

Conditions générales de vente Heliréunion

Version 4 décembre 2023

Article 1. Champ d'application et modification des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente régissent la vente des prestations de services proposées par Heliréunion (ci-après les « Prestations Services »), et notamment des circuits touristiques en hélicoptère (ci-après les « Vols ») entre AIR MAFATE SERVICE, société par actions simplifiée, au capital social de 886 400 euros, immatriculée au RCS de Saint-Denis sous le n°877 517 433, dont le nom commercial est « HéliRéunion », n°TVA intracommunautaire FR53877517433 (ci-après « Heliréunion »), et l'utilisateur final non professionnel (ci-après le « Consommateur »), ou le professionnel achetant pour son activité interne (ci-après le « Professionnel »), le Consommateur et le Professionnel étant désignés ci-après collectivement le « Client ». Les achats de Prestations de Services sont effectués sur le site internet <https://helireunion.com/> (ci-après le « Site »).

La vente à des Professionnels en vue de la revente des Prestations de Services est régie par des conditions catégorielles spécifiques.

L'achat par un Client d'une Prestation de Services de Heliréunion entraîne l'adhésion sans réserve par le Client aux présentes conditions générales de vente.

Heliréunion se réserve le droit de modifier en tout temps les présentes conditions générales de vente en fonction de l'évolution des Prestations de Services ou de la législation et réglementation en vigueur. La nouvelle version des conditions générales de vente sera mise en ligne sur le Site dans la rubrique prévue à cet effet. Tout achat de Prestations de Services sera soumis aux conditions générales de vente en ligne au moment de l'achat.

Article 2. Régime de Vol

Heliréunion est agréée par l'Aviation Civile en tant que compagnie aérienne, sous le n° FR.AOC.0140 au nom de AIR MAFATE SERVICE et effectue des vols à vue, conformément à la réglementation de la Direction Générale de l'Aviation Civile et sous réserve des autorisations nécessaires délivrées par les autorités compétentes.

Les durées de Vol peuvent varier en fonction du trafic aérien, des conditions météorologiques et des autorisations délivrées.

Article 3. Prix et modalités de paiement

Les prix sur le Site sont indiqués par Client et payables en euros.

Les moyens de paiement acceptés sur le Site sont :

- carte bancaire (CB, Visa, Mastercard, Amex)
- Apple Pay.

Pour le règlement du solde le jour du Vol, il est également possible de régler en espèces ou en chèques vacances classiques (format papier).

Le premier versement exigé pour la réservation d'un Vol est un acompte. Ni Heliréunion, ni le Client ne peuvent revenir sur leur engagement. Ainsi, en cas d'annulation du Vol, le Client ne peut obtenir le remboursement de l'acompte, sauf geste commercial de Heliréunion, conformément à l'article 5.2.

Les bons cadeaux ont une durée de validité de six (6) mois (sauf indication contraire sur le bon) à compter de leur achat et ne sont ni échangeables, ni remboursables.

Les Vols ne sont ni échangeables, ni remboursables.

Article 4. Réservations, horaires et remplissage

4.1 – Réservations et horaires

Les Clients ont la possibilité de réserver un Vol 7 jours sur 7.

Les Clients peuvent effectuer leur réservation soit sur le Site, soit par téléphone, soit par email, dont les coordonnées figurent sur le Site.

Lors de la réservation, le Client a la possibilité de choisir un créneau de vol, s'il ne le fait pas immédiatement au moment de la réservation, il dispose d'un délai de six (6) mois à compter de ladite réservation afin de le choisir (par téléphone, email ou sur le Site), à défaut sa réservation sera annulée par Heliréunion et les sommes réglées par le Client lui seront intégralement remboursées.

La durée du Vol dépend du circuit touristique choisi.

Les Clients doivent se présenter à la réception au moins trente minutes (30) avant l'heure indiquée sur la facture de réservation du Vol.

Toute réservation nécessite à minima le paiement d'un acompte, qui correspond à un pourcentage du prix du Vol. Le Client dispose également de la faculté de régler la totalité du montant du Vol afin de valider sa réservation.

4.2 – Remplissage et conditions météorologiques

Chaque Vol doit nécessairement respecter un remplissage minimum de l'hélicoptère de 5 passagers.

