CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

CORAIL HELICOPTERES LTD

Tous les survols sont soumis aux Conditions Générales de Vente de *Corail Hélicoptères Ltd*, dénommée la compagnie ci-après.

Corail Hélicoptères Ltd est une compagnie aérienne agréée par l'Aviation Civile de l'Ile Maurice sous l'AOC n°03. Les survols en hélicoptère sont effectués selon les règles de vol à vue (VFR), comme définies par l'Aviation Civile.

1. CHAMP D'APPLICATION

1.1 CONDITIONS GÉNÉRALES

Les conditions générales de vente détaillées ci-dessous définissent les droits et obligations de la société *Corail Hélicoptères Ltd* et de son/ses clients dans le cadre de la vente de ses services de transport de passagers par hélicoptère à l'île Maurice. Toute prestation commercialisée et effectuée par la compagnie implique une adhésion sans réserve du client aux présentes conditions générales de vente.

Nos conditions générales de vente sont sujettes à des modifications sans aucun préavis et peuvent être consultées sur notre site internet (https://corailhelico-mu.com).
Les réservations faites avant les modifications des conditions de vente ne seront pas concernées, sauf si elles sont effectuées pour des raisons de sûreté et de sécurité.

1.2 ASSURANCES ET RESPONSABILITÉ CIVILE

La compagnie est titulaire des Assurances et Responsabilités Civiles exigées en tant que transporteur aérien. Les risques sont couverts pour des montants comparables à ceux exigés par la Convention de Varsovie en matière de transport aérien de passagers.

Les objets emportés par les passagers ne sont pas pris en charge par nos assureurs. Il est de la responsabilité du passager de souscrire une assurance complémentaire s'il le juge nécessaire.

Corail Hélicoptères Ltd ne pourra être tenue responsable des dommages causés par l'utilisation du réseau Internet, tels que perte de données, intrusion, virus, rupture de service ou tout autre défaut de fonctionnement involontaire.

2. CONDITIONS DE VOLS

Les vols sont soumis aux autorisations des autorités concernées.

Comme le stipulent la Convention de Varsovie (12/01/1929) et la Convention de Montréal (28/05/1999), *Corail Hélicoptères Ltd* se réserve le droit de remplacer ses transporteurs sans préavis, d'utiliser d'autres appareils de valeur égale ou supérieure, et de modifier le trajet prévu sur le billet, si nécessaire.

2.1 HEURES OPÉRATIONNELLES

La compagnie opère sur une base quotidienne, du lever au coucher du soleil, en tenant compte des conditions météorologiques et de la durée de travail des pilotes.

2.2 DISPONIBILITÉ

La compagnie propose des disponibilités et des horaires de vol à titre indicatif et se réserve le droit de les modifier en informant le client dès que possible ou au moins une heure à l'avance.

2.3 TAUX DE REMPLISSAGE

Chaque hélicoptère est sujet à un taux de remplissage (exemple : 4 passagers pour le H120 & 6 passagers pour le H130).

Dans le cas où le nombre de passagers serait inférieur, *Corail Hélicoptères Ltd* pourra reporter le survol ou annuler la prestation.

2.4 DURÉE DES VOLS

Les durées des vols en hélicoptère sont indicatives et approximatives.
Elles peuvent être modifiées et revues en fonction des conditions météorologiques, du trafic aérien et des autorisations de vol.

2.5 CONDITIONS MÉTÉOROLOGIQUES

Le pilote évalue les conditions météorologiques le jour du vol, avant le décollage, afin de déterminer si le survol peut être effectué en toute sécurité.

Les conditions pouvant évoluer rapidement sur l'île, le commandant de bord peut, conformément à la réglementation et aux procédures internes, maintenir, modifier, écourter ou annuler le vol pour des raisons de sécurité. Sa décision relève de sa responsabilité et **ne peut être contestée par le client**.

3. PASSAGERS

3.1 BILLET DE SURVOL

Aucune personne ne sera autorisée à monter à bord d'un hélicoptère sans être munie d'un billet de survol valable.

En tant que transporteur aérien de passagers, *Corail Hélicoptères Ltd* est soumise aux conditions énoncées dans la Convention de Varsovie.

3.2 CONDITIONS DE PAIEMENT

Le paiement intégral est requis pour confirmer la réservation du vol. Les réservations peuvent être réglées par carte de crédit, virement bancaire ou en espèces (MUR ou EUR).

