

### Article 1 – Champ d’application

TIRAWA définit ses conditions générales de vente (CGV) en fonction des spécificités de ses voyages. L’inscription à l’un de nos voyages implique leur acceptation.

Les circuits accompagnés, les voyages privatisés et les voyages sur-mesure proposés depuis le site internet [www.tirawa.com](http://www.tirawa.com) sont, au sens de la réglementation en vigueur, un forfait, et, à ce titre, vous bénéficiez des droits reproduits à l’article 15 des présentes.

### Article 2 – Inscriptions et règlements

#### 2.1. Pour toute inscription à nos voyages hors croisière :

Tout formulaire d’inscription doit être rempli et validé par le participant avant d’être envoyé à Tirawa.

Pour toute inscription réalisée à plus de 35 jours de la date de départ du voyage, le bulletin d’inscription doit être accompagné d’un acompte de 30% du montant total du voyage, ainsi que du règlement en totalité de la prime d’assurance, si celle-ci est choisie. La réception de cet acompte n’implique la réservation que dans la mesure des places disponibles. Une facture vous est adressée dans les 10 jours qui suivent l’inscription. Le solde devra être réglé impérativement un mois avant la date du départ, même sans relance de notre part.

En cas d’inscription à moins de 35 jours du départ, c’est l’intégralité du règlement qui vous sera demandé lors votre inscription. Pour toute inscription à moins de 15 jours du départ, nous exigerons un règlement par carte bancaire.

L’inscription doit être remplie précisément avec les noms et prénoms figurant sur le passeport des participants.

#### 2.2. Pour toute inscription à nos voyages croisière :

Tout formulaire d’inscription doit être rempli et validé par le participant avant d’être envoyé à Tirawa.

Pour toute inscription réalisée à plus de 90 jours de la date de départ du voyage, le bulletin d’inscription doit être accompagné d’un acompte de 30% du montant total du voyage, ainsi que du règlement en totalité de la prime d’assurance, si celle-ci est choisie. La réception de cet acompte n’implique la réservation que dans la mesure des places disponibles. Une facture vous est adressée dans les 10 jours qui suivent l’inscription. Le solde devra être réglé impérativement 90 jours avant la date du départ, même sans relance de notre part.

En cas d’inscription à moins de 90 jours du départ, c’est l’intégralité du règlement qui vous sera demandé lors votre inscription.

L’inscription doit être remplie précisément avec les noms et prénoms figurant sur le passeport des participants.

#### 2.3. Pour toute inscription sur un vol sec

Tout formulaire d’inscription doit être rempli et validé par le participant avant d’être envoyé à Tirawa.

Pour toute inscription réalisée à plus de 35 jours de la date de départ du voyage, le bulletin d’inscription doit être accompagné d’un acompte de 30% du montant total du voyage, ainsi que du règlement en totalité de

la prime d’assurance, si celle-ci est choisie.

L’inscription doit être remplie précisément avec les noms et prénoms figurant sur le passeport des participants.

#### 2.3. Conditions particulières

- Mineurs : toute inscription d’un mineur doit être signée par les parents exerçant l’autorité parentale. Les voyageurs mineurs doivent être en possession des documents nécessaires (autorisation de sortie du territoire ; attention pas d’enfant de + de 15 ans sur le passeport des parents). La responsabilité de Tirawa ne pourra être engagée en cas de défaut de surveillance de l’accompagnant.

- Aptitude physique : pour tous les voyages, le participant doit s’assurer que sa condition physique est adaptée au circuit envisagé. Tirawa ne saurait être tenu pour responsable en cas d’insuffisance physique au cours d’un circuit.

- Taille des groupes : sauf mention contraire, la taille maximale des groupes Tirawa est de 12 participants. Néanmoins, le nombre maximum peut exceptionnellement monter à 13 personnes dans le cas où la dernière inscription serait le fait d’un couple. Les prestations, les conditions et le prix du voyage resteront dans tous les cas identiques.

Avant toute inscription, Tirawa recommande vivement à chacun de prendre connaissance des consignes de sécurité, des conditions sanitaires et climatiques du pays visité. Pour cela vous pouvez consulter les fiches du site du ministère français des Affaires étrangères ([www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr) / rubrique Conseils aux voyageurs). Dans

certaines circonstances, Tirawa pourra être amené à vous faire signer une ou plusieurs de ces fiches, au titre d'obligation d'information.

