



## **Conditions générales et particulières de vente**

Grèce, Chypre, Italie, Sicile, Malte, Portugal, Madère, Açores, Cap Vert, São Tomé, Madagascar, Kenya, Tanzanie, Réunion, République Dominicaine, Antilles, Mexique, Costa Rica.

*Pages 2 à 3 ... Evasions Hiver 2017-2018*

*Pages 4 à 5 ... Eté 2018*

*Pages 6 à 10 ... Conditions d'utilisation du site Internet [www.heliades.fr](http://www.heliades.fr)*





## 1- Conditions d'utilisation du site [www.heliades.fr](http://www.heliades.fr)

Afin de pouvoir bénéficier des prestations proposées par Vacances Héliades, nous vous demandons de lire attentivement les présentes conditions particulières de vente et d'utilisation. Ces conditions sont valables à compter du 05/05/11.

Les conditions de ventes sont celles du Code du Tourisme fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours. Cette version annule et remplace les versions antérieures. Votre contrat est régi par les conditions de vente en vigueur au jour de votre commande.

- Ces conditions s'appliquent à toutes les opérations de vente conclues par Vacances Héliades SA avec des clients particuliers.

- Tout client reconnaît avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle. Les présentes conditions font partie intégrante du contrat de vente. Elles peuvent être obtenues sur simple demande adressée au siège de la société.

- Tout client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions ainsi que tous les termes de la proposition avant d'avoir passé sa commande. Dès lors, la prise de commande entraîne son entière adhésion à ces conditions générales et particulières de vente. Une quelconque dérogation au bénéfice du client n'apportera aucune novation aux présentes conditions. La nullité totale ou partielle d'une quelconque clause des Conditions Particulières n'emporte pas nullité de leurs autres dispositions.

- Tout client est responsable financièrement de l'utilisation du site Vacances Héliades tant en son nom que pour le compte de tiers, y compris des mineurs. Il garantit également la véracité et l'exactitude des informations fournies par lui-même ou tout autre membre de sa famille sur ce site. Une utilisation du service de réservation de ce site, frauduleuse ou qui ne correspondrait pas aux présentes conditions, pourra entraîner le refus, à tout moment, de l'accès aux services proposés sur ce site.

- Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste, toute prestation réservée sur [www.heliades.fr](http://www.heliades.fr) ainsi que les données conservées dans son système d'information ont force probante quant aux commandes passées par le client.

Les données sur support informatique ou électronique conservées par Vacances Héliades constituent des preuves et, si elles sont produites dans toute procédure contentieuse ou autre, elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

## 2- Présentation de l'offre et des prix

La description des produits est celle dont Vacances Héliades a connaissance au moment de la saisie des informations en ligne. Ces informations sont susceptibles d'évoluer et d'être modifiées. Néanmoins, nous nous efforçons de fournir un descriptif le plus précis possible. Nous précisons toutefois que les photographies figurant dans le descriptif sont bien authentiques. Toutefois elles ne sont pas contractuelles ; 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.

Le prix des offres sont affichés comme suit :

- **Vols secs** : Les prix s'entendent à partir de, Aller/Retour (sauf mentions contraires), taxes aéroportuaires et de solidarité et hausse carburant du jour de la réservation inclus, hors assurance. La hausse carburant peut évoluer en fonction du marché, jusqu'à 40 jours avant le départ\*.

- **Produits packagés avec du transport aérien (forfait)** Prix TTC à partir de, par personne, base chambre double partagée, taxes aéroportuaires et de solidarité et hausse carburant du jour de la réservation inclus, hors suppléments, assurances et frais de dossier (sauf mentions contraires).

La hausse carburant peut évoluer en fonction du marché, jusqu'à 40 jours avant le départ\*.

- **Produits hôteliers sans transport aérien** Prix HT, à partir de, par chambre, sous réserve de disponibilité (sauf mentions contrares).
- **Locations (hôtelières)** Prix HT, à partir de, par logement, sous réserve de disponibilité (sauf mentions contrares).

\* conformément à nos conditions particulières de vente, article 2 (les prix), paragraphe « g » (révision de prix).

### 3- La commande

Les offres de vente de voyages proposées sur le site [www.heliades.fr](http://www.heliades.fr), régies par les présentes conditions de vente, sont normalement valables tant qu'elles demeurent en ligne jusqu'à épuisement des places disponibles, et peuvent varier en temps réel.

#### a- Acceptation de l'offre

- via la réservation en ligne Le client s'inscrit à une offre et communique ses coordonnées bancaires qui sont enregistrées dans le système sécurisé de notre prestataire.

Un devis de sa commande lui est présenté. S'il accepte cette proposition en cliquant sur " Valider" après avoir enregistré son paiement, le contrat électronique entre le client et Vacances Heliades est alors conclu.

Une page de confirmation d'enregistrement de sa commande est alors accessible au client. Le dernier clic de validation du paiement n'est possible que si le client a confirmé avoir lu et accepté les présentes conditions de vente en cochant la case correspondante.

