

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – VOYAGES INGLARD (Voyages et Séjours en Autocar)

CONDITIONS D'ANNULATIONS

- **FRAIS D'ANNULATION** : S'applique hors assurances et sur le montant total du séjour TTC et par personne
 - Jusqu'à D-120 du départ : des frais de 30%, par personne annulée, seront appliqués »
 - De J-119 à J-31 du départ : 40%
 - De 30 à 21 jours du départ : 50%
 - De 20 à 8 jours du départ : 75%
 - A moins de 8 jours du départ : 95%
- **FRAIS DE MODIFICATION PAR PAX** :
 - A plus de 15 jours du départ : 100€ + frais compagnie aérienne
 - A 15 jours ou moins du départ : 95% du prix du voyage

Article 1 : Dispositions Générales et Champ d'Application

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent, sans restriction ni réserve, l'ensemble des prestations de voyages, séjours, week-ends et excursions à la journée proposées par **Voyages Inglard** (ci-après « l'Agence »).

L'inscription à l'un de nos services emporte l'acceptation pleine et entière des présentes CGV, ainsi que des conditions particulières de vente éventuelles. Le Client reconnaît en avoir pris connaissance et les avoir acceptées, que ce soit par signature en agence ou par validation en ligne avant la passation de la commande.

Ces CGV pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable au moment de l'achat du client est celle en vigueur sur le site Internet à la date de la passation de la commande.

- **Identité et Immatriculation** : Voyages Inglard est immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro IM062 1 6 0 0 0 5 auprès d'ATOOUT France.
- **Garanties et Adhésions** : L'Agence bénéficie de garanties financières et a souscrit une assurance de responsabilité civile professionnelle – RC Autocars n° 10398508804 – 60073 ; RC Agences de Voyages AXA N° 104480030403 dans les conditions prévues par le Code du Tourisme. L'Agence est membre du Syndicat des Entreprises du Voyage (SEV) et de l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST). Ils sont également membres de REUNIR, le premier groupe associatif français de PME indépendantes du Transport Routier de Voyageurs.
- **Validité** : Les CGV applicables sont celles en vigueur sur le site Internet ou en agence à la date de la commande. Elles prévalent sur tout autre document. En cas de divergence entre les CGV et le contrat de voyage signé, les dispositions du contrat priment.

Article 2 : Modalités de Réservation et de Confirmation

Le client initie sa réservation auprès de l'agent ou via les formulaires en ligne. L'agence fournit alors une confirmation du prix, de la date et de la nature des prestations choisies. Il incombe au client de vérifier



l'exactitude des informations de la commande et de signaler immédiatement toute inexactitude. La réservation est considérée comme définitive après confirmation de la disponibilité et paiement effectué conformément à l'Article 4.

Article 3 : Prix et Description des Prestations

Les tarifs sont exprimés en Euros, Toutes Taxes Comprises (TTC), et s'entendent par personne (sur la base d'une chambre double pour les séjours).

- **Inclusions et Exclusions** : La fiche descriptive de chaque voyage détaille de manière exhaustive les services inclus et exclus du prix forfaitaire. Sauf mention explicite sur le contrat, les prix n'incluent pas les frais de visa/passeport, les pourboires, les dépenses personnelles, les assurances facultatives, ou les taxes locales non comprises.
- **Tarifs** : Les prix affichés sont fermes (hors supplément groupe ou hausse carburant) pendant leur période de validité. En cas d'erreur manifeste dans la brochure ou la fiche descriptive, le descriptif et le prix exact confirmés par écrit lors de la réservation prévalent. Toute renonciation à une prestation incluse dans un forfait, ou l'interruption du voyage du fait du Client, ne donnera lieu à aucun remboursement.
- **Hébergement (Chambres Individuelles)** : La catégorie des hébergements est celle agréée par les autorités du pays, pouvant différer des normes françaises. Les chambres individuelles sont limitées, souvent plus petites et peuvent être moins bien situées. Elles font l'objet d'un **supplément single** qui peut être majoré si le quota hôtelier est dépassé.

