



movewecarry.lu

Conditions générales pour le transport de bagages pour touristes **MoveWeCarry.lu**

Version du 21.03.2025

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de régir les relations contractuelles entre Voyages Emile Weber S.à r.l. avec siège social à L-5411 Canach, 15, rue d'Oetrange, numéro de TVA LU 11593456, Registre de commerce Luxembourg N° B16639 (ci-après « le Prestataire ») et ses Clients (ci-après « le Client ») dans le cadre d'un service de transport de bagages de visiteurs étrangers ou nationaux lors d'un séjour itinérant (à pied ou à vélo) entre une ou plusieurs étapes successives à l'intérieur du Grand-Duché de Luxembourg (« MoveWeCarry.lu »).

1. Objet du contrat

Le contrat a pour objet :

- a) le transport sur l'ensemble du territoire national d'une ou plusieurs pièces de bagages de voyage¹ (valises, sacs à dos, sacoches pour vélos, sacs de voyage, ...), à l'exclusion de tout objet n'ayant aucun lien avec un voyage de loisirs (meubles, outils, électroménager, etc.)
- b) la réservation préalable dans le respect du délai indiqué au point 2. ci après.

2. Réservation

Toute réservation effectuée jusqu'à 23.59 heures le jour précédant le jour du transport sera garantie par le Prestataire. Les réservations peuvent se faire jusqu'à 6 mois à l'avance.

La demande de réservation se fait soit :

- a) par téléphone au travers d'une ligne clientèle dédiée (+352 28 10 888) , mise en place à cet effet et accessible depuis l'étranger ; service réservation assuré 7/7 jours et 24/24 heures ;
- b) en ligne sur le site internet www.movewecarry.lu mis en place à cette fin par le Prestataire.

La réservation peut être effectuée par le Client lui-même ou par son logeur.

Pour chaque réservation, le Client ou le logeur recevront une confirmation par email.

¹ valises, sacs à dos, sacoches pour vélos, sacs de voyage, ..., à l'exclusion de tout objet n'ayant aucun lien avec un voyage de loisirs (meubles, vélos, drones, outils, électroménager, etc.) et à l'exclusion de personnes physiques ou d'animaux ! Chaque pièce de bagage ne doit pas dépasser 20 kg !

3. Annulation et « no-show »

Toute réservation peut être annulée par téléphone au numéro +352 28 10 888.

L'annulation peut se faire gratuitement jusqu'à 23:59 heures la veille du jour pour lequel une réservation a été réalisée. Le montant intégral est alors remboursé au client, à condition que celui-ci indique ses données bancaires.

Pour toute annulation réalisée le jour du transfert prévu, aucun remboursement n'est prévu.

Pour tout « no-show » (réservation réalisée alors que le chauffeur ne trouve pas de bagages au lieu de départ), aucun remboursement n'est prévu.

4. Identification et contenu des bagages

Les bagages sont à identifier clairement par un « luggage tag » que le Client peut télécharger et imprimer sur le site www.movewecarry.lu.

Ce « luggage tag » est à remplir par le Client et à fixer de manière visible sur les pièces de bagages à transporter.

Le Client doit avoir pleine connaissance du contenu de chacun de ses bagages.

Les bagages ne doivent pas contenir d'objets susceptibles de mettre en danger d'autres personnes ou le véhicule servant au transport.

5. Transport (enlèvement et dépôt) des bagages

Le transport des pièces de bagage est assuré :

- a) pendant les sept journées de la semaine (7/7), du 1^{er} avril au 30 novembre 2025
- b) endéans la même journée, sur l'ensemble du territoire national (enlèvement après 10.00 heures et remise à la destination à 16.00 heures au plus tard)
- c) depuis et vers tout **hébergement commercial** situé sur le territoire du Grand-Duché et pouvant accueillir des visiteurs pour y passer la nuit (hôtels, pensions, auberges de jeunesse, campings, gites, locations, ...)

L'enlèvement ou le dépôt vers une **adresse privée** au Luxembourg est accepté si la destination ou la provenance des valises est un hébergement commercial tel que décrit à l'alinéa ci-dessus.

L'enlèvement ou le dépôt vers une gare ferroviaire, l'aéroport ou tout autre endroit public se fera uniquement sur demande auprès du Prestataire et selon une tarification spéciale prévue à cet effet, pour autant que la destination ou la provenance des valises au Luxembourg est un hébergement professionnel tel que décrit à l'alinéa ci-dessus.

