

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Toute inscription à un séjour organisé et/ou vendu par ZIGO TOURS implique l'adhésion à notre projet éducatif et l'état d'esprit qui en découle ainsi que l'acceptation entière des conditions énumérées ci-dessous. Par conséquent, le client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du Code de la consommation ainsi qu'à l'article R. 211-4 du Code du tourisme.

Nous recommandons fortement, avant de valider une inscription de se rendre sur le site de conseils aux voyageurs : www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs_909/index.html, ainsi qu'à l'adresse de l'ambassade du ou des pays visités.

Tous les séjours vendus par ZIGO TOURS, entrant dans la catégorie des séjours éducatifs, font l'objet d'une déclaration pour agrément auprès du **SERVICE DEPARTEMENTAL DE LA JEUNESSE, DE L'ENGAGEMENT ET DES SPORTS (SDJES) DSDEN** de l'ISERE par le producteur.

Définitions :

Client : personne physique ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du Code de la consommation, ou de voyageur au sens du Code du tourisme, qui contracte avec ZIGO TOURS dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

Détailleur : professionnel autre que l'organisateur, qui vend ou offre à la vente des forfaits élaborés par un organisateur ou des services de voyage assurés par un autre professionnel.

Organisateur : professionnel qui élaboré des forfaits touristiques et les vend ou les offre à la vente, directement ou par l'intermédiaire d'un autre professionnel ou encore conjointement avec un autre professionnel.

Participant : personne bénéficiaire du contrat de voyage et participant au séjour, autorisée par le Client.

Séjour : forfait touristique au sens de l'article L. 211-1 du Code du tourisme.

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. Avant de valider son inscription, le client est invité à demander la fiche technique du séjour à ZIGO TOURS si celle-ci n'a pas été préalablement transmise.

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 fixer, reproduire et diffuser à titre gratuit ces images captées lors des séjours afin d'illustrer ses supports de communication existants ou à venir (brochures, affiches, réseaux sociaux, site internet...). Cette autorisation est donnée dans le strict respect de la dignité et de la vie privée du participant. Ses représentants légaux sont informés de leur droit à révoquer à tout moment cette autorisation sur simple demande écrite adressée à ZIGO TOURS. 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...). Les représentants légaux du participant acceptent également que des reportages TV, radios ou presse écrite aient lieu au cours des séjours, et que les participants soient interviewés. A noter que la diffusion de ces reportages pourrait se faire par tout moyen et sur tout support. Le cas échéant, les représentants légaux seront informés de la présence de médias lors du séjour dans un délai raisonnable avant le début du séjour.

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 montant du séjour 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 et encaissement effectif des sommes par ZIGO TOURS.

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.221-28 code consommation) ».

2.2 - Commande off line (contrat à distance) : le client a la possibilité de commander un séjour en imprimant une fiche d'inscription

(contrat voyage papier) accompagné de présentes CGV et d'envoyer l'ensemble des documents nécessaires signés 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 du participant. A défaut, le participant 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 par écrit 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 sur les services de voyages compris dans le séjour, imposées par des tiers qui ne participent pas directement à l'exécution du contrat et des taux de change. Le client sera informé de toute hausse du prix total du forfait, au plus tard 20 jours avant le départ. Cette hausse s'appliquera intégralement sur la partie du prix concernée : part du Transport, redevances et taxes connues à la date du contrat, part des achats en Devise et taux de référence.

Pour toute hausse supérieure à 8% du prix total du séjour, le client recevra 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

3.3 - Transport aérien :

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 et résidents en France sur les formalités administratives et sanitaires à accomplir pour se rendre dans les différents pays de séjour et sur les différents centres. Il appartient à chaque participant de vérifier que ses documents, notamment administratifs et sanitaires, requis en vue de l'accomplissement du voyage, sont en conformité avec les informations fournies par l'organisateur, étant précisé qu'il incombe à la personne qui a conclu le contrat de voyage de relayer les informations relatives aux formalités à chacun des participants inscrits au séjour. ZIGO TOURS ne pourra, en aucun cas, être tenue pour responsable des conséquences de l'inobservation du participant des règlements policiers, douaniers ou sanitaires. Un participant qui ne pourra réaliser un transport (notamment un vol) faute de présenter les documents requis, mentionnés sur le contrat de vente qui lui a été remis, ne pourra pas prétendre à aucun remboursement.

Pour les formalités et informations du/des pays du voyage, l'organisateur conseille de consulter les fiches des pays visités durant le voyage, disponibles sur le site du Ministère de l'Europe et des affaires étrangères (MEA) www.diplomatie.gouv.fr, rubrique "Conseils aux Voyageurs/Conseils par pays".

ZIGO TOURS attire l'attention sur le fait que les informations peuvent évoluer jusqu'à la date du départ et conseille aux participants de consulter les sites officiels régulièrement, notamment les ambassades et services consulaires des pays visités. L'organisateur peut être amené, pour certaines destinations, à faire signer la fiche MEAE du/des pays visité(s) ou traversé(s), au titre de son obligation d'information. Cette demande ne constitue pas une décharge de responsabilité.

