

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE TIRAWA SUISSE SÀRL

Les présentes conditions générales règlent les rapports juridiques entre vous-mêmes et TIRAWA en ce qui concerne les arrangements de voyage organisés par TIRAWA. Elles entrent en vigueur le jour de leur publication et remplacent toutes les dispositions précédentes. Nos conditions restent modifiables et des conditions spéciales peuvent s'appliquer à certains voyages.

## 1. Conclusion du contrat et modalités d'inscription

1.1 Le contrat entre vous-mêmes et TIRAWA, comprenant les conditions et modalités détaillées ci-après, prend effet dès que votre inscription est acceptée sans réserve et que vous avez versé l'acompte prévu selon les points 2.2 ou 2.5.

1.2 Tout participant est tenu de remplir et de signer le bulletin d'inscription et de le retourner à TIRAWA. Cela implique l'adhésion complète à nos conditions.

1.3 Si la personne qui réserve inscrit d'autres participants au voyage, elle répond de leurs obligations contractuelles (notamment l'acquittement du montant du voyage) comme de ses propres obligations. Les présentes conditions sont valables pour tous les participants au voyage.

1.4 Pour tous les voyages TIRAWA, 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.

1.5 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.

1.6 La demande d'inscription d'un mineur devra être signée par le père, la mère ou le tuteur légal et porter la mention « accord du père, de la mère, du tuteur ». L'enfant doit être en possession, en plus des pièces d'identité exigées pour le voyage, d'une autorisation de sortie du territoire. Enfin, il sera fait mention d'un numéro de téléphone et d'une adresse permettant à l'enfant ou au responsable d'établir un contact direct.

1.7 Si nous procurons un arrangement « vols seuls », ce sont les conditions générales de contrat de voyage des compagnies aériennes qui s'appliquent. Dans ce cas, TIRAWA n'est pas partie du contrat et vous ne pouvez donc pas faire prévaloir les présentes conditions générales de voyage et de contrat. Veuillez noter que le contrat avec TIRAWA et la compagnie aérienne n'est conclu qu'au moment de l'émission du billet. Les conséquences/frais issus de toute modification émanant de la compagnie aérienne jusqu'à émission du billet sont à assumer par le client.

1.8 Si nous procurons des arrangements ou certaines prestations d'autres organisateurs ou prestataires de services de voyage (facturés séparément), vous concluez en fait le contrat directement avec l'organisateur en question. Ce sont dès lors ses propres conditions de contrat et de voyage qui sont applicables. Dans ce cas, TIRAWA n'est pas partie du contrat et vous ne pouvez donc pas faire prévaloir les présentes conditions générales de voyage et de contrat.

1.9 Les désirs particuliers ne font partie intégrante du contrat que s'ils sont acceptés et confirmés sans réserve par TIRAWA.

1.10 Avant toute inscription, TIRAWA vous recommande vivement de prendre connaissance des consignes de sécurité, des conditions sanitaires et climatiques du pays visité. Pour cela, vous pouvez consulter les conseils aux voyageurs du Département fédéral des Affaires Étrangères (<https://www.eda.admin.ch/eda/fr/dfae/representations-et-conseils-aux-voyageurs/conseils-voyageurs.html>) et les conseils médicaux aux voyageurs de l'Office Fédéral de la Santé Publique ([www.safetravel.ch](http://www.safetravel.ch)).

## 2. Prix et modalités de paiement

2.1 Tous les tarifs de notre brochure sont forfaitaires et ne peuvent en aucun cas faire l'objet de réclamations.

2.2 Un acompte de 30% du prix total du voyage doit être versé lors de l'inscription. Si TIRAWA ne reçoit pas l'acompte dans les délais prescrits, TIRAWA ne confirmera pas les prestations de voyage.

2.3 Le solde doit être réglé un mois avant la date du départ du voyage. Si le solde n'est pas versé dans les délais prescrits, TIRAWA peut refuser les prestations de voyage et faire valoir les frais d'annulation selon le point 3.1.

2.4 Si l'inscription intervient moins d'un mois avant la date du départ du voyage, le montant total de l'arrangement sera exigé à l'inscription.

2.5 Dans des cas particuliers, TIRAWA se réserve le droit de modifier le montant de l'acompte et la date de règlement du solde. Vous en serez informé lors de l'inscription, sur votre facture.

