



# **Conditions générales et particulières de vente Grèce, Chypre et Cap Vert**

*Pages 2 à 3 ... Grèce & Chypre*

*Pages 3 à 4 ... Cap Vert*

*Pages 5 à 9 ... Conditions d'utilisation du site Internet [www.heliades.fr](http://www.heliades.fr)*

# Conditions générales et particulières de vente Grèce, Chypre et Cap Vert

## 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 vendeurdroit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément. 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, établir 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 la 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 risques 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 préjudice 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 préjudice 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 préjudice 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 celle-ci est refusée 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

### GRÈCE & CHYPRE

#### > 1 - Validité de cette brochure

Du 01/04 au 31/10/2012.

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 constitue 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** : certaines modifications peuvent intervenir après l'édiction de certains prix ; pour être valides, les prix doivent être confirmés lors de la réservation.

**b) Les prix comprennent** : nous mentionnons dans les tableaux de prix ce qui est compris (rubrique « Forfait de base comprenant »). 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 escalas 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 nuits, 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. Dans le cas de séjours de plus courte durée, les prix sont calculés au prorata et majorés des frais pour séjours de courte durée.

**d) Chevauchement d'un séjour sur 2 périodes tarifaires (sauf formules hôtels "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 les 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.

**f) Frais en cas de séjours sans transport aérien** fourni par Héliades : 25€ par pers. (maximum de 50 € par dossier). Chypre : frais en cas de séjours sans transferts ni location de voiture : adulte 18 €, enfant de 2 à moins de 12 ans 9 €.

#### 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 le prix du transport aérien. Les prix des vols spéciaux 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 : 800 USD/Tonne ; Devise : 1 € = 1.44 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, répercusion le 3 janvier pour les départs s'effectuant à compter du 3 février.

**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 par vol spécial et les taxes aéroportuaires (pas de siège dans l'avion, voyage sur les genoux de ses parents) : 46 € TTC (sauf vols réguliers et intérieurs, et croisières). Chypre : nous consulter.

Les frais éventuels de nourriture et de logement (lit bébé) seront réglés directement à l'hôtelier sur place, sauf mention contraire dans nos tableaux des prix.

• Enfant de 2 à moins de 12 ans : réduction pouvant varier selon les formules (voir tableaux des prix), 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, dont un extrait figure au verso des titres de transport qui sont remis aux clients d'Héliades, 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 imprévues, (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 possibilités 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 acquiescer 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** 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 modalités 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. S'il comporte des billets de vols réguliers, ou 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 18 €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 de 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.

##### 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 en Grèce 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 33 €

- 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 Europ Assistance Sécurité ou Sérénité).

Conditions d'annulation spéciales pour certaines formules : voir tableaux des prix.

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 10).

**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)**

À 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 reformées 1 mois avant le départ; et 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 vols 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 - Escalles :** 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 15 kg par passager (sauf bébé) sur les vols charters et sur les vols intérieurs et à 20 kg sur les vols internationaux réguliers. 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.
**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.developpement-durable.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 - Locations de voitures

**A - Assurances de base incluses :**

Les voitures de location font l'objet d'une assurance T.P.I. (assurance au tiers incendie), C.D.W. (dommages subis par le véhicule de location suite à un choc, une collision, une déviation, une chute) et T.P. (vol du véhicule). Les garanties sont les suivantes :

- Indemnité pour les personnes physiques (dommages corporels) du véhicule du tiers dans la limite de 500 000 €.
- Indemnité pour les dommages matériels du véhicule du tiers dans la limite de 100 000 €.
- Indemnité en cas d'incendie du véhicule de location : 100 %.
- Le locataire est dégagé de toute responsabilité financière en cas de vol du véhicule ; toutefois, en cas d'effraction du véhicule et/ou d'effets personnels à l'intérieur, ceux-ci ne sont pas remboursés (déclaration de tentative de vol impérative auprès du commissariat local).

Important : les garanties n'opèrent pas dans les cas suivants :

- Accident dû à une violation du code de la route grec, ou conduite en état d'ivresse ou sous l'effet de drogues ;
- Transport de passagers dont le nombre dépasse la limite prévue par les autorités compétentes ;
- Transport du véhicule par bateau sauf pour les bacs Galatas/ Poros, Oropos/ Eretria, Igoumenitsa / Corfou ;
- Véhicule conduit par un chauffeur non inscrit sur le contrat de location.

**B - Assurance optionnelle PAI (Assurance Personnelle Accident) :** Cette assurance couvre les passagers ainsi que le chauffeur du véhicule de location. Indemnité en cas de :

- Décès, invalidité totale ou partielle permanents : Conducteur 17 610 €, chaque passager 8805 €.
- Hospitalisation : conducteur ou chaque passager 881 €.

