

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES ET INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE LMX VOYAGES SAS

## A. INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE

Dans le cadre de son obligation légale d'information, préalable à la conclusion d'un contrat de voyage, la société LMX VOYAGES SAS (ci-après désignée « LMX VOYAGES »), organisateur au sens de l'article L.211-2-IV du Code du tourisme, recommande de prendre connaissance des formulaires d'information suivants prévus par le Code du Tourisme :

### Concernant l'achat d'un forfait touristique :

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. LMX VOYAGES (l'organisateur) et l'Agence partenaire (le détaillant) seront entièrement responsables de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'organisateur LMX VOYAGES et l'Agence partenaire disposent d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle(s) deviendrait(en)t insolvable(s).

### Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait. L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat. Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant. Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires. Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat. Elle ne peut en tout cas pas être modifiée moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait. En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables. Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, et si cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème. Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage. L'organisateur ou le détaillant doivent apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Si l'organisateur ou le détaillant deviennent insolvable(s), les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant deviennent insolvable(s) après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti.

LMX VOYAGES SAS a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST, 15 avenue Carnot, 75017 Paris, France. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de LMX VOYAGES SAS.

### Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national :

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?sessionId=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?sessionId=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701)

Outre ces dispositions réglementaires et celles figurant dans nos systèmes et outils de réservation, toutes les informations destinées à choisir l'une de nos prestations de voyages (prescrites par les articles L. 211-8 et R. 211-4 du code du tourisme) sont communiquées à nos Agences partenaires qui interviennent en qualité de détaillant au sens de l'article L.211-2-IV du Code de tourisme. Ces dernières les tiennent à l'entière disposition des voyageurs.

## B. CONDITIONS GÉNÉRALES

**La réservation, par le Client, d'un voyage distribué par LMX VOYAGES en qualité d'organisateur implique l'acceptation par le Client des présentes conditions générales.**

La nullité totale ou partielle d'une quelconque clause de ces conditions n'emporte pas nullité des autres clauses. Elles s'appliquent également à la relation contractuelle entre le Client et l'Agence partenaire, détaillant au sens de l'article L. 211-2-IV du Code du tourisme (l'Agence), à défaut de conditions spécifiques contraires convenues entre le Client et l'Agence partenaire. Les caractéristiques des prestations de voyages, telles que définies par les articles L. 211-8 et R. 211-4 du Code de tourisme, sont présentées par l'Agence partenaire au Client. Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'une prestation touristique est de la seule

responsabilité du Client. Ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, notamment celles applicables pour d'autres circuits de commercialisation de prestations touristiques.

**Réserves :** Malgré toute l'attention portée à la mise à jour des outils de réservation et divers supports d'information et de communication, des erreurs d'édition peuvent se glisser. Conformément au Code du Tourisme, l'organisateur LMX VOYAGES se réserve expressément la faculté d'apporter des modifications aux informations figurant sur ses outils de réservation et divers supports d'information et de communication, notamment par le biais d'errata disponibles auprès des Agences partenaires ou sur le(s) site(s) internet de LMX VOYAGES. Dans ce cas, le descriptif et le prix exacts du produit sont indiqués au Client avant la conclusion du contrat lors de la réservation et confirmés par écrit. Les photos et illustrations sont destinées à agrémenter le descriptif du produit concerné et ne correspondent pas nécessairement à la prestation que le Client recevra (ex. vue mer ou chambre de catégorie supérieure). LMX VOYAGES n'est lié que par les descriptifs figurant sur son site internet dédié aux professionnels du tourisme [www.lmx-agent.com](http://www.lmx-agent.com).

Les présentes conditions générales ont vocation à s'appliquer aux prestations commercialisées sur les sites marchands de LMX VOYAGES et de ses partenaires commerciaux dans le cadre de forfaits dits dynamiques ainsi que pour des prestations « sur mesure » proposées par LMX VOYAGES et, dans les cas où elles le stipulent expressément, aux ventes de vols secs et d'autres services de voyages isolés. L'achat de voyages et séjours LMX VOYAGES, de toutes prestations ainsi que de vols secs, entraîne, sous réserve de ce qui suit, l'entière adhésion du Client à ces conditions générales et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions.

## 1. Réservations / commandes / paiement

**(1.1)** Lors de la réservation, le Client doit attirer l'attention de l'Agence partenaire sur tout élément déterminant de son choix, sur toute particularité le concernant susceptible d'affecter le déroulement du voyage ou du séjour, et le préciser de façon détaillée sur son bulletin d'inscription au voyage. Toute personne achetant un voyage, un séjour, ou toute autre prestation, doit avoir au moins 18 ans et être capable juridiquement de contracter. Toute personne réservant une ou des prestations proposées par LMX VOYAGES garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier.

**(1.2)** Conformément à l'article R. 211-4 6° du Code du Tourisme, le Client se voit communiquer par l'Agence partenaire un récapitulatif présentant des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris sur la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination. Le Client est tenu de respecter les formalités nécessaires au bon déroulement du voyage. Il est également pleinement responsable de l'exactitude des renseignements fournis concernant la situation personnelle et familiale des participants au voyage ; de la vérification et de la validité des différents documents en leur possession ; de l'accomplissement effectif des formalités exigées. En cas de non-respect de ces dispositions, le Client sera considéré comme responsable des dommages encourus. En matière de formalités administratives et sanitaires, la responsabilité de l'Agence Partenaire se limite au contenu des informations communiquées. Compte tenu de l'évolution parfois rapide de la situation administrative, politique ou sanitaire dans certains pays, il est recommandé au Client de consulter jusqu'à la date de départ le site <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays-destination/>. Dans la mesure du possible, sur les dossiers déjà réservés, LMX VOYAGES informera les agences et clients des changements administratifs ou restrictions de voyage importantes. Il est de la responsabilité du voyageur d'accomplir toutes formalités administratives selon son pays de résidence mais aussi de son pays de départ (si hors France).

Pour certaines destinations, le Ministère des affaires étrangères et européennes (MAEE) recommande de souscrire une assurance couvrant les frais médicaux et le rapatriement sanitaire. Un enfant mineur doit posséder sa propre pièce d'identité, à son nom. Pour les mineurs voyageant seuls ou avec un seul de leur parent, toutes les informations sont disponibles sur <https://www.servicepublic.fr/particuliers/vosdroits/F1922>.

