



CHARTRE DES AVIS VOYAGEURS : FIABILITE ET TRANSPARENCE

Tirawa, dans un souci aigu de mesure de la qualité de ses voyages et de la satisfaction de ses voyageurs, s'appuie sur la norme NF Z74-501 - Avis en ligne de consommateurs pour recueillir l'avis de ses clients le plus précisément possible.

1. Collecte des enquêtes de satisfaction (prestataire société Alpixel)

Chaque client de Tirawa ayant participé à un voyage est sollicité pour donner un avis publiable à son retour. **Cet avis intitulé « enquête de satisfaction » est envoyée par email au chef de dossier** si plusieurs personnes ont effectué ensemble une inscription groupée. Seule la personne ayant réalisé l'inscription est destinataire de cet email.

Le destinataire de l'avis ne doit pas être en situation de conflit d'intérêt. Ainsi, les fournisseurs, prestataires ou collaborateurs de Tirawa et leurs accompagnants ne peuvent compléter et déposer d'enquête de satisfaction.

Chaque destinataire doit confirmer avoir bien effectué le voyage qu'il s'apprête à évaluer, et avoir pris connaissance de la présente charte.

Tous les participants, hors même dossier d'inscription, sont sollicités et disposent d'un délai de 60 jours pour remplir leur enquête.

Tous les participants ayant déposé un avis acceptent d'être recontactés par email, courrier ou téléphone, par un organisme tiers, aux fins de vérification de l'authenticité de l'enquête de satisfaction publiée. Toute preuve (facture, photos, etc.) pourra être demandée à des fins de contrôle conformément aux conditions de la présente charte des avis clients Tirawa.

L'enquête de satisfaction est envoyée automatiquement 4 jours après le retour des clients par notre prestataire informatique Alpixel, sous forme d'un email contenant un lien, valide 60 jours, vers le questionnaire de satisfaction en ligne.

Les réponses aux six premières questions de l'enquête de satisfaction sont destinées à l'usage interne et ne seront pas publiées. **La seconde partie intitulée « votre avis » est obligatoire et comprend une note globale sur 10 et un champs texte de 1000 caractères intitulé « impression générale sur le voyage »**. Seule cette seconde partie est destinée à être publiée sur notre site. Par souci d'offrir le plus de transparence sur l'antériorité des voyages, elle le

sera pour une durée indéterminée, sauf si le circuit connaît des remaniements majeurs rendant obsolète l'impression générale publiée.

L'ensemble de ces enquêtes de satisfaction est la propriété de Tirawa qui peut en user librement sur d'autres supports que son site web (blog ou réseaux sociaux). Cependant, chaque participant peut à tout moment demander l'annulation de la publication de son enquête de satisfaction par simple demande écrite. Celui-ci restera tout de même consigné dans notre base de données aux fins de contrôle.

Dans le cas où le voyage d'un client est interrompu, qu'elle qu'en soit la raison (médicale, circonstances exceptionnelles et inévitables, cas de force majeure), l'ensemble du circuit et des prestations ne pouvant ainsi être évalué, **l'enquête de satisfaction est exclue de l'envoi.**

2. Barème de notation des enquêtes de satisfaction

Le participant doit donner une note de 1 (très insatisfait) à 10 (très satisfait). Un voyageur est considéré comme satisfait de son voyage lorsqu'il attribue une note supérieure ou égale à 6 sur 10. A contrario, en dessous de 6 sur 10, le voyageur est considéré comme insatisfait.

Le taux de satisfaction d'un circuit ou d'un pays est calculé de la manière suivante : ensemble des avis qualifiés de satisfait sur le nombre total d'avis reçu sur le circuit ou le pays. Le taux de satisfaction représente donc les voyageurs ayant noté les voyages de 6 à 10.

Chaque participant a la possibilité d'indiquer en plus ses remarques, ressentis ou commentaires à l'aide d'un champ texte libre de 1000 caractères.

3. Relance pour l'obtention des enquêtes de satisfaction

Tirawa se réserve le droit de relancer 2 fois tous les participants qui n'auraient complété que partiellement ou pas du tout le formulaire d'enquête de satisfaction.

4. Restitution des enquêtes de satisfaction

Toutes les enquêtes de satisfaction respectant la charte des avis clients Tirawa sont publiées sur le site de Tirawa quelle que soit la note attribuée et/ou les commentaires, positifs comme négatifs.

Où se trouvent-elles ?