ZIGO TOURS délivre les informations sanitaires disponibles au moment de la conclusion du contrat. Il est recommandé de 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 <http://solidarites-sante.gouv.fr> (Ministère français des Solidarités et de la Santé) ou www.who.int/fr (Organisation Mondiale de la Santé).

Les participants de nationalité étrangère devront se rapprocher des autorités consulaires du ou des pays visités et traversés (escale, transit...) dès l'inscription et/ou de leur autorité consulaire. Ces mêmes participants étrangers devront s'assurer d'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...).

Le client s'engage à vérifier la bonne orthographe des noms, prénoms et dates de naissance des participants communiqués à ZIGO TOURS à l'inscription. En cas de faute ou de nom incomplet, le client s'engage à payer les frais imposés par la compagnie de transport pour rectifier 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 bien 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 client 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'inscrit ou procéder au rapatriement de ce même inscrit à la charge financière du client.

Sauf prestation expressément prévue au contrat, ZIGO TOURS n'est pas tenue de vérifier la validité et la conformité des documents de voyage, même s'ils ont été transmis par le client.

Son obligation se limite à une obligation d'information.

5. Résolution, désistement et modification de séjour :

5.5 - Résolution du fait du participant : Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le présent contrat n'est pas soumis au droit de rétractation. Toutefois, le client 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 41 jours du départ : 25 %
- > De 40 jours à 21 jours du départ : 50 %
- > De 20 jours à 8 jours du départ : 75 %
- > A moins de 8 jours du départ : 95 %

Cas particulier : sur le séjour "conduite accompagnée", il sera retenu :

- A plus de 60 jours du départ : 15 % du prix total par désistement
- De 60 jours à 30 jours du départ : 40 % du prix total par désistement
- De 29 jours à 15 jours du départ : 60 % du prix total par désistement
- De 14 jours à 8 jours du départ : 85% du prix total par désistement
- A moins de 8 jours du départ : 95 % du prix total par désistement

Le barème de résolution peut varier en fonction du type de séjour et de la date de résolution, cette information est donnée à titre d'information préalable pour chaque forfait. Ces frais de résolution ne seront pas dus si le contrat est résilié à la suite de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat. Dans ce cas, ZIGO TOURS procédera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire.

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.

5.2 - 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 appliqués par les transporteurs conformément à leurs conditions de transport.

5.3 - 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 dans la fiche séjour, ZIGO TOURS pourrait se voir dans l'obligation de résoudre ce séjour. Dans cette éventualité, ZIGO TOURS informera le client 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 client sera alors remboursé de toutes les sommes qu'il aura pu verser mais ne pourra pas prétendre à une indemnisation. Le client 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 s'engage à adopter 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 s'engage 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 représentants légaux et/ou le client 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 représentants légaux 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 représentants légaux, dans les 15 minutes qui suivent le retour. ZIGO TOURS ne pourra être tenu responsable quant aux incidents qui pourraient survenir à posteriori.

7. Qualité de séjour : le participant et/ou le client doit porter à la connaissance de ZIGO TOURS PENDANT le séjour toute non-conformité ou dysfonctionnement qu'il observerait. Au-delà de 72 heures, ZIGO TOURS 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 participant pourra également demander de l'aide auprès du contact ci-dessus en cas de difficulté sur place. Au sens du Code du tourisme, le détaillant et l'organisateur sont coresponsables de plein droit pour toute non-conformité du contrat relevée dans les délais par un participant. Cette co-responsabilité suppose que l'organisateur et ZIGO TOURS prennent en charge conjointement les éventuels litiges le cas échéant.

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 TOURS encourage les clients inscrits 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 représentants légaux.

9. Remboursement des frais de résolution ou d'interruption (option facultative) : le client 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 ou 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. ZIGO TOURS sera en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépassera pas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

En cas de mise en jeu de leur responsabilité de plein droit du fait des prestataires, les limites de dédommagement en application des 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 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 des circonstances exceptionnelles et inévitables.

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, le client recevra 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 conformément aux conditions de règlement énoncées aux présentes. 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. ZIGO TOURS a formalisé les droits et les obligations des clients et participants au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé Politique de confidentialité, accessible à l'adresse suivante : www.zigotours.com/charte-de-confidentialite.

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 ZIGO TOURS dans un délai raisonnable et au plus tard 7 jours avant le début du séjour, à une personne remplissant les mêmes conditions que le participant. Vous-même et le bénéficiaire de la cession demeurez solidiairement 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 prématré, l'organisme signataire s'engage à régler le montant du séjour.

16. Réclamation et médiation : le client peut saisir le service client 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 permettant d'investiguer sa demande.

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 TOURS 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 : ALLIANZ

Caution Bancaire 3 000 000 € GROUPAMA ASSURANCE CREDIT (93)