Concernant les risques sanitaires : nous vous recommandons de prendre connaissance régulièrement des informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires du/des pays visités lors de votre voyage et à suivre les recommandations du 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 encore de l'institut Pasteur (<http://www.pasteur.fr/fr/map>). Si l'obtention d'un visa est nécessaire pour votre voyage, nous conseillons de vérifier la validité et les conditions d'obtention avec le consulat ou l'ambassade concernée avant d'effectuer la réservation.

**Important :** un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés (passeport, visas, certificats de vaccinations, billets...) ne pourrait prétendre à aucun remboursement à l'exception des taxes aériennes.

**(1.3)** Lorsque la réservation est effectuée par le Client auprès d'une Agence partenaire, LMX VOYAGES ne pourra maintenir une réservation souscrite par une Agence partenaire, si elle n'a pas perçu de cette dernière le règlement du prix des prestations de voyages conformément aux conditions convenues entre LMX VOYAGES et l'Agence partenaire.

**(1.4)** Sauf convention dérogatoire convenue entre LMX VOYAGES et l'Agence partenaire, la réception du paiement par LMX VOYAGES est suivie, avant le départ, par l'envoi électronique du carnet de voyage à l'Agence de voyage partenaire (sauf envoi postal pour les séjours à Cuba quand la carte est incluse pour un départ à plus de 12 jours ouvrés). Aucune remise aéroport n'est possible. Si dans le cas d'un règlement tardif du dossier, des frais d'envoi spécifiques (DHL, Chronopost...) s'avèrent nécessaires, ils seront à la charge de l'Agence ou du Client. Il en sera de même pour des circonstances liées à la responsabilité du Client (perte des documents de voyage par exemple).

**(1.5)** Vente partielle d'un forfait : LMX VOYAGES proposant des prestations combinées à des prix tout compris, toute réservation de prestations terrestres seules (hôtels ou hôtels + transferts, autotours ou circuits), sans les vols, entraîne l'application d'une majoration de prix. Il n'est pas possible de réserver certains hôtels sans transport. Les excursions/spectacles ne peuvent être réservés qu'en complément d'un séjour. Il n'est pas possible de réserver une excursion ou un spectacle de façon isolée.

## 2. Prix - révision du prix - réductions

Les prix des séjours sont évolutifs en raison des fluctuations régulières des différentes données économiques qui les constituent mais aussi selon la période d'exécution du voyage, selon le nombre de participants ou selon la compagnie aérienne. C'est la raison pour laquelle LMX VOYAGES ne mentionne pas l'intégralité des prix applicables sur ses outils de communication. Les prix sont mentionnés « à partir de »,

toutes taxes comprises, sauf mention particulière. Ils s'entendent toujours par personne. Afin de connaître le prix exact en vigueur du séjour envisagé, le Client doit s'adresser à l'Agence partenaire avant d'effectuer sa réservation. Les prix sont calculés de manière forfaitaire, incluant les prestations décrites dans les descriptifs. Ils sont établis sur un nombre de nuits et ne correspondent pas nécessairement à un nombre déterminé de journées entières.

Aucune contestation relative au prix du séjour ne pourra donc être prise en compte dès lors que la demande de réservation est effective.

### **2.1. Révision du prix**

Les prix pourront être modifiés par LMX VOYAGES :

**(2.1.1) à tout moment avant la réservation** effective du client (dossier en demande). En effet, dans le cas des forfaits préétablis, le prix des forfaits est calculé sur la base d'un prix du vol spécialement négocié par LMX VOYAGES dans une classe tarifaire dédiée, pour le jour de départ cité en référence et dans la limite des stocks disponibles. Lorsque le stock dans cette classe est atteint, un supplément pourra être appliqué pour les réservations effectuées dans une autre classe tarifaire, sur le même vol ou sur un autre vol ; le montant de ce supplément sera communiqué préalablement à la réservation. Le prix en vigueur lui sera confirmé avant toute inscription.

### **(2.1.2) et dans les conditions ci-après pour les clients déjà inscrits à un séjour :**

Conformément à l'article L211-12 du Code du Tourisme LMX VOYAGES se réserve le droit de modifier entre la réservation et jusqu'à 20 jours avant le départ, les prix à la hausse comme à la baisse pour tenir compte de variations :

- des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement et/ou de débarquement dans les ports et les aéroports ;
- des taux de change appliqués au séjour considéré ;
- du coût du transport lié notamment au coût du carburant exprimé en dollar américain. Sa variation est alors répercutée au prorata de la part dans le calcul du prix du séjour réservé.

En cas de hausse significative du prix, à plus de 8% du prix total du séjour, le Client peut annuler sans frais sa commande à condition de le notifier par écrit dans les 72 heures suivant la modification de tarif communiquée par LMX VOYAGES. À défaut, des frais d'annulation tels que prévus à l'article 3 sont facturés au Client.

### **2.2 Réductions**

**(2.2.1) - Réduction enfant :** de nombreux voyages font l'objet d'une réduction spéciale pour les enfants. Sur certaines destinations et/ou produits, la réduction enfant peut être lissée sur le prix du forfait de tous les participants au dossier.

- a) L'importance des réductions et leurs conditions d'application diffèrent selon les établissements, les produits et/ou programmes.
- b) Le tarif proposé lors de la réservation tient automatiquement compte de l'âge de l'enfant à la date du retour
- c) Les réductions s'appliquent à condition que le ou les enfant(s) occupe(nt) un ou des lit(s) supplémentaires dans la chambre de deux adultes payant le plein tarif (sur la base d'une chambre double ou d'un studio/appartement base deux personnes). Dans certains hôtels, les réductions s'appliquent même si les enfants ne logent qu'avec un seul adulte. Dans ce cas, l'adulte paiera le supplément chambre individuelle (sauf mention contraire). Les réductions s'appliquent, sauf mention contraire, aux prestations hôtelières, c'est-à-dire la chambre d'hôtel et la pension de base, mais pas aux suppléments tels que la demi-pension, pension complète, vue mer, vue piscine, etc. ni aux suppléments aériens (haute saison, taxes, etc.). Le prix de référence est toujours le prix « adulte ». Les réductions ne sont pas cumulables.

### **(2.2.2) - Bébé/Enfant de 0 à moins de 2 ans :**

Pour les forfaits basés sur des vols charters : transport gratuit (dans ce cas, ils n'ont pas droit à une place assise, ni à la franchise de bagages). C'est l'âge de l'enfant au moment du retour qui est pris en considération.

