



MY IDEAL TRAVELING SAGL

1. Champ d'application

Les présentes Conditions générales de vente (ci-après « CGV ») régissent les relations contractuelles entre **My Ideal Traveling Sagl**, Via Nassa, 62 - 6900 Lugano, Suisse, ci-après dénommée « l'Agence », et toute personne effectuant une réservation ou concluant un contrat avec l'Agence, ci-après dénommée « le client ».

My Ideal Traveling Sagl propose notamment des prestations et services liés au voyage, aux séjours de bien-être et aux cures ayurvédiques, ainsi que, selon les demandes, des prestations de transport, d'hébergement, des circuits, des excursions et d'autres prestations touristiques.

Les présentes CGV s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées par l'Agence. Lorsque la prestation réservée constitue juridiquement un **voyage à forfait**, les dispositions particulières prévues à la section « Voyages à forfait » s'appliquent également.

Les présentes CGV font partie intégrante du contrat conclu entre l'Agence et le client.

2. Information du client et acceptation des CGV

Avant la conclusion du contrat, l'Agence met les présentes CGV à la disposition du client sous une forme lui permettant de les consulter, de les conserver et, le cas échéant, de les imprimer.

Le client est invité à prendre connaissance des présentes CGV avant toute réservation.

Le contrat est conclu lorsque l'Agence confirme la réservation ou accepte expressément la commande du client. La confirmation de réservation, les documents de voyage ainsi que les éventuelles conditions particulières communiquées au client font partie intégrante du contrat.

En cas de contradiction entre les présentes CGV et des conditions particulières expressément convenues par écrit, ces dernières prévalent pour la prestation concernée.

3. Conseil et préparation du voyage

My Ideal Traveling Sagl propose un accompagnement personnalisé dans la préparation du voyage.

Pour les séjours ayurvédiques notamment, l'Agence peut conseiller le client dans le choix d'un centre ayurvédique en fonction de ses attentes, de la durée envisagée, de son budget, du niveau de confort recherché, de l'environnement souhaité et des caractéristiques connues des établissements proposés.

Les informations communiquées par l'Agence concernant les centres, hôtels, compagnies aériennes, prestataires locaux ou autres fournisseurs sont fondées sur les informations disponibles au moment de la réservation et, lorsque cela est possible, sur l'expérience et les visites effectuées par l'Agence.

Les prestations médicales, thérapeutiques ou ayurvédiques sont toutefois réalisées sous la responsabilité des professionnels et établissements qui les dispensent.

L'Agence n'exerce aucune activité médicale et ne pose aucun diagnostic.

4. Informations avant le départ



Avant le départ, l'Agence communique au client les informations nécessaires relatives aux prestations réservées, dans la mesure où celles-ci sont applicables au voyage concerné.

Selon la nature du voyage, ces informations peuvent notamment concerner :

- les horaires et modalités de transport ;
- les informations relatives à l'hébergement ;
- les coordonnées des prestataires locaux ou représentants ;
- les documents nécessaires au voyage ;
- les éventuelles formalités d'entrée et de séjour ;
- les recommandations relatives aux assurances ;
- les informations pratiques nécessaires au bon déroulement du séjour.

Le client reste responsable de vérifier que ses documents de voyage sont valables et qu'il dispose des éventuels visas, autorisations d'entrée, vaccinations ou autres documents exigés par les autorités compétentes.

DISPOSITIONS RELATIVES AUX RÉSERVATIONS

5. Réservation et conclusion du contrat

Les demandes de réservation peuvent être effectuées par courrier électronique, par téléphone, par formulaire en ligne ou par tout autre moyen proposé par l'Agence.

Une réservation n'est définitive qu'après confirmation écrite de l'Agence.

L'Agence se réserve le droit de refuser une réservation lorsqu'une prestation n'est plus disponible, lorsque les conditions du prestataire ne peuvent être respectées ou pour tout autre motif légitime.

Le contrat est conclu dès que l'Agence confirme la réservation au client.

