


# NORMATOUR

en collaboration avec   
a mis en place pour vous des

**garanties  
indispensables et exclusives,  
avant, pendant et après votre voyage.**

**Assurance  
Assistance Rapatriement  
OFFERTE**

Assurance complémentaire à souscrire dès votre réservation.

## Avant le voyage

### Annulation de voyage Franchise 15 € par personne

**L'assureur vous rembourse vos frais d'annulation liés à des raisons : Personnelles**

- Dommages matériels importants ou vol survenant à votre domicile.
- Dommages graves à votre véhicule dans les 48 heures précédant le départ.
- Perte ou vol des papiers d'identité dans les 48 heures précédant le départ (franchise 20 % avec un minimum de 15 €/personne).

### Médicales ou professionnelles

- Décès, accident corporel grave ou maladie grave (y compris aggravation de maladies ou d'accidents antérieurs) de vous-même, de l'un de vos proches ou de la personne qui vous accompagne.
- Complication de grossesse, état de grossesse non connu au jour de la souscription du voyage.
- Maladie nerveuse, état dépressif avec hospitalisation de plus de 4 jours consécutifs.
- Contre indication de vaccination.
- Décès ou hospitalisation de plus de 48 heures de vos oncles, tantes, neveux et nièces.
- Licenciement économique.
- Suppression ou modification de vos congés payés (franchise 20% avec un minimum de 15 € personne).

## Pendant le voyage

### Bagages et effets personnels Franchise 50 € par dossier

L'assureur garantit, à concurrence de 1500 € par personne, vos bagages, objets et effets personnels, hors de votre résidence principale ou secondaire contre :

- le vol,
- la destruction totale ou partielle,
- la perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport.

### Responsabilité civile du voyageur

L'assureur garantit les conséquences pécuniaires de votre responsabilité civile.

- Remboursement en cas de dommages corporels à hauteur de 4 500 000 €.
- Remboursement en cas de dommages matériels à hauteur de 4 500 000 €.

## Après le voyage

### Frais d'interruption de séjour

- Remboursement au prorata temporis des prestations terrestres déjà réglées et non utilisées en cas de rapatriement médical dans la deuxième moitié du voyage ou de retour anticipé.
- Mise à disposition d'un bon d'achat égal à la valeur du voyage initial en cas de rapatriement médical dans la première moitié de votre voyage

## En cas d'annulation

### Que devez-vous faire ?

#### Vous devez :

- Aviser immédiatement, ou au plus tard 48 heures après la survenance de l'évènement, votre agence de voyages de votre impossibilité d'effectuer le voyage ;
- vous recevrez par la suite un dossier qui sera à retourner à APRIL ASSURANCES avec tous les documents et justificatifs nécessaires à la constitution de votre dossier et prouver ainsi à APRIL ASSURANCES le bien fondé et le montant de votre réclamation ;
- vous devrez communiquer à APRIL ASSURANCES les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier sous pli confidentiel au nom du médecin conseil que APRIL ASSURANCES vous adressera dès réception de la déclaration de sinistre.



- Les garanties d'assurance et d'assistance stipulées dans le présent document sont souscrites auprès de EUROP ASSISTANCE sous le n° 53.786.152
- Ce résumé des garanties n'a pas de valeur contractuelle. Les conditions générales vous seront remises avec les documents de voyage ou sur simple demande de votre part

## CONDITIONS DE VENTE

HANGARD VOYAGES est une SARL dont le siège social est situé 26 Rue Guy de Maupassant 76190 Yvetot, immatriculée au registre des agents de voyages sous le numéro IM 076110008.

Sa garantie financière est assurée par APST, 15 avenue Carnot 75017 Paris.

Hangard Voyages a souscrit une assurance afin de garantir les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle auprès de Générali France, 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris, pour un montant de garantie tous dommages confondus de 4 000 000 euros.

### ARTICLE 1 : OBJET ET PORTÉE DES CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE

Sont concernées par les présentes conditions générales et particulières les voyages conçus et commercialisés par HANGARD VOYAGES dans le cadre de cette brochure (sauf revente des voyages des Tour Opérateurs et prestations sur mesure, pour lesquels les conditions spécifiques seront appliquées et vous seront remises à l'inscription).

### ARTICLE 2 : INFORMATION PRÉALABLE

Constituent des éléments de l'information précontractuelle visée à l'article L.211-8 du code du tourisme : les fiches descriptives et programme figurant dans les brochures Hangard Voyages et Normatour en vigueur au moment de la réservation et/ou sur les sites www.hangard-voyages.com ou www.hangard-voyages.fr, les autres éléments d'information figurant sur ces brochures ou ces sites, les présentes conditions de vente, les formulaires d'information standard sur les droits des voyageurs, les notices d'assurance proposées par Hangard Voyages.