Pour les forfaits basés sur des vols réguliers et low-cost : frais effectifs facturés par les compagnies aériennes selon barème pouvant inclure les taxes aériennes. Dans tous les cas, les frais d'hôtel pour un bébé sont à régler sur place (lit bébé et repas) et sont soumis à disponibilité.

**(2.2.3) Réductions « Jeunes Mariés »** Selon les offres accordées par les hôtels (cf. « Vos Avantages » sur la fiche Produit) **Important :** cette réduction n'est souvent valable que dans un délai de 3 mois après le mariage et uniquement après remise d'un certificat de mariage lors de l'inscription au voyage.

**(2.2.4) Réductions liées à l'âge des participants :** Dans certains hôtels, les clients d'une certaine tranche d'âge (senior) se verront offrir une réduction sur le tarif de l'hôtel (best ager). L'âge sera pris en compte à la date d'arrivée. L'hôtelier se réserve le droit de vérifier l'âge des clients et peut demander aux clients de payer un supplément sur place si l'âge ne devait pas correspondre aux critères de l'offre.

**(2.2.5) Nuits gratuites :** Les hôtels proposant des nuits gratuites vous permettent de bénéficier de réductions intéressantes à certaines dates (cf. « Vos Avantages » sur la fiche Produit) Par exemple 7=5, les deux dernières nuits ne sont pas facturées. Les nuits gratuites sont valables par personne.

**(2.2.6) Réduction Réservation Anticipée :** nous proposons des réductions « réservation anticipée » avec beaucoup de nos hôtels partenaires. L'importance de la réduction dépend souvent de la saison et de la durée du séjour (cf. « Vos Avantages » sur la fiche Produit). **Important :** Sauf mention contraire, les réductions de prix et offres spéciales ne sont pas cumulables entre elles, ni avec d'autres réductions de prix ou offres promotionnelles proposées ponctuellement par LMX VOYAGES. Également, les offres promotionnelles ne concernent pas les clients ayant déjà effectué leur réservation à la date de l'offre. Aucun remboursement ne pourra donc être effectué dans ce cas. En cas de Bonus LMX VOYAGES, celui-ci est valable par adulte et par séjour et ne s'applique pas pour une prolongation de séjour. En cas de modification du contrat initial, les réductions en vigueur le jour de la réservation peuvent ne plus être applicables.

## **3. Annulation du fait du Client**

Le Client est informé qu'il ne bénéficie d'aucun droit de rétractation et ce, conformément aux articles L.221-2 et L. 221-28 du Code de la Consommation. L'inscription, y compris lorsqu'elle comporte des prestations dont la disponibilité n'est pas certaine, engage définitivement le Client qui ne peut annuler le contrat que dans les conditions de l'article 3 ci-après. L'interruption du voyage ou du séjour par le client ou sa renonciation à certains services ou prestations compris dans le forfait, ou acquittés en supplément du prix du forfait lors de la réservation, ne pourra donner lieu à aucun remboursement ou avoir. Toute prestation non consommée ou partiellement consommée ne donnera lieu à aucun remboursement. Lorsque le Client ne se présente pas au départ, à l'enregistrement ou à la première prestation aux heures et aux lieux mentionnés dans son carnet de voyage ou si le Client se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage (défaut de présentation des

documents nécessaires, tels que passeport, visa, certificat de vaccination, ou autres causes...) le voyage ne sera en aucun cas remboursé. Seules les taxes aériennes sont remboursables. Toutefois, par dérogation à ce qui précède, et à condition que dans un délai maximum de 12 heures à compter de l'heure de départ du vol (ou de la première prestation) initialement prévu, le Client ait expressément manifesté auprès de LMX VOYAGES sa volonté de se rendre sur le lieu de destination par ses propres moyens et bénéficier des prestations terrestres intégrées au forfait initial, LMX VOYAGES pourra, si les moyens le permettent, maintenir la réservation des prestations terrestres concernées, ce qui devra alors être préalablement confirmé par LMX VOYAGES. Il est précisé que le coût des nouvelles prestations aériennes aller, et dans certains cas retour, ou de tout autre moyen d'acheminement vers la destination, ainsi que les transferts aéroport-hôtel associés à ces nouveaux vols (le cas échéant), seront exclusivement à la charge du Client. Par ailleurs, aucun remboursement ne sera effectué pour les prestations non utilisées par le Client du fait de son no-show. La durée initiale du séjour ne pourra par ailleurs pas être prolongée. Le Client peut annuler son voyage à n'importe quel moment avant la date du départ moyennant le paiement des frais d'annulation prévus aux articles 3.1 à 3.5. Les demandes d'annulation devront impérativement être notifiées par un écrit permettant de procurer un accusé réception, adressé à l'Agence partenaire. En cas d'annulation pour le compte d'un tiers, l'autorisation écrite de l'intéressé est obligatoire et doit être jointe à la demande d'annulation. Nous conseillons vivement la souscription d'une assurance annulation susceptible de prendre en charge les frais d'annulation en fonction des conditions. En cas d'annulation du voyage, et ce pour quelque raison que ce soit, les éventuelles primes d'assurance ne sont pas remboursables.

**Important :** Dans le cas d'une annulation partielle, en sus des frais ci-dessous qui sont applicables au participant qui annule son voyage, les autres participants qui conservent leur voyage peuvent se voir également appliquer des frais de modification et/ou un réajustement tarifaire (ex : réduction anticipée plus applicable, application du tarif „chambre individuelle“ au lieu du tarif „chambre double“, répartition du coût total de la location entre les participants toujours inscrits, etc.).

**Le barème des frais d'annulation LMX VOYAGES est le suivant :**

**(3.1) Pour tout voyage de type : séjour packagé, circuit, croisière, autotour, prestations sur mesure/ à la carte, vendu avec des vols en stock ou contingent ou vols charters dit aussi vols spéciaux et/ou pour une réservation d'hôtel seul :**

- jusqu'au 31e jour avant le départ :	35% du prix total du dossier*
- De 30 à 21 jours avant le départ :	50% du prix total du dossier*
- De 20 à 14 jours avant le départ :	70% du prix total du dossier*
- De 13 à 8 jours avant le départ :	85% du prix total du dossier*
- A moins de 7 jours du départ ou en cas de désistement (no show) :	100% du prix total du dossier*

\* En sus l'organisateur est en droit d'exiger du Client le remboursement des frais de gestion et d'annulation supplémentaires de ses fournisseurs, si ces frais lui sont légitimement facturés ou si le produit vendu était soumis à des conditions d'annulation spécifiques (tarifs non remboursables ou produits spéciaux par exemple).

