

# Conditions de vente

Cette version du 01/11/2024 annule et remplace les conditions du Catalogue HELIADES Evasion 2024.

La combinaison de services de voyage qui est proposée au client est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L211-2 II du code du tourisme. Le client bénéficie donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national <https://bit.ly/2IC02xp>

Sont concernées par les présentes Conditions de Vente les prestations issues de la production HELIADES, toutes brochures & sites internet confondus.

L'inscription à l'un de nos voyages entraîne l'adhésion du client et des personnes inscrites sur le même contrat à nos conditions de vente & à nos « Bon à savoir » et l'acceptation sans réserve de leurs dispositions.

Ces conditions annulent et remplacent toutes conditions antérieures et s'appliquent uniquement aux forfaits touristiques et services de voyages au sens de l'article L. 211-1 et suivants du Code du Tourisme, à l'exclusion des ventes de billets de transport seuls et des prestations « à la journée ». Elles ont été élaborées notamment en fonction des dispositions du Code du Tourisme fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours, ainsi que de la réglementation européenne et internationale en matière de transport aérien et de protection du consommateur. Cette brochure ne constitue pas l'offre préalable au sens de l'article R211.4 du Code du Tourisme et conformément aux dispositions de celui-ci, HELIADES s'engage à communiquer d'éventuelles modifications, par écrit avant la conclusion du contrat, concernant les informations relatives aux conditions de transport et de séjour, à l'identité du transporteur aérien, au prix et aux conditions de paiement, aux conditions d'annulation et de modification. Si HELIADES ou l'agence lors d'inscription fait part au client de l'indisponibilité de la prestation dans un délai de 7 jours à compter de l'inscription, le contrat sera caduc et l'acompte remboursé au client, à l'exclusion de tout autre montant.

## ARTICLE 1 - PRIX

Cette brochure HELIADES Evasions est valable du 01/11/2024 au 31/12/2025.

Les prix sont indiqués à titre indicatif dans la brochure en € et s'entendent toutes taxes comprises et par personne (sauf taxes de séjour, Resort fees, suppléments optionnels, boissons et dépenses à régler sur place, caution, excursions etc...). Ils résultent de tarifs contractuels négociés avec les partenaires d'HELIADES. Ils sont communiqués à titre indicatifs et peuvent faire l'objet d'une modification sans préavis. Nos prix sont publiés de manière forfaitaire sur la base d'un ensemble de prestations décrites dans les programmes de chaque produit. Le prix précis sera communiqué dans l'offre préalable ou dans le bulletin d'inscription. Le prix dû par le client est le montant TTC indiqué dans le bulletin d'inscription ou le contrat de vente.

Nos prix sont calculés en fonction de nombreux facteurs tels que le coût du carburant, les taxes, le coût du dollar américain ou autres devises. Les taux de change des devises retenues pour certains achats et les coûts des transports en vigueur à cette date sont utilisés pour l'établissement de ces prix indicatifs. Ils sont aussi basés sur du transport aérien par vols spéciaux ou vols réguliers à tarif spécifique pour HELIADES. Aussi les tarifs communiqués à la date de publication peuvent avoir recours à une modification sans préavis par le voyageur et des suppléments sont à prévoir en cas de transport aérien sur d'autres compagnies que celles sélectionnées en brochure. HELIADES en informera dans ce cas l'agence de voyage et le client au plus tard lors de la réservation.

Ce prix est accepté par le client dès lors qu'il confirme sa réservation et qu'il signe son bulletin d'inscription ou le contrat de vente.

Ainsi, aucune contestation concernant le prix ne pourra être prise en considération après la signature du bulletin d'inscription ou contrat de vente, ou au retour du voyage. Il appartient au client d'apprécier avant son départ si le prix lui

convient en acceptant le principe qu'il s'agit d'un prix forfaitaire négocié et ne tenant pas compte des promotions consenties par certains prestataires à certaines dates.

Aussi il est possible que pour un même voyage, les clients aient réglé des prix différents. Les clients ayant payé le prix le plus élevé ne pourront en aucun cas bénéficier d'un remboursement représentant la différence entre le prix qu'ils ont payé et le prix promotionnel. Les réductions ne sont en aucun cas cumulables avec les promotions.

Forfaits « enfant » : Les réductions de prix « enfants » et forfaits « enfants » 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 lors de la réservation et à régler sur place.

\*Enfants de 2 à moins de 12 ans le jour du retour : Sauf mention contraire, ces réductions ne s'appliquent pas aux suppléments tels que demi-pension, pension complète, taxes aéroportuaires et aux formules telles que locations de voiture, croisières.

\*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. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer, à savoir :

- Des frais de dossier en cas d'organisation par HELIADES 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.

Prix dérisoire : Si à la suite d'une erreur d'affichage, le prix publié par HELIADES est manifestement dérisoire ou abusivement bas, et sans rapport avec sa valeur réelle, HELIADES peut annuler le dossier de réservation sans frais ni pénalités : HELIADES sera dépourvue de contrepartie.

