

Conditions de vente

I - Généralités

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 si 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/>.

Tout client inscrit sur l'un des voyages organisés par Héliades, reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Particulières de Vente qui lui sont communiquées par l'agence de voyage ou par Héliades avant la signature du contrat de voyage et les accepter pour son compte et les personnes inscrites sur le même contrat.

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 IM013220003 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 GENERALI - 2, Rue Pilet-Will - 75009 PARIS.

1.3. Champ d'application et modification des CPV

Les présentes CPV s'appliquent à toutes les Offres de Voyages proposées aux Clients par Héliades dans la Brochure, sur le site internet d'Héliades et sur tous les produits vendus par Héliades. Les présentes CPV 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 CPV, de l'Offre de Voyage, du formulaire d'information précontractuelle. 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.

La rubrique « bien préparer son voyage » et/ou « informations pratiques » contiennent toutes les informations nécessaires à l'organisation de votre voyage. Les éléments qui y sont stipulés ne pourront faire l'objet d'une réclamation

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 du Golf, 350 av. JRGG de la Lauzière, BP 50169, 13795 Aix en Provence Cedex 3.
- Sur le Site Internet : www.heliades.fr (service gratuit)

Pour toute réclamation ou demande d'assistance lors de l'exécution du Voyage, le Client doit contacter (i) le bureau ou représentant local dont les coordonnées lui seront transmises lors de la réservation ou sur les documents de voyage, (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 01/01/24 au 31/12/24.

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 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'avion ou de bateau, 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

Les prix des Voyages évoluant constamment, notamment en fonction des conditions économiques et du prix variables des différentes prestations composant les Offres de Voyages, Héliades a choisi de préciser des 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 précisées. 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 Réservation, 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 Réservation. 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 Réservation.

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.

Prix « dérisoire »

Lorsqu'une erreur d'affichage a entraîné la vente d'un produit à un prix « dérisoire » sans rapport avec sa valeur réelle, la réservation sera annulée sans frais ni pénalités ou indemnités. Le caractère « dérisoire » du prix est apprécié souverainement par les juges (article 1169 du code civil).

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 Réservation. 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 Réservation 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 portuaires, 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 Voyages, 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 Réservation.

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 800 usd/tonne.
- Devises 1 € = 1,16 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 € = 1,16 USD.

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

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 défini par Héliades à compter de la réception de l'information de l'augmentation. À défaut de réponse dans le délai ci-avant précisé, le Client sera présumé avoir accepté l'augmentation du prix du Voyage.

IV. Règlement

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

Toute Réservation doit être accompagnée du versement d'un acompte de 45% 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 égales 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 CPV.

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 et l'agence de voyages sont responsables 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 Réservation. 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. 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. 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

Pour l'ensemble de nos séjours et circuits (sauf exceptions mentionnées ci-après)

- Plus de 30 jours du départ 35% du prix global
 - De 29 à 15 jours du départ 85% du prix global
 - A moins de 15 jours du départ 100% de frais
- Héliades conseille de souscrire une assurance spécifique couvrant ces frais, selon les limites du contrat d'assurance – annulation dont les conditions seront remises au client avant la conclusion du contrat de voyage.

Certaines compagnies aériennes exigent l'émission des titres de transport dès la réservation, c'est le cas par exemple pour certains tarifs promotionnels ou en cas d'achats de services supplémentaires comme l'attribution des sièges, par exemple. En cas d'annulation du fait du client, des pénalités pouvant aller jusqu'à 100%, pourront être retenues en plus des indemnités forfaitaires énumérées ci-dessus, et cela quelle que soit la date d'annulation.

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.

L'annulation par le client d'un ou plusieurs participants inscrits sur le dossier pourra entraîner outre les frais détaillés ci-dessus, un réajustement tarifaire.

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 XV).

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 tous moyens 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 pouvant 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 proposés 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.