Conformément à l'article L 221-28 du code de la consommation, vous ne bénéficiez pas d'un délai de rétractation au titre de l'achat de prestations de voyage.

### **Article 3 – Informations voyage**

Sont seules considérées comme contractuelles les prestations mentionnées sur la fiche descriptive du voyage accessible en vue de votre inscription auprès de Tirawa ou sur le site internet [www.tirawa.com](http://www.tirawa.com).

En cas de contradiction entre les informations d'un voyage contenues sur notre site internet et celles figurant sur la fiche descriptive transmise avec la pochette de voyage, ces dernières prévaudront.

Nous vous informons que la personne qui effectue l'inscription au nom et pour le compte des différents participants au voyage s'engage à transmettre à chaque participant les informations fournies par Tirawa concernant le voyage.

#### *3.1. Formalités administratives et sanitaires*

Avant de vous inscrire pour entreprendre votre voyage, vous devez vérifier que chacun des voyageurs, en fonction de sa situation personnelle et de sa nationalité, est en possession d'un passeport ou d'une carte nationale d'identité (CNI) en cours de validité, document qui sera utilisé(e) pour réaliser le voyage envisagé ainsi que tous autre(s) document(s)/justificatifs (visa/autorisations de sortie de territoire, livret de famille, etc.) nécessaires et conformes aux exigences requises pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage. Tirawa délivre les informations relatives aux formalités pour tous les ressortissants de nationalité française. Les ressortissants des pays non-

membres de l'U.E doivent s'informer des formalités administratives et sanitaires autorités compétentes (ambassades ou consulats de leurs pays d'origine). Le non-respect de ces règlements, l'impossibilité d'un client à présenter des documents en règle le jour du départ, tout retard (même résultant d'un cas de force majeure lors d'un pré-acheminement aérien, ferroviaire ou terrestre dont nous ne sommes pas fournisseurs), impliquent la seule responsabilité du participant qui prendra à sa charge les frais occasionnés.

Pour l'organisation de votre voyage, nous vous informons que certains pays et/ou prestataires (notamment, les autorités douanières, les compagnies aériennes...) requièrent la transmission de certaines de vos données personnelles à l'effet de remplir des formulaires et/ou des exigences relatives à leur système de réservation et/ou de contrôle.

À cet effet, nous pourrions être dans l'obligation de communiquer à ces prestataires, les données suivantes :

- Vos nom(s), prénom(s), date de naissance et sexe qui figurent sur le passeport ou CNI (si la destination le permet) que vous utiliserez pour votre voyage et pour compléter les autorisations de transit ou d'entrée (visa, ESTA...);
- Données relatives à un besoin d'assistance (enfants, personnes à mobilité réduite ou autres).

Pour un certain nombre de voyages à destination de l'Amérique Latine ou Centrale, les vols internationaux peuvent transiter via les USA. Nous vous invitons à vérifier que votre passeport et votre situation personnelle vous permettent d'effectuer ce transit sans problème.

Il est important de préciser que si vous devez de votre côté remplir des formulaires administratifs pour l'accomplissement de votre voyage, vous devrez les renseigner avec les mêmes informations que celles transmises à Tirawa, à savoir, nom(s), prénom(s), date de naissance et

sexe. À défaut de respecter cette procédure, vous vous exposez à un refus d'entrée sur le territoire (transit ou destination finale).

Un voyageur, qui ne pourrait utiliser les titres de transports mis à sa disposition, faute de présenter les documents de police, douanier et/ou sanitaire requis, ne pourrait prétendre à aucun remboursement du prix de son voyage. Tirawa ne pourra, en aucun cas, être tenue pour responsable des conséquences de l'inobservation par le voyageur des règlements policiers, douaniers ou sanitaires préalablement ou au cours du voyage (ex. perte des papiers d'identité et/ou billets d'avion...).

