







# CONDITIONS GÉNÉRALES

Séjours Little Big Land



**LITTLE BIG LAND**

 4 Place de la Victoire – 37000 TOURS |  02 47 35 96 85 |  [www.littlebigland.fr](http://www.littlebigland.fr) |  [info@littlebigland.fr](mailto:info@littlebigland.fr)

Séjours déclarés auprès de la Direction Régionale et Départementale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale (DRDJSCS)  
SARL au capital de 7 500€ | APE : 8559B | SIRET : 512 100 538 00010

## Conditions Générales de Vente

LITTLE BIG LAND, 4 Place de la Victoire, 37000 TOURS, est un prestataire de séjours de vacances et classes de découverte en immersion anglaise. Les séjours organisés par LITTLE BIG LAND se déroulent en France et sont proposés aux familles de tous milieux socio-culturels.

LITTLE BIG LAND a souscrit un contrat de Responsabilité Civile auprès du prestataire d'assurance AXA, basé 12 Rue de Rochepinard, 37550 Saint-Avertin.

Les prestations proposées par LITTLE BIG LAND répondent aux exigences de la **Convention Collective de l'Animation** [n°3246] (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichIDCC.do?idConvention=KALICONT000005635177>) et du **Code du Tourisme** (<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006074073>), pour toutes les dispositions applicables aux séjours proposés, plus particulièrement le Livre II « Activités et Professions du Tourisme ».

Les plateformes et documents officiels (site internet, brochure, dossiers d'inscription, etc.) sont mis à jour régulièrement pour répondre aux besoins d'information de l'acheteur et une plateforme téléphonique est également mise en place pour répondre aux éventuelles questions.

L'acheteur, une fois les documents d'inscription signés, s'engage à **respecter les différentes clauses** de son contrat et dispose d'un **droit de rétractation de deux semaines** après réception desdits documents d'inscription. Toute demande de modification ou annulation d'un contrat doit être notifiée dans les plus brefs délais par courrier recommandé avec accusé de réception.

De même, LITTLE BIG LAND, en tant que vendeur, s'engage à **respecter les clauses de ses contrats** et à prendre en charge les surcoûts éventuels engendrés par des circonstances exceptionnelles sous réserve que ces conditions ne soient pas couvertes par les clauses de retrait, annulation et remboursement précisées dans les conditions particulières de vente.

Pour toute demande d'information, merci de nous contacter :

- Par courrier à l'adresse : « LITTLE BIG LAND, 4 Place de la Victoire, 37000 TOURS »
- Par mail à l'adresse : [info@littlebigland.fr](mailto:info@littlebigland.fr)
- Par téléphone au : 02 47 35 96 85

## Conditions Particulières de Vente

Les documents officiels qui font mention des conditions générales et/ou particulières de vente font écho aux mentions précisées par cette charte. Ces dernières s'appliquent à toutes les prestations de LITTLE BIG LAND.

**La signature et le retour des documents d'inscription engage les deux parties à en respecter les clauses et conditions.**

LITTLE BIG LAND enverra par courrier électronique un **Accusé de Réception** (AR) du dossier qui confirmera la mise en place du contrat et la validation de l'inscription du participant.

De même, les participants seront amenés à signer le **Règlement Intérieur** du séjour et s'engagent à en respecter les clauses. Le non-respect de ce règlement pourra entraîner des mesures restrictives de la part de l'équipe d'animation en concertation avec les familles concernées. Tout participant qui mettra en danger la sécurité physique ou morale des autres participants pourra être exclu sans compensation financière pour les familles. Le rapatriement sera à la charge du responsable légal de l'enfant dans les plus brefs délais suivant la sanction.

Le document intitulé « **Rapport de l'Enseignant** » est obligatoire pour les nouveaux participants. Il sert à LITTLE BIG LAND à bénéficier d'un avis d'un professionnel de l'éducation concernant les éventuelles adaptations pédagogiques nécessaires au bon déroulement du séjour du participant. L'incapacité (ou le refus) à produire ce document pourra entraîner une annulation de l'inscription avec remboursement partiel du montant couramment réglé.

