

Conditions Générales de Vente

Version 2 juin 2025



More to Explore est une société à responsabilité limitée simplifiée (Sàrl-S) de droit luxembourgeois, ayant son siège social au 5, Place de la Gare, L-1616 LUXEMBOURG et immatriculée auprès du Registre de Commerce et des Sociétés de LUXEMBOURG section B sous le numéro 291637.

More to Explore a pour objectif d'organiser des activités facilitant la découverte des différentes régions et curiosités du Luxembourg et de la Grande Région. Elle offre ainsi aux individus, ainsi qu'aux entreprises et organisations, l'opportunité de participer à des expériences uniques.

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») définissent les conditions dans lesquelles More to Explore fournit des services à ses Clients.

Avant de finaliser sa réservation, le Client doit prendre connaissance des CGV et les accepter sans réserve en cochant la case prévue à cet effet sur la facture.

1. Définitions

Les termes identifiés par une majuscule ont la signification indiquée ci-après (qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel) :

Client : personne physique qui acquiert ou souhaite acquérir des Prestations, garantissant avoir la qualité de consommateur.

Réservation : achat d'une ou plusieurs Prestations par un Client.

Prestataire de service : personne physique ou morale qui fournit une Prestation à un Client.

Prestation ou Produit : service proposé par More to Explore.

2. Objet

More to Explore se spécialise dans l'organisation d'activités, d'événements et d'expériences sur mesure destinés aux groupes, aux entreprises et aux particuliers. La société propose les Prestations suivantes : l'achat de billets, d'audioguides, d'une Prestation avec guide accompagnateur, de visites à vélo ou à pied, ainsi que d'activités gastronomiques, culturelles, sportives ou festives.

3. Capacité juridique

En effectuant une ou plusieurs Réservation(s), le Client déclare être âgé d'au moins dix-huit (18) ans et avoir la pleine capacité juridique pour effectuer une telle Réservation.

Le Client accepte d'assumer la responsabilité et les conséquences des Réservations effectuées pour son compte, et notamment celles effectuées par des membres mineurs du ménage et/ou des personnes sur lesquelles le Client exerce une autorité parentale.

4. Conditions d'exécution des prestations

Non-application de la directive (UE) 2015/2302 : Les Prestations proposées ne sont ni un « voyage à forfait » ni une « prestation de voyage liée » selon les définitions et les critères établis par la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifiant le règlement (CE) no 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil ; les Prestations proposées ne dépassant pas vingt-quatre (24) heures et n'incluant pas de nuitée.



Les Prestations proposées peuvent inclure la combinaison d'une Prestation de transport avec une autre Prestation de service (restauration, etc.) ou se limiter à une ou plusieurs Prestation(s) de service. Toutes les dispositions des présentes CGV s'appliqueront en complément de celles du ou des Prestataire(s) de services, le cas échéant.

4.1. Restauration

More to Explore propose des services de restauration. Au moment de la réservation, le Client doit indiquer ses allergies ou intolérances alimentaires spécifiques, s'il est végétarien ou végétalien, ainsi que ses préférences alimentaires. Ces informations sont recueillies avec soin et sont transmises en l'état au restaurateur. Le restaurateur, en recevant les informations alimentaires transmises, s'engage à préparer les repas en conformité avec les informations alimentaires fournies, conformément à l'obligation de sécurité de résultat qui lui incombe. More to Explore décline toute responsabilité en cas de non-respect des informations alimentaires transmises au restaurateur dans les cas suivants : (i) si le restaurateur ne prend pas en compte les informations alimentaires transmises ; (ii) si le Client fournit des informations incorrectes ou incomplètes concernant ses allergies ou préférences alimentaires.

Pour attester que les informations transmises par le Client ont bien été communiquées au restaurateur, More to Explore conserve des preuves de cette transmission, concernant les informations alimentaires des participants ainsi que la confirmation de réservation reprenant ces informations. Ces données sont conservées pendant une durée de trois (3) ans après l'exécution de la Prestation, afin de gérer les réclamations potentielles et de fournir un service après-vente, conformément à l'article 5 e) du Règlement général sur la protection des données (« RGPD »).

Pour toute réclamation concernant une Prestation de service de restauration, le Client doit informer le restaurateur et/ou More to Explore le jour-même de l'évènement pour avoir la possibilité de constater si celles-ci sont fondées ; sinon dans les quarante-huit (48) heures au plus tard après l'évènement à l'adresse mail info@moretoexplore.lu. Passé ce délai, la Prestation de service de restauration est considérée comme étant en accord avec la réservation.