#### *3.2. Informations sur la sécurité et les risques sanitaires*

Nous vous recommandons de consulter régulièrement avant votre départ la fiche pays relative au(x) pays de votre voyage sur le site en France du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (MEAE) [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr), rubrique « Conseils aux voyageurs ». Tirawa peut être amenée à vous faire signer la fiche MEAE du/des pays visité(s) ou traversé(s), au titre de son obligation d'information. Cette demande ne constitue pas une décharge de responsabilité. Risques sanitaires : nous vous recommandons également de consulter régulièrement les informations sur les risques du (des) pays de votre voyage et suivez les recommandations disponibles sur les sites (1) du ministère français des Solidarités et de la Santé : [solidarites-sante.gouv.fr/](http://solidarites-sante.gouv.fr/) et (2) de l'Organisation mondiale de la Santé : [www.who.int/fr/](http://www.who.int/fr/)

#### *3.3. Accessibilité*

Nos séjours requièrent une implication physique plus ou moins importante en fonction du niveau sportif requis et en conséquence tous nos séjours ne sont pas adaptables et/ou accessibles à tous. Nous vous invitons à nous contacter pour avoir de plus amples

informations sur toutes questions relevant de l'accessibilité de nos voyages et pour tout besoin d'assistance au titre de votre transport en particulier en aéroport et/ou pendant les trajets.

Chaque participant est tenu de se plier aux règlements de formalités de police et de santé à tout moment du voyage. En aucun cas, Tirawa ne pourra se substituer à la responsabilité individuelle du client qui doit prendre à sa charge l'obtention de toutes les formalités avant le départ (passeport, visa, carnet de vaccination...) et pendant toute la durée du voyage, y compris l'accomplissement des formalités douanières du pays réglementant l'exportation d'objets, tels que tapis, antiquités,...

#### **Article 4 – Assurances**

Tirawa est assurée en responsabilité civile professionnelle, à hauteur de 8 000 K€ par an auprès de Groupama 75008 PARIS / RCP MMA ENTREPRISE Le Mans, RCS775652126. Cependant Tirawa ne saurait se substituer à la responsabilité civile individuelle dont chaque participant doit être titulaire. Tirawa vous propose de souscrire à l'une de nos 2 formules d'assurance. Nous vous invitons à vérifier que vous ne bénéficiez pas par ailleurs de ces garanties. Les conditions générales et particulières de ces assurances sont consultables sur le site [www.tirawa.com](http://www.tirawa.com) ou sur demande. Nous vous invitons à les lire attentivement. L'assurance proposée doit être souscrite au moment de l'inscription. Dans les assurances proposées, la prime d'assurance et les frais de visa ne sont remboursables ni par Tirawa ni par l'assureur. Si vous ne souscrivez pas à cette assurance, nous vous demandons au moment de votre inscription une lettre de décharge ainsi que les références et garanties de votre assurance personnelle. Dans tous les cas, n'oubliez pas d'emporter avec vous en voyage la copie de notre contrat (ou le cas

échéant les coordonnées de votre assurance personnelle) car vous êtes responsable de la déclaration des sinistres auprès de l'assurance (nos guides et agences locales vous aideront, bien sûr, dans cette démarche).

##### **4.1. Contrat Multirisque n°6912**

Cette assurance est facturée 4% du prix total du voyage. Le contrat d'assurance est consultable sur le site internet de Tirawa <https://www.tirawa.com/tirawa/preparer-son-voyage/assurance-voyage>

##### **4.2. Contrat Multirisque complémentaire CB haut de Gamme n° 6913**

Cette assurance est facturée 2,8% du prix total du voyage.

Le contrat d'assurance est consultable sur le site internet de Tirawa <https://www.tirawa.com/tirawa/preparer-son-voyage/assurance-voyage>

##### **4.3. Procédure de déclaration et de traitement des demandes.**

Nous vous précisons qu'il vous appartient, avant ou au cours de votre voyage, de contacter personnellement ASSURINCO ou MUTUAID ASSISTANCE ou toute autre compagnie qui vous garantit pour votre voyage pour déclencher l'assurance ou l'assistance.

##### **a) Toute demande d'assurance**

En cas d'annulation ou de tout autre incident couvert par les contrats, vous devez déclarer le sinistre Assurance sur le site internet [sinistre.assurinco.com](http://sinistre.assurinco.com).