Il est rappelé que nous invitons nos clients à nous contacter directement pour répondre à toutes leurs requêtes spécifiques ou questions :

- Par courrier, à l'adresse : « Little Big Land, 4 Place de la Victoire, 37000 TOURS »
- Par téléphone, au numéro suivant : 02 47 35 96 85
- Par mail, à l'adresse : [info@littlebigland.fr](mailto:info@littlebigland.fr)
- Via le formulaire de contact du site internet ([www.littlebigland.fr](http://www.littlebigland.fr))

La structure est ouverte du lundi au vendredi de 9h à 18h30, ainsi que le samedi de 10h à 14h.

Pendant les séjours, une permanence téléphonique est assurée sur le numéro de téléphone habituel de Little Big Land.

Les coordonnées du directeur ou de la directrice de séjour ne sont pas communiquées par défaut afin de ne pas encombrer le temps pédagogique pendant le séjour. Pour toute correspondance entre parents et enfants, nous les invitons à leur écrire (cartes postales) ou à tenter de les contacter lors du Quiet Time, généralement entre 13h et 14h.

Enfin, un Journal de Bord sera mis en ligne quotidiennement, permettant aux parents d'avoir des supports visuels des activités de leurs enfants de façon différée. Le droit à l'image de chacun fera l'objet d'un accord préalable et du plus grand des respects.

## Inscription et Paiement

Dans un souci de facilité de partage et d'accessibilité des informations, LITTLE BIG LAND continue de traiter les inscriptions par **dossiers papier** et ne propose pas d'inscription directe en ligne.

Les documents d'inscription sont **téléchargeables** directement sur notre site internet. Il est également possible d'envoyer une copie papier au client sous réserve de demande de sa part par téléphone ou par e-mail.

Coordonnées de contact :

- Par courrier à l'adresse « LITTLE BIG LAND, 4 Place de la Victoire, 37000 TOURS »
- Par mail à l'adresse [info@littlebigland.fr](mailto:info@littlebigland.fr)
- Par téléphone au 02 47 35 96 85

Il est recommandé pour les nouveaux participants de nous contacter au préalable afin de bénéficier d'un **suivi personnalisé** et de répondre à toutes vos questions.

**Les modalités d'inscription et pièces à fournir sont précisées sur les documents correspondants.**

Chaque inscription est traitée soigneusement par nos soins et un **Accusé de Réception** est obligatoirement envoyé aux familles **par mail** (merci de vérifier vos dossiers « Spam »). Lorsque précisé, ou après vérification auprès de nos soins, il est possible pour le client d'envoyer une demande d'inscription incomplète si ce dernier s'engage à fournir les pièces manquantes dans les plus brefs délais.

**Le montant du chèque d'acompte est de 150 € pour les séjours de printemps, et de 250 € pour les séjours d'été.**

Les prix, dates et lieux de chaque séjour sont répertoriés sur le site internet et sur la brochure de l'année en cours. Ces documents sont mis à jour en fin d'année [n] pour l'année suivante [n+1]. Ces tarifs prennent en compte l'intégralité des composantes de la prestation (frais de dossiers, hébergement en pension complète, équipe d'animation, lessive pour les séjours longs, toutes les activités) ; le rajout d'un voyage accompagné depuis une des gares proposées fait office d'un traitement spécifique et est considéré comme un supplément.

**Par défaut, il est demandé aux parents de déposer leurs enfants aux horaires spécifiés dans les documents préparatoires.**

Des aménagements peuvent être proposés au cas par cas.

Le **solde** du séjour doit être réglé **30 jours\*** avant le début du séjour, sans relance obligatoire du prestataire. Cette information est présente sur l'Accusé de Réception, envoyé à chaque famille par mail (par défaut) après validation de l'inscription de leur enfant.

\*Lorsque l'inscription est effectuée à une date de moins de 30 jours du début du séjour, il est demandé au client d'envoyer l'intégralité du solde avec le dossier complet.

