



CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE

Açores, Antilles, Cap Vert, Chypre, Grèce, Madère, Malte
Portugal, République Dominicaine, São Tomé

Pages 2 à 4

Conditions 2019 et 2020

Pages 5 à 14

Conditions d'utilisation du site Internet www.heliades.fr

Conditions générales de vente

I - Généralités

1.1. Définitions

Dans le cadre des présentes CGV, les termes suivants, au singulier ou au pluriel, ont le sens indiqué ci-dessous :

• « Brochure »

Document contenant les Offres de Voyages proposées par Héliades.

• « CGV »

Les présentes conditions générales de vente.

• « Client »

Le client consommateur, c'est-à-dire « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale » ainsi que les clients non-professionnels, c'est-à-dire « toute personne morale qui agit pas à des fins professionnelles ».

• « Contrat de Voyage »

Le contrat de vente de Voyage est constitué des présentes CGV, de l'Offre de Voyage et du Devis.

• « Devis »

Document émis par l'agence et transmis au Client récapitulant la Réserve du Client et précisant les principales caractéristiques du Voyage et des conditions de vente.

• « Héliades »

Héliades, SA au capital de 686 720 €, immatriculée au R.C.S de Aix-en Provence n° B 317 643 963 et dont le siège social se situe au Bâtiment 1 Parc Club du Golf 350 avenue JRGG de la Lauzière CS90422 13591 Aix en Provence CEDEX 3 (Numéro de TVA intra-communautaire : FR 21317643963).

• « Offre de Voyage »

Description du Voyage indiqué sur la Brochure.

• « Prestation essentielle »

Prestation déterminante du consentement du Client et portée à la connaissance d'Héliades par écrit lors de la Réserve.

• « Réserve »

Commande du Voyage par le Client auprès de l'agence ou d'Héliades.

• « Voyages »

Voyages individuels et collectifs tel que défini aux articles L.211-1 et suivants du Code du tourisme.

1.2. Identification d'Héliades

Héliades agit en qualité d'organisateur et vendeur Voyages. Héliades est immatriculée au registre des opérateurs de voyages et séjours auprès d'Atout France situé rue de Clichy 75009 PARIS sous le numéro IMO13100024 et dispose d'un agrément IATA n° 20-2-55760 et n°20-2-26356098-099. En application de l'article L.211-18 du Code du tourisme, Héliades a souscrit (i) une garantie financière, spécialement affectée au remboursement des fonds reçus au titre des Voyages auprès de l'APST située au 15 avenue Carnot 75017 Paris et (ii) une garantie responsabilité civile souscrite auprès de Hiscox à hauteur de 10.000.000 € par année d'assurance qui s'applique pour le monde entier.

1.3. Champ d'application et modification des CGV

Les présentes CGV s'appliquent à toutes les Offres de Voyages proposées aux Clients par Héliades dans la Brochure. Les présentes CGV pourront être modifiées à tout moment à l'initiative de Héliades. La modification ne prendra effet que pour les commandes passées après la date de ladite modification, sauf si cette modification résulte d'une obligation imposée par une loi impérative immédiatement applicable sur le territoire français. En pareille hypothèse, Héliades en informera immédiatement le Client.

1.4. Information précontractuelle et acceptation du Contrat de Voyage

En réservant un Voyage, le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes CGV, de l'Offre de Voyage, du formulaire d'information précontractuelle et du Devis. Ces documents constituent le Contrat de Voyage.

Le Client est informé que la signature du Contrat de Voyage emporte un engagement ferme de sa part de contracter aux conditions applicables à la date de sa signature. En conséquence, le Client ne sera pas fondé à émettre une quelconque contestation s'agissant notamment du prix du Voyage postérieurement à la signature du Contrat de voyage.

1.5. Contact

Pour toute information et renseignement, le Client peut contacter l'agence auprès de

laquelle le Voyage a été réservé ou Héliades via les coordonnées suivantes :

• Par courrier électronique : resa@heliades.fr (service gratuit)

• Par numéro de téléphone au numéro suivant : 0892 23 15 23 (0,34€/min) du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi de 10h à 18h

• Par courrier postal à l'adresse suivante : bâtiment 1 Parc Club du Golf, 350 avenue JRGG de la Lauzière, CS90422, 13591 Aix en Provence Cedex 03

• Sur le Site Internet : www.heliades.fr (service gratuit)

Pour toute réclamation ou demande d'assistance lors de l'exécution du Voyage, le Client peut contacter (i) le bureau ou représentant local dont les coordonnées lui seront transmises lors de la Réserve, (ii) l'agence auprès de laquelle le Voyage a été réservé ou (iii) Héliades via les coordonnées mentionnées ci-dessus.

II. Offres de Voyages

Les Offres de Voyages décrites dans la Brochure sont valables du 01/11/19 au 31/12/20.

La Brochure présente à titre indicatif les caractéristiques essentielles du Voyage, à savoir notamment la description du lieu du séjour, de l'hébergement, le cas échéant, les animations proposées et/ou le programme, les prix minimum/maximum en fonction de la période (pendant les vacances scolaires ou hors vacances scolaires), les services ainsi que les prestations incluses, exclues ou proposées en supplément.

Pour une parfaite information du Client, il est précisé qu'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.

Les prix sont calculés sur un nombre de nuitées. Le Client pourra donc être privé de quelques heures de séjour à l'arrivée et/ou au départ, soit en raison des horaires d'arrivée ou de départ, 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).