## 3. Modification, annulation ou interruption du voyage par le client

3.1. Barème de frais d'annulation/ résolution pour tous les voyages Tirawa, hors croisières et/ou les voyages comportant un hébergement en bateau

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 du voyage

- Entre 30 et 15 jours : 60% du prix du voyage

- Moins de 15 jours : 100% du prix du voyage

Si votre billet d'avion a été émis et que la retenue ne couvre pas le montant de celui-ci, nous nous réservons le droit de vous facturer le surplus en cas d'annulation

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 à l'une des assurances que nous proposons, le montant de la prime d'assurance est dû et ne peut pas faire l'objet d'un remboursement.

Les frais d'annulation qui vous seront facturés par Tirawa correspondent à la date à laquelle nous aurons connaissance de cette annulation.

Le solde du prix du voyage devra être réglé, 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 3.1.

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.

3.2. Barème de frais d'annulation/résolution avec croisières et /ou voyages avec hébergement en bateau

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

- Plus de 120 jours avant la date du départ: 35% du prix du voyage.

- De 119 à 46 jours: 60% du prix du voyage.

- Moins de 30 jours: 100% du prix du voyage.

Le solde du prix du voyage devra être réglé, 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 3.2.

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.

3.3 Toute interruption ou retour anticipé ne donne droit à aucun remboursement des prestations non utilisées.

3.4 En cas de défaut d'enregistrement du client au lieu de départ du voyage aérien à forfait, pouvant résulter d'une arrivée tardive, d'une non-présentation ou d'une présentation avec des documents de voyage non en règle (même si ces éléments résultent d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers), il sera retenu 100% du montant du voyage.

3.5 Tous les frais entraînés par une modification de programme ou une annulation du voyage demandées par le client après le début du voyage sont entièrement à sa charge et payables immédiatement. Aucun remboursement ne sera donné de la part de TIRAWA pour les services non fournis à la suite de ces modifications ou annulation.

3.6 En particulier, le plan de vol de votre voyage doit être effectué dans son intégralité et dans l'ordre indiqué sur vos billets d'avion.

Un manquement à l'un des tronçons est considéré comme "no show" et peut faire l'objet de pénalités / réajustements tarifaires a posteriori de la part des compagnies aériennes, que nous devons vous facturer.

3.7 TIRAWA n'assume aucune responsabilité envers vous lorsque des prestations réservées par vos soins (en particulier billets d'avion) subissent des défaillances (retour, annulation,

surbooking ...). Les éventuels surcoûts et frais de changement de votre programme seront à votre charge.

## 4. Assurances

4.1 Si vous n'êtes pas encore au bénéfice d'une assurance annulation & assistance, vous devez obligatoirement en conclure une au moment de l'inscription au voyage. TIRAWA est à même de vous en proposer une. L'assurance annulation & assistance n'est pas incluse dans nos prix forfaitaires.

4.2 Lorsque le voyage doit être annulé ou retardé pour de justes motifs (selon les conditions générales de votre assurance annulation & assistance ; des justificatifs tels que certificat médical détaillé, acte de décès et autre attestation officielle sont indispensables), vous êtes tenu d'en informer immédiatement l'assurance annulation & assistance et TIRAWA.

4.3 Lorsque le voyage doit être interrompu pour de justes motifs (selon les conditions générales de votre assurance annulation & assistance ; des justificatifs tels que certificat médical détaillé, acte de décès et autre attestation officielle sont indispensables), vous êtes tenu de contacter immédiatement l'assurance annulation & assistance et TIRAWA. TIRAWA, votre guide et notre représentant local vous aideront, dans la mesure du possible, à organiser votre retour prématuré en collaboration avec votre assurance annulation & assistance.

4.4 Dans ces cas de nécessité impérieuse, les frais d'annulation peuvent être pris en charge par votre assurance annulation & assistance, pour autant que vous soyez au bénéfice d'une telle assurance. Les prestations se basent sur les clauses de la police d'assurance.

4.5 L'assurance annulation & assistance n'est jamais remboursable.

4.6 Il est recommandé de conclure une assurance maladie qui vous couvre dans le monde entier.

4.7 L'assurance bagage est laissée à l'appréciation de chacun.

## 5. Modifications de prix et de programme par TIRAWA

5.1 TIRAWA se réserve le droit de modifier le prix ou le programme avant la conclusion du contrat. Dans ce cas, vous en serez informé avant la conclusion du contrat.

5.2 TIRAWA se réserve le droit, dans certains cas exceptionnels, de modifier le prix après la conclusion du contrat. Les changements de prix peuvent intervenir après une augmentation du coût des transports (y compris du prix du carburant), l'introduction ou l'augmentation de taxes et redevances officielles (taxes d'aéroport, taxes gouvernementales, ...) ou une modification des taux de change.

