

Conditions Générales de Vente

ADN Voyage Sàrl — Genève, Suisse — IDE CHE-481.261.457

1. Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les relations contractuelles entre ADN Voyage Sàrl, société à responsabilité limitée de droit suisse avec siège à Genève, numéro IDE CHE-481.261.457 (ci-après "ADN Voyage") et ses clients pour la réservation et l'organisation de voyages sur-mesure.

Ces CGV sont conformes au droit suisse, notamment au Code des obligations (CO) et à la Loi fédérale sur les voyages à forfait (LVF).

Toute réservation implique l'acceptation expresse et sans réserve des présentes CGV par le client.

2. Objet

ADN Voyage propose des services de création et d'organisation de voyages sur-mesure, incluant notamment :

- Conseil et conception d'itinéraires personnalisés
- Réservation de prestations (hébergements, transports, activités)
- Assistance avant et pendant le voyage
- Services de conciergerie voyage

3. Processus de réservation

3.1 Demande de devis

Toute demande de voyage débute par un premier contact (formulaire, email, téléphone, WhatsApp). ADN Voyage établit un devis personnalisé sous 48-72 heures ouvrées, détaillant l'itinéraire, les prestations et les tarifs.

3.2 Confirmation de réservation

La réservation devient définitive après :

- Signature du devis par le client
- Réception du paiement de l'acompte (minimum 30% du montant total, devant couvrir au minimum les coûts d'émission des billets d'avion et les acomptes hôtels)

Note importante : Les billets d'avion sont émis au moment de la réservation et doivent être réglés dans leur intégralité pour garantir votre séjour.

3.3 Solde du paiement

Le solde du voyage doit être réglé au plus tard 21 jours avant la date de départ. Pour les réservations effectuées moins de 30 jours avant le départ, le paiement intégral est exigé à la confirmation.

4. Tarifs et modalités de paiement

4.1 Tarifs

Les prix sont indiqués en Francs Suisses (CHF), TTC. Ils comprennent les prestations détaillées dans le devis et excluent expressément :

- Les vols internationaux (sauf mention contraire)
- Les assurances voyage
- Les frais de visa
- Les dépenses personnelles
- Les pourboires

4.2 Moyens de paiement

ADN Voyage accepte les paiements par :

- Virement bancaire (IBAN suisse) - sans frais
- Carte bancaire - frais de 3,5% appliqués
- Twint (pour les clients suisses) - sans frais

5. Modifications et annulations

5.1 Frais de dossier

En cas d'annulation ou de modification de votre réservation de voyage, des frais de dossier sont perçus :

- 100 CHF par personne
- Maximum 300 CHF par commande

Ces frais de dossier ne sont pas couverts par une éventuelle assurance frais d'annulation.

5.2 Modifications par le client

Toute demande de modification doit être effectuée par écrit (par lettre recommandée ou par courriel). Des frais de dossier s'appliquent (voir section 5.1) ainsi que les frais éventuels des prestataires selon les conditions et la proximité de la date de départ.

5.3 Annulation par le client - Billets d'avion

Important : Les billets d'avion sont émis au moment de la réservation.

- Remboursables contre frais de dossier s'ils sont annulés le jour de la réservation
- Dès le lendemain de la réservation : non remboursables
- Peuvent être modifiables selon les cas, contre supplément

Une assurance annulation est fortement recommandée pour se prémunir contre ces frais.

5.4 Annulation autres prestations

Les conditions d'annulation varient selon les prestataires (hôtels, activités, etc.) et seront détaillées dans votre devis personnalisé.

5.5 Annulation par ADN Voyage

ADN Voyage se réserve le droit d'annuler un voyage en cas de force majeure ou si le nombre minimum de participants n'est pas atteint. Dans ce cas, le client sera remboursé intégralement ou pourra reporter son voyage.

