

CONDITIONS D'ANNULATION TREKS

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 participants de souscrire une assurance annulation lors de leur inscription. Ce n'est pas très coûteux et peut vous faire économiser beaucoup d'argent.

Règles 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, la gratuité ne concerne que les options qui ne sont pas nominatives. À titre d'exemple, les billets d'avions sont une option nominative et donc pour laquelle vous ne pouvez pas vous faire remplacer sans frais supplémentaires.

Conditions

Ce remplacement doit être communiqué au moins 10 jours avant le départ par e-mail à l'adresse mail présente sur le site internet ou info@travelbase.eu en précisant le voyage.

Que dois-je faire précisément ?

Il vous faudra envoyer un e-mail à l'adresse mail présente sur le site internet ou info@travelbase.eu en précisant le voyage, reprenant le nom, prénom, date de naissance, l'adresse, l'adresse e-mail et le numéro de téléphone de votre remplaçant (de préférence également mettre cette personne en CC de l'e-mail). Nous nous assurerons ensuite que cette personne s'inscrive et nous lierons votre paiement à la réservation de cette personne.

Si vous avez des vols à votre nom et que vous ne pouvez plus vous déplacer, veuillez nous en informer. Nous sommes heureux de rechercher avec vous la solution la plus appropriée. Nous tenons à vous rappeler qu'un surcoût peut être engendré lorsqu'un billet d'avion doit être modifié en dernière minute.

Comment récupérer mon argent ?

Vous vous arrangez avec la personne qui vous remplace pour qu'elle vous rembourse.

#2 – Annuler avec l'assurance annulation

Vous ne pouvez pas venir, vous ne pouvez pas trouver de remplaçants, mais, heureusement, vous avez tous opté pour l'assurance annulation lors de votre réservation ?

- Si vous annulez **au plus tard 80 jours avant votre départ**, vous serez remboursés à 100 % du montant déjà payé (moins le coût de l'assurance annulation, le prix des transports vous est alors également remboursé).
- Si vous souhaitez annuler **moins de 80 jours avant votre jour de départ**, vous serez également remboursés de 100 % du montant déjà payé (moins le coût de l'assurance annulation et le prix des transports) si vous pouvez présenter une raison valable d'annulation (voir "raisons d'annulation" à la dernière page).
- Si vous souhaitez annuler **moins de 80 jours avant votre jour de départ**, mais que vous ne pouvez pas fournir une raison valable d'annulation, vous serez quand même remboursé de 60 % du montant total de l'inscription (moins le coût de l'assurance annulation et des transports), 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.

Que se passe-t-il si j'annule alors que le voyage a débuté ?

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 ?

Il vous faudra envoyer un mail à l'adresse mail présente sur le site internet ou info@travelbase.eu avec le nom de votre voyage en objet suivi de la mention "annulation". Cela doit être fait au plus tard un jour avant le départ. Si c'est fait moins de 80 jours avant le début de votre voyage, vous devez fournir un motif valable pour prétendre à un remboursement total (attestation médicale, nouveau contrat de travail, convocation au tribunal...).

Comment et quand récupérer mon argent ?

Si vous annulez plus de 80 jours avant votre voyage, les frais du voyage vous seront remboursés au plus tard le jour du départ. Si votre annulation a lieu moins de 80 jours avant le début de votre voyage, le remboursement de ce-dernier pourrait avoir lieu jusqu'à 60 jours après le retour effectif du voyage prévu.

#3 – Annulation sans assurance

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

Si le montant total ne nous est pas parvenu au moment de la demande de l'annulation, il n'y aura pas de remboursement. Si vous avez déjà payé la totalité du montant du voyage au moment où vous nous faites part de votre annulation, vous aurez droit à un remboursement si vous annulez suffisamment tôt (voir schéma ci-dessous).



Qu'en est-il des coûts liés aux transports ?

Si vous avez réservé un voyage avec les vols en avion proposés par Travelbase, le montant 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 et le coût des transports) 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 pour la saison en cours ou la suivante ou recevoir un bon de voyage Travelbase 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 (1er 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 (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 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.