



Conditions Particulières et Générales de Vente

Conditions Générales de vente

Préambule

L'île de Sainte-Hélène étant particulièrement isolée au milieu de l'Atlantique Sud, en l'absence d'accès aux soins médicaux spécialisés sur l'île, il est recommandé aux personnes souffrant de problèmes de santé chroniques, de prendre la mesure de la situation d'isolement de Sainte-Hélène avant d'y envisager un séjour.

Le cas échéant, il est recommandé d'aller chez le médecin 4 à 6 semaines avant le départ et de se munir de ses traitements pour la durée du séjour.

La capitale Jamestown possède un Hôpital général et une clinique dentaire. On peut y trouver un peu de para-pharmacie basique, mais il n'y a pas de pharmacie. Les résidents du Royaume-Uni, en possession d'un passeport britannique, payent les tarifs locaux pour les soins médicaux et dentaires. Les non-résidents payent des tarifs très élevés. Il est donc impératif de souscrire une assurance-maladie couvrant les frais de santé engagés à l'étranger, de rapatriement et d'évacuation sanitaire, les structures médicales de l'île ne pouvant assurer que les services de secours de base.

Par ailleurs ce même isolement impose, en particulier pour l'avitaillement des prestataires locaux, des conditions d'annulation plus anticipées que pour un voyage classique, avec la possibilité d'aléas et de retards de transport sur les connexions plus fréquents. Nous vous recommandons donc fortement de vérifier votre assurance Voyage si vous en possédez une (cartes bancaires premium) ou d'en souscrire une couvrant correctement en particulier l'annulation, perte de bagages et retards de transport.

1- INSCRIPTION, ACOMPTE ET PAIEMENT DU SOLDE

1.1 – Inscription

Vous pouvez vous inscrire sur nos voyages via notre site internet www.voyage.sh ou en prenant contact par mail à contact@voyage.sh

Une inscription est liée à l'encaissement d'un **acompte de 35 % du montant total des prestations terrestre** pour une inscription réalisée à plus de 60 jours avant la date du départ, plus le cas échéant (forfait vol inclus) du **montant des billets d'avion** qui seront émis après règlement intégral du prix. Ces derniers seront émis sous forme de billets électronique (c'est-à-dire un billet non matérialisé), sauf pour les lignes aériennes non éligibles à ce type de billets.. L'acompte est réalisé à l'envoi d'un chèque par courrier, à un virement dont les coordonnées bancaires sont disponibles sur le site ou via le paiement en ligne de Sainte-Hélène Voyage et Service (envoyé par email simplypaie.fr).

Pour toute inscription à moins de 60 jours de la date du départ, le règlement doit être effectué en une seule fois et pour la totalité du montant du voyage.

Une inscription sera considérée comme définitive après la réception de la totalité du règlement accompagné du bulletin d'inscription dûment complété et signé ou via le formulaire du site internet.

- Pour l'élaboration d'un voyage "sur mesure", production d'une offre personnalisée, prestations complémentaires, réservation dans des hôtels non référencés dans nos circuits... la facturation sera effectuée sur devis, après acceptation de ce dernier par le voyageur. Des frais de compensation pour les travaux de recherche seront facturés pour un montant convenu à l'avance en fonction du travail demandé, en cas de refus du devis.
- Pour votre information, des compagnies aériennes nous imposent pour certains trajets d'émettre exclusivement des billets électroniques (E-Ticket). Si vous désirez néanmoins l'émission d'un billet papier, Sainte-Hélène Voyage et Service vous indiquera si cette alternative est possible et vous facturera les frais supplémentaires.
- Tout règlement intervenant à moins de 30 jours de la date de départ ne pourra être effectué que par carte bancaire ou virement.
- Le montant des primes des assurances souscrites par le client à l'occasion de son voyage est réglé dès l'inscription et à l'encaissement de l'acompte ou du règlement adressé par le client avec son bulletin d'inscription.

1.2 – Paiement

La facture est adressée au client dans les 21 jours qui suivent l'inscription. Le solde du montant du voyage devra être réglé, sans relance de notre part, au plus tard 60 jours avant la date du départ, tout retard dans le paiement du solde pourra être considéré comme une annulation pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation visés à l'article 2 ci-dessous.