III. Prix

3.1. Prix des Voyages

3.1.1. Prix

Ces prix des Voyages évoluent constamment, notamment en fonction des conditions économiques et du prix variables des différentes prestations composant les Offres de Voyages, Héliades a choisi de préciser ses prix « à partir de » sur la Brochure en fonction des périodes. Ces prix sont établis sur la base (i) de critères retenus par Héliades, à savoir notamment dates, ville de départ, durée du séjour et (ii) des conditions en vigueur au moment de la rédaction de la Brochure.

Ces prix sont mentionnés à titre purement indicatif et ne constituent pas des prix minimaux pour les périodes précises. En effet, compte tenu du caractère évolutif des prix, il ne peut être exclu qu'au cours de la saison, des prix inférieurs soient appliqués. Aussi, pour connaître à tout moment les prix en vigueur des Voyages et leurs conditions d'application, le Client pourra, avant toute Réserve, contacter son agence de voyage, la centrale de réservation Héliades ou consulter le site internet www.heliades.fr.

Pour les Offres de Voyage HéliadesFlex, les prix sont calculés en fonction de la demande formulée par le Client et des disponibilités au moment de la Réserve. Aucun Devis n'est garanti sans réservation.

En tout état de cause, le prix définitif du Voyage tel que souhaité par le Client sera confirmé par la centrale de réservation ou l'agence lors de la Réserve.

Enfin, les prix pourront faire l'objet de promotions ponctuelles sur une durée limitée. Celles-ci n'ont aucun effet rétroactif par rapport aux Contrats de voyage et aucun remboursement de la différence ne pourra être exigé par le Client.

3.1.2. Forfaits « enfant »

Les réductions de prix « enfants » et forfaits « enfant » sont accordés à la condition impérative que la date de naissance de l'enfant soit communiquée lors de la Réserve. Ainsi, pour :

• **Enfant de moins de 2 ans le jour du retour :** une participation forfaitaire pour le transport aérien et les taxes aéroportuaires (pas de siège dans l'avion, voyage sur les genoux de ses parents, pas de franchise bagages) est facturée ; tarifs, nous consulter.

Des frais éventuels de visa en sus peuvent également s'appliquer. Par ailleurs, les frais éventuels de nourriture et de logement (lit bébé) seront précisés au plus tard lors de la Réserve et réglés directement à l'hôtelier sur place.

• **Enfant de 2 à moins de 12 ans le jour du retour :** Les conditions de réductions ou les éventuels forfaits applicables seront précisés dans l'offre de Voyage ou au plus tard lors de la réservation.

Sauf mention contraire, ces réductions ne s'appliquent pas aux suppléments tels que demi-pension, pension complète, taxes aéroportuaires, etc..., et aux formules telles que locations de voitures, croisières, locations (appartements studios, villas).

• **Réduction monoparentale** (quand elle est mentionnée sur l'Offre de Voyage) : 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.

3.1.3. Les prix ne comprennent pas :

Sauf mentions contraires dans l'offre de voyage, les prix ne comprennent pas les transports aller et retour vers l'aéroport, les boissons, repas et services pris aux escales lors du transit entre deux vols, les dépenses personnelles, les excursions optionnelles, les pourboires (notamment en fin de croisière), les frais de porteur, les éventuels frais de visas, les taxes imposées par les autorités locales dans certains pays (ex. : taxes d'entrée ou de sortie du territoire...), les assurances, les entrées dans les musées et sites.

3.1.4. Frais supplémentaires

Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer, à savoir :

• Des frais de dossier en cas d'organisation par Héliades d'un Voyage « sur mesure » ou « hors brochure » pour le Client, à savoir :

- 1 à 2 personnes : 28 € TTC par personne.

- 3 à 6 personnes : 68 € TTC par dossier.

- 7 personnes et plus : 78 € TTC par dossier.

• Lorsque le Voyage ne comprend pas de transport aérien fourni par Héliades (sauf Offres de Voyage HéliadesFlex auxquels ces frais ne s'appliquent pas) : 25 € par personne dans la limite maximum de 50 € par dossier.

• Le cas échéant, d'autres frais supplémentaires précisés au sein des Offres de Voyages ou au plus tard lors de la Réserve.

3.1.5. Révision de prix

En application de l'article L. 211-12 du Code du tourisme, Héliades se réserve le droit de réviser ses prix à la hausse ou à la baisse afin de tenir compte des variations des coûts suivantes et ayant une incidence sur les prix :

• **Du transport aérien :** Les prix des vols ont été calculés sur la base du prix de référence du kérosène « JET CIF NWE HIGH QUOTE », indice journalier de mesure de la tonne métrique du kérosène, utilisé par les compagnies aériennes.

Les références retenues pour ces calculs sont : - Kérosène : Kerosene 500 usd/tonne.

- Devise 1 € = 1,15 USD.

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

• **Des prestations terrestres :** La référence devise utilisée pour les calculs est de 1 € = 1,15 USD.

• **Des Taxes aéroportuaires :** Les montants publiés dans cette brochure, grevés des frais de dossier, imposés par les Etats et autorités aéroportuaires seront augmentés en cas de variation à la hausse ou à la baisse.

Dans tous les cas, aucune modification ne pourra intervenir moins de 30 jours avant la date de départ prévue, conformément aux dispositions légales.

Héliades informera le Client dans les plus brefs délais d'une telle modification et en tout état de cause au moins 20 jours avant la date de départ prévue dans le Voyage.

Si l'augmentation du prix du Voyage devait dépasser 8%, le Client pourra soit (i) accepter la modification, (ii) soit annuler le Voyage sans payer de frais d'annulation. En pareille hypothèse, le Client est tenu d'informer Héliades de son choix dans un délai maximal de 5 jours à compter de la réception de l'information de l'augmentation. A défaut de réponse dans le délai ci-avant précisé, le Client sera présumé avoir accepté l'augmentation du prix du Voyage.

