

Conditions générales

(valables pour activités ayant lieu à partir de janvier 2026)

Préambule :

Le Luxembourg City Tourist Office a.s.b.l. (ci-après LCTO) en tant qu'organisateur de visites guidées et en tant que gestionnaire des casemates du Bock et de la Pétrusse, propose les produits et services suivants :

- tickets (billets) d'entrée dans les casemates du Bock et de la Pétrusse pour visiteurs individuels,
- tickets (billets) pour les visites guidées planifiées pour les visiteurs individuels,
- visites guidées avec des guides personnels pour des visiteurs individuels ou des groupes fermés.

Les tickets individuels sont disponibles dans la limite des contingents disponibles dans les points de vente LCTO :

- Luxembourg City Tourist Office, Place Guillaume II, L-1648 Luxembourg,
- Casemates du Bock, Montée de Clausen, L-1343 Luxembourg,
- Casemates Saint-Pierre, Place de la Constitution, L-2450 Luxembourg,

ainsi que dans la boutique en ligne sur www.luxembourg-city.com.

Les offres de visites guidées avec un guide personnel peuvent être demandées via le service « Guided Tours » (e-mail : guides@lcto.lu) ainsi que via le formulaire de contact sur <https://www.luxembourg-city.com/fr/visites-activites/tours>. La hotline de conseil est joignable au numéro de téléphone +352 22 28 09-79.

Les conditions générales suivantes régissent les conditions de réservation, de participation, de paiement et d'annulation pour les différentes activités et canaux de distribution. Elles définissent les garanties et la responsabilité. Les services impliquant des partenaires (Cour de Justice de l'Union Européenne, Stade de Luxembourg, Palais grand-ducal) peuvent être soumis à des accords différents.

Remarque à l'attention des voyagistes ou autres institutions ou entreprises : le Luxembourg City Tourist Office n'accepte pas les conditions générales de tiers dont les conditions de réservation, de participation, de paiement ou d'annulation diffèrent de celles énoncées ci-dessous. Les conditions générales de tiers envoyées au LCTO dans le cadre d'une réservation ne seront pas prises en compte et ne seront pas reconnues comme valables, sauf si le LCTO les confirme expressément par écrit.

1. Vente de tickets (entrées aux casemates et tickets pour visites guidées planifiées pour visiteurs individuels)

1.1 Conditions de réservation et de participation : choix des tickets, âge minimum, nombre de participants

Pour pouvoir effectuer un achat, le client doit être juridiquement capable, disposer d'un moyen de paiement électronique et d'une adresse e-mail valide, et renseigner ses coordonnées. Dans la boutique en ligne, le client est tenu de sélectionner les tickets appropriés pour lui-même et les personnes qui l'accompagnent, c'est-à-dire de vérifier attentivement la date, l'heure, la langue et les catégories de tickets avant l'achat. Les tickets à tarif réduit ne peuvent être utilisés qu'accompagnés d'un document donnant droit à la réduction (par exemple, une carte d'étudiant).

Les réservations ne sont acceptées que dans la limite des contingents disponibles. À quelques exceptions près, les visites guidées sont limitées à 20 personnes par groupe. Les participants âgés de moins de 16 ans doivent être accompagnés d'un adulte pour une visite guidée ou une visite des casemates. Les visites guidées des casemates du Bock ou de la Pétrusse ne peuvent être effectuées que par les guides officiels de la ville de Luxembourg, qui ont suivi une formation spécifique dispensée par le LCTO. Les groupes qui achètent des tickets d'entrée auprès du LCTO sont priés de ne pas venir avec leur propre guide, mais de réserver leur guide auprès du LCTO (voir 2. « Visites guidées avec des guides personnels »).

Les participants doivent se présenter au point de départ au moins 10 minutes avant le début de l'activité. Le point de départ est indiqué sur le ticket. En cas de retard du client, le droit de participer à la visite guidée ou de visiter les casemates expire et les tickets ne sont pas transférables à un service ultérieur.

1.2 Conditions de paiement : seul le paiement électronique est possible

Les points de vente et la boutique en ligne n'acceptent que les moyens de paiement électroniques. Les paiements dans la boutique en ligne ne peuvent être effectués qu'avec des cartes de crédit VISA ou MASTERCARD. Les prix indiqués sur le site web sont en euros, toutes taxes et redevances luxembourgeoises comprises (TVA luxembourgeoise et autres taxes éventuelles).

