

Conditions générales de contrat et de voyage d'Universal Air Tours SA 2023 (CGCV)

Veillez lire attentivement les conditions.

1.1 Conclusion du contrat

Votre réservation (inscription), que ce soit en personne, par téléphone, par écrit ou en ligne directement sur notre site Internet, crée des liens contractuels par lesquels Universal s'engage, sous réserve, 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 vous et Universal devient effective avec votre inscription et implique l'acceptation sans réserve des présentes conditions. Dès lors, les droits et obligations découlant du contrat (y compris les présentes CGCV) entre en vigueur pour Universal comme pour vous. Si la personne qui effectue la réservation inscrit d'autres participants au voyage, elle est responsable des obligations contractuelles de ces derniers (particulièrement pour le paiement du prix du voyage et le respect des dispositions sanitaires et d'entrée requises pour Majorque) comme s'il s'agissait de ses propres obligations. Les présentes conditions s'appliquent à 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. Toute inscription implique le versement immédiat d'un acompte de CHF 200.- / EUR 200.- par personne (enfants compris). Pour les arrangements avec des vols de ligne, un acompte de CHF 400.- / EUR 400.- par personne (enfants compris) doit être versé. Le solde doit être payé 35 jours avant le départ. Pour les réservations effectuées moins de 35 jours avant le départ le montant total est dû immédiatement. Pour les réservations de clients directs auprès d'Universal Vaduz, il est possible de payer par carte de crédit (Visa, Mastercard). Autres moyens de paiement sur demande. Les documents de voyage ne sont remis qu'après réception du montant de la facture.

1.2 Prestations

Les arrangements forfaitaires Universal comprennent: vol avec diverses compagnies aériennes européennes. Pour quelques compagnies aériennes un supplément est perçu en fonction des 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, hôtel seul, hôtels partenaires et fincas). La prestation hôtelière réservée. Le trajet domicile à l'aéroport est à votre charge. Les taxes d'aéroport en pays de départ 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 forfaitaire (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 autorisés à utiliser des avions d'autres compagnies aériennes que ceux prévus. 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. Le billet d'avion n'est pas transmissible et est valable uniquement aux dates imprimées. Si un passager manque son vol aller ou retour, toute obligation de transport est supprimée. 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 heures de départ des bus de transfert sont disponibles sur le bureau du guide dans les Universal Beach Hotels 2 jours avant le départ, dans les hôtels partenaires, vous serez informés par écrit. Les clients sont tenus de contrôler les horaires du vol de retour et, en cas d'incertitude, d'en informer immédiatement le guide. Si un voyageur manque le bus de transfert, 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 (supplément) doivent être annoncés au moment de la réservation (cf. dispositions spéciales concernant le transport de bagages de sport, 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)

- Pendant le vol, à l'aéroport: incombe aux représentants de la compagnie aérienne (vol aller: Palma/vol retour: aéroport de destination)
- Durant le transfert en bus: par le chauffeur
Sans ce document aucune prétention de dédommagement ne pourra être prise en considération. Les dédommagements découlant 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 pour des raisons particulières, telles que l'augmentation ultérieure des prix des prestations de transport (p. ex. surtaxes sur le carburant), l'introduction ou l'augmentation de taxes d'Etat, la modification des taux de change, etc. Nos prix sont calculés en fonction de votre séjour, c'est-à-dire que les réservations sur plusieurs périodes tarifaires sont calculées proportionnellement aux prix saisonniers respectifs (y compris les tarifs aériens). Les prix / réductions / rabais sont valables pour un séjour de 3 semaines au maxi-

imum. Il existe une liste de prix en Euro (uniquement valable pour les clients résidant 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 30.- 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 suisses 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 ne peut être pris 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 avoir leur propre passeport valable (une carte d'identité ne suffit pas) et ont besoin d'une procuration du parent qui a la garde de l'enfant ou du représentant légal. Le participant est seul responsable du respect des prescriptions en matière de passeport, visa et procuration.

1.7 Voyages en 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. Pour les groupes, des conditions supplémentaires s'appliquent, vous pouvez les demander chez nous. En cas d'annulation de groupe, des conditions d'annulation spéciales s'appliquent. Une seule facture pour tous les participants est adressée à un destinataire.

1.8 Modifications, annulations, assurance

En principe, toute annulation ou modification doit être annoncée par écrit. L'annulation peut également être effectuée par le tour opérateur Universal Air Tours. Dans un tel cas, des frais de traitement de CHF 100.- / EUR 100.- par personne ou de max. CHF 200.- / EUR 200.- par dossier sont facturés. La prime d'assurance de CHF 45.- / EUR 45.- est pay-able en sus dans tous les cas.

1.8.1 Jusqu'à 30 jours avant le départ

Avant le délai d'annulation, des frais de traitement de CHF 60.- / EUR 60.- par personne ou de max. CHF 120.- / EUR 120.- par dossier seront perçus en cas de modification d'ordre général (nom ou prestations réservées). Une assurance souscrite ne peut pas être annulée ultérieurement. Lors d'annulation complète ou partielle, les frais de traitement se montent à CHF 100.- / EUR 100.- par personne et de CHF 200.- / EUR 200.- max. par dossier. La prime d'assurance de CHF 45.- / EUR 45.- est payable en sus dans tous les cas. Pour « UNIVERSAL FLEXI », d'autres arrangements avec vols de ligne, hôtels partenaires, hôtels Finca ainsi que pour les réservations de sièges, des conditions d'annulation spéciales s'appliquent.