Le Client doit faire connaître à Héliades son choix dans un délai maximal donné par Héliades 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, pour les voyages dont la durée dépasse 6 jours, 7 jours pour les voyages dont la durée est de 2 à 6 jours, 48h pour les voyages dont la durée est de 2 jours. En pareille hypothèse, le Client sera remboursé du prix du Voyage tel que réglé par ses soins. Il ne pourra prétendre à aucune indemnité supplémentaire. De même si l'annulation est imposée par des circonstances exceptionnelles et inévitables telles que définies à l'article 5 des CPV, 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. Cette information pourra être modifiée après la conclusion du contrat en cas de changement de transporteur, dès que la modification est connue, et au plus tard lors de l'enregistrement ou avant les opérations d'embarquement lorsque la correspondance s'effectue sans enregistrement préalable. 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. À 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. Escales

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

8.7. Responsabilité des transporteurs aériens

Les conséquences des accidents / incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies par les dispositions de la convention de Montréal ou les réglementations locales régissant les transports nationaux des pays concernés. Les dispositions du Règlement européen n°261/2004 ne peuvent en aucun cas être invoquées à l'encontre de l'organisateur.

En cas de retard ou d'annulation de vol, le transporteur aérien reste responsable de fait. Aussi, l'indemnisation potentielle donnée par la compagnie peut être déduite des sommes réclamées par le client (en cas de séjour écourté & de frais supplémentaires notamment). 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 soute, 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 main 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 sinistres 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'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.

8.11. Taxes aériennes

Le Client qui a annulé avant départ ou qui n'a pas embarqué a 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

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.

8.13. Vol de rapatriement

Dans le cas où le retour du Client s'effectuerait sur un vol de rapatriement en raison d'une circonstance exceptionnelle et inévitable, il est possible que la ville d'arrivée soit différente de celle prévue au contrat (les vols de rapatriement sont généralement mis en place à destination de Paris). Les coûts supplémentaires qu'engendrerait le retour du Client jusqu'à son domicile demeureront à sa charge.

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

XII. Cession de contrat

En application de l'article L 211-11 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'assurance. 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 s'acquitter des 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).
- Cuba : passeport valable plus de 6 mois après le retour, carte de tourisme (env. 25 €, fournie par nos soins), attestation d'assurance couvrant les frais médicaux.
- Jamaïque : Passeport valide durant la durée du séjour.
- Mexique : passeport valable plus de 6 mois après le retour, carte touristique délivrée à l'arrivée.
- République Dominicaine : Passeport valable + de 6 mois après la date retour. Carte de tourisme et taxe de sortie du territoire incluses.
- Portugal, Madère, Açores, Canaries, Chypre, Grèce, Albanie : 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.

Héliades conseille au client de consulter jusqu'au jour du départ les sites :

www.pasteur.fr
www.diplomatique.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs

Dans tous les cas, l'accomplissement et le paiement des formalités incombent au Client. Héliades ne saurait être tenue responsable si le client présente des documents d'identités et/ou sanitaires périmés ou lorsqu'il ne les présente pas. Héliades décline toute responsabilité qu'entraînerait la non-conformité du voyageur envers les formalités recommandées à l'inscription.

En raison de la crise sanitaire liée à la Covid-19, les formalités administratives et sanitaires imposées par les pays d'accueil sont sujettes à modification.

XVI. Droit applicable et Litiges

16.1. Droit applicable

Les présentes CPV sont soumises au droit français.

16.2. Litiges

Si le client considère qu'une prestation sur place n'est pas fournie comme prévue, il doit immédiatement et expressément formuler sa réclamation aux responsables locaux, et à l'hôtelier afin de ne pas en subir les inconvénients pendant toute la durée du voyage. Sans signalement sur place aucune réclamation ne pourra être prise en compte au retour du

Client par Héliades.

Toute réclamation relative à un Voyage doit être adressée 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.

À 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 celles 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, Adobe Stock, iStockphoto, Shutterstock, Unsplash, Pixabay, Fotolia, Sandy Vallat.



Héliades



LES ENTREPRISES DU VOYAGE

Vacances Héliades S.A. est membre de l'APST (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 GENERALI - 2, Rue Pillet-Will - 75009 Paris - IM013220003 - IATA agréments 20-2-55760 et 20-2-26356 098-099 (2).