Le règlement des séjours peut se faire :

- Par chèque(s), avec possibilité d'étaonner le paiement sous réserve que nous disposions de tous les versements, qui seront alors encaissés mensuellement.
- Par virement bancaire, merci dans ce cas de nous contacter pour l'envoi d'un relevé d'identité bancaire.
- Par espèces (peu recommandé).
- Par chèques vacances, LITTLE BIG LAND étant déclaré auprès de l'ANCV.
- Ou par une combinaison des différents modes de paiement – merci dans ce cas de nous envoyer un protocole clair.

## Annulation d'un Séjour

LITTLE BIG LAND se réserve le droit d'annuler un séjour si le nombre de participants n'est pas suffisant. La **confirmation d'annulation** sera envoyée au plus tard **15 jours** avant le début officiel des séjours. Le cas échéant, une solution de remplacement sera proposée sous réserve de disponibilités sur les séjours. Si aucun accord ne peut être conclu entre les deux parties, LITTLE BIG LAND s'engage à rembourser intégralement l'acheteur des différentes sommes engagées.

Lorsque le client décide d'annuler une inscription déjà confirmée, le barème suivant s'applique :

- Annulation **plus de 60 jours** avant le début des séjours : retenue de **100 €**
- Annulation **entre 30 et 60 jours** avant le début des séjours : retenue du **montant d'acompte** (150 € ou 250 € selon le séjour choisi).
- Annulation **entre 10 et 30 jours** avant le début des séjours : retenue de **50%** du forfait initial (sans prise en compte de la demande d'accompagnement éventuelle).
- Annulation **moins de 10 jours** avant le début du séjour : retenue de **100%** du forfait initial (sans prise en compte de la demande d'accompagnement éventuelle).

**Toute demande d'annulation doit être envoyée via Lettre Recommandée avec accusé de réception. La date de réception du courrier fera foi dans le traitement de la demande de remboursement.**

De plus, une **Garantie Annulation (facultative)** est proposée en complément de l'inscription des séjours. Cette dernière est à régler lors de l'inscription et ne peut prendre effet rétroactivement. Elle permet de bénéficier d'un remboursement intégral dans le cas d'une annulation pour les raisons suivantes, sous présentation d'un justificatif correspondant :

- Maladie ou accident empêchant le participant de prendre part au séjour.
  - Sera alors demandé un justificatif médical d'un professionnel de santé.
- Perte de l'emploi du responsable légal.
  - Une preuve de licenciement ou autre document officiel daté devront être fournis.
- Décès d'un parent proche.
  - Un certificat de décès sera à fournir à une date ultérieure.

## Fiche Sanitaire de Liaison et Participants à Besoins Particuliers

Dans un souci d'inclusion et d'égalité des chances, LITTLE BIG LAND ne souhaite discriminer aucun participant pour des raisons d'ordre moral, physique ou médical.

La **Fiche Sanitaire de Liaison** (FSL) jointe au dossier doit être remplie avec le plus grand soin – elle fait office de support d'échange entre familles, organisateurs, équipe d'animation et participants. Cette FSL recense toutes les indications et besoins médicaux des participants.

LITTLE BIG LAND ne pourra être tenue responsable de soucis (physiques ou mentaux) pour lesquels aucune mention n'a été faite via la FSL.

LITTLE BIG LAND pourra être amenée à ne pas accepter une candidature si le protocole médical à mettre en place est en inadéquation avec la participation aux séjours ou si le participant dénote de troubles du comportement incompatibles avec la vie en collectivité.

Merci de nous contacter directement afin d'échanger quant aux besoins particuliers de votre enfant et de mettre en place un protocole d'actions à respecter qui sera transmis à l'équipe d'animation.

**L'absence de mention d'un problème de santé ou d'un trouble du comportement peut amener LITTLE BIG LAND à devoir retirer le participant d'un de ses programmes et ce aux frais des parents.**

Le directeur ou la directrice de session, en partenariat avec l'assistant/e sanitaire, sont garants du suivi des traitements quotidiens et de l'accompagnement des participants à besoins particuliers. Afin de sécuriser leurs missions, merci d'être le plus précis possible lors de l'établissement d'un protocole de soin ou d'accompagnement.