**(3.2) Pour tout voyage de type : séjour packagé, circuit, croisière, autotour, vendu avec des vols réguliers, vols low-cost ou vols intérieurs des conditions d'annulation spécifiques s'appliquent :**

- jusqu'au 31e jour avant le départ :	60% du prix total du dossier*
- De 30 à 8 jours avant le départ :	80% du prix total du dossier*
- A moins de 7 jours du départ ou en cas de désistement (no show) :	100% du prix total du dossier*

\* En sus l'organisateur est en droit d'exiger du Client le remboursement des frais de gestion et d'annulation supplémentaires de ses fournisseurs, si ces frais lui sont légitimement facturés ou si le produit vendu était soumis à des conditions d'annulation spécifiques (tarifs non remboursables ou produits spéciaux par exemple).

Les prix de ces voyages étant basés sur les tarifs les plus avantageux accordés par les compagnies aériennes, ils sont soumis à des conditions particulières. Toute modification, même mineure (nom, prénom, date, classe de réservation, etc.) entraîne des frais de modifications ou d'annulation dès le jour même de la réservation.

Également dans le cas où le billet n'est pas encore émis et que la compagnie nous informe d'une modification majeure (changement de jour de départ, vol via au lieu de vol direct, horaires moins favorables etc.), du fait du tarif initial avantageux, il ne sera pas toujours possible de proposer une alternative équivalente au client sauf à ce que le Client accepte de payer la différence de prix.

**(3.3) Pour les ventes de titres de transport aériens (vols secs) sans autre prestation de voyage et quel que soit le type de vol :**

Les frais d'annulation s'élèveront à 100% du prix total du dossier dès le jour de la réservation.

**(3.4) Des conditions spécifiques s'appliquent pour les prestations suivantes :**

**(3.4.1)** Pour les circuits proposés par LMX VOYAGES des conditions spécifiques s'appliquent. Renseignements auprès de nos services.

**(3.4.2)** Dossiers en demande, toutes destinations : pour toute annulation d'un dossier en demande, une somme forfaitaire de 50€ par dossier sera perçue.

**(3.4.3) Voyages en train ou en bateau :** Les conditions d'annulation de notre prestataire de services sont applicables.

**(3.4.4) Prestations indépendantes :** concert, opéra, théâtre, billets de transports en commun (par ex. métro, train, bus, billets de ferry), forfait de ski ou similaire ne sont pas soumis aux conditions d'annulation forfaitaires. Les frais d'annulation peuvent atteindre 100%. Nous consulter.

**(3.4.5) Voyage de noces :** Les conditions particulières d'annulation indiquées dans le descriptif des prestations sont applicables.

**(3.4.6) Motos :** Les conditions d'annulation de notre prestataire de services sont applicables.

**(3.4.7) Location de voiture / camping-car sans autre prestation associée :** les conditions particulières de notre prestataire de service sont applicables.

**(3.4.8) Groupes :** Des conditions particulières sont applicables.

(3.5) Enfin et conformément à l'article L. 211-14 du Code de tourisme, le Client peut résoudre le contrat avant le début du voyage ou du séjour sans frais si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes, avérées et objectives sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination.

#### 4. Modification du fait du Client

##### (4.1) Avant départ :

Toute demande de modification de la commande initiale par le Client est traitée en fonction des disponibilités. Elle doit être notifiée par un écrit permettant de procurer un accusé réception, adressé à l'Agence partenaire dans un délai raisonnable avant le début du voyage. Si la demande est tardive et trop proche de la date de départ ou sur des dates en intersaison LMX VOYAGES ne peut garantir que la modification sera possible du fait des conditions particulières des prestataires aériens comme hôteliers. En tout état de cause, toute modification cumulée des noms et prénoms sera traitée comme une cession dans les conditions de l'article 7 ci-après :

**Pour une modification de réservation avec des vols en stock/contingent ou vols charters dit aussi vols spéciaux et/ou pour une réservation d'hôtel seul :**

Notifiée à plus de 30 jours du départ ou de la fourniture de la première prestation réservée, Les frais réels s'appliquent sur les prestations modifiées (pouvant atteindre 100% du prix) ainsi que des frais de gestion de 50€ par personne.

Notifiée à 30 jours et moins de la date de départ ou de la fourniture de la première prestation réservée, toute modification est considérée comme une annulation et entraîne l'application des frais d'annulation prévus à l'article 3.

**Pour une modification de réservation avec vols réguliers/low-cost, après émission de billets (billets papier ou e-ticket) :**

Des frais jusqu'à 100% du prix du billet peuvent être appliqués, selon la compagnie aérienne et la classe de réservation. En outre toute demande de modification d'une réservation qui comporte un billet d'avion sur un vol régulier/low-cost (par exemple, changement de nom, changement de destination, changement de dates, etc.) entraînera l'annulation du billet d'avion et l'émission d'un nouveau titre de transport. Dans ce cas, le prix du billet d'avion annulé n'est pas remboursable et le Client devra s'acquitter du prix d'un nouveau billet d'avion, des frais de gestion facturés par la compagnie aérienne et de nos frais de gestion d'un montant de 50€ par personne.

Toute autre demande de modification est soumise au paiement d'une somme de 50€ par personne au titre des frais de gestion du dossier ; frais réels de modification et de gestion du prestataire en sus.

**Attention :** dans certains cas, LMX VOYAGES ne sera pas en mesure de valider une modification en cas de changement de produit, d'opérations spéciales qui ont pris fin, si le type de chambre nécessaire du fait du changement est en stop vente ou si le produit n'est plus commercialisé pour le marché français.

##### (4.2) Après départ :

Toute modification du séjour sur place doit impérativement et exclusivement être traitée avec le représentant local (prolongation, retour différé, modification d'hôtel...) à la demande du Client sous réserve de disponibilités (hôtelière et/ou aérienne) et du paiement sur place des frais afférents par le Client (paiement du transfert, des nuitées complémentaires, d'un nouveau vol, etc.).

#### 5. Modification du fait de l'organisateur ou du détaillant

Si un événement extérieur (report ouverture hôtel/fermeture anticipée hôtel, travaux hôtel, surbook de la part de l'hôtelier), s'imposant à l'organisateur LMX VOYAGES au sens de l'article L. 211-13 du Code de tourisme, l'oblige à modifier un élément essentiel de la prestation de voyage, LMX VOYAGES ou l'Agence partenaire propose au Client dans les meilleurs délais soit une modification de la ou les prestations visées, soit un voyage de substitution et informe le Client de la répercussion de cette modification, à la hausse comme à la baisse, sur le prix du voyage ou du séjour.