Les prestations proposées par des fournisseurs tiers peuvent également être soumises à leurs propres conditions contractuelles. Lorsque celles-ci sont applicables, elles sont communiquées au client ou mentionnées dans les documents de réservation.

6. Prix

Les prix sont indiqués en francs suisses (CHF), en euros (EUR) ou dans toute autre devise précisée dans l'offre ou la confirmation de réservation.

Sauf indication contraire, le prix comprend uniquement les prestations expressément mentionnées dans l'offre ou la confirmation de réservation.

Ne sont notamment pas compris, sauf indication contraire :

- les prestations non mentionnées dans le programme ;
- les dépenses personnelles ;
- les assurances ;
- les éventuels frais de visa ou formalités administratives ;
- les taxes ou frais supplémentaires qui ne peuvent être déterminés au moment de l'établissement de l'offre ;



- les prestations achetées directement par le client.

Le prix définitif est celui indiqué dans la confirmation de réservation.

7. Paiement

Sauf conditions particulières convenues pour une prestation spécifique, les modalités suivantes s'appliquent :

- un acompte de **30 % du montant total** est demandé lors de la confirmation de la réservation;
- le solde est payable au plus tard **30 jours avant la date de départ** ;
- pour toute réservation effectuée moins de 30 jours avant le départ, le montant total est payable immédiatement.

Certaines prestations, notamment les billets d'avion, peuvent être soumises à des conditions de paiement spécifiques du fournisseur et nécessiter un paiement intégral dès la réservation.

Les modalités de paiement applicables sont précisées dans l'offre ou la confirmation de réservation.

En cas de retard de paiement, l'Agence peut suspendre ou annuler les prestations qui n'ont pas encore été confirmées ou payées auprès des fournisseurs concernés, sous réserve des droits prévus par la loi et par le contrat.

8. Conditions d'annulation du client

Toute annulation doit être communiquée par écrit à l'Agence.

Les conditions d'annulation dépendent de la nature des prestations réservées et des conditions contractuelles des fournisseurs concernés.

Lorsque des conditions d'annulation spécifiques sont indiquées dans l'offre ou la confirmation de réservation, celles-ci s'appliquent.

À défaut de conditions particulières, les frais effectivement facturés ou retenus par les fournisseurs ainsi que les frais de dossier et honoraires non remboursables de l'Agence peuvent être déduits des montants à rembourser au client.

Pour les billets d'avion, les conditions tarifaires de la compagnie aérienne concernée s'appliquent.

Pour les séjours ayurvédiques, les conditions d'annulation propres au centre ayurvédique concerné peuvent s'appliquer et seront communiquées au client avant la confirmation définitive de la réservation.

L'Agence recommande vivement au client de souscrire une assurance annulation et interruption de voyage adaptée.

DISPOSITIONS PARTICULIÈRES RELATIVES AUX VOYAGES À FORFAIT

9. Définition du voyage à forfait

Les présentes dispositions s'appliquent lorsqu'une réservation constitue juridiquement un **voyage à forfait** au sens de la législation suisse applicable.



Un voyage à forfait consiste notamment en la combinaison d'au moins deux types différents de prestations de voyage destinées au même voyage ou séjour, dans les conditions prévues par la législation applicable.

Selon les prestations choisies, peuvent notamment être combinés :

- un transport de voyageurs ;
- un hébergement ;
- une location de véhicule ;
- une autre prestation touristique répondant aux conditions légales.

Une simple réservation d'une prestation individuelle, telle qu'un billet d'avion seul ou un hébergement seul, ne constitue pas nécessairement un voyage à forfait.

Lorsqu'un séjour ayurvédique est réservé avec d'autres prestations de voyage, la qualification juridique du contrat est déterminée conformément à la législation applicable et non en fonction de la seule dénomination commerciale du séjour.

10. Application de la législation sur les voyages à forfait

Lorsque le contrat constitue un voyage à forfait au sens de la législation suisse, les dispositions impératives de la **Loi fédérale sur les voyages à forfait** s'appliquent en complément des présentes CGV.