5.3 TIRAWA se réserve le droit de modifier, dans votre intérêt, le programme du voyage et certaines prestations convenues (logement, moyens de transports, compagnies aériennes, excursions, ...) si après la conclusion du contrat des événements imprévus l'exigent. TIRAWA fera son possible pour vous proposer des prestations de qualité équivalente en remplacement.

TIRAWA vous informera de ces changements au plus vite ainsi que de leurs répercussions sur le prix.

5.4 Si la hausse du prix dépasse les 10% du montant du voyage ou si la modification du programme change de façon notable un élément essentiel du contrat, vous avez le droit dans un délai de cinq jours après réception de notre notification, de résilier votre contrat sans frais. Sans nouvelle de votre part dans un délai de cinq jours (le cachet postal faisant foi), l'augmentation de prix ou la modification du programme seront considérées comme acceptées. L'augmentation du prix vous sera communiquée au plus tard 15 jours avant votre départ.

5.5 Lors du voyage, si une part importante des prestations convenues ne peut être fournie, TIRAWA s'efforcera de prendre des dispositions appropriées pour la continuation du voyage à forfait. TIRAWA s'engage à rembourser toute différence éventuelle entre la valeur inférieure fournie et celle décrite dans les prestations. Si TIRAWA n'est pas en mesure de prendre ces dispositions, ou si vous les refusez pour de justes motifs, TIRAWA s'efforcera de vous rapatrier au lieu de départ ou à un autre lieu de retour convenu. Dans ce cas, la valeur des prestations non fournies ou non exécutées vous sera remboursée.

Des demandes en dommages et intérêts sont exclues.

5.6 En cas de retour différé, aucune indemnité n'est attribuée pour perte de salaire.

5.7 TIRAWA se réserve le droit d'expulser à tout moment d'un groupe une personne dont le comportement peut être considéré comme une mise en danger de la sécurité du groupe ou du bien-être des participants. Vous ne pourrez prétendre à aucun remboursement de notre part.

## 6. Annulation du voyage par TIRAWA

6.1 A 21 jours du départ, TIRAWA se réserve le droit d'annuler un départ si le nombre de participants n'est pas suffisant. Dans ce cas, TIRAWA peut vous proposer de maintenir le voyage moyennant un supplément de prix. Une proposition qui n'altère en rien votre possibilité de renoncer au départ et d'être donc remboursé intégralement des sommes versées. Des demandes en dommages et intérêts sont exclues.

6.2 TIRAWA peut se voir dans l'obligation d'annuler votre voyage à forfait avant la date du départ pour un motif qui vous est non imputable. Dans ce cas, TIRAWA vous en informera dans les plus brefs délais et s'efforcera de vous proposer un voyage de remplacement de qualité équivalente. Dans le cas où un voyage de remplacement de qualité inférieure vous est proposé, TIRAWA s'engage à rembourser toute différence éventuelle entre la valeur inférieure fournie et celle décrite dans les prestations.

Si vous n'acceptez pas le voyage de remplacement, TIRAWA vous remboursera l'intégralité des montants que vous aurez déjà versés pour le voyage.

Des demandes en dommages et intérêts sont exclues.

## 7. Prescriptions d'entrée dans un pays

7.1 TIRAWA vous informe sur les prescriptions d'entrée demandées par la destination de votre voyage. Elles s'entendent pour les formalités d'entrée en tant que touriste et pour les citoyens suisses. Pour toutes autres nationalités, veuillez contacter TIRAWA, qui vous conseillera dans la limite de ses connaissances. Cela restera votre devoir de vérifier ces informations.

7.2 Il est de votre devoir de suivre ces prescriptions tels que type de document d'identité, validité, nombre de page vierge dans le passeport, visa, carnet de vaccination international munis des tampons adéquats, permis de conduire international, permis de séjour.

7.3 Si un document de voyage ne peut être obtenu ou s'il est délivré trop tard et que vous soyez de ce fait obligé de renoncer au voyage, les clauses d'annulation du point 3.1 sont applicables.

7.4 En cas de modifications des prescriptions d'entrée, TIRAWA vous en avertira au plus vite dans la limite de ses connaissances et ne pourra être tenu responsable de ces changements.

7.5 En cas de refus d'entrée dans un pays TIRAWA ne peut être tenu responsable, le voyage de retour sera à votre charge et les clauses d'annulation du point 3.1 sont applicables.

## 8. Réclamations de votre part

8.1 TIRAWA propose des voyages dans des pays où les conditions de services, de communication, de formation du personnel, etc. ne correspondent pas aux standards suisses. Il est donc admis que certains manquements ou inexactitudes font partie intégrante d'un tel voyage.