Le site [heliades.fr](http://heliades.fr) propose de réaliser le paiement en ligne ou par téléphone

\* le paiement en ligne : Le client doit renseigner ses coordonnées bancaires qui seront transmises via un protocole sécurisé SSL après avoir cliqué sur le bouton valider.

Si la réservation est effectuée à plus de 30 jours de la date du départ, un acompte de 25% du montant total du voyage est demandé. Le prélèvement est réalisé par carte bancaire sous 48h. Le solde est prélevé à échéance automatiquement, c'est à dire 30 jours avant la date de départ. Dans le cas contraire, moins de 30 jours avant la date du départ, le montant intégral du voyage est prélevé par carte bancaire sous 48h.

\* le paiement par téléphone : Le client doit cliquer sur le bouton Valider situé dans la zone paiement par téléphone. Cette action valide la commande et engage le paiement du client dans les 48h qui suivent la validation. Le client sera contacté par téléphone (suivant nos horaires et jours d'ouverture) dans les plus brefs délais pour effectuer le règlement par carte bancaire.

Le client peut également nous joindre au 0 892 23 15 23 (0,34€/min) du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi de 9h à 18h.

- via la demande de devis Le client s'inscrit à une offre et communique ses coordonnées qui sont transmises à un agent de réservation qui établira un devis. La réservation est effective pour Héliades à réception :

- du devis accepté par le client

- d'un acompte de 25%

- et d'un numéro de carte bancaire française pour toute demande de réservation effectuée moins de 3 semaines avant le départ.

Ces conditions sont cumulatives. Une réservation n'est définitive qu'après confirmation au client par Vacances Héliades de la disponibilité du séjour. Il faut entendre par réception du moyen de paiement:

- pour les achats effectués par carte bleue, la communication du n° de la carte, la date d'expiration, du nom du porteur et du cryptogramme (le code à 3 chiffres au verso de la carte bancaire) et le débit constaté.
- pour les achats effectués par chèques, leur réception et encaissement par Vacances Héliades,
- pour les achats effectués par virement, la réception du virement par Vacances Héliades. Les frais de virement bancaire restent alors à la charge du client.
- Les chèques vacances pour le montant total du dossier réservé. Seuls les chèques vacances ANCV sont acceptés.

Le contrat électronique accepté en ligne vaut commande définitive, et cette dernière ne peut être rétractée. Nous ne prenons en compte que des commandes fermes et irrévocables.

#### b- Disponibilité de l'offre

A réception des informations de nos fournisseurs sur les disponibilités ou caractéristiques des produits, nous modifions et mettons à jour les offres en temps réel. Cependant toutes nos offres en ligne ne sont pas nécessairement disponibles, malgré nos efforts.

Après enregistrement de la commande, nous adressons un accusé de réception par mail au client. Un numéro de commande est attribué. L'attribution d'un numéro de commande ne signifie donc pas que le service est disponible dans tous les cas. La disponibilité du produit est indiqué dans le mail de confirmation rubrique « statut du dossier » mais également tout le long du process de réservation des produits réservables en ligne. Il existe 2 statuts :

- Le statut « disponible » :

Ce statut indique que toutes les prestations du produit réservé sont disponibles à la vente.

- Le statut « en demande » :

Ce statut indique qu'une ou des prestations du produit réservé sont soumises à reconfirmation auprès de nos fournisseurs. Nous communiquons la disponibilité du produit sous 48h (hors week-end et jours fériés). Si les prestations concernées ne sont pas disponibles, nous procéderons soit à l'annulation de la commande soit à une contre-proposition. Si l'internaute refuse la contreproposition, nous procédons à l'annulation de l'autorisation de prélèvement de la carte bancaire.

## 4- Inscriptions et règlements

### a- via la réservation en ligne

Le règlement s'effectue par carte bancaire en communiquant le nom du porteur, le numéro, la date de validité ainsi que le code à 3 chiffres au verso de la carte bancaire. Dès le clic sur le logo de la carte de paiement et la validation de celui-ci, une demande d'autorisation de prélèvement est envoyée vers le serveur bancaire via l'application ATOS. Dès lors, la liaison est sécurisée via le protocole SSL (en plus du cryptage des données). Retour automatique sur le site [www.heliades.fr](http://www.heliades.fr). Toutes les données personnelles indispensables au traitement de vos commandes seront cryptées (nom, adresse, coordonnées bancaires) au moment de leur saisie. Au cours de leur transfert via Internet, il est alors impossible de les lire.

Les cartes bancaires acceptées sont : la carte bleue, la carte bleue VISA, la carte Mastercard appartenant au groupement GIE.

Attention : pour les inscriptions directes via la réservation en ligne, le montant à payer (acompte de 25% où totalité du dossier) sera prélevé sur votre carte 48h après la réservation de votre dossier.

b- via la demande de devis et call center Les moyen de paiement acceptés:

- pour les achats effectués par carte bleue, la communication du n° de la carte, la date d'expiration, du nom du porteur et du cryptogramme (le code à 3 chiffres au verso de la carte bancaire) et le débit constaté.

