Conditions générales et particulières de vente

I - CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Conformément aux articles L.211-7 et L.211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique. La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

Extrait du Code du Tourisme

> Article R211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

> Article R.211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

> Article R.211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

1 - La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
2 - Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
3 - Les prestations de restauration proposées ;
4 - La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
5 - Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
6 - Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
7 - La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
8 - Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
9 - Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
10 - Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
11 - Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
12 - L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
13 - Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

> Article R.211-5

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

> Article R.211-6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

1 - Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
2 - La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
3 - Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
4 - Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
5 - Les prestations de restauration proposées ;
6 - L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
7 - Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
8 - Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
9 - L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
10 - Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
11 - Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
12 - Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
13 - La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
14 - Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
15 - Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
16 - Les précisions concernant les vrisques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
17 - Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
18 - La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
19 - L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
20 - La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;
21 - L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

> Article R.211-7

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

> Article R.211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

> Article R.211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

> Article R.211-10

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

> Article R.211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

II - CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

> 1 - Validité de cette brochure

Du 01/11/17 au 31/05/18.

Les présentes conditions particulières de ventes ont été élaborées dans le respect du Code du Tourisme fixant le régime de la vente de voyages et de séjours, des conventions internationales, des Codes Civil et de la Consommation notamment. Nos Conditions Générales et Particulières de Vente sont portées à la connaissance du client par l'agence vendeuse, avant la signature du contrat de voyage et constituent une partie de l'information préalable visée à l'article R.211-4 du Code du Tourisme. En signant son contrat de voyage, le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes Conditions ainsi que des descriptifs plus spécifiques du voyage choisi en brochure, qui lui ont été remis avant la signature de son contrat de voyage.

> 2 - Les prix

A - Aucune contestation en matière de prix ne sera admise après la signature du contrat par le Client, et pour quelque motif que ce soit ; Nos voyages correspondent à des forfaits touristiques au sens de l'article L211-2 du Code du Tourisme et il convient de les acheter comme tels en jugeant si le prix demandé est conforme à vos possibilités.

a) Validité des prix : les prix des voyages évoluant constamment, notamment en fonction des conditions économiques et du prix variables des différentes prestations composant nos voyages, nous avons choisi de ne pas faire figurer de tableau des prix dans cette brochure. Sur chacune des pages, une fourchette de prix minimum / maximum est annoncée : ces prix sont établis sur la base des conditions en vigueur au moment de la rédaction de cette brochure et sont publiés sous réserve de modification. Ainsi il se peut qu'au cours de la saison, des prix inférieurs ou supérieurs à cette fourchette soient appliqués. Ces prix sont valables pour une (ou des) date(s) et une (ou des) ville(s) de départ définies par nos soins. Il se peut donc qu'ils ne soient pas disponibles à la date et/ou sur la ville de départ que vous aurez sélectionnée(s). Par ailleurs, le prix minimum peut être soumis à conditions (par exemple : nombre de places limité, date de réservation…). Pour connaître à tout moment les prix en vigueur de nos voyages et leurs conditions d'application, il vous appartient, avant d'effectuer toute réservation, de contacter votre agence de voyage, notre centrale de réservation ou de consulter le site internet www.heliades.fr. Ces prix pouvant évoluer à tout moment, ils devront être impérativement confirmés lors de la conclusion du contrat de voyage. Enfin, à certaines dates, nous pourrons être amenés à diffuser des promotions ponctuelles. Celles-ci n'ont aucun effet rétroactif par rapport aux contrats de voyage déjà conclus à un prix supérieur, et aucun remboursement de la différence ne pourra être exigé.

b) Les prix comprennent : nous mentionnons dans les pages ce qui est compris. Sauf mentions contraires, nos prix ne comprennent pas les services antérieurs à l'enregistrement à l'aéroport de départ ou postérieurs au retour à l'aéroport, les boissons, repas et services pris aux escales lors du transit entre deux vols, les dépenses personnelles, les excursions optionnelles, les pourboires (notamment en fin de croisière), les frais de porteur, les éventuels frais de visas, les taxes imposées par les autorités locales dans certains pays (ex. : taxes d'entrée ou de sortie du territoire…), les assurances, les entrées dans les musées et sites, etc…

c) Durée du séjour : les prix sont basés sur un certain nombre de nuitées, et non sur un nombre d'heures, de fractions de journées ou de journées ; ils sont donnés en règle générale pour des séjours de 7 nuits. Séjours de plus de 7 nuits au Cap Vert ou à São Tomé + 100 € par personne ; en République Dominicaine + 50 € par personne. Périodes de vacances scolaires, séjour de 7 nuits maximum. Dans le cas de séjours de plus courte durée, les prix sont calculés au prorata et majorés des frais pour séjours de courte durée.Pour les produits HeliadesFlex, les prix sont calculés en fontion de la demande formulée et des disponibilités au moment de la réservation. Aucun devis ne pourra être garanti sans réservation préalable.