2 - CONDITIONS ET FRAIS D'ANNULATION TOTALE

Si le client se trouve dans l'obligation d'annuler son voyage, il devra en informer Sainte-Hélène Voyage et Service par lettre recommandée avec accusé de réception, le plus tôt possible : c'est la date d'envoi de la lettre recommandée avec accusé de réception qui sera retenue comme date d'annulation pour la facturation des frais d'annulation.

Barème des frais d'annulation totale :

- Plus de 120 jours avant le départ : la totalité de l'acompte terrestre versé sera remboursé, amputé des frais bancaires résultants (2% du montant TTC). Les billets d'avion sont remboursables aux conditions d'annulation à l'émission, le cas échéant.
- De 60 à 119 jours avant le départ : 70% de l'acompte terrestre versé sera retenu, correspondant aux prépaiements de certains services. Les vols ne sont pas remboursables.
- De 30 à 59 jours avant le départ : 90% du montant total du dossier sera retenu.
- Moins de 30 jours avant le départ : 100 % du montant total du dossier sera retenu.

Autres cas particuliers :

- Exceptionnellement Sainte-Hélène Voyage et Service peut proposer des produits qui auront pour conséquence la modification des conditions d'annulation. Dans ce cas, les frais d'annulation qui s'appliqueront seront indiqués sur la description du voyage.
- En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage et engagés par le client tels que frais d'obtention des visas, documents de voyages, frais de transports jusqu'au lieu de départ du voyage, frais de vaccination, frais de transports jusqu'au domicile ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

3 - MODIFICATIONS DEMANDÉES PAR LE CLIENT AVANT LE DÉPART

Toute modification d'une prestation du voyage exprimée par le client après inscription sera facturée 10 % du montant des prestations modifiées. L'assurance annulation ne pourra pas prendre en charge ces suppléments. En cas de modification du nom ou de son orthographe survenant après l'émission du billet, une annulation suivie d'une réinscription sera nécessaire. Il pourra être perçu des frais d'annulation conformément à l'article 2.

4 - INFORMATIONS VOYAGE

4.1- Formalités administratives et sanitaires

Les voyageurs doivent impérativement s'informer de la réglementation administrative et sanitaire pour se rendre ou transiter dans les pays du voyage souscrit. Il appartient au client de vérifier toutes les informations auprès des autorités concernées. Les visas devront être demandés par le voyageur avant le départ et être en règle lors de l'arrivée dans le pays concerné.

Selon la situation individuelle de chaque voyageur et de la destination choisie, les voyageurs doivent soit être en possession d'un passeport (dans certains pays, le passeport doit avoir une validité au minimum de 6 mois après la date prévue de retour) soit de la carte d'identité en cours de validité au moins jusqu'à la date de retour. Et tous les autres documents (visa, autorisation, carnet de vaccination...) requis et conformes aux exigences pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage.

Sainte-Hélène Voyage et Service fournit ces informations pour les ressortissants de nationalité française. Avant d'entreprendre un voyage, les personnes d'une autre nationalité doivent s'informer et se renseigner sur les formalités administratives et sanitaires requises notamment auprès des ambassades ou consulats compétents.

Sainte-Hélène Voyage et Service ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable des conséquences du non-respect par le client des règlements policiers, douaniers ou sanitaires, préalablement et au cours du voyage. Un client qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés, ne pourra prétendre à aucun remboursement.

4.2- Informations sur la sécurité et recommandations du ministère français des affaires étrangères

Sainte-Hélène Voyage et Service vous conseille vivement de consulter la fiche par pays du ministère français des affaires étrangères relative à votre voyage (pays de destination et traversés) sur le site <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/> ou de vous renseigner par téléphone au 01 43 17 53 53 (Ministère des affaires étrangères)

Sainte-Hélène Voyage et Service attire votre attention sur le fait que les informations pouvant évoluer jusqu'à la date de votre départ, il est conseillé de les consulter régulièrement.

<http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/sainte-helene/#>
<http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/afrique-du-sud/#>
<http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/namibie/#>

4.3 – Risques Sanitaires

Nous vous invitons à consulter régulièrement les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires du/des pays de votre voyage et à suivre les recommandations et mesures sanitaires pour lutter contre ces risques accessibles sur les

sites www.santesports.gouv.fr (Ministère français), www.who.int/fr/ (Organisation Mondiale de la Santé).