Le Client peut alors accepter cette modification ou résoudre le contrat conclu avec l'Agence partenaire sans frais. Il doit en aviser l'organisateur LMX VOYAGES ou l'Agence partenaire, par tout moyen écrit comportant un accusé réception, dans un délai maximum de 5 jours ouvrés (sauf départ proche) à compter de la réception de la proposition. À défaut de réponse dans ce délai, le Client sera réputé l'avoir acceptée.

#### 6. Annulation du fait de l'organisateur

(6.1) Minimum de participants : si la réalisation du voyage réservé est conditionnée par un nombre minimum de participants qui n'est pas atteint, le voyage concerné pourra être annulé jusqu'à :

-20 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse 6 jours

-7 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de 2 à 6 jours ;

-48 heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours ;

Le Client pourra alors prétendre au remboursement du prix du voyage mais pas au paiement de frais d'annulation, ni à une quelconque indemnité.

(6.2) De même, si l'organisateur LMX VOYAGES ou l'Agence partenaire est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables telles que notamment : situation épidémique ou pandémique, catastrophes naturelles (raz de marée, séismes, éruptions volcaniques, inondations), incendies, conditions climatiques extrêmes au départ ou à l'arrivée rendant impossible l'acheminement des voyageurs, grèves des transporteurs, etc. il en informe le Client dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour et ce dernier peut prétendre au remboursement du contrat mais pas au paiement de frais d'annulation, ni à une quelconque indemnité.

Dans les autres cas et si l'organisateur LMX VOYAGES est contraint d'annuler la réservation souscrite, il rembourse à l'Agence partenaire les sommes qu'il a perçues, à charge pour l'Agence partenaire de les reverser au Client dans un délai de 14 jours. Le Client peut également prétendre à une indemnisation complémentaire au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

**Important :** Sur les réservations de vols réguliers, les billets sont émis en fonction de date limite fixée par la compagnie aérienne. Si une annulation intervient avant cette date, nous ne pouvons pas garantir un plan de vol sur la même compagnie, sur les mêmes dates et au même prix.

## 7. Cession du contrat de voyage

Le Client peut céder son contrat à un tiers tant que ce dernier accepte les conditions et services commercialisés lors de la réservation initiale (mode d'hébergement et de pension identique, ect.), et tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Le Client est tenu d'en informer l'organisateur LMX VOYAGES ou l'Agence partenaire par un écrit permettant d'obtenir un accusé réception, au plus tard 7 jours avant le début du voyage ou la délivrance de la première prestation de voyage réservée.

La cession du contrat entraîne la perception de frais de gestion d'un montant de 100 € par personne, augmentés des frais et coûts facturés à LMX VOYAGES et / ou à l'Agence partenaire par le ou les prestataires concernés. Ces coûts peuvent varier en fonction de la date à laquelle la cession intervient. En sus des frais ci-dessous qui sont applicables au participant qui cède son voyage, les autres participants qui maintiennent leur voyage peuvent se voir également appliquer des frais de modification (réduction anticipée plus applicable, modification du type chambre générant une nouvelle répartition du prix sur les participants restant, application d'un supplément pour chambre individuelle, etc.).

Dans certains cas et notamment concernant le transport aérien, les frais de modification ou de cession peuvent être supérieurs au prix initial du billet.

Le cédant du contrat et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par la cession. Si tous les participants du dossier initial demandent à céder leur contrat, il s'agit d'une annulation et non d'une cession de contrat (article 3).

## 8. Durée du forfait

La durée du séjour est calculée en nuitées (nombre de nuits) et prend en compte le temps consacré au transport (transferts inclus) et la durée du séjour ou du circuit sur place, depuis l'heure de convocation à l'aéroport le jour du départ jusqu'à l'heure d'arrivée le jour du retour. Il est donc possible que la première et/ou la dernière nuit ou que la première et/ou la dernière journée soi(en)t intégralement consacrée(s) au transport. Le Client est informé qu'il pourra être privé de quelques heures de séjour à l'arrivée ou/ et au départ, ou que son séjour pourra se trouver prolongé, notamment en raison des horaires imposés par les transporteurs aériens, des aléas climatiques, de tout cas fortuit, d'impératifs de sécurité notamment en période de trafic intense où les rotations sont plus fréquentes et peuvent entraîner certains retards. Selon la réglementation hôtelière internationale, le jour du départ, les chambres doivent être libérées à midi, même si le départ a lieu en soirée. Le jour de l'arrivée, les chambres sont généralement attribuées entre 14h et 16h. 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. En règle générale, la formule de restauration démarre après le check in et se termine au check out. Aucune réclamation ou demande de remboursement du Client à cet égard ne sera prise en compte. De nombreuses destinations sont desservies par plusieurs vols par semaine au départ de différents aéroports. Le Client a donc la possibilité d'organiser son séjour à la carte (par exemple 3, 9, ou 11 jours). Pour toute réservation de prestations hôtelières seules, vérifiez la durée de séjour minimum obligatoire.

**Important :** pour certains hôtels le séjour ne pourra être réservé que pour un nombre minimum de nuits (tel que stipulé lors de la réservation). Séjour Libre / Retour Différé : En règle générale il est possible de réserver des semaines/ jours libres. Un tarif forfaitaire de 25 € par personne est facturé pour chaque semaine libre entamée. Dans le cas de séjour libre, les transferts ne sont pas organisés.

Dans le cas de circonstances exceptionnelles et inévitables telles que notamment : situation épidémique ou pandémique, catastrophes naturelles (raz de marée, séismes, éruptions volcaniques, inondations), incendies, conditions climatiques extrêmes survenant au cours du séjour et empêchant le retour à la date prévue, LMX VOYAGES, conformément à la Directive Voyages du 17/2018, couvrira dans la mesure du possible et lorsque la situation le permet, les frais de 3 nuits supplémentaires dans l'hôtel initial ou dans un autre hôtel avec des prestations équivalentes et sur la même base de formule de pension.

