ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN UND PRAKTISCHE INFORMATIONEN

Geführte Touren in der Luxemburger Moselregion
Stand: Juli 2025

ARTIKEL 1: VORWORT

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen werden vom Office Régional du Tourisme Région Moselle Luxembourgeoise mit Sitz in 52, route du Vin, L-5405 Bech-Kleinmacher, Luxemburg herausgegeben.
Website www.visitmoselle.lu
info@visitmoselle.lu
T. +352 26 74 78 74

ARTIKEL 2: ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

Das Office de Tourisme Région Moselle Luxembourgeoise asbl, im Nachstehenden „ORT“ genannt, bietet kulturelle Ausflüge, Wanderungen, Radausflüge, Bustouren und Tagesausflüge an, die im Nachstehenden als „geführte Touren“ bezeichnet werden und die es ermöglichen, die Vielfalt der Luxemburger Moselregion zu entdecken.
Das ORT bietet die geführten Touren zu festgelegten Terminen (individuelle Teilnahme) und auf Anfrage (Gruppen) an; die Touren werden von Guides durchgeführt, die vom ORT zertifiziert sind.
Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen legen die Bedingungen für den Online-Verkauf und die Durchführung der geführten Touren fest, die das ORT für seine Kunden, im Nachstehenden „Kunde“ genannt, organisiert. Mit der Bestätigung der Buchung einer geführten Tour über den Online-Ticketshop auf der Website des ORT www.visitmoselle.lu / www.visitluxembourg.com, im Nachstehenden „Ticket-Shop“ genannt, akzeptiert der Kunde die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorbehaltlos. Falls das ORT die Buchung einer Tour für den Kunden vornimmt, werden diesem die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen per E-Mail zugeschickt.
Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen und praktischen Informationen können auch auf der Website des ORT in dem jeweiligen Angebot eingesehen werden.

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen in der vorliegenden Version sind am Buchungsdatum gültig.

ARTIKEL 3: PREISE

Die Preise der geführten Touren sind Bruttopreise (einschließlich aller Steuern) und sind in Euro angegeben.

Geführte Touren zu fixen Terminen: Die angegebenen Preise gelten pro Person und umfassen die Gästeführung und etwaige Verkostungen. Genauere Informationen gibt es für die jeweilige Tour.

***Geführte Touren auf Anfrage*:** Die angegebenen Preise gelten pro Gruppe und umfassen die Gästeführung im entsprechenden Umfang, der für die jeweilige Tour vorgesehen ist. Jede zusätzliche angefangene Stunde wird mit 30,00 € (dreißig) in Rechnung gestellt. Eine Weinverkostung oder

Softgetränke kann bei den meisten geführten Touren zu den angegebenen Preisen dazugebucht werden.

ARTIKEL 4: BUCHUNGEN

Sprachen

Wir bieten geführte Touren in verschiedenen Sprachen an. Diese sind für jede Tour im Ticket-Shop auf der Website des ORT angegeben.

Buchung und Zahlungsbedingungen

Bei Bezahlung mit Kreditkarte:

Die Buchung einer geführten Tour erfolgt über den Ticket-Shop auf der Website des ORT. Sobald die Zahlung erfolgt ist, erhält der Kunde eine E-Mail mit der folgenden Angabe:

- **Buchungsauftrag für geführte Touren auf Anfrage.** Bevor der Kunde eine **Bestätigungsmail mit dem/den Ticket(s)** erhält, muss das ORT die Verfügbarkeit des Guides für das gewünschte Datum und die gewünschte Uhrzeit prüfen.

Nach Bestätigung der Buchung seitens des ORTs erhält der Kunde eine weitere E-Mail mit folgender Angabe:

- **Buchungsbestätigung mit dem/den Ticket(s) für eine geführte Tour zu fixen Terminen**, die zuvor gebucht wurde.