IV. Règlement

La Réserve peut être réglée par chèque, virement, carte de crédit et chèques vacances.

Toute Réserve doit être accompagnée 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 la date de départ. Héliades se réserve le droit d'appliquer des pénalités en cas de règlement après la date stipulée sur la facture égal au taux d'intérêt légal.

En outre, un programme « sur mesure » ou « hors brochure » pourra entraîner le prépaiement des prestations afin de garantir la réservation. Ce prépaiement ne sera pas remboursable sous réserve des stipulations prévues à l'article 7.3 des CGV.

V. Responsabilités

Héliades agissant en qualité d'organisateur de voyages, choisit différents prestataires de services (transporteurs aériens, autocaristes, hôtels, restaurants, guides, etc...) pour l'exécution des Voyages. En tout état de cause, Héliades est responsable de plein droit de l'exécution du Voyage vis-à-vis du Client que les prestations soient rendues par Héliades ou un prestataire. Toutefois, sa responsabilité est notamment exclue :

- En cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du fait du Client ou du fait de circonstances exceptionnelles et inévitables ;

- Pour les prestations effectuées par un intermédiaire ou prestataire choisi directement par le Client sans qu'il n'ait sollicité Héliades à cet effet,

- Héliades ne pourra être tenue pour responsable d'un retard de pré-acheminement aérien ou ferroviaire non inclus dans le Voyage, grève ou toutes autres circonstances exceptionnelles et inévitables, de même si le Client ne peut présenter les documents de police ou autres exigés pour son Voyage

- En cas de perte ou du vol des effets personnels du Client sous réserve de dispositions légales contraires.

Aussi, à l'exclusion des cas mentionnés ci-dessus, si une non-conformité ou une inexécution devait être constatée, le Client en informera dans les plus brefs délais le prestataire concerné et le représentant local de Héliades dont les coordonnées lui seront transmises lors de la Réserve. En pareil cas, Héliades s'engage à tenter de remédier à cette non-conformité ou inexécution sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu (i) de l'importance de la non-conformité ou de l'inexécution et (ii) de la valeur de la ou des prestations.

VI. Circonstances exceptionnelles et inévitables

Héliades ne sera pas responsable de la non-exécution totale ou partielle d'un Voyage, si cette non-exécution résulte de circonstances exceptionnelles et inévitables (par exemple conditions météorologiques, grèves, etc...), survenant sur le lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du Voyage.

Héliades en informera le Client dans les plus brefs délais et mettra en œuvre tous les moyens à sa disposition pour les remplacer par des prestations de nature, qualité et coût équivalents. Ces limitations de coûts ne sont pas applicables aux personnes à mobilité réduite. Héliades peut ainsi être amenée, lorsque les circonstances l'y contraignent, à substituer un moyen de transport à un autre, un hôtel à un autre, modifier un itinéraire ou annuler certaines excursions ; le Client ne pourra refuser ces modifications sans motifs valables.

VII. Modification et annulation du Voyage

7.1. Modification de la Réservation par le Client

7.1.1. Avant la date de départ

Pour toute modification de commande (changement de catégorie d'un véhicule, d'une cabine, etc...), il sera facturé un montant de 20 € par personne, avec un maximum de 50 € par dossier. Ces frais s'ajouteront aux frais éventuels demandés par le prestataire et dont le Client sera informé avant exécution. Toute modification impliquant un changement de date, de catégorie d'hôtel, de type de prestation ou de nom (sous réserve des stipulations prévues à l'article 11 des CGV) sera considérée comme une annulation et entraînera les frais mentionnés à l'article 7.2.

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 être communiquée à Héliades par écrit.

Les Offres de Voyage HéliadesFlex ne sont pas modifiables après la réservation.

7.1.2. 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. A défaut, le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement au titre des prestations non utilisées. En tout état de cause, tous les frais qui pourraient être occasionnés par cette modification seront à sa charge.

7.2. Annulation du Voyage par le Client

En cas d'annulation du Voyage par le Client, le Client sera redevable de frais d'annulation forfaitaire d'un montant de 50 € par personne (non remboursables au titre d'une quelconque assurance que le Client aurait souscrit par ailleurs) ainsi que des frais d'annulation supplémentaire selon les circonstances suivantes :

- 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.

Des conditions d'annulation spécifiques sont prévues pour certaines Offres de Voyage. Elles seront précisées au plus tard lors de la réservation du Voyage.

Toute annulation devra être communiquée à Héliades 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 Client 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. Il est donc très important de prendre connaissance des formalités administratives en vigueur pour se rendre dans la destination choisie (voir article 14).

Le transport aérien des Offres de Voyage HéliadesFlex n'est pas remboursable quel que soit le motif de l'annulation. Les hôtels « hors brochure » ne sont pas remboursables en cas d'annulation sauf faute prouvée d'Héliades.

En tout état de cause, les frais d'annulation ne sont pas exigibles si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du Voyage ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination.

7.3. Annulation du Voyage du fait d'Héliades

Héliades se réserve le droit de modifier unilatéralement, avant le début du Voyage, des prestations sous réserve que ladite modification soit mineure. En pareille hypothèse, Héliades en informera par tout moyen le Client dans les plus brefs délais.

• Si avant le départ, Héliades se trouve contrainte par suite d'un événement extérieur à sa volonté à ne pouvoir assurer une des prestations essentielles ou caractéristiques du Voyage ou à annuler le Voyage, Héliades en informera le Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou email avec demande d'avis de réception. Le Client dans ces circonstances pourra soit :

- Accepter la modification ou le Voyage de substitution proposée par Héliades. Toute diminution de prix viendra en déduction des sommes restant éventuellement dues par le Client et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, Héliades restituera au Client le trop-perçu avant la date de départ. Toute augmentation du prix sera prise en charge par Héliades.

