

Travel   
**SAFE & CLEAN**

with  Luxair & LuxairTours 



**TRAVEL SAFE & CLEAN**

La bien-être de nos Clients est Notre Priorité !

Version 29/05/20



Chers partenaires agents de voyages,

Nous avons rédigé ce document afin que vous ayez **un maximum d'arguments et d'informations** pour vos ventes pour cet été 2020

Luxair et LuxairTours ont mis des mesures afin que vos clients puissent voyager non seulement « **En Bonne Compagnie** », mais aussi et surtout de façon « **Safe & Clean** »

Nous vous invitons à prendre connaissance de notre politique sanitaire dans les pages qui suivent. Ce document sera régulièrement mis à jour et complété.

*Votre Equipe Commerciale*

# A l'aéroport de Luxembourg



- **Port obligatoire de masque** (un masque chirurgical, un masque en tissu, un bandana ou un foulard)

## ENREGISTREMENT / EMBARQUEMENT

- Prévoir un **décal plus long pour l'enregistrement, les zones de police et l'embarquement des clients**
- **Marquage au sol** dans la zone d'enregistrement, de sécurité, à la porte d'embarquement, etc.
- Campagne d'information auprès des clients à propos du **temps d'attente allongé** aux différents points de contrôles
- Les **transferts en bus seront évités** dans la mesure du possible
- Embarquement sera fait par la porte principale de l'appareil

## SERVICES AUX PASSAGERS

- **Business Lounge fermée** (pendant la phase 1, dont la durée n'est pas encore déterminée)
- La majorité des **points de restauration et boutiques de l'aéroport sont fermés** (à l'exception d'un point de restauration ouvert dans la zone d'embarquement). Des distributeurs automatiques de snacks et boissons chaudes et froides sont disponibles dans tout l'aéroport, avant et après les contrôles de sécurité. Les distributeurs sont régulièrement réalimentés.
- **Parking M fermé**

Plus d'informations sur : <https://www.lux-airport.lu/fr/covid19/>

# Voyagez en sécurité et propreté



## FILTRATION DE L'AIR À BORD

- L'air à bord de tous les avions Luxair est plus propre qu'à l'extérieur, il est continuellement mélangé à une grande quantité d'air frais extérieur et **il se compose jusqu'à 60% d'air frais.**
- **L'air dans la cabine est renouvelé toutes les 3 minutes,** en moyenne les filtres éliminent tous les polluants tels que la poussière, les allergènes, les organismes bactériens ou viraux, comme le COVID-19. Ils sont filtrés de l'air circulant dans la cabine de l'avion, au sol, et pendant votre vol répondant aux normes de filtrage de l'air des salles d'opération des hôpitaux.

## NETTOYAGE DE LA CABINE

- Les zones touchées comme les sièges en cuir, les accoudoirs et les ceintures de sécurité **sont systématiquement nettoyées en profondeur** à l'aide de produits de nettoyage homologués. Seuls les produits fournis par Luxair peuvent être utilisés à bord.
- Si un cas suspect ou confirmé de COVID-19 se trouvait à bord, un **processus de nettoyage et de désinfection en profondeur**, incluant le désembuage de l'intérieur des cabines, sera systématiquement effectué avant d'effectuer le prochain vol.

# Mesures sanitaires à bord



 [Toutes les informations Safe & Clean à jour](#)

- **Port obligatoire du masque** pour nos équipages de cabine (Masques FFP2).
- **Port obligatoire du masque** pour les passagers (sauf pour les enfants de - de 6 ans)
  - masque chirurgical
  - un masque en tissu
  - bandana
  - foulard
- Il sera fourni à chaque passager dans le sac repas :
  - Masque chirurgical
  - Gel Hydro-Alcoolique
  - Lingette désinfectante
- Notre équipage de cabine demandera le port du masque fourni à un passager, s'il estime que le masque utilisé n'est pas approprié.

# Mesures sanitaires à bord



 [Toutes les informations Safe & Clean à jour](#)

- **L'embarquement et le débarquement se feront par petits groupes**
- En fonction du taux de remplissage, les sièges seront attribués en **optimisant l'utilisation de l'espace dans l'appareil** et en regroupant les passagers voyageant ensemble.
- Rappels réguliers des **gestes barrières** par notre personnel de cabine:
  - Port du masque obligatoire à bord
  - Se **laver les mains** fréquemment et minutieusement
  - Se **couvrir la bouche et le nez en éternuant ou en toussant**
  - **Éviter de se toucher les yeux, le visage et la bouche**
- Le service sera continuellement revu et amélioré en fonction de l'évolution de la situation.