Il est rappelé qu'il est interdit pour un membre de l'équipe d'animation d'administrer le moindre traitement à un participant sans la présence d'une **ordonnance** récente délivrée par un professionnel de santé. Toute blessure non-bénigne entraînera l'intervention des services de santé compétents. La sollicitation de ces services se fera à la discrétion du directeur ou de la directrice du séjour.

Les coûts engendrés par l'intervention des services de santé ou par une prestation d'un médecin généraliste seront avancés par LITTLE BIG LAND, puis facturés aux familles. Les ordonnances et feuilles de soins seront ensuite délivrées aux familles pour suivi du traitement.

Dans l'éventualité d'un accident sur le centre, nous rappelons aux parents que **chaque participant est accepté avec la présomption d'une couverture responsabilité civile personnelle (ou familiale)**. Nos clauses d'assurance ne sont qu'un complément et ne peuvent couvrir l'intégralité des coûts éventuels. Ces accidents pourront faire l'objet d'une enquête afin de déterminer la responsabilité de chaque partie prenante.

## **Biens Personnels et Vols**

**LITTLE BIG LAND ne pourra être tenue responsable de la perte, de la dégradation ou du vol d'un bien d'un des participants.** Les participants sont donc invités à ne pas apporter d'objets de valeur ou de bijoux sur les séjours afin de limiter les risques de perte, de vol ou de dégradation.

Les participants qui arrivent sur les séjours avec de l'argent de poche doivent déposer celui-ci dans une enveloppe scellée. Tout comme pour les objets de valeur, les participants sont responsables de l'argent de poche qui leur est confié.

Lors de leur arrivée sur le centre, tous les objets de valeur ainsi que l'argent de poche de chacun seront récupérés par l'équipe d'animation et étiquetés.

**L'utilisation des téléphones portables est régulée par l'équipe d'animation pendant l'intégralité de la durée des séjours.** Des aménagements sur les horaires d'utilisation de ces appareils peuvent être mis en place selon les possibilités de l'équipe d'animation.

## **Tarif Préférentiels**

Afin de proposer des séjours à des tarifs compétitifs, LITTLE BIG LAND propose des tarifs préférentiels pour ses participants.

Ces tarifs sont valables sur tous les séjours en respect de leur champ d'application. Sauf mention explicite du contraire, ces tarifs ne sont pas cumulables. Ils n'excluent pas, cependant, d'autres offres promotionnelles ponctuelles proposées pendant l'année.

### ➤ **Forfait Ancien Participant**

Ce forfait fait bénéficier d'une réduction de **-6 %** sur le montant final du séjour (hors voyage accompagné).

Il est proposé aux familles dont l'enfant a déjà participé à un séjour LITTLE BIG LAND par le passé. Il ne s'applique pas lorsqu'un frère ou sœur aîné-e a déjà participé à un séjour.

### ➤ **Forfait Parrainage**

Ce forfait fait bénéficier d'une réduction fixe d'une valeur variable selon la durée du séjour. La réduction est de **-35 €** du forfait de base d'un séjour court (une semaine) et de **-75 €** du forfait de base d'un séjour long (deux semaines).

Il est proposé lorsqu'un-e participant-e vient accompagné-e d'un-e ami-e.

Attention, ce forfait ne s'applique qu'au-à la participant-e qui parraine son ami-e. Il ne sera pas possible pour LITTLE BIG LAND de proposer la réduction pour le parrain et le parrainé.

### ➤ **Forfait Fratries**

Ce forfait est proposé aux familles qui inscrivent plusieurs participants d'une même fratrie.

Il est cumulable avec les autres offres promotionnelles proposées en cours d'année.

Il saura être rétroactif.

Par défaut, la garantie annulation est offerte pour tous les membres de la fratrie inscrits sur séjour de la même saison.

# Droit à l'image et Données Personnelles

## Droit à l'image

LITTLE BIG LAND utilise dans le cadre de la mise en avant de ses séjours des photos et vidéos prises sur les différents centres. Une rubrique spéciale du dossier d'inscription vous permet d'exercer votre **droit de retrait**.