4.2. Visites et expériences culturelles, sportives ou festives

More to Explore propose des services de visites de différents sites, d'expériences uniques et d'activités de loisirs. Les Prestations sont disponibles dans plusieurs langues. Les Clients peuvent sélectionner la langue de leur choix au moment de la réservation.

En cas de visite avec guide accompagnateur, More to Explore garantit la qualité et la compétence des guides accompagnateurs sélectionnés. Cependant, More to Explore ne peut être tenue responsable de la conduite des guides ou des erreurs ou omissions dans les informations fournies par les guides lors des visites.

5. Respect des horaires et du lieu de rendez-vous

Le Client doit se présenter le jour précisé, aux heures et lieu de rendez-vous, mentionnés dans la confirmation de réservation. L'absence du Client lors de la prise en charge « no show », c'est-à-dire ayant effectué une réservation sans l'avoir honorée, peut entraver la capacité de More to Explore et/ou du ou des Prestataire(s) de services à fournir le(s) Prestation(s) et peut entraîner l'annulation aux frais du Client.

6. Personnes à mobilité réduite (PMR) ou en situation de handicap

Lors du processus de réservation, il est de la responsabilité du Client de faire part à More to Explore de sa condition et/ou de celle des autres participants éventuels, à mobilité réduite ou en situation de handicap.

7. Objets perdus et trouvés

Le Client est responsable de ses effets personnels pendant toute la durée de la/les Prestation(s).

More to Explore décline toute responsabilité en cas de dommage, de perte ou de vol de ces biens et ne pourra être tenue responsable des pertes subies, y compris, mais sans s'y limiter, la perte de bénéfices futurs, les revenus potentiels et les dépenses ou pertes supplémentaires encourues à la suite de la perte ou du vol de biens personnels.

More to Explore s'efforcera, dans la mesure du possible, à aider le Client à retrouver le(s) objet(s) perdu(s). Le Client devra immédiatement contacter More to Explore en cas de perte. La restitution d'objets oubliés ou trouvés peut entraîner des frais de livraison et/ou d'expédition pour le destinataire.

8. Conditions de paiement

8.1 Fixation du prix

Les prix des Prestations est fixé par les tarifs en vigueur au moment de la Réservation et suivant le devis fixé. Ils sont indiqués en Euros, TTC (TVA comprise). Le prix ne comprend que ce qui est mentionné comme « INCLUS » dans l'offre.

8.2. Acomptes et solde

Quand il y a lieu, un acompte de 30 % du montant total initial de la commande est exigé à la signature du devis valant commande. Le solde restant, incluant les éventuels changements et /ou ajouts, est payable au plus tard sept (7) jours avant la Prestation.

8.3. Modes de paiement

Les paiements peuvent être effectués par virement bancaire sur les coordonnées indiquées dans la facture.

8.4. Retard de paiement

Toute facture non payée à son échéance entraîne l'application d'une pénalité égale au taux de l'intérêt légal majoré de huit (8) points, calculée à compter de la date d'échéance figurant sur la facture ainsi que l'application d'un montant forfaitaire de quarante (40) euros pour frais de recouvrement. La totalité des sommes dues par le Client devient immédiatement exigible sans formalité, sans préjudice des dommages et intérêts dont More to Explore peut se prévaloir.

More to Explore se réserve le droit de ne pas permettre l'exécution de la Prestation et ne pourra être tenue responsable des conséquences associées à l'exercice de ce droit, ni tenue au paiement d'aucune indemnité.

9. Exclusion du droit de rétraction

Il est porté à l'attention du Client, que bien qu'ayant la qualité de consommateur, il ne bénéficie pas d'un droit de rétractation. En effet, le droit de rétractation n'est pas prévu par la loi dans le cas des contrats à distance qui concernent la prestation d'activités de loisirs, si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique, ce qui correspond à l'ensemble des activités proposées par More to Explore telles que mais sans s'y limiter : les « excursions », les « billets d'entrée », les « visites guidées », etc. En conséquence, la/les Prestation(s) sont exclusivement soumis aux Conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes CGV et à celles du ou des Prestataire(s) de service(s), s'il en existe.

10. Modification de la réservation

10.1. Modification par le client

Lorsqu'avant la date prévue du début de la Prestation, le Client souhaite modifier sa Réservation par exemple un changement intervenu au niveau des participants, il doit adresser sa demande par écrit à l'adresse : info@moretoexplore.lu. La modification doit avoir lieu a minima soixante-douze (72) heures avant le début de la Prestation et avant confirmation de services assurés pour les activités nécessitant un minimum de participants. Si la demande de modification est faite dans les délais impartis, More to Explore émettra une confirmation de modification.