Le client pourra effectuer une nouvelle réservation en fonction des disponibilités et selon le prix conforme des prestations.

## ARTICLE 2 - MODALITÉS DE RÉGLEMENT

Toute réservation est accompagnée d'un acompte de 45 %. Le solde est payable, au plus tard 31 jours avant le départ, faute de quoi HELIADES sera en droit de résilier le contrat sans que l'acheteur puisse prétendre au remboursement de son acompte ni à une quelconque indemnité. Dans ce cas, il est considéré comme ayant annulé son voyage entraînant l'application des frais d'annulation transmis à l'agence, conformément aux présentes conditions d'annulation de l'ARTICLE 4.

Attention :

Le paiement intégral est exigible à l'inscription - Lorsque l'inscription a lieu à moins de 31 jours du départ,

- Pour les prestations de voyage sur mesure, package dynamique comprenant un vol low-cost ou vol régulier à prix promotionnel et/ou une prestation terrestre nécessitant un règlement immédiat.

- Pour l'achat de vols secs sur des compagnies régulières exigeant une émission immédiate.

- Chèques Vacances : Les paiements par Chèques Vacances ou bon cadeau ne pourront faire l'objet d'un remboursement. En cas d'annulation du voyage et si un remboursement doit être effectué, le client bénéficiera d'un avoir, valable

un an, correspondant aux sommes réglées par ce moyen de paiement.

## ARTICLE 3 - RÉVISION DE PRIX

En application de l'article R 211-8, R211-9 & L211-12, HELIADES se réserve le droit d'augmenter le prix convenu du voyage- jusqu'à 20 jours avant la date de départ- pour tenir compte des variations suivantes :

- du coût du transport aérien, terrestre ou maritime : lié notamment au coût du carburant (base de calcul de nos prix : 950 USD la tonne de pétrole brut), des assurances aériennes et du montant des taxes et des redevances afférentes aux prestations offertes telles que les diverses taxes aéroports. Cette variation pourra s'appliquer sur la part du prix du transport aérien mais aussi terrestre ou maritime.

- du taux de change du dollar américain, devise applicable à certains séjours de cette brochure. Le taux de référence appliqué étant 1 EUR = 1.11 USD.

Dans le cas d'une variation du prix après la réservation, les clients déjà inscrits seront informés par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. En tout état de cause, si l'augmentation du prix du voyage dépasse 8%, le client est en droit soit d'accepter la modification, soit d'annuler son voyage sans payer de frais d'annulation et en informer HELIADES dans un délai maximum de 20 jours.

## ARTICLE 4 - MODIFICATION OU ANNULATION DU FAIT DU CLIENT

Toute demande d'annulation et de modification émanant du client devra être adressée à l'agence et devra faire l'objet d'un accusé de réception. La date de réception de cette demande sera celle retenue pour le calcul des frais visés ci-dessous. Le client ne peut modifier le déroulement de son voyage sans frais et sans accord préalable de HELIADES.

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.

En cas de modification (nuits supplémentaires, transferts, billet etc...) le client prendra à sa charge la différence de prix et sera redevable du paiement de frais de modification. Toute demande de modification émanant du client peut être considérée comme une annulation suivie d'une nouvelle réservation. Les frais d'annulation lui sont donc retenus. Aucune demande de modification n'est possible - quelle que soit la date de la demande - en cas d'émission anticipée du billet d'avion à la demande du client.

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

L'annulation sans frais pour cause de circonstances exceptionnelles et inévitables ne peut pas être invoquée par le client si le voyage est maintenu par HELIADES & ses prestataires.

Supplément single : Dans le cas où il ne resterait qu'un voyageur dans un hébergement, à la suite de l'annulation d'un ou plusieurs participants partageant initialement le même logement, HELIADES sera dans l'obligation de facturer au client restant un supplément chambre individuelle (single).

En cas d'annulation, la prime d'assurance et les frais de visas et de dossier ne sont pas remboursables. Toute annulation ou modification émanant du client, entraîne la perception des frais suivants :

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

### Modification / annulation

A plus de 30 jours : 35 % du prix global

De 30 à 15 jours : 85 % du prix global

A moins de 15 jours : 100 % de frais

Attention, l'ajout de bagage optionnel est non remboursable.

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.

2- Pour les ventes Travel Explorer, ou certains packages dynamique vol + hôtel : 100% du montant de la réservation pour toute modification ou annulation, sous réserve de conditions plus favorables appliquées par le/les prestataire(s) concerné(s).

HELIADES conseille de souscrire une assurance spécifique couvrant ces frais, selon les limites du contrat d'assurance - annulation dont les conditions seront remises au client par l'agence avant la conclusion du contrat de voyage.