Bei Bezahlung auf Rechnung:

Das ORT bietet im Ticket-Shop auf seiner Website keine Option zur Bezahlung auf Rechnung an. Sollte ein Kunde nicht mittels Kreditkarte bezahlen können, bietet das ORT die Buchung im Namen des Kunden an. Dieser erhält daraufhin eine E-Mail mit seiner Buchungsbestätigung.
Eine Anfrage zur Buchung der entsprechenden Tour durch das ORT muss per E-Mail an booking@visitmoselle.lu geschickt werden und die folgenden Angaben enthalten:

- Name und Vorname
- Handynummer
- Bezeichnung der Tour
- Gewünschtes Datum und Uhrzeit
- Anzahl der Personen und, gegebenenfalls, Alter der Kinder

Maximale Personenzahl pro Guide

Geführte Touren zu fixen Terminen und auf Anfrage

Die **maximale Teilnehmeranzahl pro Guide** beträgt:

- 20 Personen bei geführten Fußtouren,
- 15 Personen bei geführten Radtouren,
- 12 Personen bei geführten Mountainbike-Touren.

Geführte Touren zu fixen Terminen
Sobald die Teilnehmeranzahl von 20/15/12 Personen über die Buchungen für eine geführte Tour erreicht ist, erscheint beim entsprechenden Datum im Kalender im Ticket-Shop die Angabe „Ausgebucht“.
Geführte Touren auf Anfrage
Sollte die maximale Teilnehmeranzahl von 20/15/12 Personen überschritten werden, kann im Ticket-Shop für das gleiche Datum und die gleiche Uhrzeit vom gleichen Kunden ein zweiter Guide für die entsprechende Tour gebucht werden. Bei noch größeren Gruppen ist eine Anfrage per E-Mail an das ORT zu schicken (booking@visitmoselle.lu). Unter außergewöhnlichen Umständen (z.B. Notstand im Gesundheitssystem) kann die erlaubte Teilnehmerzahl für eine geführte Tour in Abhängigkeit von den geltenden Beschränkungen und Empfehlungen des Gesundheitsministeriums angepasst werden.

ARTIKEL 5: STORNIERUNGEN

Fristen für eine kostenlose Stornierung

Geführte Touren zu fixen Terminen:

- Touren an Werktagen (Dienstag-Freitag): bis zu 24 Stunden vor Beginn der Tour
- Touren an den Wochenenden (Samstag bis Montag): bis Freitag 12:00 Uhr

Geführte Touren auf Anfrage:

- mindestens 7 Tage vor dem geplanten Termin

Stornogebühren

Stornierung durch den Kunden
Geführte Touren zu fixen Terminen:
Bei einer Stornierung **bis 24 Stunden vor Beginn der Tour bzw. bis Freitag vor 12:00 Uhr** erhält der Kunde den vollen Preis zurück.

Bei einer Stornierung **weniger als 24 Stunden vor Beginn der Tour** bzw. **Freitag nach 12:00 Uhr,** stellt das ORT den vollen Preis in Rechnung.

Geführte Touren auf Anfrage:
Die Stornierung der Tour ist kostenlos, wenn sie mindestens 7 Tage vor dem geplanten Termin erfolgt. Bei einer späteren Stornierung (6 Tage – 1 Werktag vor dem geplanten Datum, freitags vor 12.00 Uhr), stellt das ORT 30,00€ (dreißig) für den administrativen Aufwand in Rechnung.

Bei einer Stornierung **weniger als 24 Stunden vor Beginn der Tour (an Werktagen) bzw.** am **Freitag nach 12:00 Uhr**, stellt das ORT den vollen Preis in Rechnung.

Stornierung durch das ORT
Vollständige Rückerstattung.

ARTIKEL 6: ORGANISATION/ABLAUF EINER GEFÜHRTEN TOUR

Geführte Touren zu fixen Terminen und auf Anfrage
Bei Stornierungen weniger als 24 Stunden vor Beginn der Tour oder eine Verspätung am Tag der Tour wird der Kunde gebeten, den Guide direkt zu informieren und anschließend so rasch wie möglich das ORT davon in Kenntnis zu setzen. Der Kunde erhält nach Erhalt seiner Buchungsbestätigung die Handynummer des Guides per E-Mail.
Erscheint der Kunde nicht (no-show), erfolgt keinerlei Rückerstattung.