Article 4 : Conditions de Paiement

Les modalités de règlement diffèrent selon le service réservé :

- **Réservations de Journées et Week-ends** : Le règlement total du prix est exigé comptant lors de la réservation (en agence ou en ligne).
- **Réservations de Week-ends** : Le règlement total du prix est exigé comptant lors de la réservation (en ligne). En agence : Un **acompte** de 30% du montant total est possible et demandé à l'inscription. Le **solde** doit être versé au plus tard 45 jours avant la date de départ.
- **Réservations de Séjours (en agence)** : Un **acompte** de 30% du montant total est demandé à l'inscription. Le **solde** doit être versé au plus tard 45 jours avant la date de départ.
- **Réservation Tardive** : Pour toute inscription intervenant moins de 45 jours avant la date de départ, le règlement intégral du voyage est dû immédiatement, sous réserve de disponibilité.
- **Exécution du Contrat** : L'agence ne sera pas tenue d'honorer la fourniture des services commandés si le prix n'a pas été intégralement réglé dans les conditions et délais prescrits.

(En agence) : une facture lui sera remise pour les journées et les week-ends et un contrat de voyage pour les séjours. **(sur le site Internet)** : le client recevra alors un mail de validation de paiement via la banque et un second mail reprenant en pièce jointe le contrat de voyage.

Article 5 : Absence de Droit de Rétractation

Compte tenu de la nature des services de voyage, conformément aux dispositions de l'article L221-28, 12° du Code de la Consommation, les commandes passées ne bénéficient pas d'un droit de rétractation. La commande est donc considérée comme ferme et définitive dès sa validation. Cette règle s'applique à tous les services de voyage conformément au Code de la Consommation.

Article 6 : Demandes Spéciales et Aptitude au Voyage

- **Demandes Spéciales** : Toute demande particulière du client (exemples : régime alimentaire spécifique, menu) doit être formulée lors de l'inscription et acceptée expressément par l'agence. Aucune



réclamation sur place ne pourra être acceptée si la demande n'a pas fait l'objet d'une mention écrite spécifique et acceptée par l'agence.

- **Aptitude Physique** : Le client est seul responsable de son aptitude à entreprendre le voyage. Une bonne condition physique et une capacité à la marche sont généralement requises. L'agence doit être informée lors de l'inscription de toute autonomie restreinte, qu'elle soit physique ou psychique.
- **Accompagnement** : Les voyageurs à mobilité réduite, non autonomes ou sous mesure de protection judiciaire (tutelle, curatelle) doivent obligatoirement être accompagnés par une personne apte à répondre à leurs besoins tout au long du voyage. Le personnel de l'agence (personnel de conduite) n'est ni formé ni habilité à assurer une assistance individuelle continue.
- **Fauteuils roulants** : Nos autocars ne disposent pas d'équipements permettant d'accueillir un passager en fauteuil roulant durant le trajet.

Les fauteuils roulants manuels, légers et pliables, dont le poids et les dimensions sont compatibles avec la soute, peuvent être transportés sous réserve d'une validation préalable.

En raison de contraintes techniques, de sécurité (poids, dimensions, absence de système de fixation adapté, batteries) et de non conformité, les fauteuils roulants électriques ou motorisés, ainsi que les équipements médicaux spécialisés, ne peuvent pas être transportés à bord de nos véhicules.

Les Voyages Inglard déclinent toute responsabilité en cas de détérioration ou casse des objets placés pendant le voyage.

- **Exclusion Assurance Santé** : Il est rappelé que certaines assurances peuvent comporter des exclusions liées à des affections ou hospitalisations antérieures. Le voyageur doit vérifier les conditions de son contrat.

