

Luxembourg, le 24 Juillet 2023

Luxair prend des mesures pour faire face à l'impact des incendies de forêt dans le sud-est de l'île de Rhodes

Luxair suit constamment les évolutions des incendies de forêt qui affectent Rhodes et s'engage pour la sécurité et le soutien de ses clients.

Les incendies de forêt dans le sud-est de l'île de Rhodes ont eu un impact significatif, en particulier sur les riverains ainsi que sur certains clients Luxair. Depuis samedi 22 juillet, une unité de crise suit de près et constamment la situation, afin de garantir aux clients Luxair et LuxairTours toute l'assistance et le soutien nécessaires.

Au milieu des incendies de forêt, 12 hôtels, situés au sud-est de l'île (Lindos – Lardos – Kiotari – Gennadi) ont été touchés, incitant la compagnie à prendre des mesures immédiates.

Les guides Luxair dédiés sur place et les équipes compétentes de la compagnie au Luxembourg collaborent activement et maintiennent une communication directe avec les voyageurs concernés pour concevoir des solutions efficaces et fournir un soutien indéfectible aux clients touchés par les incendies de forêt.

Tous les passagers -environ 80- qui se trouvaient dans les zones sinistrées ont été rapatriés en toute sécurité au Luxembourg sur les vols réguliers Luxair le dimanche 23 Juillet et le lundi 24 Juillet. Pour les clients qui ont souhaité poursuivre leur séjour, un hôtel alternatif a été proposé par Luxair.

Tous les passagers qui devaient partir pour les hôtels concernés ont été contactés, et des options alternatives leurs ont été présentées, telles que les relocaliser dans d'autres hôtels au nord de l'île ou en proposant un changement de destination vacance.

Pour les voyageurs partant le 27 juillet vers Rhodes, Luxair offre l'annulation sans frais pour les vols ainsi que pour les forfaits, pour lesquels LuxairTours facilitera les changements d'hôtel ou de destination en offrant une réduction supplémentaire de 100€ par adultes.

Pour les clients voyageant avec un forfait vacances, partant entre le 30 juillet et le 5 août et séjournant dans des hôtels impactés par la situation, les mesures suivantes seront prises :

- les représentants de Luxair contacteront les voyageurs concernés afin de discuter des options disponibles
- Des alternatives seront proposées et la possibilité de modifier le séjour dans un autre hôtel de l'île ou dans une autre destination, ainsi qu'une remise de 100 € par adulte.
- Si une alternative appropriée ne peut être trouvée, la compagnie fournira aux clients un bon pour un prochain voyage.

Luxair comprend qu'en raison des circonstances, certains passagers qui ont réservé un forfait vacances dans un hôtel non touché par les incendies de forêt à Rhodes pourraient ne pas vouloir visiter l'île cette année. Si tel est le cas, les voyageurs ayant réservé un forfait à Rhodes peuvent :

- Modifier tout départ pour Rhodes jusqu'au 29 juillet inclus. À partir du 30 juillet, les règles de modification standard s'appliquent.
- Si une alternative appropriée ne peut être trouvée, la compagnie fournira aux clients un bon pour un prochain voyage.

Luxair continue de surveiller l'évolution de la situation à Rhodes ainsi qu'à Corfou et se tient prête à agir immédiatement auprès de ses voyageurs en cas de besoin.