# La cabine dite « sans contact »



 [Toutes les informations Safe & Clean à jour](#)

- Seul un ordinateur portable dans sa pochette, un sac à main, une mallette, des médicaments ou aliments pour bébés seront acceptés à bord. **Tous les autres articles devront être enregistrés dans votre bagage en soute.**
- Les consignes de sécurité seront placées de façon visible
- **Suspension temporaire** de :
  - la presse à bord (magazine / journal)
  - la vente à bord
  - la distribution de coussins & couvertures
  - la distribution de repas spéciaux
  - l'accompagnement UM à bord

**Nos services seront adaptés régulièrement en fonction des recommandations des autorités locales, de l'UE et de l'Organisation Mondiale de la Santé**

# Formation de notre équipage

## TOUT NOTRE PERSONNEL DE CABINE A SUIVI UNE FORMATION SPÉCIALE :

- Importance de l'équipement de protection individuelle (EPI) (comment le mettre, le retirer et s'en débarrasser)
- Comprendre et promouvoir les bons comportements d'hygiène.
- Examen des différents kits disponibles à bord
- Se protéger et protéger nos passagers
- Comment faire face à une infection potentielle et/ou identifier rapidement et agir sur tout risque potentiel.
- Conseils médicaux constants et mise à jour des conditions sanitaires par notre médecin interne





# Nos services à bord

Vols de moins de 2 heures (ex : ZAD,AJA,RMI,MAH,BIA...)

## BOISSONS

**Dans de petites bouteilles pratiques.** (Les verres en plastiques ne seront pas proposés mais visibles sur les chariots.)

Produits :

- Viva 33cl
- Jus d'orange 33cl
- Bière Bofferding 33cl
- Crémant Poll-Fabre mignonette 20cl



## PETIT DÉJEUNER 06:00-10:00H

Brioche au chocolat  
Raisins



Petit sac repas



## DÉJEUNER / DÎNER 10:00-23:00H

Sachet fruits secs et noix



Petit sac repas



Il sera conseillé aux passagers de profiter des boissons et repas en dehors de l'avion pour ne pas avoir à retirer les masques (annonce au micro, par le personnel de bord, ou étiquettes sur les sachets)

# Nos services à bord

Vols de moins de plus de 2 heures (ex : AYT, AGA, ACE, RHO ...)

## BOISSONS

**Dans de petites bouteilles pratiques.** (Les verres en plastiques ne seront pas proposés mais visibles sur les chariots.)

Produits :

- Viva 33cl
- Jus d'orange 33cl
- Bière Bofferding 33cl
- Crémant Poll-Fabre mignonette 20cl



## PETIT DÉJEUNER 06:00-10:00H

Box petit déjeuner



Petit sac repas



## DÉJEUNER / DÎNER 10:00-23:00H

Box déjeuner / dîner



Petit sac repas



Il sera conseillé aux passagers de profiter des boissons et repas en dehors de l'avion pour ne pas avoir à retirer les masques (annonce au micro, par le personnel de bord, ou étiquettes sur les sachets)

# Nos services à bord

## Cadeaux (remis à l'entrée de l'avion)



0 à 3 ans\*



4 à 12 ans\*



13 à 18 ans\*



Pour tous les passagers

\*Cadeaux soumis à changement, photographies non contractuelles.

# Services LuxairTours



## A L'ARRIVEE

- **Port obligatoire du masque** pour nos guides
- **Distanciation sociale** lors de la remise des enveloppes (si possible en extérieur)
- **Rappel des gestes barrières** dans l'autocar
- Maintien de la **distance de sécurité** lors de la remise des bagages et de l'entrée dans les véhicules
- **Gel hydro-alcoolique** à l'entrée de chaque véhicule
- Les véhicules de transferts seront utilisés **à 50% leur capacité**, bien ventilés puis désinfectés totalement après chaque service

## SERVICES AUX PASSAGERS

- Les informations générales mises systématiquement sur un **tableau d'affichage** (plus de classeur)
- **Réunions d'informations maintenues** dans une salle de réunion ou dans un espace dédié, et adapté.