Le Client doit s'assurer qu'une **personne soit physiquement présente et puisse être contactée** par téléphone lors de l'enlèvement des bagages au lieu de départ et lors du dépôt des bagages au lieu de destination. Il s'y engage en cochant la case adéquate dans le formulaire de réservation.

Si personne n'est présent et que personne ne peut être contacté lors de l'enlèvement des bagages, le contrat entre le Prestataire et le Client est considéré comme annulé et les bagages resteront au lieu de départ.

Si personne n'est présent et que personne ne peut être contacté lors du dépôt des bagages au lieu de destination, le Prestataire gardera les bagages et les transportera dans ses facilités, où le Client pourra les récupérer.

6. Couverture et limites du service proposé

a) Sont **éligibles** pour ce service :

- les seuls bagages de voyage (valises, sacs à dos, sacoches pour vélo, sacs de voyage, ...),
- les adresses de logements commerciaux situées endéans les frontières nationales du Grand-Duché, tant pour l'enlèvement que pour le dépôt de bagages.

Les adresses privées peuvent être les points de premier enlèvement ou de dernier dépôt aux conditions décrites au point 4 c) ci-dessus.

b) Sont **exclus** de ce service :

- tout autre objet ou marchandise ne répondant pas au descriptif de bagage de voyage ;
- tous les bagages d'une réservation si le nombre total de bagages (de ladite réservation) situés au lieu de l'enlèvement est supérieur à celui indiqué lors de la réservation ;
- tout endroit autre tel que décrit au point 4 c) ci-dessus (p.ex. bâtiments publics, magasins, ...)
- le transport de personnes ou d'animaux (domestiques ou autres)

Le transport de vélos n'est en principe pas prévu. Sur demande (movewecarry@vew.lu), le Prestataire remettra au client une offre séparée pour le transport de vélos.

c) Responsabilités et assurances :

Il est conseillé au Client de ne pas inclure dans ses bagages des devises ou des objets de valeur.

En tout état de cause, la responsabilité du Prestataire en cas de détérioration, de perte ou de vol des bagages lui confiés est limitée à un montant de 2.000 € par pièce de bagage.

7. Tarifs et bagages supplémentaires

Pour la saison 2024, le service est facturé 18€ TTC par pièce de bagage et par transfert.

Le service n'est assuré que pour le nombre de bagages indiqué dans la réservation. Si le chauffeur trouve un ou plusieurs bagages supplémentaires qui n'ont pas été indiqués dans la réservation, le transport de l'entièreté des bagages ne peut pas être assuré, sauf si le client assure le paiement du montant supplémentaire.

8. Force majeure

La responsabilité du Prestataire ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes Conditions Générales est la conséquence d'un cas de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil.

9. Traitement des données à caractère personnel

Tout contrat conclu entre le Client et le Prestataire peut supposer la collecte par le Prestataire de données à caractère personnel du Client dont le traitement est nécessaire à l'exécution du contrat et/ou au respect d'obligations légales.

Toute communication des données à caractère personnel à des tiers ou à des sous-traitants se fait en conformité avec le droit luxembourgeois et le droit de l'Union Européenne dont le Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (N°679/2016/UE).

Le Client déclare être informé qu'il bénéficie à tout moment, d'une part, d'un droit d'accès et de rectification des données à caractère personnel le concernant et, d'autre part, du droit de refuser le traitement de ses données, avec pour conséquence que le Prestataire se réserve alors le droit de refuser la conclusion d'un contrat avec le Client dans l'hypothèse où lesdites données seraient nécessaires à l'exécution du contrat.

10. Disposition finale

Le Prestataire se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales.

Des modifications éventuelles ne sont opposables au Client que si ce dernier en a été dûment informé avant la conclusion du contrat.

11. Loi applicable

Les présentes Conditions Générales sont soumises à la loi luxembourgeoise.

12. Règlement des conflits

Les différends que pourraient susciter la validité, l'interprétation, l'exécution ou la rupture du contrat conclu entre le Prestataire et le Client seront soumis à la médiation conformément au règlement de médiation du Centre de Médiation Civile et Commerciale (CMCC) de Luxembourg auquel les parties déclarent adhérer.

Si une médiation conformément à l'alinéa qui précède n'arrivait pas à régler le différend entre le Prestataire et le Client, les tribunaux du Grand-Duché de Luxembourg seront exclusivement compétents pour régler ce différend.