## 9. Transport aérien

Pour ses voyages et séjours, LMX VOYAGES confie l'exécution de ses vols à des compagnies françaises ou étrangères, régulières, charters ou low-cost, dûment autorisée par la DGAC ou par son autorité de tutelle, à survoler et desservir les territoires français et de destination. À cet égard LMX VOYAGES précise que les compagnies aériennes peuvent passer entre elles des accords dits de partage de code (Code Share) qui consistent à commercialiser un vol sous leur nom propre alors qu'il est opéré par un appareil d'une autre compagnie. Les horaires et conditions de transport sont susceptibles d'être modifiés à tout moment par les compagnies. Ils seront confirmés par l'Agence partenaire avant la conclusion du contrat de voyage avec le Client. La mention « vol direct » n'exclut pas d'éventuelles escales techniques ou supplémentaires dues aux nécessités du transport aérien. Cela ne peut donner lieu à remboursement ou compensation.

### (9.1) Horaires de vols - Modification des horaires de vol

Si l'heure n'est pas encore fixé par la compagnie, les horaires exacts seront alors communiqués avec l'envoi des camets de voyage. Cependant, tous les horaires sont susceptibles d'être modifiés jusqu'au dernier moment par les compagnies aériennes. Le nouvel horaire est alors communiqué dans les plus brefs délais à l'agence partenaire ou au Client. Si, suite à un retard de vol générant une arrivée tardive sur place ou si les horaires d'arrivée à l'hôtel sont prévus après les horaires de repas, particulièrement pour les vols de nuit, certaines prestations (en particulier le repas du soir) ne peuvent pas, ou partiellement, être assurées par l'hôtelier, aucun remboursement ne sera pris en charge par LMX VOYAGES dans ces cas. Compte tenu de l'intensification du trafic aérien, des événements indépendants de notre volonté (grèves, incidents techniques, météorologiques, etc.), des retards aériens peuvent avoir lieu, et aucune indemnisation autre que celle prévue par la législation en vigueur ne pourra être accordée, quelles que soient les conséquences professionnelles ou personnelles occasionnées. À cet égard, il est vivement recommandé au Client de ne prévoir aucun engagement la veille du départ en voyage ainsi que le lendemain du jour de retour. Si vous êtes amenés à réserver des pré/post-acheminements, nous vous conseillons de prévoir une marge de manœuvre suffisamment importante entre l'acheminement et le vol et également de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, afin d'éviter le risque éventuel de leur perte financière.

En tout état de cause, LMX VOYAGES et l'Agence partenaire ne peuvent être tenus pour responsables des prés et post acheminements réservés par les Clients de leur seule initiative. Lorsqu'une ville comporte plusieurs aéroports, le Client est informé que des changements d'aéroports à l'aller et au retour peuvent se produire, notamment à Paris (entre Orly et Roissy), les frais inhérents ne seront pas remboursables. Si un passager devait manquer son vol, aucune obligation d'acheminement ne pourrait être exigée auprès de LMX VOYAGES ou de l'Agence partenaire. Certaines compagnies ne proposent plus de prestations à bord. Dans ce cas, les collations éventuelles et les boissons sont payantes. Sur la majorité des vols les boissons alcoolisées sont payantes.

**(9.2)** Le Client doit respecter les indications stipulées concernant les horaires de vol et doit être présent à l'aéroport au minimum 2 heures avant le décollage prévu pour les vols moyens courriers et 3 heures pour les vols longs courriers. Pour les vols au départ de Paris nous recommandons vivement un délai de 3 heures quelle que soit la destination du fait de contrôles de sécurité renforcés.

**(9.3)** Le Client doit reconfirmer les horaires du vol retour au plus tard 24 heures avant, au plus tôt 48 heures avant le retour prévu, auprès de notre réceptif dont les coordonnées figurent dans le carnet de voyage.

**(9.4)** Franchise/Excédents bagages/Assistance transport. Pour toute demande spéciale liée au transport aérien concernant une personne à mobilité réduite, veuillez consulter votre Agence.

## 10. Location de voiture

Si vous réservez une location de voiture en complément d'autres prestations, les conditions des loueurs stipulées dans les outils de réservation sont applicables et non négociables. Les réservations et confirmations sont uniquement valables pour une catégorie, en aucun cas un modèle de véhicule. Les loueurs disposent d'un parc automobile avec plusieurs types de véhicules. Ils se réservent le droit de remettre au Client un véhicule équivalent à celui présenté en exemple, ne justifiant pas une réclamation liée par exemple à une consommation de carburant plus élevée.

**Franchise** : En règle générale, il est nécessaire de laisser une caution par carte de crédit auprès du loueur. Attention à vérifier le type de carte bancaire acceptée auprès du loueur avant le voyage.

En cas d'accident, de dommages ou de vol du véhicule de location, cette caution sera utilisée pour la franchise.

## 11. Vols et pertes - Objets de valeurs - Effets personnels

Nous vous conseillons de ne pas emporter d'objets de valeurs mais uniquement des effets nécessaires et appropriés au voyage. LMX VOYAGES n'est pas responsable des vols commis dans les hôtels. Il est recommandé aux Clients de déposer les objets de valeur, papiers d'identité et titres de transport dans le coffre de l'hôtel. Le Client est responsable de l'oubli ou de la perte d'objets intervenus notamment lors du transport ou des transferts. Il est en outre déconseillé de laisser dans les bagages confiés aux transporteurs tous papiers d'identité, médicaments indispensables, objets de valeur, espèces, appareils photographiques ou électroniques. Le Client peut établir, s'il le souhaite une déclaration de valeur à l'enregistrement.

## 12. Litiges – Réclamations

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français. Lorsqu'un Client constate la non-conformité d'un service de voyage, il doit immédiatement le signaler à l'agence réceptive dont les coordonnées figurent dans les documents de voyage, ainsi qu'à LMX VOYAGES et à l'Agence partenaire, à défaut la réclamation ne pourra pas être acceptée. Si la non-conformité est avérée et que LMX VOYAGES ou l'Agence partenaire n'y remédie pas, le Client peut soit y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses engagées, soit réclamer une réduction du prix appropriée, éventuellement augmentée d'une indemnisation complémentaire en cas de dommage distinct, dument justifié.

