

Conditions générales de contrat et de voyage d'Universal Air Tours SA 2012

1.1 Conclusion du contrat

Votre réservation (inscription) personnelle, téléphonique ou écrite, crée des liens contractuels par lesquels Universal s'engage – à certaines conditions – à procéder à une réservation ferme. En cas de non-respect des conditions de paiement, Universal se réserve le droit d'annuler la réservation et de facturer des frais de dossier (conformément au point 1.8). La conclusion du contrat entre Universal et vous devient effective avec votre inscription et implique l'acceptation sans restriction des présentes conditions. A partir de ce moment, les droits et obligations résultant du contrat (y compris les présentes conditions générales et les dispositions concernant les hôtels) entrent en vigueur pour Universal comme pour vous. Si la personne effectuant la réservation inscrit d'autres personnes, elle se porte garante du respect des conditions générales non seulement pour elle mais aussi pour ces personnes (en particulier pour ce qui concerne le paiement du prix du voyage). Les présentes conditions sont valables pour tous les participants. Lorsqu'une réservation concerne une personne handicapée (physiquement ou mentalement), le genre d'handicap doit être précisé lors de la réservation, ceci pour des raisons de sécurité en vol. En cas de réservation téléphonique, par sécurité et pour confirmation Universal répète les termes de la réservation. Toute personne inscrite (même les enfants) doit immédiatement s'acquitter d'un acompte de CHF 200.-/€ 148.-. Le solde du montant doit être réglé 28 jours avant le départ. En cas de réservation de moins de 4 semaines avant le départ, le montant total doit être réglé immédiatement. Pour les clients directs d'Universal Vaduz il existe également la possibilité de payer au moyen d'une carte de crédit (Amexco, Visa, Mastercard, Diners) CHF 30.-/€ 22.- par transaction. Les documents de voyage seront envoyés après règlement de la facture.

1.2 Prestations

Les arrangements forfaitaires Universal pour Majorque comportent le vol charter avec des compagnies aériennes espagnoles ou suisses. Le vol avec SWISS/Edelweiss et Helvetic est majoré de CHF 30.-/€ 22.- par trajet, les enfants bénéficient d'une réduction de 50% sur ce supplément. Sont également compris les collations à bord de l'avion (suivant l'heure), les transferts en bus de l'aéroport de Palma à l'hôtel et vice-versa sauf pour les vols secs, les arrangements hôtel seul et finca (le trajet de votre domicile à l'aéroport en Suisse est à votre charge), la pension complète, demi-pension ou le All-inclusive durant toute la durée du séjour (y compris la collation dans l'avion). En fonction de la période, il est possible de convenir d'autres prestations (chambre/petit déjeuner, logement sans repas). Les taxes d'aéroport en Suisse et à Majorque sont comprises. Le renoncement volontaire à certaines prestations comprises dans le forfait (vol, transfert, logement et nourriture) ne donne droit à aucun remboursement.

1.3 Transport aérien

Les compagnies aériennes et le tour-opérateur Universal Air Tours sont en droit à faire appel à un ou plusieurs avions d'autres compagnies aériennes. Si une autre compagnie ou un autre type d'avion est utilisé à la place de celle ou de celui mentionné dans le catalogue/programme de vol, aucune réduction de prix ne sera accordée. Le plan de vol publié ne peut pas être garanti. Seuls les programmes de vol envoyés avec les billets d'avion ou les changements annoncés ultérieurement sont valables. Des escales éventuelles sont laissées à l'appréciation du capitaine ainsi que du tour-opérateur. La modification du cours de changes et du prix du carburant peut entraîner des majorations de prix. Le billet d'avion n'est pas transmissible et est valable uniquement aux dates imprimées. Les bébés sans place assise ont également besoin d'un billet d'avion conformément aux prescriptions de l'assurance de la compagnie aérienne en matière de transport aérien. Si un passager manque son vol aller ou retour, Universal n'endosse aucune obligation de transport. Les billets d'avion non utilisés ne donnent droit à aucun remboursement. Le numéro du siège est attribué par la compagnie aérienne lors de l'enregistrement. Peut être partiellement réservé à l'avance moyennant un supplément. L'enregistrement dans les gares est possible. Les listes des vols retour de chaque avion sont affichées dans chaque hôtel avec les heures de départ des bus navettes le vendredi soir. Les hôtes doivent absolument contrôler leur billet de retour et, en cas de doute, en informer immédiatement la guide de l'hôtel. Si un voyageur manque le bus navette, il devra se rendre à l'aéroport à ses propres frais.