1.3 Conditions d'annulation : aucun droit de reprise, d'échange ou de modification

Les tickets achetés au point de vente et dans la boutique en ligne pour des activités à date et créneau horaire fixes ne peuvent être remboursés ou échangés contre d'autres dates ou produits/services, conformément à l'article L.222-9(7) de la loi luxembourgeoise sur la protection des consommateurs. Le client est donc invité à vérifier attentivement, avant de finaliser son achat, que la date, l'heure, le nombre de tickets sélectionnés et les catégories de tickets correspondent à ses attentes. Les tickets reçus doivent également être vérifiés immédiatement après leur réception et le LCTO doit être contactée à l'instant même en cas d'erreur.

Les tickets qui n'ont pas été utilisés à la date indiquée perdent leur validité. Les tickets ne sont pas remboursés en cas de perte ou de vol. Si le client est empêché de manière imprévue de participer à l'activité réservée, le LCTO ne peut pas l'indemniser.

2. Visites guidées avec des guides touristiques personnels pour des particuliers ou des groupes fermés

2.1 Conditions de réservation et de participation : modalités de réservation et taille maximale des groupes

Tout client disposant de la capacité juridique et disposant d'une adresse e-mail valide peut effectuer une réservation. Les demandes de réservation sont acceptées par e-mail à l'adresse guides@lcto.lu ou via le formulaire de contact sur <https://www.luxembourg-city.com/fr/visites-activites/tours>. Le LCTO vérifie chaque demande afin de s'assurer de la disponibilité d'un guide. Si cette disponibilité est garantie et que la réservation peut être effectuée à l'avance, les réservations peuvent également être traitées à court terme, jusqu'à un jour ouvrable avant la visite guidée prévue. La finalisation de la réservation implique la réception d'une preuve de paiement au plus tard à 16 heures le jour ouvrable précédent la visite guidée. Pour les visites guidées dans certains bâtiments (Cour de justice de l'Union Européenne ou Stade de Luxembourg), des délais de réservation anticipés et des conditions spécifiques s'appliquent. Les demandes correspondantes sont examinées au cas par cas.

Le Luxembourg City Tourist Office a besoin des coordonnées complètes de chaque client. L'envoi des documents (devis, facture) se fait par e-mail.

Les conditions suivantes s'appliquent également :

- Les tickets d'entrée ne sont pas inclus dans le prix du guide touristique.
 - Pour les visites guidées des casemates du Bock ou de la Pétrusse, chaque participant du groupe doit être en possession d'un ticket d'entrée valide. Ceux-ci sont soit facturés au client ensemble avec le prix de la prestation due pour le guide touristique et sont alors réservés pour le groupe, soit le client doit acheter les tickets à l'avance dans la boutique en ligne du LCTO et s'assurer qu'il y a suffisamment de tickets disponibles pour son groupe. Pour des raisons de sécurité, le nombre de visiteurs dans les casemates est limité et les tickets ne peuvent être délivrés que dans la limite des contingents disponibles. Il n'est pas possible d'acheter des tickets supplémentaires sur place si les contingents sont épuisés.
- Taille du groupe
 - Pour les visites guidées en bus : 1 guide par bus, quelle que soit la capacité du bus ; les explications sont données exclusivement dans le bus à l'aide du microphone intégré au bus ; si des arrêts photo sont souhaités (points de vue, etc.), le guide fait une pause ou se limite à accompagner le groupe du bus au point de vue.
 - Pour les visites guidées à pied : 20 participants maximum par guide, sauf si des restrictions locales limitent la taille du groupe. À partir de 21 participants, le groupe est réparti entre deux guides ou plus (les accompagnateurs ou responsables de groupe ne sont pas pris en compte, mais le LCTO doit être mis au courant de leur participation).
 - Exceptions : Les classes scolaires ne sont pas divisées. Les groupes qui apportent leur propre système audio peuvent compter jusqu'à 25 participants. Lorsque des restrictions spécifiques au site s'appliquent, la taille du groupe peut être réduite.
 - Si le groupe du client dépasse le nombre de personnes convenu par guide touristique, le LCTO ou ses guides touristiques se réservent le droit de refuser des participants sans que le client ait droit à un remboursement.
- Horaires de service :
 - La réservation d'un ou plusieurs guides touristiques est valable exclusivement pour le créneau horaire réservé. Une modification ultérieure du créneau horaire n'est possible qu'un jour avant la visite guidée prévue et moyennant un supplément. Aucune modification n'est possible le jour de la visite guidée.
 - Les visites guidées commencent pendant les heures d'ouverture du LCTO (du lundi au samedi de 9h à 18h, le dimanche de 11h à 16h, sauf le 25 décembre et le 1er janvier). Si, à la demande expresse du client, une visite guidée doit commencer en dehors de ces heures d'ouverture, les numéros de téléphone de toutes les personnes impliquées sur place seront exceptionnellement communiqués afin que le client et le guide puissent se contacter en cas d'imprévu (par exemple, un retard). Dans ce cas, des frais supplémentaires seront facturés. Les deux partenaires s'engagent également à supprimer immédiatement les données de l'autre après la prestation, au plus tard le lendemain. Le client est expressément informé qu'en cas d'absence imprévue du guide touristique (par exemple : maladie) en dehors des heures d'ouverture du LCTO, aucun remplacement ne peut être fourni et le montant correspondant au guide touristique sera intégralement remboursé au client. Si, en raison de la taille du groupe, plusieurs guides touristiques sont impliqués et que seul l'un d'entre eux est absent, les clients seront exceptionnellement répartis en groupes plus grands.
- Lieu de départ :
 - Les visites guidées commencent généralement soit devant le LCTO (Place Guillaume II, L-1648 Luxembourg), soit, dans le cas de certaines visites thématiques, à un point de départ officiel ou à une étape sur l'itinéraire. Les visites guidées pour les voyageurs en bus commencent à l'arrêt des autocars (boulevard de la Pétrusse). Si l'arrêt de bus n'est pas accessible en raison de travaux ou de barrages routiers, le LCTO propose une alternative au client.
 - Des frais supplémentaires sont facturés pour les autres points de départ (points de départs personnalisés) à la demande du client.

