

Nous vous remercions pour la confiance que vous nous témoignez et vous prions de lire attentivement les conditions générales (CG) suivantes :

## CONDITIONS GENERALES

**Au vu de la situation et des contraintes sanitaires liées à la COVID-19, des conditions particulières d'annulation et de modification pourront être spécifiées pour chaque voyage. Elles seront alors énumérées et déterminées en fonction de la date de départ, de la destination et des conditions spécifiques des différents prestataires de services. Pour ces cas énumérés, ces conditions spécifiques annulent et remplacent les dispositions contraires de nos Conditions Générales, soit notamment l'art 6. Dans les autres cas, nos conditions générales s'appliqueront, soit notamment l'art. 6.**

### 1. Objet du contrat

Jerrycan Voyages S.A. (ci-après « Jerrycan Voyages ») s'engage à organiser le voyage selon les indications et descriptions figurant dans ses offres et autres publications, à l'exclusion de tout autre document. Cela étant, les informations transmises peuvent être modifiées par accord entre les parties ou par communication au client avant la conclusion du contrat.

### 2. Conclusion du contrat

2.1 Le contrat entre le client et Jerrycan Voyages est conclu au moment de la confirmation par Jerrycan Voyages de l'inscription écrite, téléphonique, électronique (en ligne) ou personnelle du client auprès de l'agence de voyages. Dès cet instant, les présentes CG sont valables pour tous les participants au voyage.

2.2 Les voyages, forfaits ou prestations individuelles fournies par d'autres voyagistes ou prestataires, que Jerrycan Voyages propose en qualité d'intermédiaire au client, sont soumis aux CG de ces intervenants. De même, les billets d'avion vendus par Jerrycan Voyages sont tous soumis aux conditions contractuelles des compagnies aériennes concernées. Dans les cas visés dans le présent paragraphe, Jerrycan Voyages n'est donc pas partie contractante et le client ne peut prétendre à l'application des présentes CG.

En conséquence, les voyages, forfaits ou prestations individuelles fournies au client par Jerrycan Voyages par l'intermédiaire d'autres voyagistes ou prestataires, sont soumis aux présentes CG.

2.3 Le client doit s'assurer personnellement qu'il possède tous les documents (passeport, visa, certificat international de vaccination, titres de transport,) nécessaires à son entrée dans le(s) pays visité(s) ou traversé(s).

Jerrycan Voyages n'encourra aucune responsabilité si le séjour doit être interrompu ou annulé faute de documents nécessaires. Tous les inconvénients liés au non-respect de ces prescriptions sont à la charge du client.

### 3. Prix

3.1 Sauf indication(s) contraire(s), le prix des arrangements s'entend en francs suisses, par personne, avec hébergement (si applicable) en chambre double.

3.2 Les frais supplémentaires résultant de la prolongation du voyage ou de la modification de l'itinéraire dus à des circonstances imprévisibles sont à la charge du client.

3.3 En plus du prix du voyage, des frais de réservation pourront être perçus.

3.4 Le paiement d'un acompte sur le prix du voyage sera exigé du client lors de la conclusion du contrat. Sauf indication(s) contraire(s) par Jerrycan Voyages, le montant de l'acompte de 40% du montant total du dossier devra avoir été versé par le client, avant la confirmation par Jerrycan Voyages. De plus, pour toute émission de vols, 100% de la prestation aérienne devra avoir été versée à Jerrycan Voyages. Le solde devra être réglé à Jerrycan Voyages au plus tard 45 jours avant le départ.

3.5 En cas de réservation moins de 45 jours avant le départ, le montant de la facture est entièrement payable lors de la conclusion du contrat.

Si ces modalités de paiement ne sont pas respectées, Jerrycan Voyages est en droit d'annuler le voyage et de percevoir les frais de dossier et d'annulation spécifiés aux art. 6.2 et 6.3.

3.6 Le prix des arrangements de voyage indiqué dans nos offres et autres publications sont calculés au taux de change et avec les taxes en vigueur au jour de leur établissement.

3.7 Jerrycan Voyages se réserve expressément le droit de modifier les prix de ses offres et autres publications. Le cas échéant, les modifications seront signalées au client, avant la conclusion du contrat.

