



#### > 4 - Inscriptions et règlements

Les inscriptions doivent être accompagnées du versement d'un acompte de 25% du montant total du voyage. Le paiement du solde doit être effectué au plus tard un mois avant le départ. Pénalités en cas de règlement après la date stipulée sur la facture : 3 fois le taux de l'intérêt légal. Pour toute réservation intervenant moins de 16 jours avant le départ, le carnet de voyage sera remis à l'aéroport si le client l'exige. Il sera expédié par Chronopost moyennant un supplément forfaitaire de 25 €.

#### > 5 - Modification et annulation

##### A - Modification de réservation

Pour toute modification de commande (changement de catégorie d'un véhicule, d'une cabine, etc...), il sera facturé un montant de 20 € par personne, avec un maximum de 50 € par dossier. Ces frais s'ajoutent aux frais éventuels demandés par le prestatrice et dont le client sera informé avant exécution. Toute modification impliquant un changement de date, de catégorie d'hôtel, de type de prestation ou le nom sera considérée comme une annulation et entraînera les frais mentionnés au paragraphe 5.C.

Par ailleurs, la modification ou l'annulation d'un billet de transport sur vol régulier entraînera la facturation de pénalités conformément aux conditions de vente de la compagnie aérienne, variables selon les compagnies. Toute demande de modification devra impérativement nous être communiquée par écrit. Les produits HéliadesFlex ne sont pas modifiables après la réservation.

##### B - Modification sur place

Le client qui, quelles qu'en soient les raisons, déciderait de modifier son plan de la course de son voyage, devra impérativement obtenir l'accord d'Héliades ou de l'un de ses représentants. Tous les frais qui pourraient être occasionnés par cette modification seront à sa charge.

##### C - Annulation du fait du client :

Attention : quelle que soit la date de l'annulation, des frais de 50 € par personne seront facturés (non remboursables par l'assurance).  
• De 30 à 21 jours avant le départ : 25% du montant du voyage ;  
• De 20 à 15 jours avant le départ : 50% du montant du voyage ;  
• De 14 à 7 jours avant le départ : 75% du montant du voyage ;  
• Moins de 7 jours avant le départ : 100% du montant du voyage  
• Interruption au cours du voyage : aucun remboursement (sauf si le client a souscrit l'assurance Sécurité ou Sérénité).  
Conditions d'annulation spéciales pour certaines formules : nous consulter.

Toute annulation devra nous être communiquée impérativement par écrit par tout moyen permettant d'en accuser réception. La date retenue pour définir le délai d'annulation entraînant les frais ci-dessus sera obligatoirement le jour ouvrable suivant la réception de l'annulation. Ces conditions d'annulation ne tiennent pas compte des éventuelles pénalités qui seront facturées conformément aux conditions de vente des compagnies aériennes régulières et variables selon les compagnies. Si le jour du départ, le voyageur ne se présente pas à l'embarquement aux heures et lieux indiqués dans le carnet de voyage, ou s'il ne peut embarquer faute d'être en règle avec les formalités de police, l'annulation ne donne lieu à aucun remboursement des prestations. Il est donc très important de prendre connaissance des formalités administratives en vigueur pour se rendre dans la destination choisie (voir article 8). Le transport aérien des produits HéliadesFlex n'est pas remboursable quel que soit le motif de l'annulation. Les hôtels « hors brochure » ne sont pas remboursables en cas d'annulation.

##### D - Annulation du fait d'Héliades

Héliades s'engage à ne pas annuler de vol spécial, circuit, croisière ou séjour, pour insuffisance du nombre de participants à moins de 21 jours du départ. Le client ne pourra prétendre à une quelconque indemnité si l'annulation pour insuffisance de passagers intervient à 21 jours du départ et au-delà, de même si l'annulation est imposée par des circonstances de force majeure ou pour des raisons tenant à la sécurité du voyageur, quelle que soit la date.

#### > 6 - Transport aérien

##### A - Informations passagers

Conformément aux articles R211-15 et suivants du Code du Tourisme, le client est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté. Le vendeur informera le client de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vol(s) dès qu'elle sera connue et avant le départ. En cas de changement du transporteur, le client sera informé par le transporteur contractuel ou par l'organisateur de voyages, par tout moyen approprié, dès lors qu'il en aura connaissance. Par ailleurs, des mesures de sûreté spécifiques, entrées en vigueur le 06/11/2006, limitent l'emport de liquides, gels et pâtes dans les bagages en cabine. Pour plus d'informations, consultez le site Internet : <http://www.dgac.fr>

##### B - Modifications des informations (art. R211-7 du Code du tourisme)

Certaines informations contenues dans la présente brochure et/ou signalées aux pages concernées peuvent être modifiées avant la conclusion du contrat de voyage. Héliades s'engage à communiquer par écrit à ses clients les modifications éventuelles susceptibles d'être apportées aux informations contenues dans la présente brochure. Ces modifications concernent notamment les prix, les conditions d'annulation, les conditions de transport, le déroulement du séjour et de l'hébergement et l'identité des transporteurs contractuels et des transporteurs de fait éventuels, communiquées en vertu des articles R211-15 et suivants du Code du Tourisme.

