

CONDITIONS D'ANNULATION

Valables pour les voyages TukTuk Trip ayant une date de départ comprise entre le 1er janvier et le 31 décembre 2023.

Je ne peux plus effectuer le voyage. 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 qu'il est déjà très frustrant de ne pas pouvoir réaliser le voyage comme prévu. Et encore plus dans le cas où vous ne pouvez pas récupérer votre argent. C'est pourquoi nous recommandons vivement de souscrire une assurance annulation lors de l'inscription. Cela peut vous épargner pas mal de souci par la suite. Ci-dessous, vous retrouverez les différentes situations possibles dans le cas où vous ne pouvez plus effectuer le voyage.

#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

Il faut nous informer du remplacement au plus tard 45 jours avant le départ, et ceci à l'adresse mail suivante : info@letuktuktrip.com

Que dois-je faire précisément ?

Vous envoyez un e-mail à info@letuktuktrip.com avec les données ci-dessous de la personne qui vous remplacera. Nous vous demandons également de mettre la personne en copie de votre mail :

- prénom
- nom de famille
- date de naissance
- adresse
- adresse mail
- numéro de téléphone

Nous nous assurerons ensuite que cette personne soit bien inscrite et nous vous enverrons une confirmation par mail. Nous lierons également vos paiements à la réservation de cette personne.

Comment récupérer mon argent ?

Pour le paiement, vous devez vous arranger avec la personne qui vous remplace. Nous attribuerons vos paiements à votre remplaçant, votre remplaçant devra donc vous rembourser directement.

#2 – Annuler avec assurance annulation

Vous ne pouvez plus vous rendre sur place. Vous n'avez pas de remplaçant, mais vous avez souscrit notre assurance annulation lors de votre inscription. Il y a alors 2 scénarios possibles :

- *Vous annulez plus de 70 jours avant le départ* : Vous récupérez 100% du montant payé (moins les frais de l'assurance annulation). Vous ne devez pas justifier cette annulation.
- *Vous annulez 70 jours ou moins de 70 jours avant le départ* : Vous récupérez 100% du montant payé (moins les frais de l'assurance annulation) à condition de pouvoir présenter un motif d'annulation valable (les motifs valables sont repris à la dernière page de ce document). Dans le cas où vous ne pouvez pas présenter de motif valable, vous pourrez tout de même récupérer 60% du montant payé (moins les frais de l'assurance annulation) et à condition d'annuler au plus tard le jour du départ et d'avoir payé le montant total du voyage.

L'annulation durant le séjour n'est pas couverte par l'assurance annulation mais par votre assurance voyage personnelle, ou l'assurance voyage que nous proposons en option.

Que dois-je faire exactement ?

Vous envoyez un e-mail à info@voyageslaponie.com, et ceci au plus tard le jour du départ. Si vous annulez moins de 45 jours avant le départ avec un motif valable, nous vous demandons de joindre la preuve (certificat médical, nouveau contrat de travail, convocation au tribunal,...) au mail.

Comment et quand récupérer mon argent ?

Si vous annulez au moins 45 jours avant le départ, les frais du voyage vous seront remboursés au plus tard le jour du départ. Si votre annulation a lieu moins de 45 jours avant le départ, le remboursement de votre voyage pourra avoir lieu jusqu'à 30 jours après le retour effectif du voyage prévu.

#3 – Annuler sans assurance annulation

Vous ne pouvez plus effectuer le voyage, vous n'avez pas souscrit notre assurance annulation lors de votre inscription et vous ne trouvez personne pour vous remplacer ? Nous sommes navrés de l'apprendre. Dans le cas où vous avez déjà payé le montant total du voyage, il est encore possible de récupérer une partie du montant payé dépendant du moment auquel vous effectuez l'annulation. Dans le cas où vous n'avez pas encore réglé le montant total, aucun remboursement ne pourra avoir lieu.

Voici les scénarios possibles si vous annulez après avoir réglé le montant total du voyage :

- Vous annulez plus de 70 jours avant le départ : Vous récupérez 50% du montant total.
- Vous annulez 70 jours ou moins de 70 jours mais plus de 45 jours avant le départ : vous récupérez 25% du montant total.
- Vous annulez moins de 45 jours avant le départ : vous récupérez 0% du montant total.



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

Vous avez déjà payé votre voyage ou vous avez souscrit une assurance annulation ? Vos coéquipiers n'auront pas à payer de supplément pour ce lit inoccupé à l'hôtel. Si vous n'avez rien payé et que vous n'avez pas d'assurance, le coût de ce lit vide sera facturé aux autres occupants de l'appartement.

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

Nous garantissons que nous annulerons uniquement le voyage dans le cas où voyager vers la destination n'est plus possible.

Quelles sont mes options ?

- Vous pouvez postponer le voyage à une date ultérieure (selon les disponibilités), sans frais
- Vous optez pour un voucher Travelbase correspondant au montant total du voyage, valable indéfiniment sur l'ensemble de nos voyages Travelbase (consultez notre site web [ici](#))
- Dans le cas où vous avez souscrit notre assurance annulation et que vous avez déjà réglé le montant total du voyage, vous pouvez également opter pour un remboursement intégral, moins les frais de l'assurance annulation.

Motifs d'annulation valables

Vous annulez moins de 70 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 suivants la période du voyage. Il n'est pas possible de reporter l'examen et il doit s'agir d'un examen de rattrapage 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 (1er 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.
- Si l'assuré obtient un contrat de location d'un bien immobilier, dont la location commence soit pendant le voyage, soit dans les 30 jours précédant le début du voyage. L'assuré doit pouvoir présenter le contrat de location démontrant ceci.
- En cas d'évolution difficile de la grossesse de l'assuré, à condition que cela ait été motivé par une attestation médicale.
- Dans les cas où les autorités locales émettent une interdiction de voyage, rendant le voyage impossible. Un avis de voyage négatif n'est pas équivalent à une interdiction de voyage et n'est donc pas un motif d'annulation valable.