LITTLE BIG LAND mettra en œuvre tous les moyens à sa disposition pour protéger la vie privée de ses participants. Néanmoins, il convient de rappeler qu'il sera important de responsabiliser les parents et participants sur l'utilisation de leurs propres photos et vidéos. En aucun cas la responsabilité de LITTLE BIG LAND ne pourra être engagée eu égard des photos et vidéos prises par des appareils personnels.

Toutes les photos et vidéos réalisées au cours de l'année seront proposées au téléchargement pour les familles en fin d'année (période d'automne de l'année du séjour) et ces dernières pourront également exercer leur **droit de retrait**. Attention, **aucune vidéo ne sera partagée si au moins un des participants présents sur ce support en a exercé le refus de partage**.

Une fois la date de partage expirée, les photos et vidéos seront archivées ou utilisées pour les documents officiels LITTLE BIG LAND. Il est rappelé aux familles que les documents qui leur sont partagés doivent rester à usage personnel et ne doivent pas être diffusés sur les réseaux sociaux ou servir de plateforme pour diffamation. Leur propre responsabilité pourra être engagée dans de tels cas.

## Traitement des données personnelles

Les données renseignées dans les documents d'inscription ne seront en aucun cas partagées par LITTLE BIG LAND ou utilisées à des fins commerciales.

Avec pour souci de répondre aux normes européennes de respect des données des utilisateurs (RGPD), **LITTLE BIG LAND propose à chaque famille d'exercer un droit de retrait via les questionnaires de fin de séjour**. Ces questionnaires seront conservés et archivés chaque année. Il est également possible de nous contacter directement afin de ne plus être démarchés par nous à des fins publicitaires.

La mise à jour et l'archivage de l'accord de chaque famille se fera de façon progressive et il est rappelé à nos clients qu'ils disposent à tout instant d'un droit de retrait total ou partiel.

## Rapport de l'enseignant

Afin de préparer au mieux les séjours et d'adapter les activités au niveau des participants, LITTLE BIG LAND demande de faire remplir un **Rapport de l'enseignant** d'anglais.

Ce document a pour but de questionner le responsable pédagogique quant aux compétences du participant, en se basant sur les critères du **Cadre Européen Commun de Ressources en Langues** (CECRL). Il est également rappelé que la posture d'élève implique des compétences pragmatiques et de vie en collectivité.

Un avis inquiétant ou une réserve émise par le membre du corps enseignant questionné pourra amener LITTLE BIG LAND à contacter l'enseignant-e en question afin de se renseigner sur les divers protocoles et conseils dispensés par le membre de l'équipe éducative.

**Ce document est obligatoire.**

Sa falsification pourra entraîner le retrait immédiat du participant sans compensation financière de la part de LITTLE BIG LAND



# Voyages accompagnés et accueil sur les séjours

## Arrivées et Départs

Il est convenu que le responsable légal du participant le dépose sur le lieu de séjour aux **horaires indiqués dans les documents préparatoires**. Il en est de même pour le départ du centre en fin de séjour.

Lorsque le responsable légal n'est pas en mesure d'assurer l'acheminement du participant, LITTLE BIG LAND devra être prévenue et une décharge écrite signée (par courrier ou par e-mail) devra être fournie en amont. Une fois la porte du centre franchie, les participants seront sous la responsabilité de l'équipe d'animation.

Des aménagements sur les horaires d'arrivée et de départ sont envisageables sous réserve d'accessibilité et des moyens (humains ou matériels) à disposition. Ces requêtes seront traitées au cas par cas sur sollicitation des familles au moment de l'inscription.

## Voyages accompagnés

LITTLE BIG LAND propose des voyages accompagnés sur ses centres jusqu'à la gare la plus proche du lieu de séjour. Ces accompagnements doivent être précisés lors de l'inscription et sont réalisés par des prestataires qualifiés (SNCF, bus, taxi).

LITTLE BIG LAND ne pourra être tenue responsable des cas de force majeure ou incidents des prestataires. Dans le cadre des voyages accompagnés, LITTLE BIG LAND ne peut se porter garant du maintien de la formule proposée lorsque l'annulation provient du prestataire de transport (grèves, annulations de trains, problèmes mécaniques, etc.).

