



CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

CHAGRITAS AVENTURES / ZEN&GO est une agence de voyages spécialisée dans les voyages sur-mesure organisé autour du sport équestre, individuels ou en groupes constitués.

CHAGRITAS AVENTURES / ZEN&GO est une Société par Actions Simplifiée (SAS) au capital de 9 500 € dont le siège social est sis au 35 rue St Honoré, Mines ParisTech, 77300 Fontainebleau, inscrite au RCS de Melun sous le n° 515 011 310.

CHAGRITAS AVENTURES / ZEN&GO est titulaire du numéro d'Immatriculation au Registre ATOUT FRANCE n° IM077100025.

Son garant financier est l'APST 15 avenue CARNOT 75017 PARIS qui garantit la totalité des fonds déposés par les clients.

Son assurance de responsabilité civile professionnelle est souscrite auprès de Hiscox 19 rue Louis le Grand 75002 PARIS, contrat n° RCAPST / 127 521, montant des garanties de 1 500 000 €.

PREAMBULE

Les présentes conditions de vente complètent le descriptif préalable fixent les conditions des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours par CHAGRITAS AVENTURES / ZEN&GO www.zenngo.fr.

Elles sont portées à la connaissance du Client avant tout engagement de sa part et complètent l'information préalable visée à l'article R.211-4 du Code du Tourisme, outre les fiches descriptives des Prestations et dans certains cas, les Conditions particulières de paiement et d'annulation notamment, spécifiques à certains produits et prestations. Dans cette dernière hypothèse, les Conditions spécifiques signalées sur le descriptif préalable du produit prévaudront sur le texte général des présentes Conditions Particulières de Vente.

L'information préalable prévue à l'article R. 211-4 du Code du Tourisme peut être modifiée après publication et consultation par les voyageurs, notamment quant aux caractéristiques principales des services de voyage (notamment les conditions de transport et au déroulement du séjour et de l'hébergement), au prix, aux modalités de paiement, au nombre minimal de personnes éventuellement requis pour la réalisation du voyage, aux conditions d'annulation par le client, conformément aux article R. 211-5 et L. 211-9. Le client en sera informé de manière claire, compréhensible et apparente avant la conclusion du contrat de voyage.

En confirmant son contrat, le voyageur reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions ainsi que des descriptifs plus spécifiques des prestations choisies. Le défaut d'acceptation de tout ou partie des Conditions aura pour effet la renonciation par le voyageur à tout usage ou bénéfice des services fournis par CHAGRITAS AVENTURES / ZEN&GO.

Les présentes Conditions Particulières de Vente sont à jour dès leur publication sur le site www.zenngo.fr et annulent et remplacent toute version antérieure.

Absence de droit de rétractation et démarchage téléphonique

En vertu de l'article L.221-28-12 ° du Code de la consommation, le droit de rétractation prévu en matière de vente à distance n'est pas applicable aux contrats ayant pour objet la vente de services d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.

ZEN&GO - SAS « Chagritas Aventures » au capital de 9 500 € - RCS Melun 515 011 310

N° d'immatriculation d'agent de voyages : IM077100025 - Garantie financière : APST - Assurance RCP : Hiscox/Gras Savoye

Siège social : 35 rue St Honoré, Mines ParisTech, 77300 Fontainebleau, France - Tél. : +33 (0)9 80 32 90 42 - E-mail: contact@zenngo.fr - Web: www.zenngo.fr 1

Lorsque ses coordonnées téléphoniques sont recueillies, le voyageur est informé qu'il a la faculté de s'inscrire sur une liste gratuite d'opposition au démarchage téléphonique, par exemple : <http://www.bloctel.gouv.fr/>

1. Modalités de réservation

Le voyageur est réputé disposer de la capacité juridique pour commander sur le site, être majeur de 18 ans ou émancipé et ne pas être placé sous curatelle ou tutelle. Il renseigne sous sa seule et entière responsabilité toutes les informations nécessaires à la création de son compte-client et à sa commande et déclare que ces informations sont sincères, exactes et à jour.

