



CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE - PARTICULIERS

Préambule : Les présentes Conditions Particulières de Vente ont vocation à s'appliquer à tous les séjours proposés par la SAS ZEBRE & CO. Les marques commerciales suivantes sont la propriété de la SAS ZEBRE & CO : Les Vacances du Zèbre – Les Voyages du Zèbre – Vent d'Autan by Le Zèbre – Le Zèbre. Tous les séjours vendus par la SAS Zèbre & CO, 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 la SAS ZEBRE & CO 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 la SAS ZEBRE & CO. 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.le-zebre.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.le-zebre.com. Il devra au préalable avoir contrôlé le descriptif du séjour. Pour aider le client dans cette démarche la SAS ZEBRE & CO propose, pour chaque séjour, un code référence permettant de retrouver facilement ce séjour sur le moteur de recherche du site internet www.le-zebre.com ainsi qu'un service de renseignement clientèle par mail ou téléphone.

2. Commande d'un séjour :

2.1 Sur le site Internet www.le-zebre.com :

Une commande est conditionnée par la signature d'un contrat électronique par un des parents et/ou le représentant légal et le versement d'un acompte (hors bons CAF, chèques vacances, participations C.E) de 370 euros 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, l'acompte doit être parvenu en nos locaux dans un délai de 7 jours à partir de la réservation, passé ce délai, la place peut être remise en vente. Pour toute commande à moins de 15 jours du départ, ce délai est porté à 3 jours et à la journée pour toute commande à moins d'une semaine. Si le client accepte la proposition en cliquant sur "valider la commande", un contrat de vente lui est alors présenté. Il peut alors procéder à l'acceptation en ligne de son contrat électronique en cliquant à nouveau sur "valider la commande". Ce dernier clic n'est possible que si le client a confirmé avoir lu et accepté les présentes conditions générales de vente en cochant la case correspondante. Un lien «conditions générales de vente» est mis à sa disposition. Cette démarche du double "clic" vaut reconnaissance et acceptation par l'acheteur au nom de tous les voyageurs du contrat électronique et de l'ensemble des conditions exposées ci-après.

Le client recevra par mail, dès la fin de son processus d'achat, un mail intitulé «LE ZEBRE Confirmation de pré réservation» précisant le séjour, les dates et les différentes options souscrites et attestant que la SAS ZEBRE & CO a bien pris en compte sa demande. Un second mail intitulé «LE ZEBRE Commande validée» est émis automatiquement lors de la réception en nos locaux d'un acompte ou lors de la validation par la banque d'un acompte par carte bancaire. Ce mail contient le contrat électronique contre signé par la SAS ZEBRE & CO. La date de contre signature de ce contrat par la SAS ZEBRE & CO est la date intitulée «date de validation».

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 la SAS ZEBRE & CO 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.

ATTENTION : pour les séjours linguistiques, les conditions de vente sont différentes et votre inscription pourra être confirmée avec un délai d'attente de 2 semaines. Aux vues des disponibilités sur de tels séjours, il pourra à l'inverse vous être demandé de confirmer une inscription dans la journée.

2.3 Règlement : Le solde du séjour doit parvenir à la SAS ZEBRE & CO 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 fournis l'ensemble des documents présentés dans le module « formalités obligatoires » du séjour. Dans ce cas de figure, le montant total du séjour reste dû.**

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 la SAS ZEBRE & CO. **ATTENTION**, vous vous engagez à ce que l'enfant inscrit n'ait fait l'objet ni d'incarcérations ni de mesures éducatives.

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 20 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%, 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 : La SAS ZEBRE & CO s'efforce d'apporter le maximum d'informations utiles à ses participants sur les formalités administratives et sanitaires à accomplir pour se rendre dans les différents pays de séjour et sur les différents centres.

5. Annulation, désistement et modification de séjour :

Annulation 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 :

Frais d'annulation/résolution du contrat : Le voyageur a la possibilité d'annuler/résoudre le présent contrat moyennant le paiement des frais suivants (par personne ou par dossier, sur le prix total du voyage) : Le barème d'annulation étant variable en fonction du type de séjour et de la date d'annulation 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 qui s'ajoutent aux frais d'annulation.

Pour toute inscription pour laquelle l'annulation 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 pourront faire l'objet d'aucun remboursement de la part de la SAS ZEBRE & CO. 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.

Toute annulation ou modification du transport réservé par le client est facturée 20 €. Elle n'est possible qu'après accord de la SAS ZEBRE & CO et en tout état de cause au plus tard 15 jours avant le début du séjour. Aucun remboursement de billet n'est possible pour une annulation ou une modification intervenue au-delà de ce délai.