Grippe A (H1N1) : elle est présente dans la plupart des pays. Le virus est contagieux mais peu virulent. Il est toutefois recommandé aux personnes présentant certaines pathologies ainsi qu'aux femmes enceintes de consulter leur médecin traitant. Nous vous invitons également à respecter les mesures d'hygiène et recommandations préconisées notamment par le Ministère français de la santé (www.sante-sports.gouv.fr)

5 - TRANSPORT AÉRIEN

5.1 – Compagnies aériennes

Sainte-Hélène Voyage et Service vous communiquera lors de votre inscription l'identité du ou des transporteurs aériens, connus à cette date, susceptibles d'assurer vos vols. En cas de modification, postérieurement à votre inscription, Sainte-Hélène Voyage et Service s'engage à vous communiquer, dès lors qu'elle en aura connaissance avant votre départ, tous changements dans l'identité du ou des transporteurs aériens. Sainte-Hélène Voyage et Service s'engage à ce que toutes les compagnies aériennes utilisées au départ de France soient admises, par les autorités administratives compétentes à desservir le territoire français. La liste européenne des compagnies aériennes interdites peut être consultée sur le site http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr

5.2 – Vols réguliers

Conformément à la Convention de Varsovie, la compagnie aérienne peut être amenée à modifier, sans préavis, notamment les horaires et/ou l'itinéraire. Ces modifications ainsi que tout incident technique extérieur à Sainte-Hélène Voyage et Service, retard, annulation, grèves extérieures à Sainte-Hélène Voyage et Service, escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours, événements politiques, climatiques ne sauraient justifier pour le client une renonciation au voyage sans frais ou le versement de quelconques indemnités par Sainte-Hélène Voyage et Service.

5.3 – . Acheminement avant le départ et au retour du voyage

Acheminement : Quand le voyageur organise seul ses modalités de pré-acheminement (transport, hôtel...) jusqu'au point de rendez-vous du début du voyage, **Sainte-Hélène Voyage et Service** préconise de prévoir des temps de transfert suffisants (en général à minima 4h pour être couvert par une assurance retard). En cas de force majeure ou d'un fait imprévisible lors de ce préacheminement qui modifierait les prestations du voyage, **Sainte-Hélène Voyage et Service** ne remboursera pas les frais supplémentaires générés. Si lors du retour du voyage jusqu'au point de fin de prestation de **Sainte-Hélène Voyage et Service** survient un cas de force majeure ou un fait imprévisible qui impliquerait des modifications sur le post acheminement **Sainte-Hélène Voyage et Service** ne remboursera pas les frais supplémentaires générés.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

6 - ASSURANCES

Sainte-Hélène Voyage et Service vous propose 4 formules d'assurance auxquelles vous pouvez souscrire. Les notices de ces assurances sont consultables sur le site <http://voyage.sh/prices> rubrique assurances. Nous vous invitons à les lire attentivement. L'assurance choisie doit être souscrite au moment de l'inscription. Nous attirons l'attention qu'il appartient au client de contacter personnellement la compagnie d'assurance qui garantit le voyage, en cas de sinistre ou annulation, avant ou au cours du voyage, pour déclencher l'assurance.

Dans les assurances proposées, la prime d'assurance, les frais de visa, les frais de dossiers, d'inscription ... ne sont remboursables ni par Sainte-Hélène Voyage et Service ni par l'assureur.

Si néanmoins, vous souhaitez contracter une assurance par vos propres moyens qui couvre les mêmes sinistres, vous serez dans l'obligation de contacter par vos propres moyens votre assureur ou son représentant en cas de nécessité.

7 - RECONFIRMATION DU VOL

Les passagers ayant réservé leurs vols devront procéder aux modalités d'enregistrement en temps et en heure auprès de la compagnie aérienne. Ces modalités sont généralement stipulées sur les confirmations des compagnies aériennes. Dans le cas où Sainte-Hélène Voyage et Service procède à la réservation des vols, ces modalités sont à la charge du guide accompagnateur.

8 - MINEURS

Un enfant mineur (-18 ans) devra être accompagné pour la totalité du voyage d'un de ses parents ou de son tuteur légal. Sainte-Hélène Voyage et Service n'accepte pas les inscriptions d'enfant mineur voyageant seul.

Ils doivent être en possession, en plus des pièces d'identité et autres documents exigées pour le voyage (voir chapitre 4). Pour les mineurs de nationalité française une autorisation de sortie du territoire français métropolitain est obligatoire

(Voir le site <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1359>)

Pour les autres nationalités, les voyageurs doivent se renseigner auprès de leurs autorités compétentes.