- Validité du devis, envoi de la facture et modifications ultérieures de la commande
 - Les devis sont valables jusqu'au 10e jour ouvrable inclus avant la date de la visite guidée prévue et peuvent être confirmés par le client jusqu'à cette date. Si le client revient sur l'offre en moins de 10 jours ouvrables ou s'il effectue sa demande de réservation moins de 10 jours ouvrables avant la date prévue, des frais de traitement forfaïtaires pour les réservations à court terme seront facturés.
 - Le client est toutefois expressément prié de ne confirmer un devis que lorsqu'il est certain de ne plus vouloir modifier la date, l'heure, la durée, le thème, le nombre de participants et, dans le cas d'une visite des casemates, le nombre et la catégorie des tickets d'entrée. La facture est automatiquement envoyée au client après réception de la confirmation écrite du dernier devis envoyé. Tout changement ultérieur devant être indiqué sur la facture entraînera des frais de traitement supplémentaires.
- Retard du client le jour de la visite guidée
 - En cas de retard, le LCTO doit être informé immédiatement. Si aucun contact n'est établi dans les 15 minutes suivant l'heure prévue pour le début de la visite guidée et si le client n'est pas joignable pour répondre aux questions du LCTO pendant ce laps de temps, les guides quittent le lieu de rendez-vous et le droit à la visite guidée est perdu.
 - En cas de retard signalé au LCTO dans les 15 premières minutes suivant l'heure de départ prévue, le guide touristique peut, à la demande du client, attendre le groupe. Dans ce cas, le retard sera déduit du temps prévu pour la visite guidée.
 - Si la visite de la ville de Luxembourg s'inscrit dans le cadre d'un programme interrégional où l'arrivée à Luxembourg dépend de facteurs tels que les conditions de circulation, il est conseillé de réserver le guide touristique pour une plage horaire plus longue afin d'éviter le risque d'une visite écourtée. Toutefois, même dans ce cas, il est nécessaire d'informer la LCTO du retard dans les 15 premières minutes suivant l'heure de départ prévue (voir devis avec le détail de la visite).

2.2 Conditions de paiement : paiement anticipé par virement bancaire ou paiement électronique via le compte client

Les paiements peuvent être effectués par virement bancaire sur le compte du Luxembourg City Tourist Office (BIC/SWIFT : BCEELULL, IBAN : LU13 0019 1100 2160 4000) ou en ligne par carte de crédit (VISA ou MASTERCARD) via un lien que le bureau Guided Tours peut fournir.

La preuve de paiement doit être fournie au plus tard à 16 heures le jour ouvrable précédent la visite guidée. Si ce délai n'est pas respecté, la visite guidée sera annulée. En effectuant son achat, le client accepte que des frais supplémentaires lui soient facturés si des offres déjà confirmées sont modifiées à sa demande. De même, un supplément sera facturé pour les réservations de dernière minute, c'est-à-dire celles reçues par le LCTO 10 jours ouvrables ou moins avant la date souhaitée pour la visite guidée.

2.3 Conditions d'annulation : remboursement complet uniquement en cas d'annulation dans les délais

Pour des raisons d'organisation, l'annulation totale ou partielle d'un programme de visite guidée avec un ou plusieurs guides touristiques n'est possible que jusqu'à 3 trois jours ouvrables avant la visite guidée pendant les heures d'ouverture du bureau « Guided Tours » (du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00, heure d'Europe centrale). Le bureau « Guided Tours » est fermé les jours fériés luxembourgeois suivants : 1er janvier, lundi de Pâques, 1er mai, 9 mai, Ascension, lundi de Pentecôte, 23 juin, 15 août, 1er novembre, 25 et 26 décembre.

