Conditions générales

(CG)

pour les offres réservables du Lilu Lichtfestival Luzern dans la boutique en ligne de Luzern Tourismus
État : Lucerne, 20 octobre 2026

1. Champ d’application

Les présentes conditions générales régissent les réservations et les billets mentionnés ci-dessous pour les offres du Lilu Lichtfestival Luzern, notamment les spectacles lumineux à l’église des Jésuites, les visites guidées Lilu pour les personnes individuelles et les groupes privés, ainsi que les articles de merchandising Lilu.

Le parcours librement accessible à travers la ville est gratuit. Les prestations payantes comprennent notamment les spectacles lumineux réservables, les visites guidées et les articles de merchandising.

2. Billets et accès

Le code QR figurant sur le billet est nécessaire pour accéder au spectacle lumineux. Le billet peut être imprimé ou présenté sur un appareil mobile.

Les places dans l’église ne sont pas numérotées. Les places sont librement choisies, dans la limite des disponibilités.

Une billetterie sur place est disponible pour les spectacles lumineux. La disponibilité des billets à la billetterie ne peut pas être garantie ; il est recommandé de réserver à l’avance en ligne.

3. Échange, annulation et remboursement

3.1 Billets pour le spectacle lumineux à l’église des Jésuites

Avant l’événement, les billets peuvent être échangés gratuitement contre une autre date disponible dans la même catégorie de billet, sous réserve des disponibilités. L’échange ne peut être effectué que pendant les heures d’ouverture de l’Office du tourisme de Lucerne.

Les annulations et les remboursements ne sont pas possibles.

3.2 Billets de groupe pour le spectacle lumineux à l’église des Jésuites

En cas d’annulation entre 0 et 30 jours avant le spectacle, 100 % des frais sont facturés ; aucun remboursement n’est effectué.

Une annulation jusqu’à 31 jours avant le spectacle est gratuite et donne lieu à un remboursement.

Si la taille du groupe est réduite entre 0 et 30 jours avant le spectacle, 100 % des frais correspondant au nombre initialement réservé de participants sont facturés.

3.3 Billets pour la visite guidée Lilu (personnes individuelles)

Avant la visite, les billets peuvent être échangés gratuitement contre une autre date disponible dans la même catégorie de billet, sous réserve des disponibilités. L’échange ne peut être effectué que pendant les heures d’ouverture de l’Office du tourisme de Lucerne.

Les annulations et les remboursements ne sont pas possibles.

3.4 Visites guidées privées Lilu pour groupes

En cas d’annulation entre 0 et 30 jours avant la visite, 100 % des frais sont facturés ; aucun remboursement n’est effectué.

Une annulation jusqu’à 31 jours avant la visite est gratuite et donne lieu à un remboursement.

En cas de retard, la durée de la visite est réduite d’autant, en fonction du temps d’attente ou du retard. Le guide attend au maximum 30 minutes sur place.

Si le groupe ne se présente pas dans ce délai de 30 minutes, la visite réservée peut être annulée. Une arrivée après l’expiration du délai d’attente de 30 minutes est considérée comme une absence. Dans ce

cas, aucun remboursement n’est possible.

4. Articles de merchandising

4.1 Commande et disponibilité

Les articles de merchandising du Lilu Lichtfestival Luzern peuvent être commandés via la boutique en ligne de Luzern Tourismus. Les commandes sont soumises à la disponibilité des articles commandés.

4.2 Prix

Les prix indiqués dans la boutique en ligne au moment de la commande sont applicables. Le montant total affiché au cours du processus de commande fait foi.

4.3 Livraison et retrait

Aucune livraison n’est effectuée. Toutes les commandes d’articles de merchandising doivent être retirées à l’Office du tourisme de Lucerne.

4.4 Retour et échange

Tout échange ou retour d’articles de merchandising est exclu.

5. Contact

Pour toute question concernant les réservations ou les présentes conditions, l’équipe du Lilu Lichtfestival Luzern se tient volontiers à votre disposition :

+41 (0)41 227 17 17
hello@lichtfestivalluzern.ch