d) Chevauchement d'un séjour sur 2 périodes tarifaires (sauf formules "vols inclus") : calcul du forfait au prorata des jours passés dans le cadre de chacune des périodes.

e) Frais en cas de séjours sur mesure :

- 1 à 2 personnes : 28 € par personne.
- 3 à 6 personnes : 68 € par dossier.
- 7 personnes et plus : 78 € par dossier.

Montants susceptibles d'être augmentés si la recherche et la difficulté induites le justifient. Un programme « sur mesure » ou « hors brochure » pourra entraîner le prépaiement des prestations afin de garantir la réservation. Ce prépaiement ne sera, en aucun cas, remboursable.

À Chypre, frais de séjour sans transferts ni voiture : adulte 18 €, enfant 2-12 ans 9 €.

f) Frais en cas de séjours sans transport aérien fourni par Héliades (sauf produits HeliadesFlex auxquels ces frais ne s'appliquent pas) : 25 € par pers. (maximum de 50 € par dossier).

g) Révision de prix

1) Coût du pétrole et cours des devises :

Héliades se réserve le droit de réviser ses prix à la hausse ou à la baisse afin de tenir compte des variations du coût du kérosène ainsi que du cours des devises ayant une incidence sur les prix.

- Du transport aérien
  Les prix des vols ont été calculés sur la base du prix de référence du kérosène « JET CIF NWE HIGH QUOTE », indice journalier de mesure de la tonne métrique du kérosène, utilisé par les compagnies aériennes. Les références retenues pour ces calculs sont : Kérosène : 500 USD/Tonne • Devise : 1 € = 1,10 USD.
  Important : conformément à nos accords avec les compagnies aériennes, toute répercussion (hausse ou baisse) est calculée sur la base d'une moyenne mensuelle (30 jours consécutifs) et indiquée chaque début de mois pour le mois suivant. Par exemple, répercussion le 3 janvier pour les départs s'effectuant à compter du 3 février.
- Des prestations terrestres : la référence devise utilisée pour les calculs est de 1 € = 1,10 USD.

2) Taxes aéroportuaires : les montants publiés dans cette brochure, imposés par les Etats et autorités aéroportuaires (et grevés des frais de dossier) seront augmentés en cas de variation à la hausse. Dans tous les cas, aucune modification ne pourra intervenir moins de 30 jours avant la date de départ prévue, conformément aux dispositions légales.

B - Forfaits "enfant"

Les réductions et forfaits "enfant" sont accordés à la condition impérative que la date de naissance de l'enfant soit communiquée dès la réservation.

- Enfant de moins de 2 ans :
  Participation forfaitaire pour le transport aérien et les taxes aéroportuaires (pas de siège dans l'avion, voyage sur les genoux de ses parents, pas de franchise bagages) :
  - Cap Vert et République Dominicaine : 65 € - São Tomé : 80 €
  Autres destinations (vols réguliers) : nous consulter.
  Frais éventuels de visa en sus. Frais éventuels de nourriture et de logement (lit bébé) seront réglés directement à l'hôtelier sur place.
- Enfant de 2 à moins de 12 ans :
  réduction pouvant varier selon les formules, à condition que l'enfant occupe un lit supplémentaire dans la chambre de 2 personnes payant plein tarif. Ces réductions ne s'appliquent pas - sauf mention contraire - aux suppléments tels que demi-pension, pension complète, taxes portuaires, etc…, et aux formules telles que locations de voitures, croisières, locations (appartements, studios, villas).
- Réduction monoparentale (quand elle est mentionnée) : elle s'applique exclusivement à un ou deux enfants (selon les hôtels), voyageant seuls avec leur père, ou leur mère, et partageant la même chambre.

