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 Etrangères (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.healthytravel.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 devrons 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 inclue 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 évènements 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. Traitement des données

Tirawa considère la protection de la vie privée et des données personnelles comme un droit fondamental et primordial. Tirawa se conforme à la Loi fédérale sur la protection des données (LPD et à l'Ordonnance sur la protection des données de l'UE (ODSGD). Par la présente déclaration de protection des données, nous vous informons sur le traitement de vos données personnelles par nos soins ainsi que sur les droits dont vous disposez en cas de médiation ou d'organisation d'une prestation de voyage. En concluant un contrat avec Tirawa ou en acceptant la déclaration de protection des données, vous acceptez l'utilisation des données.

1.1 Quelles données utilisons-nous ?

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.
Dans la mesure où cela est nécessaire, nous sommes amenés à traiter les données suivantes :
Données d'identification personnelle de tous les voyageurs et données passeport : nom, prénom, date de naissance, sexe, lieu de naissance, taille, etc
Données de communication : adresse(s) physique(s), adresse(s) électronique(s), numéro(s) de téléphone.
Données financières : numéro IBAN, numéro de carte de crédit.
Données du voyage : date du voyage, durée du voyage, destination, itinéraire, prix du voyage, compagnie aériennes utilisées, données de l'hôtel, type de chambre, n° d'adhérent dans les programmes de fidélisation, relation avec les personnes participant au même voyage que vous.
Préférences : vos préférences concernant les choix à faire lors d'un voyage, vos feed-backs suite aux voyages organisés.
Données spéciales dignes de protection : Il peut aussi arriver que Tirawa dispose de données considérées par la législation suisse comme «des informations personnelles dignes de protection» comme la religion, des données médicales et d'état de santé. 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.
Données dans le cadre de réclamations et de cas de crise.
Données de comportement digital : sur notre site web (adresse IP, date et heure d'accès, durée du séjour, pages ouvertes.), sur nos réseaux sociaux (identifiants, intérêts, activités, préférences de voyage..), réaction à nos newsletters (ouverture, clics, données relatives au terminal utilisé...).

1.2 Par quel canal d'information recevons-nous ces données ?

Nous traitons les données que nous recevons directement dans le cadre de notre relation avec vous, ou indirectement si elles sont fournies par vos compagnons de voyages, et toujours sur la base de votre consentement.
Nous recevons les données directement de votre part, par exemple lors d'échanges par email, par téléphone, en présentiel dans nos locaux ou dans les lieux de représentations comme un salon, par nos formulaires en ligne, par notre site internet, par nos médias sociaux, par l'envoi de nos newsletters.
Plus particulièrement nous recueillons des données personnelles dans les cadres suivants :

1.2.1 Lors d'une prise de contact

Nous traitons les données personnelles lorsque vous entrez en contact avec nous ou vice versa, par exemple par email, par courrier, par téléphone, par notre formulaire de prise de contact en ligne, ou physiquement dans nos locaux ou lors d'évènements. En règle générale, nous enregistrons les informations telles que le nom et les coordonnées de contact ainsi que le contenu (comme les envies de voyages) et la date du contact. Nous utilisons ces données pour vous fournir des informations, pour traiter votre demande et pour communiquer avec vous, ainsi que pour l'assurance qualité et la formation. Nous transmettons également les communications au sein de notre groupe Les Tigres Sa, par exemple si votre demande concerne une autre entreprise.

1.2.2 Lors de l'élaboration et la réservation d'un voyage

Dans le cadre de la réservation d'un voyage, nous pouvons être amenés à traiter toutes données indiquées au point 1.1. Nous recevons ces données directement de votre part, par exemple lors d'échanges par email, par téléphone, en présentiel avec l'un de nos créateurs de voyages, et par nos formulaires en ligne (prise de RDV en ligne, bulletin d'inscription).

1.2.3 Lorsque vous naviguez sur notre site internet ou nos réseaux sociaux

Dans ce cadre nous traitons vos données de comportement de navigation sur nos sites Internet et nos réseaux sociaux (durée, clics, pages/post consultés..), informations sur les publicités cliquées, sur votre manière d'accéder à nos services numériques, y compris le système d'exploitation, l'adresse IP, les identifiants en ligne et les détails du navigateur; ainsi que vos préférences sociales, vos intérêts et vos activités.