L'interruption du voyage ou séjour par le client ou sa renonciation à certains services ou prestations compris dans le forfait ne pourra donner lieu à aucun remboursement.

## ARTICLE 5 - MODIFICATION OU ANNULATION DU FAIT DE L'ORGANISATEUR

HELIADES se réserve le droit de modifier unilatéralement avant le début du voyage des prestations sous réserve que ladite modification soit mineure.

Lorsqu'avant le départ, du fait d'un événement extérieur qui s'impose à HELIADES, celui-ci est amené à modifier un des éléments essentiels du contrat, le client est informé de cette modification le plus rapidement possible par tout moyen permettant d'obtenir un accusé de réception. Le client pourra alors soit résilier le contrat, soit accepter la modification proposée par HELIADES.

Le client devra faire part de sa décision (acceptation, modification ou annulation) dans le délai indiqué par HELIADES. A défaut de réponse dans ce délai, le client sera réputé avoir accepté la modification.

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure, des circonstances exceptionnelles et inévitables, des événements climatiques ou naturels récurrents (phénomène météo tel que cyclone, algues, méduses etc...) ou pouvant entraîner l'impossibilité de profiter de certaines prestations pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs.

Aussi, lorsqu'aux fins d'exécution du voyage, un minimum de participants est requis, l'insuffisance du nombre de participants est un motif valable d'annulation sans indemnité due au client, sous réserve que HELIADES en informe le client :

- 20 jours avant la date de départ pour les voyages dont la durée dépasse 6 jours.

- 7 jours avant la date de départ pour les voyages dont la durée est de 2 à 6 jours.

- 48h avant la date de départ pour les voyages dont la durée est de 2 jours.

Le client sera alors remboursé des sommes déjà versées. Il est précisé que les dates de départs indiquées comme garanties sont avec un minimum de 3 participants.

## ARTICLE 6 - CESSION DE CONTRAT

Conformément à l'article L 211-11 du Code du Tourisme, le client a la possibilité de céder son contrat tant que celui-ci n'a produit aucun effet et jusqu'à 7 jours du départ, en prévenant l'agence de voyage et HELIADES dans un délai raisonnable, à une personne remplissant les mêmes conditions que lui. Le client ne peut pas céder ses contrats d'assurance. La cession entraîne des frais qui sont identiques aux frais d'annulation et de modification notés à l'ARTICLE 4.

## ARTICLE 7 - TRANSPORT AÉRIEN

### 7.1 Responsabilité des transporteurs :

Les conséquences des accidents / incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies par les dispositions des conventions de Varsovie, de Montréal et le Règlement européen 261-2004 ou les réglementations locales régissant les transports nationaux des pays concernés. Les dispositions de ces Conventions et du Règlement Européen 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).

HELIADES ne peut être tenu responsable du défaut d'enregistrement des clients au lieu de départ du voyage occasionné, entre autres, par un retard de pré-acheminement aérien, ferroviaire ou terrestre, non réservé par son intermédiaire. HELIADES ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant les transferts et le transport des passagers.

Les compagnies aériennes en cas de litiges (dont retard, annulation, surbooking, siège, bagages...) demandent aux passagers d'ouvrir leur dossier directement auprès de leur service client. HELIADES ne pourra pas se substituer au client.

## 7.2 Vols réguliers, charters & spéciaux :

- Les aéroports (notamment sur Paris), les horaires et les plans de vols sont donnés à titre indicatif, sous réserve de modification. Ces informations sont donc de nature non contractuelle.
- Les compagnies peuvent aussi regrouper sur une même ville de départ à l'aller comme au retour, plusieurs autres villes de départ et acheminer les participants par voie terrestre ou par tous itinéraires vols réguliers possibles, vers les lieux de séjours, dans le cas où le minimum de participants par ville n'est pas atteint, sans donner droit à un dédommagement. Ce minimum varie selon la capacité totale de l'appareil.

- Les contraintes liées aux vols charters impliquent parfois des prestations payantes, contrairement aux compagnies aériennes régulières. Pour les départs depuis Paris, il est possible que l'aéroport de départ soit différent de l'aéroport d'arrivée.

- Les horaires sont communiqués lors de l'envoi de la convocation mais restent susceptibles de modification jusqu'au jour du départ, les terminaux de départ et de retour et les horaires de vol pouvant être modifiés sans préavis par la compagnie. HELIADES ne pourra être tenu responsable d'un changement d'horaire après la réservation.

- HELIADES conseille vivement au passager de s'enregistrer en ligne quelques heures ou jours avant le départ afin de s'assurer du bon terminal de départ.

- Les horaires de retour seront communiqués sur place.

- Nous vous recommandons fortement de ne pas prévoir d'engagement important, d'obligation professionnelle (le jour du retour ou le lendemain) ou de temps de transit/correspondance trop court, notamment en cas de vols spéciaux, qui peuvent plus facilement être sujets à des retards.

