

# Conditions générales de contrat et de voyage d'Universal Air Tours SA 2020

**Veillez svp lire attentivement les conditions.**

## 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 les frais relatifs (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.–/EUR 174.–. 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 (Visa, Mastercard) CHF 30.–/EUR 26.– par transaction. Autres modes de paiement sur demande. Les documents de voyage seront envoyés après règlement de la facture.

## 1.2 Prestations

Les arrangements forfaitaires Universal comprennent: vol avec diverses compagnies aériennes européennes. Pour quelques compagnies aériennes un supplément est dû suite aux coûts. Collation à bord de l'avion suivant le moment de la journée et la compagnie aérienne. Transfert en bus aéroport-hôtel-aéroport (sauf pour les vols secs, les arrangements hôtel seul, hôtels partenaires et fincas). La prestation réservée. Le trajet de votre domicile à l'aéroport est à votre charge. Périodiquement, d'autres prestations, comme chambre/petit déjeuner ou logement sans repas, peuvent être proposées. Les taxes d'aéroport en Suisse et à Majorque sont comprises. La taxe de séjour des Baléares n'est pas incluse dans les prix publiés et sera perçue par l'hôtel sur place. Le renoncement volontaire à certaines prestations comprises dans l'arrangement (vol, transfert, logement et repas) ne donne droit à aucun remboursement.

## 1.3 Transport aérien

Les compagnies aériennes et le tour-opérateur Universal Air Tours sont en droit de 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 change 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. La compagnie aérienne est autorisée à court terme de faire des changements sur les réservations de siège. Si un changement s'avère nécessaire, celui-ci ne donne droit à aucun remboursement de la taxe de réservation perçue en tenant compte d'une tolérance de 3 rangées. Les listes des vols retour sont affichées dès le vendredi soir dans chaque Universal Hôtel avec les heures de départ des bus navettes. 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

Les politiques en matière de bagages varient d'une compagnie à l'autre. Généralement 1 bagage par personne à 20 kg ainsi qu'un bagage à main est autorisé. Veuillez s'il vous plaît vous renseigner avant votre départ. Les chaises roulantes préalablement annoncées sont transportées gratuitement. Les sacs de golf et les vélos doivent être annoncés au moment de la réservation (cf. dispositions spéciales concernant le transport des vélos, voir point 2.13). Les planches à voile, les canots pneumatiques et autres ne sont pas acceptés. Attention: pour l'excédent de poids de bagages et des pièces en plus un supplément massif devra être payé!

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

1. Pendant le vol, à l'aéroport: incombe aux représentants de la compagnie aérienne (vol aller: Palma/vol retour: aéroport en Suisse)
2. Durant le transfert en bus: par le chauffeur (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!

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

### 1.5 Prix

Les prix valables au moment de la réservation sont déterminants. Universal se réserve le droit, en cas de besoin, de modifier les prix publiés. Nos prix sont calculés en fonction de votre séjour, c'est-à-dire que les réservations sur plusieurs périodes tarifaires seront calculées proportionnellement aux prix saisonniers respectifs (y compris les tarifs aériens). Les prix/réductions/rabais sont valables pour un séjour de 3 semaines au maximum. Il existe une liste de prix en Euro (uniquement valable pour les clients résidents dans l'espace de l'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.–/EUR 26.– sera facturé s'il s'avère nécessaire d'établir une nouvelle facture. Les primes de fidélité ne sont pas versées avec effet rétroactif. Par ailleurs, seuls les voyages vendus au prix classic catalogue donnent droit à des primes de fidélité.

### 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. Les enfants (bébés inclus) ont besoin leurs propres papiers d'identité. Les ressortissants d'autres pays sont priés de se renseigner auprès des consulats espagnols respectifs. Les voyageurs sans papier d'identité valable ne sont pas acceptés au check-in. 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. Important, les personnes voyageant 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) et ont besoin d'une procuration des parents ou représentants légaux. Le participant est seul responsable du respect des prescriptions en matière de passeport, visa et procuration.