Le client bénéficie des droits prévus par cette législation, notamment en matière d'information, de modification ou d'annulation du voyage, de responsabilité et de protection contre l'insolvabilité, dans la mesure prévue par la loi.

Lorsque le contrat ne constitue pas un voyage à forfait, seules les dispositions applicables à la prestation concernée ainsi que les présentes CGV s'appliquent.

11. Modification du prix d'un voyage à forfait

Pour un voyage à forfait, une modification du prix après la conclusion du contrat ne peut intervenir que dans les conditions prévues par la législation applicable et, lorsque cela est nécessaire, si le contrat le prévoit expressément.

Une éventuelle modification peut notamment être liée à une variation :

- du coût du transport ;
- de certaines taxes ou redevances ;
- des taux de change applicables au voyage.

Lorsque le contrat permet une modification du prix, les modalités de calcul sont communiquées au client.

Toute modification du prix est communiquée au client dans les délais légaux.

Lorsque l'augmentation du prix ou une modification du voyage entraîne les droits prévus par la législation applicable, le client en est informé et peut exercer les droits qui lui sont reconnus par celle-ci.



12. Modification importante d'un voyage à forfait avant le départ

Lorsque l'Agence est contrainte de modifier de manière importante un élément essentiel du voyage à forfait avant le départ, les droits du client sont déterminés conformément à la législation suisse applicable.

Selon le cas, le client peut notamment :

- accepter la modification proposée ;
- accepter une prestation de remplacement appropriée ;
- bénéficier d'une réduction de prix lorsque la prestation de remplacement est de valeur inférieure ;
- ou résilier le contrat et obtenir le remboursement des montants auxquels il a droit conformément à la loi.

L'Agence informe le client de manière claire des modifications apportées et des conséquences qui en découlent.

13. Annulation d'un voyage à forfait par l'Agence

L'Agence peut annuler un voyage à forfait avant le départ lorsque les conditions prévues par la législation applicable sont réunies.

Lorsque l'annulation est due à un nombre insuffisant de participants et qu'un nombre minimal de participants ainsi qu'une date limite ont été communiqués au client, les conséquences sont celles prévues dans le contrat et par la loi.

En cas de circonstances exceptionnelles et inévitables empêchant l'exécution du voyage ou rendant celle-ci impossible ou substantiellement affectée, les droits du client sont déterminés conformément à la législation applicable.

14. Cession du voyage à une autre personne

Lorsque la législation applicable permet au client de céder son voyage à forfait à une autre personne, les conditions légales de cette cession doivent être respectées.

Le client doit informer l'Agence dans un délai raisonnable avant le départ.

La personne remplaçante doit satisfaire à toutes les conditions applicables au voyage, notamment en matière de passeport, visa et autres formalités d'entrée.

Les frais raisonnables résultant de la cession peuvent être facturés au client, conformément à la législation applicable et aux conditions des fournisseurs concernés.

Le client et la personne remplaçante peuvent être solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires raisonnables résultant de la cession, dans la mesure prévue par la loi.



PRESTATIONS FOURNIES PAR DES TIERS

15. Prestataires externes

L'Agence fait appel à différents prestataires et partenaires, notamment des compagnies aériennes, hôtels, centres ayurvédiques, chauffeurs, guides, agences locales, transporteurs et autres fournisseurs de services touristiques.

Ces prestations peuvent être soumises aux conditions générales propres aux fournisseurs concernés. L'Agence sélectionne ses partenaires avec soin et s'efforce de proposer des prestations correspondant aux informations communiquées au client.

Lorsque la responsabilité d'un prestataire tiers est directement engagée, l'Agence collabore avec le client afin de faciliter les démarches nécessaires auprès de celui-ci.

Les droits du client à l'égard de l'Agence demeurent réservés lorsque la législation applicable prévoit une responsabilité de l'organisateur ou de l'Agence.

16. Séjours et cures ayurvédiques

Les séjours ayurvédiques sont réalisés dans des établissements spécialisés, dont les modalités de fonctionnement, les traitements, les programmes et les prestations peuvent varier.