Conformément à l'article L.211-9 du Code du Tourisme, il est convenu entre les parties que Hangard Voyages aura la possibilité de modifier, notamment par l'intermédiaire d'errata, certains de ces éléments avant la conclusion du contrat. À défaut de modification ces informations constituent également des éléments de l'information contractuelle visée à l'article L.211-10 du code du tourisme.

### ARTICLE 3 : PRIX

#### 3.1 Le prix comprend / ne comprend pas

D'une manière générale et sauf mention contraire, les prix mentionnés dans la présente brochure sont par personne (adulte), base chambre double. Le prix du voyage sera confirmé par l'agence au moment de l'inscription au voyage.

Le prix comprend : le client est invité à se référer à tout descriptif de prix figurant dans les brochures

Le prix ne comprend pas : d'une manière générale et sauf mention contraire :

Pour les forfaits, le prix de base ne comprend pas la taxe de séjour (à régler sur place), les suppléments optionnels (ex : catégorie de chambres ou de cabines pour les croisières), supplément bagages éventuels, modification de la formule de restauration, les boissons, les dépenses à régler sur place tels les spectacles, les excursions etc..., les frais de vaccin, les visas, cartes de tourisme et taxes de sorties du territoire, les assurances, les cautions, les frais supplémentaires éventuels visés à l'article 5.2 (si applicable)... ainsi que tout service ou prestation non expressément mentionnés au descriptif comme étant inclus.

#### 3.2 Frais de dossier

- Les tarifs indiqués en brochure n'incluent pas les frais des services rendus par les agences Hangard Voyages pour les inscriptions/réervations, annulations, modifications, carnets de voyage. Ces frais de service/frais de prestation sont de 20 €/dossier.

**3.3 Offres promotionnelles :** sauf mention contraire, les réductions de prix et offres spéciales mentionnées dans les brochures ne sont pas cumulables entre elles, ni avec d'autres réductions de prix ou offres promotionnelles proposées ponctuellement par Hangard Voyages. Les conditions spécifiques applicables aux offres promotionnelles et les dates de validité sont précisées sur le support de publication de l'offre.

### ARTICLE 4 : INSCRIPTION ET PAIEMENT

#### 4.1 Inscription

- L'inscription à un voyage, un séjour ou toute autre prestation engage définitivement le client qui ne peut annuler que dans les conditions de l'article 7 ci-après.

- Le signataire du contrat de voyage doit être majeur et avoir la pleine capacité juridique pour effectuer une réservation. Le signataire du contrat de voyage agit tant pour son compte que pour celui des personnes associées à sa réservation ; il garantit à ce titre être valablement autorisé à agir à ce titre, garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier.

- Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet. Le mineur devra voyager accompagné de son représentant légal ou d'une personne majeure assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur.

- Si au moment de l'inscription, la disponibilité du séjour ou de certaines prestations n'est pas certaine, le client en sera informé par l'agence d'inscription qui confirmera, selon le cas, la disponibilité ou l'indisponibilité du séjour ou de la prestation dans un délai de 7 jours. En cas d'indisponibilité, l'inscription sera caduque et l'acompte sera remboursé au client, à l'exclusion de tout autre montant.

#### 4.2 Acompte à l'inscription

Le client verse au moment de l'inscription un acompte représentant : 25 % du montant total du voyage si la réservation intervient à plus d'un mois du départ.

100 % du montant total du voyage pour toute inscription à moins d'un mois du départ.

Cas particuliers :

Les croisières et certaines offres promotionnelles font l'objet de conditions d'acomptes particulières qui vous seront communiquées préalablement à votre inscription.

#### 4.3 Paiement du solde

Le client doit impérativement solder son voyage 31 jours avant le départ (date de réception du paiement) auprès de Hangard Voyages ou de son agence. À défaut, nous ne serons pas tenus de conserver la disponibilité du circuit, du séjour ou, d'une manière générale, des prestations, qui sont considérées comme annulées du fait du client. Dans ce cas, Hangard Voyages sera en droit de conserver une somme correspondant à

l'indemnité d'annulation prévue ci-dessous, ainsi que les frais de service et les assurances souscrites, qui ne sont pas remboursables.

### ARTICLE 5 : RÉVISION DU PRIX

Les tarifs indiqués dans la présente brochure ont été établis en fonction des conditions économiques en vigueur au 30 Novembre 2018. Le prix de vente en vigueur au moment de l'inscription sera indiqué lors de la conclusion du contrat de voyage.

#### 5.1 Les prix pourront être modifiés par Hangard Voyages :

- à tout moment avant la réservation effective du client. Dans ce cas, le prix en vigueur lui sera confirmé avant toute inscription par son agence de voyages. (ou sur le site internet)

- et dans les conditions des articles 5.2 à 5.4 pour les clients déjà inscrits à un séjour.