## 7.3 Remboursements - modifications :

- Les taxes des vols charters ne sont pas remboursables. Aucun remboursement ne peut être effectué si le client ne se présente pas aux heures indiquées ou s'il n'est pas en possession des documents de police ou de santé exigés. Nous ne pouvons pas être tenus pour responsables en cas de retard ou défection de pré-acheminement aérien, ferroviaire ou terrestre.
- Sur les vols réguliers, seulement une partie des taxes aéroports est remboursable.

- Pour toute annulation ou modification de vol de la part de la compagnie aérienne RYANAIR, le voyageur / passager devra faire sa demande de remboursement de façon autonome directement sur le site de la compagnie aérienne. S'agissant d'une exigence de gestion de RYANAIR, HELIADES ne pourra pas être tenu pour responsable à la fois de ce processus et des délais de traitement de la compagnie aérienne, ainsi que des remboursements émis

## 7.4 Identité du transport aérien :

- Conformément aux articles R.211-15 à R.211-18 du Code du Tourisme, l'information préalable de l'identité du transporteur aérien est communiquée sous la forme d'une liste comprenant au maximum, par tronçon, trois transporteurs contractuels. L'identité du transporteur contractuel ou de fait est communiquée par écrit ou par voie électronique dès qu'elle est connue et confirmée au plus tard 8 jours 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.

- Code-share : les compagnies aériennes passent des accords entre elles de partage de code, qui consistent à commercialiser un vol

sous leur propre nom alors qu'il est opéré par un appareil d'une autre compagnie. Ces accords sont conclus entre les compagnies ayant des services et une notoriété comparable.

Un incident technique, de mauvaises conditions climatiques ou d'autres éléments peuvent entraîner des retards importants ou même un changement d'aéroport. Dans tous les cas, les horaires de retour vous seront confirmés sur place par nos correspondants locaux sous forme d'affichage dans le hall de l'hôtel pour les clients en séjour et sur appel de votre part au numéro indiqué sur le carnet de voyages pour les clients en vols secs ou séjour libre.

La mention des compagnies aériennes figurant dans les tableaux de prix sont communiqués à titre indicatif. En cas de non-présentation sur le vol aller d'un vol charter, il est impératif de reconformer le vol retour auprès de la compagnie aérienne.

En cas de non-présentation sur le vol aller d'un vol régulier, le vol retour n'est en aucun cas garanti. La compagnie est en droit d'annuler le retour.

A noter : Aucun repas n'est servi à bord de nos vols, à l'exception de ceux à destination de certains longs courriers. Une restauration payante de type snack, est proposée à bord des vols sur les autres destinations.

## 7.5 - Les Pré et Post acheminements peuvent se faire en avion ou en train :

- En raison des horaires de la compagnie et selon les villes de province, il faudra éventuellement prévoir une nuit à Paris la veille du départ (et/ou au retour) à la charge du client.

- Nous ne garantissons pas toujours de vols directs.

- Pour les départs depuis Paris, il est possible que l'aéroport de départ soit différent de l'aéroport d'arrivée.

HELIADES conseille de manière générale de prévoir un temps de connexion minimum de trois heures et recommande à ses clients devant effectuer un pré ou un post-acheminement, de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, afin d'éviter le risque éventuel de leur perte financière.

## 7.6 Les escales :

Certains vols peuvent devoir effectuer une escale à l'aller et au retour selon décision de la compagnie et sans que cela ne puisse être connu à la date de réservation.

## 7.7 Bagages :

HELIADES conseille de ne placer ni bijoux, ni objets de valeur (papiers, téléphones portables, appareils photos etc.) ni médicaments dans les bagages en soute et de les conserver avec soi en bagages à main (avec ordonnance pour les médicaments). Les frais imposés par le transporteur pour supplément de bagages ou excédent de poids sont à la charge du client. Toute perte, endommagement, ou vol du ou des bagages doit être déclaré auprès de la compagnie aérienne directement à l'aéroport par le biais d'un constat d'irrégularité bagages. HELIADES décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration d'un bagage et n'intervient pas sur le litige bagage. La franchise bagages peut n'être connue qu'au moment de l'envoi de la convocation.

## 7.8 Vols 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'engendreraient le retour du client jusqu'à son domicile demeureront à sa charge.

## ARTICLE 8 - TRANSPORT MARITIME

Les horaires des bateaux desservant les îles sont donnés à titre strictement indicatif. Ils peuvent subir des écarts importants voire de plusieurs heures, sans préavis et avec information sur place. Une traversée prévue de jour peut avoir lieu de nuit ou vice versa. Les jours et heures des rotations des bateaux desservant les îles sont inconnus lors de l'édition de cette Brochure. De nouvelles fréquences maritimes peuvent être programmées à notre insu par les différentes compagnies desservant les îles. Certains programmes devront éventuellement être décalés d'une, voire deux journées, modifiant ainsi leur ordre. En cas d'arrivée par bateau dans les îles, certains hôtels se trouvant directement sur le port, le transfert

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

## ARTICLE 9 - DURÉE DU VOYAGE

Les dates sont seules requises ici et non les heures de départ/arrivée. La durée du voyage est établie à compter de la date du jour de la convocation à l'aéroport de départ à la date du jour de retour. Les programmes et prix sont calculés en nombre de nuitées et non de journées. En raison des horaires du transport imposés par les compagnies aériennes, la première et/ou dernière nuitée peut être écourtées par rapport au programme ou circuit prévu.