1.4 Bagages

La franchise de bagages est limitée à 20 kg par personne (Darwin Airline 15 kg). Les chaises roulantes préalablement annoncées sont transportées gratuitement. Les sacs de golf et les vélos (voir point 1.4.2) doivent être annoncés au moment de la réservation (cf. dispositions spéciales concernant le transport des vélos). Les planches à voile, les canots pneumatiques et autres ne sont pas acceptés. Attention: pour l'excédent de poids de bagages un supplément massif devra être payé!

1.4.1 Obligation d'établir immédiatement un procès-verbal pour les bagages endommagés ou perdus (formulaire PIR)

- Pendant le vol, à l'aéroport: incombe aux représentants de la compagnie aérienne (vol aller: Palma/vol retour: aéroport en Suisse)
- Durant le transfert en bus: incombe à la guide de l'hôtel (auprès de l'autobus)

Sans ce document aucune prétention de dédommagement ne pourra être prise en considération. Les dédommagements découlent des prescriptions internationales. Point très important, les chauffeurs de bus ne sont pas obligés de transporter, de charger ou de décharger des bagages qui ne leur auraient pas été confiés en main propre par leurs propriétaires. Le voyageur est tenu de surveiller le chargement et le déchargement. Attention aux pickpockets qui agissent principalement au moment du chargement et du déchargement! Universal décline toute responsabilité en ce qui concerne l'envoi des bagages «FLY» par les CFF.

Nous conseillons vivement à nos clients de conclure notre assurance combinée (annulation, SOS, bagages).

1.5 Prix

Les prix en vigueur (CHF = franc suisse) lors de la réservation sont déterminants. Universal se réserve le droit de modifier les prix publiés en cas de besoin. Il existe une liste de prix en Euro (€). Valable uniquement pour les clients résidents dans l'espace Union Européenne.

1.5.1 Primes de fidélité

Le droit à une réduction (primes de fidélité) doit être signalé au moment de l'inscription afin que nous puissions en tenir compte avant d'établir votre facture. Un montant de CHF 30.-/€ 22.- sera facturé s'il s'avère nécessaire d'établir une nouvelle facture. Les primes de fidélité ne sont pas versées avec effet rétroactif à la fin de la saison. Par ailleurs, seuls les voyages vendus au prix catalogue donnent droit à des primes de fidélité, ce qui exclut les VOLS SECS, les RESERVATIONS D'HOTEL et les OFFRES SPECIALES.

1.6 Formalités

Pour les ressortissants de Suisse et de la plupart des pays européens, une carte d'identité ou un passeport valable suffit pour entrer à Majorque. Dans tous les cas, les ressortissants d'autres pays sont priés de se renseigner auprès des consulats espagnols respectifs. Les voyageurs sans pièce d'identité valable ne sont pas acceptés en Espagne et devront rentrer à leurs propres frais. Dans ce cas, le prix versé pour l'arrangement devient caduc et il ne peut être mis en compte pour un voyage ultérieur. L'assurance annulation combinée ne marche pas dans une telle circonstance. Point important pour les personnes qui voyagent avec des enfants autres que les leurs ou avec des enfants portant un autre nom: ces enfants doivent être au bénéfice de leur propre passeport valable (une carte ID ne suffit pas). Les bébés doivent posséder leur propre carte d'identité. L'accompagnant est seul responsable du respect des prescriptions en matière de passeport et de visa.