10.2. Modification par More to Explore

Les horaires et les tarifs ne sont pas intangibles. More to Explore se réserve le droit de modifier les horaires et tarifs précédemment proposés pour des raisons valables, notamment lorsque ces modifications résultent d'une décision des autorités compétentes. Si ces modifications interviennent après une réservation effectuée par le Client, ce dernier peut soit conserver sa réservation et accepter les modifications, soit demander l'annulation obtenir le remboursement du prix.

Lorsqu'avant la date prévue du début de la Prestation, More to Explore est contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, le Client peut, soit conserver sa réservation et accepter les modifications, soit annuler et obtenir remboursement du prix payé.

Si la modification entraîne une réduction du prix de la Prestation, la différence sera remboursée au Client. En revanche, toute augmentation de prix sera prise en charge par More to Explore sans frais supplémentaires pour le client.

11. Cession du contrat

Le Client est tenu d'informer More to Explore de sa volonté de céder la ou les Prestation(s) réservées par tout moyen écrit, au plus tard sept (7) jours avant le début de la ou le(s) Prestation(s). La cession du contrat doit s'effectuer à prix coûtant. Le Client devra obtenir l'autorisation préalable écrite de More to Explore.

En cas d'autorisation écrite expresse de More to Explore, le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement vis-à-vis de More to Explore, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

12. Annulation de la réservation

12.1. Annulation par Le Client

Toute annulation totale ou partielle par le Client doit être notifiée par écrit, soit par lettre recommandée avec accusé de réception à More to Explore 5 Place de la Gare, L-1616 LUXEMBOURG, soit par mail à l'adresse suivante : info@moretoexplore.lu.

Une annulation envoyée directement aux Prestataires de services ne sera pas considérée comme valable et restera due en totalité.

En cas d'annulation de la Réservation par le Client, More to Explore remboursera au Client le montant correspondant aux services annulés, selon les conditions ci-après définies :

Annulation à plus de 28 jours de la date de la Prestation prévue :	Annulation sans frais.
Annulation entre 28 et 15 jours de la date de la Prestation prévue :	Frais de 50% du montant de la réservation.
Annulation à moins de 15 jours de la date de Prestation prévue :	Frais de 100% du montant de la réservation.

Tout changement de date sera étudié avec bienveillance, en fonction des disponibilités des partenaires.

Les conditions météorologiques défavorables ne sauraient constituer un motif valable d'annulation de la Prestation par le Client.

12.2. Annulation par More to Explore

Lorsqu'avant le début de la Prestation, More to Explore annule la Prestation, le Client en est informé par tout moyen. Le Client sera remboursé dans les meilleurs délais selon le mode de paiement qu'il a utilisé, sauf s'il accepte une Prestation de substitution proposée par More to Explore.

L'insuffisance du nombre de participants est considérée comme un motif valable d'annulation pour certains types de Prestations. Dans ce cas, More to Explore restituera au Client la totalité des sommes versées correspondantes.

13. Force majeure

On entend par « évènement de force majeure » un évènement indépendant de la volonté d'une personne, qui de par sa nature, ne pouvait être prévu par cette personne ou qui, s'il pouvait être prévu, était inévitable, ce qui inclut, sans que cette liste ne soit exhaustive, les épidémies ou pandémies, défaillance des sources d'énergie, tempêtes, inondations, émeutes, incendies, sabotage, troubles civils, ingérence des autorités civiles ou militaires, actes de guerre déclarés ou non ou les hostilités armées ou toute autre calamité nationale ou internationale, un ou plusieurs actes de terrorisme, arrestations, saisies, entraves par les autorités publiques ou d'autres personnes, barrages routiers, mesures de quarantaine et grèves non imputables à More to Explore ainsi que l'exclusion ou l'arrêt concerté du travail ou en cas d'entraves, de risques ou d'obstacles causés par un tiers.

More to Explore et les Prestataires de services ne peuvent être tenus responsables de l'inexécution d'une obligation au titre des présentes CGV, dans la mesure où l'exécution de cette obligation est empêchée, contrariée, entravée ou retardée par un événement de force majeure.