La compagnie se réserve le droit de refuser l'accès à toute personne n'ayant pas effectué le paiement de 100% du prix TTC du billet et à tout détenteur de billet dont le paiement a été différé, opposé ou non validé.

Les bons cadeaux sont valables pendant 6 mois à compter de la date d'achat. Les bons ne peuvent être ni échangés ni remboursés, sauf en cas de décision contraire de la compagnie.

3.3 RESPONSABILITÉS DU PASSAGER

Le passager est tenu de communiquer à la compagnie toute information exigeant une vigilance particulière : bébé, personne à mobilité réduite, handicap, femme enceinte, etc.

Les passagers doivent se conformer aux règlements et aux instructions du pilote qui est le seul maître à bord. *Corail Hélicoptères Ltd* se réserve le droit de faire descendre tout passager ou tout objet s'il est suspecté d'être dangereux ou de nuire à l'appareil, à l'équipage ou aux autres passagers.

Il est strictement interdit de fumer, de manger et de boire pendant le survol en hélicoptère.

3.4 APTITUDE MÉDICALE, ÉTATS D'ANGOISSE ET URGENCES

Aptitude et Responsabilité :
Le passager reconnaît être en pleine possession de ses moyens physiques et psychiques. La société ne peut être tenue responsable des manifestations physiologiques ou psychologiques imprévisibles, telles que les crises d'angoisse, de panique, le mal de l'air ou tout autre malaise lié au stress du vol. Le passager accepte les risques inhérents à l'activité aéronautique et l'impact potentiel de l'altitude ou du vide sur son état personnel.

Secours et Assistance :
En cas d'urgence médicale non imputable à une faute de la société, celle-ci s'engage à une **obligation de moyens** : alerte immédiate des services

de secours et mise en œuvre des procédures d'assistance d'urgence. Toutefois, la société ne saurait être tenue responsable des délais d'intervention des services tiers (SAMU, pompiers, Services médicales privées)

Frais de prise en charge :
Tous les frais engagés pour des secours extérieurs, une évacuation médicale ou une hospitalisation résultant d'un état de santé préexistant ou d'une réaction psychologique au vol sont à la charge exclusive du passager. Il est fortement recommandé au passager de vérifier ses propres garanties d'assurance.

3.5 RETARDS

Le client doit se présenter à la réception au moins 45 minutes avant l'heure de décollage comme indiquée sur la carte d'embarquement, afin de permettre l'enregistrement et le briefing de sécurité.

Tout client **n'étant pas présent à** la réception au plus tard 15 minutes avant l'heure de décollage prévue sera considéré comme un **"no-show"**. Des frais d'annulation de 100% seront appliqués, sans report ni remboursement. La société ne pourra être tenue responsable des conséquences d'une arrivée tardive.

4. SERVICE DE TRANSFERT EN HÉLICOPTÈRE

4.1 BAGAGES

Tous les appareils sont soumis à des contraintes de poids des passagers et des bagages.
La compagnie enregistre le poids et les dimensions des bagages (si nécessaire) avant de planifier le vol.

Les confirmations de vol envoyées sont basées sur ces données et le client est dans l'obligation d'informer *Corail Hélicoptères Ltd* de tout autre modification.
La compagnie se réserve le droit de refuser la réservation d'un vol si la limite de poids est supérieure ou si le bagage ne peut pas être transporté en toute sécurité dans le compartiment de l'appareil. *Corail Hélicoptères Ltd* indique les dimensions précises des compartiments à bagages de tous ses appareils ainsi que leurs spécifications. Il est rappelé que certains articles transportés sont classés comme marchandises dangereuses (ICAO Liste), articles réglementés ou articles non autorisés et font l'objet d'une réglementation spécifique.
Les passagers doivent informer la compagnie dès que possible.
En cas de procédures de contrôle (telles que des fouilles de sécurité) effectuées par tout agent (Police, Douane ou *Corail Hélicoptères Ltd*), les passagers sont entièrement responsables de leurs bagages même s'ils doivent être transportés séparément.

Le transport de bagages n'appartenant pas à un passager du vol est interdit, sauf si les bagages font partie du même groupe familial où les vols ont été séparés pour des raisons de poids et de centrage uniquement.