##### C - Convocations

Les instructions concernant le voyage (horaires, rendez-vous, numéro de vol, etc...) vous seront confirmées 5 à 10 jours avant le départ, par une «convocation». Pour l'enregistrement des bagages auprès de la compagnie aérienne, tous les passagers doivent être présents. Les billets seront remis à l'aéroport, aux lieux et heures indiqués sur la convocation. Sur place, il est obligatoire de reconfirmer votre retour, au plus tard 72 heures avant.

##### D - Départ de Paris

Paris disposant de plusieurs aéroports, il n'est pas garanti que votre retour s'effectue au même aéroport que celui de départ. Ces changements éventuels restent du seul ressort des compagnies aériennes.

##### E - Vols seuls (sans prestations à destination)

A certaines dates, ils peuvent être indésirables à la vente, une priorité étant donnée aux passagers ayant réservé un séjour sur place.

##### F - Validité des dates d'opération des vols spéciaux

Les dates sont données à titre indicatif. Les dates des premiers vols seront reconfirmées 1 mois avant le départ ; les dates des vols de fin de saison, 1 mois avant le dernier vol programmé.

##### G - Horaires des avions

Compte tenu de l'organisation des rotations des avions, l'arrivée le 1er jour peut être très tardive voire dans la nuit, de même au retour, le vol peut avoir lieu tôt le matin, d'un ou départ du lieu de séjour dans le courant de la nuit. Cette éventuelle contrainte peut devoir être imposée soit à l'aller soit au retour, soit même dans les deux cas. Toutefois, dans le cas d'un hôtel, la chambre aura bien été mise à disposition pour 7 nuits par semaine, quelle que soit l'heure d'arrivée et/ou de départ. Par ailleurs, les repas non servis à l'hôtel ne pourront pas faire l'objet d'un remboursement.

##### H - « Vols spéciaux »

Les vols spéciaux sont réalisables avec un minimum de passagers variant suivant la capacité totale de l'appareil. A l'aller et/ou au retour, dans le cas où le minimum de passagers demandé au départ par la compagnie aérienne n'est pas atteint, l'organisateur se réserve le droit de modifier les types d'avions et les horaires, voire de regrouper sur une même ville de départ et/ou de retour les passagers d'autres villes. Toute place abandonnée à l'aller et/ou au retour ne peut en aucun cas être remboursée. Le report sur un autre vol ou sur un vol régulier implique le paiement du nouveau billet au tarif normal. Les retours sur les vols spéciaux ne sont pas modifiables. Nous nous réservons le droit de substituer in extremis, suite à des problèmes de remplissage, de sécurité, de météorologie et autres cas de force majeure, un acheminement spécial par vol régulier ou le contraire, à destination du même pays ou aux mêmes dates, sans que cela soit considéré comme une rupture de contrat entraînant dédommagement.

I - Escalés : certains vols peuvent devoir effectuer une escale à l'aller et/ou au retour selon décision de la compagnie aérienne et dans certains cas cela ne puisse être connu à la date de la réservation, les passagers seront informés aussitôt que les services d'Héliades concernés disposeront de cette information. Celle-ci pouvant être communiquée le jour même du vol.

J - D'éventuels retards d'avion sont imputables aux seules compagnies aériennes et la responsabilité d'Héliades sera limitée selon les termes de l'article L211-16 du Code du Tourisme.

K - Les poids et volumes des bagages en soute, dans les avions et les autocars, sont limités à 20 kg par passager (sauf bébé). En cas de dépassement de poids ou de volume, un supplément sera exigé par la compagnie aérienne. Par ailleurs, seul un bagage à mains est autorisé en cabine (5 kg maximum) et à l'intérieur des autocars. En cas de perte, détérioration ou retard de livraison de bagages, les seules responsabilités incombent à la compagnie aérienne, et en aucun cas à Héliades, et sont celles définies par les Conventions de Varsovie et Montréal précitées. En cas de sinistre bagages, il est indispensable, afin de pouvoir prétendre à un dédommagement, d'établir sur place un certificat d'irrégularité par le représentant de la compagnie aérienne qui a effectué le transport. Pour les produits HéliadesFlex, les poids et volume de bagages autorisés seront communiqués au moment de la réservation en fonction de la compagnie aérienne et du tarif choisi.