1.7 Voyages de groupe

Un groupe est considéré comme un certain nombre de personnes voyageant ensemble à la même date, dans le même avion et logeant dans le même hôtel. Un arrangement forfaitaire gratuit pour 1 personne est offert aux groupes de plus de 26 personnes. A certaines périodes et dans certains hôtels, un rabais supplémentaire de 10% est octroyé pour les groupes d'au moins 16 personnes. D'autres dispositions existent pour les voyages de groupe; vous pouvez les demander chez nous. Des conditions spéciales sont appliquées en cas d'annulation d'un voyage de groupe. Une seule facture pour tous les participants est adressée à un destinataire.

1.8 Modifications, annulations, assurance

D'une façon générale toutes modifications ou annulations doivent être annoncées par écrit.

1.8.1 Jusqu'à 4 semaines avant le départ:

Avant le délai d'annulation, des frais de CHF 60.-/€ 44.- par personne ou de max. CHF 120.-/€ 89.- par dossier seront perçus en cas de changement d'ordre général (nom ou prestations choisies). Une fois conclue, l'assurance ne peut plus être annulée. Lors d'annulations complètes ou partielles les frais de dossier se montent à CHF 100.-/€ 74.- par personne et de CHF 200.-/€ 148.- max. par dossier. Lors d'annulations de groupes le maximum par facture se monte à CHF 500.-/€ 370.- La prime d'assurance est payable en sus dans tous les cas. Pour les «Majorque à la carte» et d'autres arrangements avec des vols «non-charter» d'autres conditions sont valables.

1.8.2 Dans les 4 semaines précédant le départ:

Pour les mêmes modifications (voir ci-dessus), annulations ou annulations partielles à l'intérieur des délais d'annulation, des frais administratifs de CHF 100.-/€ 74.- seront facturés par personne ayant réservé, mais au maximum de CHF 200.-/€ 148.- par dossier. La prime d'assurance de CHF 35.-/€ 26.- respectivement CHF 80.-/€ 59.- est payable en sus dans tous les cas. En cas d'annulation avec 100% de couts d'annulation les frais administratifs ne seront pas perçus. Pour changement de dates, veuillez vous reporter aux couts supplémentaires indiqués ci-dessous. En cas de modifications de vol sur votre lieu de séjour il y a des frais payables sur place.

Coûts d'annulation En cas d'annulation ou de modification des dates du voyage moins de 30 jours avant le départ, vous devrez, en plus des frais administratifs, vous acquitter du montant suivant représentant un certain pourcentage par rapport au prix total du forfait (y compris les taxes d'aéroport, suppléments repas etc.):

29 à 15 jours avant le départ	30%
14 à 8 jours avant le départ	50%
7 à 1 jour avant le départ	80%
Dès les samedi midi avant l'envol	100%

Annulation en cas d'arrangement minimal (uniquement vol), Last-Minute ou action spéciale
29 à 0 jours avant le départ 100%
La centrale des réservations de Vaduz (tél. +423 235 08 30/fax +423 235 08 31) accepte les annulations en provenance de l'étranger jusqu'à samedi 12h00 avant l'envol.

1.8.3 Assurance

L'assurance combinée (annulation, incidents de voyage et bagage) de l'Européenne Assurance Voyages SA à Bâle coûte CHF 35.-/€ 26.- (individuelle), resp. CHF 80.-/€ 59.- (famille) et est obligatoire. Cette assurance couvre aussi les frais administratifs des cas assurés. Le voyageur qui souhaite bénéficier d'une autre protection doit signer une déclaration de renoncement au bureau de réservation. Pour se faire rembourser, il est nécessaire d'envoyer la facture d'annulation d'Universal et le certificat médical directement à l'Européenne Assurance Voyages SA à Bâle. Les conditions générales de l'assurance peuvent être téléchargées sous www.universaltravel.ch/assurance.