> 3 - Responsabilités

Héliades agissant en qualité d'organisateur de voyages, choisit différents prestataires de services (transporteurs aériens, autocaristes, hôtels, restaurants, guides, etc…) pour l'exécution de ses voyages.

A - Transport aérien

La responsabilité des compagnies aériennes prestataires est limitée en cas de réclamation ou plainte de toute nature, au transport des passagers et de leurs bagages, conformément à leurs conditions générales, et par application des Conventions internationales de Varsovie amendée du 12 octobre 1929 et de Montréal du 28 mai 1999. Les compagnies aériennes choisies par Héliades offrent toutes les garanties de sécurité et de confort. Les nombreuses rotations effectuées par les appareils, notamment aux périodes d'affluence, et les impératifs de sécurité, qui priment avant tout, peuvent parfois entraîner des retards conséquents. Notre responsabilité pourra être limitée à l'instar de celles des compagnies aériennes à l'occasion de ces retards, des modifications d'horaires ou d'itinéraires, du changement d'aéroport (à l'aller et au retour) provoqués par des événements extérieurs, tels que grèves, incidents techniques, encombrements aériens, intempéries, en vertu de l'article L211-16 du Code du Tourisme.

B - En cas de défaillance d'un prestataire de service pendant le transport aérien, le circuit ou le séjour, ou si, pour des raisons impérieuses, (circonstances politiques, réquisition, déplacements officiels, grèves, intempéries, etc…), nous nous trouvions dans l'impossibilité de fournir tout ou partie des engagements prévus, nous ferions tout notre possible pour les remplacer par des prestations équivalentes. Nous pouvons être amenés, lorsque les circonstances nous y contraignent, à substituer un moyen de transport à un autre, un hôtel à un autre, modifier un itinéraire ou annuler certaines excursions ; l'acheteur ne pourra refuser ces modifications sans motifs valables.

C - Météorologie et grèves

La perturbation des conditions météorologiques et les grèves imprévues sont considérées comme cas de force majeure. Elles peuvent entraîner des retards, voire des annulations des bateaux, trains ou avions. Héliades s'efforcera néanmoins et selon les disponibilités d'acheminer le client et de réaliser son voyage selon les possibilités, même par transport maritime en remplacement du transport aérien, sans aucun dédommagement possible. Dans le cas de perte d'une correspondance, notamment au retour, le client devant alors peut-être acquérir un nouveau titre de transport, notre responsabilité ne saurait être engagée et le client ne pourrait prétendre à aucun dédommagement. Héliades mettra néanmoins tout en oeuvre sur place pour éviter de telles situations.

D - Toute défaillance dans l'exécution du contrat doit être signalée par écrit le plus tôt possible sur le lieu de séjour, au prestataire concerné et à notre représentant, habilités à résoudre les éventuels problèmes.

E - Réclamations

Toute réclamation relative à un voyage ou à un séjour doit être adressée, dans le délai d'un mois au plus tard après le retour du voyage, par lettre recommandée avec accusé de réception à l'agence de voyages avec laquelle le contrat est conclu. Passé ce délai, nous ne pouvons garantir un traitement rapide de la réclamation. Le délai de réponse peut varier en fonction de la durée de notre enquête auprès des hôtels ou des prestataires de services. Après avoir saisi le service clientèle, et à défaut de

réponse satisfaisante dans un délai de 4 semaines, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalité de saisine sont disponibles sur son site "http://www.mtv.travel" www.mtv.travel

> 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'ajouteront aux frais éventuels demandés par le prestataire et dont le client sera informé avant exécution. Toute modification impliquant un changement de date, de catégorie d'hôtel, de type de prestation ou e 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 heliadesFlex ne sont pas modifiables après la réservation.

B - Modification sur place

Le client qui, quelles qu'en soient les raisons, déciderait de modifier sur place le cours 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 8 jours avant le départ : 50% du montant du voyage ;
- De 7 à 2 jours avant le départ : 75% du montant du voyage ;
- Moins de 2 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.