- De résilier le Contrat de Voyage et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées au plus tard quatorze jours après la résiliation ainsi qu'une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Le Client doit faire connaître à Héliades son choix dans un délai maximal de 5 jours à compter de la réception de l'information. En cas de non-respect du délai maximal, le Client sera réputé avoir annulé ledit Voyage.

• Si, après le départ, un des éléments essentiels du Voyage ne peut être exécuté, Héliades proposera au Client, sauf impossibilité, des prestations appropriées en remplacement de celles qui ne sont pas fournies. Elle prendra à sa charge les suppléments de prix qui en résultent ou remboursera la différence de prix entre les prestations prévues et fournies. Le Client ne peut refuser les prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à celles qui étaient prévues dans le Récapitulatif de la Réservation.

Héliades s'engage à ne pas annuler de vol spécial, circuit, croisière ou séjour, pour insuffisance du nombre de participants à moins de 20 jours du départ quelle que soit la durée du Voyage du Client. En pareille hypothèse, le Client sera remboursé du prix du Voyage tel que réglé par ses soins. Il ne pourra prétendre aucune indemnité supplémentaire. De même si l'annulation est imposée par des circonstances exceptionnelles et inévitables telles que définies à l'article 5 des CGV, le Client ne pourra prétendre à aucune indemnisation supplémentaire. Il est précisé que les dates de départs indiquées comme garanties en brochure sont avec un minimum de 3 participants.

VIII. Transport aérien

8.1. Informations passagers

Conformément aux articles R.211-15 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. L'agence de Voyage 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 tout état de cause, si l'identité du transporteur n'est pas connue lors de la Réservation, Héliades communiquera une liste comprenant au maximum trois transporteurs aériens au nombre desquels figurent notamment le transporteur contractuel d'Héliades.

En cas de changement du transporteur, le Client en sera informé par le transporteur contractuel ou Héliades, par tout moyen approprié, dès lors qu'il en aura connaissance. Par ailleurs, des mesures de sûreté spécifiques 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>

8.2. 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 reconformer votre retour, au plus tard 72 heures avant.

8.3. Départ de Paris

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

8.4. 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.

8.5. « 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. Héliades se réserve le droit de substituer in extremis, suite à des problèmes de remplissage, de sécurité, de météorologie et autres circonstances exceptionnelles et inévitables, 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.

8.6. 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.

8.7. Responsabilité des transporteurs aériens

La responsabilité des compagnies aériennes prestataires est limitée en cas de réclamation ou plainte de toute nature, au transport des passagers et de leurs bagages, conformément à leurs conditions générales, et par application des Conventions internationales de Varsovie amendée du 12 octobre 1929 et de Montréal du 28 mai 1999. Les compagnies aériennes choisies par Héliades offrent toutes les garanties de sécurité et de confort. Les nombreuses rotations effectuées par les appareils, notamment aux périodes d'affluence, et les impératifs de sécurité, qui priment avant tout, peuvent parfois entraîner des retards conséquents.

8.8. Les poids et volumes des bagages

En outre, dans les avions et les autocars, sont limités à 15 ou 20 kg par passager (sauf bébé). En cas de dépassement de poids ou de volume, un supplément sera exigé par la compagnie aérienne. Par ailleurs, seul un bagage à mains est autorisé en cabine (5 kg maximum) et à l'intérieur des autocars. En cas de perte, détérioration ou retard de livraison de bagages, les seules responsabilités incombent à la compagnie aérienne, et en aucun cas à Héliades, et sont celles définies par les Conventions de Varsovie et Montréal précitées. En cas de sinistre bagages, il est indispensable, afin de pouvoir prétendre à un dédommagement, d'établir sur place un certificat d'irrégularité par le représentant de la compagnie aérienne qui a effectué le transport. Pour les Offres de Voyage HéliadesFlex, les poids et volume de bagages autorisés seront communiqués au moment de la réservation en fonction de la compagnie aérienne et du tarif choisi.

8.9. « 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

8.10. 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.

8.11. Taxes aériennes

Le Client qui a annulé avant départ ou qui n'a pas embarqué à la faculté d'obtenir le remboursement des taxes aéroportuaires sur demande auprès de Vacances Héliades. Il est précisé que la taxe dite de surcharge carburant qui n'est pas remboursable est parfois incluse dans le montant global des taxes figurant sur le contrat et/ou le billet (vols réguliers).

8.12. Transfert et transit

A l'arrivée et au retour, les passagers sont groupés et transférés en autocar de l'aéroport à leur lieu de séjour et inversement. Dans certains cas, il en résultera une certaine attente à l'aéroport ou à l'hôtel du fait d'une arrivée ou d'un départ différé des vols d'autres Clients. Un transfert privatif pourra être fourni moyennant supplément.

IX. 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.

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 dans la réservation des prestations sur place transferts individuels par taxi).

X. Divers

10.1 - Illustrations photographiques

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

10.2 - Hôtels

Le nombre d'étoiles attribué à l'établissement hôtelier figurant dans les descriptifs correspond à une classification établie selon les normes du pays d'accueil. Elles peuvent donc différer des normes françaises, européennes et internationales. Certains hôtels peuvent ne pas fournir la prestation «ménage» quotidiennement. Dans certains cas, il pourra 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, ...).

10.3 - 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.

10.4 - 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.

XI. Aptitude au voyage

Héliades mentionne dans chacune des Offres de Voyage, des informations précisant si le Voyage est adapté aux personnes à mobilité réduite. Héliade peut en outre, à la demande du Client, fournir des informations précises sur l'adéquation du Voyage aux besoins du Client.