1.8.4 Remplaçants

En cas d'empêchement, vous êtes autorisés à laisser votre place à une autre personne (changement de nom). Dans ce cas, nous facturons uniquement les frais de changement occasionnés par ce remplacement. Vous devez toutefois respecter les points suivants:

- votre remplaçant doit être prêt à reprendre votre arrangement aux mêmes conditions que vous avez convenues avec nous;
- votre remplaçant doit remplir les exigences spéciales (passeport, visa, etc.);
- aucune disposition légale ou administrative ne doit s'opposer à la participation du remplaçant.

Votre remplaçant et vous-même êtes solidairement responsables du règlement du prix du voyage et des frais de dossier.

1.9 Interruption anticipée des vacances

Lors d'interruptions prématurées, Universal ne rembourse en aucun cas les prestations non utilisées ou d'autres prestations de l'arrangement forfaitaire. L'assurance combinée (ou autre similaire) couvre les frais d'un retour anticipé et rembourse les jours de vacances non utilisés uniquement dans un cas confirmé par l'assurance.

1.10 Facilités en cas de pré-réservation

Indépendamment du nombre de personnes prévues, les réservations peuvent être annulées jusqu'au 31 décembre 2010 pour CHF 60.-/€ 44.- seulement. Changements CHF 30.-/€ 22.-. Les pré-réservations pour l'année 2013 sont possibles à partir du 1.1.2012 sous forme d'option sans aucun engagement de votre part. L'obligation de payer n'intervient qu'après la confirmation de l'option, au moment de la parution du catalogue en novembre 2012.

1.11 Réclamations

Si les prestations ne correspondent pas au catalogue ou si vous êtes confrontés à un important vice de forme, vous êtes dans l'obligation de vous adresser sans tarder à la guide de l'hôtel et à la direction de l'hôtel. Dans les cas particulièrement graves, n'hésitez pas à prendre contact avec la direction principale de l'organisation située à l'hôtel Lido Park (demander M. Miguel Hernandez, no de tél. 971 68 63 31 pendant les heures de bureau, de 10h00 à 19h00, sauf le jeudi, et le dimanche; il parle couramment français). Pour être prises en considération les réclamations doivent être adressées au directeur de l'hôtel, faire l'objet d'un procès-verbal et nous parvenir sous pli recommandé dans les 14 jours qui suivent le retour. Nous vous rendons également attentif au fait que dans un pays latin, il faut vous attendre à supporter - jusqu'à un certain point bien sûr - des bruits nocturnes causés par les consommateurs bruyants aux terrasses des cafés, par la musique, par les éboueurs, par le transport d'eau, aux vélocycleurs, par les appareils réfrigérants, etc.

1.12 Responsabilité

1.12.1 Généralités

Notre responsabilité se limite aux dommages directs résultant de décès, blessures et maladies intervenant au cours du voyage par notre faute ou par la faute d'entreprises mandatées par nous. Si vous souhaitez faire valoir des dommages et intérêts, vous êtes tenus de nous céder toutes vos prétentions à l'encontre de tiers. L'hôtel n'assume pas la responsabilité pour le service du réveil.

1.12.2 Vol

La responsabilité des compagnies aériennes se limite aux conditions générales figurant sur le billet d'avion. Ces conditions sont régies par des conventions internationales. Nous déclinons toute responsabilité en cas de retard. Il est possible que les bagages arrivent à destination plus tard que le client.

1.12.3 Manifestations spéciales

Universal décline toute responsabilité pour tout ce qui concerne les prestations non comprises dans l'arrangement telles qu'excursions, location de voitures ou de vélos organisées dans le cadre de l'hôtel.

1.12.4 Exclusion et limitation

Il n'est pas possible de faire valoir des dommages et intérêts pour des problèmes imputables à des manquements ou à des négligences du voyageur, à des négligences imprévisibles et inévitables de tiers (ne faisant pas partie des prestataires de services), à des événements tels que grève, guerre ou autre cas de force majeure ou encore à des dommages imprévisibles et inévitables survenus malgré toute la diligence des organisateurs et prestataires de services. Notre responsabilité se limite dans ces cas aux indemnités prévues par les lois nationales et internationales ou par les traités internationaux en vigueur là où le dommage est survenu. La réparation de dommages matériels est généralement limitée au double du prix de l'arrangement. En réservant un arrangement forfaitaire, vous approuvez également les points ci-dessus.