8.2 Si le voyage ne correspond pas à ce qui a été convenu par contrat ou si vous subissez un dommage, vous avez le droit et le devoir d'adresser aussitôt au guide, au prestataire de services ou à TIRAWA une réclamation au sujet du défaut constaté ou du dommage subi et de demander qu'il y soit remédié au plus vite.

8.3 Si le problème n'a pas été résolu sur place comme mentionné ci-dessus, vous devez nous adresser par écrit, au plus tard 30 jours après la fin de votre voyage, votre réclamation accompagnée de justificatifs éventuels (photo, témoignages écrits, ...). Si vous n'avez pas observé ces prescriptions, vous perdez vos droits à toute mesure de compensation.

8.4 Avant de soumettre un litige à un tribunal, vous devriez vous adresser à l'ombudsman indépendant de la branche suisse du voyage. Il s'efforcera de trouver une solution équitable pour résoudre tout différend qui pourrait surgir entre vous et TIRAWA. Ombudsman de la branche suisse du voyage

Etzelstrasse 42  
Case Postale  
8038 Zurich  
T +41 44 485 45 35  
info@ombudsman-touristik.ch

## 9. Responsabilité de TIRAWA

9.1 TIRAWA s'engage à fournir les prestations souscrites lors de la réservation et en accord avec nos CG.

9.2 Si des conventions internationales et des lois nationales prévoient des limitations à la réparation de dommages résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du

contrat, TIRAWA est en droit de s'en prévaloir et sa responsabilité sera limitée aux dispositions contenues dans les conventions en cause. Il existe notamment des conventions internationales prévoyant des restrictions de responsabilité en matière de transports (trafic aérien, navigation en haute mer, trafic ferroviaire).

9.3 TIRAWA n'est pas responsable envers vous lorsque l'inexécution ou l'exécution imparfaite du contrat est imputable :

- à des manquements de votre part ;
- à des manquements imprévisibles ou insurmontables imputables à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues dans le contrat ;
- à un cas de force majeure ou à un événement que TIRAWA, malgré toute la diligence requise, ne pouvait pas prévoir ou contre lesquels TIRAWA ne pouvait rien. TIRAWA s'engage néanmoins à faire diligence pour vous venir en aide.

Dans ces cas, les clauses d'annulation du point 3.1 sont applicables.

9.4. Lors de dommages corporels imputables à l'inexécution ou à une exécution imparfaite du contrat, la responsabilité de TIRAWA est engagée uniquement si les dommages ont été causés par nous-mêmes ou par nos prestataires de services, sous réserve des limitations de responsabilité dans les conventions internationales et les lois nationales (point 9.2).

9.5 Pour les dommages non corporels résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat, la responsabilité de TIRAWA est limitée au double du montant du prix du voyage à forfait au maximum, sauf si le dommage a été provoqué intentionnellement ou par négligence ou imprudence graves.

Demeurent réservées, les limitations de responsabilité inférieures stipulées par les conventions internationales.

9.6 Les personnes prenant part à des actions pouvant présenter des dangers ou à des excursions locales non prévues dans le programme en assument seules les risques.

9.7 Nous vous rendons expressément attentifs au fait que vous êtes personnellement responsable de la garde en lieu sûr d'objets de valeur et d'argent.

Dans les hôtels, ces objets doivent être déposés dans un coffre.

Notre responsabilité, ainsi que celle de nos prestataires, ne peuvent être engagées en cas de vol, perte, dommage, ... Vous êtes seuls responsables de vos biens.

## 10. Garantie

TIRAWA SA bénéficie d'un contrat responsabilité civile professionnelle ainsi que d'une garantie bancaire. A ce titre, nous vous garantissons le nantissement des montants que vous avez versés en relation avec votre réservation, et ceci dans le cas d'un voyage forfaitaire seulement (vols seuls exclus).

## 11. Droit applicable et for juridique

Seules les dispositions du droit suisse sont applicables dans les rapports découlant du contrat entre vous et TIRAWA. Il est convenu que seul le for juridique de Lausanne est habilité à reconnaître les actions contre TIRAWA.

## 12. Collecte d'informations

TIRAWA considère la protection de la vie privée et des données personnelles comme un droit fondamental et primordial. TIRAWA respecte les dispositions de la loi Suisse ainsi que celle de l'Union Européenne (GRPD) sur la protection des données pour l'acquisition et l'utilisation des données personnelles. En réservant un voyage, en plus des coordonnées personnelles, les informations suivantes peuvent également être enregistrées : date du voyage, itinéraire/destination, compagnie aérienne, hôtel, prix, vos préférences, n° d'adhérent dans les programmes de fidélisation, les données figurant dans votre passeport. Ceci est également valable pour les membres de votre famille ou autres personnes figurant sur votre bulletin d'inscription. Dans des cas particuliers (p. ex. en cas d'accident durant le voyage, etc.) ou en cas de réclamations, d'autres informations peuvent être collectées et enregistrées.