Par ailleurs et 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 informants d'un handicap ou une mobilité réduite, la réservation d'un voyage incluant un transport aérien, dès lors que les exigences de sécurité ou la configuration de l'aéronef rendent impossible le transport. Héliades ou le transporteur aérien peuvent également exiger l'accompagnement de ce Client par une personne capable de lui fournir une assistance. Certains autocars ne peuvent accueillir les fauteuils roulants qui doivent être mis en route. Le Client est invité à se renseigner avant la réservation.

XII. Cession de contrat

En application de l'article R. 211-7 du Code du tourisme, le Client peut céder son Contrat de Voyage à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui (modes d'hébergement et de pension identiques...). Le Client ne peut pas céder son (ses) contrat(s) d'assurance ou d'assistance. Le cédant est tenu d'informer Vacances Héliades ou l'agence d'inscription de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard 7 jours avant la date de début du Voyage. Un nouveau contrat sera établi au nom du cessionnaire. Héliades informera le Client du coût réel de la cession du Voyage et apportera la preuve des frais, redevances et autres coûts supplémentaires occasionnés par ladite cession. Le Client cédant devra acquitter les éventuels frais engendrés par la cession et facturés à Héliades par les prestataires. S'agissant des billets d'avion, il est précisé que dans certains cas, les compagnies aériennes facturent des frais supérieurs au prix du billet initial. En tout état de cause, le cédant et le cessionnaire du Contrat sont solidairement responsables du paiement de l'ensemble des frais visés ci-dessus ainsi que du paiement du solde du prix le cas échéant.

XIII. Données personnelles

Conformément à la loi Informatique, fichiers et libertés et aux dispositions relatives à la protection des données personnelles, les données concernant les Clients sont nécessaires au traitement de leurs demandes et sont destinées à Vacances Héliades pour la gestion de leurs prestations. Afin de permettre l'exécution de la commande des Clients, ces informations seront communiquées aux partenaires de Vacances Héliades, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...), qui peuvent être situés hors de l'Union Européenne. D'une manière générale, les Clients disposent notamment d'un droit d'accès,

de portabilité, d'opposition, de rectification et de suppression relativement à l'ensemble des données les concernant à Vacances Héliades à l'adresse dpo@heliades.fr.

La politique de Vacances Héliades en matière de données personnelles (« Politique de Confidentialité »), conforme au Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (Règlement n°2016/679), est disponible en agence et à l'adresse <https://www.heliades.fr/vacances/protection-donnees>. Vacances Héliades informe également les Clients de leur droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, à l'adresse www.bloctel.gouv.fr.

XIV. Assurances

Aucune assurance voyage n'est incluse dans le prix du Voyage. Vacances Héliades informe le Client de l'existence d'assurances optionnelles. En cas d'annulation du voyage par le Client, la prime d'assurance n'est pas remboursable. Ces assurances ne sont pas cessibles.

XV. Formalités pour les passagers adultes et mineurs

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

- Cap Vert : Passeport valable plus de 6 mois après la date de retour. TSA (Tax Security Airport, 31€ à ce jour) à régler sur le site www.ease.gov.cv jusqu'à 5 jours avant départ ou sur place à l'arrivée (espèces ou CB, appoint recommandé).
- Sao Tomé : Passeport valable au moins 6 mois après le retour. Pas de visa pour séjours de moins de 15 jours pour les ressortissants de l'U.E et Pays de la Communauté lusophone. Taxe de sortie (20€ par personne) à régler sur place en espèces.
- République Dominicaine : Passeport valable + de 6 mois après la date retour. Carte de tourisme et taxe de sortie du territoire incluses.
- Portugal, Madère, Açores, Chypre, Grèce, Guadeloupe, Martinique : Carte nationale d'identité ou passeport en cours de validité et/ou avec durée pour le retour.
- Bébés et mineurs :
 - accompagnés des 2 parents : carte d'identité ou passeport selon les conditions mentionnées ci-dessus.
 - accompagnés d'un seul parent : carte d'identité ou passeport personnel selon les conditions ci-dessus. Mineurs non accompagnés par un titulaire de l'autorité parentale : autorisation de sortie du territoire exigée. Les mineurs non accompagnés ne sont pas acceptés sur nos séjours.
- Les ressortissants étrangers doivent consulter le consulat de la destination choisie et doivent accomplir, à leur charge, toute formalité spécifique les concernant. Un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol faute de présenter les documents exigés (passeport, carte d'identité, visas, etc.) ne pourrait prétendre à aucun remboursement.

• Informations, sécurité et conditions sanitaires : consultez le site www.diplomatie.gouv.fr, rubrique « conseils aux voyageurs ». Dans tous les cas, l'accomplissement et le paiement des formalités incombent au Client, sauf indication contraire de la part d'Héliades.

XVI. Droit applicable et Litiges

16.1. Droit applicable

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

16.2. Litiges

Toute réclamation relative à un Voyage doit être adressée, par lettre recommandée avec accusé de réception au service clientèle de l'agence de voyages avec laquelle le Contrat de Voyage est conclu ou directement à Héliades. Pour un traitement rapide de la réclamation, le Client devra l'adresser dans un délai de un mois. Passé ce délai, Héliades ne peut garantir un traitement rapide de la réclamation. En tout état de cause, le délai de réponse peut varier en fonction de la durée de l'enquête auprès des hôtels ou des prestataires de services.

A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 4 semaines à compter de la date de réception de la réclamation par l'agence de voyage ou Héliades, le Client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage à l'adresse suivante : MTV Médiation du Tourisme Voyage BP 80 303 – 75823 Paris Cedex 17

Les modalités de saisine sont disponibles sur son site www.mtv.travel,

Les Parties restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

Le cas échéant, le Client peut également saisir la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n°524/2013 du Parlement européen et du Conseil (<https://webgate.ec.europa.eu/odr>).