1.13 Garantie de voyage

Tous les paiements (acomptes et règlements du solde) parvenant chez Universal Vaduz sont assurés par un fonds de garantie indépendant de l'entreprise. En cas de réservation dans une agence de voyage, vous êtes tenus de vous renseigner sur la garantie de cette agence. Vous supportez vous-même les risques si vous ne recevez pas de garantie de la part de l'agence. Le vol de retour et le séjour à l'hôtel sont assurés par le fonds de garantie Universal. Un certificat de garantie est remis sur demande.

1.15 Prescription, droit, for judiciaire

Quel que soit leur motif, les prétentions de dommages et intérêts faites à l'encontre d'Universal s'éteignent après une année. Le délai commence à courir le jour suivant la fin de l'arrangement réservé. Seul le droit liechtensteinois est applicable. Le for judiciaire est toujours à Vaduz, Liechtenstein. En cas de litige, seul l'original en allemand fait foi!

Conditions supplémentaires 2012

2.1 Généralités

Les chambres ne peuvent pas être occupées avant 14 heures et doivent être libérées à 12 heures au plus tard le jour du départ. Veuillez remettre la clé de votre chambre à la réception lors de votre départ. Les hôtels Universal n'acceptent pas d'animaux.

Les chambres et les salles de bains sont nettoyées tous les jours et les draps sont changés une fois par semaine.

Les hôtes sont priés de ne pas entrer dans les salons ou dans la salle à manger en tenue de plage ni pieds nus.

Le soir les messieurs sont priés de porter un pantalon long, une chemise et des chaussures. Les buffets-barbecue en plein air mentionnés dans le catalogue n'ont lieu que si le temps le permet. Les piscines d'eau douce en plein air sont chauffées en avant- et arrière- saison selon conditions atmosphériques. La décision de chauffer ou non les piscines intérieures ou extérieures est du ressort de la direction de l'hôtel.

Le petit frigo n'est pas rempli quand le client s'installe dans la chambre. S'adresser au serveur du bar de l'hôtel, qui prendra volontiers votre commande.

Les indications mer/côté mer ne signifient pas obligatoirement vue sur la mer de la chambre mais plus généralement du balcon, la vue pouvant néanmoins être entravée par des arbres ou une installation. Le plan des chambres donne des renseignements sur la situation exacte des chambres et doit être consulté systématiquement. En cas de doute sur les dimensions ou, sur la situation, consultez-nous.

Musique et attractions sont offertes dans tous nos hôtels à des soirées différents. Ces programmes ainsi que l'ouverture des bars en plein air se terminent à 23h30.

Tous les hôtels disposent d'un fax et d'un accès Internet. Taxe de réception et d'expédition.

Une guide est domiciliée dans chaque hôtel et donne une séance d'informations le lundi. Exceptions: hôtels Cabo Blanco, Don Leon et S'Illot, où il n'y a pas de guide.

La responsabilité de l'hôtel n'est pas engagée en ce qui concerne le service de réveil. Nos hôtels ne sont pas conçus pour les chaises roulantes.

La lessive et le nettoyage chimique peuvent être procurés par la réception de l'hôtel. Toute responsabilité est déclinée en cas de non-satisfaction.

L'eau du robinet n'est pas potable. Cependant elle peut être utilisée sans hésiter pour se laver et pour se brosser les dents.

2.2 Changement de chambres ou d'hôtels

Possibles à partir du lundi matin en s'adressant à la réception ou auprès de la guide. Lors de la prise d'une chambre d'hôtel d'une catégorie supérieure, le supplément doit être réglé directement à l'hôtel. En cas de changement dans une catégorie meilleur marché, pas de remboursement accordé. En cas de changement d'hôtel en semaine, le transfert est à vos propres frais (taxi, voiture de location...)

2.3 Prolongement du séjour avec ou sans changement d'hôtel

Jusqu'à vendredi matin auprès de la guide, le supplément doit être payé sur place. En cas de changement d'hôtel, le transfert en bus peut être organisé pour € 20.- p.p. le dimanche via l'aéroport.

