

CONDITIONS D'ANNULATION

Valable pour les voyages Travelbase ayant une date de départ comprise entre le 1^{er} octobre 2021 et le 30 mai 2022

Je ne peux plus m'y rendre. Que se passe-t-il ?

En tant que tour opérateur nous essayons d'être le plus flexible possible par rapport aux annulations, car nous sommes conscients que c'est déjà très frustrant de ne pas pouvoir réaliser le voyage prévu. Mais encore plus si vous ne récupérez pas votre argent.

C'est pourquoi nous recommandons vivement à nos clients de souscrire une assurance annulation lors de leur inscription. Ce n'est pas très coûteux et vous pouvez économiser beaucoup d'argent.

L'assurance **Annulation Superflex** est parfois vendue sous forme de package avec l'assurance assistance voyage (en cas d'accident lors de votre séjour). Cette assurance assistance est proposée par Global Assistance aux résidents belges et par Allianz aux autres nationalités. Les polices de ces assurances peuvent être consultées respectivement [ici](#).

Règles d'annulation ci-dessous.

#1 – Remplacement

Vous avez trouvé quelqu'un qui souhaite reprendre votre réservation ? Super ! Se faire remplacer est totalement gratuit et ne nécessite pas d'assurance annulation.

Conditions

Ce remplacement doit être communiqué au moins 7 jours avant le départ par e-mail à info@laplandtravel.com

Que dois-je faire précisément ?

Vous envoyez un e-mail à info@laplandtravel.com reprenant le nom, prénom, mail, téléphone de votre remplaçant (de préférence également mettre cette personne en CC de l'e-mail). Nous nous assurerons ensuite que cette personne s'inscrive et lierons votre paiement à la réservation de cette personne.

Comment récupérer mon argent ?

Vous vous arrangez ensuite entre vous pour effectuer les remboursements.

#2 – Annuler avec l'assurance annulation

Vous ne pouvez plus vous rendre sur place. Vous n'avez pas de remplaçant, mais heureusement vous avez sélectionné l'option 'Assurance annulation lors de votre inscription. Il y a 2 scénarios possibles :

- Vous annulez plus de 30 jours avant le départ : vous recevez 100% du prix du voyage (moins le montant de l'assurance) et vous ne devez pas justifier cette annulation.
- Vous annulez moins de 30 jours avant le départ : vous recevez 100% du prix du voyage (moins le montant de l'assurance) à condition de fournir une raison d'annulation valable (maladie, accident, etc) Si vous ne savez pas fournir de motif

valable, vous recevez 60% du prix du voyage (moins le montant de l'assurance) si vous avez annulé au plus tard le jour du départ.

- Annulation durant le séjour : ce n'est pas couvert par l'assurance annulation mais par l'assurance Assistance proposée en option. Ou parfois par votre propre assurance personnelle.

Que dois-je faire précisément ?

Vous envoyez un e-mail à info@laplandtravel.com Cela doit être fait au plus tard le jour du départ. Si c'est fait moins de 30 jours avant le départ vous devez fournir un motif valable pour prétendre à un remboursement total (document du médecin, nouveau contrat de travail, convocation au tribunal...)

Comment et quand récupérer mon argent ?

Si vous annulez au moins 30 jours avant le départ, les frais du voyage vous seront remboursés au plus tard le jour du départ. Si votre annulation intervient moins de 30 jours avant le départ, le remboursement de votre voyage pourra avoir lieu jusqu'à 30 jours après le retour effectif du voyage prévu.

#3 – Annulation sans assurance

Si le gouvernement de votre pays interdit les déplacements touristiques vers votre destination au moment du départ, vous pouvez changer votre date de départ sans frais. Si s'avère impossible pour vous de voyager à une autre date, vous êtes intégralement remboursé.

Dans tous les autres cas, voici ce qui s'applique :

Vous ne pouvez plus vous rendre sur place et vous n'avez pas opté pour une assurance annulation lors de votre réservation. Dommage !

Si vous avez déjà payé la totalité du voyage, vous recevrez un remboursement partiel quoiqu'il arrive (à condition d'annuler à temps). Si vous n'avez payé que l'acompte, celui-ci sera retenu.



Qu'en est-il de mon lit vide dans mon hôtel ou appartement ?

Vous avez déjà payé entièrement votre voyage ou vous avez souscrit une assurance annulation ? Vos coéquipiers n'auront donc pas à payer de supplément pour ce lit inoccupé dans l'appartement.

Si vous n'avez rien payé et que vous n'aviez pas d'assurance, le coût de ce lit vide sera facturé aux autres occupants de l'appartement.

L'agence annule votre voyage. Que se passe-t-il ?

Votre voyage a été annulé par l'agence de voyage / tour opérateur (nous), en raison d'un cas de force majeure ou du Covid-19. Nous garantissons que nous ne le ferons que si c'est nécessaire ou que le voyage ne peut pas être organisé parfaitement.

Quelles sont vos options ?

- Vous pouvez postposer votre voyage à une date ultérieure gratuitement
- Vous souhaitez recevoir un voucher du montant total de votre voyage valable indéfiniment sur l'ensemble de nos voyages Travelbase (voir [ici](#)).
- Si vous avez souscrit l'assurance annulation et que vous avez déjà payé le montant total, vous pouvez également réclamer un remboursement total de la réservation sur votre compte bancaire (moins le prix de l'assurance).

Motifs d'annulation valables

Vous annulez moins de 30 jours avant le départ ? Il vous sera demandé de motiver votre annulation par une raison valable:

- Maladie, décès ou accident de l'assuré. L'impossibilité de voyager doit être démontrée par un certificat du médecin ou de la police.
- L'assuré doit repasser un examen pendant la période du voyage ou dans les 20 jours qui succèdent la période du voyage. Le report de cet examen n'est pas possible. Il doit s'agir d'un examen de repassage permettant de terminer une formation scolaire de longue durée.
- Décès, maladie, accident avec danger de mort ou hospitalisation (minimum 48h) d'un membre de la famille jusqu'au deuxième degré et que votre présence est requise.
- Si un membre de la famille (1^{er} degré) a besoin de soins en urgence ou qu'une maladie existante s'aggrave de manière soudaine, et que l'assuré est indispensable.
- Si un membre de la famille de l'assuré qui ne voyage pas, doit subir en urgence et de façon inattendue une opération médicale. Cet événement n'est pas assuré si le membre de la famille en question est sur liste d'attente pour une opération avant la date d'inscription au voyage.
- En cas d'une intervention chirurgicale impliquant l'assuré en tant que donneur d'organe.
- Décès, maladie, ou accident avec danger de mort ou hospitalisation (minimum 48h) du seul compagnon de voyage de l'assuré.
- Nouveau contrat de travail conclu après la date d'inscription au voyage.

- Si la personne assurée se retrouve involontairement au chômage après une période de travail indéterminée (CDI) et que la personne assurée peut présenter un document stipulant le licenciement.
- En cas de divorce de l'assuré pendant la période de voyage. Et que l'assuré et que la procédure de divorce n'avait pas été entamée avant la date de réservation du voyage. La résiliation d'un accord de cohabitation équivaut à un divorce ou rupture également à condition que cette cohabitation légale était effective au moment de la réservation
- In En cas d'évolution difficile de la grossesse de l'assuré, à condition que cela ait été motivé par une attestation médicale.
- Les autorités locales interdisent de voyager, rendant le voyage impossible.