



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Économie

Le Ministre des Classes moyennes
Le Ministre du Tourisme

Luxembourg, le 22 juin 2020

Association pour la Promotion du Tourisme Rural
au Grand-Duché du Luxembourg a.s.b.l.
Monsieur Justin Limpach
Président
5, Waassergaass

L-5698 Welfrange

Concerne : www.movewecarry.lu, service de transport de bagages pour voyages en étapes
au Grand-Duché de Luxembourg

Monsieur le Président,

Je tiens à vous informer que la Direction générale du tourisme a adressé un courrier aux établissements d'hébergement luxembourgeois afin de les informer sur le fonctionnement du nouveau service de transport de bagages pour voyages en étapes au Grand-Duché de Luxembourg « MoveWeCarry.lu ».

Je vous prie de trouver ci-joint pour votre information une copie de ce courrier. Afin de véhiculer le message auprès de vos membres et de contribuer au succès de l'action, je vous saurais gré de bien vouloir inclure cette information sur votre site internet et éventuellement dans une communication à vos membres.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes meilleures salutations.

Le Ministre du Tourisme,


Lex Delles



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Économie

Le Ministre des Classes moyennes
Le Ministre du Tourisme

Luxembourg, le 22 juin 2020

Lettre circulaire aux établissements d'hébergement

Concerne : www.movewecarry.lu, service de transport de bagages pour voyages en étapes au Grand-Duché de Luxembourg

Madame, Monsieur,

Dans le cadre du programme de relance du secteur touristique luxembourgeois, nous avons décidé la mise en place d'un service de transport de bagages pour voyages en étapes au Grand-Duché de Luxembourg qui débutera le 23 juin 2020.

Jusqu'en fin d'année 2020, ce service est offert gratuitement aux randonneurs ou cyclistes à la découverte du pays en étapes successives.

Les établissements d'hébergement ne doivent prendre aucune mesure particulière pour y participer. Cependant, lors de la réservation, les bénéficiaires du service sont tenus de vous avertir lorsque leur bagage est enlevé ou déposé dans votre établissement par notre prestataire Voyages Emile Weber, ceci afin de s'assurer que le bagage puisse être pris en charge par vos soins en attendant l'arrivée du client.

Vous trouverez en annexe à cette lettre des explications sur le mode de fonctionnement de ce nouveau service. N'hésitez pas à contacter M. Claude Halsdorf au 247-84755 ou sous claud.halsdorf@eco.etat.lu pour tout renseignement complémentaire.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le Ministre du Tourisme,

Lex Delles



movewecarry.lu

Transport de bagages pour voyages en étapes au Grand-Duché

1. De quoi s'agit-il ?

Le nouveau service **MoveWeCarry.lu** propose le transport de tout sac ou pièce de bagage¹ pour vos clients en voyage en étapes au Grand-Duché de Luxembourg.

Pendant qu'ils parcourent le pays à vélo ou à pied, leur bagage aura été déposé entre les mains de notre prestataire le matin après 10h qui les déposera avant 16h à l'étape du soir choisie par le client.

2. Quelles adresses sont concernées

Le nouveau service de transport de bagages peut être réservé pour transporter tout bagage de voyage d'un hébergement commercial offrant des nuitées moyennant paiement (hôtels, campings, auberges de jeunesse, gîtes de location) à un autre, et donc à l'exclusion des adresses privées².

3. Comment réserver ?

Les réservations peuvent s'effectuer 7/7 jours et 24/24 heures, jusqu'à minuit le jour précédant le jour du transport soit en ligne sur www.movewecarry.lu, soit par téléphone au (+352) **28 10 888**

Le site movewecarry.lu est disponible en FR/EN/DE/NL et les agents de réservation parlent le luxembourgeois, le français, l'allemand, l'anglais, l'espagnol, l'italien et le portugais.

La réservation peut être effectuée par le client lui-même ou par son logeur ou par un agent de voyage.

Pour chaque réservation, le client ou l'intermédiaire qui aura réservé pour lui recevront une confirmation par email.

4. Combien cela coûte ?

Pour l'année 2020, les services de www.movewecarry.lu sont assurés 7/7 jours du 24 juin au 31 décembre. De plus, le service est proposé à titre **GRATUIT** jusqu'en fin d'année 2020.

5. Comment préparer le bagage au voyage ?

Afin d'identifier les bagages à transporter, le site www.movewecarry.lu permet de générer lors la réservation un « luggage tag » à imprimer sur simple feuille A4 et à coller sur la pièce de bagage.

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, outils, électroménager, etc) et à l'exclusion de personnes physiques ou d'animaux ! Chaque pièce de bagage ne doit pas dépasser 20 kg ! Maximum 2 pièces par personne.

² 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.

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

6. Concrètement, comment cela se passe ?

Concrètement, une fois la réservation est effectuée et que le bagage est muni du « luggage tag », notre prestataire se présentera dans votre entreprise après 10h du matin avec la référence indiquée dans la confirmation. Le client est tenu d'avoir prévenu son logeur du passage du prestataire qui transportera son bagage, et ce tant pour l'enlèvement que pour le dépôt !

Vous-même, ou le client, remettrez le bagage à transporter qui sera déposé avant 16h00 à l'adresse convenue lors de la réservation. A l'arrivée, vous-même ou votre client s'il est déjà arrivé, prendrez réception du bagage muni du « luggage tag ».

7. Remarques importantes !

Afin de garantir la prise en charge et la livraison du bagage, il faut qu'une **personne soit physiquement présente (le client ou le logeur) 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. Le client ou la personne ayant effectué la réservation s'y sera engagé lors de la réservation.

Si personne ne peut être jointe lors de l'enlèvement des bagages, les bagages resteront au lieu de départ.

Si personne ne peut être jointe lors du dépôt des bagages au lieu de destination, notre prestataire transportera le bagage du client dans ses facilités, où il pourra être récupéré.

8. Est-ce qu'il y a des exceptions ?

-transport de personnes physiques : pour des raisons de responsabilité et d'assurance, le transport de personnes physiques n'est pas possible.

-transport de vélos : si en principe, le transport se limite au transport de sacs de voyage ou de valises, le transport de vélos est possible sur demande auprès de notre prestataire.

-arriver/partir à la gare ou à l'aéroport : l'enlèvement ou le dépôt des bagages vers une gare ferroviaire, l'aéroport ou tout autre endroit public se fera uniquement sur demande auprès de notre prestataire et selon une tarification spéciale prévue à cet effet, pour autant que la destination ou la provenance des valises au Luxembourg soit un hébergement commercial.

9. Qui est responsable de mon bagage ?

Nous conseillons aux clients de ne pas inclure dans leurs bagages des devises ou des objets de valeur.

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

Pour toute information supplémentaire, il faut se référer aux conditions générales de « *MoveWeCarry.lu delivered by Voyages Emile Weber s.a.r.l.* »