- Le voyageur sélectionne la prestation de son choix et clique sur « *rejoindre ce groupe* ».
- Le voyageur prend connaissance des informations demandées afin de créer son profil et préparer sa demande, les renseigne le plus exactement possible et sous sa responsabilité puis clique sur « *envoyer la demande* ».
- Le voyageur reçoit un message de confirmation de réception de sa demande
- Le voyageur reçoit un email de mise à disposition de son devis dans son espace client avec les liens d'accès
- Le voyageur se connecte ou crée son compte-client en renseignant les informations demandées
- Le voyageur accède à son devis et vérifie le récapitulatif de sa commande et le prix total TTC affiché.
- Le voyageur accepte les Conditions Particulières de Vente et valide sa commande.
- Le voyageur accède à la page des assurances et effectue son choix
- Le voyageur complète les champs de son profil voyageur en renseignant les coordonnées des autres voyageurs inscrits
- Le voyageur choisit son mode de paiement et choisit le paiement sécurisé en ligne ou le paiement hors ligne
- Le voyageur reçoit un courrier électronique l'informant que le récapitulatif de sa commande comportant les caractéristiques essentielles de la prestation achetée et constituant le contrat de voyage ainsi que ses modalités de paiement sont disponibles sur son espace-client. En l'absence de ce courrier, la réservation n'est pas prise en compte. Conformément à l'article 1369-5 du Code civil, la commande et la confirmation de commande sont réputées reçues lorsque les parties auxquelles elles sont adressées peuvent y avoir accès. En cas de coordonnées mal renseignées de la part du Client, CHAGRITAS AVENTURES / ZEN&GO ne pourra être déclarée responsable d'une mauvaise ou non-réception du courrier électronique.
- Le voyageur recevra à son retour un courrier électronique l'encourageant à témoigner du déroulement de son voyage.

L'inscription est effective et validée dès réception du contrat par CHAGRITAS AVENTURES / ZEN&GO, accompagné d'un acompte de 30% du montant du séjour (pour certaines destinations, le paiement de l'intégralité des vols pourra être demandé au moment de la réservation) + le montant total des assurances complémentaires.

Cet acompte ne peut être inférieur à 100 €. Le solde doit être réglé impérativement 40 jours avant la date de départ, à réception de la facture de solde sans relance de la part de CHAGRITAS AVENTURES / ZEN&GO.

Pour une inscription intervenant à moins de 40 jours avant la date de départ, l'intégralité des prestations se règle lors de l'inscription. CHAGRITAS AVENTURES / ZEN&GO se réserve le droit de refuser un voyageur, si la totalité du prix du séjour n'a pas été intégralement versée 40 jours avant le départ. Dans ce cas le contrat est considéré comme annulé du fait du client.

Les règlements peuvent être effectués par virements bancaires, chèques, cartes bancaires (hors American Express) ou chèques cadeaux (ANCV).

La confirmation du contrat de voyage implique, de la part du client, l'acceptation et la reconnaissance des présentes conditions particulières. Le client reconnaît expressément avoir pris connaissance sur les documents papiers ou électroniques, des informations et descriptifs préalables relatifs aux voyages qu'il a choisis. Les présentes conditions particulières ainsi que les informations techniques et pratiques par voyage et par destination sont en libre consultation sur le site Internet www.zenngo.fr.

Il est donc renvoyé pour toutes précisions concernant le voyage aux informations contenues dans ces documentations.

2. Prix

Les prix affichés sur le site Internet sont exprimés TTC en Euros et sont régulièrement mis à jour en fonction de l'évolution des itinéraires, des variations des taux de change concernés et les tarifs des vols.

Le prix définitif de votre voyage vous sera confirmé lors de votre réservation. Les prix sont calculés en nombre de nuitées sur la base de chambre double à partager.

Le descriptif de chaque séjour mentionne les prestations incluses et non-incluses ainsi que les montants des suppléments s'il y a lieu pour chambre individuelles, prestations de catégorie supérieure ou petits groupes.

Les prix ne comprennent jamais : frais d'obtention de visa, pourboires, dépenses personnelles, supplément changement du nombre de participants et chambre individuelle et de manière générale tout ce qui n'est pas mentionné au contrat.