En cas de réservation pour un Vol inférieur à 5 Clients ou de conditions météorologiques défavorables, ne permettant pas de pratiquer le Vol, Heliréunion se réserve le droit de :

- reporter le Vol, éventuellement un autre jour à une autre heure,
- regrouper des Clients de réservations différentes sur le même Vol, éventuellement un autre jour et à une autre heure.

Si aucun choix ne convient au Client, ce dernier a la possibilité d'annuler sa réservation et d'obtenir exceptionnellement le remboursement des sommes versées, incluant l'acompte le cas échéant, et ce conformément aux dispositions de l'article 5.2.

Etant précisé que les conditions météorologiques sont vérifiées régulièrement et notamment le jour du Vol. Un point effectué est également effectué par le pilote avant l'embarquement.

Si des conditions météorologiques défavorables étaient constatées en cours de Vol, le Client sera remboursé au prorata du temps de vol réellement effectué.

Article 5. Annulations et retard

5.1 Annulation à l'initiative de Heliréunion

5.1.1. En cas de conditions météorologiques défavorables ou de force majeure, Heliréunion se réserve le droit d'annuler le Vol et s'engage à prévenir le Client dans les meilleurs délais.

Dans ce cas, le Client dispose de la faculté de : reporter son Vol ou l'annuler. L'annulation du Vol entraîne le remboursement intégral du Client des sommes réglées à Heliréunion.

5.1.2 Lorsque le Client n'effectue pas de choix de créneau de vol à l'issue de sa réservation dans un délai de six (6) mois, Heliréunion se réserve le droit d'annuler ladite réservation et procédera au remboursement des sommes réglées par le Client, le cas échéant.

5.1.3 En cas de mensonge du Client sur les éléments fournis lors de la réservation et notamment son poids, Heliréunion sera en droit d'annuler la réservation de ce dernier et de conserver les sommes réglées.

5.2 Annulation à l'initiative du Client

Exceptionnellement et pour des motifs purement commerciaux, Heliréunion accorde au Client la faculté d'annuler un de Vol et d'en obtenir le remboursement, incluant le cas échéant l'acompte, dans les deux cas suivants :

- Conformément à l'article 3, lorsque la réservation du Client est modifiée par Heliréunion, ce dernier peut annuler sa réservation et obtenir le remboursement intégral des sommes versées ;
- Lorsque le Client informe par SMS ou par email Heliréunion soixante-douze (72) heures avant la date du Vol de sa volonté d'annuler sa réservation.

En dehors de ces deux cas, toute annulation du Client est possible, mais ne donnera lieu à aucun remboursement des sommes versées et ce pour des raisons logistiques, qu'il s'agisse d'un acompte ou du règlement complet de la Prestation de Service.

5.3 Retard du Client

Le Client doit se présenter au moins trente (30) minutes avant l'heure figurant sur l'email de confirmation de réservation.

Si le Client ne se présente pas dans ce délai, Heliréunion se réserve le droit de maintenir le Vol tel que programmé avec les autres Clients présents sur le Vol. Dans une telle situation, la réservation du Client ne peut être reportée et il ne peut prétendre à aucun remboursement.

Article 6. Données personnelles et droit à l'image

6.1- Heliréunion, en qualité de responsable de traitement et collecte les données personnelles suivantes des passagers :

- Nom et prénom
- Date de naissance
- Adresse e-mail
- Numéro de téléphone
- Poids

S'agissant de bons cadeaux, Heliréunion collecte également le nom et prénom de la personne qui offre le bon ainsi que l'évènement pour lequel ce bon est offert.

6.2 - Heliréunion traite les données personnelles des Clients à des fins de réalisation de devis, de gestion de réservation et de la relation client.

Ce traitement est basé sur le contrat liant Heliréunion au Client.

6.3 - Les données collectées peuvent également être utilisées à des fins de prospection commerciale. S'agissant de prospection électronique, les données des Clients sont utilisées si le Client y a consenti expressément ou si l'offre proposée porte sur un service similaire et analogue à celui que vous avez acheté auprès de Heliréunion.

Ce traitement est basé sur l'intérêt légitime de Heliréunion.