Les 1<sup>ers</sup> et derniers jours sont considérés comme des jours de voyage et non comme du séjour à destination

## ARTICLE 10 - HÔTEL

En cas de surréservation hôtelière, les clients ne peuvent prétendre à aucune indemnisation s'ils sont logés dans un hôtel de catégorie équivalente ou supérieure. La pratique de la langue française n'est jamais garantie dans les hôtels, sur les bateaux et dans les avions.

**10.1 Classification :** La classification des hôtels par étoile ou par catégorie est effectuée par les ministères de tourisme des pays à destination. Ces normes sont différentes des normes françaises. Pendant votre circuit les hôtels donnés peuvent être modifiés par nos prestataires en respectant toujours la même catégorie et la situation.

**10.2 Arrivée / Départ :** Dans la plupart des hôtels, l'enregistrement à l'arrivée se fait à partir de 14h et au départ à 10h. Des chambres de substitution en cas de retard de vol peuvent être mises à disposition des clients selon la disponibilité de l'hôtelier et souvent en supplément. Selon la réglementation internationale, le jour du départ les chambres doivent être libérées avant midi, même si le départ n'a lieu qu'en soirée.

**10.3 Cautions :** dans certains cas, une caution peut être demandée sur place par l'hébergeur.

**10.4 Chambres :** nous ne garantissons jamais la situation exacte de la chambre. Une vue mer peut être frontale, partielle ou latérale même avec un supplément. Dans chaque hôtel se trouvent des chambres moins bien placées, vendues au même prix que les autres.

Le nombre de chaîne TV en langue française disponible peut être limité, inexistant ou payant. L'accès internet WIFI proposé par les hébergeurs est - sauf indication contraire - un service payant. HELIADES ne peut être tenu responsable de la qualité de ce service (couverture, prix etc.).

**Litère :** la configuration et la dimension des couchages peuvent différer des normes françaises. Par exemple, un lit double peut avoir une dimension : 120 cm\*190 cm. Un « king size » (200 cm\*200 cm) peut accueillir 3 personnes. Ces particularités ne donneront lieu à aucun dédommagement.

**LA CHAMBRE « INDIVIDUELLE » :** Elle fait souvent l'objet d'un supplément. Elle est toujours en nombre limité et souvent plus petite et moins bien située.

**LA CHAMBRE « DOUBLE » :** Elle dispose soit de 2 lits jumeaux ou d'1 grand lit (non garanti) selon les hôtels et les destinations.

**LA CHAMBRE « TRIPLE » :** C'est souvent une chambre double avec adjonction d'un lit supplémentaire ou d'appoint ce qui peut présenter toutefois des inconvénients d'utilisation tels qu'espace réduit ou lit pliant.

**LA CHAMBRE « QUADRUPLE » :** Elle est composée d'une seule chambre dont la capacité maximum est de 4 pers. (avec adjonction de lits supplémentaires, d'appoint ou superposés). Nous disposons dans certains établissements de chambres communicantes en nombre limité. Celles-ci sont difficiles à obtenir car très demandées. Nos hôtels sont pour la plupart des hôtels ouverts à une clientèle internationale.

**10.5 Installations :** Il se peut, notamment en fonction du remplissage de l'hôtel, de la saisonnalité et du climat que le nombre de parasols, transats, matériel sportif, etc... soit insuffisant. Les horaires d'ouverture des bars, restaurants, discothèques ou toutes autres infrastructures peuvent être irréguliers et dépendent de la di-

rection de l'hôtel. En avant ou arrière-saison, certaines activités peuvent ne pas être en place, une partie des installations (plage, restaurants, piscine, navette plage...) peut être fermée ou non aménagée sans que cela ne donne droit à un dédommagement.

**10.6 Taxes de séjour et resort fees :** Selon les destinations et les communes, une taxe de séjour peut être à régler par les clients directement sur place. Les montants de cette taxe sont modifiables sans préavis et ne sont pas toujours connus par HELIADES. Les resort fees sont des frais liés aux frais de fonctionnement de l'hôtel. Cette somme est un forfait quotidien et est facturé directement par l'hôtelier au client consommateur des nuitées.