Les prix "vols inclus" sont calculés sur la base de vols depuis Paris et peuvent être soumis à modifications selon les disponibilités des vols. Certains tarifs nécessitent une émission immédiate des billets d'avion, dans ce cas ils devront être réglés en intégralité lors de l'inscription. Au moment de la réservation, s'il n'y a plus de disponibilités aériennes au tarif de base, une proposition alternative sera proposée, entraînant éventuellement un réajustement tarifaire.

Révision du prix

CHAGRITAS AVENTURES/ ZEN&GO se réserve expressément la possibilité de modifier ses prix à la hausse ou à la baisse afin de tenir notamment compte des variations du coût du transport, des taxes et redevances sur les services de voyage telles que les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ou encore des taux de change en rapport avec le voyage choisi. Le contrat mentionnera les modalités de calcul de la révision du prix et la part du prix concernée.

Dans l'hypothèse d'une majoration du prix de vente quelle que soit son importance l'information sera transmise au voyageur de manière claire et compréhensible avec les justificatifs et le calcul, sur un support durable, au plus tard 20 jours avant le début du voyage ou du séjour.

En vertu de l'article R. 211-9 du Code, lorsque la majoration du prix du forfait atteint au moins 8 %, CHAGRITAS AVENTURES/ ZEN&GO informera le client de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable de la hausse, du délai raisonnable pour exprimer son acceptation ou son refus avec résolution du contrat et remboursement sans frais sous 14 jours et des conséquences de son absence de réponse (application des frais de résolution).

3. Responsabilité

CHAGRITAS AVENTURES/ZEN&GO apportera l'aide nécessaire au voyageur en difficulté mais ne pourra être tenue responsable des conséquences, ni se substituer financièrement au voyageur, en cas de survenance des évènements suivants :

- Défaut de présentation et/ou perte ou présentation, au poste de police, de douanes ou d'enregistrement, de documents d'identité et/ou sanitaires périmés ou d'une durée de validité insuffisante (carte d'identité, passeport, visas, certificat de vaccination...) et indispensable à la sortie du pays visité et au retour en France.

- Frais générés pour la perte des titres de transport par le voyageur (frais et pénalités de réémission des billets et frais induits notamment en cas d'immobilisation dans le pays).

- Dette contractée par le voyageur auprès d'un tiers (extra dans les hôtels, etc.)

CHAGRITAS AVENTURES/ZEN&GO est responsable de plein droit de la bonne exécution des obligations résultant du contrat de voyage au sens de l'article L. 211-16-I du Code du Tourisme. Le voyageur est informé que la responsabilité de CHAGRITAS AVENTURES/ZEN&GO ne saurait en

ZEN&GO - SAS « Chagritas Aventures » au capital de 9 500 € - RCS Melun 515 011 310

N° d'immatriculation d'agent de voyages : IM077100025 - Garantie financière : APST - Assurance RCP : Hiscox/Gras Savoye

Siège social : 35 rue St Honoré, Mines ParisTech, 77300 Fontainebleau, France - Tél. : +33 (0)9 80 32 90 42 - E-mail: contact@zenngo.fr - Web: www.zenngo.fr 3

aucun cas être engagée lorsque le dommage est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyages et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables (guerre, attentat, émeute, révolution, catastrophe nucléaire, événements climatiques ou géologiques).

En cas d'application de la responsabilité de plein droit de CHAGRITAS AVENTURES/ZEN&GO du fait de ses prestataires au sens de l'article précité, les limites de dédommagement prévues à l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme, notamment lorsque des conventions internationales circonscrivent les indemnisations dues par ces prestataires trouveront à s'appliquer. Dans les autres cas, le contrat peut limiter les dommages-intérêts éventuels à trois fois le prix total du voyage (sauf préjudices corporels et fautes intentionnelles ou par négligence).

Il peut arriver pour des raisons tenant à la période, à la fréquentation ou à des décisions des hôteliers sur place, que le matériel soit en nombre insuffisant sur les lieux de séjour ou que certaines activités soient suspendues.