6.4 -Le Client conserve son droit inaliénable à l'image en toute circonstance, tout temps et tout lieu. Le Client déclare être majeur, poser librement pour des photographies et autoriser la prise de vues. Les représentants légaux déclarent être majeurs et autoriser les prises de vues de leur(s) enfant(s) mineur(s). Si l'un des représentants légaux s'avérait être mineur, les signatures de ses parents ou de ses représentants légaux est obligatoire, exception faite des personnes mineures émancipées. Dans le cas où un seul parent signe l'autorisation de droit à l'image, il atteste que l'autre parent a été averti de et ne s'oppose ni à la prise de vues, ni à l'exploitation des images réalisées si le droit d'exploitation a été accordé par le parent signataire. Sauf avis contraire du Client, Heliréunion pourra utiliser les images à des fins commerciales dans le cadre de la promotion de son activité (site web, pages professionnelles sur des réseaux sociaux, publicités, expositions, etc.) et ce pour une durée de 30 ans.

6.5- Les Clients peuvent exercer l'ensemble des droits dont ils disposent en vertu de la réglementation en vigueur : droit d'accès, de rectification, d'effacement des données, de limitation du traitement sur ces données, d'opposition à l'utilisation de ces données, de portabilité de ces données, des directives relatives au sort de ces données après son décès, à l'adresse visée suivante en précisant en objet le droit exercé : reclamations@helireunion.com

Les Clients disposent également du droit de formuler une réclamation auprès de la CNIL.

Article 7. Embarquement dans l'hélicoptère et utilisation d'appareils photos

7.1 - Le Client n'est autorisé à embarquer dans l'hélicoptère que sur présentation de la facture qui lui a été remise lors de sa réservation et de sa pièce d'identité en cours de validité et ce après avoir réglé à minima l'acompte exigé. Il s'engage à respecter les consignes de sécurité délivrées par Heliréunion. En cas de non-respect de ces consignes, Heliréunion se réserve le droit de débarquer le Client.

7.2 - Le placement dans l'hélicoptère est déterminé, pour des raisons de sécurité, et conformément à la réglementation, par rapport au poids du Client.

7.3 - Les Clients peuvent prendre des photos et vidéos pendant le Vol. Toutefois, Heliréunion se réserve le droit de vérifier les photos et vidéos prises et d'interdire leur diffusion si elles étaient préjudiciables pour elle ou utilisées à des fins commerciales sans son accord.

Article 8. Droit de rétractation

Les Vols ne permettent pas de bénéficier d'un droit de rétractation, conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, s'agissant de prestations de transports.

Article 9. Assurance

Heliréunion dispose d'une assurance responsabilité civile en afin de couvrir son activité de transporteur aérien de passagers. Seuls les Clients sont couverts par cette assurance, à l'exception des bagages ou objets qu'ils transportent, dans les limites des dispositions prévues par la Convention de Varsovie.

Article 10. Loi applicable et règlement des litiges

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français.

En cas de litige ou réclamation, il est recommandé au Client de se rapprocher du service clientèle de Heliréunion dans le but de trouver une solution amiable, par email à l'adresse suivante : reclamations@helireunion.com

En cas d'échec dans la résolution amiable du litige, conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, Heliréunion a désigné comme Médiateur à la consommation le Médiateur

du Voyage et du Tourisme. Le Client a la possibilité de saisir gratuitement ce Médiateur en ligne à l'adresse suivante lorsqu'il n'est pas satisfait de la réponse apportée par Heliréunion ou que cette dernière ne lui a pas répondu dans un délai de soixante (60) jours à compter de sa demande : <https://www.mtv.travel/saisir-le-mediateur/>

La solution proposée par le Médiateur ne s'impose pas aux parties, qui restent libres à tout moment de sortir du processus de Médiation.

En cas de contrat en ligne, le Client peut également recourir à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) pour régler le litige (<http://ec.europa.eu/consumers/odr>).

Tous les litiges auxquels les présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant sa validité, son interprétation, son exécution, sa résiliation, leurs conséquences et leurs suites seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun. En cas de litige avec des professionnels et/ou commerçants, le Tribunal de commerce mixte de saint-Pierre sera compétent.