En cas de survenance d'une situation qu'elle considère comme un cas de force majeure, More to Explore et les Prestataires de services notifient dès que possible le Client de la situation en précisant: (i) la nature du ou des événements visés, leur impact sur sa capacité à remplir ses obligations ainsi que tout document justificatif attestant de la réalité du cas de Force majeure, et (ii) fait tout ce qui est raisonnablement possible pour supprimer ces causes et reprendre l'exécution des obligations dès que possible.

More to Explore se réserve le droit de modifier les Prestations en cas de nécessité, tout en s'efforçant de maintenir la qualité et l'intégrité des Prestations proposées. Toute modification majeure sera communiquée au Client dans les plus brefs délais.

More to Explore se réserve également le droit de résilier le contrat, avant le début de l'exécution de la Prestation si des circonstances exceptionnelles, pour lesquelles More to Explore ne peut être tenue pour responsable, rendent impossible l'exécution du service. Dans ce cas, le client a droit au remboursement du prix payé.

En cas de résiliation pour cause de force majeure, de danger grave ou d'empêchement, More to Explore est tenue d'assurer le retour du Client vers son point de départ.

14. Responsabilité

14.1. Responsabilité du Client

Le Client est responsable de son comportement. More to Explore se réserve le droit de refuser l'accès aux services à toute personne dont le comportement serait jugé inapproprié.

Le Client est responsable de ses biens personnels durant l'exécution de la ou les Prestation(s). Les objets de valeur et les objets fragiles sont soumis au devoir de diligence du Client. More to Explore décline toute responsabilité en cas de perte. des Conditions du ou des Prestataire(s) de services par le Client, More to Explore ne pourra pas être tenue responsable des frais qu'un Client aura encouru en conséquence.

14.2. Responsabilité de More to Explore

More to Explore ne fait aucune promesse concernant les Produits des Prestataires de services hormis ceux que More to Explore indique expressément dans les présentes CGV.

La responsabilité de More to Explore est limitée aux dommages matériels directs causés au Client résultant exclusivement d'une faute ou manquement prouvé(e) de More to Explore dans l'exécution des obligations mentionnées dans les présentes CGV. En aucune circonstance, More to Explore ne sera tenue d'indemniser les dommages immatériels ou indirects du Client.

More to Explore ne saurait être responsable de toute perte ou tout dommage qui n'était pas raisonnablement prévisible lorsque le Client a effectué sa Réservation ou a conclu les présentes Conditions ; ni de tout événement raisonnablement indépendant de la volonté de More to Explore.

La responsabilité de More to Explore est en tout état de cause limitée au prix payé par le Client lors de la réservation. Cette limitation de responsabilité n'est pas applicable en cas de faute lourde de sa part, préjudice corporel ou de décès.

En cas de violation des présentes CGV et/ou des Conditions du ou des Prestataire(s) de services par le Client, More to Explore ne pourra pas être tenue responsable des frais qu'un Client aura encouru en conséquence.

14.3. Responsabilité du ou des prestataire(s) de service(s)

More to Explore permettant à un Client de réserver diverses activités et services réalisés par des Prestataires de services. More to Explore agit exclusivement en tant qu'intermédiaire et ne fournit pas directement les services réservés par le Client. Chaque Prestation de service réservée est fournie par un ou plusieurs Prestaire(s) de services. Les Prestataires sont seuls responsables de l'exécution des services réservés, ainsi que du respect des législations applicables et obligations contractuelles.

More to Explore décline toute responsabilité en cas de dommages, de pertes ou de frais de quelque nature que ce soit résultant de ou liés à l'exécution des Prestations fournies par les Prestataires de services.

More to Explore ne pourra être tenue responsable en cas de mauvaise exécution ou de non-exécution des services par les Prestaires de services, ni des conséquences directes ou indirectes qui en découlent, y compris mais sans s'y limiter les éventuels accidents, blessures, maladies, pertes de biens ou autres dommages pouvant survenir pendant la réalisation des Prestations.

15. Protection des données personnelles

Les données personnelles sont traitées par More to Explore en qualité de Co-Responsable de traitement, dans le respect de la législation sur la protection des données applicable, à savoir la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du Régime général sur la protection des données et le Règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 dit « RGPD » ainsi que toute autre réglementation ultérieure qui viendrait à s'appliquer.

Les données personnelles sont traitées par More to Explore aux fins de communiquer avec le Client, l'informer des évolutions de ses services, exécuter le contrat entre le Client et More to Explore, traiter les demandes du Client, assurer le suivi de la relation, développer la relation commerciale (« marketing »), gérer les demandes d'exercice de droits à l'égard des données personnelles, assurer la facturation et les paiements, et gérer les réclamations et contentieux éventuels.