CHAGRITAS AVENTURES/ZEN&GO ne sera aucunement responsable en cas d'incident survenu à l'occasion de prestations achetées hors contrat et directement sur place par le voyageur auprès d'un prestataire extérieur ou résultant d'une initiative personnelle du voyageur.

4. Formalités administratives et sanitaires

Pour chaque destination, les renseignements concernant le pays et ses formalités sont indiqués au voyageur et mis à jour grâce au site du Ministère des Affaires Etrangères. Cependant, compte tenu de l'évolution parfois rapide de la situation politique d'un pays, il appartient à chaque voyageur de se tenir informé personnellement.

Les ressortissants français, peuvent vérifier les formalités de police, de douane et de santé du pays de destination et du/des pays de transit sur www.diplomatie.gouv.fr ou sur www.action-visas.com et de santé sur www.travelsante.com. Les autres nationalités doivent consulter le consulat du pays de destination et du/des pays concernés.

5. Annulations / Modifications

5.1. Modifications

Frais de modification

Toute modification du contrat, une fois celui-ci déjà validé, du fait de l'acheteur, postérieure à son inscription, fera l'objet de frais de modification d'un montant de 80 €.

5.2. Annulation de la part du voyageur

Conformément à l'article L. 211-14, le voyageur peut résoudre (annuler) son contrat à tout moment ou le modifier (toute modification à moins de 60 jours avant le départ est considérée comme une annulation), par une lettre recommandée avec accusé de réception. La date de signature de l'Accusé de Réception fera foi.

Sauf conditions particulières mentionnées sur le devis et le contrat, le montant des sommes retenues sur le remboursement est calculé selon le barème ci-dessous :

Pour le terrestre :

- Jusqu'à 61 jours avant le départ : 10% du prix des prestations terrestres.
- De 60 à 30 jours avant le départ : 30% du prix des prestations terrestres.
- Moins de 30 jours avant le départ : 100% du prix des prestations terrestres.

Barème particulier*

1/ Concernant les pays : Botswana, Afrique du sud, Mozambique, Namibie, Tanzanie, USA, Canada, Polynésie Française et Thaïlande :

- Jusqu'à 121 jours avant le départ : 10% du prix des prestations terrestres (hors assurance).
- De 120 à 61 jours avant la date de départ : 30% du montant total du dossier (hors assurance).
- De 60 à 31 jours avant la date de départ : 50% du montant total du dossier (hors assurance).
- Moins de 30 jours avant la date de départ : 100% du montant total du dossier

2/ Concernant le pays : Egypte :

- Jusqu'à 121 jours avant le départ : Acompte non remboursable (hors assurance).
- De 120 à 91 jours avant la date de départ : 60% du montant total du dossier (hors assurance).
- De 90 à 61 jours avant la date de départ : 85% du montant total du dossier (hors assurance).
- Moins de 61 jours avant la date de départ : 100% du montant total du dossier

* Ce barème s'entend pour toutes prestations vendues sur les destinations précitées.

Les assurances souscrites ne sont pas remboursables.

Bons cadeaux

Conditions spécifiques pour les bons cadeaux achetés via notre site Internet : les bons cadeaux sont valables 1 an à partir de la date de la souscription. Ils sont non remboursables et non transférables à un(e) autre bénéficiaire.

Pour l'aérien, sauf mention contraire précisée lors de la réservation, une annulation entre la confirmation du dossier et le départ entrainera des frais correspondants à 100% du prix des prestations confirmées.

Tout voyage interrompu ou abrégé du fait d'un participant pour quelque cause que ce soit, sauf raison médicale, ne donnera lieu à aucun remboursement.

5.3. Annulation de la part de CHAGRITAS AVENTURES/ ZEN&GO

Si CHAGRITAS AVENTURES/ ZEN&GO doit annuler un départ pour quelque motif que ce soit, les personnes déjà inscrites seront intégralement remboursées et seront susceptibles de recevoir une indemnisation supplémentaire au moins égale à la pénalité qu'elles auraient supportée si l'annulation était intervenue de leur fait.