3.8 Jerrycan Voyages se réserve également le droit d'augmenter les prix après la conclusion du contrat, notamment en raison :

- d'une hausse du coût des transports (par ex. du prix des carburants) ;

- de l'introduction / augmentation des taxes et redevances officielles (par ex. taxes d'aéroport, taxes de sécurité, taxes de séjour) ;
- d'une modification des taux de change ;
- d'une hausse de prix consécutive à des mesures officielles (par ex. taxe sur la valeur ajoutée).

Si Jerrycan Voyages prend la décision d'augmenter les prix notamment pour les raisons susmentionnées, le client en sera informé au moins trois semaines avant le départ. Si l'augmentation du prix s'élève à plus de 10 % du prix du voyage, le client dispose du droit de se départir du contrat sans frais, dans un délai de cinq jours après avoir reçu une telle communication de Jerrycan Voyages.

Dans ce cas, Jerrycan Voyages s'engage à lui rembourser le prix du voyage payé dans un délai de trente jours.

Le client peut également remplacer cette restitution par la réservation d'un autre voyage proposé par Jerrycan Voyages.

3.9 A défaut de nouvelles de sa part dans le délai de cinq jours dès réception de la communication de Jerrycan Voyages, le client est réputé avoir accepté l'augmentation du prix.

### 4. Réclamation

4.1 Si au cours du voyage, le client a des réclamations à faire ou s'il subit un dommage, il est requis de communiquer ces faits immédiatement au représentant local de Jerrycan Voyages ou au prestataire local. Il s'agit d'une condition indispensable pour faire valoir ultérieurement ses prétentions. Les représentants locaux, prestataires de service, etc. ne sont cependant pas habilités à reconnaître une quelconque responsabilité de Jerrycan Voyages.

4.2 Si aucune assistance n'est fournie dans un délai raisonnable, le client doit en demander confirmation par écrit au représentant local de Jerrycan Voyages. Dans un tel cas, s'il s'agit d'un défaut important, le client a le droit de remédier lui-même à la défaillance, par une prestation de qualité équivalente. Les frais qui lui auront ainsi été occasionnés, lui seront remboursés sur présentation des justificatifs. Le client ne peut faire valoir une prétention en dommages intérêts quelconque qu'à la condition qu'il ait préalablement obtenu confirmation écrite du défaut par le représentant local de Jerrycan Voyages. Si la continuation du voyage ne peut plus être exigée en raison d'une défaillance importante, le client doit prendre contact sans délai avec son agence de voyages ou son représentant local, pour convenir des démarches à entreprendre.

4.3 Toute réclamation doit être transmise par écrit à Jerrycan Voyages au plus tard 30 jours après la fin du voyage prévue dans le contrat, accompagnée de l'attestation du représentant local de Jerrycan Voyages. En cas de non-observation de ces prescriptions, le client perd le droit à toute indemnité.

### 5. Responsabilité

5.1 En cas d'absence de prestations convenues établies par justificatif, Jerrycan Voyages remboursera la différence entre la valeur des prestations fournies et celles qui avaient été convenues, dans la mesure où le représentant local ou le prestataire n'ont pu offrir au client sur place une prestation de remplacement de qualité équivalente et à la condition que cette différence de prestation soit imputable fautivement à Jerrycan Voyages.

5.2 Jerrycan Voyages n'assume aucun engagement lorsque l'inexécution ou l'exécution imparfaite du contrat est imputable :

- à des manquements de la part du client ;
- 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 Jerrycan Voyages ou le prestataire ne pouvaient pas prévoir ou contre lesquels ils ne pouvaient rien.

Des changements de programme consécutifs à des vols retardés ou à des grèves n'engagent notamment en rien la responsabilité de Jerrycan Voyages.

5.3 Jerrycan Voyages répond **des dommages corporels directs** dus à une faute entraînant l'inexécution ou l'exécution défectueuse d'un voyage par Jerrycan Voyages ou une entreprise mandatée par Jerrycan Voyages, à condition que le client cède à Jerrycan Voyages ses prétentions en dommages intérêts. Sont réservées les limitations à la réparation des dommages résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat prévues dans des conventions internationales.