1.2.4 Lorsque vous nous transmettez les données personnelles concernant d'autres personnes

Nous utilisons les informations personnelles que vous nous fournissez sur les autres personnes intéressées ou inscrites au voyage. En soumettant des données personnelles d'autres personnes, vous devez vous assurer qu'elles y consentent et que vous êtes autorisé à les communiquer. Vous devez veiller à ce que ces personnes sachent comment leurs données personnelles sont traitées par nos soins et quels sont leurs droits.

1.2.5 Lors d'une candidature pour un poste de travail

Nous traitons également les données personnelles lorsque vous nous soumettez votre candidature, pour vérifier votre aptitude au poste en question, vous proposer un éventuel emploi et, si nécessaire, pour la préparation et la conclusion d'un contrat. Pour ce faire, nous avons généralement besoin

des informations et documents habituels et de ceux mentionnés dans une annonce d'emploi, par exemple: candidature, état civil, enfants, statut de résidence, CV, connaissances et compétences, intérêts, références, qualifications, certificats, etc. Cela peut également inclure des données personnelles particulièrement sensibles, par exemple des données sur la santé.

1.3 Dans quel but utilisons-nous ces données ?

1.3.1 Pour fournir les produits et services que vous nous demandez

Nous avons besoin de traiter vos informations personnelles afin de fournir les produits et services que vous nous demandez. Dans le cadre de l'organisation de votre voyage, cela comprend notamment l'élaboration d'une offre de voyage personnalisée, la réservation des prestations confirmées, la gestion de votre réservation, la réception de votre feedback sur le voyage, la gestion d'éventuelles réclamations et l'exécution de tout autre prestation en lien avec nos contrats.

1.3.2 Pour gérer et améliorer nos services et nos opérations quotidiennes

Dans le souhait de fournir un service de qualité et de ne pas redemander les mêmes informations lors de chaque voyage, nous conservons les données permettant d'organiser votre prochain voyage de la manière la plus personnalisée et la plus efficace possible.
Nous utilisons également les informations personnelles pour gérer et améliorer nos produits & services.

1.3.3 Pour interagir avec vous à des fins de marketing direct

Nous traitons les données personnelles, surtout votre nom et votre adresse courriel, afin d'envoyer des informations relatives à des idées de voyages, à des évènements auxquels nous participons ou que nous organisons, à des invitations et tout autre email de type publicitaire que nous pensons intéressant pour vous. Dans le cas des newsletters par email, nous traitons également des informations relatives à votre utilisation (ouverture, liens cliqués) afin de mieux adapter nos communiqués. Si vous ne souhaitez plus recevoir de messages promotionnels de notre part, veuillez nous contacter à info@vanillatiger.ch. Vous trouverez également un lien dans chacune de nos newsletters pour vous désabonner.
Dans le cas d'une invitation à un évènement ou un concours que nous organisons, nous avons besoin de traiter vos données personnelles en cas de participation de votre part.
Nous ne vendons pas vos données personnelles à des tiers, ni ne partageons vos données personnelles avec des tiers à des fins de marketing sans votre consentement explicite.

1.3.4 Pour répondre à des dispositions légales

Nous sommes soumis à diverses obligations légales et exigences réglementaires (par exemple, droit des voyages, législation fiscale). A ces fins, vos données seront traitées par nous ou par des tiers autorisés.

1.4 Où sont stockées ces données ?

Nous savons combien il est important de protéger et de gérer vos informations personnelles. Notre société protégera vos données au mieux de nos connaissances et de nos croyances. Nous prenons des mesures de sécurité appropriées pour protéger vos informations personnelles contre la perte accidentelle et contre l'accès, l'utilisation, la modification ou la divulgation non autorisés.
Ces données sont stockées :
Sur des ordinateurs
Sur des services de stockage Cloud
Sur des applications fournies par des sous-traitants (ERP, CRM, Tripbuilder, application de voyages, analyse web, cartographie..)
Sur des services d'hébergements (sites internet, emails…).
Sur des plateformes de services financiers
Dans nos agences, en version papier
Sur tout autre lieu nécessaire à la bonne exécution de nos services