En cas de refus de fouille des bagages ou de signe que le passager dissimule un article restreint ou non autorisé, les bagages ne seront pas autorisés à embarquer sur le vol.

4.2 ARRIVÉE DU VOL COMMERCIAL

Corail Hélicoptères Ltd ne pourra être tenue pour responsable en cas de décalage du vol commercial.
En fonction des disponibilités, un nouveau créneau horaire peut être proposé pour le transfert en hélicoptère. Dans le cas où le client ne souhaite pas procéder au transfert en hélicoptère, des frais d'annulation de 50% seront appliqués.

4.3 DÉPART DU VOL COMMERCIAL

La compagnie se charge d'informer les clients de l'heure à laquelle ils doivent se présenter pour le décollage de l'hélicoptère. Les passagers sont tenus d'être présents au moins 2 heures à l'avance à l'aéroport pour les démarches du vol commercial.
Corail Hélicoptères Ltd se décharge de toute responsabilité en cas de retard du passager pour le prochain vol.

5. RESTRICTIONS ET MENSURATIONS

5.1 CEINTURE DE SÉCURITÉ

Selon les spécificités de l'équipement, les mensurations des ceintures de sécurité de l'hélicoptère comme suit :

- 90 cm de l'épaule à la taille (comme une ceinture de sécurité de voiture qui se déploie de gauche à droite).
- 1m20 de ceinture de sécurité autour de la taille.

Si le jour du vol, la ceinture ne peut être bouclée, des frais d'annulation de 100% seront applicables.

5.2 POIDS CORPOREL ET PLACEMENT DANS L'HÉLICOPTÈRE

Si le jour du vol, le poids renseigné lors de la réservation s'avère supérieur et que nous ne pouvons maintenir le vol (masse & centrage non conformes), aucun remboursement ne sera accordé à(aux) la(les) personne(s) ayant la plus grande différence de poids.

Les poids des passagers seront enregistrés avant l'embarquement dans l'hélicoptère en raison de la réglementation et des limitations en rapport avec le masse et centrage. Les sièges dans l'appareil sont attribués en fonction du poids de chaque passager. Le passager ne pourra pas décider de sa place dans l'hélicoptère.

6. CONDITIONS DE REMBOURSEMENT ET D'ANNULATION

6.1 ANNULATION PAR LES PASSAGERS

- Un remboursement de 100% sera effectué si le vol est annulé plus de 48 heures avant le décollage.
- Un remboursement de 50% sera effectué si le vol est annulé entre 24 et 48 heures avant le décollage.
- Aucun remboursement ne sera effectué pour un vol annulé moins de 24 heures avant le décollage ou en cas de désistement.

6.2 ANNULATION PAR CORAIL HELICOPTERES LTD

Si le survol est annulé en cas de mauvaises conditions météorologiques, de problèmes techniques ou de restrictions imprévues de la part des autorités, un remboursement intégral (uniquement le prix payé pour le billet) peut être effectué, ou le vol peut être reporté ultérieurement.

Le coût du déplacement (vers et/ou depuis le point de départ/d'arrivée de l'hélicoptère) n'est pas inclus dans le remboursement.

Le montant remboursé sera crédité sur le compte bancaire renseigné dans les 7 jours ouvrables.

7. DIVERS

7.1 UTILISATION DES APPAREILS PHOTO

Si des prises de vue peuvent porter préjudice à la compagnie, cette dernière se réserve le droit d'entreprendre des actions contre le non-respect de ces modalités ou la diffusion de tels contenus et d'exiger un retrait immédiat. Les prises de vue ne doivent pas être utilisées à des fins commerciales, sauf accord de *Corail Hélicoptères Ltd*.

7.2 LITIGE

Si un litige venait à opposer les parties concernées, la résolution de ce dernier se ferait dans un premier temps à l'amiable. Dans le cas où un arrangement à l'amiable entre les parties s'avère irréalisable, le litige sera porté devant les autorités mauriciennes qualifiées.

7.3 ARCHIVAGE ET JUSTIFICATIFS

La compagnie archivera les bons de commandes et les factures sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle conformément aux dispositions du Code civil de Maurice. Le client est dûment informé que, sauf en cas d'erreur qu'il pourrait justifier, les informations sauvegardées dans la base de données de la compagnie seront considérées comme preuves des échanges, réservations, paiements et transactions intervenus entre les parties.