2.4 Chambres individuelles/doubles à usage individuel

Selon disponibilité une chambre double peut être vendue comme individuelle. Si l'une des deux personnes ayant réservé une chambre double annule son voyage, la personne restante ne pourra pas occuper la chambre seule en période de forte demande. Chambre double à usage individuel pour enfants seulement sur demande.

2.5 Grand-lit

Les chambres à «grand-lit» (lit large pour 2 personnes, 1.35 m - 1.50m) sont nettement plus petites que les chambres à deux lits et, de ce fait, meilleur marché.

2.6 Chambres à plusieurs lits/lits supplémentaires

Pour un 3^{ème} adulte dans une chambre double ou dans une chambre à plusieurs lits nous attribuons une réduction de 15%. Les lits supplémentaires n'offrent pas le même confort que les lits normaux. De plus, si un 3^{ème} lit est installé, la place dans la chambre est limitée.

2.7 Safes (coffre fort)

La location est de € 12.- à € 14.- par semaine. Les hôtels n'assument pas la responsabilité des valeurs qui n'y sont pas entreposées ou lorsque la clé est restée dans la chambre. L'assurance ne fonctionne que si le coffre-fort a été fracturé. Couverture jusqu'à € 1'500.-.

2.8. Cartes de crédit et change

Seules les cartes de crédit suivantes sont acceptées dans les hôtels Universal: VISA, Mastercard. Dans tous les hôtels il est possible de changer de l'argent à la réception.

2.9 Tennis et chaises longues autour des piscines

Les courts de tennis appartenant à nos hôtels peuvent être loués: € 12.- l'heure. Pour éviter les chamailleries quotidiennes, nous avons décidé, selon le souhait de nos hôtes, d'introduire la location des chaises longues autour des piscines et sur les terrasses/jardin pour un montant de € 12.- à 16.-/semaine.

2.10 Plages et sports nautiques

Les plages de Majorque sont publiques, des douches se trouvent en général près de la plage. La commune est responsable pour la location des parasols et chaises longues, et pas les hôtels Universal. Universal n'a pas d'influence sur l'entretien des plages. Notre responsabilité n'est pas engagée en ce qui concerne la location de planches à voile, de skis nautiques, de chaises-longues et parasols sur la plage etc. Ces services sont privés et ne peuvent pas être garantis, par conséquent les activités représentées et décrites dans le catalogue ne peuvent pas l'être par Universal.

2.11 Réductions pour enfants

Ces réductions ne sont valables que pour les arrangements forfaitaires publiés dans le catalogue. Réductions différentes lors d'offres spéciales ou d'arrangements minimum (vol sec ou hôtel seul).

Lorsque les adultes et les enfants occupent différentes catégories de chambre, les réductions enfants seront toujours calculées sur la chambre la meilleure marché, égal dans quelle catégorie de chambre dorment les enfants.

2.12 Bébés et petit enfants

Les bébés et les petits enfants doivent avoir un billet d'avion. Les petits enfants ne comptent pas pour le calcul des réductions ou suppléments. Ce prix n'est valable que si l'enfant partage la chambre avec 2 adultes payants.

2.13 Vélos

Le transport aller et retour d'un vélo de l'aéroport en Suisse jusqu'à l'hôtel à Majorque coûte CHF 150.-/€ 111.-. Les vélos doivent être emballés dans des housses ou des valises spéciales. Nous n'assurons pas le transport de vélos insuffisamment emballés; dans ce cas, les frais de transport éventuels ne sont PAS REMBOURSES par Universal. Le transport doit être annoncé lors de la réservation. Un autocollant de couleur orange sera collé sur le billet d'avion pour confirmer le règlement des frais de transport. Universal décline expressément toute responsabilité en cas de dommage ou de perte. Nous recommandons aux voyageurs de conclure une assurance. Tous les hôtels Universal disposent d'un local fermé réservé aux vélos.