

CONDITIONS GÉNÉRALES

de vente issues des articles R211-5 à R211-13 du Code du Tourisme.

Art R 211-5 - Sous réserve des exclusions prévues aux a et b du 2ème alinéa de l'article L 211-8, 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.

Art R 211-6 - Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, 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 tel 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 repas fournis ;
4. La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
5. Les formalités administratives et sanitaires à accomplir 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 R211-10 ;
10. Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
11. Les conditions d'annulation définies aux articles R 211-11, R 211-12, R 211-13 ;
12. Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agents de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;
13. 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.
14. 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.

Art R 211-7 - 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 par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

ext Art R 211-8 - 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.

ext Art R 211-9 - 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 lettre recommandée avec demande d'avis de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage.

Art R 211-10 - Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L 211-13, 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.

Art R 211-11 - Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 14°; de l'article R 211.6, l'acheteur peut sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec demande d'avis 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.

Art R 211-12 - Dans le cas prévu à l'article L 211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ; l'acheteur, sans préjudice 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.

Art R 211-13 - 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 préjudice 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 14° de l'article R 211-6.

CONDITIONS PARTICULIÈRES

Toute inscription à Zigo s'entend l'adhésion à notre projet éducatif et l'état d'esprit qui en découle ainsi que l'acceptation entière des conditions énumérées ci-dessous.

Nous recommandons fortement, avant de valider une inscription se de rendre sur le site de conseils aux voyageurs : www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs_909/index.html.

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.

1.1 - 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 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 ou le formulaire « papier » classique. Le client devra au préalable avoir contrôlé le descriptif du séjour.

1.2 - Dates des séjours : chaque inscrit accepte une modification des dates de plus ou moins 48 h sans aucune réclamation.

1.3 - Séjours itinérants : en accord avec ses ambitions éducatives, ZIGO Tours ne précise pas obligatoirement l'itinéraire définitif. Les normes de sécurité pour les hébergements et les transports locaux tiennent compte de la législation locale. Elles sont souvent différentes des normes françaises. En revanche, avant de valider son inscription, réclamez nous la fiche technique du séjour.

1.4 - Droit à l'image : en cours de séjour, le participant peut être amené à être photographié ou filmé. Sauf si le responsable légal signale son refus à l'inscription, Zigo Tours pourra utiliser ces images afin d'illustrer ses supports de communication (brochures, affiches, réseaux sociaux, site internet...).

Zigo Tours ne sera en revanche pas tenu comme responsable des photos ou vidéos prises par les participants eux mêmes avec leur propre matériel (tel portable, appareil photo, caméra...)

2. Commande d'un séjour :

2.1 - Sur le site Internet 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'appliquent.

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 de 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.

3.1 - Les prix TTC comprennent selon les prestations décrites dans la fiche technique :

- > Le transport (selon ville de départ)
- > Les taxes
- > La pension complète
- > L'encadrement complet
- > L'assurance rapatriement et individuelle accident à Groupama Assistance
- > L'hébergement
- > Les déplacements sur place
- > Les activités mentionnées sur la fiche du séjour
- > Le suivi pédagogique et administratif

3.2 - Révision des prix :

Les tarifs des séjours sont révisables jusqu'à J-21 selon les modalités suivantes :

- Taxes d'aéroport et surcharges carburant, dont le montant est fixé par les compagnies aériennes à l'émission des billets
- Sur le taux de change de la devise locale du pays sachant que nos prix sont fixés au 1er novembre de N-1
- Nous proposons une sécuritétaxe qui vous garantit un prix ferme et définitif. Voir tableau des prix.

3.3 - Spécial sécurité avion :

Nous travaillons uniquement avec des compagnies sur ligne régulière et nous vérifions si elles ne font pas partie d'une liste noire. A votre demande, nous pouvons vous communiquer les 3 noms de compagnies aériennes possibles prévues sur chaque destination. La compagnie définitivement retenue est fixée à J-45.

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 et traversés (escale, transit...) dès l'inscription. Ces mêmes participants étrangers devront s'assurer être en possession de papiers en règle pour REVENIR en France à l'issue du séjour (carte de séjour en cours de validité, par exemple...).