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 en 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 : HYPERLINK "http://www.dgac.fr" 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 indisponibles 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'où un 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 séjour en 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 - Escales : certains vols peuvent devoir effectuer une escale à l'aller et/ou au retour selon décision de la compagnie aérienne et sans que 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 agences et sur le site Internet : HYPERLINK "http://www.developpementdurable" 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'elles estiment 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 ont 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

En haute saison en particulier, et quand la fréquentation est importante, les noms des hôtels sont donnés à titre indicatif ; 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, modifiant 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 conservent 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 transits

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 locatives 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 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'en informer l'agence avant sa réservation, et au plus tard 48 heures avant l'heure de départ publié du vol. Heliades ou le transporteur aérien peuvent déconseiller ou refuser au client les informant 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. Heliades 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 payable par carte, dollars ou colons.
- Portugal, Madère, Açores, Malte, Chypre, Grèce, Guadeloupe, 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 pourrait pas embarquer sur un vol faute de présenter les documents exigés (passeport, carte d'identité, visas, etc.) ne pourrait prétendre à aucun remboursement.
- Informations, sécurité et conditions sanitaires : consultez le site "http://www.diplomatie.gouv.fr" www.diplomatie.gouv.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.

SETO SYNDICAT DES ENTREPRISES DU TOUR OPERATING

Crédit photos : Héliades, les hôtels, les offices de Tourisme, Consulat de São Tomé, Comité Martiniquais du Tourisme (Luc Olivier, David Giral, Guilain Grenier), Comité du Tourisme des îles de Guadeloupe (Giraud), Shutterstock, Fotolia, Istockphoto, Jean Brajon, Didier Cocatrix, Christophe Migeon, Jean Claude Urbain, Stéphane Clad, Jumbo Tours, Cabo Verde Diving, Pierre Jamain, Brice Charton, Jessica Pierne, Getty Images, Jupiterimages, X.de Neuville, s. Girardi, Eric Rigaud, Destinations Services, On Travel, Visitazores (Nuno Sa, Jose Antonio Rodrigues, Mauricio de Abreu, Carlos Duarte, Faber, Veraçor).

héliades LABEL ÉVASIONS

XL airways

Vos voyages depuis 1975
Organisateur (loi du 11/07/75), Vacances Héliades, SA au capital de 686 720 €
Siège social Aix-en-Provence - RC Aix B 317 643 963
Siret 317 643 963 00133 - APE 7912Z

APST Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme — snav les Professionnels du Voyage

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 € IM013100024 – IATA agréments 20-2-55760 et 20-2- 26356 098-099 (2).

PEFC 10-31-1557 Certifié PEFC Ce produit est issu de forêts gérées durablement et de sources contrôlées. pefc-france.org

IMPRIM'VERT

Conditions générales et particulières de vente

I - CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Conformément aux articles L.211-7 et L.211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique. La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

Extrait du Code du Tourisme

> Article R211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

> Article R.211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

> Article R.211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

1 - La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
2 - Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
3 - Les prestations de restauration proposées ;
4 - La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
5 - Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
6 - Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
7 - La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
8 - Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
9 - Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
10 - Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
11 - Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
12 - L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
13 - Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

> Article R.211-5

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

> Article R.211-6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

1 - Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
2 - La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
3 - Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
4 - Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
5 - Les prestations de restauration proposées ;
6 - L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
7 - Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
8 - Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
9 - L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
10 - Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
11 - Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
12 - Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
13 - La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
14 - Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
15 - Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
16 - Les précisions concernant les vrisques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
17 - Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
18 - La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
19 - L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
20 - La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;
21 - L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

> Article R.211-7

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

> Article R.211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

> Article R.211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

> Article R.211-10

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

> Article R.211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

II - CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

> 1 - Validité de cette brochure

Du 01/01/18 au 31/12/18.

Les présentes conditions particulières de ventes ont été élaborées dans le respect du Code du Tourisme fixant le régime de la vente de voyages et de séjours, des conventions internationales, des Codes Civil et de la Consommation notamment. Nos Conditions Générales et Particulières de Vente sont portées à la connaissance du client par l'agence vendeuse, avant la signature du contrat de voyage et constituent une partie de l'information préalable visée à l'article R.211-4 du Code du Tourisme. En signant son contrat de voyage, le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes Conditions ainsi que des descriptifs plus spécifiques du voyage choisi en brochure, qui lui ont été remis avant la signature de son contrat de voyage.