Ces enquêtes de satisfactions figurent telles quelles sur le site www.tirawa.com à différents emplacements :

- Rubrique « Avis voyageurs » sur la page d'accueil du site. L'ensemble des enquêtes reçues toutes destinations confondues.
- Rubrique « Voir les avis voyageurs ». Cette rubrique figure sur chaque page de liste regroupant l'ensemble des voyages d'une seule destination. La rubrique renferme l'ensemble des enquêtes de satisfaction du pays choisi.
- Rubrique « Voir avis des voyageurs » située sur chaque voyage. Cette rubrique affiche l'ensemble des enquêtes des voyageurs pour un voyage donné.

Qu'indique-t-elle en plus de la note et des commentaires ?

Les enquêtes de satisfaction sont publiées par date de dépôt (date de réponse au formulaire de l'enquête) et sont mentionnées la date de dépôt, le prénom et la première lettre du nom de famille du voyageur, la note globale sur 10 et le nombre d'étoiles associées, l'intitulé du voyage, la date du voyage, le pays et nombre de jours du voyage

L'impression générale est affichée dans son intégralité et, ni Tirawa, ni l'auteur n'a de possibilité de modifier l'enquête de satisfaction publiée. Seules la réponse et la modération sont possibles.

5. Modération et mise en attente des enquêtes de satisfaction par Tirawa.

Tirawa dispose d'un droit à la modération réalisé en interne par un membre de son équipe selon la présente charte des avis Tirawa. Le modérateur dispose d'un délai de 15 jours pour valider l'enquête de satisfaction. Le même délai s'applique à l'ensemble des avis qu'ils soient positifs ou négatifs. La modération et la mise en attente d'une enquête de satisfaction ne peut se faire que pour l'une des raisons ci-dessous. L'auteur de l'enquête de satisfaction en est alors informé par mail, et aura la possibilité de réécrire et soumettre à nouveau sa publication modifiée.

6. Rejet et non publication d'une enquête de satisfaction.

Tirawa se réserve le droit de ne pas publier une enquête de satisfaction dans les cas suivants :

- Non-respect de la présente charte avis Tirawa
- Infraction à la législation en vigueur sur le territoire français, ou risque pour Tirawa de voir engager sa responsabilité civile ou pénale.
- Propos ou commentaires inappropriés, diffamatoires, discriminatoires, obscènes, injurieux, inintelligibles ou incohérents envers d'autres voyageurs, le personnel d'accompagnement, nos partenaires locaux, un confrère tour opérateur ou agence de voyages, le personnel de Tirawa.
- Propos ou commentaires inappropriés sur un ou plusieurs autres avis publiés
- Commentaire évoquant d'autres sujets que le voyage concerné et la relation avec Tirawa dans le cadre de ce voyage
- Citation des coordonnées ou d'informations relatives à des personnes physiques ou morales (nom, prénom, n° de téléphone, courriel, site web, etc...) d'autres voyageurs, du personnel d'accompagnement, de nos partenaires locaux, d'un confrère tour opérateur ou agence de voyages, de personnel Tirawa.
- Action en cours de la part de Tirawa ou du client, devant les Tribunaux, relative au voyage évalué, ou appel à une action en justice.
- Propos citant le nom d'un concurrent (de manière défavorable comme favorable)
- Avis antérieur à une modification substantielle apportée au circuit.
- Les avis publiables pour lesquels nous avons reçu une demande écrite de l'auteur indiquant son souhait de ne pas le voir publié.
- Les avis, non ou partiellement complétés (ni note, ni commentaire).

Tirawa se réserve le droit de répondre à une enquête, positive comme négative, déposée sur son site. Cette réponse apparaît en-dessous de l'avis concerné. L'auteur de l'enquête reçoit automatiquement une copie de la réponse adressée par Tirawa.

Si une enquête de satisfaction ne respecte pas la charte des avis Tirawa, qu'il soit bon ou mauvais, le modérateur rejette l'avis et informe le participant des raisons de ce rejet. Le modérateur informe également le participant de son droit à la modification de son enquête pour la rendre conforme à la présente charte. Le délai initial de 60 jours n'est pas réinitialisé.

7. Signalement d'un avis publié

Une fois publié, **un avis peut être signalé au modérateur via un formulaire de contact.** La personne signalant un avis devra laisser ses coordonnées et la ou les raisons de son signalement. Tirawa se réserve le droit de donner, ou non, suite à ce signalement.