

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE - PARTICULIERS

Tous les séjours vendus par ZIGO TOURS, entrant dans la catégorie des séjours éducatifs, font l'objet d'une déclaration pour agrément auprès de la Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale (DRJSCS) par le producteur.

**1. Séjours et voyages : notre site internet** vous présente les séjours diffusés par ZIGO TOURS et constitue l'information préalable. Cette information porte sur le contenu des forfaits (destinations, modes d'hébergements, voyages, activités et prestations complémentaires), sur les dates, les prix et les modalités de paiement, sur les conditions d'annulation et de modification du contrat et sur les formalités de voyages. Le caractère forfaitaire de nos prix comprend exclusivement un ensemble de prestations décrites dans les programmes et tableaux de prix.

**Notre catalogue** : il propose un pourcentage non exhaustif de l'offre de ZIGO TOURS. Ce dernier étant réalisé plusieurs mois avant le déroulement des séjours les tarifs et descriptifs proposés le sont à titre indicatif. Les descriptifs et les tarifs officiels sont ceux présents sur le site Internet [www.zigotours.com](http://www.zigotours.com) à l'instant où le client passe sa commande. Le catalogue ne comporte pas de modèle de contrat.

Pour inscrire un participant sur un des séjours du catalogue, le client utilisera le module de commande électronique sur le site [www.zigotours.com](http://www.zigotours.com) ou le formulaire « papier » classique. Le client devra au préalable avoir contrôlé le descriptif du séjour.

### 2. Commande d'un séjour :

#### 2.1 Sur le site Internet [www.zigotours.com](http://www.zigotours.com) :

Une commande est conditionnée par la réception du paiement de l'acompte (hors bons CAF, chèques vacances, participations C.E) minimum de 20% du montant du séjour additionné du montant des garanties optionnelles souscrites. Dans le cas d'une commande à moins de sept jours du départ, l'intégralité du forfait sera demandée. Pour toute commande effectuée avec un moyen de paiement autre que la carte bancaire, la réservation ne sera acquise qu'à réception de l'acompte.

Le client recevra ensuite, dès la fin de son processus d'achat, un mail intitulé « confirmation d'inscription » précisant le séjour, les dates et attestant que ZIGO TOURS a bien pris en compte sa demande, la facture, le contrat contresigné par ZIGO TOURS, la fiche technique, les détails d'Assurances, la charte de confidentialité et autres annexes.

Le délai de rétractation qui s'applique habituellement pour toute vente à distance ne s'applique pas aux contrats ayant pour objet « la prestation de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs qui doivent être soumis à une date ou selon une périodicité déterminée (Article L.121-20-4 code consommation).

**2.2 Commande off line** : le client a la possibilité de commander un séjour en imprimant une fiche d'inscription (contrat voyage papier) et d'envoyer l'ensemble des documents nécessaires par courrier ainsi qu'un acompte. Une fois la demande prise en compte par ZIGO TOURS, le client recevra un courrier ou un mail de « Commande validée », cela, dans la mesure où le produit souhaité est toujours disponible à la date de réception du contrat signé et de l'acompte en nos bureaux.

**2.3 Règlement** : le solde du séjour doit parvenir à ZIGO TOURS au plus tard un mois avant le départ, de même qu'une copie du dossier de l'enfant. A défaut, votre enfant ne pourra pas participer au séjour. **Un enfant ne peut être accepté sur un séjour s'il n'a pas fourni l'ensemble des documents présentés dans le module « formalités obligatoires » du séjour. Dans ce cas de figure, les frais de résolution s'appliqueront.**

Toute inscription faite par un service d'aide sociale à l'enfant, une institution spécialisée, une famille d'accueil, doit nous être précisée au moment de l'inscription. Cette inscription est conditionnée par la signature d'une convention spéciale entre l'inscrivant et ZIGO TOURS. **ATTENTION** : vous vous engagez à ce que l'enfant inscrit soit apte à vivre correctement, pour lui et les autres participants, le projet du séjour et qu'il ne fasse pas l'objet d'une contre-indication médicale à la vie en collectivité.

**3. Prix** : conformément aux articles L.211-12, R. 211-8 et R. 211-9 du Code du tourisme, les prix prévus au contrat sont révisables à la hausse comme à la baisse pour tenir compte des variations du coût des transports (carburant/énergie), des redevances et taxes et des taux de change. Vous serez informé de toute hausse du prix total du forfait, au plus tard 30 jours avant le départ. Cette hausse s'appliquera intégralement sur la part du prix concernée : part du Transport, redevances et taxes connues à la date du contrat, part des achats en Devises et taux de référence.

