

Renseignements sur l'accessibilité

Date de publication : 28-06-2025

Date de la dernière révision : 27-06-2025

EW Discover GmbH (ci-après « Discover » ou « nous ») accorde une grande importance à s'assurer de fournir des services accessibles numériquement pour les personnes handicapées. Nous déployons des efforts de manière constante afin d'offrir une expérience en ligne inclusive et accessible à tous les utilisateurs. Notre objectif est de faciliter la recherche, l'utilisation et la compréhension de nos services numériques pour tous, ainsi que l'accès à ceux-ci.

Portée de ces renseignements

Ces renseignements sur l'accessibilité s'appliquent aux services, au sens de la Directive (UE) 2019/882 et des lois les mettant en œuvre dans les États membres de l'Union européenne, comme ils sont offerts ou fournis sur le site Web www.discover-airlines.com par la société Lufthansa Group dont le nom et l'adresse figurent sur l'impression.

Ils ont été créés le 28-06-2025 et seront révisés et mis à jour au besoin conformément aux normes juridiques et techniques applicables.

Description des exigences applicables

Les exigences applicables en matière d'accessibilité pour les services sont énoncées dans les lois décrétées par les États membres de l'Union européenne pour mettre en œuvre la Directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services (« Directive européenne relative à l'accessibilité »). La mise en œuvre de l'annexe V de la Directive (UE) 2019/882 implique également l'obligation de fournir et de publier des renseignements relatifs à l'accessibilité des services.

En Allemagne, les exigences applicables en matière d'accessibilité sont énoncées dans la Loi sur le renforcement de l'accessibilité (Barrierefreiheitsstärkungsgesetz, « BFSG »); pour les services, les exigences en matière d'accessibilité sont décrites dans l'article 3, paragraphe 1, conjointement avec l'article 1, paragraphe 3 de la BFSG et dans l'ordonnance de la Loi sur le renforcement de l'accessibilité (Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz, « BFSGV »), qui a été adoptée sur la base de l'article 3, paragraphe 2 de la BFSG. L'obligation de créer et de mettre à disposition des renseignements sur l'accessibilité pour les services suit l'article 14, paragraphe 1 de la BFSG, conjointement avec l'annexe 3, articles 14 et 28 de la BFSG, conjointement avec la BFSGV.

Les exigences applicables en matière d'accessibilité suivent également les normes juridiques nationales, européennes et internationales mentionnées dans ces lois législatives. L'état de l'art doit être observé lorsque vous répondez aux exigences des services. La norme européenne harmonisée EN 301 549 s'applique à cet égard; l'annexe A de celle-ci déclare que les lignes directrices sur l'accessibilité du contenu Web (« WCAG »), actuellement conformes aux niveaux 2.1 A et AA, sont contraignantes.

Description générale du service

Discover est un transporteur aérien du Lufthansa Group basé en Allemagne. Ses services au sens de la BFSG visent à permettre aux consommateurs de réserver des vols et des services liés aux voyages, d'obtenir des renseignements sur les voyages, de gérer les données des clients et d'utiliser des services supplémentaires par l'intermédiaire de ses sites Web, comme la sélection des sièges, les options de bagages ou l'enregistrement.

Découvrez des vols menant à un large éventail de destinations de loisirs internationales.

Vous trouverez des renseignements détaillés sur les offres et services de vols individuels sur le site Web de Discover, comme ceux à l'adresse www.discover-airlines.com. Vous y trouverez également des explications sur les services offerts.

Descriptions et explications requises pour comprendre comment le service est exécuté

Comme première étape avant de réserver un vol sur nos sites Web, les consommateurs peuvent en apprendre davantage sur les correspondances de vol, les options tarifaires et les services supplémentaires. Une offre de vol personnalisée s'affiche une fois que la correspondance souhaitée a été sélectionnée et que les dates de voyage ont été saisies. Cette offre comprend, entre autres, le prix total, les options disponibles relatives aux bagages et des services supplémentaires tels que des options de réservation de siège anticipée ou de changement de réservation.

La réservation est terminée en appuyant sur le bouton « Réserver maintenant ». Les consommateurs reçoivent ensuite une confirmation de réservation par courriel et accèdent aux données relatives à leur voyage dans leur compte client.

Vous trouverez des renseignements détaillés sur les itinéraires de voyage, les règles relatives aux bagages, les procédures d'enregistrement et d'autres services sur notre site Web à l'adresse www.discover-airlines.com. Le contenu initial en langage clair y est également disponible. D'autres options d'accessibilité y sont également décrites, comme les options offertes pour les personnes à mobilité limitée ou ayant des déficiences sensorielles.