##### L - Liste noire

En vertu de l'article 9 du règlement européen 2111/2005 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la Communauté Européenne peut être consultée en agence et sur le site Internet : [www.developpementdurable.gouv.fr/secteur-aerien](http://www.developpementdurable.gouv.fr/secteur-aerien)

##### M - Femmes enceintes et enfants :

Les compagnies aériennes se réservent le droit de refuser l'embarquement à une femme enceinte lorsqu'elle estime qu'il y a un risque d'accouchement prématuré durant le transport. Les enfants de moins de 18 ans non accompagnés et voyageant seuls sont refusés.

##### > 7 - Divers

##### A - Musées et sites archéologiques

Musées et sites et/ou des horaires spéciaux le dimanche et les jours fériés. Ils sont traditionnellement fermés les jours de fêtes religieuses et nationales. Il peut en résulter, dans certains cas, l'annulation de certaines visites, sans que puisse être mise en cause l'organisation d'Héliades, ni ne justifier aucune demande de dédommagement.

##### B - Hôtels des périples dans les îles, des circuits et autotours

Un hôtel peut être remplacé par un autre de catégorie similaire selon les normes locales, tardivement, voire même sur place.

##### C - Dates d'ouverture et de fermeture des hôtels et des clubs en particulier

Elles sont données à titre indicatif et seront fixées définitivement 1 mois avant le début de saison pour l'ouverture et 1 mois avant la fin de saison pour la fermeture ; elles sont fixées en accord avec les hôteliers compte tenu de son taux général de remplissage.

##### D - Durée du séjour :

a) les prix sont calculés sur un nombre de nuitées. Vous pourrez donc être privés de quelques heures de séjour à l'arrivée ou au départ, soit en raison des horaires d'avions ou de bateaux, soit en raison des usages de l'hôtellerie internationale en matière de mise à disposition des logements (en règle générale : mise à disposition à partir de 14h le jour de l'arrivée, libération avant midi le jour du départ).

b) Les formules de cette brochure correspondent à des séjours d'une ou deux semaines. Héliades pourrait être amenée à refuser toute demande de séjour de deux semaines ou plus. Par ailleurs, pendant la période des vacances scolaires de Pâques et de la Toussaint, la durée du voyage ne pourra excéder une semaine, les semaines supplémentaires étant alors impossibles. De même, au mois d'août, la durée du voyage ne pourra excéder deux semaines.

##### E - Transport maritime

Les horaires des bateaux desservant les îles sont donnés à titre strictement indicatif. Ils peuvent subir des écarts importants voire de plusieurs heures, sans préavis et avec information sur place. Une traversée prévue de jour peut avoir lieu de nuit ou vice versa. Les jours et heures des rotations des bateaux desservant les îles sont inconnus lors de l'édition de cette brochure. De nouvelles fréquences maritimes peuvent être programmées à notre insu par les différentes compagnies desservant les îles. Certains programmes devront éventuellement être décalés d'une, voire deux journées, devant ainsi leur ordre. Héliades ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable ni des retards des bateaux et ni de l'incidence qui peut en résulter sur la continuation du voyage.

##### F - Effets personnels

Les clients sont responsables des biens personnels qu'ils consentent sous leur garde, qu'il s'agisse d'argent, bijoux, cartes de crédit, vêtements, appareils photos ou vidéos, en cas de perte ou de vol. Durant leur séjour, ils auront l'obligation de faire, sur le champ, une déclaration auprès des autorités locales. En tout état de cause, Héliades ne peut être tenue pour responsable de ces pertes ou vols et ne saurait être tenue de dédommager les clients en de telles circonstances.

##### G - Excursions

En cas de litige concernant des excursions achetées directement sur place auprès de nos intermédiaires, la responsabilité d'Héliades ne saurait être engagée.

##### H - Transferts et transfits

A l'arrivée et au retour, les passagers sont groupés et transférés en autocar de l'aéroport à leur lieu de séjour et inversement. Dans certains cas, il en résultera une certaine attente à l'aéroport ou à l'hôtel du fait d'une arrivée ou d'un départ différé des vols d'autres clients. Un transfert privatif pourra être fourni moyennant supplément. En cas d'arrivée par bateau dans les îles, certains hôtels se trouvant directement sur le port, le transfert pourra se résumer à un accueil au port et un accompagnement à pied. De même, en cas de continuation vers les îles, une ou deux nuits de transit obligatoires et à votre charge pourront être prévues dans votre ville d'arrivée, ou à une étape intermédiaire. En cas d'arrivée par un vol non fourni par Héliades, les transferts pourront être fournis à condition d'avoir informé Héliades des horaires et numéros de vols dès la réservation des prestations sur place (transferts individuels par taxi).