Pour toute hausse supérieure à 8% du prix total du séjour, vous recevrez sur un support durable le détail de la variation du prix, ses conséquences sur le prix du forfait, le choix qui s'offre à vous d'accepter ou de refuser dans un délai raisonnable et des conséquences de l'absence de réponse.

**4. Formalités de voyage : ZIGO TOURS** s'efforce d'apporter le maximum d'informations utiles à ses participants de nationalité française sur les formalités administratives et sanitaires à accomplir pour se rendre dans les différents pays de séjour et sur les différents centres. Les participants de nationalité étrangère devront se rapprocher des autorités consulaires du ou des pays visités dès l'inscription.

Toute inscription sera conditionnée par la réception d'une fiche sanitaire dûment remplie, signée. La fiche sanitaire doit faire état des traitements médicaux en cours, handicap, antécédents psychiatrique ou psychologique, allergies, état de vaccination, maladies, etc...

Cette fiche sanitaire concerne aussi les inscrits mineurs que majeurs. Ces informations doivent permettre de vérifier l'adéquation entre l'état de santé de l'inscrit et le séjour retenu. Ceci afin de garantir la sécurité de l'inscrit et le bon déroulement du séjour pour le groupe.

### 5. Résolution, désistement et modification de séjour :

#### Résolution du fait du participant : absence de droit de rétractation

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le présent contrat n'est pas soumis au droit de rétractation. Toutefois, le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage et s'acquittera des frais suivants :

- A plus de 60 jours du départ : 15 % du prix total
- De 60 jours à plus de 41 jours du départ : 25 %
- De 40 jours à plus de 21 jours du départ : 50 %
- De 20 jours à 8 jours du départ : 75%
- A moins de 8 jours du départ : 100 %, déduction des frais variables récupérables.

Le barème de résolution étant variable en fonction du type de séjour et de la date de résolution, cette information est donnée à titre d'information préalable pour chaque forfait. Tout séjour commencé est intégralement dû, quelles que soient les raisons invoquées. Le montant correspondant à une souscription à une garantie optionnelle reste dû, de même que les frais de dossier qui s'ajoutent aux frais de résolution.

Pour toute inscription pour laquelle la résolution ne nous a pas été signalée, le montant du séjour reste intégralement dû. La non délivrance de papiers administratifs ne peut nous être opposable pour obtenir le remboursement du séjour.

**Désistement ou modification en cours de séjour du fait du participant** : toute interruption de séjour, quel qu'en soit le motif, et/ou toute renonciation à certaines prestations comprises dans le forfait ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement de la part de ZIGO TOURS. Les frais de retour anticipé et d'accompagnement éventuel sont toujours à la charge du participant, sauf en cas d'une prise en charge dans le cadre d'une assistance rapatriement.

Tout changement de séjour n'est possible que pour un transfert sur un séjour proposé par le même organisateur que le séjour initial (et dans la limite des places disponibles). Des frais pourraient alors être facturés pour ce changement en plus des conditions tarifaires du nouveau séjour choisi.

Toute résolution ou modification du transport réservé par le client peut faire l'objet d'une facturation des frais que Zigo aurait auprès des transporteurs.

**Résolution et modification du fait de ZIGO TOURS** : la réalisation d'un séjour est conditionnée par le nombre de participants inscrits. Cet élément est indiqué au titre de l'information préalable dans chaque fiche séjour. Si le nombre de participants était inférieur au minimum d'inscription annoncé par Zigo, ZIGO TOURS pourrait se voir dans l'obligation de résoudre ce séjour. Dans cette éventualité, ZIGO TOURS informerait le participant dans les délais suivants :

- Au plus tard** 20 jours avant la date de départ, pour les voyages dont la durée dépasse 6 jours.
- Au plus tard** 7 jours avant la date de départ, pour les voyages dont la durée est de 2 à 6 jours.
- Au plus tard** 48h avant la date de départ, pour les voyages dont la durée est 2 jours.

Le Voyageur sera alors remboursé de toutes les sommes qu'il aura pu verser mais ne pourra pas prétendre à une indemnisation. Le participant aurait alors le choix d'un report de son inscription pour un séjour similaire ou du remboursement total des sommes versées. ZIGO TOURS peut se voir dans l'obligation, en cas de circonstances exceptionnelles ou d'empêchement majeur, de modifier un lieu de séjour, un programme ou ses prestations. Dans cette éventualité, ZIGO TOURS proposera des prestations de remplacement de qualité équivalente ou supérieure sans supplément de prix, ou, à défaut, le remboursement des prestations non fournies.

