissons gratuites sur leurs vols courts ou moyen-courriers donc les consommations proposées sont payantes. Sur les vols longs courriers, en général 2 repas sont servis, le premier est le plus conséquent (environ une heure après décollage) et le deuxième plus léger (environ 1h30 avant atterrissage). Si vous suivez un régime alimentaire particulier, vous devrez faire la demande d'un repas spécial à commander au plus tard 24 heures avant le vol directement sur le site de la compagnie aérienne.

LMX Voyages recommande aux clients de s'enregistrer en ligne à l'avance sur le site de la compagnie aérienne (quand cela est possible) ceci afin de gagner du temps à l'aéroport et d'éviter de subir un surbook de la part de la compagnie.

- Demande Spéciale/Bagages Spéciaux Pour toute demande spéciale liée au transport aérien (personne à mobilité réduite, équipement spécifique), consulter votre agence.

Les assistances type WCHC peuvent faire l'objet d'un formulaire médicale payant (MEDIF) imposé par la compagnie aérienne, qui est à la charge du client.

Les bagages spéciaux doivent être enregistrés et payés à temps auprès de la compagnie aérienne.

Le transfert de bagages volumineux (tels qu'un vélo, planche de surf, équipement de plongée, équipement de golf...) de et vers l'hôtel est possible sur demande et n'est pas inclus dans le tarif du voyage donc cela fera l'objet d'un paiement supplémentaire le plus souvent à régler sur place. Renseignements auprès de votre agence.

- Bagage Perdu ou détérioré durant le transport aérien

Les bagages confiés à une compagnie aérienne sont couverts par l'assurance de ladite compagnie à des conditions notifiées sur le billet d'avion. Donc seul le transporteur aérien est responsable de la perte, du retard dans la livraison ou du dommage causé aux bagages. LMX Voyages ne peut nullement être considéré comme responsable ayant uniquement un rôle d'organisateur du séjour. D'où l'importance également de souscrire une assurance voyage qui couvre ce type de risque fréquent.

- Transport d'objets de valeurs

La responsabilité de la compagnie n'est pas engagée, en ce qui concerne les articles suivants transportés dans les bagages enregistrés en soute : argent (espèces, cartes de crédit, chèquiers), titres ou valeurs, papiers d'affaires, pièces d'identité, bijoux, clefs de voiture/de domicile ni des objets fragiles ainsi que les objets/appareils électroniques (appareil photo, caméscope, PC, portable, téléphone, matériel HI-FI, jeux électroniques, agendas électroniques, etc.) qu'il est recommandé de conserver en cabine ou de faire une déclaration de valeur lors de l'enregistrement. Nous vous conseillons de contracter une assurance ponctuelle privée garantissant ce type d'articles et vous protégeant en cas d'avarie ou de perte.

En cas de risque sanitaire à un instant T (type Covid ou autres cas médicaux), à l'aéroport, vous serez informés des mesures locales par des annonces et des avis diffusés par haut-parleurs. Comme pour tout lieu public, les mesures préventives devront être respectées et il pourra être obligatoire de porter un masque dans l'enceinte de l'aéroport et à bord des avions pendant toute la durée du vol (Important : les masques en tissu ne sont pas autorisés à bord et peuvent entraîner un refus d'embarquement de la part de la compagnie aérienne ; dans ce cas le client devra racheter des vols à ses frais ou sera considéré comme no show.)

**Important** : merci de noter que les liquides sont limités en cabine. Chaque voyageur peut transporter dans son bagage à main des liquides et gels dans des emballages de volume maximal de 100 ml. Tous les emballages doivent être placés dans un sac en plastique refermable transparent d'une capacité maximale de 1 litre.

Sont considérés comme liquides : gels, substances pâteuses, lotions, mélanges liquides/solides et contenus des récipients sous pression (exemples : boisson, sirop, parfum, dentifrice, gel, mousse à raser, aérosol, etc.).

Des exceptions pour des produits liquides ou contenant un liquide peuvent être accordées pour des besoins spécifiques (régime alimentaire, diabétique, aliments pour bébé, insuline, appareil respiratoire type apnée du sommeil, etc). Dans certains cas le passager devra présenter un justificatif médical.

**Organisateur** : LMX VOYAGES SAS – 1 Avenue d'Altkirch 68100 Mulhouse – Capital 100.000 € - RCS Mulhouse – SIREN : 937 657 708 - SIRET : 937 657 708 00015 – N° d'immatriculation : IM068250001 - Assurance R.C.P. Helvetia France

Garant financier : APST, 87-89 Rue La Boétie – 75 008 Paris

**Date d'édition : Avril 2025 - sous réserve d'erreurs d'impression et de modifications.**