En cas d'annulation dans les délais, les montants déjà versés seront remboursés intégralement. En cas d'annulation tardive, aucun remboursement ne sera possible et les montants déjà versés ne pourront être reportés sur des prestations futures.

3. Remarques générales

Les présentes conditions générales régissent la relation entre le LCTO et le client et sont contraignantes pour les parties. Toutefois, en raison de décisions impératives du gouvernement ou de la municipalité, certaines des conditions définies dans les présentes peuvent être suspendues pour une durée indéterminée.

3.1 Modifications éventuelles des conditions générales

Pour des raisons indépendantes de la volonté du LCTO, les conditions de participation aux visites guidées ou à la visite des casemates de la Pétrusse ou du Bock peuvent être modifiées. Il s'agit notamment des mesures publiques de lutte contre les pandémies, des situations d'état d'urgence ou des cas de force majeure. Afin de protéger toutes les personnes concernées, le LCTO se conforme strictement aux instructions du gouvernement luxembourgeois et de l'administration municipale. Si les conditions de participation s'écartent temporairement des dispositions susmentionnées, le LCTO en informe les clients ou publie une note correspondante sur son site web. Si des clients ou des groupes de clients sont concernés par des modifications qui ne prennent effet qu'après la réservation, le LCTO les contacte immédiatement pour les informer des modifications des conditions de participation. Dans ce cas, le client a le droit de résilier le contrat sans frais.

3.2 Consignes générales de sécurité

Les consignes de sécurité pour les visites organisées par le LCTO peuvent être consultées de manière suivante :

- lors de l'achat en ligne des tickets d'entrée,
- sur <https://go.lcto.lu/consignes-sécurité>,
- sur place, avant le début de la visite,
- sur simple demande auprès du personnel du LCTO lors de l'achat des tickets à l'office de tourisme ou par e-mail (à touristinfo@lcto.lu).

Chaque participant s'engage à respecter strictement ces règles pendant toute la durée de la visite guidée. Tout manquement peut entraîner l'interruption immédiate de la visite ou de la visite guidée, sans qu'aucun remboursement ou dédommagement ne puisse être exigé.

En cas de non-respect de ces obligations de la part du client, celui-ci reconnaît et accepte qu'il agit sous sa propre responsabilité et à ses propres risques. Il en assume les conséquences et en prend la responsabilité. Le LCTO ne peut en aucun cas être tenu responsable des dommages corporels et/ou matériels subis par un client qui n'aurait pas respecté les règles et consignes de sécurité prescrites par le LCTO. En outre, le LCTO ne peut en aucun cas être tenu responsable des dommages corporels et/ou matériels causés par un client à un tiers ou à un objet. Il est également précisé que les valises, grands sacs, sacs à dos ou autres objets encombrants ne peuvent être laissés au point de départ de la visite ou à l'Office de tourisme de la ville de Luxembourg.

En achetant un ticket auprès du LCTO, le client déclare avoir pris connaissance des consignes de sécurité susmentionnées, les accepter et s'engager à respecter strictement les consignes de sécurité données par le guide et le personnel sur place.

3.3 Explications relatives aux garanties et à la responsabilité

3.3.1 Annulation ou modification d'une visite guidée ou d'une visite des casemates de la part du LCTO

Si une visite guidée ou une visite des casemates est annulée par le LCTO ou si des modifications temporaires des conditions de participation telles que décrites au point 3.a sont nécessaires, le client en sera immédiatement informé par e-mail, téléphone ou courrier postal. Dans ce cas, le LCTO indiquera les modalités de remboursement ou, le cas échéant, d'échange.

En cas d'annulation d'une visite guidée ou d'une visite des casemates, seul le prix du ticket/du guide sera remboursé. Le remboursement d'autres frais est exclu. Le client n'a droit à aucune indemnisation.

3.3.2 Vol, perte et détérioration

Le LCTO décline toute responsabilité en cas de vol et/ou de perte d'objets subis par un client lors d'une visite guidée ou d'une visite des casemates.

En outre, le LCTO n'est pas responsable des dommages causés aux vêtements ou aux chaussures du client lors d'une entrée ou d'une visite guidée.

Le LCTO recommande aux clients de porter des vêtements adaptés aux conditions météorologiques et des chaussures solides lors des visites guidées et des visites des casemates.

3.4 Protection des données

Le client consent à la collecte et au traitement de ses données et est informé qu'il peut à tout moment exercer son droit de rétractation ou d'oubli.

3.5 Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes conditions générales sont soumises au droit luxembourgeois. Tout litige relève de la compétence des tribunaux luxembourgeois.

En cas de divergence entre la présente version française et les versions allemande et anglaise, la version française fait foi.