

# CONDITIONS D'ANNULATION

Valable pour les voyages ayant une date de départ comprise entre le 1<sup>er</sup> octobre 2021 et le 1<sup>er</sup> avril 2022

## 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 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.

Règles d'annulation ci-dessous.

### [#1 – Remplacement](#)

### [#2 – Annuler avec l'assurance annulation](#)

### [#3 – Annulation sans assurance](#)

## 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 causé par le coronavirus ? 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 effectués automatiquement sur le numéro de compte avec lequel le montant de l'inscription a été payé.

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

## #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@travelbase.eu](mailto:info@travelbase.eu)

### Que dois-je faire précisément ?

Vous envoyez un e-mail à [info@travelbase.eu](mailto:info@travelbase.eu) 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'inscrit 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 pas venir, vous ne pouvez pas trouver de remplaçant, mais heureusement vous avez opté pour l'assurance annulation facultative lors de votre inscription ? Si vous annulez au plus tard 30 jours avant le départ, vous serez remboursé à 100 % du montant total de l'inscription (moins le coût de l'assurance annulation).

Si vous souhaitez annuler entre 30 jours et le jour du départ, vous serez également remboursé de 100 % du montant total de l'inscription (moins le coût de l'assurance annulation) si vous pouvez présenter une raison valable d'annulation (voir "raisons 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) 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 : elle n'est pas couverte par cette assurance annulation, mais sera prise en charge par votre propre assurance ou celle de l'assistance voyage que vous avez réservée.

### Que dois-je faire précisément ?

Vous envoyez un e-mail à [info@travelbase.eu](mailto:info@travelbase.eu) 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

Vous ne pouvez pas venir, mais vous n'avez pas choisi l'assurance annulation facultative lors de votre inscription, 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.



### 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.

## Motifs d'annulation valables

- 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<sup>er</sup> 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
- 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.