Si le Client souhaite engager une procédure judiciaire, le litige sera soumis aux juridictions territorialement compétentes, à savoir le lieu où demeure le défendeur ou celui du lieu où demeure le Consommateur au moment de la conclusion du contrat ou la juridiction du lieu de la livraison effective de la chose.



Crédit photos : Héliades, les hôtels, les offices de Tourisme, les réceptifs, les croisiéristes, Adilson Ramos, Adobe Stock, A. Kieouvolou, Brice Charton, Cabo Verde Diving, Comité du Tourisme des Îles de Guadeloupe (Philippe Giraud, Guillaume Aricque, Pure Vision), Comité Martiniquais du Tourisme (Luc Olivier, David Giral, Guilaïn Grenier), Didier Cocatrix, Fotolia, Istockphoto, Jean-Claude Urbain, Jean Brajon, Jessica Pierre, Jumbo Tours, Karibinn, Madeira Promotion Bureau, Melo Travel, On Travel, Pixabay, Shutterstock, Stéphane Clad, Unsplash (Leo Rivas, Cyrus Pellet, James Donaldson), Visitazores (Nuno Sa, Jose Antonio Rodrigues, Mauricio de Abreu, Carlos Duarte, Faber, Veraçor).



Vacances Héliades S.A. est membre de l'APS (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme) qui assure sa garantie financière et du SNAV (Syndicat National des Agents de Voyage). Vacances Héliades S.A. est couverte par une assurance de responsabilité civile professionnelle auprès de la compagnie d'assurances Hiscox pour un montant de 10 000 000 € IM013100024 - IATA agréments 20-2-55760 et 20-2- 26356 098-099 (2).

FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD POUR LES CONTRATS DE VOYAGE A FORFAIT

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. Vacances Héliades est entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, Vacances Héliades dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

DROITS ESSENTIELS PRÉVUS PAR LA DIRECTIVE (UE) 2015/2302 TRANSPOSÉE DANS LE CODE DU TOURISME :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait. L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat. Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant. Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires. Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait. En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables. Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème. Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage. L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. Vacances Héliades a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (15 avenue Carnot 75017 Paris ; info@apst.travel ; 01 44 09 25 35 / 01 44 09 88 00) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Vacances Héliades. Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : <https://www.legifrance.gouv.fr/>

CONDITIONS D'UTILISATION DU SITE 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 01/11/18.

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.

1-CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

Responsabilité

Tout client est responsable financièrement de l'utilisation du site Héliades.fr 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.

Accès au Site

L'Utilisateur du Site reconnaît avoir vérifié que la configuration informatique qu'il utilise ne contient aucun virus et qu'elle est en parfait état de fonctionnement.

Il est rappelé que le secret des correspondances n'est pas garanti sur le réseau Internet et qu'il appartient à chaque Utilisateur d'Internet de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination d'éventuels virus circulant sur Internet.

HELIADES ne saurait être tenue pour responsable d'éventuels dommages, directs ou indirects, pouvant découler de l'accès, de l'utilisation ou de téléchargement de contenu via le Site, notamment, un dommage ou virus qui pourrait infecter l'ordinateur de l'Utilisateur ou tout autre matériel.

HELIADES s'efforce de permettre l'accès au Site 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors de son contrôle, et sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du Site et des services.

Par conséquent, HELIADES ne peut garantir une disponibilité du Site et/ou des services, une fiabilité des transmissions et des performances en termes de temps de réponse ou de qualité. Il n'est prévu aucune assistance technique vis-à-vis de l'Utilisateur que ce soit par des moyens électronique ou téléphonique.

La responsabilité de HELIADES ne saurait être engagée en cas d'impossibilité d'accès à ce Site et/ou d'utilisation des services.

Par ailleurs, HELIADES peut être amenée à interrompre le Site ou une partie des services, à tout moment sans préavis, le tout sans droit à indemnités. L'Utilisateur reconnaît et accepte que HELIADES ne soit pas responsable des interruptions, et des conséquences qui peuvent en découler pour l'Utilisateur ou tout tiers.

Contenu du Site

Les informations et/ou documents figurant sur le Site et/ou accessibles par le Site proviennent de sources considérées comme étant fiables.

Toutefois, ces informations et/ou documents sont susceptibles de contenir des inexactitudes techniques et des erreurs typographiques.

HELIADES se réserve le droit de les corriger, dès que ces erreurs sont portées à sa connaissance.

Il est fortement recommandé de vérifier l'exactitude et la pertinence des informations et/ou documents mis à disposition sur le Site.

Les informations et/ou documents disponibles sur le Site sont susceptibles d'être modifiés à tout moment, et peuvent avoir fait l'objet de mises à jour.

En particulier, ils peuvent avoir fait l'objet d'une mise à jour entre le moment de leur téléchargement et celui où l'Utilisateur en prend connaissance.

L'utilisation des informations et/ou documents disponibles sur le Site se fait sous l'entière et seule responsabilité de l'Utilisateur, qui assume la totalité des conséquences pouvant en découler, sans que la responsabilité de HELIADES puisse être recherchée.

HELIADES ne pourra en aucun cas être tenue responsable de tout dommage de quelque nature qu'il soit résultant de l'interprétation ou de l'utilisation des informations et/ou documents disponibles sur le Site.

Propriété intellectuelle

La structure générale du Site et son contenu sont la propriété exclusive de HELIADES, et font l'objet d'une protection légale au titre de la propriété intellectuelle (droits d'auteur, bases de données, logiciels, marques, etc.).

