



LABEL ÉVASIONS

Conditions générales et particulières de vente

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

Pages 2 à 3 ... Eté 2018

Pages 4 à 8 ... Conditions d'utilisation du site Internet www.heliades.fr

I - CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Conformément aux articles L.211-7 et L.211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

Extrait du Code du Tourisme

> Article R.211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

> Article R.211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil.

> Article R.211-4

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

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

> Article R.211-5

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

> Article R.211-6

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

> Article R.211-7

Le contrat doit comporter les clauses suivantes :
1 - Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
2 - La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
3 - Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
4 - Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
5 - Les prestations de restauration proposées ;
6 - L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

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

> Article R.211-7

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

> Article R.211-8

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

> Article R.211-9

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

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ;

ou en avançant au contrat présentant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix intervient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

> Article R.211-10

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

> Article R.211-11

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

II - CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

> I - Validité de ce texte brochure

Du 01/01/18 au 31/12/18. Les présentes conditions particulières de ventes ont été élaborées dans le respect du Code du Tourisme fixant le régime de la vente de voyages et de séjours, des conventions internationales, des Codes Civil et de la Consommation notamment. Nos Conditions Générales et Particulières de Vente sont portées à la connaissance du client par l'agence vendeuse, avant la signature du contrat de voyage et l'entreprise une partie de l'information préalable visée à l'article R.211-4 du Code du Tourisme. En signant son contrat de voyage, le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes Conditions ainsi que descriptifs plus spécifiques du voyage choisi en brochure, qui lui ont été remis avant la signature de son contrat de voyage.

> 2 - Les prix

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

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

b) Les prix comprennent : nous mentionnons dans les pages ce qui est compris. Sauf mentions contraires, nos prix ne comprennent pas les services antérieurs à l'enregistrement à l'aéroport de départ ou postérieurs au retour à l'aéroport, les boissons, repas et services pris aux escaliers lors du transit entre deux vols, les dépenses personnelles, les excursions optionnelles, les pourboires (notamment en fin de croisière), les frais de porteur, les éventuels frais de visas, les taxes imposées par les autorités locales dans certains pays (ex : taxes d'entrée ou de sortie du territoire...), les assurances (les entrées dans les musées et sites, etc...) c) Durée du séjour : les prix sont basés sur un certain nombre de nuitées, et non sur un nombre d'heures, de fractions de journées ou de journées ; ils sont donnés en règle générale pour des séjours de 7 nuits. Séjours de plus de 7 nuits au Cap Vert ou à São Tomé + 100 € par personne ; en République Dominicaine + 50 € par personne. Périodes de vacances scolaires, séjour de 7 nuits maximum. Dans le cas de séjours de plus courte durée, les prix sont calculés au prorata et majorés des frais pour séjours de courte durée. Pour les produits HéliadesFlex, les prix sont calculés en fonction de la demande formulée et des disponibilités au moment de la réservation. Aucun devis ne pourra être garanti sans réservation préalable.

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

- e) Frais en cas de séjours sur mesure :
• 1 à 2 personnes : 28 € par personne.
• 3 à 6 personnes : 68 € par dossier.
• 7 personnes et plus : 78 € par dossier.
Montants susceptibles d'être augmentés si la recherche et la difficulté induites le justifient. Un programme « sur mesure » ou « hors brochure » pourra entraîner le prépaiement des prestations afin de garantir la réservation. Ce prépaiement ne sera, en aucun cas, remboursable. À Chypre, frais de séjour sans transferts ni voiture : adulte 18 €, enfant 12-12 ans 9 €.
f) Frais en cas de séjours sans transport aérien fourni par Héliades (sauts produits HéliadesFlex auxquels ces frais ne s'appliquent pas) : 25 € par pers. (maximum de 50 € par dossier).
g) Révision de prix :
1) Coût du pétrole et cours des devises : Héliades se réserve le droit de réviser ses prix à la hausse ou à la baisse afin de tenir compte des variations du coût du kérosène ainsi que du cours des devises ayant une incidence sur les prix.

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

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

B - Forfaits "enfant"

- Les réductions et forfaits "enfant" sont accordés à la condition impérative que la date de naissance de l'enfant soit connue dès la réservation.
• Enfant de moins de 2 ans : Participation forfaitaire pour le transport aérien et les taxes aéroporatoires (pas de siège dans l'avion, voyage sur les genoux de ses parents, pas de franchise bagages) ;
- Cap Vert, République Dominicaine, Martinique 65 €.
- Sao Tomé 80 €.
- Grèce, Italie Malte, Chypre 46 €
- Autres destinations nous consulter.
Frais éventuels de visa en soi. Frais éventuels de nourriture et de logement (lit bébé) seront réglés directement à l'hôtelier sur place.
• Enfant de 2 à moins de 12 ans : réduction pouvant varier selon les formules, à condition que l'enfant occupe un lit supplémentaire dans la chambre de 2 personnes payant plein tarif. Ces réductions ne s'appliquent pas - sauf mention contraire - aux suppléments tels que demi-pension, pension complète, taxes portuaires, etc., et aux formulaires tels que locations de voitures, croisières, locations (appartements, studios, villas).
• Réduction monoparentale (quand elle est mentionnée) : elle s'applique exclusivement à un ou deux enfants (selon les hôtels), voyageant seuls avec leur père, ou leur mère, et partageant la même chambre.

> 3 - Responsabilités

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

A - Transport aérien

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

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

C - Météorologie et grèves

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

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

E - Réclamations

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

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 01/07/18.

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.

- 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.

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

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

2- Présentation de l'offre et des prix

La description des produits est celle dont Vacances Héliades a connaissance au moment de la saisie des informations en ligne. Ces informations sont susceptibles d'évoluer et d'être modifiées.

Néanmoins, nous nous efforçons de fournir un descriptif le plus précis possible. Nous précisons toutefois que les photographies figurant dans le descriptif sont bien authentiques. Toutefois elles ne sont pas contractuelles ; elles ne présentent qu'une partie des installations hôtelières ou locatives proposées et votre logement ne peut y être garanti. Vous serez toutefois logé dans l'établissement réservé.

Le prix des offres sont affichés comme suit :

- Vols secs : Les prix s'entendent à partir de, Aller/Retour (sauf mentions contraires), taxes aéroportuaires et de solidarité et hausse carburant du jour de la réservation inclus, hors assurance.

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

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

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

- Produits hôteliers sans transport aérien Prix HT, à partir de, par chambre, sous réserve de disponibilité (sauf mentions 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 Heliades est alors conclu.

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

Le site heliades.fr 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 Heliadesflex, 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) du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi de 9h à 18h.

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

- du devis accepté par le client

- d'un acompte de 25%

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

Si la réservation est effectuée sur un produit Heliadesflex, 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 indiqué dans le mail de confirmation rubrique « statut du dossier » mais également tout le long du process de réservation des produits réservables en ligne. Il existe 2 statuts :

- Le statut « disponible » :

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

- Le statut « en demande » :

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

4- Inscriptions et règlements

a- via la réservation en ligne

Le règlement s'effectue par carte bancaire en communiquant le nom du porteur, le numéro, la date de validité ainsi que le code à 3 chiffres au verso de la carte bancaire. Dès le clic sur le logo de la carte de paiement et la validation de celui-ci, une demande d'autorisation de prélèvement est envoyée vers le serveur bancaire via l'application 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 rétractation

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

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

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

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

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

Communications de Heliades

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

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

Droit d'opposition

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

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

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

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

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

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

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

Protection des informations fournies

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