Verspätung

Geführte Touren zu fixen Terminen
Der Kunde wird ersucht, sich **zehn Minuten vor Beginn der Tour** am vereinbarten Treffpunkt einzufinden. Die geführte Tour beginnt exakt zur Uhrzeit, die auf der Buchungsbestätigung angegeben ist. Erscheint der Kunde nicht rechtzeitig, ist der Guide berechtigt, die Tour zu beginnen.

Geführte Touren auf Anfrage
Im Fall einer unangekündigten Verspätung des Kunden, ist der Guide verpflichtet 15 Minuten zu warten. Bei einer Verspätung von mehr als 15 Minuten ist der Guide berechtigt, den Treffpunkt zu verlassen. Der Kunde erhält in diesem Fall keine Rückerstattung. Der Kunde muss das ORT so rasch wie möglich per E-Mail darüber informieren.

Für den Fall einer Verspätung, die der Kunde im Vorhinein angekündigt hat, behält sich der Guide das Recht vor, die Tour entsprechend zu verkürzen oder die Tour auf Ersuchen des Kunden je nach seiner Verfügbarkeit in der ursprünglich vereinbarten Länge durchzuführen. Im letzteren Fall muss der Guide die Gruppe über die zusätzlichen Kosten in Höhe von 30 € (dreißig) pro angefangener zusätzlicher Stunde informieren. Der Kunde muss das ORT so rasch wie möglich per E-Mail darüber informieren.

Wenn die Gruppe eine Verlängerung der Tour wünscht, kann der Guide diesem Wunsch je nach seiner Verfügbarkeit nachkommen. In diesem Fall muss der Guide die Gruppe über die zusätzlichen Kosten in Höhe von 30,00€ (dreißig) pro angefangener zusätzlicher Stunde informieren.

Anforderungen

Der Kunde wird gebeten, seine Buchungsbestätigung mit dem/den Ticket(s) am Tag der Tour dem Guide, der die Tour begleitet, in Papierform oder digital vorzuweisen.

Bei geführten Wandertouren sind verpflichtend passende Wanderschuhe zu tragen. Entsprechende Anforderungen werden auch für jede Tour im Ticket-Shop genau angegeben.

Die Wanderwege führen hauptsächlich durch natürliches Gelände und häufig über Stein- oder Holzstufen.
Der Guide behält sich das Recht vor, Personen die Teilnahme zu verweigern, deren Kondition für die gewählte Tour unzureichend ist oder die keine geeigneten Schuhe tragen.

Hunde, die an der Leine geführt werden, dürfen Wandertouren begleiten.
Bei Radtouren muss der Kunde sein eigenes fahrtaugliches Fahrrad mitbringen. Sollte der Kunde kein Fahrrad besitzen, verweist das ORT ihn an den regionalen Fahrradverleih RentaBike Miselerland (www.entente-moselle.lu) und der Kunde hat sich selbst um die Reservierung zu kümmern. Jeder Teilnehmer muss die Regeln der luxemburgischen Straßenverkehrsordnung einhalten. Der Guide kann Personen die Teilnahme verweigern, deren Kondition oder Fahrpraxis für die gewählte Tour unzureichend ist oder deren Fahrrad beschädigt ist. In Luxemburg ist das Tragen von Helmen zwar nicht verpflichtend, aber es ist Voraussetzung für die Teilnahme an den vom ORT angebotenen Touren. Der Helm wird vom regionalen Fahrradverleih RentaBike Miselerland bereitgestellt.

Bei geführten Bustouren muss der Kunde sicherstellen, dass ein Sitz mit Sicherheitsgurt und ein funktionierendes Mikrofon für den Guide zur Verfügung stehen.
Bei Tagesausflügen hat der Kunde die Kosten für die Mahlzeit(en) des/der Guides zu übernehmen.
Endet die Tour nicht am Ausgangsort, kommt zum Grundpreis ein Aufschlag von 30€ (dreißig) hinzu.

Barrierefreiheit
Manche der geführten Touren sind kinderwagentauglich. Entsprechende Angaben finden Sie für jede Tour im Ticket-Shop.