Toute reproduction, représentation ou adaptation totale ou partielle du Site par une personne physique ou morale, par quelque procédé que ce soit, sans l'autorisation expresse de HELIADES est interdite et constituerait un acte de contrefaçon sanctionné notamment par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Toute réutilisation ou extraction totale ou partielle, des bases de données du Site par une personne physique ou morale, par quelque procédé que ce soit, est interdite et constituerait un acte de contrefaçon sanctionné par les articles L. 343-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Toute reproduction totale ou partielle des marques et logos de HELIADES réalisées sans son autorisation expresse est interdite en application des articles L. 713-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Liens hypertextes

Le Site peut contenir des liens hypertextes ciblant d'autres sites présents sur le réseau Internet. Les liens vers ces autres ressources vous font quitter le Site.

Il est possible de créer un lien vers la page de présentation de ce Site sans autorisation expresse de HELIADES, à condition que le lien affiche le Site dans une nouvelle fenêtre du navigateur.

Il est néanmoins demandé d'en informer préalablement HELIADES, qui peut à tout moment demander la suppression du lien.

Protection des données à caractère personnel

Conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement Général sur la Protection des Données à caractère personnel (ci-après « RGPD ») n° 2016/679/UE du 27 avril 2016, HELIADES, en qualité de responsable de traitement, garantit le respect de la vie privée des Utilisateurs du Site.

Preuve

Les registres des systèmes informatiques du Site sont conservés sur un support fidèle, durable et sécurisé par HELIADES ou son prestataire dans le respect des règles de l'art.

En cas de litige, les données de ces registres feront foi, notamment en ce qui concerne la preuve d'envoi de formulaire d'inscription ou de souscription à des produits ou services, de téléchargements de contenu, de publication de contenu, d'échange de courriers électroniques, etc.

Modification des conditions d'utilisation

HELIADES se réserve la possibilité de modifier, à tout moment et sans préavis, les présentes conditions générales d'utilisation afin de les adapter aux évolutions du Site et/ou de son exploitation.

Loi applicable et juridiction compétente

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation et le contenu du Site sont régis par la loi française.

Les parties conviennent que les différends qui viendraient à se produire à la suite ou à l'occasion des présentes, faute de pouvoir être réglés à l'amiable, seront soumis aux juridictions françaises compétentes. Pour toute question relative aux présentes conditions d'utilisation du site, vous pouvez nous écrire à l'adresse suivante : [contact.site\(at\)heliades.fr](mailto:contact.site(at)heliades.fr).

Crédits photos

Photographes :

Héliades - les hôtels - les offices de Tourisme - les réceptifs - Consulat de São Tomé, Comité Martiniquais du Tourisme (Luc Olivier, David Giral, Guilain Grenier) - Comité du Tourisme des îles de Guadeloupe (Philippe Giraud, Guillaume Aricique, Pure Vision) - Karibinn - Karibuni - Jean Brajon - Didier Cocatrix - Christophe Migeon - Jean Claude Urbain - Stéphane Clad - Jumbo Tours - Cabo Verde Diving - Adilson - Ramos - Pierre Jamain - Brice Charton - Jessica Pierne - A.Kleovoulou - X.de Neuville - s. Girardi - Eric Rigaud, Gérard Mercier, S. de la Porte, Michael Batifort, Destinations Services, On Travel, Visitazores (Nuno Sa, Jose Antonio Rodrigues, Mauricio, de Abreu, Carlos Duarte, Faber, Veraçor), les croisiéristes, Celestyal.

Banques d'images :

Getty Images - iStockphoto - Shutterstock - Adobe Systems Incorporated - Fotolia - Masterfile - Jupiterimages - Dreamstime -

2- PRESENTATION 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 contraires).
- Locations (hôtelières) Prix HT, à partir de, par logement, sous réserve de disponibilité (sauf mentions contraires).

* 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, 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 Héliades 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 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 sur un produit HELIADES 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.

Si la réservation est effectuée sur un produit HELIADES FLEX, le règlement du montant total du dossier sera demandé à la réservation.

* 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). Le service réservation est ouvert de 10h à 18h du lundi au samedi du 01 octobre jusqu'au 31 décembre puis de 10h à 19h du lundi au vendredi et de 10h à 18h le samedi, à partir du 1er janvier au 30 septembre.

- 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.

Si la réservation est effectuée sur un produit HELIADES FLEX, le règlement du montant total du dossier sera demandé à la réservation.

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 :

1- Le statut « disponible » :

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

2- 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 REGLEMENTS

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 SIPS du prestataire de service 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. 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 RETRACTATION

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)

Conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement Général sur la Protection des Données à caractère personnel (ci-après « RGPD ») n° 2016/679/UE du 27 avril 2016, VACANCES HELIADES, en qualité de responsable de traitement, garantit le respect de la vie privée des Utilisateurs du Site.

L'Utilisateur, personne physique, est informé que les informations qu'il communique par le biais du Site sur la base, soit de mesures précontractuelles ou de l'exécution d'un contrat, soit de l'intérêt légitime poursuivi par VACANCES HELIADES afin de pouvoir répondre à ses demandes, sont destinées aux services habilités de VACANCES HELIADES à des fins de gestion des relations clients et prospects.

Pendant la consultation du Site ou l'accès aux services en ligne de VACANCES HELIADES, l'Utilisateur peut être sollicité pour communiquer volontairement certaines données personnelles (nom, prénom, société, courriel, email, numéro de téléphone, identifiants).

Les formulaires de collecte présents sur le Site précisent notamment la finalité, les destinataires, la durée de conservation et le caractère obligatoire ou facultatif des données demandées par un astérisque.