##### **b) Demande d'assistance durant votre voyage**

Depuis la France : 01.55.98.51.91

Depuis l'étranger : +33 1.55.98.51.91

Par mail : [voyage@mutuaide.fr](mailto:voyage@mutuaide.fr)

**IMPORTANT :** Sans contact préalable, votre dossier médical ne pourra être pris en charge.

##### **4.4. Délai de renonciation**

Après souscription, vous disposez d'un délai de renonciation de 30 jours relatif uniquement à

l'assurance souscrite et à condition que celle-ci n'ait produit aucun effet.

#### **Article 5 – Modifications demandées par le client**

Si les noms et prénoms sont changés après l'inscription, des frais de modifications d'un minimum de 150 euros seront facturés. Si les billets ont déjà été émis, le montant des frais sera équivalent au prix des nouveaux billets.

Par ailleurs, les frais induits par toute demande de modification (ajouts ou retraits) de prestations de voyage, seront à la charge du ou des voyageur(s), avec un forfait minimum de 80 euros, à régler par tous moyens auprès de Tirawa. Faute de règlement, Tirawa ne saurait être tenue de procéder aux modifications souhaitées. À compter de la date du départ, toute demande de modification et/ou de non-réalisation de toute ou partie des prestations du voyage ne donnera lieu à aucun remboursement des prestations initiales.

Toute nouvelle prestation demandée au cours du voyage sera à payer préalablement auprès de Tirawa ou des prestataires désignés.

#### **Article 6 – Conditions de transport**

Une convocation de départ est adressée à chaque participant dans les quinze jours précédant un départ.

##### **a) Identité du transporteur :**

L'identité du ou des transporteurs susceptibles d'assurer vos transports au cours de votre voyage figure sur le descriptif du voyage (page web) ou la fiche technique du voyage. En cas de modification après votre inscription, Tirawa s'engage à vous communiquer par tous moyens, dès qu'elle en aura connaissance, tous changements dans l'identité du ou des transporteurs, en particulier aériens. Conformément à notre obligation, nous vous informons que la liste européenne des compagnies aériennes interdites peut être consultée sur le site

[http://ec.europa.eu/transport/mod es/air/safety/air-ban\\_fr](http://ec.europa.eu/transport/mod es/air/safety/air-ban_fr)

b) Changement d'horaires des transports :

Nous ne connaissons pas les horaires exacts de vos transports (ex. : vols) au moment de la diffusion de notre offre de voyages. Pour vous permettre d'appréhender la durée effective de votre séjour et sauf autre précision dans le descriptif du voyage, le premier et le dernier jour du voyage sont en partie consacrés au transport. Pour le transport aérien, nous vous informons que les horaires des vols peuvent varier jusqu'au départ du voyage, et ce en fonction des autorisations de trafic données par les autorités compétentes aux compagnies. Nous vous communiquons les horaires dès qu'ils sont confirmés par le transporteur. Nous vous précisons que les temps d'escales sont généralement déterminés par les compagnies aériennes, selon leurs plans de vol et qu'ils peuvent être modifiés pour des motifs inhérents à la réglementation et à des circonstances extérieures au transporteur, sans que cela puisse constituer un motif d'annulation sans frais. Tout vol peut intervenir à n'importe quelle heure du jour prévu et peut impliquer de se présenter à l'aéroport quelques heures avant le commencement de ce jour et au maximum 3h avant.

c) Changement d'itinéraire, de gare, port et/ou d'aéroport :

Tout transporteur peut être amené à modifier sans préavis non seulement les horaires, mais aussi l'itinéraire ainsi que les gares, ports et/ou aéroports de départ et de destination, notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques ou de grèves extérieures à Tirawa. Ces événements peuvent entraîner des retards, des annulations, ou des escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours. En cas de transport aérien, le voyageur détenant une carte d'embarquement demeure sous la

protection et sous l'assistance de la compagnie aérienne.

d) Non-réalisation de la prestation de transport :

En cas de non-réalisation de la prestation de transport réservée par le fait du voyageur, pour tout motif extérieur à Tirawa, le billet de transport aller et/ou retour sera annulé par le transporteur. Le voyageur devra alors, pour pouvoir réaliser le déplacement nécessaire à la poursuite du voyage, acheter à ses frais un ou plusieurs titres de transport. Pour les billets de transport aérien, les taxes d'embarquement des billets non utilisés sont remboursées sur demande (art. L 224-66 C. consom.).