6. Assurances

ADN Voyage recommande vivement la souscription d'une assurance voyage complète couvrant :

- L'annulation du voyage
- L'assistance rapatriement
- Les frais médicaux
- La perte ou vol de bagages
- L'interruption de séjour

ADN Voyage peut vous conseiller des assurances partenaires adaptées à vos besoins.

7. Responsabilités

7.1 Responsabilité d'ADN Voyage

ADN Voyage Sàrl vend en son nom propre.

Lorsque les prestations combinées constituent un voyage à forfait au sens de l'art. 1 LVF (au moins deux prestations parmi le transport, l'hébergement ou d'autres services touristiques non accessoires, prix global, plus de 24 h ou une nuitée), ADN Voyage agit en qualité d'organisateur (art. 2 LVF). Elle répond de la bonne exécution du contrat, qu'elle l'exécute elle-même ou par des prestataires, dans les limites des art. 14 ss LVF (faute du client, fait d'un tiers imprévisible, force majeure).

Lorsque le client réserve une prestation individuelle (vol sec, hôtel seul, activité seule), ADN Voyage agit comme intermédiaire : le contrat d'exécution est conclu avec le prestataire ; ADN Voyage n'est responsable que de sa propre faute dans l'entremise (art. 398 et 402 CO).

7.2 Responsabilité du client

Le client est responsable de :

- La validité de ses documents de voyage (passeport, visa, vaccinations)
- La souscription d'assurances adéquates
- Le respect des lois et coutumes locales
- Sa sécurité personnelle durant le voyage

8. Force majeure

ADN Voyage ne pourra être tenu responsable de l'inexécution de ses obligations en cas de force majeure (catastrophe naturelle, guerre, pandémie, grève, etc.). Dans de tels cas, ADN Voyage s'efforcera de proposer des solutions alternatives ou un report du voyage.

9. Réclamations

Toute réclamation doit être adressée par écrit à ADN Voyage dans les 30 jours suivant le retour du voyage, accompagnée de tous les justificatifs nécessaires. ADN Voyage s'engage à traiter chaque réclamation avec diligence et à y répondre dans un délai raisonnable.

10. Protection des données personnelles

Les données personnelles collectées par ADN Voyage sont utilisées uniquement dans le cadre de l'organisation du voyage et ne sont jamais cédées à des tiers à des fins commerciales. Pour plus de détails, consultez notre Politique de Confidentialité.

11. Garantie des fonds

ADN Voyage Sàrl n'est, à la date des présentes, affiliée à aucun organisme de garantie des fonds de la clientèle. En cas d'insolvabilité, acomptes et soldes versés ne sont pas couverts par un tel fonds. Le client en est informé avant tout paiement (art. 18 LVF).

ADN Voyage Sàrl est titulaire d'une assurance responsabilité civile professionnelle Allianz Suisse (CombiRisk Business, police T802729340), somme CHF 5'000'000.- par année d'assurance. Cette police couvre la responsabilité civile d'organisateur / détaillant au titre de la LVF. Elle ne constitue pas une garantie des fonds de la clientèle au sens de l'art. 18 LVF.

12. Droit applicable et juridiction

Les présentes CGV sont régies exclusivement par le droit matériel suisse, à l'exclusion de toute référence aux règles de conflit de lois et de la Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises.

For juridique : Tout litige découlant du présent contrat ou en relation avec celui-ci sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux ordinaires du canton de Genève, Suisse, lieu du siège d'ADN Voyage.

Médiation : Avant toute action judiciaire, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable par le biais de la médiation. En cas d'échec de la médiation dans un délai de 30 jours, le litige pourra être porté devant les tribunaux compétents.

Protection des consommateurs : Les dispositions impératives du droit suisse de la consommation demeurent applicables. Le client consommateur domicilié en Suisse peut également saisir le tribunal de son domicile.

13. Contact

Pour toute question concernant nos conditions générales :

ADN Voyage Sàrl

Genève, Suisse

Email : commercial@adnvoyage.com

Téléphone : +41 76 403 00 07

WhatsApp : +41 76 403 00 07

Version en vigueur depuis septembre 2026