Article 7 : Transport, Logistique et Bagages

- **Gestion des Horaires** : Les horaires sont établis en fonction de conditions de circulation normales. Les Voyages Inglard ne pourront être tenus responsables en cas de retard dû à un cas de force majeure, grève, accident de la circulation ou contrôle douanier.
- **Confirmation Logistique** : Les horaires départ sont donnés à titre indicatif et sont sujets à reconfirmation. Pour les séjours, un carnet de voyage, reprenant l'horaire de départ définitif et le point de ramassage, est envoyé au client environ quinze jours avant le départ. Pour les journées et les week-ends, un mail vous sera envoyé 3 jours avant le départ.
- **Places Attribuées** : Pour les week-ends et séjours, une place numérotée dans l'autocar est attribuée lors de la réservation en agence. Le choix de place n'est pas garanti pour les réservations en ligne.
- **Lieux de départ** : les lieux de départ prévus pour les voyages à la journée sont spécifiés en dépend de chaque programme. Il convient de noter que les départs de Boulogne, Béthune et Estaires ne sont pas garantis et dépendent d'un minimum de 5 participants pour Béthune et Estaires, 10 participants pour Boulogne. Dans ces cas, une navette vous amènera au car principal du voyage.
- **Bagages** : Les soutes de l'autocars n'étant pas extensibles, les bagages sont limités à 1 bagage de **20 kg par personne** (dimensions standard : 80 x 50 x 27 cm) et doivent obligatoirement être munis d'étiquettes. Le port des bagages n'est pas un service inclus. Pour les voyages en avion, le nombre et le poids des bagages dépendra de la compagnie aérienne.
- **Transport des enfants** : aucun enfant ne peut, conformément à la loi, voyager sur les genoux d'un adulte dans un autocar. Un siège doit lui être attribué. Les enfants de moins de 3 ans doivent voyager dans un siège auto homologué et adapté à leur poids et à leur taille, et ce siège auto doit pouvoir être fixé à l'aide d'une ceinture de sécurité à 2 points. Il convient de signaler l'utilisation de votre siège auto lors de la réservation pour pouvoir réserver un siège adapté dans l'autocar, tous les sièges du véhicule n'étant pas adaptés au système Isofix. Ces règles peuvent évoluer en fonction de la législation en vigueur. Le voyageur doit s'assurer que le siège auto apporté est conforme et compatible.

Tous les passagers sont cependant concernés par le port de la ceinture de sécurité.

Les mineurs doivent obligatoirement être accompagnés d'un adulte.



Article 8 : Formalités de Voyage

Tout voyageur doit être en possession de documents de voyage valides au moment de l'inscription. Le client est tenu d'accomplir personnellement les formalités administratives et sanitaires stipulées sur la brochure ou le contrat. Les formalités communiquées par l'agence ne concernent que les ressortissants de l'Union Européenne ou de l'Espace Économique Européen. Les formalités peuvent évoluer selon la réglementation en vigueur ; il appartient au voyageur de les vérifier jusqu'au départ.

- **Documents** : La carte d'identité ou le passeport sont les seuls documents valides pour les déplacements à l'étranger (la carte vitale et le permis de conduire ne le sont pas).
- **Conséquences** : Le Prestataire décline toute responsabilité en cas de conséquences liées à l'inobservation des règlements douaniers ou sanitaires. Un client qui ne pourrait effectuer le voyage faute de présenter les documents exigés ne pourra prétendre à aucun remboursement.
- **Pour les enfants non accompagnés de leurs deux parents**, l'autorisation de sortie de territoire est obligatoire en plus de sa carte d'identité ou de son passeport ainsi que la présentation du livret de famille sur lequel il figure.
- **Les ressortissants étrangers** doivent consulter leur ambassade ou leur consulat.

Article 9 : Réclamations et Contestation

Toute difficulté ou défaut de prestation doit être immédiatement signalée auprès du représentant de l'agence sur place (accompagnateur, conducteur ou local) afin qu'une solution puisse être trouvée sans délai.

À défaut de résolution immédiate, le client dispose d'un délai de trente (30) jours à compter de la fourniture des services pour émettre une réclamation écrite, par lettre recommandée avec accusé de réception, auprès de Voyages Ingland, accompagnée de tous les justificatifs.

Article 10 : Révision des Prix

Une révision des tarifs, à la hausse ou à la baisse, pourra être appliquée par l'agence **jusqu'à trente (30) jours avant le départ**. Cette révision est justifiée par les variations du coût du transport (notamment le cours du carburant) ou des taxes, conformément à l'article R211-8 du Code du Tourisme. **Aucune majoration du prix n'est possible dans les 30 jours précédant le départ.**

Article 11 : Responsabilité de l'Agence

Dans le cadre de l'exécution du contrat de voyage, la responsabilité de l'agence est déterminée conformément aux dispositions de l'article L211-6 du Code du Tourisme. L'agence ne peut être tenue pour responsable en cas d'inexécution due au client, au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations, ou à un cas de force majeure. L'agence décline toute responsabilité concernant les prestations acquises par le client directement auprès de prestataires extérieurs sur place.

Conformément au Code du Tourisme, les prestations non consommées ne sont pas remboursables, sauf dispositions contraires prévues par les assurances souscrites.

