

CONDITIONS GÉNÉRALES POUR LES EXCURSIONS EN GROUPE PROPOSÉES SUR LE PRÉSENT SITE INTERNET

A. Champ d'application

1. Les présentes conditions générales font partie intégrante du contrat conclu entre la société nationale des chemins de fer luxembourgeois, en abrégé les CFL, et le responsable du groupe qui réserve l'excursion, soit le déplacement et les prestations accessoires (p.ex. activités ou attractions) et qui s'engage au nom et pour le compte des participants pour les excursions proposées sur le présent site internet.
2. L'inscription du groupe à une excursion vaut acceptation des présentes conditions générales et l'obligation de s'y conformer. Le responsable du groupe s'oblige à transmettre aux participants le contenu des conditions générales avant l'excursion.
3. Les présentes conditions générales peuvent être complétées par les conditions particulières contenues dans le document «confirmation de voyage». En cas de contradiction entre les présentes conditions générales et une ou plusieurs conditions de la confirmation de voyage, les dispositions de la confirmation de voyage priment sur celles des présentes conditions générales.
4. Les arrangements et accords verbaux non confirmés par écrit de part et d'autre ne sont pas pris en considération et n'entrent pas dans le champ contractuel.
5. Les CFL se réservent le droit de modifier les présentes conditions générales, à condition de les communiquer par écrit au responsable du groupe avant la signature du contrat.
6. Les présentes conditions générales ne sont applicables qu'à la réservation d'excursions proposées sur le présent site internet, c'est-à-dire des excursions qui dureront toujours moins de 24 heures et n'incluront jamais de nuitée, de sorte qu'elles ne pourront en aucun cas être qualifiées de forfaits ou prestations de voyage liées au sens du Livre 2, Titre 2, Chapitre 5 du Code luxembourgeois de la consommation.

B. Nombre de participants

Le nombre de participants pour les excursions proposées sur le présent site internet est limité à la capacité d'accueil dans les différentes structures.

C. Réservations

Les réservations se font exclusivement au bureau «Excursions» du Service Activité Voyageurs Trains (email: excursions@cfl.lu, tél. +352 4990-3838) au moins 15 jours ouvrables avant la date prévue pour le voyage.

D. Confirmation et documents de voyage

1. Un relevé dénommé «confirmation de voyage» qui énumère le détail des documents de voyage renseigne notamment, sans que cette liste soit limitative, sur les informations suivantes: heures de départ, d'arrivée et de changement de train, autres caractéristiques de l'excursion, prix, etc...
2. La réservation de voyage contenant les conditions générales et particulières est transmise par les CFL par courriel au responsable du groupe. Un exemplaire signé à la dernière page de la confirmation de voyage est retournée aux CFL pour confirmation ferme et définitive du voyage sans ratures, ajouts ou autres modifications (par email à l'adresse excursions@cfl.lu ou par fax au +352 4990-4879) au moins 15 jours ouvrables avant la date prévue de l'excursion. A défaut, la demande de réservation est considérée comme caduque et libère les CFL, sans que le responsable du groupe et / ou les participants ne puissent prétendre à un dédommagement.
3. Les CFL émettent un titre de transport valable sur le réseau CFL. Les titres de transport sont envoyés par voie postale au responsable du groupe.

E. Les prix

Les prix indiqués sur le présent site internet sont fournis à titre indicatif et peuvent être sujets à modification. Les prix convenus et acceptés dans la confirmation de voyage lient les parties, sauf si ultérieurement le prix des prestations accessoires au déplacement, qui est indépendant de la volonté des CFL, par exemple le prix des activités

ou des entrées de l'attraction, serait modifié. Dans ce cas, les CFL se réservent le droit de répercuter de telles modifications dans leur facture.

F. Modalités de paiement

1. Le prix total pour le déplacement et les prestations accessoires figurant sur la confirmation de voyage sont à payer au plus tard dans les 30 jours suivant la réception de la facture par le responsable du groupe. En principe, la facture sera envoyée au responsable du groupe après l'excursion.

2. Les titres de transports dont sont éventuellement détenteurs un ou plusieurs participants du groupe ne sont pas valables dans le cadre des prestations proposées sur le présent site internet.

G. Annulation de l'excursion

1. Une excursion, dont l'organisation a déjà été confirmée par le responsable du groupe peut être annulée au plus tard 4 jours ouvrables avant la date du voyage. Cette annulation doit impérativement se faire moyennant déclaration écrite et renvoi des documents de voyage.

2. La déclaration d'annulation doit être signifiée par email à l'adresse excursions@cfl.lu ou par fax au +352 4990-4879 et être signée par le responsable du groupe, ou en cas d'empêchement, par une personne mandatée à cet effet par ce dernier. En cas d'annulation de l'excursion, les frais d'annulation s'élèvent à 40% du prix total, si l'annulation a lieu au moins 4 jours ouvrables avant le départ et à 100% du prix total lorsque l'annulation a lieu dans un délai plus court.

3. Les frais d'annulation de l'ordre de 100% du prix total de l'excursion sont également facturés en cas de non-présence à la date de départ prévue, qu'il s'agisse du groupe entier ou d'une ou plusieurs personnes.