## 13. Transmission à des tiers

Vos données peuvent être transmises à des tiers dans le respect des dispositions légales de protection des données. Ces tiers traitent ces informations pour le compte De TIRAWA. À cette fin, les données peuvent être transférées à l'étranger. Ces données sont traitées en toute confidentialité et ne sont pas transmises à d'autres tiers sauf pour des exigences légales, notamment demande des autorités compétentes, ou pour préserver ou imposer les intérêts de TIRAWA.

## 14. Utilisation des données

Les données collectées sont traitées en toute bonne foi et servent en premier lieu à élaborer une offre dans le cadre de votre demande (voyage) en cours. Par la suite, TIRAWA est susceptible de vous soumettre des invitations et des informations qui peuvent s'avérer intéressantes pour vous. TIRAWA est en droit de mettre à jour vos coordonnées.

## 15. Informations personnelles dignes de protection

Il peut aussi arriver que TIRAWA dispose de données considérées par la législation suisse comme « des informations personnelles dignes de protection », par exemple si le menu commandé dans l'avion permet de deviner votre confession, si nous devons connaître un handicap pour la planification et l'organisation de votre voyage ou si notre représentant sur place devait vous apporter son soutien pour des problèmes de santé. Ces « informations personnelles dignes de protection » ne sont traitées par TIRAWA qu'à des fins de gestion du dossier, toute autre exploitation étant proscrite. Avec votre réservation, vous autorisez expressément TIRAWA à se servir de ces données dites « dignes de protection » pour le traitement de votre dossier.

## 16. Spécial voyage en avion

Sur demande des autorités de certains pays, il se peut que des données spécifiques doivent être transmises aux autorités compétentes pour des raisons de sécurité ou de formalités d'entrée dans le pays. Vous autorisez TIRAWA, ou la compagnie aérienne concernée, à transmettre les données dites « Passenger Name Record (PNR) » à ces autorités dans la mesure où elles sont disponibles. Elles contiennent notamment des informations telles que nom exact, date de naissance, adresse exacte, numéro de téléphone, infos concernant la personne accompagnatrice, date de la réservation/de l'émission du billet et période de voyage prévue, infos relatives au paiement, statut du voyage et itinéraire, numéro Frequent-Flyer, infos sur les bagages, toutes les modifications PNR antérieures, etc. Nous portons à votre attention que ces données peuvent être transmises à des pays où le niveau de la protection des données n'est pas comparable à celui répondant à la législation suisse.

## 17. Vos droits

### Droit d'accès

Vous avez le droit, à tout moment, de demander le libre accès à vos données personnelles lorsque nous les traitons. Vous avez ainsi la possibilité de vérifier quelles sont les données personnelles que nous traitons à votre sujet et que nous les utilisons, conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données.

### Droit de rectification

Vous avez le droit de faire rectifier des données personnelles incorrectes ou incomplètes et d'être informé de leur correction. Dans ce cas, nous informerons les destinataires des données concernées des ajustements effectués, à moins que cela ne soit impossible ou n'engage des moyens disproportionnés.

### Droit de suppression

Vous avez le droit de faire effacer vos données personnelles tant que ce n'est pas contraire à d'autres dispositions légales.

### Droit de restriction

Sous certaines conditions, vous avez le droit de demander que le traitement de vos données personnelles soit restreint.

### Droit de portabilité

Dans certaines circonstances, vous avez le droit d'obtenir une copie des données que vous nous avez transmises dans un format structuré et courant.

### Droit de recours

Vous avez le droit de déposer une plainte auprès d'une autorité de contrôle compétente contre la manière dont vos données personnelles sont traitées.

### Droit de rétraction

En principe, vous avez le droit de révoquer votre consentement à tout moment. Toutefois, les activités de traitement fondées sur votre consentement dans le passé ne deviendront pas illégales à la suite de votre rétraction.

Vous pouvez exercer vos droits en tout temps en contactant notre responsable de la protection des données personnelles :

**DPO - TIRAWA Sarl**  
**28, rue du Petit-Chêne**  
**CH-1006 Lausanne, Suisse**  
Email : [dpo@tirawa.ch](mailto:dpo@tirawa.ch)

La présente rédaction a été achevée en octobre 2012 et révisée en juin 2020 puis en février 2023.

TIRAWA Sarl 28, rue du Petit-Chêne CH - 1003 Lausanne