1.5 Qui reçoit ces données ?

Vos données personnelles ne sont transmises que dans le respect des dispositions de la LPD et uniquement si un motif justificatif le permet. Vos données ne sont transmises qu'aux services qui en ont besoin pour remplir nos obligations contractuelles et légales ou pour accomplir leurs tâches respectives, par exemple :
Les collaborateurs de notre agence, tenus à la confidentialité et faire preuve de diligence dans le traitement de ces données.
Des prestataires de services et tiers, notamment :
Prestataires sur lieux de destination du voyage (par ex. agence locale, guide, hôtel, service de transfert et éventuellement d'excursion)
Prestataire de transport (compagnie aérienne, éventuellement ferroviaire)
Assureur
Les organismes publics (autorités fiscales, ambassades du pays de destination) en cas d'obligation légale ou administrative (par exemple, obligations de conservation, obtention de VISA, obtention des conditions d'entrée)
Autres organismes et prestataires de services nécessaires à la bonne exécution de nos contrats et relations commerciales.
Prestataires de services financiers et de paiements
Des sous-traitants auxquels nous souhaitons faire appel pour leurs services, notamment :
Prestataires de services informatiques : envoi de newsletter, stockage sur le cloud, hébergement de nos emails, hébergement de nos sites internet, applications, ERP, CRM, application de voyage, TripBuilder,
Service de cartographie de Google Maps
Prestataire de services marketing et d'analyse de données type Google Analytics.
Fournisseurs de réseaux sociaux : Facebook, LinkedIn, Instagram.

1.6 Ces données sont-elles transférées à l'étranger ?

Vos données peuvent être transmises à des sous-traitants, dans le respect des dispositions légales de protection des données, si nous avons besoin de faire appel à leur service (notamment pour les services informatiques). Ces sous-traitants traitent ces informations pour le compte de Tirawa. À cette fin, les données peuvent être transférées à l'étranger. Grâce au choix de responsables du traitement des données et les accords contractuels appropriés (notamment les clauses contractuelles standard approuvées par la Commission européenne), nous veillons à ce que la protection des données soit également assurée par des tiers pendant toute la durée de leur traitement.
Par ailleurs, pour la bonne exécution de nos services, notamment l'organisation de votre voyage, nous sommes amenés à transmettre vos données personnelles également à des prestataires de services, notamment société de transports, agences locales, hôtels, guides, prestataires d'activités, etc. Dans ces cas, le destinataire des données est responsable de la protection de celles-ci.
A noter que ces derniers se trouvent dans le monde entier, et notamment dans des pays qui ont des réglementations sur la protection des données beaucoup plus légères qu'en Suisse, voire inexistante.
Enfin, 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.

1.7 Combien de temps mes données personnelles sont-elles conservées ?

Notre société conserve les données personnelles aussi longtemps que nécessaire pour les finalités pour lesquelles elles sont traitées