**5.2** Dans le cas des voyages Avion pré-définis en brochure, le prix du forfait est calculé sur la base d'un prix du vol spécialement négocié par Hangard Voyages dans une classe tarifaire dédiée, pour le jour de départ cité en référence et dans la limite du stock disponible. Lorsque le stock dans cette classe est atteint, un supplément pourra être appliqué pour les réservations effectuées dans une autre classe tarifaire, sur le même vol ou sur un autre vol ; le montant de ce supplément sera communiqué préalablement à la réservation.

**5.3** Hangard Voyages répercuté aux clients, le cas échéant, le montant de la surcharge carburant (ou de baisse carburant) qui lui a été communiqué par la compagnie aérienne et qui est directement pratiqué par cette dernière. Les compagnies aériennes peuvent décider d'appliquer plusieurs hausses consécutives. Dans ce cas, ces hausses seront intégralement répercutées par Hangard Voyages aux clients. En cas de diminution de prix, Hangard Voyages aura le droit de déduire ses dépenses administratives réglées.

**5.4** Hangard Voyages répercuté aux clients, le cas échéant, les variations des taux de change lorsqu'une partie des prestations est facturée par ses prestataires en devises étrangères.

Les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix de certains voyages sont le dollar américain, la livre maltaise, la couronne tchèque, la couronne norvégienne ainsi que certaines autres devises dont le cours est lié à l'euro ou au dollar américain.

**5.5** Les clients ayant déjà réservé seront informés dès connaissance des modifications par courrier postal ou électronique. Toutefois et conformément à l'article L. 211-12 du Code du Tourisme, aucune modification du prix ne pourra être appliquée au cours des 20 jours qui précèdent la date de départ prévue, pour les clients déjà inscrits.

### ARTICLE 6 : ANNULATIONS OU MODIFICATIONS DU FAIT DU CLIENT

**6.1** Conformément à l'article L.211-14 I du Code du Tourisme, le client peut annuler le contrat à tout moment moyennant le paiement des frais indiqués ci-dessous et/ou dans le contrat. La date de réception de cette demande sera celle retenue pour le calcul des frais. Toute annulation ou modification émanant du client entraîne la perception de frais indiqués ci-dessous et/ou dans le contrat de vente.

#### Pour les voyages "Autocar" :

À plus de 30 jours avant le départ (frais de dossier par personnes, non remboursable) : 50 €

Entre 30 et 21 jours : 25 % du montant du voyage

Entre 20 et 8 jours : 50 % du montant du voyage

Entre 7 et 3 jours : 75 % du montant du voyage

À partir de 2 jours avant le départ et non-présentation le jour du départ : 95 % du montant du voyage.

#### Pour les voyages "Avion" et les Croisières Maritimes ou Fluviales :

À plus de 60 jours avant le départ (frais de dossier par personnes, non remboursable) : 80 €

Entre 59 et 30 jours : 25 % du montant du voyage

Entre 29 et 15 jours : 75 % du montant du voyage

À partir de 14 jours avant le départ et non-présentation le jour du départ : 95 % du montant du voyage.

Des conditions particulières peuvent s'appliquer sur certains voyages ou destinations. Elles seront communiquées lors de la réservation.

#### Généralités

Avant le départ, toute demande de correction d'orthographe dans le prénom ou le nom d'un passager donnera lieu à l'application des frais de modification. En tout état de cause, toute modification cumulée des nom et prénoms sera traitée comme une cession dans les conditions de l'article 7 ci-après.

Lorsque le client ne s'est présenté pas au départ ou à l'enregistrement aux heures et aux lieux mentionnés dans son carnet de voyage/convocation ou si le client se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage (défaut de présentation des documents nécessaires, tels que passeport, visa, certificat de vaccination, ou autres causes...) le voyage ne sera en aucun cas remboursé et les frais d'annulation ci-dessus seront dus à Hangard Voyages.

Par ailleurs, l'interruption du voyage ou du séjour par le client ou sa renonciation à certains services ou prestations compris dans le forfait, ou acquittés en supplément du prix du forfait lors de la réservation, ne pourra donner lieu à aucun remboursement ou avoir.

L'annulation par le client d'un ou plusieurs participants inscrits sur le dossier pourra entraîner, le cas échéant, outre les frais visés au présent article 6, un réajustement tarifaire (ex : application du tarif "chambre individuelle" au lieu du tarif "chambre double", suppression de l'offre mini-groupes etc...).

**6.3** Conformément à l'article L.221-2 du Code de la Consommation applicable aux contrats portant sur un forfait touristique au sens de l'article L.211-2 du Code du tourisme, les prestations touristiques