Le programme de soins ou de traitements ayurvédiques est déterminé par le centre et, lorsqu'un médecin ayurvédique intervient, selon les conclusions de la consultation effectuée sur place.

L'Agence ne garantit pas un résultat thérapeutique ou médical et ne se substitue pas au médecin ou au professionnel de santé du client.

Les informations relatives aux traitements ayurvédiques sont fournies à titre informatif et ne constituent pas un avis médical.

Le client doit informer l'établissement concerné de toute situation de santé ou contre-indication pertinente avant le début des traitements.

RESPONSABILITÉ

17. Responsabilité de l'Agence

L'Agence répond de l'exécution des prestations qu'elle fournit elle-même ainsi que, lorsqu'elle agit en qualité d'organisateur d'un voyage à forfait, de l'exécution des prestations de voyage qui composent le forfait, dans les limites et conditions prévues par la législation applicable.

Lorsque la responsabilité d'un fournisseur est directement engagée, les droits du client à l'encontre de ce fournisseur demeurent réservés.

L'Agence ne répond pas des dommages résultant exclusivement :

- d'un comportement fautif ou négligent du client ;
- d'un événement imprévisible et inévitable imputable à un tiers étranger à la fourniture des prestations ;
- de circonstances exceptionnelles et inévitables au sens de la législation applicable.



Les limitations de responsabilité prévues par la loi, notamment celles résultant de conventions internationales applicables à certaines prestations de transport, demeurent réservées. Aucune disposition des présentes CGV ne limite la responsabilité de l'Agence lorsque la loi interdit une telle limitation.

18. Circonstances exceptionnelles et inévitables

Sont notamment susceptibles de constituer des circonstances exceptionnelles et inévitables, selon les circonstances du cas concret :

- catastrophes naturelles ;
- événements météorologiques graves ;
- épidémies ou pandémies ;
- conflits armés ;
- troubles civils importants ;
- actes de terrorisme ;
- grèves générales ou autres événements majeurs affectant les transports ;
- décisions ou restrictions des autorités ;
- autres événements échappant raisonnablement au contrôle des parties et dont les conséquences ne pouvaient être évitées malgré toutes les mesures raisonnables.

La qualification et les conséquences juridiques de telles circonstances sont déterminées conformément à la législation applicable.

19. Assurances

L'Agence recommande vivement au client de souscrire, avant son départ, une assurance adaptée couvrant notamment :

- l'annulation du voyage ;
- l'interruption du voyage ;
- les frais médicaux à l'étranger ;
- le rapatriement ;
- les bagages et effets personnels.

Le client reste libre de choisir son assureur, sauf lorsqu'une assurance spécifique constitue une condition de la prestation réservée.

L'Agence peut, lorsque cela est proposé, fournir des informations ou une offre d'assurance au client. La souscription ou l'absence de souscription d'une assurance n'a pas pour effet de modifier les droits et obligations résultant de la loi ou du contrat.

20. Formalités administratives, passeports et visas

Le client est responsable de disposer de documents de voyage valables et de respecter les conditions d'entrée, de transit et de séjour applicables à sa situation personnelle.



L'Agence fournit, dans la mesure de ses possibilités, des informations générales relatives aux formalités connues au moment de la réservation.

Ces informations ne remplacent pas les informations officielles communiquées par les autorités compétentes.

Le client doit vérifier les exigences applicables à sa nationalité, à son pays de résidence, à son itinéraire et à la durée de son séjour.

L'Agence ne peut être tenue responsable d'un refus d'entrée ou d'un problème résultant de documents non valables, incomplets ou non conformes aux exigences applicables.

PENDANT LE VOYAGE

21. Réclamations et problèmes pendant le séjour

En cas de problème ou de non-conformité d'une prestation, le client doit en informer sans délai l'Agence ou, lorsque cela est plus approprié, le prestataire local concerné.

Le client doit permettre à l'Agence ou au prestataire concerné de rechercher une solution appropriée dans les meilleurs délais.

Lorsqu'un problème concerne un voyage à forfait, les droits du client sont notamment déterminés conformément aux dispositions impératives de la législation suisse applicable.

