

Espace personnel et inscriptions

Réponses aux questions fréquentes



A quoi sert l'espace personnel ?

Votre espace personnel regroupe plusieurs types d'informations :

- « **Mes préférés** » reprend les voyages que vous avez mis en favori.
- « **Mes voyages** » liste les voyages réservés (passés depuis 1 an ou à venir) et ceux en option. Pour les voyages déjà réservés, vous pouvez accéder à l'itinéraire du voyage, à vos factures et procéder au paiement de votre voyage (échéance possible). Pour les **voyages mis en option**, vous pouvez directement réserver votre voyage depuis cet espace.
- « **Mes devis** » reprend les propositions de devis pour les voyages sur-mesure ou privés
- « **Mes infos personnelles** » pour mieux vous connaître. Ces champs sont repris automatiquement lors d'une réservation ou d'une pose d'option.

Comment créer mon compte/espace personnel ?

Pour créer votre espace, allez sur www.tirawa.com. En haut à droite, vous avez un pictogramme suivi de « mon compte ». En survolant ce mot, vous avez une fenêtre qui s'ouvre, cliquez sur « connexion ». Une page s'ouvre avec sur la colonne droite « première visite ? », remplissez l'ensemble des champs sans oublier de cocher les CGU et la politique de traitement des données personnelles puis cliquez sur « Créer mon compte ».

Pour valider votre création de compte, un email de confirmation vous a été envoyé sur votre boîte email. Une fois cette double confirmation faite, vous avez accès à toutes les fonctionnalités de l'espace personnel.

J'ai créé mon compte mais je ne retrouve pas mon voyage réservé (ou en option) dans mon espace personnel. Que faire ?

Il est possible qu'il y ait un problème de synchronisation. Contactez-nous au 04.79.33.76.33 ou laissez-nous un message sur infos@tirawa.com, nous résoudrons le souci dans les plus brefs délais.

Que signifie « poser une option » ?

La pose d'une option sur un voyage vous permet de **pré-réserver votre place sans pour autant vous engager avec un acompte**. Nous sommes ainsi informés de votre intérêt pour le voyage et une proposition de vol vous sera adressée si vous partez de province. L'option est **valable 10 jours**. A noter, seule la réservation vous garantit le prix affiché sur le site.

Comment mettre une option sur un voyage ?

Vous avez plusieurs possibilités pour poser une option :

- Par téléphone en nous contactant au 04.79.33.76.33
- Par mail sur infos@tirawa.com
- Sur notre site internet www.tirawa.com. Une fois sur la page du voyage souhaité, allez dans « dates et prix » et cliquez sur « option/inscription » à la date souhaitée. Une connexion à votre compte vous sera demandée. Une fois identifié, remplissez le formulaire et « enregistrer l'option ». Vous recevrez une confirmation de pose d'option par mail.

Que signifie les statuts « en cours », « départ garanti »... ?

Les voyages peuvent avoir différents « statuts » selon l'avancement des réservations au moment de votre inscription :

- **En cours** : le voyage est en cours de remplissage mais le départ n'est pas assuré de partir.
- **Départ garanti** : cela signifie que 4 voyageurs au minimum sont inscrits, le départ est assuré.
- **Dernières places** : le voyage est quasiment complet, peu de places disponibles.
- **Fermé** : le voyage est complet ou la date limite d'inscription est passée. Il n'est alors plus possible de s'inscrire.

Attention : ces informations sont à titre informatif. Tirawa ne peut être tenue pour responsable de l'annulation d'une réservation d'un voyageur. De même, bien que la loi impose un délai de 21 jours pour annuler un voyage, Tirawa accorde une forte importance à avertir bien en amont ses clients de l'annulation d'un voyage.

Quelles informations sont nécessaires pour procéder à la réservation ?

Pour la réservation, vous devez idéalement vous munir en amont des informations suivantes :

- **Du passeport** du (ou des) voyageur (s)
- De votre **attestation d'assurance** si vous ne prenez pas l'assurance Tirawa
- D'un **moyen de paiement** (CB, chèque ou virement)

A noter : le passeport et l'attestation d'assurance peuvent être fournies dans un second temps. Vous pouvez valider votre inscription sans avoir ces informations au moment de l'inscription.

Je souhaite réserver un voyage, comment procéder ?

Contrairement à l'option, la réservation est impossible par mail ou par téléphone. Un bulletin d'inscription est obligatoire. Pour procéder à l'inscription, vous avez donc plusieurs possibilités :

- **Inscription sur le site internet (www.tirawa.com)** : si vous avez déjà posé une option, aller dans l'onglet « mes voyages » dans votre espace personnel, et cliquez sur « réservez » et suivez les étapes. Si vous n'avez pas posé d'option en amont, allez dans le voyage souhaité, onglet « dates et prix » et cliquez sur « option/réservation » à la date souhaitée. Connectez-vous et suivez les étapes d'inscription.
- **Inscription sur un formulaire classique** : vous pouvez télécharger le bulletin d'inscription sur le site internet (cliquez sur « option/inscription » du voyage souhaité) ou nous le demander à infos@tirawa.com. Ce bulletin peut être complété électroniquement ou manuellement et envoyé par voie postale ou sur infos@tirawa.com. La réservation est confirmée dès que l'acompte de 30% est faite.

Quel acompte payer ? Et que comprend -il ?

L'acompte ne prend en compte que le forfait de base de votre voyage. Les options prises (assurance, chambre individuelle, extension, préacheminement) ne sont pas comptabilisées dans l'acompte.

Attention : si vous prenez une assurance via votre carte bancaire, le paiement doit forcément être fait avec cette même carte bancaire. Veillez à bien vérifier si votre voyage doit être réglé en partie ou en intégralité en CB pour bénéficier de votre assurance.

Que se passe-t-il après la réservation ?

Une fois la réservation saisie et contrôlée par nos équipes, vous recevrez un dossier de voyage comprenant la confirmation de votre voyage et de la documentation spécifique. Vous avez la possibilité d'échelonner vos paiements, le voyage devant être soldé au plus tard un mois avant la date de départ. Les paiements sont possibles sur votre espace personnel par CB, par chèque ou par virement. Vos billets d'avion et votre convocation vous seront envoyés par mail au plus tard 3 semaines avant la date de départ. Si vous avez besoin de connaître bien en amont vos horaires de départ et de retour de Paris pour réserver un train ou un hôtel, n'hésitez pas à nous contacter, nous vous les communiquerons.

Quelles sont les assurances proposées ? A quel prix ?

Vous pouvez retrouver toutes les informations liées à nos assurances ici : <https://www.tirawa.com/tirawa/preparer-son-voyage/assurance-voyage>

L'assurance doit être souscrite au moment de l'inscription. Vous avez un délai de rétractation de 30 jours à compter de la date de la souscription de l'assurance. Vous devrez à ce moment là nous adresser un écrit.