e) Retard/annulation des prestations de transport :

En cas de retard dans le transport au départ ou au retour du voyage, et/ou dommage ou perte de bagages, refus d'embarquement, et/ou annulation de vol par la compagnie, nous recommandons au voyageur, pour lui permettre de faire valoir ses droits, de conserver tous les documents originaux (billets, cartes d'embarquement ou étiquette bagage...) et de solliciter du transporteur tout justificatif écrit. Dans le cas où le(s) voyageur(s) décide(nt) de renoncer au voyage avant la date de départ en raison de la survenance des modifications ci-dessus énoncées alors qu'elles n'affectent pas l'un des éléments essentiels du voyage, il(s) lui/leur sera/(ont) facturé(s) les frais d'annulation/résolution visés à l'article 5 ci-dessus.

En cas de modifications d'horaires d'avion (retards, grèves, perturbations diverses du trafic aérien, ...) à l'aller et au retour, Tirawa n'est pas responsable des frais supplémentaires liés aux trajets entre votre domicile et l'aéroport de départ. Attention donc tout particulièrement aux billets de train et d'avions achetés à tarif réduit et ne pouvant pas être modifiés.

## **Article 7 – Bagages**

Au cours du voyage, les bagages peuvent être transportés par des moyens de transport rudimentaires (yaks, mules, 4x4 ...). Ils doivent donc être adaptés à ces conditions de transport. Tirawa ne saurait être tenu responsable en cas de détérioration.

## **Article 8 – Prix et modalités de paiement**

Les prix applicables sont ceux affichés sur notre site internet pour votre circuit. Le prix par circuit et participant est fixé sur la base d'un nombre minimum de participants mentionné dans l'offre de circuit. A la facturation, le prix du voyage est ferme et définitif. Cependant, conformément à la loi, nous pouvons opérer des ajustements à la hausse ou à la baisse, dès lors qu'ils ne sont pas significatifs, sans possibilités d'annulation, sans frais de votre part. Ces réajustements concernent les variations du coût des transports, liées notamment au coût du carburant et des taxes aéroportuaires. Votre refus de cet ajustement de prix sera considéré comme une annulation de votre part avec application du barème prévu dans « Annulation de la part du client ». Si la variation vient à dépasser 08 % du prix initial et que vous êtes déjà inscrit, vous avez la possibilité d'annuler votre voyage, sans frais, dans un délai de 8 jours suivant la notification de cette augmentation. Veuillez noter que l'inscription tardive à nos voyages (moins de 180 jours avant la date de départ) peut entraîner des surcoûts aériens liés à des prix et des classes de réservations aériennes différentes de celles appliquées aux inscrits de plus longue date. Le supplément correspondant est communiqué au participant, mentionné sur la facture et son paiement par le participant tient lieu d'acceptation.

## **Article 9 – Annulation de la part du client**

Si vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant le départ, vous devez en informer Tirawa dès que possible, et l'assureur le cas échéant, par tout moyen écrit permettant d'obtenir un accusé de réception. C'est la date d'émission de l'écrit qui sera retenue comme date d'annulation pour facturer les frais d'annulation.

Néanmoins, l'assureur (si vous êtes assurés par nos soins) pourra apprécier la date du fait générateur à l'origine de l'annulation de votre voyage pour rembourser les frais d'annulation.

Les frais extérieurs au voyage souscrit chez Tirawa et engagés par le ou les voyageur(s) tels que, frais de transport jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile, frais d'obtention des visas, documents de voyages, frais de vaccination, ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

### *9.1. Barème de frais d'annulation / résolution pour tous les voyages Tirawa, hors croisières :*

En cas d'annulation de votre part, pour quelque raison que ce soit, il sera appliqué le barème des retenues suivant :

- Plus de 30 jours avant le départ : 30% du prix total du voyage, ainsi que le montant de tout billet d'avion avec surclassement émis dès l'inscription et/ou aux dates imposées par les compagnies aériennes et non remboursable par celles-ci.
- Entre 30 et 15 jours : 60% du prix total du voyage, ainsi que le montant de tout billet d'avion avec surclassement émis dès l'inscription et/ou aux dates imposées par les compagnies aériennes et non remboursable par celles-ci.
- Moins de 15 jours : 100% du prix total du voyage.