ZIGO TOURS peut se voir dans l'obligation de modifier des dates et horaires de séjour en fonction des disponibilités et impératifs imposés par les compagnies aériennes, maritimes et ferroviaires. Dans l'éventualité de mouvements de grèves ou de changements d'horaires imposés par ces mêmes compagnies, nous nous efforcerons de rechercher et de proposer des solutions adaptées aux difficultés rencontrées afin de garantir l'exécution des voyages aller et retour.

### 6. Règlement intérieur aux séjours de ZIGO TOURS

#### Etat d'esprit des séjours ZIGO :

Accepter de participer à un séjour ZIGO c'est adhérer à notre projet éducatif (consultable sur notre site internet). C'est accepter l'aléa durant le voyage, c'est d'accepter que tout ne soit pas réservé et donc figé avant le départ afin de pouvoir saisir les opportunités lors de l'itinérance.

**Recommandations au participant** : le participant doit accepter d'avoir une attitude conforme aux règles élémentaires de bonne conduite qui doivent prévaloir dans tout rapport humain mais aussi de respecter les recommandations de ZIGO TOURS ou de ses partenaires, fournisseurs ou sous-traitants (respect des règles de bonne conduite, des horaires, participation aux activités programmées, politesse envers les autres, non consommation de drogues et/ou alcool etc.).

**Discipline** : le participant est invité à adopter une bonne conduite envers le personnel d'encadrement et les autres participants, et au cours de toutes les activités proposées sur le séjour auquel il participe. Le participant devra adopter une tenue vestimentaire correcte. L'usage de drogue, alcool, tabac, le vol sous toutes ses formes, l'utilisation de tout véhicule à

moteur, en qualité de conducteur ou de passager pour les deux roues sont formellement interdits. Dans le cas où le comportement d'un participant serait de nature à troubler le bon déroulement du séjour, ou dans le cas où il ne respecterait pas les règles élémentaires de bonne conduite et de sécurité, ZIGO TOURS se réserve le droit d'en informer ses parents et d'interrompre son séjour. Les frais de retour anticipé et l'accompagnement éventuel sont toujours à la charge du participant et/ou de ses parents et/ou de l'inscrivant.

**Décharge de responsabilité** : le séjour terminé, notre mission s'achève dès que les participants sont repris en charge par leurs parents, dans les 15 minutes qui suivent le retour. Nous déclinons toute responsabilité quant aux incidents qui pourraient survenir à posteriori.

**7. Qualité de séjour** : le client doit porter à la connaissance de Zigo PENDANT le séjour toute non-conformité ou dysfonctionnement qu'il observerait. Au-delà de 72 heures, Zigo se réserve le droit de ne pas prendre en compte cette réclamation. A cet effet, durant les séjours, ZIGO TOURS assure une astreinte 24h/24 au 04 76 87 58 53 afin que nous puissions intervenir immédiatement. Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant des éventuels dommages-intérêts ou réduction de prix dus si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du client. Le voyageur pourra également demander de l'aide auprès du contact ci-dessus en cas de difficulté sur place. Le nouveau code du tourisme rend le partenaire (qui est le détaillant, le distributeur) coresponsable de plein droit, au même titre que Zigo (l'organisateur) pour toute non-conformité du contrat relevée dans les délais par un participant. Cette co-responsabilité suppose que le partenaire et Zigo prennent en charge conjointement les éventuels litiges.

**8. Assurance Assistance** : Contrat 7.906.243 souscrit auprès de MAPFRE.

Chaque participant inscrit à un séjour organisé par nos soins bénéficie de ces garanties d'assurances et en fonction de son domicile légal en ce qui concerne l'assistance. Pour toute information concernant les risques couverts par ces garanties, leur montant, les exclusions, les modalités de remboursement, veuillez consulter la rubrique Assurances depuis notre site Internet.

**9. Remboursement des frais de résolution ou d'interruption (option facultative)** : le participant peut obtenir le remboursement des acomptes et des sommes versées en règlement du forfait de séjour en optant, au moment de l'inscription, pour une garantie annulation/résolution et interruption de séjour. Le montant de cette garantie doit être réglé impérativement au moment de l'inscription du participant et ne fera l'objet d'aucun remboursement. Vous trouverez le descriptif complet des modalités de remboursement dans les fichiers joints au mail de pré réservation et sur notre site dans la rubrique GARANTIES OPTIONNELLES.