ARTIKEL 7: HAFTUNG

Der Guide und das ORT haften nicht für etwaige Verletzungen oder Sachschäden.
Die Teilnahme an der geführten Tour erfolgt auf eigene Gefahr.
Das ORT als Anbieter der Dienstleistungen für den Kunden ist der einzige Ansprechpartner für diesen Kunden und haftet gegenüber diesem für die Ausführung der gebuchten Leistungen und die Einhaltung der Verpflichtungen, die aus den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen hervorgehen.

Im Fall unabwendbarer Ereignisse, höherer Gewalt, mangelhafter Erfüllung oder bei Fehlern des Kunden sowie bei unvorhersehbaren und unabwendbaren Vorkommnissen durch einen Dritten, die nichts mit der Erbringung der Dienstleistung zu tun haben, haftet das ORT nicht für die vollständige oder teilweise Nichterfüllung der gebuchten Leistungen oder für die vollständige oder teilweise Nichteinhaltung der Verpflichtungen gemäß den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET INFORMATIONS PRATIQUES

Tours guidés en région Moselle luxembourgeoise
Version du : Juillet 2025

ARTICLE 1 : PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Ventes sont éditées par l'Office Régional du Tourisme Région Moselle Luxembourgeoise dont le siège social est sis 52, route du Vin, L-5405 Bech-Kleinmacher.
Site internet www.visitmoselle.lu
info@visitmoselle.lu
T. +352 26 74 78 74

ARTICLE 2 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

L'Office de Tourisme Région Moselle Luxembourgeoise asbl, ci-après dénommé « ORT », vend des tours culturels et randonnées pédestres, balades cyclo touristiques, tours en autocar et programmes journaliers, ci-après dénommés « tours guidés », permettant de découvrir la diversité de la région Moselle luxembourgeoise.
Les tours guidés sont proposés à des dates fixées par l'ORT (participation individuelle) et sur demande (groupe) et sont assurés par des guides touristiques certifiés par l'ORT.
Les présentes conditions générales déterminent les conditions de ventes en ligne et d'exécution de tours guidés organisés par l'ORT pour le compte de ses clients, ci-après dénommés « client ». La validation de la commande d'un tour guidé via la billetterie en ligne, ci-après dénommé « ticket shop », sur le site internet de l'ORT www.visitmoselle.lu / www.visitluxembourg.com, par le client vaut acceptation sans réserve par lui des présentes conditions générales de vente. Au cas où l'ORT effectue la réservation d'un tour pour le client, les présentes conditions générales seront envoyées à ce-dernier par e-mail.
Les présentes conditions générales de vente et informations pratiques peuvent également être téléchargées et consultées dans l'offre respective.

Les présentes conditions générales applicables sont celles en vigueur à la date de la commande.

ARTICLE 3 : TARIFS

Les tarifs des tours guidés sont affichés en euro et s'entendent TTC (toutes taxes comprises).

Tours guidés à dates fixes : Les prix indiqués sont des prix par personne et comprennent les heures de guidage et d'éventuelles dégustations. Ces informations sont précisées pour chaque tour.

Tours guidés sur demande **:** Les tarifs indiqués sont des prix groupes basés sur les heures de guidages prévues pour chaque tour guidé. Toute heure entamée supplémentaire sera facturée de 30,00 € (trente). Une dégustation de vin ou la consommation de boissons soft peut être réservée en supplément pour la plupart des tours guidés selon les tarifs affichés.

ARTICLE 4 : RÉSERVATIONS

Langues
Les tours guidés sont proposés en différentes langues. Elles sont affichées pour chaque tour dans le ticket shop sur le site web de l'ORT.

Procédure de réservation et modalité de paiement

Dans le cas d'un paiement par carte bancaire :
La commande d'un tour guidé se fait via le ticket shop sur le site internet de l'ORT. Une fois le paiement a été complété, le client reçoit un e-mail reprenant :

- la **commande de réservation pour les tours guidés sur demande**. La disponibilité des guides pour la date et l'heure souhaitées est à vérifier d'abord par l'ORT, avant que le client reçoive un **e-mail de confirmation avec le/les ticket(s).**

Après confirmation de la réservation de la part de l'ORT, le client reçoit un autre e-mail avec les indications suivantes :

- la **confirmation de réservation avec le/les ticket(s) pour un tour guidé à date fixe**, commandé au préalable.