La non-présentation au rendez-vous le jour du départ pour quelle que raison que ce soit n'ouvre droit à aucun remboursement. Tout voyage interrompu ou abrégé du fait du participant ne donne lieu à aucun remboursement.

A partir de votre souscription, le montant de la prime d'assurance est dû et ne peut pas faire l'objet d'un remboursement.

Le solde du prix du voyage devra être réglé, même sans relance de notre part, au plus tard 30 jours avant le départ. Tout retard dans le paiement d'un acompte et/ou du solde du prix sera considéré comme une annulation de votre fait pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation visés à l'article 9.1.

### *9.2. Barème de frais d'annulation / résolution avec croisières :*

En cas d'annulation de votre part, pour quelque raison que ce soit, il sera appliqué le barème des retenues suivant :

- Plus de 90 jours avant la date du départ : 30% du prix du voyage.
- De 90 à 46 jours : 60% du prix du voyage.
- De 45 à 30 jours : 60% du prix du voyage.
- Moins de 46 jours : 100% du prix du voyage.

Le solde du prix du voyage devra être réglé, même sans relance de notre part, au plus tard 90 jours avant le départ. Tout retard dans le paiement d'un acompte et/ou du solde du prix sera considéré comme une annulation de votre fait pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation visés à l'article 9.2.

En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrit chez Tirawa et engagés par le ou les voyageur(s) tels que, frais de transport jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile, frais d'obtention des visas,

documents de voyages, frais de vaccination ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

## **Article 10 – Annulation par Tirawa**

A plus de 21 jours du départ, Tirawa se réserve le droit d'annuler un départ au cas où le nombre de participants serait insuffisant. Dans ce cas Tirawa peut vous proposer de maintenir le voyage moyennant un supplément de prix (proposition qui n'altère en rien votre possibilité de renoncer au départ et d'être remboursé intégralement des sommes versées). Jusqu'en dernière minute, une annulation peut intervenir dans des circonstances imposées et en dehors de notre volonté (grèves, troubles politiques, problèmes de sécurité...). Dans ces cas d'annulation, le remboursement intégral des sommes versées sera effectué par Tirawa, mais aucune autre indemnité compensatoire ou remboursements de frais engagés ne seront accordés.

En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrit chez Tirawa et engagés par le ou les voyageur(s), tels que, frais de transports jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile, frais d'obtention des visas, documents de voyages, frais de vaccination, ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement de la part de Tirawa.

## **Article 11 – Cession du contrat**

Conformément à l'article R.211-7 du Code du Tourisme, vous avez la possibilité de céder un contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que vous pour effectuer le voyage tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Vous êtes tenu d'informer Tirawa de votre décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception et au plus tard sept jours avant le début du voyage.

En cas de cession de contrat, le cédant et / ou le cessionnaire sont

préalablement tenus d'acquitter les frais induits par la cession qui vous seront communiqués par Tirawa.

### **Article 12 – Responsabilité**

L'agence Tirawa agissant en qualité d'intermédiaire, entre d'une part le client et d'autre part les prestataires de services (transporteurs, hôteliers, affréteurs...), ne saurait être confondue avec ces derniers qui, en tout état de cause, conservent leur responsabilité propre. Si des événements imprévus ou des circonstances impérieuses impliquant la sécurité du voyageur l'imposent, Tirawa se réserve le droit, avant les départs, pendant les circuits, directement ou par l'intermédiaire de ses guides, de modifier les horaires ou itinéraires prévus sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnité. Vu le caractère particulier de nos voyages, chaque participant doit se conformer aux conseils et consignes donnés par le guide en charge du groupe représentant l'agence, laquelle ne peut être tenue pour responsable des incidents, accidents ou dommages corporels qui pourraient résulter d'une initiative personnelle imprudente.