En revanche, CHAGRITAS AVENTURES / ZEN&GO peut annuler le voyage sans indemnisation complémentaire si :

- un nombre insuffisant de participants est inscrit sur un départ. CHAGRITAS AVENTURES / ZEN&GO en informera alors le client :
- 20 jours avant le début du voyage dont la durée dépasse 6 jours
- 7 jours avant le voyage dont la durée est de 2 à 6 jours
- 48 heures pour les voyages n'excédant pas 2 jours.

Le voyage peut toutefois être maintenu si chaque des participants accepte un avenant au contrat avec réajustement du prix, calculé au plus juste et n'excédant pas 10% du prix du séjour. Le nombre minimum de participants ainsi que le supplément forfaitaire pour petit groupe sont indiqués sur la fiche produit. A défaut, une autre date ou une autre destination seront proposées, sans aucune obligation de contracter.

- En cas de survenance de circonstances exceptionnelles et inévitables empêchant l'exécution du contrat.

Dans ce cas ou si une part importante des services ne peut être fournie ou encore lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement le voyage et si cela s'avère possible pour CHAGRITAS AVENTURES / ZEN&GO, des prestations de qualité égale ou supérieure seront proposées sans surcoût.

Dans certaines circonstances et notamment à cause des conditions météo, le circuit, les hébergements, les transports, les randonnées peuvent être modifiés. Le voyageur ne pourra refuser la modification sans motif valable, notamment si les prestations proposées ne sont pas comparables.

ZEN&GO - SAS « Chagritas Aventures » au capital de 9 500 € - RCS Melun 515 011 310

N° d'immatriculation d'agent de voyages : IM077100025 - Garantie financière : APST - Assurance RCP : Hiscox/Gras Savoye

Siège social : 35 rue St Honoré, Mines ParisTech, 77300 Fontainebleau, France - Tél. : +33 (0)9 80 32 90 42 - E-mail: contact@zenngo.fr - Web: www.zenngo.fr 5

Chaque fois, nous faisons le maximum pour que vous puissiez réaliser votre programme en vous proposant des alternatives : autre lieu, autre parcours, autre activité, autre date...

6. Vols et transports

Les horaires des vols peuvent être matinaux ou tardifs. Les jours de départ et de retour sont considérés comme des jours « occupés ». Le voyageur doit reconfirmer son vol retour, au plus tard 72h avant son retour, une fois sur place. Le non-respect de cette procédure imposée par les compagnies aériennes peut entraîner l'annulation du billet retour, selon les conditions de la compagnie.

Vols charters : L'adhésion à l'un de nos voyages dont le transport est effectué sur un vol « charter », nécessite d'avoir pris connaissance des contraintes contractuelles liées aux affrètements : « La régulation des capacités sur certains vols peut amener la compagnie à annuler ou reporter un voyage dans les 24 heures précédant ou suivant la date prévue et ce, avec un préavis de deux jours ».

Horaires : Les horaires des vols réguliers ou charters n'étant pas connus au moment de l'établissement des tarifs en ligne, le départ et le retour peuvent alors être aussi matinaux que tardifs. Nous vous recommandons de ne pas considérer votre jour de départ, ni de retour, comme un jour « utile ». Conformément à l'article L. 211-10 du Code du Tourisme, les documents nécessaires au voyage tels que reçus, bons d'échange, billets et convocations ainsi que, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement, les horaires de départ et d'arrivée et les heures prévues pour les escales et les correspondances seront communiqués au voyageur en temps utile avant le début du voyage.

Acheminement : Pour les billets de train ou avion en connexion de votre vol international, nous vous conseillons de prévoir le temps nécessaire à vos connexions (environ 4 heures en plus des transferts). Si vous deviez manquer votre vol international et votre voyage à cause d'un retard de votre correspondance, CHAGRITAS AVENTURES / ZEN&GO ne pourra en être tenue responsable. Nous vous déconseillons par conséquent de réserver des billets à tarif réduit non remboursables et non modifiables. En cas de retard, les frais liés au non-remboursement de ces billets ne pourront être pris en charge par CHAGRITAS AVENTURES / ZEN&GO (ni le transporteur), ni justifier une quelconque annulation du client ni un quelconque remboursement des prestations non-consommées.