Dans le cas d'un paiement par facture :
L'ORT ne propose pas l'option de paiement par facture dans le ticket shop sur son site internet. Dans le cas d'un client qui ne peut pas effectuer un paiement par carte bancaire, l'ORT propose d'effectuer la réservation pour ce dernier. Il reçoit par la suite un e-mail de confirmation de réservation.
La demande de réservation pour le tour en question doit parvenir à l'ORT par e-mail à booking@visitmoselle.lu, reprenant :

- Nom et prénom
- Numéro de GSM
- Nom du tour
- Date et heure souhaitées
- Nombre de personnes et, le cas échéant, l'âge des enfants

Nombre maximum de personnes acceptées par guide
Tours guidés à dates fixes et sur demande
Le **maximum de personnes par guide** est fixé à :

- 20 personnes pour les tours guidés à pied,
- 15 personnes pour les tours guidés à vélo,
- 12 personnes pour les tours guidé en VTT.

Tours guidés à dates fixes
Si le nombre de 20/15/12 personnes est atteint via les réservations pour un tour guidé, il sera mentionné « Complet » à la date prévue au calendrier dans le ticket shop.

Tours guidés sur demande
Dans le cas où les limites maximales dépassent les 20/15/12 participants, un deuxième guide peut être réservé via le ticket shop pour la même date et heure du tour en question par le même client. Pour les groupes encore plus importants, une demande doit être faite auprès de l'ORT par e-mail (booking@visitmoselle.lu). En situation de circonstances exceptionnelles (p. ex. crise sanitaire), le nombre de personnes autorisées à participer à un tour guidé peut être adapté en fonction des restrictions et recommandations du Ministère de la santé en vigueur.

ARTICLE 5 : ANNULATIONS

Périodes d'annulation sans frais

Tours guidés à dates fixes :

- tours en semaine (mardi-vendredi) : jusqu'à 24 heures avant le début du tour
- tours du week-end (samedi-lundi) : vendredi jusqu'à 12:00 heures

Tours guidés sur demande :

- au moins 7 jours avant la date prévue

Frais d'annulation

Annulation par le client
Tours guidés à dates fixes :
En cas d'annulation **jusqu'à 24 heures avant le début du tour ou le vendredi avant 12:00 heures**, le client est remboursé de la totalité du montant.

En cas d'annulation **moins de 24 heures avant le début du tour** ou **le vendredi après 12:00 heures,** l'ORT facture le plein tarif.

Tours guidés sur demande :
L'annulation de la visite est gratuite si elle est effectuée au moins 7 jours avant la date prévue. Lors d'une annulation tardive (6 jours – 1 jour ouvrable avant la date du tour, vendredi jusqu'à 12:00 heures), l'ORT facture 30,00€ (trente) pour frais administratifs.

En cas d'annulation **moins de 24 heures avant le début du tour (jours ouvrables) ou** le **vendredi après 12:00 heures**, l'ORT facturera le plein tarif.

Annulation par l'ORT
Remboursement du coût total.

ARTICLE 6 : ORGANISATION/DÉROULEMENT D'UN TOUR GUIDÉ

Tours guidés à dates fixes et sur demande
En cas d'annulation de moins de 24 heures avant le début du tour ou de retard le jour du tour, le client est prié de bien vouloir aviser directement le guide et, dans les meilleurs délais, l'ORT. Le numéro du téléphone portable du guide est communiqué au client après réception de sa confirmation de réservation par e-mail.
En cas de non-comparution (no-show) du client, aucun remboursement ne sera effectué.

Retard

Tours guidés à dates fixes
Le client est prié de se présenter au lieu de rendez-vous **dix minutes avant le début du tour**. Le tour guidé commence à l'heure exacte figurant sur la confirmation de réservation. Au cas où le client ne sera pas présent à l'heure de départ, le guide a le droit d'entamer le tour.

Tours guidés sur demande
Dans le cas d'un retard non annoncé auparavant par le client, le guide est tenu d'attendre pour une durée de 15 minutes. Au cas où ce retard dépasse les 15 minutes**,** le guide a le droit de quitter le lieu du rendez-vous. Aucun remboursement au client ne sera effectué. L'ORT y doit en être informé dans les meilleurs délais par le client par e-mail.