Description de la façon dont le service répond aux exigences pertinentes en matière d'accessibilité

Dans le cadre d'un processus établi visant à assurer la conformité continue aux exigences d'accessibilité, nous nous conformons à la norme européenne harmonisée EN 301 549 et les WCAG mentionnées dans le niveau de conformité correspondant à l'état de l'art.

Par conséquent, les services doivent être

- **perceptibles** (c.-à-d. que les renseignements et les éléments des services doivent être présentés aux utilisateurs de manière à ce que les utilisateurs puissent les percevoir);
- **utilisables** (c.-à-d. que les utilisateurs doivent être en mesure d'utiliser les éléments des services et de la navigation);
- **compréhensibles** (c.-à-d. que les renseignements et l'utilisation des services doivent être compréhensibles); et
- **robustes** (c.-à-d. que le contenu doit être suffisamment robuste pour être interprété de manière fiable par une variété d'outils techniques, y compris les technologies d'assistance).

Les WCAG fournissent des lignes directrices sur la façon de concevoir des services conviviaux, perceptibles, utilisables, compréhensibles et robustes pour les personnes handicapées. Il existe actuellement trois niveaux de conformité. Conformément aux normes européennes, nous appliquons le niveau de conformité 2.1 AA.

À cette fin, les mesures suivantes, entre autres, sont prises sur une base continue :

- **Examens** : nous effectuons régulièrement des audits d'accessibilité automatiques et manuels pour examiner systématiquement nos offres numériques afin de nous assurer de leur conformité aux exigences des niveaux de conformité A et AA des WCAG 2.1 et de la norme EN 301 549.
- **Formation** : nous offrons une formation continue et complète à nos gestionnaires de contenu, concepteurs et développeurs. Cela garantit qu'ils connaissent les meilleures pratiques en matière d'accessibilité et qu'ils peuvent tenir compte de ces principes à chaque étape de la création et du développement du contenu.
- **Intégration au cycle de développement** : l'accessibilité est intégrée à l'ensemble du cycle de développement de nos logiciels; de la conception et de la planification initiales aux essais et au déploiement, une approche de « conception accessible dès le départ » est adoptée dans la mesure du possible.
- **Équipe spécialisée en accessibilité** : nous avons une équipe spécialisée chargée de mener et de superviser les initiatives d'accessibilité sur nos plateformes numériques.

Notre site Web www.discover-airlines.com a été examiné de manière exhaustive par nos experts internes en accessibilité en fonction des normes d'accessibilité applicables.

En plus de nos processus internes, notre site Web www.discover-airlines.com a été examiné par des experts externes en accessibilité. Nous avons également testé notre site Web www.discover-airlines.com pour détecter les obstacles en collaboration avec des personnes handicapées.

Nous travaillons continuellement à améliorer la façon dont nous fournissons nos services conformément à toutes les exigences juridiques. Nous offrons des options de contact pour communiquer les problèmes d'accessibilité et des suggestions d'amélioration.

Avis de non-responsabilité pour le contenu externe

Nous n'acceptons aucune responsabilité pour les services tiers dont les liens sont fournis et sur lesquels nous n'avons aucun contrôle ou desquels nous ne sommes pas responsables. Le fournisseur de ces services tiers assume l'entière responsabilité de s'assurer que ce contenu est correct, complet, à jour et accessible. En utilisant les liens, vous reconnaissez que nous ne sommes pas responsables des dommages ou des conséquences juridiques.

Coordonnées

Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires sur l'accessibilité du site Web www.discover-airlines.com. Vos commentaires sont importants pour nous et nous aident à améliorer nos services. Si vous éprouvez des problèmes d'accessibilité, si vous souhaitez signaler un problème de conformité aux exigences applicables ou si vous avez des suggestions d'amélioration, n'hésitez pas à communiquer avec nous par les moyens suivants :

Courriel : customer.relations@lufthansa.com

Téléphone : +49 69 86 799 699

Formulaire de commentaires : <https://www.discover-airlines.com/de/en/my-bookings/manage/customer-service/contact-form.html>

Nous répondons à toutes les préoccupations et demandes conformément aux échéances juridiques.

Autorité de surveillance du marché compétente

Vous pouvez communiquer avec l'autorité de surveillance du marché ou l'organisme d'application national concerné.

En Allemagne, il s'agit de :

Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (MLBF)

c/o Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Gleichstellung des Landes Sachsen-Anhalt

Postfach 39 11 55

39135 Magdeburg

Téléphone : +49 391 567 4530

Courriel : MLBF@ms.sachsen-anhalt.de