AFRIQUE DU SUD : EXIGENCES RELATIVES AUX VOYAGES DE MINEURS

Veuillez noter que l'Afrique du Sud possède une réglementation très stricte concernant l'entrée et la sortie du pays des mineurs (moins de 18 ans). Elle exige notamment les documents suivants :

- passeport,
- acte de naissance intégral (sur lequel figurent les 2 parents) en anglais,

- dans certains cas, autorisation manuscrite en anglais des 2 parents ou représentants de l'autorité parentale d'entrer et sortir d'Afrique du Sud.
- plus d'infos sur:
<http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/afrique-du-sud/#entree>

9 - ANNULATION POUR NOMBRE INSUFFISANT DE PARTICIPANTS

Nous pouvons être exceptionnellement contraints d'annuler un départ si le nombre de participants inscrits est inférieur au minimum requis figurant sur le site Internet www.voyage.sh ou sur nos grilles tarifaires pour chaque circuit. Cette décision vous sera communiquée au plus tard 21 jours avant la date de départ initialement prévue. Cette disposition impliquerait le remboursement intégral des sommes que vous auriez versées. Nous nous efforcerons également de vous proposer un choix de voyages équivalents.

10 - PRIX

Le prix d'un circuit est affiché sur le site internet www.voyage.sh. Le prix par circuit et par voyageur est calculé sur la base d'un nombre minimum de participants mentionné dans l'offre du circuit.

Conformément à la loi, nous pouvons nous trouver dans l'obligation de modifier nos prix et programmes pour tenir compte :

- des variations du coût des transports, liées notamment au coût des carburants.
- de la variation des redevances et taxes afférentes aux prestations fournies telles que taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement.
- de la variation des taux de change appliqués aux voyages.

En cas de modification du prix pour les cas visés ci-dessus, Sainte-Hélène Voyage et Service s'engage à en informer le client par courrier au plus tard 30 jours avant la date de son départ.

En cas d'une inscription pour un groupe à un prix fixé, si un ou plusieurs clients de ce groupe annulent leur voyage, le prix individuel des prestations pour les clients restant est de ce fait modifié. Le voyage ne pourra être maintenant que si tous les autres clients de ce groupe acceptent de s'acquitter du nouveau prix.

Le refus de la part d'un ou des clients restant inscrits de s'acquitter du nouveau prix individuel sera considéré comme une annulation et il sera fait application des dispositions de l'article 2 ci-dessus.

11 - PRESTATIONS TERRESTRES

11.1 Prestations non utilisées – Prestations modifiées

Toutes les prestations non utilisées lors des séjours (transferts, excursions, logements...) sont non remboursables. Les prestations volontairement modifiées par le client sur place

sont soumises aux conditions des prestataires locaux : les prestations supplémentaires ou de remplacement engendrant un surcoût devront être réglées directement aux agences de voyage locales et ne pourront en aucun cas engager la responsabilité de Sainte-Hélène Voyage et Service. Elles ne donneront lieu à aucun remboursement de la partie non utilisée des prestations.

11.2 Précisions sur les circuits accompagnés

MODALITÉS PARTICULIÈRES DE NOS VOYAGES : Nous ne connaissons pas les horaires exacts des vols au moment de la diffusion de notre offre de voyages (brochures et site Internet). En conséquence, par précaution Sainte-Hélène Voyage et Service considère que le premier et le dernier jour du voyage sont entièrement consacrés au transport alors même que ces jours peuvent finalement inclure des prestations de voyage (hébergement, repas, visite...). Sont seules considérées comme contractuelles, les prestations mentionnées sur la fiche technique accessible en vue de votre inscription auprès de Sainte-Hélène Voyage et Service ou sur le site Internet www.voyage.sh. Tous nos voyages (sauf mention contraire) sont prévus avec des hébergements en chambre double (deux personnes). Lorsque cela est possible, une chambre individuelle peut être demandée à Sainte-Hélène Voyage et Service, contre facturation d'un supplément. En cas de contradiction entre les informations d'un voyage contenues dans notre offre (brochure, site Internet...) et celles figurant sur la fiche technique disponible auprès de **Sainte-Hélène Voyage et Service** ou sur son site Internet, ces dernières prévaudront.