L'indemnité maximale totale est limitée à 44 020 € par accident.
**C - Assurance optionnelle Suppression de franchise (FDW)**

Cette assurance dégage le locataire du paiement de la franchise, en cas de dommages au véhicule suite à un accident aux torts du locataire. Si cette assurance n'est pas souscrite, les dommages au véhicule sont à payer par le locataire. Franchise : 455 € (cat. A, B et C) ; 655 € (cat. D, E, F1, H1, I) ; 1190 € (cat. H2). Frais de dossier Sixt en cas d'accident aux torts du locataire : 19 €.

Important : les dommages aux roues, jantes, pneus, phares, pare-brise, glaces, essuie-glaces, retroviseurs, sousbassement et à l'intérieur du véhicule ne sont couverts par aucune assurance.

**D - Contraventions**

Le conducteur est redevable du paiement de ses contraventions durant la période de location. En cas de non paiement et d'intervention de Sixt dans la procédure, la contravention sera majorée d'une taxe de 25 €.

**E - Clés du véhicule**

En cas de perte ou de dommage aux clés du véhicule, le locataire sera redevable des frais suivants : cat.A, B, C 74 €, autres catégories 123 €, sauf H2 246 €.

**F - Propreté du véhicule**

Frais de nettoyage en cas de restitution du véhicule dans un état de saleté au delà du normal : 99 €.

Héliades est l'intermédiaire entre le client et la compagnie de location du véhicule. Pour tous différends, les tribunaux grecs et la compagnie d'assurance du loueur seront les seuls habilités. Aucune réclamation sur les mentions figurant dans le contrat signé entre le loueur et le client ne sera admise au retour.

## > 8 - Croisières

En cas d'intempéries ou de panne du bateau de croisière, ou tout autre cas de force majeure, la croisière pourra être modifiée voire annulée sans que la responsabilité d'Héliades puisse être mise en cause.

## > 9 - 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 autocours**
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 pourriez 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, 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 tenu 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 transfis**

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

**I - Illustrations photographiques**

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

**J - Hôtels**

Le nombre d'étoiles attribué à l'établissement hôtelier figurant dans les descriptifs correspond à une classification établie selon les normes du pays d'accueil. Elles peuvent donc différer des normes françaises, européennes et internationales. 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.

## > 10 - 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 :

- Adultes : 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. S'il ne possède pas de pièce d'identité valide, l'enfant de moins de 15 ans peut figurer sur le passeport de la personne investie de l'autorité parentale (unique­ment pour les passeports délivrés avant le 12/06/2006 - photo obligatoire à partir de 7 ans).
    - non accompagnés des 2 parents ou accompagnés d'un seul parent : carte d'identité + autorisation de sortie du territoire (délivrée en mairie) ou passeport personnel selon les conditions ci-dessus.
  - Les ressortissants étrangers doivent consulter le consulat de la destination choisie et être autorisé, 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.diplomatique.fr rubrique « conseils aux voyageurs ».

Dans tous les cas, l'accrémentissement et le paiement des formalités incombent au client, sauf indication contraire de la part d'Héliades.

## CAP VERT

### > 1 - Validité de cette brochure

Du 01/05/2012 au 30/04/2013

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 deson contrat de voyage.

### > 2 - Le 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 :** certaines modifications peuvent intervenir après l'édition de certains prix ; pour être valides, les prix doivent être confirmés lors de la réservation.

**b) Les prix comprennent :** nous mentionnons dans les tableaux de prix ce qui est compris (rubrique « Forfait de base comprenant »).
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 prix aux escalles 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. En cas de séjour de 14 nuits sur nos vols spéciaux : + 100 € (par personne, sauf périodes de vacances scolaires, séjour de 7 nuits maximum).

**d) Chevauchement d'un séjour sur 2 périodes tarifaires (sauf for-mules hôtels "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.

**f) Frais de séjours sans transport aérien fourni par Héliades :** 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 le prix du transport aérien. Les prix des vols spéciaux ont été calculés sur la base du prix de référence du kérosène « JET OIF 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 : 800 USD/Tonne • Devises : 1 €= 1,44 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, répaiement le 3 avril pour les départs s'effectuant à compter du 3 mai.

**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) : 58 € TTC. Frais de visa obligatoires en sus. Les frais éventuels de nourriture et de logement (lit bébé) seront réglés directement à l'hôtelier sur place, sauf mention contraire dans nos tableaux des prix.
- Enfant de 2 à moins de 12 ans : réduction pouvant varier selon les formules (voir tableaux des prix), 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, autocars, 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, dont un extrait figure au verso des titres de transport qui sont remis aux clients d'Héliades, 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 trouvons 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 acquiescer 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.