> 2 - Les prix

A - Aucune contestation en matière de prix ne sera admise après la signature du contrat par le Client, et pour quelque motif que ce soit ; Nos voyages correspondent à des forfaits touristiques au sens de l'article L211-2 du Code du Tourisme et il convient de les acheter comme tels en jugeant si le prix demandé est conforme à vos possibilités.

a) Validité des prix : les prix des voyages évoluant constamment, notamment en fonction des conditions économiques et du prix variables des différentes prestations composant nos voyages, nous avons choisi de ne pas faire figurer de tableau des prix dans cette brochure. Sur chacune des pages, les prix minimum sont annoncés : ces prix sont établis sur la base des conditions en vigueur au moment de la rédaction de cette brochure et sont publiés sous réserve de modification. Ainsi il se peut qu'au cours de la saison, des prix inférieurs ou supérieurs à cette fourchette soient appliqués. Ces prix sont valables pour une (ou des) date(s) et une (ou des) ville(s) de départ définies par nos soins. Il se peut donc qu'ils ne soient pas disponibles à la date et/ou sur la ville de départ que vous aurez sélectionnée(s). Par ailleurs, le prix minimum peut être soumis à conditions (par exemple : nombre de places limité, date de réservation…). Pour connaître à tout moment les prix en vigueur de nos voyages et leurs conditions d'application, il vous appartient, avant d'effectuer toute réservation, de contacter votre agence de voyage, notre centrale de réservation ou de consulter le site internet www.heliades.fr. Ces prix pouvant évoluer à tout moment, ils devront être impérativement confirmés lors de la conclusion du contrat de voyage. Enfin, à certaines dates, nous pourrons être amenés à diffuser des promotions ponctuelles. Celles-ci n'ont aucun effet rétroactif par rapport aux contrats de voyage déjà conclus à un prix supérieur, et aucun remboursement de la différence ne pourra être exigé.

b) Les prix comprennent : nous mentionnons dans les pages ce qui est compris. Sauf mentions contraires, nos prix ne comprennent pas les services antérieurs à l'enregistrement à l'aéroport de départ ou postérieurs au retour à l'aéroport, les boissons, repas et services pris aux escales lors du transit entre deux vols, les dépenses personnelles, les excursions optionnelles, les pourboires (notamment en fin de croisière), les frais de porteur, les éventuels frais de visas, les taxes imposées par les autorités locales dans certains pays (ex. : taxes d'entrée ou de sortie du territoire...), les assurances, les entrées dans les musées et sites, etc…

c) Durée du séjour : les prix sont basés sur un certain nombre de nuitées, et non sur un nombre d'heures, de fractions de journées ou de journées ; ils sont donnés en règle générale pour des séjours de 7 nuits. Séjours de plus de 7 nuits au Cap Vert ou à São Tomé + 100 € par personne ; en République Dominicaine + 50 € par personne. Périodes de vacances scolaires, séjour de 7 nuits maximum. Dans le cas de séjours de plus courte durée, les prix sont calculés au prorata et majorés des frais pour séjours de courte durée.Pour les produits HeliadesFlex, les prix sont calculés en fontion de la demande formulée et des disponibilités au moment de la réservation. Aucun devis ne pourra être garanti sans réservation préalable.

d) Chevauchement d'un séjour sur 2 périodes tarifaires (sauf formules "vols inclus") : calcul du forfait au prorata des jours passés dans le cadre de chacune des périodes.

e) Frais en cas de séjours sur mesure :

- 1 à 2 personnes : 28 € par personne.
- 3 à 6 personnes : 68 € par dossier.
- 7 personnes et plus : 78 € par dossier.

Montants susceptibles d'être augmentés si la recherche et la difficulté induites le justifient. Un programme « sur mesure » ou « hors brochure » pourra entraîner le prépaiement des prestations afin de garantir la réservation. Ce prépaiement ne sera, en aucun cas, remboursable. À Chypre, frais de séjour sans transferts ni voiture : adulte 18 €, enfant 2-12 ans 9 €.

f) Frais en cas de séjours sans transport aérien fourni par Héliades (sauf produits HeliadesFlex auxquels ces frais ne s'appliquent pas) : 25 € par pers. (maximum de 50 € par dossier).

g) Révision de prix

1) Coût du pétrole et cours des devises :

Héliades se réserve le droit de réviser ses prix à la hausse ou à la baisse afin de tenir compte des variations du coût du kérosène ainsi que du cours des devises ayant une incidence sur les prix.

- Du transport aérien

Les prix des vols ont été calculés sur la base du prix de référence du kérosène « JET CIF NWE HIGH QUOTE », indice journalier de mesure de la tonne métrique du kérosène, utilisé par les compagnies aériennes. Les références retenues pour ces calculs sont : Kérosène : 500 USD/Tonne • Devise : 1 € = 1,10 USD.