**10.7 Mini Club :** Les mini-clubs ou baby-clubs ne sont pas des garderies. Les parents doivent rester dans l'enceinte de l'hôtel lorsqu'ils confient leurs enfants à ces structures. Ils ne fonctionnent qu'avec un minimum d'enfants pour constituer un groupe.

## ARTICLE 11 - CIRCUITS ET EXCURSIONS

**11.1** Les programmes des circuits sont des programmes types. L'ordre des visites peut être modifié sur place. De même, HELIADES se réserve le droit de modifier les itinéraires dans les cas où des musées sont fermés, en travaux ou pour toute raison interdisant l'accès aux sites ou musées. Les itinéraires en bateau sont susceptibles d'être modifiés sans préavis pour des raisons d'exploitations et de sécurité. L'organisateur se fondera toujours sur le principe de précaution. Dans tous les cas, nos correspondants s'efforceront de trouver une alternative satisfaisante. En période chargée, pour des raisons de disponibilités hôtelières limitées à certaines étapes, le logement peut exceptionnellement s'effectuer dans une ville à proximité et non dans celle indiquée, ceci afin de vous assurer un meilleur confort.

En cas d'insuffisance de participants, HELIADES peut être amené à effectuer un regroupement de participants avec un autre organisateur de voyages ou apporter des modifications dans le respect de l'article R.211-11 du code du tourisme avec un décalage possible de 24 ou 48 heures par rapport à la date de départ ou de retour prévue.

**11.2.** Il est possible que les groupes soient composés de mini groupes francophones déjà constitués et partagés par plusieurs tours opérateurs. À l'arrivée, sur la majorité de nos circuits, le guide proposera une liste d'excursions optionnelles. Il est conseillé au client d'en tenir compte lors de son achat de voyage (ces excursions ne sont en aucun cas obligatoires). Les excursions sont souvent à régler en monnaie locale.

Les excursions, bien que recommandées par HELIADES font l'objet d'une transaction directe avec le prestataire sur place et ne rentrent pas dans le cadre du forfait acheté. De ce fait, toute contestation doit être faite sur place auprès de ce dernier afin que les éventuels litiges, qui ne concernent que les deux parties engagées, puissent être réglés.

Dans certaines villes et certains sites (type musées), un guide additionnel est prévu ;

Lors des circuits, il y a la possibilité de voir et d'acheter des objets artisanaux. HELIADES décline toute responsabilité sur les achats ; les conseils des guides étant donnés à titre gratuit et indicatif.

Les conseils donnés par le ministère des Affaires étrangères peuvent amener HELIADES à la modification significative du circuit ou l'annulation de celui-ci pour des raisons de sécurité. Dans ce cas, HELIADES proposera l'alternative la plus adaptée soit sur une autre destination, soit en procédant au remboursement du circuit. En aucun cas le client pourra prétendre à des dommages et intérêts.

## ARTICLE 12 - REPAS

Les repas inclus dans les prix sont ceux mentionnés dans les programmes. Selon la destination et en fonction des horaires de vols, le premier et le dernier repas peuvent ne pas être servis à l'hôtel mais remplacés par ceux servis à bord de l'avion. Les repas sont la plupart du temps présentés sous forme de buffet et sont composés différemment selon la catégorie de l'hôtel. Toutes les prestations qui ne sont pas précisées dans le descriptif ne sont pas incluses dans la formule réservée.

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.

Sauf mention contraire, la pension commence au moment du check in et se termine au moment du check out. Les day use & late check out ne comprennent pas de pension.

La qualité des plats proposés n'est pas comparable à la restauration française. Les petits déjeuners, dans certains hôtels, peuvent être sommaires. Les boissons incluses dans la formule sont uniquement des boissons locales. Exemple : vin de table local.

Toutes les boissons importées sont payantes sauf mention dans le descriptif du produit. Les boissons (Alcool, soft drink, ...) sont généralement servies dans des verres en plastiques. Même dans la formule « tout compris » :

- L'eau en bouteille n'est pas garantie, elle peut être proposée en fontaine ou au verre. Les bouteilles d'eau ne peuvent être remplies à ces fontaines.
- Et généralement l'eau en bouteille est en supplément. Dans la plupart des pays, les hôteliers ne fournissent pas d'eau en carafe.

### ARTICLE 13 - TRANSFERT

Les transferts (véhicules privés ou navettes) Aéroport/hôtel/aéroport sont regroupés avec d'autres clients arrivant sur d'autres vols. Il peut donc y avoir un temps d'attente à la fois à l'aéroport mais aussi lors du transfert qui fait plusieurs arrêts pour déposer les clients.

En cas de retard aérien et/ou de temps de récupération bagages trop long, le client doit prévenir le réceptionniste en appelant le numéro d'urgence. Si le transfériste est parti, le client devra prendre un taxi à ses frais.

### ARTICLE 14 - LOCATION DE VOITURE

Pour toute location de voiture, une carte de crédit et non débit (parfois en débit différé) au nom du conducteur est obligatoire pour récupérer la voiture à destination. S'il n'y a pas de carte de crédit au nom du conducteur, les loueurs exigent une assurance supplémentaire.