#### F - 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 modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://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. S'il comporte des billets de vols réguliers, ou 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 18 € 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 de 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.

##### 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 33€ 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 Europ Assistance Sécurité ou Sérénité).

Conditions d'annulation spéciales pour certaines formules : voir tableaux des prix.

Toute annulation devra nous être communiquée impérativement par écrit par tout moyen permettant d'en accusé 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).

##### 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 confirmer 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 seront remplacés par les collations ou repas servis à bord et ne pourront 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 - Escaltes** : 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 bagage, dans la limite d'un seul bagage par passager (sauf bébés) sur les vols internationaux spéciaux et réguliers. 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.

##### 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](http://www.developpementdurable.gouv.fr/Secteur-Aerien)

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

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

#### > 7 - Divers

##### A - Musées et sites

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

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 (le plus souvent : mise à disposition à partir de 15h 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, notamment durant les vacances scolaires.

##### 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 du 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 cas de 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 après de nos intermédiaires, la responsabilité d'Héliades ne saurait être engagée.

##### H - Transfers

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 privé pourra être fourni moyennant supplément. De même, en cas de continuation vers les îles, une ou deux nuits de transit obligatoires et à votre charge pourront être prévues dans votre ville d'arrivée, ou à une étape intermédiaire. En cas d'arrivée par un vol non fourni par Héliades, les transferts pourront être fournis à condition d'avoir informé Héliades des horaires et numéros de vols dès la réservation des prestations sur place (transferts individuels par taxi).

##### I - Illustrations photographiques

Celles figurant dans cette brochure sont authentiques. Toutefois elles ne présentent qu'une partie des installations hôtelières ou locales proposées et votre logement ne peut y être garanti. Vous serez toutefois logés 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. 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 ou à bord des avions 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. Héliades 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. Héliades ou le transporteur aérien peuvent également exiger l'accompagnement de ce client par une personne capable de lui fournir une assistance. Certains autocars ne peuvent accueillir les fauteuils roulants qui doivent être mis en soute. Se renseigner avant la réservation.

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

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

- Adultes : passeport valable au moins 6 mois après la date de retour + visa obligatoire et payant.
- Bébés et mineurs :
  - accompagnés des 2 parents : passeport et visa selon les conditions mentionnées ci-dessus. S'il ne possède pas de pièce d'identité valide, l'enfant de moins de 15 ans peut figurer sur le passeport de la personne investie de l'autorité parentale (uniquement pour les passeports délivrés avant le 12/06/2006 - photo obligatoire à partir de 7 ans).
  - non accompagnés des 2 parents ou accompagnés d'un seul parent : passeport personnel et visa selon les conditions ci-dessus + autorisation de sortie du territoire (délivrée en mairie).
  - 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.diplomatique.gouv.fr](http://www.diplomatique.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. de validité, selon les conditions suivantes :

- Adultes : passeport valable au moins 6 mois après la date de retour.
- Bébés et mineurs :
  - accompagnés des 2 parents : passeport selon les conditions mentionnées ci-dessus. S'il ne possède pas de pièce d'identité valide, l'enfant de moins de 15 ans peut figurer sur le passeport de la personne investie de l'autorité parentale (uniquement pour les passeports délivrés avant le 12/06/2006 - photo obligatoire à partir de 7 ans).
  - non accompagnés des 2 parents ou accompagnés d'un seul parent : passeport personnel selon les conditions ci-dessus + autorisation de sortie du territoire (délivrée en mairie).
  - 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.diplomatique.gouv.fr](http://www.diplomatique.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 constitue en partie l'information précontractuelle visée à l'article R211-4 du Code du Tourisme. L'inscription à un voyage implique l'acceptation des conditions générales et particulières dans leur totalité. Le Code du Tourisme prévaut en cas de contradiction avec nos conditions particulières.

**Cette brochure constitue en partie l'information précontractuelle visée à l'article R211-4 du Code du Tourisme. L'inscription à un voyage implique l'acceptation des conditions générales et particulières dans leur totalité. Le Code du Tourisme prévaut en cas de contradiction avec nos conditions particulières.**

**Cette brochure constitue en partie l'information précontractuelle visée à l'article R211-4 du Code du Tourisme. L'inscription à un voyage implique l'acceptation des conditions générales et particulières dans leur totalité. Le Code du Tourisme prévaut en cas de contradiction avec nos conditions particulières.**



#### 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



Vacances Héliades S.A. est membre de l'APS (Association Professionnelle des Agences de Voyages) 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).

## 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 indiquée dans le mail de confirmation rubrique « statut du dossier » mais également tout le long du processus 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 contre-proposition, 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.