##### I - Illustrations photographiques

Celles figurant dans cette brochure sont authentiques. Toutefois elles ne présentent qu'une partie des installations hôtelières ou locales proposées et votre logement ne peut y être garanti. Vous serez toutefois logé dans l'établissement réservé ou similaire selon les normes locales.

##### J - Hôtels

Le nombre d'étoiles attribué à l'établissement hôtelier figurant dans les descriptifs correspond à une classification établie selon les normes du pays d'accueil. Elles peuvent donc différer des normes françaises, européennes et internationales. Certains hôtels peuvent ne pas fournir la prestation «ménage» quotidiennement. Dans certains cas, il pourra vous être remis des brochures sur les hôtels ; il s'agit de documents imprimés par les hôteliers eux-mêmes. Compte tenu de la date de séjour, et du nombre de clients présents, certains équipements mentionnés dans le descriptif des hôtels peuvent ne pas être mis en service par les hôteliers (piscine, discothèque, climatisation, ...) ; ceci ne saurait en aucun cas engager notre responsabilité.

##### K - Animation

L'animation «internationale» et les mini clubs de certains hôtels peuvent être, selon les périodes et selon la clientèle présente à l'hôtel, proposés en anglais et/ou en allemand ou italien ou autre, mais pas en français.

##### L - Repas

Une semaine de séjour correspond à 7 nuits. La demi-pension (en règle générale, petit déjeuner et dîner) prévoit alors la fourniture de 7 petits-déjeuners et 7 repas, et la pension complète de 7 petits-déjeuners et 14 repas. De même, deux semaines de séjour correspondent à 14 nuits. La demi-pension inclut alors 14 petits-déjeuners et 14 repas, et la pension complète 14 repas supplémentaires, et ainsi de suite. Les repas froids éventuellement servis à l'hôtel sont inclus dans les décomptes énumérés ci-dessus en fonction des horaires de vol. Tout repas supplémentaire exigé par le client sera à payer sur place. Les occupants d'une même chambre sont obligatoirement inscrits sous la même pension.

##### M - Jeunes mariés

Certains hôtels offrent des avantages aux jeunes mariés. Ces offres sont valables pour un séjour minimum de 7 nuits et jusqu'à 2 mois après la date du mariage (sauf mention contraire). Pour en bénéficier, les clients doivent l'annoncer dès l'inscription. Un justificatif sera alors demandé à l'inscription et sur place par les hôteliers.

##### N - Personnes handicapées

Conformément au Règlement CE n°1107/2006, le client présentant un handicap ou une mobilité réduite requérant une attention particulière, en raison de son état physique, intellectuel ou de son âge, est tenu d'informer l'agence avant sa réservation, et au plus tard 48 heures avant l'heure de départ publié du vol. Héliades ou le transporteur aérien peuvent déconseiller ou refuser au client les informants d'un handicap ou une mobilité réduite, la réservation d'un voyage incluant un transport aérien, dès lors que les exigences de sécurité ou la configuration de l'aéronef rendent impossible le transport. Héliades ou le transporteur aérien peuvent également exiger l'accompagnement de ce client par une personne capable de lui fournir une assistance. Certains autocars ne peuvent accueillir les fauteuils roulants qui doivent être mis en soute. Se renseigner avant la réservation.

##### > 8 - Formalités pour les passagers adultes et mineurs

Important : tout passager français, européen ou ressortissant d'un pays membre de l'Espace Economique Européen a l'obligation de présenter, à chaque embarquement, une pièce d'identité en cours de validité (carte d'identité ou passeport), selon les conditions suivantes :

- Cap Vert : Passeport valable plus de 6 mois après la date de retour. Visa obligatoire et payant (25 € par personne, y compris pour les bébés), valide pour tout séjour de 30 jours maximum, non remboursable si émis.
- Madagascar : Passeport valide plus de 6 mois après le retour. Visa de tourisme obligatoire (env. 25 €) à régler à l'arrivée.
- Kenya : Passeport valide 6 mois après la date retour et disposant d'au moins 2 pages libres. Visa payant à partir de 16 ans (délivré et à payer sur place).
- Tanzanie : Passeport valide 6 mois après la date retour. Visa payant délivré à l'arrivée (50 USD, dollars américains postérieurs à 2006 impérativement).
- Sao Tomé : Passeport valable au moins 6 mois après le retour. Pas de visa pour séjours de moins de 15 jours pour les ressortissants de l'U.E et Pays de la Communauté lusophone. Taxe de sortie (20 € par personne) à régler sur place en espèces.
- République Dominicaine : Passeport valable plus de 6 mois après la date de retour. Carte de tourisme (15 €) et taxe de sortie (env. 20 USD) à régler avant départ.