Dans le cadre d'une annulation d'un prestataire de transport, LITTLE BIG LAND s'engage à chercher des **solutions alternatives** et d'en notifier les familles au plus tôt.

Si aucune solution de remplacement n'existe, LITTLE BIG LAND s'engage à rembourser le forfait de transport et demandera aux responsables légaux concernés d'amener ou de venir récupérer le participant sur le centre. Des aménagements horaires pourront être mis en place selon les moyens humains et matériels à disposition.

Il est possible de rajouter un voyage accompagné post-inscription sous réserve de disponibilités et de réalisation dudit voyage. Le client doit alors contacter LITTLE BIG LAND le plus tôt possible.

**LITTLE BIG LAND maintient un voyage accompagné sous réserve de 4 demandes préalables.** Il est donc possible que la demande ne puisse être satisfaite par faute d'inscrits.

Dans l'optique de l'annulation d'un voyage accompagné, des **solutions de remplacement** seront proposées aux familles. Si aucun accord ne peut être trouvé, LITTLE BIG LAND s'engage à rembourser intégralement les familles concernées.

Les familles seront notifiées dans un délai maximal de **10 jours avant le départ** du maintien ou de l'annulation du voyage accompagné. Cette notification se fera sous forme d'une convocation envoyée par e-mail.

## Réclamations

Toute réclamation doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai maximal de 2 mois après la fin des séjours. La date de réception du courrier fera foi lors du traitement de la requête.

Un accusé de réception sera envoyé aux familles par voie électronique (e-mail) à réception dudit document.

Ces réclamations donneront suite à une enquête afin de répondre au mieux aux demandes et/ou attentes des familles concernées. Les délais et durées de traitement seront fonction de la requête exigée et des moyens à disposition de LITTLE BIG LAND.

Il est également rappelé qu'un questionnaire de fin de séjour sera envoyé aux familles par courrier électronique – chacun y est invité à laisser un avis. Ces questionnaires permettent également aux familles d'exercer leur droit de retrait. Attention, toute demande de réclamation faite directement via ce questionnaire ne sera pas traitée et fera l'objet d'une demande de prise de contact via le protocole mentionné ci-dessus.

## Modifications du Contrat de Vente

Ce site est la propriété intellectuelle de LITTLE BIG LAND. Les conditions de ventes qui y sont énumérées sont sujettes à modifications et mises à jour permanente de la part de LITTLE BIG LAND.

Les conditions de vente applicables sont celles en vigueur au moment de l'inscription au séjour. La date de réception du dossier, confirmée lors de son traitement (envoi de l'Accusé de Réception), fera foi à l'inscription.

## Notes Finales





Les séjours LITTLE BIG LAND ne peuvent se substituer à l'enseignement obligatoire pour tout futur citoyen français. Ils doivent être perçus comme de l'enseignement alternatif.

Leur conformité relève du jugement de la Direction Départementales du Ministère de la Cohésion Sociale pour la Jeunesse et les Sports et, à ce titre, LITTLE BIG LAND se voit attribuer un **numéro d'agrément**. Des inspections ont lieu chaque année afin de s'assurer de la conformité des séjours.

LITTLE BIG LAND n'est en aucun cas agréée pour délivrer des diplômes officiels (en accord avec le CECRL) et tout diplôme décerné dans le cadre des séjours pourra ne pas être reconnu par un tiers. Ces documents auront une valeur affective plutôt qu'institutionnelle.

Les projets éducatif et pédagogique, le concept, ainsi que tous les documents officiels, sont la propriété de LITTLE BIG LAND. Aucune reproduction ou copie n'en est autorisée sans notre accord explicite.

### LITTLE BIG LAND

 4 Place de la Victoire – 37000 TOURS |  02 47 35 96 85 |  [www.littlebigland.fr](http://www.littlebigland.fr) |  [info@littlebigland.fr](mailto:info@littlebigland.fr)

Séjours déclarés auprès de la Direction Régionale et Départementale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale (DRDJSCS)  
SARL au capital de 7 500€ | APE : 8559B | SIRET : 512 100 538 00010