

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.

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

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 sécuritaxe qui vous garantit un prix ferme et définitif. Voir tableau des prix.

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. À 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.

Dates des séjours :

Chaque inscrit accepte une modification des dates de plus ou moins 48 h sans aucune réclamation.

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.

Annulation pour cas de force majeure :

En ref à l'article L211-17 du code du tourisme, Zigo retiendra de 15 à 30 % du prix du séjour.

Annulation en cas d'effectif minimum non atteint :

L'acompte sera rendu au client, sans qu'il puisse prétendre à une indemnité, si le nombre d'inscrits n'atteint pas 70% de l'effectif prévu et/ou 1 encadrant pour 6.

Frais d'annulation :

- A plus de 60 jours = 15%
- De 60 à 41 jours = 25%
- De 40 à 21 jours = 50%
- De 20 à 8 jours = 75%
- Moins de 8 jours = 95%

Pour réduire ces frais, ZIGO Tours encourage ses participants à souscrire une assurance résolution. ZIGO Tours peut proposer sa propre assurance (de 3,3 à 4,5 %). Le descriptif peut être envoyé sur simple demande.

Attention : En cas de non obtention dans les délais requis des formalités administratives et sanitaires ou en cas de séjour écourté (pour des raisons indépendantes de notre volonté), il ne sera accordé aucun remboursement.

En cas de renvoi d'un participant mineur pour raison disciplinaire, ses parents (ou responsables légaux) s'engagent à prendre à leur charge les frais de rapatriement.

Formalités : Les ressortissants non Français doivent absolument prendre contact avec leur consulat (les infos indiquées dans cette brochure sont pour les participants de nationalité française).

Assurance : 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.

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).

Frais médicaux : ZIGO Tours s'engage à faire l'avance des frais médicaux qui seront remboursés par le participant individuel ou par la collectivité dès retour du séjour contre la remise du dossier médical. Plafonné à 80 000 € (100 000 € en Amérique du Nord), ces frais sont remboursés par notre assurance en complément de la CPAM et/ou la Mutuelle.

Renvoi d'un séjour : en cas de mauvais comportement mettant en cause le bon déroulement du séjour, la sécurité du jeune ou des autres participants, ou en cas de transgression de la loi (violence, vol, racisme...), ZIGO Tours se réserve le droit de renvoyer le participant, à la charge des responsables légaux et sans qu'aucun dédommagement puisse être réclamé.

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, 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...)

Réclamation : ZIGO Tours encourage les participants ou ayant droit à se mettre en contact le plus rapidement et chaque fois que cela est nécessaire avec le responsable du séjour et la direction de ZIGO Tours pour faire part de leur critiques. Tout problème non résolu pendant le séjour devra faire l'objet d'un écrit au plus tard dans les 21 jours qui suivent le retour. ZIGO Tours s'engage alors à y répondre rapidement.

Confidentialité des données : Chacune des parties s'engage à conserver de manière confidentielle toutes les informations et tous documents concernant l'autre partie, de quelque nature qu'ils soient et dont elle aurait pu avoir connaissance au titre de la présente convention.

Dans le cadre du traitement des fichiers informatiques concernant les données nominatives des familles et des jeunes, ZIGO s'engage à respecter la loi du 20 juin 2018 sur les protections de données personnelles (RGPD). A ce titre, est annexée à la présente convention la charte de confidentialité de Zigo.

Vous pouvez joindre le DPO de ZIGO à l'adresse courriel : dpo@zigotours.com.

Zigo tours, SAS au capital de 50 000 €

N°Siret : 394 300 396 000 30

Immatriculation voyage : IM 038 10000 3

RCP : Générali

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