4. Seul le prix des prestations accessoires sera facturé si l'excursion est annulée pour cause de maladie du responsable du groupe. Il est obligatoire dans ce cas que la déclaration d'annulation parvienne aux CFL, accompagnée d'un certificat médical et de la copie de la confirmation de voyage, au plus tard 1 jour avant la date prévue pour le départ. La date de réception aux bureaux des CFL de la déclaration d'annulation avec les documents exigés fait foi et compte pour établir le délai d'annulation.

5. Dans tous les cas où l'excursion est annulée moins de 4 jours avant la date prévue pour l'excursion et indépendamment de la raison de cette annulation, les frais relatifs aux prestations supplémentaires (p. ex. billets d'entrée) seront facturés.

6. Lorsqu'avant le départ, le respect d'un ou de plusieurs éléments essentiels de l'excursion sont rendus impossibles pour les CFL, les CFL peuvent annuler l'excursion. Les montants déjà payés pour cette excursion sont remboursés par les CFL endéans 30 jours ouvrables à compter de la date pour laquelle l'excursion était prévue, à l'exclusion de tout autre dédommagement.

7. Lorsqu'après le départ une prestation contractuelle essentielle ne pourra être exécutée, la différence de prix entre la prestation d'origine prévue et celle exécutée est remboursée, à l'exclusion de tout autre dédommagement.

H. Responsabilité des CFL

Les CFL déclinent toute responsabilité en ce qui concerne les dommages survenus en dehors du cadre du transport proprement dit opéré par les CFL, comme par exemple tous dommages généralement quelconques liés à la participation du (des) voyageur(s) à l'activité ou l'attraction ou sur le chemin entre le moyen de transport des CFL et l'entrée de l'attraction ou de l'activité. Les voyageurs participent aux activités ou attractions à leurs risques et périls. Dans le cas où des mineurs d'âge participent aux activités ou attractions, le responsable du groupe assume la responsabilité envers les mineurs d'âge et a l'obligation de s'assurer qu'ils sont accompagnés et encadrés par un nombre suffisant d'adultes. Les CFL n'ont pas d'obligation de vérifier ni le nombre ni la qualification des accompagnateurs des mineurs d'âge.

Le responsable du groupe s'engage à respecter les règlements intérieurs des lieux visités lors de l'excursion ou toute règle applicable à ces lieux. Il s'engage à faire respecter ces règlements intérieurs et règles par les participants de l'excursion.

I. Réclamations

Les réclamations concernant le déplacement proprement dit peuvent être adressés au Service Qualité Réclamations Clients des CFL par téléphone sous le numéro +352 4990-5555 ou par email via le formulaire de réclamations sur

le site internet www.cfl.lu sous «Suggérez, signalez, réclamez». Les réclamations en dehors du cadre du déplacement proprement dit concernant l'activité ou l'attraction sont à adresser directement à l'organisateur de l'activité ou de l'attraction.

J. Données à caractère personnel

Les données à caractère personnel collectées par les CFL (le responsable du traitement), dans le cadre de la réservation d'une excursion, le sont dans le strict respect 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 des autres dispositions légales et réglementaires éventuellement applicables, et à la seule fin d'exécuter la prestation demandée (le traitement étant nécessaire à l'exécution du contrat ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande du responsable du groupe).

Les données sont conservées uniquement pour la durée nécessaire à l'exécution de nos obligations légales et contractuelles.

Les données peuvent être transférées à nos partenaires et prestataires externes dans le strict cadre de la finalité indiquée ci-dessus.

Toute personne physique dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition et de portabilité sur les données la concernant ainsi qu'un droit de limitation du traitement. Ces droits peuvent être exercés à tout moment en adressant un courrier à l'attention de notre Délégué à la Protection des Données (DPO), 9, Place de la Gare, L-1616 Luxembourg ou via notre site internet www.cfl.lu en cliquant sur le lien gdpr.cfl.lu sous l'onglet « Protection des données personnelles ».

Toute plainte relative au traitement de ses données à caractère personnel peut être adressée, par toute personne concernée, aux CFL, à l'adresse postale ci-dessus ou via le formulaire dédié mentionné ci-dessus, ou encore à l'autorité de contrôle du Grand-Duché de Luxembourg, la Commission Nationale Pour la Protection des Données (CNPD), sise 1, avenue du Rock'n'Roll, L-4361 Esch-sur-Alzette – www.cnpd.public.lu.

Pour toute information complémentaire concernant le traitement des données à caractère personnel d'une personne physique par les CFL, il est renvoyé à la notice d'information générale en matière de protection des données à caractère personnel des CFL, notamment disponible sur notre site internet www.cfl.lu en cliquant sur l'onglet « Protection des données personnelles » en bas de page.

K. Nullité d'une clause

La nullité d'une ou de plusieurs clauses des présentes conditions générales n'entraîne pas la nullité de ces conditions générales dans leur ensemble. La ou les clauses nulles en question seront remplacées par les CFL par une ou plusieurs clauses dont la légalité n'est pas affectée et dont le sens est proche de la ou des clauses nulles.

L. Droit applicable et juridiction compétente

En cas de litige, seuls les tribunaux de l'arrondissement de Luxembourg-Ville sont compétents. Le droit luxembourgeois est seul applicable.

Je déclare avoir pris connaissance des conditions générales que je déclare accepter sans réserves.

Lu et approuvé (à écrire par le signataire)

Date (à remplir par le signataire)

.....

.....

Nom et PrénomSignature

(client)

(client)