

9. Conditions générales de vente

9.1. Conditions générales de vente en cas de commande en ligne de tickets pour des visites et des spectacles

9.1 Préambule :

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent entre le LCTO et tout Utilisateur/Client effectuant un achat via le Site internet www.luxembourg-city.com pour l'achat de tickets en vue de visites et de spectacles. Les conditions générales de vente pouvant faire l'objet de modifications, les conditions applicables sont celles en vigueur sur le Site à la date de la passation de commande.

La validation de la commande sur le Site internet www.luxembourg-city.com, ci-après le Site, par l'utilisateur vaut acceptation sans réserve par lui des présentes conditions générales de vente.

9.2 Conditions pour effectuer une commande :

L'Utilisateur déclare être âgé d'au-moins 18 ans et avoir la capacité juridique ou être titulaire d'une autorisation parentale lui permettant d'effectuer une commande sur le Site.

9.3 Commande de tickets :

- En ce qui concerne les visites régulières (City promenade, Circuit Wenzel), l'Utilisateur reçoit une confirmation de commande après paiement par web Banking de son ticket. Cette confirmation de commande et sa carte d'identité lui permettent de participer à la visite. Les étudiants doivent en plus être munis de leur carte d'étudiant.

-En ce qui concerne les visites guidées du Palais Grand-Ducal, l'Utilisateur qui achète son ticket via le site du LCTO reçoit un e-ticket qu'il devra présenter à l'entrée du Palais ensemble avec sa carte d'identité et sa carte d'étudiant, s'il est étudiant. Le code figurant sur l'e-

ticket devra être parfaitement lisible, à défaut de quoi le ticket est considéré comme non valable.

9.4 Prix, disponibilité et livraison :

Les prix affichés sur le Site sont indiqués en euros toutes taxes luxembourgeoises comprises (TVA luxembourgeoise et autres taxes applicables le cas échéant).

Le LCTO accepte les commandes des Utilisateurs dans la limite des places disponibles.

9.5 Paiement :

Le règlement est exclusivement effectué par carte de paiement VISA ou MASTERCARD.

9.6 Horaire des visites et tours :

Pour des raisons d'organisation interne et de respect des horaires des visites subséquentes, les clients sont informés que les heures de départs des visites sont à respecter scrupuleusement.

9.7 Echange de tickets/billets pour des spectacles ou des visites guidées, annulation de réservations et droit de rétractation :

Les tickets et/ou billets achetés en boutique ou sur ce site ne sont ni échangés ni repris par le LCTO. Les annulations de réservation à des spectacles ou à des visites guidées ne sont ni remboursées ni échangées contre de nouvelles réservations.

L'utilisateur qui veut acheter un billet /ticket pour une représentation ou une visite guidée fixée à une date et heure précise, veillera à vérifier consciencieusement que les date et heure lui conviennent avant de passer commande alors que les tickets /billets ne sont ni échangés ni remboursés pour aucun motif.

Les tickets/billets qui ne sont pas utilisés à la date et à l'heure de l'événement, perdent leur validité.

L'utilisateur est par ailleurs informé que les tickets de spectacles et de visites guidées ne font pas l'objet d'un droit de rétractation par application de l'article L.222-9 (7) du Code de la Consommation.

Les tickets ne seront pas remboursés en cas de perte ou de vol, ni repris ou échangés sauf en cas d'annulation de l'évènement concerné.

Le LCTO se réserve le droit d'accepter le retour des tickets dans certains cas et à sa seule discrétion.

En cas d'annulation d'une visite guidée par le LCTO, l'Utilisateur est immédiatement informé par email, par courrier ou par téléphone. Le LCTO définit à ce moment les modalités de remboursement ou d'échange le cas échéant.

En cas d'annulation de l'évènement (visite guidée), seul le prix du ticket sera remboursé. Aucun frais de quelque nature que ce soit ne sera remboursé et l'utilisateur ne saurait prétendre à un dédommagement ou à une indemnisation.

9.8 Garanties et responsabilités :

- Le LCTO décline toute responsabilité en cas d'annulation de dernière minute d'une visite guidée ou d'un tour pour cause d'intempérie ou pour un autre cas de force majeure.

Dans ces cas, les frais de transport jusqu'au lieu du rendez-vous ne seront pas remboursés.

Le LCTO se réserve le droit de décider des modalités de remboursement des tickets /billets.

-Les enfants de moins de 14 ans doivent être accompagnés par un adulte, ayant autorité sur eux. L'adulte veillera à ce que les enfants respectent les consignes de sécurité, ne quittent pas les chemins balisés et ne mettent pas leur vie ni celle des autres personnes en danger.

L'adulte veillera également à ce que les enfants sous son autorité respectent les lieux environnants. Il veillera à ce qu'à l'intérieur des bâtiments, les enfants restent calmes, ne courent pas partout, ne touchent à rien et ne perturbent pas le bon déroulement de la visite.

9.9 SERVICE CLIENTELE ET SUIVI DE COMMANDE :

Le LCTO met à votre disposition un service clientèle joignable via son adresse email. touristinfo@lcto.lu.

10. Droit applicable et juridiction compétente :

Les présentes conditions générales sont soumises au droit luxembourgeois. Tous les litiges sont soumis à la compétence des juridictions luxembourgeoises.