

Conditions générales et particulières de vente

I - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Conformément aux articles L.211-7 et L.211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique. La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraïres figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

Extrait du Code du Tourisme

> Article 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. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

> Article R.211-4

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au 1° de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

> Article R.211-5

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

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

> Article R.211-6

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 quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

> Article R.211-7

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. 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 liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
- 14- Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15- Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R.211-10 et R.211-11 ;
- 16- Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17- Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
- 18- La date limite d'information du vendeur en cas de cessation du contrat par l'acheteur ;
- 19- L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
 - a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
 - b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
- 20- La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;
- 21- L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

> Article R.211-7

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

> Article R.211-8

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

> Article R.211-9

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

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

> Article R.211-10

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

> Article R.211-11

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

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

II - CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

> 1 - Validité de cette brochure

Du 15/10/14 au 31/05/15.

Les présentes conditions particulières de ventes ont été élaborées dans le respect du Code du tourisme fixant le régime de la vente de voyages et de séjours, des conventions internationales, des Codes Civil et de la Consommation notamment. Nos Conditions Générales et Particulières de Vente sont portées à la connaissance du client par l'agence vendeuse, avant la signature du contrat de voyage et constituent une partie de l'information préalable visée à l'article R.211-4 du Code du Tourisme. En signant son contrat de voyage, le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes Conditions ainsi que des descriptifs plus spécifiques du voyage choisi en brochure, qui lui ont été remis avant la signature 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 L.211-2 du Code du Tourisme et il convient de les acheter comme tels en jugeant si le prix demandé est conforme à vos possibilités.

- a) **Validité des prix** : certaines modifications peuvent intervenir après l'édition de certains prix ; pour être valides, les prix doivent être confirmés lors de la réservation.
- b) **Les prix comprennent** : nous mentionnons dans les tableaux de prix ce qui est compris (rubrique « Forfait de base comprenant »). Sauf mentions contraires, nos prix ne comprennent pas les services antérieurs à l'enregistrement à l'aéroport de départ ou postérieurs au retour à l'aéroport, les boissons, repas et services 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. Séjour de plus de 7 nuits à São Tomé + 100 € par personne ; autres destinations, voir tableau des prix. Périodes de vacances scolaires, séjour de 7 nuits maximum.
- d) **Chevauchement d'un séjour sur 2 périodes tarifaires (sauf formules hôtels inclus)** : calcul du forfait au prorata des jours passés dans le cadre de chacune des périodes.
- e) **Frais en cas de séjours sur mesure** :
 - à 1 à 2 personnes : 28 € par personne.
 - à 3 à 6 personnes : 68 € par dossier.
 - 7 personnes et plus : 78 € par dossier.Montants susceptibles d'être augmentés si la recherche et la difficulté induites le justifient.

Un programme « sur mesure » ou « hors brochure » pourra entraîner le prépaiement des prestations afin de garantir la réservation. Ce prépaiement ne sera, en aucun cas, remboursable.

- f) **Séjour de séjours sans transport aérien pour Héliades** : 25 € par pers. (maximum de 50 € par dossier).
- g) **Révision de prix** :
 - 1) Coût du pétrole et cours des devises : Héliades se réserve le droit de réviser ses prix à la hausse ou à la baisse afin de tenir compte des variations du coût du kérosène ainsi que du cours des devises ayant une incidence sur les prix :
 - du transport aérien
 - des prix des vols ont été calculés sur la base du prix de référence du kérosène « JET OIF NWE HIGH QUOTE », indice journalier de mesure de la tonne métrique du kérosène, utilisé par les compagnies aériennes. Les références retenues pour ces calculs sont :
 - Kérosène - 900 USD/Tonne + Devises : 1 € = 1,35 USD.

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

- des prestations terrestres : la référence devise utilisée pour les calculs est 1 € = 1,28 USD.
- 2) Taxes aéroportuaires : les montants publiés dans cette brochure, imposés par les Etats et autorités aéroportuaires (et grevés des frais de dossier) seront augmentés en cas de variation à la hausse. Dans tous les cas, aucune modification ne pourra intervenir moins de 30 jours avant la date de départ prévue, conformément aux dispositions légales.

B - Forfaits "enfant"

Les réductions et forfaits "enfant" sont accordés à la condition impérative que la date de naissance de l'enfant soit communiquée dès la réservation.

- Enfant de moins de 2 ans

Participation forfaitaire pour le transport aérien et les taxes aéroportuaires (pas de siège dans l'avion, voyage sur les genoux de ses parents) :

- Cap Vert 65 €, sauf vols TACV 150 €.
- Martinique, Guadeloupe, République Dominicaine 65 €.
- Réunion, Zanzibar, Mexique, Belize 90 €.
- São Tomé, Brésil 120 €.

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

- Enfant de 2 à moins de 12 ans : réduction pouvant varier selon les formules (voir tableaux des prix), à condition que l'enfant occupe un lit supplémentaire dans la chambre de 2 personnes payant plein tarif. Ces réductions ne s'appliquent pas - sauf mention contraire - aux suppléments tels que demi-pension, pension complète, taxes portuaires, etc.,... et aux formules telles que locations de voitures, croisières, locations (appartements, studios, villas).
- Réduction monoparentale (quand elle est mentionnée) : elle s'applique exclusivement à un ou deux enfants (selon les hôtels), voyageant seuls avec leur père, ou leur mère, et partageant la même chambre.

> 3 - Responsabilités

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

A - Transport aérien

La responsabilité des compagnies aériennes prestataires est limitée en cas de réclamation ou plainte de toute nature, au transport des passagers et de leurs bagages, conformément à leurs conditions générales, dont un extrait figure au verso des titres de transport qui sont remis aux clients d'Héliades, et par application des Conventions internationales de Varsovie amendée du 12 octobre 1929 et de Montréal du 28 mai 1999. Les compagnies aériennes choisies par Héliades offrent toutes les garanties de sécurité et de confort. Les nombreuses rotations effectuées par les appareils, notamment aux périodes d'affluence, et les impératifs de sécurité, qui priment avant tout, peuvent parfois entraîner des retards conséquents. Notre responsabilité pourra être limitée à l'instar de celles des compagnies aériennes à l'occasion de ces retards, des modifications d'horaires ou d'itinéraires, du changement d'aéroport (à l'aller et au retour) provoqués par des événements extérieurs, tels que grèves, incidents techniques, encombrements aériens, intempéries, en vertu de l'article L.211-16 du Code du Tourisme.

B - En cas de défaillance d'un prestataire de service

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

C - Météorologie et grèves

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

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

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