15. Utilisation des cookies, plugin et lien avec les réseaux sociaux

La présente page internet a pour but de vous informer sur les moyens mis en oeuvre par Tirawa pour collecter vos données à caractère personnel et ce, dans le plus strict respect de vos droits.
Le présent site Internet www.tirawa.com a été déclaré auprès de la CNIL (Commission Informatique et Libertés) autorité responsable de la protection des données personnelles en France sous le n° 2184652.
La société Tirawa SA attache une grande importance à la protection de vos données personnelles et veille attentivement au respect des dispositions protectrices relatives à la vie privée et au traitement des données personnelles.
2_ Définition et nature des données à caractère personnel
Lors de votre utilisation du site www.tirawa.com ou du blog www.blog.tirawa.com/ ou du formulaire d'inscription https://inscription.tirawa.ch (ci-après : les « Sites »), afin de permettre aux particuliers (ci-après : les « Utilisateurs » ou « Vous » ou « Membre ») qui créent un compte et accèdent aux fonctionnalités et « services » des « Sites »,Tirawa peut être amené à demander des données à caractère personnel de l'Utilisateur.
Ces « données à caractère personnel » désigne toutes les données qui permettent d'identifier un individu, notamment vos nom, prénom, copie de passeport, adresse postale, adresse électronique, numéro de téléphone, date de naissance ainsi que tout autre renseignement que vous choisirez de nous communiquer à votre sujet.
« Sites » désigne le site internet de Tirawa Accessible à l'adresse : https://www.tirawa.com et son blog www.blog.tirawa.com/ et le formulaire d'inscription https://inscription.tirawa.ch
« Vous » désigne l'Utilisateur du Site
« Contenu » désigne tout(e) texte, graphique, image, musique, audio, vidéo, information ou autres éléments.
« Contenu Membre » désigne tout Contenu qu'un Membre publie, soumet, diffuse, partage ou transmet afin de le rendre disponible sur les Sites de Tirawa (enquêtes satisfactions, témoignage ou article blog, images, vidéos, etc.).
« Service » désigne l'ensemble des produits, fonctionnalités et services accessibles et proposés sur https://www.tirawa.com.
« Utilisateur » désigne toute personne navigant sur les Sites de Tirawa qu'elle soit ou non identifiée.
« Membre » désigne toute personne majeure disposant d'un Compte dûment complété et validé. Le Membre est un Utilisateur identifié des sites de Tirawa.
« Compte » désigne le Compte individuel créé par le Membre lors de son inscription sur le Site https://www.tirawa.com.
3_ Identité du responsable de la collecte de données
Les données collectées sur le « Site » sont destinées uniquement à l'usage de la société TIRAWA SA en sa qualité de responsable de la collecte de vos données à caractère personnel dans le cadre de la mise en oeuvre de ses « Services ». TIRAWA, Société Anonyme au capital de 138 000 euros, immatriculée au RCS de Chambéry sous le n° 424 062 669 et au Registre des Opérateurs de Voyage et de Séjours sous le n° IM073120016 dont le siège social est situé Parc d'activités Alpespace - 170, voie Albert Einstein 73801 Montmélian Cedex.
4_ Collecte des données à caractère personnel
Vos données font l'objet de traitements informatiques permettant la gestion de votre compte « Utilisateur » afin de répondre à une ou plusieurs finalités suivantes :
- Gérer votre accès aux « Services » et à leur utilisation,
- Effectuer les opérations relatives à la gestion desdits « Services »,
- Constituer un fichier de membres inscrits et d'utilisateurs,
- Adresser des communications, newsletters ou des « contenus » spécifiques en lien avec l'intérêt de l' « Utilisateur » ou du « Membre ». Dans le cas où vous ne le souhaiteriez pas, nous vous donnons la possibilité de cocher une case exprimant votre refus lors de la collecte de vos données,
- Élaborer des statistiques concernant la fréquentation du « Service », le nombre de voyages mis en favoris, en option ou réservé,
- Gérer la gestion des avis Utilisateur sur des voyages effectués,
- Respecter nos obligations légales et réglementaires

Nous vous informons, lors de la collecte de vos données personnelles, si certaines données doivent être obligatoirement renseignées ou si elles sont facultatives.
5_ Destinataires des données collectées
Les données collectées sur le « Site » sont destinées à la société TIRAWA SA, en sa qualité de responsable de traitement.
Peuvent également être destinataires de vos données à caractère personnel les organismes publics, exclusivement pour répondre à nos obligations légales, les auxiliaires de justice, les officiers ministériels et les organismes chargés d'effectuer le recouvrement de créances.
6_ Cession des données à caractère personnel
Vos données à caractère personnel ne feront pas l'objet de cessions, locations ou échanges au bénéfice de tiers.
7_Durée de conservation des données à caractère personnel
C'est que qu'on appelle le droit à l'oubli.
La loi informatique et libertés prévoit que les données à caractère personnel ne peuvent être conservées dans un fichier, sous une forme permettant l'identification des personnes concernées, que pendant la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées. Ces informations ne peuvent donc pas être conservées de manière illimitée.

Vos données à caractère personnel ne seront pas conservées au-delà de la durée strictement nécessaire à la gestion de notre relation avec vous.
Les données qui permettent d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat, devant être conservées au titre du respect d'une obligation légale, le seront pendant la durée prévue par la loi en vigueur.
En cas d'exercice du droit d'accès ou de rectification, les données relatives aux pièces d'identité pourront être conservées pendant le délai prévu par l'article 9 du code de procédure pénale, soit un (1) an. En cas d'exercice du droit d'opposition, ces données peuvent être archivées pendant le délai de prescription prévu par l'article 8 du code de procédure pénale, soit trois (3) ans.