Les données personnelles collectées sont transmises aux Prestataires de services exécutant la Prestation de service réservée par le Client. Le Prestataire agit en qualité de Co-Responsable de traitement. La Société et le Prestataire de services s'engagent à mettre en oeuvre les mesures de sécurité techniques et organisationnelles de nature à assurer la protection des données personnelles contre les risques liés à l'usage des systèmes d'information. Pour toute demande relative à la protection des données personnelles, il est possible de contacter More to Explore via : info@moretoexplore.lu.

16. Droit à l'image

Le Client est informé que des photos ou vidéos des événements pourront être publiées sur le site Internet et/ou les réseaux sociaux à des fins de promotion des Prestations proposées.

Le Client devra donner à son interlocuteur sur place (guide etc.) son consentement pour être photographié ou filmé, d'une part - et son consentement pour leur publication et diffusion sur Internet, d'autre part. En cas de refus d'apparaître, le Client notifiera à son interlocuteur son refus par déclaration écrite. Dans un tel cas, le Client ne pourra cependant pas refuser l'utilisation de photographies sur lesquelles il n'est pas reconnaissable.

Par ailleurs, toute photographie publiée sur Internet par le Client pourra être utilisée par More to Explore.

17. Dispositions générales

Le fait de tolérer le manquement à l'une quelconque des obligations prévues aux CGV, ne pourra être interprété comme une renonciation à se prévaloir ultérieurement de cette obligation à l'égard du défaillant. Si l'une quelconque des dispositions des CGV est annulée en tout ou partie, la validité des dispositions restantes des CGV n'en sera pas affectée. La disposition annulée devra être remplacée par une disposition valable correspondant à l'esprit des présentes CGV.

18. Règlement des litiges et droit applicable

18.1. Règlement des litiges

18.1.1. Réclamations

A l'exception du délai spécifique mentionné pour la Prestation de restauration, toute réclamation d'un Client relative à une Prestation délivrée par More to Explore doit être effectuée soit par lettre recommandée avec accusé de réception à 5, Place de la Gare, L-1616 Luxembourg, soit à l'adresse mail suivante : info@moretoexplore.lu et ce dans le délai d'un (1) mois suivant la date de réalisation de la prestation. Nonobstant les dispositions légales impératives, le Client reconnaît et accepte qu'à l'issue du délai fixé, il n'est plus autorisé à déposer une réclamation.

More to Explore s'engage à informer le Client de l'état de sa réclamation dans un délai d'un (1) mois à compter de sa réception, en précisant si celle-ci a été acceptée, rejetée ou est encore en cours d'examen. Une réponse définitive sera fournie au Client dans un délai maximum de trois (3) mois à partir de la date de réception de la réclamation.

18.1.2. Résolution amiable

More to Explore s'engage à tout mettre en oeuvre afin de trouver un accord amiable en vue de résoudre le différend. Le Client a par ailleurs la possibilité, pour toute réclamation concernant la réservation, l'exécution ou les conséquences de la Prestation, dûment introduite auprès de More to Explore conformément au paragraphe ci-dessus et n'ayant pas abouti à un règlement amiable du litige, de recourir gratuitement à la procédure de médiation prévue par le Code de la consommation luxembourgeois (articles L.421-1 à L.422-9), à condition que la réclamation ait été introduite auprès du médiateur de la consommation (p. a. Service national de la consommation, 6, rue du Palais de Justice à L-1841 LUXEMBOURG ; info@mediateurconsommation.lu) dans un délai d'un (1) an à compter de la date à laquelle le Client a introduit sa réclamation auprès de More to Explore conformément aux paragraphes ci-dessus.

Le Client peut s'adresser à la plateforme européenne de résolution des litiges de consommation en cliquant sur le lien suivant :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show>

Le Client et More to Explore restent libres de mettre fin au processus de médiation à tout moment.

18.1.3. Attribution de juridiction

Tout litige qui n'est pas réglé selon la procédure décrite ci-dessus est de la compétence exclusive des tribunaux de LUXEMBOURG-VILLE, sauf disposition impérative contraire, et ce indépendamment de la pluralité de défendeurs et/ou de l'exercice des droits, y compris pour les procédures d'urgence ou les procédures en référé ou par requête.

18.2. Droit applicable

Les présentes CGV sont régies et interprétées conformément au droit luxembourgeois, sous réserve de l'applicabilité de règles impératives nationales ou européennes.