

CONDITIONS D'ANNULATION VOYAGES

Valable pour tous les voyages avec date de départ entre le 1er avril 2026 et le 15 décembre 2026

A. Je ne peux plus participer. Que faire ?

Nous essayons en tant qu'organisation de nous montrer aussi flexibles que possible en matière d'annulations, car nous savons qu'il n'est jamais agréable de ne pas pouvoir partir, mais que cela devient encore plus difficile si vous ne pouvez pas récupérer votre inscription. Nous conseillons à chacun de souscrire l'assurance annulation lors de l'inscription. Elle n'est pas chère et peut vous faire économiser beaucoup d'argent.

Ci-dessous, nous expliquons les règles d'annulation.

#1 – Remplacement

Vous avez trouvé quelqu'un qui veut partir à votre place ? Parfait ! Se faire remplacer est entièrement gratuit, vous n'avez pas besoin d'assurance annulation pour cela. Attention, ceci n'est possible que pour les options qui ne sont pas « nominatives » (comme les billets d'avion).

Conditions : Cela doit être communiqué par e-mail au plus tard 7 jours avant le départ du voyage.

Que dois-je faire exactement ? Envoyer un e-mail (vous trouverez l'adresse e-mail sur le site web spécifique du voyage) contenant le prénom, le nom de famille, l'adresse e-mail et le numéro de téléphone de la personne qui vous remplace (mettez de préférence cette personne en copie de l'e-mail). Nous nous assurons que cette personne est inscrite et que vos paiements déjà effectués sont transférés à ce remplaçant.

Si vous avez tout de même des vols à votre nom et que vous ne pouvez plus partir, faites-nous signe. Nous chercherons volontiers avec vous la solution la plus appropriée.

Comment et quand récupéré-je mon argent ? Vous réglez le paiement entre vous : le remplaçant vous verse directement les frais d'inscription, vos paiements déjà effectués sont simplement transférés au remplaçant.

#2 – Annuler avec assurance annulation

Vous ne pouvez plus partir, ne trouvez pas non plus de remplaçant, mais heureusement vous avez choisi l'assurance annulation optionnelle lors de votre inscription ? Vous récupérez alors 100% du montant total d'inscription (moins le coût de l'assurance annulation) si vous annulez au

plus tard à la date indiquée ci-dessous. Vous n'avez pas besoin de fournir de raison valable pour cela.

- Pour les voyages avec date de départ le 1er octobre 2026 ou après : au plus tard le 1er août 2026
- Pour les voyages avec date de départ le 1er juin 2026 ou après : au plus tard le 1er avril 2026
- Pour les voyages avec date de départ avant le 1er juin 2026 : au plus tard le 1er février 2026

Si vous annulez après la date ci-dessus, vous récupérez également 100% du montant total d'inscription (moins le coût de l'assurance annulation et les frais de vols) à condition de pouvoir présenter une raison valable d'annulation (voir « raisons d'annulation » sur la dernière page).

Si vous ne pouvez pas présenter de raison d'annulation valable (cf. dernière page), vous récupérez tout de même 60% du montant d'inscription (moins le coût de l'assurance annulation et les frais de vols) à condition d'avoir annulé au plus tard le jour du départ et que la somme totale du voyage ait été payée.

Annulation pendant votre séjour : cela ne relève pas de cette assurance annulation, mais est traité par votre propre assurance assistance voyage.

Que dois-je faire exactement ?

Envoyer un e-mail (vous trouverez l'adresse e-mail sur le site web spécifique du voyage) indiquant la raison de l'annulation. Cela doit être fait au plus tard le jour du départ. Une preuve sera demandée (un document du médecin, le règlement de ratrapage & bulletin de notes, le nouveau contrat de travail...)

Comment puis-je récupérer mon argent ?

Les frais d'inscription sont remboursés au plus tard 60 jours après la date de départ. Les remboursements sont effectués automatiquement sur le numéro de compte avec lequel le montant d'inscription a été payé.

#3 – Annuler sans assurance annulation

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

Si vous avez déjà payé la totalité du voyage, vous récupérez encore quelque chose si vous annulez suffisamment tôt. Si le montant total n'a pas encore été payé, aucun remboursement n'aura lieu.

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

B. Le voyage est annulé par nous. Que faire ?

Votre voyage prévu est annulé par nous en raison de force majeure, par exemple le coronavirus ? Nous vous garantissons que nous ne le ferons que lorsque :

- Le gouvernement du pays d'où vous partez interdit les voyages vers la destination au moment du départ.
- Lorsque le pays (ou la région) de destination interdit que vous puissiez y voyager

Si vous avez choisi notre Assurance Annulation lors de l'inscription :

- Vous pouvez reporter gratuitement votre voyage à une autre date de départ ou à une saison ultérieure.
- Vous récupérez votre somme de voyage (moins le coût de l'assurance annulation), si la somme de voyage a été payée intégralement et à temps.

Les remboursements sont effectués automatiquement sur le numéro de compte avec lequel le montant d'inscription a été payé.

Ceux qui n'ont pas choisi l'Assurance Annulation peuvent également modifier leur réservation gratuitement ou reçoivent un crédit voyage Travelbase valable 2 ans d'un montant égal à la somme de voyage déjà payée.

Raisons d'annulation valables

- Maladie, décès ou accident de l'assuré. L'impossibilité de partir en voyage doit être prouvée par un certificat médical signé. Un médecin contrôleur de l'assureur peut être sollicité.
- Si l'assuré est obligé de passer un examen de rattrapage au moment de ou dans les 20 jours suivant la date de départ et que le report de l'examen de rattrapage n'est pas possible. La condition est qu'il s'agisse d'un examen de rattrapage pour finaliser une formation scolaire pluriannuelle.
- Décès, maladie ou accident avec danger de mort ou hospitalisation (minimum 48h) d'un membre de la famille jusqu'au deuxième degré nécessitant votre présence.
- Si un membre de la famille de l'assuré au 1er degré a besoin de soins urgents de l'assuré en raison d'un accident ou d'une maladie soudaine (aggravation d'une maladie existante), et que personne d'autre que l'assuré ne peut fournir ces soins.
- Si un membre du foyer ne voyageant pas ou l'assuré doit subir de manière inattendue une opération médicalement nécessaire. Cet événement n'est pas assuré si le membre du foyer concerné figure sur une liste d'attente pour une opération.
- En cas d'opération de l'assuré en rapport avec une transplantation d'organe de donneur.
- Annulation du seul compagnon de voyage majeur

- Nouveau contrat de travail à durée indéterminée qui n'était pas encore connu au moment de l'inscription
- Si l'assuré est devenu involontairement chômeur après un emploi à durée indéterminée et que l'assuré peut présenter une autorisation de licenciement délivrée pour des raisons économiques d'entreprise.
- En cas de rupture définitive du mariage de l'assuré pour laquelle, après la réservation du voyage, une procédure de divorce a été engagée. La dissolution d'un contrat de cohabitation établi par notaire qui était valide au moment de la souscription de l'assurance est assimilée à la rupture définitive du mariage. La demande de divorce ou de dissolution doit être déposée au plus tard dans les 4 semaines suivant l'annulation.
- Si l'assuré obtient de manière inattendue un logement locatif dont le bail commence soit pendant le voyage soit dans la période de 60 jours avant le début du voyage. La condition est que l'assuré puisse présenter un contrat de location officiel dont cela ressort clairement.
- En cas de développements négatifs de grossesse de l'assurée, à condition que cela soit médicalement constaté par le médecin traitant/spécialiste.
- Si les autorités de la destination ou du pays d'origine interdisent le trafic vers la destination rendant le voyage impossible.