Dans le cas d'un retard annoncé auparavant par le client, le guide se réserve le droit d'écourter le tour d'une durée équivalente au retard ou, sur demande du client, d'exécuter le tour à la durée initialement convenue, selon ses disponibilités. Dans ce dernier cas, le guide doit informer le groupe des coûts supplémentaires s'élevant à 30€ (trente) pour chaque heure supplémentaire entamée encore à payer. L'ORT doit en être informé dans les meilleurs délais par le client par e-mail.

Dans le cas où le groupe souhaite une prolongation du tour, le guide est libre de donner suite à cette demande en fonction de ses disponibilités. Le guide doit informer le groupe des coûts supplémentaires s'élevant à 30,00€ (trente) pour chaque heure supplémentaire entamée encore à payer.

Conditions requises

Le client est prié de présenter sa confirmation de réservation avec le/les ticket(s) soit en version papier imprimée, soit en version digitale le jour du tour au guide effectuant le tour.

Pour les tours guidés à pied, le port de chaussures de marche adéquates est exigé. Cette information est également précisée pour chaque tour dans le ticket shop.
Les randonnées mènent principalement sur terrain naturel souvent muni de marches en pierre ou en bois.
Le guide se réserve le droit de refuser des personnes, dont la condition physique n'est pas suffisante pour le tour sélectionné, ou qui ne portent pas de chaussures appropriées.

Les chiens tenus en laisse sont acceptés lors des tours guidés à pied.

Pour les tours guidés en vélo, le client doit apporter son propre vélo apte pour la circulation. Si le client n'est pas en possession d'un vélo, l'ORT renseigne le client sur le prestataire régional de location de vélo, RentaBike Miselerland (www.entente-moselle.lu) dont la réservation est à charge du client. Chaque participant doit respecter les règles du Code de la Route au Luxembourg. Le guide peut refuser des participants dont la condition physique ou l'expérience de conduite ne sont pas suffisantes pour le tour sélectionné ou dont le vélo est endommagé. Au Luxembourg, le port du casque n'est pas obligatoire, mais constitue une condition pour pouvoir participer aux tours proposés par l'ORT. Le casque est fourni par le prestataire régional de location de vélo RentaBike Miselerland.

Dans le cas de tours guidés en bus, le client doit veiller à ce qu'un siège avec ceinture de sécurité et un microphone fonctionnel soient disponibles pour le guide.
Dans le cadre de programmes journaliers, le(s) repas du(des) guide(s) est (sont) à charge du client.
Si les points de départ et d'arrivée du tour sont différents, un supplément de 30€ (trente) s'ajoute au tarif de base.

Accessibilité
Certains tours guidés sont accessibles aux poussettes. Cette information est précisée pour chaque tour dans le ticket shop.

ARTICLE 7 : RESPONSABILITÉ

Ni le guide, ni l'ORT, ne peuvent être tenus responsables pour d'éventuels dommages corporels ou matériels.
La participation du client à la visite guidée se fait à ses propres risques.
L'ORT qui offre à un client des prestations est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions de vente.

L'ORT ne peut être tenu pour responsable de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées ou du non-respect total ou partiel des obligations stipulées dans les présentes conditions générales de vente, en présence de cas fortuits, de cas de force majeure, de mauvaise exécution ou de fautes commises par le client, ou de faits imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à la fourniture des prestations.

GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF SALE, AND PRACTICAL INFORMATION

Guided tours in the Luxembourg Moselle region

Version dated: July 2025

ARTICLE 1: PREFACE

These General Terms and Conditions of Sale are published by the Tourism Office of the Luxembourg Moselle Region (Office Régional du Tourisme Région Moselle Luxembourgeoise), which has its head office at 52 route du Vin, L-5405 Bech-Kleinmacher.
Website : www.visitmoselle.lu
info@visitmoselle.lu
Telephone: +352 26 74 78 74

ARTICLE 2: GENERAL PROVISIONS

The Tourism Office of the Luxembourg Moselle Region (*Office de Tourisme Région Moselle Luxembourgeoise)*, hereinafter referred to as "ORT", sells cultural and walking tours, touristy cycling rides, bus tours and daily programmes, hereinafter referred to as" guided tours", for visitors to discover the diversity of the Luxembourg Moselle area.
Guided tours are offered on dates set by ORT (individual participation) and on request (group), and are provided by ORT-certified tour guides.
These general terms and conditions specify those that apply to the online sale and execution of guided tours organized by ORT on behalf of its customers, hereinafter referred to as "customer". The confirmation of a customer's order for a guided tour via the online ticketing service -- hereinafter referred to as the "ticket shop" -- on the ORT website : www.visitmoselle.lu / www.visitluxembourg.com, implies the customer's unconditional acceptance of these general terms and conditions of sale. If ORT books a tour for a customer, these general terms and conditions of sale will be sent to him by email.
The general terms and conditions of sale and practical information may also be downloaded and viewed in in the respective offer.

The applicable general terms and conditions are those in effect on the date of the order.

ARTICLE 3: PRICES

The prices for guided tours are stated in euros and include all taxes.

Guided tours on fixed dates: The prices indicated are prices per person, and include the hours of guiding and any tastings. This information is specified for each tour.

***Guided tours on request*:** The prices indicated are group prices based on the hours of guiding scheduled for each tour. Any additional hour will be charged at € 30.00 (thirty). A wine tasting or consumption of soft drinks may be booked as an extra for most guided tours according to the posted rates.

ARTICLE 4: RESERVATIONS

Languages

Guided tours are offered in various languages. They are posted for each tour in the ticket shop on the ORT website.

Booking procedure and modes of payment

For payment by credit card:

The order for a guided tour is made via the ticket shop on the ORT website. After the payment has been made, the customer receives an email containing:

- The **booking order for guided tours on request**. The availability of guides for the desired date and hour will be verified by ORT before the customer receives a **confirmation email with the ticket (s).**

After confirmation of the booking by the ORT, the customer will receive a further e-mail with the following information:

- The **booking confirmation with the ticket (s) for a pre-ordered guided tour on a fixed date**.

For payment by billing:

ORT does not offer the option of payment by billing in the ticket shop on its website. If a customer cannot pay by credit card, ORT offers the customer to make the reservation on his behalf. The customer will then receive an email confirming his booking.

A booking request for a particular tour must be sent to ORT by email addressed to booking@visitmoselle.lu, containing:

- Surname and given name
- Mobile phone number
- Name of the tour
- Desired data and time
- Number of people and, if applicable, the age of any children

Maximum number of people per guide

Guided tours on fixed dates and on request

- 20 people for guided walking tours
- 15 people for guided bicycle tours
- 12 people for guided mountain bike tours

Guided tours on fixed dates

If the limit of 20/15/12 people for a guided tour is reached via reservations, "Full" will be indicated for that tour on the date scheduled in the ticket shop.

Guided tours on request

If the number of participants exceeds the maximum of 20/15/12, a second guide may be reserved by the same customer via the ticket shop for the same date and time of the tour in question. For even larger groups, a request must be made to ORT by email (booking@visitmoselle.lu). In exceptional circumstances (e.g. a health crisis), the number of people authorized to take part in a guided tour may be adjusted according to the Ministry of Health's restrictions and recommendations in effect.

ARTICLE 5: CANCELLATION

Periods for cancellation free of charge

Guided tours on fixed dates:

- weekday tours (Tuesday - Friday): Until 24 hours before the start of the tour
- weekend tours (Saturday-Monday): Until 12:00 noon on Friday.

Guided tours on request:

- at least 7 days before the scheduled date

Cancellation fees

Cancellation by the customer

Guided tours on fixed dates:

For a cancellation **until 24 hours before the start of the tour, or on Friday before 12:00 noon**, the customer is refunded the total amount.

For a cancellation **less than 24 hours before the start of the tour, or on Friday after 12:00 noon,** ORT will charge the full price.