Les loueurs proposent systématiquement des assurances et des surclassements payants en direct au client. Il convient au client de vérifier le contrat de location signé à destination. Dans tous les cas, HELIADES ne saurait être tenu responsable de frais supplémentaires encourus par le client.

Le permis de conduire doit être valide, lisible et en très bon état (pas de ruban adhésif). Un permis de conduire international peut être demandé si le permis présenté au loueur est rédigé avec des caractères différents de ceux utilisés dans le pays.

### ARTICLE 15 - ANIMATION

L'animation - sauf mention contraire - est gérée par la direction de l'hôtel. Elle n'est pas systématiquement francophone.

Le nombre d'animateurs peut varier en fonction des saisons et de la fréquentation.

Pour les CLUB HELIADES, l'animation est gratuite à partir de 5 participants.

### ARTICLE 16 - ASSURANCE

Aucune assurance n'est comprise dans le contrat de voyage. HELIADES recommande très fortement de souscrire une assurance auprès de l'agent de voyages. Pour toute souscription d'une assurance auprès de HELIADES, les assurances multirisques ou annulation sont considérées comme "consommées" dès qu'elles sont vendues, elles sont donc non remboursables.

### ARTICLE 17 - PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

D'une manière générale, les séjours et circuits ne sont pas adaptés aux personnes à mobilité réduite. Il est conseillé aux personnes à mobilité réduite de s'informer sur l'accessibilité du ou des sites, qui sont pour la plupart difficile d'accès. Pour les personnes voyageant en fauteuil roulant, il est obligatoire de transmettre à HELIADES toutes informations telles que : typologie, dimensions, poids, au moment de

la réservation et ce dans les meilleurs délais, afin d'en informer les compagnies aériennes.

### ARTICLE 18 - FORMALITÉS

Les ressortissants français doivent être munis d'un passeport ou d'une carte d'identité en cours de validité pour tout voyage à destination de pays membres de l'Union Européenne. Pour tous les autres pays, ils doivent posséder un passeport, valable jusqu'à 6 mois après la date de retour. Sur certaines destinations un visa est obligatoire. Les non-ressortissants français ou les bi-nationaux sont invités à consulter le consulat ou l'ambassade des pays de destination. HELIADES conseille au client de consulter jusqu'au jour du départ les sites : <https://www.pasteur.fr/fr>, <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/> Et conseille aux voyageurs de s'inscrire sur le site Ariane : <https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html>

Quelques informations utiles :

- 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](http://www.ease.gov.cv) jusqu'à 5 jours avant départ ou sur place à l'arrivée (espèces ou CB, appoint recommandé).
- Jamaïque : Passeport valide durant la durée du séjour.
- Mexique : passeport valide pendant la durée du séjour.
- République Dominicaine : Passeport valable plus 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.

Il appartient au client de respecter scrupuleusement ces formalités en supportant les frais et de s'assurer que les noms et prénoms qui figurent sur leurs documents de voyage correspondent exactement à ceux qui figurent sur leur pièce d'identité, passeport au visa.

En cas de transit il peut y avoir des exigences administratives et/ou sanitaires que le client doit vérifier avant départ. HELIADES ne saurait être tenu responsable si le client présente des documents d'identités et/ou sanitaires périmés ou lorsqu'il ne les présente pas. HELIADES décline toute responsabilité qu'entraînerait la non-conformité du voyageur envers les formalités recommandées à l'inscription.

Compte tenu de l'évolution rapide de la situation administrative, politique ou sanitaire de certains pays, les informations sur les formalités données au moment de la réservation sont susceptibles d'évoluer, sans que cela ne donne droit à un remboursement en faveur du client.

Mineurs : HELIADES recommande vivement de munir le mineur non-accompagné par ses représentants légaux d'une copie de son livret de famille.

Dans le cadre d'un voyage à l'étranger, le mineur résidant en France et voyageant sans être accompagné par ses représentants légaux, doit être muni, en plus de sa pièce d'identité, du formulaire d'autorisation de sortie de territoire : CERFA N°15646\*01 à télécharger [https://www.formulaires.service-public.fr/gf/cerfa\\_15646.do](https://www.formulaires.service-public.fr/gf/cerfa_15646.do)

### ARTICLE 19 - RESPONSABILITÉ

Le détaillant (l'agence de voyages) et l'organisateur (HELIADES) sont tous deux responsables de la bonne exécution des prestations vendues. Lorsque la responsabilité de HELIADES est engagée, elle est limitée au coût de la prestation non assurée par sa faute. L'organisateur est déchargé de toute responsabilité lorsque l'annulation ou la modification essentielle d'un voyage - avant le départ ou à destination - est imputable à un cas de force majeure, à des mesures liées à la sécurité des voyageurs, à des circonstances exceptionnelles & inévitables, à la faute du client ou au fait d'un tiers étranger à la fourniture des prestations.