##### • Mexique :

Passeport en cours de validité, valable au moins 6 mois après la date de retour. Carte touristique délivrée à l'arrivée à présenter à la sortie. En cas de perte : 550 pesos à régler sur place.

##### • Costa Rica :

Passeport en cours de validité, valable au moins 6 mois après la date de retour. Taxe de sortie du territoire à régler à l'aéroport au retour : 27 dollars payables par carte, dollars ou colons.

##### • Portugal, Madère, Açores, Malte, Chypre, Grèce, Guedeloupe, Italie, Martinique, Réunion :

Carte nationale d'identité ou passeport en cours de validité et/ou avec durée pour le retour.

##### • Bébés et mineurs :

- accompagnés des 2 parents : carte d'identité ou passeport selon les conditions mentionnées ci-dessus.

- accompagnés d'un seul parent : carte d'identité ou passeport personnel selon les conditions ci-dessus. Mineurs non accompagnés par un titulaire de l'autorité parentale : autorisation de sortie du territoire exigée. Les mineurs non accompagnés ne sont pas acceptés sur nos séjours.

• Les ressortissants étrangers doivent consulter le consulat de la destination choisie et doivent accomplir, à leur charge, toute formalité spécifique les concernant. Un passager qui ne pourra pas embarquer sur un vol faute de présenter les documents exigés (passeport, carte d'identité, visas, etc.) ne pourra prétendre à aucun remboursement.

• Informations, sécurité et conditions sanitaires : consultez le site [www.diplomatique.gov.fr](http://www.diplomatique.gov.fr), rubrique « conseils aux voyageurs ». Dans tous les cas, l'accomplissement et le paiement des formalités incombent au client, sauf indication contraire de la part d'Héliades. Cette brochure a valeur de contrat. L'inscription à un voyage implique l'acceptation des conditions générales et particulières dans la totalité. Le Code du Tourisme prévaut en cas de contradiction avec nos conditions particulières.

Le Code du tourisme français devant évoluer à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2018 conformément aux dispositions de la Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, les présentes Conditions seront amenées à être modifiées pour tenir compte des nouvelles dispositions législatives.

Le Code du tourisme français devant évoluer à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2018 conformément aux dispositions de la Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, les présentes Conditions seront amenées à être modifiées pour tenir compte des nouvelles dispositions législatives.



Crédit photos : Héliades, les Hôtels, les offices de Tourisme, Comité Martiniquais du Tourisme (Luc Olivier, David Girard, Guilaïn Grenier), Consulat de São Tomé, Shutterstock, Renzo Mezola, IRT/Emmanuel\_Virin, Fotolia, Istockphoto, Bigstock, Dreamstime, Thinkstock, Jean Brajon, Didier Cocatrix, Christophe Migeon, Jean Claude Urban, Stéphane Clad, Jumbo Tours, Cabo Verde Diving, Pierre Jamin, Brice Charton, Jessica Pierne, Getty Images, Jupiterimages, X de Neuville, S. de la Porte, S. Girardi, Carlo Solito, C. Debiavacua, V. Biffani, Mario Galea, Eric Rigaud, Celestyal, les croisiéristes, Destinations Services, On Travel, Visitazores (Nuno Sa, Jose Antonio Rodrigues, Mauricio de Abreu, Carlos Duarte, Faber, Veracar), Promotours Travel Sicily, Eden Viaggi.



Vos voyages depuis 1975  
Organisateur loi du 11/07/75, Vacances Héliades, SA au capital de 684 720 €  
Siège social Aix-en-Provence - RC Aix B 317 643 963  
Siret 317 643 963 00133 - APE 7912Z



Vacances Héliades S.A. est membre de l'APS (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme) qui assure sa garantie financière et du SNAV (Syndicat National des Agents de Voyage).  
Vacances Héliades S.A. est couverte par une assurance de responsabilité civile professionnelle auprès de la compagnie d'assurances Hiscox pour un montant de 7 500 000 €  
IM01310024 - IATA agréments 20-2-55760 et 20-2-26356 098-099 (2).