### **Article 13 – Réclamations**

En tant que client, votre réclamation devra être adressée par écrit à Tirawa SA, Alpespace, 170 voie Albert Einstein, 73801 Montmélian Cedex, dans les meilleurs délais suivant la date de retour du voyage, accompagnée de pièces justificatives. Après avoir saisi notre Service Clients et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai maximum de 60 jours, vous pouvez saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

### **Article 14 – Vos données personnelles**

Les informations que vous nous transmettez sont enregistrées dans un fichier informatisé par Tirawa, S.A. immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 775 652 126, dont le siège social est situé Alpespace, 170 voie Albert Einstein, 73801 Montmélian Cedex, en sa qualité de responsable de traitement. Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à Tirawa lors de votre demande de devis puis inscription ; elles sont signalées de manière visible par un astérisque. À défaut de les fournir, vos demandes ne pourront malheureusement pas être traitées. Les autres informations demandées sont facultatives.

Le traitement de vos données personnelles est nécessaire pour nous permettre de vous proposer les prestations d'un contrat ayant pour objet la réalisation d'un voyage. Les informations personnelles collectées sont utilisées pour vous permettre d'accéder à toutes les informations concernant des demandes de voyage ou vos voyages, l'exécution de vos demandes (devis, réalisation de prestations de voyage), vous proposer des services ou offres similaires susceptibles de vous intéresser, réaliser des statistiques, vous inscrire à votre demande à des newsletters et vous communiquer avec votre accord des informations relatives à Tirawa et ses partenaires (nouveau, produits et services, prospection commerciale et offres personnalisées). Nous tenons à vous informer qu'afin de permettre l'exécution de votre commande de prestations de voyage, vos données seront communiquées aux fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...) ou aux prestataires techniques (informatique, hébergement, distribution d'emails, prestataire de paiement en ligne, etc.), lesquels pourront être situés hors de l'Union européenne. Nos partenaires s'engagent à n'utiliser vos données personnelles que pour

exécuter certaines tâches indispensables à la réalisation de votre voyage, dans le strict respect de vos droits en matière de protection des données personnelles et conformément à la législation en vigueur. Tirawa s'engage à ne pas transférer ni vendre des données à caractère personnel vous concernant à des tiers non-partenaires. Vos données sont conservées le temps de notre relation contractuelle et pour la durée nécessaire pour répondre à une obligation légale ou réglementaire. En tout état de cause, en l'absence de contact émanant de votre part pendant une durée de cinq ans, vos données personnelles seront archivées pendant cinq ans supplémentaires avant leur suppression définitive ou leur anonymisation. Conformément à la loi informatique, fichiers et libertés N° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition (notamment à l'envoi de communications marketing), de rectification, de limitation et de suppression ainsi qu'un droit à la portabilité sur les données nominatives vous concernant. Vous disposez également d'un droit de définir des directives relatives au sort de vos données personnelles après votre décès. Ces droits s'exercent par courrier postal à l'adresse suivante : Service Client / Tirawa SA, Alpespace, 170 voie Albert Einstein, 73801 Montmélian Cedex. Tirawa a nommé un Délégué à la Protection des Données dont les coordonnées sont : Tirawa SA - Service du Délégué à la Protection des Données, Alpespace, 170 voie Albert Einstein, 73801 Montmélian Cedex – [protection-donnees@tirawa.com](mailto:protection-donnees@tirawa.com). Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL si vous considérez que nous ne respectons pas les réglementations applicables en matière de données personnelles. Pour plus d'informations sur notre manière de collecter et traiter vos données personnelles, veuillez consulter notre politique en matière de confidentialité et de cookies accessible sur le site.

Conformément à l'article L 223-2 du Code de la Consommation vous avez la possibilité de vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

#### **Article 15 - Droits du voyageur**

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le

code du tourisme. Tirawa sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, Tirawa dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

TIRAWA SA au capital de 138 000 €,  
Siège social : Alpespace, 170 voie Albert Einstein, 73801 Montmélian Cedex  
Immatriculé ATOUT France (registre des opérateurs de voyages et de

séjours) 79-81 rue de Clichy, 75009 Paris sous le numéro IM073120016  
SIRET 424 062 669 00025  
Garantie Bancaire : Groupama 75008 PARIS, RCP MMA ENTREPRISE Le Mans, RCS 775 652 126 à hauteur de 8000 K€

*Conditions générales de vente mises à jour le 16 décembre 2024.*