1.8.2 A partir de 29 jours avant le départ

Pour les modifications générales (voir ci-dessus), annulations ou annulations partielles à l'intérieur des délais d'annulation, des frais de traitement de CHF 100.- / EUR 100.- seront facturés par personne réservée, mais au maximum de CHF 200.- / EUR 200.- par dossier. La prime d'assurance de CHF 45.- / EUR 45.- est payable en sus dans tous les cas. Ces frais de traitement sont supprimés en cas de frais d'annulation de 100%. Pour les changements de date de voyage, les coûts d'annulation indiqués ci-dessous s'appliquent en plus des frais de traitement. En cas de changement de réservation de vol depuis votre lieu de séjour, nous nous réservons le droit de facturer des frais de traitement.

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 ou option 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 ne peut être 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 45.- / EUR 45.- par personne et est obligatoire. Cette assurance couvre aussi les frais de traitement des cas assurés. Les personnes disposant d'une autre couverture d'assurance doivent signer une déclaration de renonciation 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)

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 aviez convenues avec nous, exclus l'assurance voyage combinée et le rabais pour réservation anticipée.
- votre remplaçant doit remplir les exigences de formalités d'entrée (passeport, visa, etc.).
- Les entreprises impliquées dans le voyage, comme l'hôtel et la compagnie aérienne, acceptent ce changement.

– 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 traitement occasionnés.

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, il convient de contacter la direction principale de l'organisation située à l'Universal hôtel Lido Park (tél. +34 971 68 63 31). Les réclamations et objections qui ne sont pas immédiatement formulées sur place et consignées et qui ne nous sont pas transmises au plus tard 14 jours après le retour, ne pourront pas être prises en compte. Nous déclinons toute responsabilité en cas de modifications de programme dues à des retards de vol ou à des grèves. Universal décline notamment toute responsabilité en cas de modifications dues à des annulations, des reports, etc. en cas de force majeure ou de mesures prises par les autorités. Nous attirons l'attention sur le fait que les nuisances sonores nocturnes dans un pays latin causées par des clients dans les cafés et terrasses, la musique, les éboueurs, les vélocoteurs, les appareils réfrigérants, etc. dans une certaine mesure, doivent être acceptées.

1.11 Responsabilité

1.11.1 Généralités

Notre responsabilité se limite aux dommages directs en cas de décès, de blessure corporelle ou de maladies survenant pendant le voyage et causés par nous ou par des entreprises que nous avons mandatées. Si vous souhaitez faire valoir des dommages et intérêts, vous êtes tenus de nous céder tous les droits vis-à-vis de tiers.

1.11.2 Vol

La responsabilité des compagnies aériennes est régie par les traités et conventions internationaux. Aucune responsabilité n'est assumée pour les conséquences des retards, cela comprend également les retards de livraison des bagages.

1.11.3 Manifestations spéciales et prestations sur place

Universal décline toute responsabilité pour toutes les offres proposées dans les hôtels, telles que les randonnées, les excursions, les locations de voitures et de vélos qui ne sont pas comprises dans le prix de l'arrangement.

1.11.4 Exclusion et limitation

Les demandes de dommages et intérêts restent exclues si elles sont dues à des manquements ou à des négligences de votre part ou à des circonstances imprévisibles ou inévitables de tiers (ne faisant pas partie des prestataires de services) ou lors de cas de force majeure, de grève ou à des événements de guerre ou encore à des dommages imprévisibles et inévitables survenus malgré toute la diligence des organisateurs et prestataires de services. Notre responsabilité se limite dans tous les cas aux indemnités prévues par les lois nationales et internationales ou par les traités internationaux en vigueur là où le dommage est survenu. Les dommages matériels sont généralement limités au double du prix de l'arrangement. En réservant un arrangement forfaitaire, vous approuvez les points mentionnés.

1.12 Garantie de voyage

Tous les paiements (acomptes et soldes) reçus par Universal Vaduz sont garantis par la Fondation de garantie de voyage, indépendante de l'entreprise. En cas de réservation auprès d'une agence de voyage, vous êtes tenus de vous renseigner sur la garantie offerte par cette agence. Les personnes qui n'obtiennent pas de garantie de la part de l'agence de voyage assument elles-mêmes le risque. Le voyage de retour et le séjour à l'hôtel sont couverts par le fonds de garantie Universal.

1.13 Prescription, droit, for judiciaire

Les prétentions de dommages et intérêts à l'encontre d'Universal, quel que soit le motif, se prescrivent dans un délai d'un an. Le délai commence à courir le jour suivant la fin de l'arrangement de voyage réservé. Seul le droit liechtensteinois est applicable. Le for judiciaire compétent est dans tous les cas Vaduz, Liechtenstein.

1.14 Ombudsman / Médiateur

Avant un éventuel litige judiciaire entre vous et Universal Air Tours SA, vous devriez vous adresser à l'Ombudsman 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 au service de réservation auprès duquel vous avez réservé votre voyage. Ombudsman de la branche suisse du voyage, case postale, 8038 Zurich, +41 (0)44 485 45 35, www.ombudsman-touristik.ch, info@ombudsman-touristik.ch

1.15 Protection des données

Pour le traitement des données personnelles lié à ces CGCV, notre déclaration de protection des données s'applique www.universaltravel.ch/protection-des-donnees