Transfert : En cas d'arrivée ou de départ sur un vol différent du groupe auquel est rattaché le contrat du voyageur, les frais de transfert éventuels restent à la charge du client.

Compagnies aériennes : Les compagnies aériennes indiquées dans la brochure ou sur les documents de voyage sont susceptibles de modification. CHAGRITAS AVENTURES / ZEN&GO s'engage à ce que toutes les compagnies aériennes utilisées au départ de France soient admises, par les autorités administratives compétentes, à desservir le territoire français.

Remboursement des taxes aériennes

En cas de non-utilisation du billet d'avion pour quelque cause que ce soit, les taxes aéroportuaires obligatoires sont remboursables au voyageur sur sa demande dans un délai de 30 jours et gratuitement pour toute demande en ligne. Pour toute demande de remboursement hors ligne, CHAGRITAS AVENTURES / ZEN&GO pourra facturer des frais correspondants à 20% maximum du montant des taxes remboursées.

7. Remarques

- Chaque participant est conscient du caractère sportif des voyages de CHAGRITAS AVENTURES / ZEN&GO et de l'éloignement potentiel des centres médicaux. Il assume en toute connaissance de cause les risques et s'engage à ne pas faire porter la responsabilité des accidents pouvant survenir à CHAGRITAS AVENTURES / ZEN&GO ou aux accompagnateurs ou aux différents prestataires. Ceci est valable aussi pour les ayants droit et tout membre de la famille.

- Le niveau équestre et les éléments personnels (taille, poids...) communiqués lors de l'inscription sont des éléments contractuels fournis sous la responsabilité du voyageur : le prestataire sur place se réserve le droit de refuser tout cavalier dont le niveau ou les capacités seraient différents de ceux validés lors de la conclusion du contrat et qui seraient incompatibles avec le bon déroulement de la

randonnée et du voyage. Dans ce cas, le client ne pourra prétendre à aucune indemnisation puisque la non-conformité lui serait imputable.

- Tout voyage écourté, toute prestation non utilisée par le voyageur ne peuvent donner lieu à aucun remboursement.

- CHAGRITAS AVENTURES / ZEN&GO se réserve le droit, sauf mention écrite contraire de la part du voyageur lors de la conclusion de son contrat, d'utiliser les photos ou films pris pendant le voyage afin d'illustrer certains programmes, sans que cela puisse donner lieu à compensation ou dédommagement.

8. Assurances

Aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés par CHAGRITAS AVENTURES / ZEN&GO. Il est recommandé au voyageur de prévoir lors de sa réservation la souscription d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certaines annulations et un contrat d'assistance couvrant également le rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

A cette fin, CHAGRITAS AVENTURES / ZEN&GO propose au cours de la réservation différentes formules de police d'assurance et notamment une assurance-annulation assistance, rapatriement, multirisques fournie par son partenaire Mutuaide Assistance. Les risques couverts, ainsi que le coût des polices et le montant des garanties sont indiqués sur le site à titre indicatif. En cas de souscription d'un contrat d'assurance, la police d'assurance sera remise au Client par courrier électronique et disponible durant le processus de vente. Les déclarations de sinistre se font, selon les termes du contrat d'assurance, directement auprès de la compagnie d'assurance en respectant les termes et délais du contrat d'assurance souscrit.

CHAGRITAS AVENTURES / ZEN&GO recommande de bien vérifier les garanties souscrites et de se munir des numéros de téléphone d'urgence.

Le montant de la souscription de l'assurance demeure systématiquement acquis et il n'est pas possible de prétendre à son remboursement, sauf en cas d'annulation du contrat par CHAGRITAS AVENTURES / ZEN&GO sans faute du voyageur.

Si le Client justifie d'une garantie antérieure pour les risques couverts par l'assurance souscrite, il a la possibilité de résilier sans frais cette assurance dans un délai de quatorze (14) jours si aucune garantie n'a été mise en œuvre.