Important : conformément à nos accords avec les compagnies aériennes, toute répercussion (hausse ou baisse) est calculée sur la base d'une moyenne mensuelle (30 jours consécutifs) et indiquée chaque début de mois pour le mois suivant. Par exemple, répercussion le 3 janvier pour les départs s'effectuant à compter du 3 février.

- Des prestations terrestres : la référence devise utilisée pour les calculs est de 1 € = 1,10 USD.

2) Taxes aéroportuaires : les montants publiés dans cette brochure, imposés par les Etats et autorités aéroportuaires (et grevés des frais de dossier) seront augmentés en cas de variation à la hausse. Dans tous les cas, aucune modification ne pourra intervenir moins de 30 jours avant la date de départ prévue, conformément aux dispositions légales.

B - Forfaits "enfant"

Les réductions et forfaits "enfant" sont accordés à la condition impérative que la date de naissance de l'enfant soit communiquée dès la réservation.

• Enfant de moins de 2 ans :

Participation forfaitaire pour le transport aérien et les taxes aéroportuaires (pas de siège dans l'avion, voyage sur les genoux de ses parents, pas de franchise bagages) :

- Cap Vert, République Dominicaine, Martinique 65 €.
- Sao Tomé 80 €.
- Grèce, Italie Malte, Chypre 46 €
- Autres destinations nous consulter.

Frais éventuels de visa en sus. Frais éventuels de nourriture et de logement (lit bébé) seront réglés directement à l'hôtelier sur place.

• Enfant de 2 à moins de 12 ans : réduction pouvant varier selon les formules, à condition que l'enfant occupe un lit supplémentaire dans la chambre de 2 personnes payant plein tarif. Ces réductions ne s'appliquent pas - sauf mention contraire - aux suppléments tels que demi-pension, pension complète, taxes portuaires, etc…, et aux formules telles que locations de voitures, croisières, locations (appartements, studios, villas).

• Réduction monoparentale (quand elle est mentionnée) : elle s'applique exclusivement à un ou deux enfants (selon les hôtels), voyageant seuls avec leur père, ou leur mère, et partageant la même chambre.

> 3 - Responsabilités

Héliades agissant en qualité d'organisateur de voyages, choisit différents prestataires de services (transporteurs aériens, autocaristes, hôtels, restaurants, guides, etc…) pour l'exécution de ses voyages.

A - Transport aérien

La responsabilité des compagnies aériennes prestataires est limitée en cas de réclamation ou plainte de toute nature, au transport des passagers et de leurs bagages, conformément à leurs conditions générales, et par application des Conventions internationales de Varsovie amendée du 12 octobre 1929 et de Montréal du 28 mai 1999. Les compagnies aériennes choisies par Héliades offrent toutes les garanties de sécurité et de confort. Les nombreuses rotations effectuées par les appareils, notamment aux périodes d'affluence, et les impératifs de sécurité, qui priment avant tout, peuvent parfois entraîner des retards conséquents. Notre responsabilité pourra être limitée à l'instar de celles des compagnies aériennes à l'occasion de ces retards, des modifications d'horaires ou d'itinéraires, du changement d'aéroport (à l'aller et au retour) provoqués par des événements extérieurs, tels que grèves, incidents techniques, encombrements aériens, intempéries, en vertu de l'article L211-16 du Code du Tourisme.

B - En cas de défaillance d'un prestataire de service pendant le transport aérien, le circuit ou le séjour, ou si, pour des raisons impérieuses, (circonstances politiques, réquisition, déplacements officiels, grèves, intempéries, etc…), nous nous trouvions dans l'impossibilité de fournir tout ou partie des engagements prévus, nous ferions tout notre possible pour les remplacer par des prestations équivalentes. Nous pouvons être amenés, lorsque les circonstances nous y contraignent, à substituer un moyen de transport à un autre, un hôtel à un autre, modifier un itinéraire ou annuler certaines excursions ; l'acheteur ne pourra refuser ces modifications sans motifs valables.