Conformément à l'article L211-16 du Code du Tourisme, l'agence est responsable de plein droit de la bonne exécution des services prévus au contrat. Elle peut toutefois s'exonérer de sa responsabilité dans les conditions prévues par la loi, notamment en cas de faute du voyageur, de fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, ou de cas de force majeure.

Dans plusieurs destinations à l'étranger, l'accès à certains sites ou zones réglementées dépend de formalités administratives liées au véhicule (notamment l'immatriculation). Les réservations d'accès ne peuvent être confirmées qu'après l'affectation définitive du car. L'entreprise ne pourra être tenue responsable des conséquences d'une réservation anticipée réalisée sans la confirmation logistique de l'agence.



Article 12 : Assurances et Assistance

Les prestations proposées par l'agence n'incluent par défaut ni assurance, ni assistance. Le client a la faculté de souscrire, en supplément du prix, un contrat d'assurance spécifique couvrant l'annulation, l'assistance, le rapatriement ou l'interruption de séjour, au plus tard au moment de la commande.

Avant tout projet de voyage, chaque voyageur doit s'assurer en sa propre gouverne de sa capacité à effectuer un voyage en toute sérénité et prendre toute précaution nécessaire quant à son état de santé. Tout problème médical, d'ordre physique ou psychique, une capacité d'autonomie ou de mobilité réduite peuvent engendrer un risque pour la personne concernée ainsi que pour autrui. La garantie de la compagnie d'assurance n'est pas requise s'il s'avérait que la santé physique ou psychique de la personne ne permettait pas un tel voyage ou en cas de maladies ou de blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant le voyage. Le voyageur doit être en totale capacité de voyager au moment de son inscription au voyage.

La souscription de ces contrats d'assurances n'a pas de caractère obligatoire mais est toutefois vivement conseillée.

Article 13 : Annulation du Fait de l'Agence

L'agence se réserve le droit d'annuler le voyage si le nombre minimal de 35 participants n'est pas atteint. La date limite d'information du client est fixée au plus tard :

- **Vingt-et-un (21) jours** avant le départ pour les séjours et week-ends.
- **Huit (8) jours** avant le départ pour les excursions (journées).

Dans ce cas, le Client sera intégralement remboursé de l'intégralité des sommes versées, sans autre indemnité.

Article 14 : Cession du Contrat de Voyage

Conformément à l'article R211-7 du Code du Tourisme, le Client peut céder son contrat à toute personne remplissant les mêmes conditions pour le voyage. L'agence doit être informée de cette cession par tout moyen permettant d'obtenir un accusé de réception, au plus tard **sept (7) jours avant le début du voyage**. Le cédant reste solidairement responsable du paiement du prix et des frais occasionnés par la cession.

Article 15 : Protection des Données Personnelles (RGPD)

Les données nominatives demandées au client sont nécessaires au traitement et à la gestion de sa commande. Elles peuvent être communiquées aux partenaires chargés de l'exécution, du traitement et du paiement des commandes.

Conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur (notamment la Loi Informatique et Liberté et le RGPD), le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition concernant ses données. Ce droit s'exerce par courrier, avec justification de son identité, à l'adresse de l'agence.

Article 16 : Propriété Intellectuelle

Le contenu du site Internet **Ingland.com** (textes, photos, illustrations) est la propriété exclusive de Voyages Ingland et est protégé par les lois relatives à la propriété intellectuelle. Toute reproduction, même partielle, est formellement interdite et susceptible de constituer un délit de contrefaçon.



Article 17 : Droit Applicable et Règlement des Litiges

Les présentes CGV sont soumises au **droit français** et rédigées en langue française.

Après avoir saisi par écrit le service clients de l'agence et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de soixante (60) jours, le Client peut recourir gratuitement au **Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV)**. Les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site www.mtv.travel. Tous les litiges non résolus par voie de médiation seront soumis aux tribunaux français compétents.

Article 18 : Dispositions Finales

Le fait que l'agence ne se prévale pas, à un moment donné, de l'une des dispositions des présentes CGV ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement. Si une disposition des CGV est jugée nulle, elle sera réputée non écrite sans affecter la validité des autres dispositions. Les photographies et illustrations sur les supports commerciaux ne sont pas contractuelles.

Article 19 : Reproduction des Articles R211-3 à R211-11 du Code du Tourisme

(Conformément à la loi, la reproduction intégrale des articles R211-3 à R211-11 du Code du Tourisme est annexée aux présentes CGV).

