

CONDITIONS D'ANNULATION

Valable pour les voyages ayant une date de départ comprise entre le 15 décembre 2023 et le 15 mars 2024

A. 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 concernant les annulations. Nous sommes bien conscients que c'est déjà frustrant de ne pas pouvoir réaliser le voyage prévu et encore plus si vous ne récupérez pas votre argent.

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

Retrouvez nos conditions 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. Attention, cela n'est possible que pour les options qui ne sont pas nominatives (comme les billets d'avion).

Conditions

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

Que dois-je faire précisément ?

Vous envoyez un e-mail reprenant le nom, prénom, mail, téléphone de votre remplaçant (de préférence, vous mettez également cette personne en copie de l'e-mail). Nous nous assurerons ensuite que cette personne soit correctement inscrite et nous lierons votre paiement à la réservation de cette personne.

Votre réservation comprend des vols à votre nom et vous ne pouvez plus effectuer le voyage ? Contactez-nous, nous serons heureux de rechercher avec vous la solution la plus appropriée.

Comment récupérer mon argent ?

Vous vous arrangez entre vous pour effectuer les remboursements.

#2 – Annuler avec l'assurance annulation

Vous ne pouvez pas venir, vous ne trouvez pas de remplaçant, mais, heureusement, vous avez opté pour l'assurance annulation lors de votre réservation ? Si vous annulez au plus tard à la date mentionné ci-dessous, vous serez remboursé à **100 %** du montant total de l'inscription (moins le coût de l'assurance annulation), **sans donner de motif** :

Pour les voyages dont la date de départ est postérieure ou égale au 15 décembre 2023 :
au plus tard le **1er septembre 2023**.

Si vous annulez **après cette date**, vous serez également remboursé de **100 %** du montant total de la réservation (moins le coût de l'assurance annulation et le prix des vols) si vous pouvez présenter une raison valable d'annulation (voir "**motifs d'annulation**" à la dernière page).

Si vous ne pouvez pas fournir une raison valable d'annulation, vous serez quand même remboursé de **60 %** du montant de l'inscription (moins le coût de l'assurance annulation et le prix des vols) à condition que vous ayez annulé au plus tard le jour du départ et que la totalité du montant du voyage ait été payée.

Annulation en cours de séjour : Une annulation en cours de séjour n'est pas couverte par cette assurance annulation, mais sera prise en charge par votre propre assurance ou l'assurance voyage optionnelle.

Que dois-je faire précisément ?

Vous nous envoyez un e-mail à info@voyageslaponie.com en indiquant le motif de l'annulation (si besoin, cfr. infra). Cela doit être fait au plus tard le jour du départ. Des preuves vous seront demandées (un document du médecin, le calendrier et la feuille de notes du nouvel examen, le nouveau contrat de travail, etc.)

Comment et quand récupérer mon argent ?

Le remboursement de votre voyage aura lieu au plus tard 60 jours après le retour effectif du voyage prévu. Le remboursement a lieu automatiquement sur le même compte avec lequel vous avez effectué le paiement.

#3 – Annulation sans assurance

Vous ne pouvez pas venir, mais vous n'avez pas souscrit à l'assurance annulation lors de votre réservation, et vous ne trouvez vraiment personne pour vous remplacer ? Dommage !

Si vous avez déjà payé la totalité du montant du voyage, vous aurez droit à un remboursement si vous annulez suffisamment tôt. Si le montant total n'a pas encore été payé, il n'y aura pas de remboursement.

Si vous avez réservé un voyage avec les vols en avion proposés par Travelbase, le prix des billets d'avion est exclu du remboursement partiel et ne sera donc pas remboursé.



B. Nous annulons votre voyage. Que se passe-t-il ?

Votre voyage prévu est annulé par nos soins en raison d'un cas de force majeure ? Nous vous garantissons que nous ne le ferons que:

- si le gouvernement du pays de départ vous interdit de vous rendre à la destination au moment du départ.
- si le pays (ou la région) de destination vous interdit de vous y rendre.

Si vous avez opté pour notre assurance annulation :

- Vous pouvez postposer votre voyage à une date ultérieure gratuitement.
- Si vous avez déjà payé le montant total, vous pouvez également réclamer un remboursement total de la réservation (moins le coût de l'assurance annulation) sur votre compte bancaire.

Les remboursements sont automatiquement effectués sur le numéro de compte utilisé lors de la réservation.

Les personnes qui n'ont pas opté pour l'assurance annulation peuvent également effectuer une nouvelle réservation gratuitement ou recevoir un bon de voyage Travelbase valable pendant 2 ans à hauteur de la somme déjà versée.

Motifs d'annulation valables

- Maladie, décès ou accident de l'assuré. L'impossibilité de voyager doit être prouvée 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 la présence de l'assuré soit requise.
- Si un membre de la famille (1^{er} degré) a besoin de soins d'urgence ou qu'une maladie existante s'aggrave de manière soudaine, et que la présence de l'assuré soit requise.
- 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.
- Annulation du seul compagnon de voyage adulte.
- Nouveau contrat de travail conclu après la date d'inscription au voyage.
- Si l'assuré se retrouve involontairement au chômage après une période de travail indéterminée (CDI). Cela doit être prouvé par un document stipulant le licenciement.
- En cas de divorce de l'assuré pendant la période de voyage. Il faut que la procédure de divorce n'ait pas été entamée avant la date de réservation du voyage. La résiliation d'un accord de cohabitation équivaut à un divorce ou une rupture à condition que cette cohabitation légale soit effective au moment de la réservation.
- En cas d'évolution difficile de la grossesse de l'assuré. Cela doit être motivé par une attestation médicale.
- Les autorités locales interdisent de voyager, rendant le voyage impossible.