**Non délivrance d'une part importante des services de voyage** : Lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie, LMX VOYAGES ou l'Agence partenaire propose, sans supplément de prix pour le Client, d'autres prestations appropriées, si possible de qualité égale ou supérieure et accorde une réduction de prix appropriée si les prestations proposées sont de qualité inférieure à celle spécifiée dans le contrat. Le Client ne peut refuser les prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à celles prévues au contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

**Non-conformité entraînant une perturbation considérable de l'exécution du voyage ou du séjour** : Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution d'un voyage ou séjour et que LMX VOYAGES ou l'Agence partenaire n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le Client, ce dernier peut résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et demander, le cas échéant, une réduction de prix appropriée, éventuellement augmentée d'une indemnisation complémentaire en cas de dommage distinct, dument justifié. En cas de résolution, le rapatriement est assuré sans frais si le contrat comprend le transport de passagers. S'il est impossible de proposer d'autres prestations ou si le Client les refuse, il ne peut résoudre le contrat et peut alors prétendre à une réduction du prix appropriée, éventuellement augmentée d'une indemnisation complémentaire, en cas de dommages distinct dument justifié. Le Client n'a droit à aucune réduction du prix ni aucune indemnisation si la non-conformité est imputable soit au Client, soit au fait imprévisible et inévitable d'un tiers étranger à la fourniture des services de voyage, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Toute appréciation d'ordre subjectif ne sera prise en compte. En sa qualité d'organisateur, LMX VOYAGES s'engage à faire le maximum pour traiter les réclamations dans un délai de quatre semaines à compter de leur réception. En fonction de la complexité et de la nécessité de diligenter des enquêtes auprès des hôteliers ou prestataires de services, ce délai pourra être allongé.

Les questionnaires de satisfaction délivrés sur place servent uniquement à établir des statistiques sur les destinations, ils ne sont pas considérés comme des éléments d'un dossier après-vente.

Après avoir saisi le service clients, à défaut de réponse satisfaisante dans le délai susvisé, et conformément aux articles L. 152-1 et L. 156-1 du Code de la consommation, LMX VOYAGES vous informe que tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Par application de ces dispositions, LMX VOYAGES vous précise qu'il vous est possible de contacter le médiateur suivant en cas de litige : MTV Médiation Tourisme et Voyage - BP 80303 75823 PARIS Cedex 17. Les modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel). Si la vente s'effectue en ligne, vous pouvez également recourir à la plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr>

### **13. Responsabilité de l'organisateur**

La responsabilité de LMX VOYAGES ne peut être engagée si le dommage est imputable soit au Client, soit au fait imprévisible ou inévitable d'un tiers étranger à la fourniture des services de voyages, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables. La responsabilité de LMX VOYAGES ne pourra jamais être engagée pour des prestations achetées sur place par le Client. Tant que le dommage n'a pas été provoqué intentionnellement ou par négligence grave, la responsabilité de LMX VOYAGES est limitée à trois (3) fois le prix du voyage. Cette clause ne s'applique pas aux dommages corporels.

### **14. Données personnelles du Client**

Conformément à la loi Informatique, fichiers et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 et aux dispositions relatives à la protection des données personnelles (RGPD) entrées en vigueur le 25 mai 2018, le Client ainsi que les accompagnateurs du Client sont informés que des traitements de données à caractère personnel les identifiant sont réalisés par LMX VOYAGES. Le Client reconnaît avoir pris connaissance de la Note d'information sur le traitement de données à caractère personnel compris en Annexe 1 des présentes.

### **15. Assurance voyage**

Aucune assurance n'est incluse dans les tarifs, sauf mention particulière. Nous conseillons la souscription d'une assurance annulation, responsabilité civile, maladie et accident. Les assurances peuvent être proposées par l'intermédiaire de l'Agence partenaire. Lorsque le Client souscrit une assurance de voyage, le contrat engage uniquement la responsabilité de la compagnie d'assurance. Les revendications devront être adressées directement à l'assureur. Le Client est responsable du respect des obligations stipulées dans le contrat. Les primes d'assurance ne font pas partie du prix du voyage et sont à payer lors de la souscription de l'assurance. Il n'est pas possible de renoncer à un contrat d'assurance, sauf cas de rétractation visé par l'article L. 221-18 du Code de la consommation.

### **16. Caducité d'une condition générale**

Si l'une des conditions générales exposées ci-dessus se révélait invalide ou incorrecte, la validité des autres conditions n'est en aucun cas remise en cause.

**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 ATOUT FRANCE : IM068250001 - Assurance R.C.P. Helvetia France  
Garant financier : APST 15, Avenue Carnot – 75017 PARIS

**Date d'édition : Janvier 2025**



## **Annexe 1 : Note d'information sur le traitement de données à caractère personnel**

La présente note a pour objet d'informer tout Client, tout accompagnant du Client et/ou toute personne désignée par le Client comme étant la personne à contacter en cas d'urgence, des traitements de données à caractère personnel que LMX VOYAGES est amené à réaliser en tant que responsable du traitement au sens du « Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) », ci-après désigné « RGPD », dans le cadre de la réservation, de la commande et/ou de l'organisation de tout voyage ou séjour par le Client.

**AVERTISSEMENT :** Il appartient au Client d'informer tout accompagnant ou toute personne qu'il désigne en tant que « contact d'urgence », de la présente note d'information. La fourniture de cette note d'information et des informations contenues dans celle-ci par LMX VOYAGES aux personnes autres que le Client s'avère impossible pour LMX VOYAGES qui ne dispose pas de leurs coordonnées.