Annulation et modification du fait de la SAS ZEBRE & CO : 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 seuil de rentabilité, la SAS ZEBRE & CO pourrait se voir dans l'obligation d'annuler ce séjour. Dans cette éventualité, la SAS ZEBRE & CO informerait le participant dans les délais suivants 20 jours avant la date de départ, pour les voyages dont la durée dépasse 6 jours. 7 jours avant la date de départ, pour les voyages dont la durée est de 2 à 6 jours. 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. La SAS ZEBRE & CO 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, la SAS ZEBRE & CO proposera des prestations de remplacement de qualité équivalente ou supérieure sans supplément de prix, ou, à défaut, le remboursement des prestations non fournies.

La SAS ZEBRE & CO 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 la SAS ZEBRE & CO

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 la SAS ZEBRE & CO 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, la pratique de l'auto stop 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, la SAS ZEBRE & CO 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 : Il est préférable de nous faire part de vos éventuelles remarques pendant la durée du séjour. Lorsqu'une non-conformité est constatée sur place, le voyageur est tenu de la signaler au contact ci-après dans les meilleurs délais. En effet durant les séjours, la SAS ZEBRE & CO assure une astreinte 24h/24 sur le mail permanence@le-zebre.com 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.

8. Garanties optionnelles : Contrat souscrit auprès de GROUPAMA.

En qualité d'organisateur responsable, la SAS ZEBRE & CO considère la souscription à une garantie indispensable pour garantir au participant une couverture optimale des risques liés à son voyage et son séjour. Ces contrats ont fait l'objet d'études et d'analyses sérieuses en partenariat avec notre courtier et les compagnies d'assurances. Nos responsables de séjours reçoivent des directives afin de permettre leurs mises en œuvre dans l'intérêt des participants. 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 GARANTIES OPTIONNELLES depuis notre site Internet.

9. Remboursement des frais d'annulation 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 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 : la SAS ZEBRE & CO, en tant qu'organisateur du séjour, est responsable de la bonne exécution des services prévus au présent contrat et est tenue 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, la SAS ZEBRE & CO 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 la SAS ZEBRE & CO 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. 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, la SAS ZEBRE & CO 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 la SAS ZEBRE & CO accepte notre démarche sur la confidentialité des données détaillée sur la page www.le-zebre.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 la SAS ZEBRE & CO 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, vous avez la possibilité de céder le présent contrat tant que celui-ci n'a produit aucun effet et jusqu'à 7 jours du départ, 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 la SAS ZEBRE & CO 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 : SAS ZEBRE & CO service clients 14 rue du Bas Taulet 13330 PELISSANNE par lettre RAR ou mail à info@le-zebre.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. Assurances et assistance :

RCP : La SAS Zèbre & Co est assuré au titre de sa responsabilité civile professionnelle auprès de la compagnie Generali Iard, Entreprise régie par le Code des assurances - 552 062 663 RCS Paris Siège social : 2 rue Pillet-Will - 75009 Paris

Assurance assistance rapatriement : La SAS Zèbre & Co a souscrit un contrat d'assurance voyage auprès de la Compagnie Groupama Thône Alpes Auvergne, 50 rue de St Cyr 69251 Lyon cedex 09.

Garanties : 4 000 000 € dont DINC 1 500 000 €

Nature et plafond des garanties:

- Rapatriement sanitaire : Frais réels
- Remboursement complémentaire des frais médicaux et avance de frais d'hospitalisation :

Canada, USA, Asie, Australie* : 150 000€

Autres pays (hors France)* : 80 000€

Franchise : 50€

• En complément des remboursements de la Sécurité Sociale et de la mutuelle du participant

- Avance de la caution pénale : 15 000€

- Assistance juridique : 13 000€

- RC vie privée : 4 500 000€ par sinistre et par évènement

Franchise 100€

- Frais de secours et de recherche : 5 000€

- Invalidité permanente : 10 000€

- Décès : 10 000€

- Frais funéraires : 2 500€

18. DROIT A L'IMAGE

Durant son séjour, le participant peut être amené à être photographié ou filmé. La SAS ZEBRE & CO pourra alors utiliser les clichés ou films afin d'illustrer ses supports de communication (brochures, fiches de séjours, site internet, chaîne Youtube, blogs, pages professionnelles Facebook, Pinterest...). Si toutefois, le responsable légal du participant refuse cette utilisation à l'image, il devra le notifier par écrit à la SAS ZEBRE & CO par lettre recommandée avec accusé de réception avant le début du séjour.

19. INFORMATIONS DIVERSES

Garantie Financière : 940 000€ auprès de Groupama

Licence délivrée par le Ministère du Tourisme et la Commission d'immatriculation : IM013100001

Agrément de le DDCS N°013ORG0563