C - Météorologie et grèves

La perturbation des conditions météorologiques et les grèves imprévues sont considérées comme cas de force majeure. Elles peuvent entraîner des retards, voire des annulations des bateaux, trains ou avions. Héliades s'efforcera néanmoins et selon les disponibilités d'acheminer le client et de réaliser son voyage selon les possibilités, même par transport maritime en remplacement du transport aérien, sans aucun dédommagement possible. Dans le cas de perte d'une correspondance, notamment au retour, le client devant alors peut-être acquérir un nouveau titre de transport, notre responsabilité ne saurait être engagée et le client ne pourrait prétendre à aucun dédommagement. Héliades mettra néanmoins tout en oeuvre sur place pour éviter de telles situations.

D - Toute défaillance dans l'exécution du contrat doit être signalée par écrit le plus tôt possible sur le lieu de séjour, au prestataire concerné et à notre représentant, habilités à résoudre les éventuels problèmes.

E - Réclamations

Toute réclamation relative à un voyage ou à un séjour doit être adressée, dans le délai d'un mois au plus tard après le retour du voyage, par lettre recommandée avec accusé de réception à l'agence de voyages avec laquelle le contrat est conclu. Passé ce délai, nous ne pouvons garantir un traitement rapide de la réclamation. Le délai de réponse peut varier en fonction de la durée de notre enquête auprès des hôtels ou des prestataires de services. Après avoir saisi le service clientèle, et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 4 semaines, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalité de saisine sont disponibles sur son site www.mtv.travel

> 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'ajouteront aux frais éventuels demandés par le prestataire et dont le client sera informé avant exécution. Toute modification impliquant un changement de date, de catégorie d'hôtel, de type de prestation ou e 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 heliadesFlex ne sont pas modifiables après la réservation.

B - Modification sur place

Le client qui, quelles qu'en soient les raisons, déciderait de modifier sur place le cours 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 8 jours avant le départ : 50% du montant du voyage ;
- De 7 à 2 jours avant le départ : 75% du montant du voyage ;
- Moins de 2 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 en 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 indisponibles 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'où un 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 séjour en 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 - Escales : certains vols peuvent devoir effectuer une escale à l'aller et/ou au retour selon décision de la compagnie aérienne et sans que 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 agences et sur le site Internet : 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'elles estiment 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 ont 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, modifiant 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 conservent 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 transits

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 locatives 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 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'en informer l'agence avant sa réservation, et au plus tard 48 heures avant l'heure de départ publié du vol. Heliades ou le transporteur aérien peuvent déconseiller ou refuser au client les informant 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. Heliades 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 payable par carte, dollars ou colons.

- Portugal, Madère, Açores, Malte, Chypre, Grèce, Guadeloupe, 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 pourrait pas embarquer sur un vol faute de présenter les documents exigés (passeport, carte d'identité, visas, etc.) ne pourrait prétendre à aucun remboursement.
- Informations, sécurité et conditions sanitaires : consultez le site www.diplomatie.gouv.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 1er 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.

SETO SYNDICAT DES ENTREPRISES DU TOUR OPERATING

Crédit photos : Héliades, les hôtels, les offices de Tourisme, Comité Martiniquais du Tourisme (Luc Olivier, David Giral, Guilain Grenier), Consulat de São Tomé, Shutterstock, Renzo Mezzola, IRT/Emmanuel_Virin, Fotolia, Istockphoto, Bigstock, Dreamstime, Thinkstock, Jean Brajon, Didier Cocatrix, Christophe Migeon, Jean Claude Urbain, Stéphane Clad, Jumbo Tours, Cabo Verde Diving, Pierre Jamain, Brice Charton, Jessica Pierre , Getty Images, Jupiterimages, X.de Neuville, S. de la Porte, S. Girardi, Carlo Solito, CE Bevilacqua, 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, Veraçor), Promotours Travel Sicily, Eden Viaggi.

héliades LABEL ÉVASIONS

XL airways

Vos voyages depuis 1975
Organisateur (loi du 11/07/75), Vacances Héliades, SA au capital de 686 720 €
Siège social Aix-en-Provence - RC Aix B 317 643 963
Siret 317 643 963 00133 - APE 7912Z

APST snav les Professionnels du Voyage

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 € IM013100024 - IATA agréments 20-2-55760 et 20-2- 26356 098-099 (2).

PEFC 10-31-1557 Certifié PEFC Ce produit est issu de forêts gérées durablement et de sources contrôlées. pefc-france.org

IMPRIM'VERT