Guided tours on request:
Cancellation of the tour is free of charge if made at least 7 days before the scheduled date. For late cancellation (6 days – 1 weekday before the tour date, Friday before 12:00 noon), ORT will charge € 30.00 (thirty) for administrative costs.

For cancellation **less than 24 hours before the start of the tour, or on Friday after 12:00 noon**, ORT will charge the full price.

Cancellation by ORT
Refund of the total price.

ARTICLE 6: ORGANIZATION/COURSE OF A GUIDED TOUR

Guided tours on fixed dates and on request
For cancellation less than 24 hours before the start of the tour, or in the event of delay on the day of the tour, the customer is asked to so advise the guide directly, and ORT, as soon as possible. The guide's mobile phone number is given to the customer after receipt of the booking confirmation by email.
In the event of a customer's no-show, no refund will be paid to the customer.

Tardiness

Guided tours on fixed dates
The customer is asked to arrive at the meeting point **ten minutes before the start of the tour.** The guided tour starts at the precise time indicated in the booking confirmation. If the customer does not show up at the time of departure, the guide has the right to start the tour.

Guided tours on request
In the event of tardiness not previously announced by the customer, the guide is required to wait 15 minutes. If the tardiness exceeds 15 minutes, the guide has the right to leave the meeting point. The customer will not receive any refund. The customer must promptly advise OLM of any such tardiness by email.

In the event of a delay previously announced by the customer, the guide reserves the right to shorten the tour by a time equivalent to the tardiness or, if the customer so requests, to carry out the tour for the duration that was initially planned, depending on his availability. In the latter case, the guide must inform the group of the additional cost of € 30 (thirty) for each additional hour that has started and remains to be paid. The customer must promptly advise ORT of any such tardiness by email.

If the group wants to extend the tour, the guide is free to do so depending on his availability. The guide must inform the group of the additional cost of € 30.00 (thirty) for each additional hour that has started and remains to be paid.

Requirements

The customer is asked to show his booking confirmation to the guide conducting the tour with the ticket (s) in a printed paper version or in a digital version on the day of the tour.

For guided walking tours, suitable walking shoes must be worn. This information is also specified for each tour in the ticket shop.
The tours lead mainly through natural terrain, often with stone or wood steps.
The guide reserves the right to refuse people who are not physically fit for the selected tour or who are not wearing suitable shoes.

Dogs on leashes are accepted on guided walking tours.

For guided bicycle tours, the customer must bring his/her own bicycle that is suitable for the route. If the customer does not have a bicycle, ORT refers the customer to the regional bicycle rental company, RentaBike Miselerland (www.entente-moselle.lu), with the customer being responsible for the reservation. Each participant must comply with the rules of the Luxembourg Road Code. The guide may refuse participants whose physical condition or riding experience is not sufficient for the tour selected, or whose bicycle is damaged. In Luxembourg, the wearing of a helmet is not mandatory, but is a condition for participating in tours offered by ORT. The helmet is provided by the regional bicycle rental company, RentaBike Miselerland.

For guided bus tours, the customer must ensure that a seat with a safety belt and a working microphone is available for the guide.
With respect to daily programmes, the meal (s) of the guide (s) is/are covered by the customer.
If the starting and ending points of the tour are different, a supplement of € 30.00 (thirty) is added to the basic price.

Accessibility
Some guided tours are accessible for pushchairs. This information is specified for each tour in the ticket shop.

ARTICLE 7: LIABILITY

Neither the guide nor ORT shall be held liable for any bodily injury or material damage.
The client's participation in the guided tour is at their own risk.
ORT, which offers services to a customer, is the sole interlocutor for that customer, and is responsible thereto for the carrying out of the services ordered and the obligations stipulated herein.

ORT shall not be held liable for total or partial execution of services ordered, or for total or partial failure to meet the obligations stipulated herein, in the event of unforeseen circumstances, *force majeure*, the customer's improper execution or misconduct, or unforeseeable and insurmountable acts of a third party unrelated to provision of the services.

Office Régional du Tourisme
Région Moselle Luxembourgeoise

52, route du Vin
L-5405 Bech-Kleinmacher

E info@visitmoselle.lu
W www.visitmoselle.lu

T + (352) 26 74 78 74
F + (352) 26 74 78 94