Les données personnelles collectées et traitées sur le Site sont protégées par des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque. L'Utilisateur du Site est informé qu'il dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de limitation, de portabilité (lorsqu'il s'applique) et d'opposition sur les données le concernant.

L'Utilisateur peut exercer ces droits en s'adressant au service DPO de VACANCES HELIADES à l'adresse [dpo\(at\)heliades.fr](mailto:dpo(at)heliades.fr).

L'Utilisateur dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL. Par ailleurs, chaque newsletter envoyée par VACANCES HELIADES vous indique comment ne plus la recevoir.

Les Utilisateurs du Site sont tenus de respecter les dispositions de la loi Informatique et Libertés et du RGPD, notamment en s'abstenant de toute collecte ou utilisation détournée des données à caractère personnel auxquelles ils accèdent.

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.

7- POLITIQUE DES COOKIES

Qu'est-ce qu'un Cookie ?

Les cookies sont de petits fichiers textes numériques qui sont transférées sur votre ordinateur, tablette ou smartphone depuis les différents sites que vous visitez. Ils sont stockés dans le système de fichier de votre navigateur. Lorsque vous visitez à nouveau un site, votre navigateur consulte le cookie lié et transmet au site les informations d'origine enregistrées dans ce dernier. Ainsi, le site parvient à mémoriser et à reconnaître différentes informations vous concernant qui améliorent votre visite.

Vous pouvez vous rendre sur le site de la CNIL pour en savoir plus sur les cookies, leur fonctionnement et les moyens de s'y opposer : <https://www.cnil.fr/FR/cookies-les-outils-pour-les-maitriser>

Les cookies déposés par VACANCES HELIADES sont conservés pour une durée maximale de 13 mois, conformément à la recommandation de la Cnil du 05/12/2013 N°2013-378.

Désactiver ou refuser les cookies sur ce site :

Si les cookies sont désactivés ou refusés, les fonctionnalités du site internet pourront être réduites, et certaines d'entre elles pourraient ne plus fonctionner correctement : par exemple, effectuer des commandes sur notre site.

Contrôler et/ou empêcher l'enregistrement des cookies sur notre site :

Chaque navigateur propose des paramétrages différents. Les procédures sont décrites dans le menu d'aide de votre navigateur, qui vous permettra de savoir de quelle manière modifier vos souhaits en matière de cookies. Nous vous présentons ici les principales caractéristiques des navigateurs le plus souvent utilisés.

Vous pouvez désactiver les cookies en respectant les instructions suivantes :

Si vous utilisez le navigateur Internet Explorer :

1. Cliquez sur le bouton « Outils » ;
2. Cliquez sur « Options Internet » ;
3. Sous l'onglet « Général », sous « Historique de navigation », cliquez sur « Paramètres » ;
4. Cliquez sur « Afficher les fichiers » ;
5. Cliquez sur l'en-tête de colonne « Nom » afin de trier les fichiers ;
6. Recherchez les fichiers commençant par « Cookies » ;
7. Sélectionnez-le ou les fichiers cookies de VACANCES HELIADES ;
8. Fermez la fenêtre, puis cliquez deux fois sur « OK » pour retourner sur votre navigateur.

Si vous utilisez le navigateur Firefox :

1. Cliquez sur « Outils » ;
2. Sélectionnez le menu « Options » ;
3. Dans la fenêtre qui s'ouvre, choisissez « Vie Privée » ;
4. Cliquez sur « Affichez les cookies » ;
5. Repérez les fichiers cookies de VACANCES HELIADES ;
6. Sélectionnez-les et supprimez-les.

Si vous utilisez le navigateur Safari :

1. Choisissez le menu Edition, puis Préférence ;
2. Cliquez sur « Sécurité » ;
3. Cliquez sur « Afficher les cookies » ;
4. Repérez les fichiers cookies de VACANCES HELIADES ;
5. Sélectionnez-les et cliquez sur « Effacer » ou « Tout effacer » ;
6. Après avoir supprimé les cookies, cliquez sur « Terminé ».

Si vous utilisez le navigateur Google Chrome :

1. Cliquez sur l'icône du menu Outils ;
2. Sélectionnez Options ;
3. Cliquez sur l'onglet Options avancées ;

4. Accédez à la section « Confidentialité » ;
5. Cliquez sur le bouton « Afficher les cookies » ;
6. Repérez les fichiers cookies de VACANCES HELIADES ;
7. Sélectionnez-les et supprimez-les ; Cliquez sur « Fermer » pour revenir à votre navigateur.

VACANCES HELIADES utilise des cookies appartenant aux catégories suivantes :

Les cookies fonctionnels : Il s'agit des cookies qui permettent à VACANCES HELIADES de personnaliser votre expérience sur le Site.

Les cookies analytiques : Il s'agit des cookies qui permettent à la VACANCES HELIADES de connaître l'utilisation et les performances du Site.

Les cookies d'applications tierces : Le Site de VACANCES HELIADES utilise certains modules liés à des sites de réseaux sociaux (Facebook, Twitter, ...) qui peuvent attribuer des cookies lors de la navigation sur nos pages Internet.

Ces réseaux peuvent également identifier votre navigation sur notre site, même si vous n'utilisez pas les boutons de partage ou de recommandation « sociale » durant votre visite. Nous ne connaissons pas les modalités de recueil de données de ces réseaux, et ne pouvons vous renseigner sur ces modalités (données recueillies, exploitation, durée de conservation, ...).

Identification de la liste des cookies via cookie quick manager :

Google Analytics

Google Tag Manager

Facebook, Twitter, Instagram

Time one : programme d'affiliation

NP6 : plateforme de mailing

Avent media : campagne mailing publicitaire