- pour les achats effectués par chèques, leur réception et encaissement par Vacances Héliades,

- pour les achats effectués par virement, la réception du virement par Vacances Héliades. Les frais de virement bancaire restent alors à la charge du client.

Les chèques vacances pour le montant total du dossier réservé. Seuls les chèques vacances ANCV sont acceptés.

Attention : pour toutes les réservations à moins de 30 jours de la date de départ, l'intégralité du prix du voyage sera prélevée par Carte bancaire.

Pour toutes inscriptions ayant fait l'objet d'un versement d'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 et demie 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, sauf s'il comporte des billets d'avion sur compagnie régulière ou si le client l'exige ; dans ces cas-là, il sera expédié par Chronopost moyennant un supplément forfaitaire de 25€.

#### **5- Absence d'un droit de rétractation**

Conformément à l'article L 121-20-4 de code de la consommation, aucun droit de rétractation n'est possible pour les prestations de voyages commandées sur notre site.

#### **6- PROTECTION DE VOS DONNEES A CARACTERE PERSONNELLES (C.N.I.L)**

Les informations que vous communiquez sur le site permettent à Heliades et ses partenaires, de traiter et d'exécuter vos commandes. Conformément à l'article 32 de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi 2004-801 du 6 août 2004, les informations indispensables à Heliades, ainsi qu'à ses partenaires, pour traiter et exécuter les commandes, sont signalées par un astérisque dans les pages du site.

Les autres informations demandées, pour lesquelles la réponse est facultative ou les informations relatives à votre intérêt pour les offres susceptibles de vous être adressées par Heliades et/ou ses partenaires, sont destinées à mieux connaître les utilisateurs et ainsi à améliorer les services qui leur sont proposés, tout en assurant la sécurité.

Heliades est susceptible de vous adresser par courrier et par courrier électronique, notamment dans le cadre d'e-mailing, des informations vous permettant de mieux connaître et de mieux utiliser le site Heliades.fr, de vous faire bénéficier des offres promotionnelles diffusées sur son site et de vous proposer des offres de leurs partenaires, dans le strict respect des dispositions de la loi « pour la confiance dans l'économie numérique » et de la loi « informatique et libertés » modifiée, sous réserve de votre consentement préalable ou de votre opposition, selon les cas visés dans la présente Charte de confidentialité.

## Communications de Heliades

Les utilisateurs peuvent recevoir des communications de Heliades dans les cas suivants :

- Concours. L'utilisateur peut solliciter la transmission ou modifier les informations fournies lors de concours. L'utilisateur peut, soit envoyer un mail en demandant la modification des informations fournies, soit recevoir une copie des informations stockées durant toute la durée du concours.
- Demande d'assistance ou soumission de questions / suggestions. Heliades répond par mail à l'internaute qui sollicite une assistance.
- E-mailing. Au travers du site, notamment dans le cadre des jeux et concours, l'internaute peut se voir proposer un support de communication électronique supplémentaire : des e-mails commerciaux. Ces derniers proposeront aux internautes s'y étant inscrits volontairement et ayant donné au préalable leur autorisation, la mise en avant d'offres commerciales ponctuelles proposées par Heliades ou par des partenaires.

### Droit d'opposition

Conformément à la Loi Informatique et Libertés, vous disposez d'un droit d'opposition qui peut s'exercer :

- Soit en adressant un courrier à Heliades 1 parc du golf, 13591 Aix en Provence
- Soit en adressant un courrier électronique à l'adresse suivante : [contact.site@heliades.fr](mailto:contact.site@heliades.fr)

Pour le désabonnement à un type de communication de Heliades, le droit d'opposition peut également s'exercer :

- En cliquant sur le lien situé en bas d'une communication Heliades: «Si vous ne souhaitez plus recevoir la Newsletter Vacances Héliades, cliquez pour VOUS DESABONNER». Attention, cette demande n'est prise en compte que si un message vous le confirme. Si ce n'est pas le cas, envoyez un mail à l'adresse suivante : [contact.site@heliades.fr](mailto:contact.site@heliades.fr) en précisant l'adresse e-mail à désabonner. Cette demande est prise en compte instantanément par un robot et est confirmée par une page HTML reprenant l'adresse désinscrite. Si cette page ne s'affiche pas il se peut que la demande ne soit pas prise en compte.

### Droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Vous pouvez l'exercer :

- Soit en adressant un courrier à Heliades 1 parc du golf, 13591 Aix en Provence
- Soit en adressant un courrier électronique à l'adresse suivante : [contact.site@heliades.fr](mailto:contact.site@heliades.fr)

### Protection des informations fournies

Soucieux de la confiance dont fait preuve l'internaute lorsqu'il se connecte sur le site pour organiser et acheter des voyages, heliades est attentif au respect de la protection des informations qu'il recueille. Pour assurer cette protection, il a mis en place un programme de sécurisation des informations stockées ou non dans leurs systèmes.