Une réclamation qui ne peut pas être résolue pendant le voyage doit être communiquée à l'Agence dès que possible et, lorsque cela est nécessaire, confirmée par écrit après le retour.

22. Comportement du client

Le client s'engage à respecter les règles de sécurité, de fonctionnement et de comportement applicables dans les établissements, hôtels, centres ayurvédiques, moyens de transport et autres lieux visités.

En cas de comportement gravement inapproprié mettant en danger d'autres personnes, le personnel, les biens ou le bon déroulement du séjour, le prestataire concerné peut prendre les mesures prévues par ses propres conditions.

Les conséquences financières résultant d'un comportement fautif du client peuvent être mises à sa charge dans la mesure prévue par la loi.

GARANTIE EN CAS D'INSOLVABILITÉ

23. Protection contre l'insolvabilité

Lorsqu'elle est légalement applicable aux voyages à forfait proposés par My Ideal Traveling Sagl, l'Agence met en place une protection financière destinée à garantir les montants versés par les clients ainsi que, lorsque la législation l'exige, le rapatriement des voyageurs en cas d'insolvabilité. Cette protection est assurée conformément aux exigences de la législation suisse applicable.

Organisme de garantie

Adresse :



Site internet :

Les informations définitives relatives à la garantie, notamment l'organisme compétent et les modalités de protection, seront communiquées et publiées dès la finalisation de l'affiliation de My Ideal Traveling Sagl.

DONNÉES PERSONNELLES

24. Protection des données

My Ideal Traveling Sagl traite les données personnelles nécessaires à la préparation, à la réservation et à l'exécution des prestations commandées.

Ces données peuvent notamment être transmises aux prestataires nécessaires à l'exécution du voyage, tels que compagnies aériennes, hôtels, centres ayurvédiques, agences locales, transporteurs ou autres fournisseurs concernés.

Lorsque des données doivent être transmises à l'étranger, les dispositions applicables en matière de protection des données sont respectées.

Le traitement des données personnelles est effectué conformément à la législation suisse applicable en matière de protection des données.

Lorsque cela est nécessaire, le client est informé séparément des traitements spécifiques ou des transferts de données concernés.

DISPOSITIONS FINALES

25. Droit applicable

Les relations contractuelles entre My Ideal Traveling Sagl et le client sont régies par le **droit suisse**, sous réserve des dispositions impératives éventuellement applicables au client en vertu de la législation en vigueur.

Lorsque le contrat constitue un voyage à forfait, les dispositions impératives de la législation suisse applicable aux voyages à forfait sont également réservées.

26. Compétence judiciaire

En cas de litige, les parties privilégient dans un premier temps une résolution amiable.

À défaut d'accord amiable, la compétence judiciaire est déterminée conformément aux règles impératives applicables.

Aucune disposition des présentes CGV ne prive le consommateur des compétences judiciaires qui lui sont accordées par une disposition impérative du droit applicable.

27. Nullité partielle

Si une disposition des présentes CGV devait être déclarée nulle, invalide ou inapplicable, les autres dispositions demeureraient valables.



La disposition concernée sera, dans la mesure du possible, remplacée par une disposition valable se rapprochant au mieux de son objectif économique et juridique.

28. Modification des CGV

L'Agence peut modifier les présentes CGV pour l'avenir, notamment afin de tenir compte de l'évolution de son activité ou de la législation applicable.

Les CGV applicables à une réservation sont celles acceptées ou mises à la disposition du client au moment de la conclusion du contrat, sous réserve des dispositions légales impératives applicables ultérieurement.

29. Entrée en vigueur

Les présentes Conditions générales de vente entrent en vigueur le **1er Octobre 2026** et remplacent toute version antérieure pour les contrats conclus à compter de cette date.

My Ideal Traveling Sàrl

Via Nassa, 62

6900 Lugano

Suisse

E-mail : info@myidealtraveling.com

Téléphone : +41 78 9725200

Site internet : www.myidealtraveling.com www.sejoursayurvediques.com

IDE / CHE- : CHE 462 238 469

Version : 1er Octobre 2026