8_ Protection des données personnelles

Nous vous informons que conformément aux dispositions de l'article 34 de la loi du 06 janvier 1978, modifiée en 2004, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, TIRAWA SA prend toutes les précautions pour préserver la sécurité de vos données afin, notamment, d'empêcher leur divulgation à des tiers non-autorisés. Pour ce faire, TIRAWA SA met en place des mesures nécessaires à la sécurisation de ses dispositifs informatiques. Dans l'hypothèse où vos données font l'objet de transfert auprès de sous-traitant (pour l'hébergement du « Site » notamment) nous veillons à ce que ces derniers présentent un niveau de sécurité conforme aux standards requis.

9_ Enregistrement de données au moyen de cookies

TIRAWA a recours à l'utilisation de « cookies ». Le cookie est un fichier texte, souvent crypté, stocké dans votre navigateur. Il est créé lorsque le navigateur d'un utilisateur charge un site internet donné. Le site envoie alors des informations au navigateur, qui génère un fichier texte. Chaque fois que l'utilisateur ou le membre revient sur le même site, le navigateur récupère ce fichier et l'envoie au serveur du site internet.
On peut distinguer deux (2) types de cookies, qui n'ont pas les mêmes finalités :

- Les cookies techniques, qui sont utilisés tout au long de votre navigation, afin de faciliter et d'exécuter certaines fonctionnalités. Un cookie technique peut par exemple être utilisé pour mémoriser des réponses renseignées dans un formulaire ou pour mémoriser les préférences de l'utilisateur s'agissant de la langue ou de la présentation d'un site internet lorsque de telles options sont disponibles.
- Les cookies publicitaires, peuvent être crées non seulement par le site web sur lequel l'utilisateur navigue, mais aussi par d'autres sites web diffusant de la publicité, des annonces et autres éléments sur la page affichée. Ces cookies peuvent être également utilisés pour effectuer de la publicité ciblée, c'est-à-dire de la publicité déterminée en fonction de la navigation de l'utilisateur.

TIRAWA utilise des cookies techniques stockés dans votre navigateur pour une période de 6 mois. Vous pouvez vous opposer à l'installation de ces cookies, mais un tel refus peut empêcher le bon fonctionnement du Site et des Services.
TIRAWA utilise Google Analytics, qui est un outil d'analyse de site internet fourni par Google Inc. Google Analytics utilise des cookies, qui sont des fichiers placés sur votre terminal, pour aider le site internet à analyser l'utilisation du site par ses utilisateurs et à réaliser des statistiques. Ces cookies permettent de mesurer le nombre de visites sur le Site, le nombre de pages vues et l'activité des visiteurs. Votre adresse IP est également collectée. La durée de conservation de ces cookies est limitée à 6 mois.
Nous vous rappelons que vous pouvez à tout moment exprimer et modifier vos souhaits en matière de cookies en configurant votre navigateur via la section Aide de la barre d'outils de votre navigateur. TIRAWA utilise un logiciel de marketing automation qui permet de collecter l'adresse IP de l'utilisateur et de l'identifier s'il fait déjà partie du fichier TIRAWA. Ces données collectées permettent l'envoi ou l'affichage d'information ciblées et pertinentes pour l'utilisateur

10_ Consentement

Lorsque vous choisissez de communiquer vos données à caractère personnel dans le cadre du « Service », vous donnez expressément votre consentement pour la collecte et l'utilisation de celles-ci conformément à ce qui est énoncé au présent document et à la législation en vigueur.

12_ Modifications

Nous nous réservons le droit, à notre seule discrétion, de modifier en totalité ou en partie, le présent document et ce à tout moment. L'entrée en vigueur de ces modifications se fera à compter de leur publication. Votre utilisation du « Service » suite à l'entrée en vigueur de ces modifications vaudra reconnaissance et acceptation du nouveau document. A défaut et si ce nouveau document ne vous convient pas, vous ne devrez plus accéder au « Service ».

14. 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**

La présente rédaction a été achevée en octobre 2012 et révisée en juin 2020 puis en février 2023, puis en sept 23
TIRAWA Sàrl 28, rue du Petit-Chêne CH - 1003 Lausanne