

CONDITIONS D'ANNULATION LAPONIE

Valable pour les voyages ayant une date de départ comprise entre le 1er décembre 2024 et le 30 mars 2025

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 pouvez pas récupérer 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, un remplacement n'est pas autorisé pour les options 'nominatives' (comme les billets d'avion).

Conditions

Ce remplacement doit être communiqué au moins 10 jours avant le départ par e-mail.

Un remplacement pour les options nominatives n'est pas possible.

Votre réservation comprend des vols à votre nom mais vous ne pouvez plus participer au voyage ? Nous recherchons volontiers avec vous la solution la plus adaptée.

Attention, si le remplacement est effectué moins de 45 jours avant le départ, le remplaçant devra également reprendre les activités réservées. En effet, il n'est plus possible d'annuler gratuitement les activités optionnelles à partir de 45 jours avant le départ.

Que dois-je faire précisément ?

Vous envoyez un e-mail à info@voyageslaponie.com 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.

Comment récupérer mon argent ?

Vous vous arrangez entre vous pour le remboursement. Le remplaçant vous transfère directement les frais d'inscription, et vos paiements déjà effectués sont attribués au remplaçant.

#2 – Annuler avec assurance annulation

A. Tout le groupe annule le voyage

Vous ne pouvez plus partir en voyage, vous ne trouvez pas de remplaçants, mais, heureusement, vous avez tous opté pour l'assurance annulation lors de votre réservation ? Voici ce qui s'applique alors :

- Si vous annulez **au plus tard 80 jours avant le départ**, vous récupérez **100%** du montant payé (moins les frais de l'assurance annulation).
- Si vous annulez **moins de 80 jours avant le départ**, vous récupérez également **100%** du montant total (moins le coût de l'assurance annulation et des billets d'avion) si vous êtes en mesure de présenter un **motif d'annulation valable** (voir "motifs d'annulation valables" à la dernière page) et annulez au plus tard la veille du départ.
- Si vous annulez **moins de 80 jours avant le départ** mais ne pouvez **pas présenter un motif d'annulation valable** (voir "motifs d'annulation valables" à la dernière page), vous récupérez tout de même **60%** du montant de l'inscription (moins le coût de l'assurance annulation et des billets d'avion) à condition que vous ayez annulé au plus tard un jour avant votre départ et que la totalité du montant du voyage ait été payée.

B. Un ou plusieurs membres de votre groupe annulent leur voyage

Vous avez effectué une réservation pour deux personnes ou plus, et l'un(e) ou plusieurs voyageur(se)s annule(nt) ? Les frais du logement restent applicables, car le(s) compagnon(s) de voyage restant(s) continuera/continueront à en bénéficier. Ainsi, les frais du logement de(s) voyageur(se)s annulant(e)s seront pris en charge par le(s) voyageur(se)s restant(s). La personne annulant le voyage peut toutefois récupérer les frais restants selon les délais expliqués au point A.

N'oubliez pas qu'il est également possible de trouver un remplaçant si vos compagnons de voyage se désistent (voir conditions ci-dessus).

Annulation pendant le voyage

Ceci n'est pas couverte par l'assurance annulation, mais peut être pris en charge par votre propre assurance ou votre assurance voyage.

Que dois-je faire précisément ?

Vous nous envoyez un mail à info@voyageslaponie.com nous faisant part de votre souhait d'annuler. info@travelbase.eu. Cela doit être fait au plus tard un jour avant le départ. Si vous souhaitez annuler moins de 80 jours avant le départ, vous devez fournir une preuve du motif valable (voir dernière page - document du médecin, nouveau contrat de travail, convocation au tribunal...) pour prétendre à un remboursement intégral (vols et frais d'assurance annulation exclus).

Comment et quand récupérer mon argent ?

Si vous avez droit à un remboursement, celui-ci sera effectué **au plus tard 60 jours après la date de départ**. Les remboursements s'effectuent automatiquement sur le compte avec lequel vous avez effectué le paiement.

#3 – Annulation sans assurance

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

Si vous avez déjà payé l'intégralité du montant du voyage et que vous annulez suffisamment tôt (voir le tableau ci-dessous), vous recevrez tout de même un remboursement partiel. Si le montant total n'a pas encore été payé, aucun remboursement ne sera effectué.

Si vous avez réservé un voyage comprenant des vols, le prix des billets d'avion est exclu du remboursement partiel.



Attention, si vous faites partie d'un groupe de deux personnes ou plus et que vous êtes le seul à annuler, les autres voyageurs devront couvrir les frais liés à votre hébergement. Dans ce cas, aucun remboursement ne sera effectué pour ces frais, et vous devrez régler cela entre vous.

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

Nous n'annulons un voyage pour cas de force majeure que dans les cas suivants :

- Le gouvernement du pays de départ interdit les voyages vers la destination au moment du départ.
- Le pays (ou la région) de destination interdit de voyager vers celle-ci.

Si vous avez opté pour notre assurance annulation :

- Vous pouvez gratuitement postposer votre voyage à une date ultérieure.
- 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 compte utilisé lors de la réservation.

Si vous n'avez pas souscrit d'assurance annulation lors de l'inscription, vous pouvez gratuitement reporter votre voyage à une date ultérieure ou opter pour un bon de voyage Travelbase (d'une valeur équivalente au montant déjà payé) valable pendant 2 ans.

C. Annulation des activités optionnelles

Lors de la réservation, vous avez la possibilité d'ajouter des activités optionnelles à votre réservation. Vous pouvez ensuite annuler ou ajouter des activités jusqu'à 45 jours avant le départ. Passé ce délai, il n'est plus possible d'annuler une activité. Une activité annulée sur place ou moins de 45 jours avant le départ sera donc facturée.

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. Un médecin de l'assureur peut être sollicité pour vérification.
- 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 du bénéficiaire au premier degré nécessite des soins urgents du bénéficiaire en raison d'un accident ou d'une maladie soudaine (aggravation d'une maladie existante), et que personne d'autre que le bénéficiaire ne peut fournir ces soins.
- Si un membre de la famille de l'assuré (2ème degré) 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 de durée indéterminée 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.
- Dans le cas où les autorités à la destination ou dans le pays d'origine interdisent les déplacements vers la destination, rendant ainsi les voyages impossibles.