Dans tous les cas, les prestations que le client

n'a pas acquises directement auprès de l'organisateur lors de la réservation de son voyage à forfait ne sauraient engager la responsabilité du voyageur. Le pré et post-acheminements pris à la seule initiative du client relèvent en tout état de cause de sa responsabilité exclusive.

### Vol et pertes effets personnels :

Les effets personnels du client restent sous sa responsabilité tout au long de son voyage. HELIADES ne peut pas être tenu responsable des vols éventuels.

Il appartient au client d'entreprendre les démarches sur place quant à, notamment, la déclaration de vol ou de perte auprès des autorités compétentes locales et de faire sa déclaration auprès de son assurance personnelle.

Le bagage du client doit rester sous sa surveillance lors des transferts ou changement de véhicule. Le client doit donc s'assurer que son bagage a bien été chargé lors des changements d'hôtels.

### ARTICLE 20 - DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Les données personnelles recueillies par HELIADES sont utilisées pour la gestion des commandes des clients. Si le client réserve un voyage via une agence de voyages, certaines données à caractère personnel seront transférées à HELIADES par l'agence en vue de fournir au client les services qu'il a réservés. Certaines des données recueillies par HELIADES seront communiquées, traitées et conservées par des tiers (sous-traitants, fournisseurs, compagnies aériennes etc.). Certains de ces tiers peuvent être basés en dehors de l'espace économique européen. HELIADES conserve les données à caractère personnel des clients pour répondre à ses obligations légales et d'audit, aussi longtemps que nécessaire et conformément à toute période de conservation requise par la loi. Si le client ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, il peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique : [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr). Les données sont conservées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire des finalités suivantes :

- Commande d'un séjour : les données nécessaires au traitement de la commande du client seront conservées pendant la durée nécessaire à l'établissement d'un droit ou d'un contrat.
- Gestion de la relation commerciale : les données seront conservées (au plus tard) 5 ans à compter de la fin de la relation commerciale. Conformément à la législation en vigueur, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données personnelles le concernant et d'un droit d'opposition pour raison légitime à son traitement. Pour exercer ces droits, le client doit adresser un courrier postal à l'adresse suivante : HELIADES, Bâtiment 1 parc du Golf, 350 av. JRGG de la Lauzière, BP 50169, 13795 Aix en Provence Cedex 3 ou par email : à [dpo@mariettondeveloppement.fr](mailto:dpo@mariettondeveloppement.fr).

### ARTICLE 21 - RÉCLAMATION

Si le client considère qu'une prestation sur place n'est pas fournie comme prévu, 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 HELIADES.

Les réclamations sur le déroulement du voyage doivent être adressées à l'organisateur par écrit, par l'intermédiaire du détaillant, avec les documents justificatifs, dans le mois qui suit le retour du client. L'étude du dossier portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Aucune appréciation d'ordre subjective ne sera prise en compte.

Après avoir saisi le service client et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du tourisme et du voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

Les réclamations sont à adresser à : Service clients HELIADES - Groupe Marietton Développement - Bat 1 Parc du Golf - 350 avenue JRGG de la Lauzière BP 50169 - 13795 Aix en Provence Cedex 3

Ou par email : [serviceclientele@heliades.fr](mailto:serviceclientele@heliades.fr)

### ARTICLE 22 - CONTACT

Pour toute information et renseignement,

le Client peut contacter l'agence auprès de laquelle le Voyage a été réservé ou HELIADES via les coordonnées suivantes :

- Par courrier électronique : [resa@heliades.fr](mailto:resa@heliades.fr)
- Par 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](http://www.heliades.fr)

### ARTICLE 23 - ERRATUM BROCHURE

La brochure est un document non contractuel, tout comme les photos. Le descriptif du site professionnel est régulièrement mis à jour et fait titre de document contractuel.

### ARTICLE 24 - BON À SAVOIR

La rubrique "Bien préparer votre voyage" sur nos brochures contient toutes les informations nécessaires à l'organisation de votre voyage. Les éléments qui y sont stipulés ne pourront faire l'objet d'une réclamation.



Crédit photos : Héliades, les hôtels, les Offices de Tourisme, Adobe Stock, Istockphoto, Shutterstock, Unsplash, Pixabay, Fotolia, Giliutka, Getty Images, Freepik.



HELIADES



LES ENTREPRISES DU VOYAGE

HELIADES est immatriculé sous le numéro IM 317 643 963 - RCS Aix en Provence Agence licenciée garantie par l'APST : 15 avenue Carnot, 75017 Paris. Adhérent Les Entreprises du Voyage. Responsabilité civile professionnelle : ALLIANZ, 1 cours Michelet - CS 30051 192076 Paris La Défense Cedex - Contrat numéro 62905904.