## EXCURSIONS

- Le **choix des excursions sera limité** (en nombre de participants, des ouvertures des sites, etc)
- Lors des excursions les **règles d'hygiène à respecter** seront rappelées.
- **Distanciation sociale** pendant les visites et les arrêts pour les rafraîchissements.
- **Port obligatoire du masque**

# Notre charte hôtelière

## LuxairTours Safe & Clean Charter

**OBJECTIF DE NOTRE CHARTE SÉCURITÉ ET DE QUALITÉ : Veiller à ce que les règles sanitaires de base soient partagées, connues et respectées par tous les fournisseurs**

Cette Charte :

- décrit toutes les **mesures sanitaires minimales à respecter** par l'hôtelier
- a été **envoyée à tous les hôtels** pour accord
- est valable **pour l'été 2020 et l'hiver 2020/21**
- est **incluse dans la brochure hiver 2020/21**
- est partagée sur notre site Web et les différents médias
- aura son **pictogramme indiquant les hôteliers adhérents**



### LuxairTours "Safe & Clean" Charter

In relation to the purchasing terms and conditions of LuxairTours relating to the services provided by supplier to LuxairTours, and within the scope of the LuxairTours "Safe & Clean" charter, the provider undertakes to:

- I. Ensure the application of the government regulations and recommendations regarding the fight against Covid-19.
- II. Ensure the safety of guests by providing good training to your staff on all required hygiene measures.
- III. Provide personal protective equipment to staff.
- IV. Provide sanitizing products (masks and gloves only on request) in all common areas.
- V. Use ground markings and signalization to maintain safety distances between customers in waiting areas.
- VI. Strengthen the cleaning and disinfection of common areas (including swimming pools, playgrounds, restaurants, food & beverage outlets and entertainment areas) and adapt them to the health authorities' requirements and recommendations.
- VII. Reinforce the cleaning of all guest rooms. Supervise the recovery of linen and sheets. As far as possible, rooms will be kept for 24 hours and will be presented to new guests afterwards.
- VIII. Adapt the entertainment program (including children's and teenagers' club(s)) and the opening of services and facilities (including swimming pools) to health requirements and government decisions.
- IX. Encourage payment by credit card if possible contactless. Systematically disinfect payment terminals.
- X. Ensure that employees, service providers and customers respect barrier gestures.
- XI. Communicate clearly (English, French and German) on all preventive measures against Covid-19. Ensure the implementation and the respect of the handling protocols in case of suspicion of contagion to the Covid-19.
- XII. Place any employee/customer with fever and/or other symptoms of Covid-19 in a 14-day quarantine.
- XIII. When possible, in all restaurants with an "Open Buffet" service, the meals selected by guests will be served by the staff.

Supplier / Hotel: .....  
 Name: .....  
 Position: .....

Signature: .....  
 Date: .....



# Chartes des groupes Hôteliers

Certains de nos partenaires ont mis en place leur propre charte :  
*Cliquez sur le logo pour afficher la charte*



# Informations importantes



 [Toutes les informations Safe & Clean à jour](#)

## SERVICES DE L'HÔTEL

- **Restauration, et accès piscine + plage garantis dans nos hôtels**
- **Adaptation des formules All-Inclusive et buffet**
- Certains espaces clos de type Wellness ou Kidsclub ainsi que des activités collectives pourrons être fermés / annulés si la distanciation sociale ne peut pas être garantie

## MESURES MISES EN PLACE

- **Distanciation sociale** et **port du masque** obligatoires dans certaines zones
- **Les hôtels ont chacun leur propre politique sanitaire.** Les services y seront certainement limités, mais la fréquentation y sera également moins importante que d'habitude.

**Nous menons une enquête auprès de nos partenaires hôteliers afin de vous détailler le plus vite possible les 10 mesures principales prises par chacun d'eux en ce qui concerne l'organisation du séjour pour nos clients**

# LuxiClub



- Une **note d'informations** sera donnée à tous les clients LUXiClub concernant les mesures de santé et de sécurité dans le LUXiClub
- Chaque animateur sera **testé** et respectera strictement les consignes de sécurité
- Les parents devront remplir un **cahiernet de santé de l'enfant**, une **décharge de responsabilité** en cas de contamination.
- **Maximum 10 enfants** par groupes, **port obligatoire du masque LUXiClub** pour les enfants inscrits et **respect du protocole** d'hygiène préventive
- **Réduction du contact physique** pendant le programme (sauf les premiers soins)
- Mini club accessible uniquement par les animateurs LUXiClub, les enfants inscrits et le personnel de nettoyage
- L'inscription quotidienne aura lieu à l'extérieur de la salle LUXiClub
- **Gel hydro alcoolique** à l'entrée et à la sortie , **désinfection** de la salle/des tables/des chaises et du matériel utilisé après chaque activité
- Utilisation d'une bouteille et d'un sac LUXiClub par enfant
- Programme d'animations sur mesure avec 90 % des activités et des animations en plein air (pas de jeux d'équipe) et une distance de sécurité entre les enfants pendant les activités

## SONT ANNULÉS / FERMÉS :

- Diner des enfants au restaurant
- Excursion LUXiClub annulée
- Activité Kids' Show (pas de maquillage, pas de costumes, etc.)
- Les toilettes du LUXiClub (toilettes publiques régulièrement nettoyées)