11.2.1 Chambre individuelle

Sur les "circuits accompagnés", le client s'étant inscrit seul et n'ayant pas opté pour une chambre individuelle sera facturé du supplément chambre individuelle au moment de l'inscription. Toutefois, si nous trouvons une personne susceptible de partager sa chambre, nous déduisons ce supplément au moment du règlement du solde.

11.2.2 Nombre de participants

Le nombre maximum de participants est indiqué dans le descriptif du voyage. Néanmoins, **Sainte-Hélène Voyage et Service** se réserve la possibilité de dépasser le nombre maximum de voyageurs. Les prestations ne seront pas modifiées et les conditions du voyage seront identiques par une adaptation de l'accompagnement et de la logistique.

12 - RESPONSABILITÉ

Conformément à l'article L. 211-17 du Code du Tourisme, **Sainte-Hélène Voyage et Service** ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des événements ci-dessous :

- Perte ou vol des billets d'avion par le voyageur.
- Défaut de présentation ou présentation de documents d'identité et/ou sanitaires périmés ou d'une durée de validité insuffisante (carte d'identité, passeport, visas, certificat de vaccination...) ou non conformes aux indications communiquées lors de l'inscription, au poste de police, de douanes ou d'enregistrement (voir Article 4). En

cas de défaut d'enregistrement (y compris pour l'embarquement), il sera retenu 100 % du montant total du voyage.

- Incidents ou événements imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à Sainte-Hélène Voyage et Service, émeutes, incidents techniques ou administratifs extérieurs à Sainte-Hélène Voyage et Service, encombrement de l'espace aérien, faillite d'un prestataire, intempéries, retards (y compris les retards dans la distribution du courrier pour la transmission des billets), pannes, perte ou vol de bagages ou d'autres effets personnels. Le ou les retards subis ayant pour origine les cas visés ci-dessus ainsi que les modifications d'itinéraire qui en découleraient éventuellement ne pourront entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la modification de la durée du programme initialement prévu ou de retard à une correspondance. Les éventuels frais additionnels liés à une perturbation (taxe, hôtel, parking, autres achats de transport...) resteront à la charge du voyageur.
- Annulation imposée par des circonstances ayant un caractère de force majeure et/ou pour des raisons liées à la sécurité des clients et/ou sur injonction d'une autorité administrative. **Sainte-Hélène Voyage et Service** se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus si **Sainte-Hélène Voyage et Service** juge que la sécurité du voyageur ne peut être assurée et ce sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnité.

13 - RÉCLAMATIONS

Toute réclamation devra être adressée à **Sainte-Hélène Voyage et Service 110 rue des Grands Champs, boîte 48, 75 020 Paris**, par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 15 jours suivant la date de retour du voyage, accompagnée des pièces justificatives

A défaut de réponse satisfaisante dans un délai maximum de 60 jours de la part de **Sainte-Hélène Voyage et Service**, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées sont disponibles sur <http://www.mtv.travel>

14 - INFORMATIONS PERSONNELLES

Sainte-Hélène Voyage et Service pourra envoyer à ses utilisateurs des messages électroniques. Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données vous concernant (article 34 de la loi "Informatique et libertés"). Ces données initialement communiquées à **Sainte-Hélène Voyage et Service** pourraient être transmises à des tiers (fournisseurs, prestataires ...) et ce en dehors de l'UE. Pour exercer vos droits ou si vous ne souhaitez pas que les données vous concernant soient transmises, adressez-vous à **Sainte-Hélène Voyage et Service, 110 rue des Grands Champs, boîte 48, 75 020 Paris**.

15 - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE - Code du tourisme

Reproduction littérale des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, conformément à l'article R.211-12 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.211-3-1 :

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 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 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 à l'alinéa "a" 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.211-4 :

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 ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;

8° Le montant ou 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.211-5 :

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 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.211-6 :

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 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 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 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
1. 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 ;
 2. 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 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 préjuger 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 préjuger 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 préjuger 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.

Conditions générales de vente mises à jour le 4 octobre 2017.

Sainte-Hélène Voyage et Service

110 rue des Grands Champs boîte 48

75020 Paris France

Mobile: + 33 (0) 6 82 85 26 81

Email : contact@voyage.sh

SASU au capital de 8 000 €

R.C.S. de Paris

SIRET: 828 146 357

APE: 7911Z

RC Hiscox n° RCPAPST/241841

Garantie financière APST

Atout France: IM075170056