5.4 Jerrycan Voyages répond **d'autres dommages**, lorsqu'ils sont imputables à Jerrycan Voyages ou à une entreprise mandatée par Jerrycan Voyages, pour autant que le client ne soit pas indemnisé d'une autre manière et qu'il cède à Jerrycan Voyages ses droits envers l'auteur du dommage. Le montant de l'indemnité demeure cependant limité au double du prix que le client a payé pour le voyage.

Sont réservées les limitations à la réparation des dommages résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat prévues dans des conventions internationales.

5.5 Dans tous les cas, la responsabilité de Jerrycan Voyages pour des dommages autres que corporels se limite à deux fois le prix du voyage et se limite aux dommages directs.

5.6 Le client peut choisir, durant son voyage, de prendre part à des **manifestations ou à des excursions** proposées par des entreprises locales. Jerrycan Voyages n'assume aucune responsabilité en cas de dommage survenu au cours de ces manifestations et excursions dans la mesure où elles ne sont pas organisées par Jerrycan Voyages.

## 6. Modification ou annulation de réservation

6.1 Si le client ne peut effectuer un voyage, il doit en informer Jerrycan Voyages par lettre recommandée en indiquant ses motifs. Est déterminante la date à laquelle Jerrycan Voyages reçoit l'avis de renonciation.

6.2 Lors d'une annulation, modification de dates ou changement de réservation, Jerrycan Voyages percevra, outre les frais d'annulation (cf. art. 6.3), un montant de CHF 60.- par personne pour frais de dossier (maximum CHF 120.-), auquel seront ajoutés les éventuels frais de communication. Les frais de dossier ne sont pas couverts par une assurance annulation.

6.3 Si le client modifie ou annule son voyage, les frais suivants seront retenus (en sus des frais de dossier) :

6.3.1 Dans le cas d'un arrangement autre que dans le cadre d'un départ garanti « Exclusivité Jerrycan Voyages » :

- Annulation intervenant jusqu'à 41 jours avant le départ : 40 % du montant total du voyage ;
- Annulation intervenant entre 40 et 31 jours avant le départ : 50 % du montant total du voyage ;
- Annulation intervenant entre 30 et 15 jours avant le départ : 80 % du montant total du voyage ;
- Annulation intervenant entre 14 et 0 jours avant le départ : 100 % du montant total du voyage.

**ATTENTION** : Ces frais d'annulation ne sont pas valables pour les croisières et hôtels avec conditions d'annulation particulières, ainsi que pour les voyages prévus à des dates critiques (Pâques, Noël-Nouvel-An, fêtes spéciales, jours fériés).

Les conditions spécifiques des compagnies aériennes s'appliquent en cas de modification ou d'annulation, en sus de nos conditions générales de vente. Ces conditions vous seront précisées sur demande expresse de votre part.

Les « permis gorille » ne sont pas couverts par les frais d'annulation prévus à l'art. 6.3.1 et leur paiement complet par le client sera exigé.

6.3.2 Dans le cadre d'un départ garanti « Exclusivité Jerrycan Voyages » :

- Annulation intervenant jusqu'à 76 jours avant le départ : 20 % du montant total du voyage ;
- Annulation intervenant entre 75 et 47 jours avant le départ : 50 % du montant total du voyage ;
- Annulation intervenant entre 46 et 32 jours avant le départ : 70 % du montant total du voyage ;
- Annulation intervenant 31 jours ou moins avant le départ : 100 % du montant total du voyage.

**ATTENTION** : Les conditions spécifiques des compagnies aériennes s'appliquent en cas de modification ou d'annulation, en sus de nos conditions générales de vente. Ces conditions vous seront précisées sur demande expresse de votre part.

Dans le cas particulier où votre annulation aurait pour conséquence de réduire le nombre de participants du groupe au départ duquel vous vous êtes inscrits, en dessous du minimum requis (2 ou 4 participants minimum selon le circuit), il vous sera appliqué des frais d'annulation de 100%, sauf si nous arrivons à trouver d'autre(s) participant(s) nous permettant de respecter le minimum requis. Si tel était le cas, seuls les frais d'annulation prévus à l'art. 6.3.2 vous seront appliqués.