Il est demandé au représentant légal de vérifier la bonne orthographe des noms et prénoms communiqués. En cas de faute ou de nom incomplet, le représentant légal s'engage à payer les frais imposés par la compagnie de transport pour recueillir le billet. Tout changement de nom, prénom, date de naissance devra nous être expressément communiqué par voie écrite (mail), au préalable à toute modification dans l'espace personnel du représentant légal.

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. Le responsable a donc l'obligation de porter à notre connaissance TOUTES les informations sanitaires permettant à ZIGO TOURS d'appréhender l'état de santé de l'inscrit. Si Zigo Tours devait constater au moment du départ ou durant le séjour que des informations sanitaires importantes ne nous avaient pas été transmises au moment de l'inscription alors Zigo Tours aurait le droit de refuser le départ de l'inscrits ou procéder au rapatriement de ce même inscrit à la charge financière du représentant légal.

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	<i>Cas particulier pour la conduite accompagnée :</i>
> De 60 jours à 41 jours du départ : 25 %	> A plus de 60 jours du départ : 15 % du prix total
> De 40 jours à 21 jours du départ : 50 %	> De 60 jours à 30 jours du départ : 40 %
> De 20 jours à 8 jours du départ : 75 %	> De 29 jours à 15 jours du départ : 60 %
> A moins de 8 jours du départ : 95 %	> De 14 jours à 8 jours du départ : 85 %
	> A moins de 8 jours du départ : 95 %

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

6.1 - 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.).

6.2 - 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.

6.3 - 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. Assurances : ZIGO Tours a souscrit au bénéfice de chaque participant et auprès de Groupama Assistance les garanties suivantes : assistance/rapatriement, individuelle accident. Et auprès de la Generali les garanties suivantes : responsabilité civile, défense recours et bagage. Zigo encourage les familles inscrites via une collectivité avec qui nous avons signé une convention, à lire les conditions d'assurances et si nécessaire

à souscrire une assurance complémentaire. Le descriptif complet des garanties peut être communiqué sur simple demande.

8.1 - Assurance Assistance : Contrat ADP20181984-02 souscrit auprès de GROUPAMA.

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.

8.1 - Remboursement Zigo : (uniquement sur factures) après effraction constatée par un rapport de police : maxi 1500 € avec une franchise de 800 € + l'application d'un taux de vétusté de 30% / an. ZIGO Tours déconseille aux participants d'apporter avec eux des objets de valeur (bijoux, dernier smartphone...). Dans le cas de vandalisme, de destruction, de dégradation volontaire ou de vol, l'assurance peut limiter les garanties accordées et engager la responsabilité civile des familles (ou tuteurs légaux).

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. 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. 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 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.

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.

17. Devoir d'information

Chaque participant doit avoir la possibilité d'être clairement informé sur la réalité du pays, notamment en termes de sécurité. ZIGO demande au Partenaire de prendre lui-même, pour chaque séjour, connaissance des informations contenues sur les sites suivants et d'autre part de diriger les familles et les participants vers ces informations :

www.solidarites-sante.gouv.fr (site du ministère de la santé sur l'actualité sanitaire)

www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/

Assurances : le partenaire doit mettre à disposition des parents le(s) descriptif(s) des assurances souscrites dont GROUPAMA Assistance et RC GENERALI.

Les parents pourront consulter ces documents et souscrire s'ils le jugent utile, des garanties supplémentaires.

Les participants de nationalité étrangère devront se rapprocher des autorités consulaires du ou des pays visités et traversés (escale, transit...) dès l'inscription. Ces mêmes participants étrangers devront s'assurer être en possession de papiers en règle pour REVENIR en France à l'issue du séjour (carte de séjour en cours de validité, par exemple...).

Zigo tours, SAS au capital de 28 000 €

N°Siret : 394 300 396 000 30

Immatriculation voyage : IM 038 10000 3

RCP : Générali

Caution Bancaire 1 000 000 € GROUPAMA ASSURANCE CREDIT (93)