9. Cession du contrat

Le voyageur peut céder son contrat à un tiers et doit impérativement en informer CHAGRITAS AVENTURES / ZEN&GO de par tout moyen permettant d'en accuser réception dans les meilleurs délais et au plus tard 7 jours avant la date de début du voyage, en indiquant précisément le nom et l'adresse du cessionnaire et du participant au voyage, en justifiant que celui-ci remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour ou le voyage.

Le cédant ou le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement d'un éventuel solde du prix ainsi que des frais appropriés occasionnés par cette cession.

En revanche, le voyageur ne peut pas céder son ou ses contrats d'assurance. En outre, en cas de transport aérien si le billet est émis, il ne sera ni échangeable, ni remboursable, par les compagnies aériennes et dès lors, la cession du contrat de voyage pourra être assimilable à une annulation générant les frais prévus aux présentes Conditions Particulières de Vente.

10. Réclamations, litiges

Le voyageur doit signaler sur place au point de contact toute non-conformité constatée. A défaut, il s'expose à ce que sa demande de dédommagement ne soit pas accueillie.

Toute réclamation ou litige éventuel concernant le bon déroulement du voyage ne pouvant se régler directement sur place, doit être signalés et justifiés dans le délai d'un mois après la date de retour du voyage, par lettre recommandée avec accusé de réception. Les pièces justificatives ou le constat écrit

ZEN&GO - SAS « Chagritas Aventures » au capital de 9 500 € - RCS Melun 515 011 310

N° d'immatriculation d'agent de voyages : IM077100025 - Garantie financière : APST - Assurance RCP : Hiscox/Gras Savoye

Siège social : 35 rue St Honoré, Mines ParisTech, 77300 Fontainebleau, France - Tél. : +33 (0)9 80 32 90 42 - E-mail: contact@zenngo.fr - Web: www.zenngo.fr 7

du prestataire local doit appuyer la requête. CHAGRITAS AVENTURES / ZEN&GO traitera le dossier le plus rapidement possible en prenant le temps de mener une enquête auprès des prestataires.

Médiation

Après avoir saisi le service après-vente de CHAGRITAS AVENTURES / ZEN&GO et à défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage : Médiateur du Tourisme et des Voyages - MTV - BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 ainsi que sur son site Internet : www.mtv.travel.

11. Protection des données personnelles

Il est rappelé que les données nominatives qui sont demandés au Client sont nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures, notamment.

Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires de la Société chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes.

- Les informations recueillies par CHAGRITAS AVENTURES / ZEN&GO font l'objet d'un traitement informatique destiné à répondre au mieux aux demandes. Le traitement de ces données personnelles se fait dans le respect du RGPD – Règlement Général pour la Protection des Données du 27 avril 2016 entré en vigueur le 25 mai 2018. Ces données sont destinées à la société CHAGRITAS AVENTURES / ZEN&GO et ses partenaires et peuvent être transférées à des tiers dans le cadre de l'exécution, le traitement, la gestion et le paiement des commandes.

Chaque voyageur dispose à tout moment, du droit permanent et gratuit d'accès et de rectification, de suppression ou d'opposition à ses données personnelles. Il suffit de contacter CHAGRITAS AVENTURES / ZEN&GO (en indiquant nom, prénom, adresse et mail) avec un justificatif d'identité, par courrier ou par email à CHAGRITAS AVENTURES / ZEN&GO – 3, rue Paul Tavernier, 77300 Fontainebleau, France – contact@cavalngo.com

CHAGRITAS AVENTURES / ZEN&GO invite expressément le voyageur à consulter sa Politique de Confidentialité via le lien suivant www.zenngo.fr/politique-de-confidentialite/details/35.html.

12. Propriété intellectuelle

Le contenu du site internet et des applications est la propriété de CHAGRITAS AVENTURES / ZEN&GO et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle. Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

En outre, CHAGRITAS AVENTURES / ZEN&GO reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les photographies, présentations, études, dessins, modèles, prototypes, etc., réalisés (même à la demande du voyageur). Le voyageur s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites études, dessins, modèles et prototypes, etc., sans l'autorisation expresse, écrite et préalable de CHAGRITAS AVENTURES / ZEN&GO qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

CHAGRITAS AVENTURES / ZEN&GO ©