Jerrycan Voyages informera spécifiquement le client des éventuelles conditions particulières d'annulation applicables à son voyage.

## 7. Interruption du voyage

Si, pour une raison quelconque, le client cesse son voyage avant son terme, il n'aura aucun droit au remboursement du prix de son forfait.

## 8. Modification du programme ou annulation du voyage par Jerrycan Voyages

8.1 Jerrycan Voyages se réserve expressément le droit, si des circonstances imprévues l'exigent, de modifier le programme du voyage ou certaines prestations convenues (par ex. moyen de transport, compagnie aérienne, hébergement, etc.).

Ces éventuelles modifications seront signalées au client avant la conclusion du contrat. Les changements d'horaires (train, avion, bateau, etc.) demeurent également réservés.

8.2 Jerrycan Voyages se réserve également le droit de modifier le programme de voyage ou certaines prestations après son inscription ; le client en sera alors informé le plus rapidement possible. Si ce changement affecte un élément essentiel du contrat ou s'il entraîne une majoration du prix supérieur à 10 %, le client sera en droit d'annuler le voyage dans les 5 jours après réception de la notification de Jerrycan Voyages, dans les mêmes conditions que celles prévues aux articles 3.8 et 3.9 des présentes Conditions générales.

8.3 Si Jerrycan Voyages considère qu'un nombre insuffisant de participants s'annoncent pour un voyage ou si des circonstances particulières se produisent et obligent Jerrycan Voyages à une modification importante des prestations offertes dans les prospectus, Jerrycan Voyages peut annuler le voyage au plus tard 22 jours avant la date fixée pour le début de celui-ci.

8.4 Si Jerrycan Voyages estime qu'un voyage ne peut commencer ou doit être interrompu avant son terme en raison d'un cas de force majeure ou d'un événement imprévisible ou inévitable, Jerrycan Voyages est en droit de déduire des versements qu'elle restitue au client les frais qu'elle a déjà engagés.

8.5 En cas d'annulation pour les raisons mentionnées aux articles 8.2 et 8.3 des présentes Conditions générales, Jerrycan Voyages s'efforcera de proposer au client un voyage de remplacement de qualité équivalente.

Si le prix de ce dernier est inférieur au prix initialement fixé, Jerrycan Voyages remboursera au client la différence. A défaut de nouvelles du client dans le délai de cinq jours dès réception de la communication de Jerrycan Voyages, le client est réputé avoir accepté la solution proposée.

8.6 Si aucun voyage de remplacement ne peut être proposé au client ou si celui-ci refuse la proposition de Jerrycan Voyages, cette dernière lui remboursera intégralement les montants versés, sous réserve du cas prévu par l'article 8.4. Est exclu tout droit à un dédommagement supplémentaire.

## 9. Assurance

Jerrycan Voyages recommande vivement au client de souscrire à une assurance « **annulation-rapatriement** », à moins qu'il ne soit déjà au bénéfice d'une telle couverture. Jerrycan Voyages décline toute responsabilité en cas de défaut d'une telle couverture d'assurance du client.

## 10. Prescription

Toute prétention en dommages-intérêts contre Jerrycan Voyages se prescrit par un an dès le jour suivant la date de fin du voyage prévue par le contrat.

## 11. Médiation

Avant de diligenter une éventuelle procédure judiciaire contre Jerrycan Voyages, il est dans tous les cas conseillé au client de s'adresser au médiateur indépendant de la branche du voyage. Celui-ci s'efforcera de trouver un accord équitable en cas de litige avec Jerrycan Voyages ou à l'agence auprès de laquelle le voyage a été réservé.

Ombudsman de la branche suisse du voyage  
Case postale  
CH 8038 Zurich  
T +41 (0)44 485 45 35  
info@ombudsman-touristik.ch

## 12. For et droit applicable

Tout litige éventuel sera porté devant les tribunaux ordinaires à Genève. Les rapports entre les parties au contrat sont exclusivement régis par le droit suisse.