### 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. 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 annulation doivent être annoncées par écrit.

#### 1.8.1 Jusqu'à 30 jours avant le départ:

Avant le délai d'annulation, des frais de traitement de CHF 60.–/EUR 52.– par personne ou de max. CHF 120.–/EUR 104.– 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 traitement se montent à CHF 100.–/EUR 87.– par personne et de CHF 200.–/EUR 174.– max. par dossier. La prime d'assurance est payable en sus dans tous les cas. Pour « UNIVERSAL FLEXI », hôtels partenaires, hôtels Finca arrangements avec vols de ligne ainsi que pour les réservations de sièges d'autres conditions sont valables.

#### 1.8.2 A partir de 29 jours avant le départ:

Pour les mêmes modifications (voir ci-dessus), annulations ou annulations partielles à l'intérieur des délais d'annulation, des frais de traitement de CHF 100.–/EUR 87.– seront facturés par personne ayant réservé, mais au maximum de CHF 200.–/EUR 174.– par dossier. La prime d'assurance de CHF 35.–/EUR 30.– respectivement CHF 80.–/EUR 70.– est payable en sus dans tous les cas. En cas d'annulation avec 100% de coûts d'annulation les frais de traitement ne seront pas perçus. Pour changements de dates, veuillez vous reporter aux coûts supplémentaires indiqués ci-dessus. 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 de traitement, 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 jours à 24 heures avant le départ	80 %
A partir de 24 heures	100 %

Annulation en cas d'arrangement minimal (vol et hôtel seul), prix-chouettes ou action spéciale

29 à 0 jours avant le départ	100 %
------------------------------	-------

**Vols de ligne «vols seul», forfaits avec vols de ligne, hôtels partenaires et hôtels Finca** Nous attirons votre attention sur les conditions très strictes d'annulations/modifications qui peuvent, selon la compagnie aérienne/classe tarifaire et l'hôtel partenaire, atteindre 100% du tarif immédiatement après la réservation. Nous facturons, en plus des frais de traitement/coûts d'annulation, les frais effectifs de la compagnie aérienne, respectivement des hôtels partenaires. Aucun remboursement n'est accordé en cas de « no show » (si vous ne vous présentez pas le jour du départ).

### 1.8.3 Assurance

L'assurance combinée (annulation, sos, bagage) de l'Européenne Assurance Voyages SA à Bâle coûte CHF 35.–/EUR 30.– (individuelle), resp. CHF 80.–/EUR 70.– (famille) et est obligatoire. Cette assurance couvre aussi les frais de traitement 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. Veuillez consulter les conditions de l'assurance, aussi concernant la franchise etc. ([www.universaltravel.ch/assurance](http://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, exclus l'assurance voyage combinée et le rabais pour réservation anticipée.
- 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 frais de traitement.

### 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 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 (tél. 971 68 63 31). 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 vélocompteurs, par les appareils réfrigérants, etc.

### 1.11 Responsabilité

#### 1.11.1 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.

#### 1.11.2 Vol

La responsabilité des compagnies aériennes se limite aux conditions générales qui 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.

#### 1.11.3 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.

#### 1.11.4 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.

### 1.12 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.

### 1.13 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!

### 1.14 Médiateur

Avant une éventuelle action en justice contre Universal Air Tours SA, vous devriez vous adresser au médiateur indépendant de la branche du voyage. Celui-ci s'efforcera de trouver un accord équitable en cas de litige vous opposant à Universal Air Tours SA ou à l'agence où vous avez réservé votre voyage. Médiateur de la branche suisse du voyage Case postale, 8038 Zurich, +41 (0)44 485 45 35 [www.ombudsman-touristik.ch](http://www.ombudsman-touristik.ch), [info@ombudsman-touristik.ch](mailto:info@ombudsman-touristik.ch)

### 1.15 Protection des données

Pour le traitement des données personnelles lié à ces CGCV, notre déclaration de confidentialité s'applique. [www.universaltravel.ch/Protection-des-donnees](http://www.universaltravel.ch/Protection-des-donnees).