**10. Responsabilité** : ZIGO TOURS et l'organisateur du séjour, dans le cas d'un séjour en partenariat, sont responsables de la bonne exécution des services prévus au présent contrat et sont tenus d'apporter de l'aide au voyageur en difficulté.

En cas de mise en jeu de leur responsabilité de plein droit du fait des prestataires, les limites de dédommagement résultant de conventions internationales selon l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme trouveront à s'appliquer ; à défaut et sauf préjudice corporels, dommages intentionnels ou causés par négligence, les dommages-intérêts éventuels sont limités à trois fois le prix total du voyage ou du séjour. Toutefois, ZIGO TOURS peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au participant, soit au fait imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

**11. Frais médicaux** : il se peut que ZIGO TOURS fasse l'avance de frais médicaux (honoraires médicaux, radios, médicaments, etc.) pour un participant. Dans cette éventualité, vous recevrez une facture correspondant aux frais médicaux avancés. Dès réception de votre règlement, nous vous adresserons la feuille de soins.

**12. Bons-vacances et chèques-vacances** : les accueils d'enfants en « séjours éducatifs » font l'objet d'une déclaration pour agrément auprès de la DRJSCS. Nous sommes autorisés à recevoir les Bons-Vacances des Caisses d'Allocation Familiales et les Chèques Vacances de l'ANCV selon la législation en vigueur. Nous demandons à ce que les ANCV envoyés à ZIGO Tours indiquent le nom de famille du représentant légal du participant. Il convient, afin de pouvoir en bénéficier et d'en assurer le traitement, de nous les adresser avant le début du séjour. ATTENTION Il nous est impossible de connaître toutes les modalités d'attributions spécifiques des aides de ces différents organismes. Vous devez donc vous renseigner auprès de votre bureau référent afin de connaître ces modalités. En cas de refus de versement, même après la réalisation du séjour, ZIGO TOURS sera en droit de vous demander le règlement correspondant à cette aide.

**13. Politique de confidentialité des données** : si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr). La personne qui conclut un contrat avec ZIGO TOURS accepte notre démarche sur la confidentialité des données détaillée sur la page [www.zigotours.com/charte-de-confidentialite](http://www.zigotours.com/charte-de-confidentialite). Conformément à la législation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données personnelles vous concernant et d'un droit d'opposition pour raison légitime à leur traitement. Cette charte de confidentialité expose également le droit d'utilisation de l'image des participants. Ainsi, ZIGO TOURS pourra produire et utiliser des photos ou vidéos des participants prises lors de ses séjours pour illustrer ses propres supports de communication (site internet, réseaux sociaux, catalogues...), ceux de ses partenaires ou des articles de presse, sans que cette liste soit exhaustive.

Les représentants légaux du participant acceptent que des reportages TV, radios ou presse écrite aient lieu au cours des séjours, et que les participants soient interviewés. La diffusion de ces reportages pourra se faire par tout moyen et sur tout support.

#### 14. Cession du contrat

Conformément à l'article L. 211-11 du Code du Tourisme, sous réserve de s'acquitter des éventuels frais des transporteurs (compagnies aériennes...), vous avez la possibilité de céder le présent contrat tant que celui-ci n'a produit aucun effet, en prévenant l'agence dans un délai raisonnable, à une personne remplissant les mêmes conditions que vous. Vous-même et le bénéficiaire de la cession demeurez solidairement tenus du paiement du solde du contrat et des frais de cession qui vous seront communiqués.

**15. Relances** : en cas d'impayés, ZIGO TOURS se réserve le droit de facturer des frais de traitement de dossier, les frais d'envoi et les frais de recours à un cabinet de recouvrement. Pour les enfants bénéficiant de prises en charge, en cas de non-participation de l'enfant ou en cas de retour prématuré, l'organisme signataire s'engage à régler le montant du séjour.

**16. Réclamation et médiation** : le voyageur peut saisir le service client du détaillant de toute réclamation, à l'adresse suivante : ZIGO TOURS service clients 50, rue Abbé Grégoire 38000 GRENOBLE par lettre RAR ou mail à [info@zigotours.com](mailto:info@zigotours.com) accompagné(e) de tout justificatif.

A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours ou s'il n'est pas satisfait de la réponse reçue, le client peut saisir gratuitement 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).

Si la vente s'effectue en ligne, le voyageur a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.