<p><b>Quelles sont les catégories de données à caractère personnel qui peuvent faire l'objet d'un traitement ?</b></p>	<p>Les catégories de données à caractère personnel concernées par un traitement de données par LMX VOYAGES sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Les données d'identification du Client, de tout accompagnant et le cas échéant de la personne à contacter en cas d'urgence (<i>exemples : les noms, prénoms, date de naissance, genre, mail, téléphone</i>)</li> <li>(ii) Les données portant sur le voyage ou le séjour du Client et de tout accompagnant (<i>exemples : dates et lieux du voyage ou du séjour, hébergement et transport</i>)</li> <li>(iii) Les données portant sur le paiement du voyage ou du séjour</li> </ul>
<p><b>Qui sont les personnes concernées par un traitement de données ?</b></p>	<p>Les personnes concernées par un traitement de données les identifiant sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Le Client</li> <li>(ii) Les personnes accompagnant le Client pendant le voyage ou le séjour</li> <li>(iii) Les personnes désignées par le Client à contacter en cas d'urgence</li> </ul>
<p><b>Quelle est la source des données ?</b></p>	<p>Les données sont collectées par l'Agence partenaire directement auprès du Client. Le Client renseigne les données le concernant ainsi que celles identifiant les accompagnants et les personnes à contacter en cas d'urgence. Ces données sont ensuite transmises par l'Agence partenaire à LMX VOYAGES.</p> <p>Les données peuvent également être générées par LMX VOYAGES (données portant sur le voyage ou le séjour).</p>
<p><b>Pour quels buts (finalités) des données sont-elles traitées et sur quelle base juridique ?</b></p>	<p>Les données à caractère personnel identifiant le Client ou toute personne accompagnant le Client font l'objet d'un traitement automatisé par LMX VOYAGES qui sont nécessaires pour LMX VOYAGES :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Aux fins d'exécuter le contrat conclu entre LMX VOYAGES et le Client, en particulier : <ul style="list-style-type: none"> <li>• De réserver et/ou organiser le voyage ou le séjour</li> <li>• De gérer tout contentieux lié au flux de réservation ou à l'organisation du voyage ou du séjour</li> </ul> </li> <li>(ii) Aux fins de l'intérêt légitime de LMX VOYAGES : <ul style="list-style-type: none"> <li>• De contacter toute personne désignée par le Client en cas d'urgence (intérêt légitime de LMX VOYAGES de fournir des informations à toute personne à contacter en cas d'urgence lors du voyage ou du séjour)</li> <li>• De réaliser des statistiques sur les tendances de vente pour améliorer ses produits et services (intérêt légitime de LMX VOYAGES d'améliorer ses produits et services)</li> <li>• De répondre à toute demande formulée par une autorité publique, une autorité étatique, toute autorité d'enquête ou d'instruction (intérêt légitime de LMX VOYAGES de répondre à toute demande formulée par l'une de ces autorités)</li> </ul> </li> <li>(iii) Aux fins de permettre à LMX VOYAGES de respecter les obligations légales de tenir une comptabilité</li> </ul>

<b>Les données doivent-elles obligatoirement être fournies ?</b>	<p>La fourniture des données à caractère personnel relatives à l'identification du Client et de l'accompagnant revêt un caractère contractuel. Elle conditionne la conclusion du contrat avec le Client. L'absence de ces données empêche LMX VOYAGES de réserver ou organiser le voyage ou le séjour.</p>
<b>Qui est le responsable des traitements de données ?</b>	<p>Le responsable du traitement est la société LMX VOYAGES, SAS au capital social de 100.000 €, ayant son siège social 1 Avenue d'Altkirch à 68100 MULHOUSE, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de MULHOUSE sous le numéro 937 657 708, prise en la personne de son représentant légal.</p>
<b>Qui sont les destinataires des données ?</b>	<p>Les catégories de personnes (physique ou morale), autorités publiques, services ou tout autre organisme qui reçoivent communication de données à caractère personnel peuvent être en fonction de la ou des finalités :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les services internes en charge de l'organisation du voyage</li> <li>• Le ou les hébergeurs des données de LMX VOYAGES</li> <li>• Les personnes qui participent ou concourent à la fourniture des prestations de LMX VOYAGES, en particulier les compagnies aériennes, les aéroports, les hôtels, les réceptifs (personnes s'occupant de la gestion du Client et de tout accompagnant sur le lieu de voyage)</li> <li>• Les conseillers juridiques</li> <li>• Les conseillers financiers (comptables)</li> <li>• Les assurances</li> <li>• Les autorités publiques, étatique, d'enquête ou d'instruction, dont celles chargées du contrôle des frontières</li> </ul>
<b>Pendant combien de temps les données sont-elles conservées ?</b>	<p>Les données à caractère personnel sont conservées par LMX VOYAGES pendant les durées de prescription légale qui s'imposent à LMX VOYAGES. A défaut, les données sont conservées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) jusqu'à cinq années après la fin du voyage à des fins de preuve pour LMX VOYAGES ou, en cas de procédure judiciaire, pendant toute la durée de la procédure judiciaire.</li> <li>(ii) jusqu'à dix années pour les données comptables.</li> </ul> <p>À l'issue des durées de conservation, les données collectées sont détruites ou restituées aux Clients concernés, sans qu'aucune copie ne soit conservée.</p>
<b>Y-a-t-il un transfert de données hors UE ?</b>	<p>Un transfert des données à caractère personnel n'est réalisé en dehors de l'Union Européenne qu'aux seuls destinataires entrant dans l'organisation du voyage ou du séjour pour leur propre traitement tels que les compagnies aériennes, aéroports, hôtels ou réceptifs, ce que le Client reconnaît et accepte.</p>
<b>Quels sont les droits de la personne concernée par un traitement de ses données ?</b>	<p>Sous réserve de justifier du respect des conditions légales applicables, toute personne concernée bénéficie des droits suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Un droit d'accès à ses données (la personne concernée a accès, à tout moment, à ses données à caractère personnel et peut demander à les consulter sous réserve des droits et libertés d'autrui).</li> <li>(ii) Un droit de rectification de ses données (la personne concernée peut, à tout moment, demander à ce que ses données à caractère personnel éventuellement inexacts ou incomplètes soient corrigées ou complétées).</li> <li>(iii) Un droit à l'effacement de ses données (les données à caractère personnel sont conservées pendant une durée déterminée et limitée. Au-delà de cette durée, les données sont effacées).</li> <li>(iv) Un droit à la limitation du traitement (la collecte des données à caractère personnel répond nécessairement à un ou plusieurs motifs légitimes mentionnés dans le registre de traitement des données de LMX VOYAGES)</li> <li>(v) Un droit d'opposition et de non-utilisation de ses données (la personne concernée peut demander à ce que certaines de ses données à caractère personnel ne soient pas collectées et / ou à ce que certaines de ses données collectées ne soient pas utilisées, à condition toutefois que cela n'ait pas d'incidence sur le bon fonctionnement de LMX VOYAGES).</li> <li>(vi) Un droit à la portabilité de ses données (la personne concernée peut, à tout moment, obtenir ses données à caractère personnel collectées et les réutiliser dans la limite des dispositions de l'article 20 du RGPD).</li> <li>(vii) Un droit de définir des directives relatives au sort de ses données après son décès.</li> </ul>

---

<b>Comment exercer ses droits ?</b>	La personne concernée peut exercer ses droits par simple courriel électronique envoyé à l'adresse : <a href="mailto:rgdp@lmx-voies.fr">rgdp@lmx-voies.fr</a> .
<b>Existe-t-il un recours ?</b>	Outre tout recours juridictionnel en cas de dommage, si la personne concernée estime, après avoir contacté LMX VOYAGES, que ses droits ne seraient pas respectés, elle peut saisir la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) par voie postale à l'adresse 3 Place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07 ou par le biais de son formulaire dédié en ligne sur son site web.