**Modèle de courrier : Demande d'annulation du voyage - Indemnités de rupture - Avis de voyage négatif du SPF Affaires étrangères - Cession du voyage - Modèle général**

**Expéditeur**

[Nom]
[Adresse]
[Code postal et localité]
[Téléphone]
[E-mail]

**À** [Nom Entreprise]
Service clientèle Consommateurs
[Adresse]
[Code postal et localité]

[Lieu, date]

**Vos références [numéro de client, numéro de réservation]**

Chère Madame, Cher Monsieur,

J'ai réservé le [date de réservation] un voyage (à forfait) à [destination] portant le numéro [numéro de réservation], avec départ prévu le [date de départ], et ce pour un montant de [prix du voyage]. J'ai également versé un acompte de [montant de l'acompte]. Selon la loi sur les voyages à forfait (art. 29-30), j'ai le droit de résilier le contrat de voyage.

**[Choisissez l'une des trois options suivantes**

OPTION 1 : annulation sur initiative personnelle pour certaines raisons (ou non)]

Je souhaite annuler mon voyage pour la raison suivante [raison, comme par exemple] :

* Maladie grave ou hospitalisation d'urgence de vous-même ou d'un proche, comme des enfants ou des parents.
* Accident grave.
* Décès.
* Catastrophe, comme des dommages graves causés par un incendie à l'habitation familiale.
* Vol des documents d'identité, titres de transport de sorte que vous ne pouvez pas partir.
* Licenciement par l'employeur.
* Examen de passage.
* …

D'après vos conditions générales de voyage, en cas d'annulation du voyage, une indemnité de rupture est due à hauteur de [x% du montant du voyage], selon le type de destination (courte, moyenne ou longue distance, comme pour des vols intercontinentaux) et le moment de l'annulation (nombre de semaines avant la date de départ). Conformément à la loi sur les voyages à forfait, les indemnités de rupture ne peuvent en tout cas pas excéder le montant du voyage.

[En cas d'annulation, par exemple, à moins de deux semaines (ou une semaine) avant le départ]

Selon vos conditions de voyage, le montant du voyage que j'ai intégralement payé est dû en tant qu'indemnité de rupture. Sans indication contraire, je suppose que le dossier peut de ce fait être clôturé.

En cas d'annulation plus de deux semaines (ou une semaine) avant le départ

Je vous demande de déduire les indemnités de rupture de [montant des indemnités de rupture] du montant du voyage que j'ai payé et de me verser le solde de [montant du solde] sur mon compte bancaire numéro [numéro du compte bancaire] au plus tard dans les 14 jours.

OPTION 2 : annulation sur initiative personnelle pour avis de voyage négatif du SPF Affaires étrangères

D'après le SPF Affaires étrangères, la situation sur le lieu de destination est actuellement dangereuse [par exemple suite à une catastrophe naturelle, au terrorisme, à des situations conflictuelles armées, à une guerre, à un risque de contamination suite à une épidémie, etc]. [lien vers le site Web du SPF Affaires étrangères avec avis de voyage négatif pour la destination].

C'est la raison pour laquelle je souhaite annuler le voyage. Étant donné que je ne suis pas responsable de cette situation, j'ai droit au remboursement intégral du montant du voyage, sans devoir verser d'indemnités de rupture.

Puis-je vous demander de me verser dans les 14 jours le montant du voyage payé via un virement sur mon compte bancaire [numéro de compte bancaire].

OPTION 3 : cession du voyage à une autre personne

Je vous informe que je ne peux pas partir en voyage. Je ne souhaite toutefois pas l’annuler. Conformément à la loi sur les voyages à forfait (art. 16 à art. 18), j'ai le droit de céder le voyage à forfait que j'ai réservé à une autre personne de mon choix si je le communique au plus tard sept jours avant le départ. Je souhaite céder le voyage que j'ai réservé et que j'ai déjà intégralement payé à :

[Nom, adresse, domicile, téléphone, adresse e-mail, date de naissance, numéro de carte d'identité].

J'estime que cette personne satisfait à toutes les conditions de voyage (notamment, le cas échéant, l'obtention en temps voulu des documents de voyage comme un visa, une attestation de vaccination, etc.). Puis-je vous demander de bien vouloir nous confirmer au plus vite, à moi-même et à la personne à qui le voyage est cédé, cette modification essentielle du contrat de voyage. Je prends les frais de cession à ma charge.

Cordialement,

[signature]