

CONDITIONS GÉNÉRALES DE CONTRACT

SIÈGE, OFFRE ET DROIT APPLICABLE

1. Secret Lanka (Pte.) Ltd. ("Secret Lanka") a son propre siège a Negombo dans la République Socialiste Démocratique du Sri Lanka ("Sri Lanka"). Secret Lanka est une personne morale enregistrée auprès du Département du Registre des sociétés du Sri Lanka (www.drc.gov.lk).
2. Secret Lanka est active sur la juridiction du Sri Lanka en qualité de tour operator indépendant, inscrit au board du tourisme du Sri Lanka (www.srilanka.travel). Secret Lanka offres des "paquets de voyage", personnalisés ou standard, composés de services de transport et/ou d'hébergement d'un ou plusieurs Clients ("le Client") dans la juridiction du Sri Lanka.
3. Sur requête, en collaboration avec des entreprises réglementées sous le droit du Sri Lanka ou de la République des Maldives ("les Maldives"), Secret Lanka offres des services de réservation de vols entre le Sri Lanka et les Maldives en nom et pour compte du Client. En dehors de la juridiction du Sri Lanka (avec inclusion des eaux territoriales selon la Convention du droit maritime des Nations Unies), Secret Lanka ne coopère qu'avec des tour operators enregistrés auprès du Ministère du Tourisme des Maldives (www.tourism.gov.mv) et/ou avec des compagnies aériennes, sociétés de "ferry-boat" et/ou autres entreprises autorisées au transport de personnes entre le Sri Lanka et les Maldives ("Tierce Partie"). À la fois dans l'organisation et la réservation du voyage, et du séjour dans la juridiction des Maldives, Secret Lanka agit en qualité d'agent du Client. Les entreprises chargées des services pour le Client dans la juridiction des Maldives, choisies en conformité avec les indications du Client, seront indiquées au Client avec l'Offre Finale ("Offre Finale"). Dans la juridiction des Maldives des relations contractuelles n'existeront qu'entre le Client et la Tierce Partie. Cela sera le cas aussi lorsque Secret Lanka devrait intermédiaire des services ou des produits spécifiques pour le Client et l'inclure dans l'Offre Finale, consistant en un tour combiné entre les juridictions du Sri Lanka et des Maldives ("Tour Combiné").
4. Secret Lanka n'offre pas de services à l'extérieur de la juridiction du Sri Lanka et tous les services offerts dans la juridiction des Maldives, ainsi que tous les services de transport en direction et en provenance des Maldives sont offerts par une Tierce Partie. Avec réserve sur le contenu de la clause qui précède au sujet de la juridiction des Maldives, Secret Lanka n'offre pas de services de transport entre le Sri Lanka et des autres juridictions, mais se limite à organiser l'hébergement et les services liés au voyage et transport à l'intérieur de la juridiction du Sri Lanka (avec inclusion des eaux territoriales, en conformité avec la Convention du droit maritime des Nations Unies).
5. En cas de contentieux dérivant du Contrat de Services de Voyage (le "CSV"), duquel le Conditions Générales de Contrat (les "CGC") sont partie intégrante avec les spécificités contenues dans l'Offre Finale, fait exception du cas où les mêmes CGC sont modifiés dans l'Offre Finale même, Secret Lanka essayera de parvenir à une solution amiable entre les parties de façon diplomatique et amiable avec la participation du Centre de Médiation Commerciale du Sri Lanka. En cas d'absence de solution amiable, pour tout litige dérivant des services rendus par Secret Lanka les autorités judiciaires de la juridiction de Colombo (Sri Lanka) seront compétentes. Le droit du Sri Lanka s'applique à tout service rendu par Secret Lanka. Aucune disposition juridique extraterritoriale selon le modèle "voyage tout compris" (par exemple, la Directive du Conseil d'Europe 90/314/EEC) sera appliquée par la Court compétente de la juridiction de Colombo. Dans l'éventualité où Secret Lanka devrait offrir des services directement et en son propre nom à l'intérieur de la juridiction des Maldives, les

autorités judiciaires de la juridiction de Colombo seront également compétentes et appliqueront le droit du Sri Lanka.

PROCÈS DE RÉSERVATION, FORMATION DU CONTRAT ET ANNULATION

6. Lorsque un "paquet de voyage" prédéfini ("standardisé") a été choisi par le Client parmi les services présentés par Secret Lanka sur ses pages d'accueil (www.secretlanka.com; www.secretlanka.com; www.secretmaldives.com; www.secret-maldives.com), ou lorsque un tour "sur mesure" a été assemblé par Secret Lanka en conformité avec les besoins et les requêtes du Client, un montant non remboursable de 20% de l'Offre Finale (l'"Offre Finale") doit être crédité sur le compte de Secret Lanka en qualité de Paiement en Acceptation ("Paiement en Acceptation") et sera utilisé pour la réservation des hôtels et des voitures utilisées par le Client, rendant l'Offre Finale valable et obligatoire.
7. Afin que l'Offre Finale par Secret Lanka ait des effets juridiques, le Paiement en Acceptation doit être accrédité sur le compte de Secret Lanka dans un délai de 5 jours (la "Période pour le Paiement en Acceptation"), commençant avec la transmission de l'Offre Finale par Secret Lanka (le "Jour de Transmission de l'Offre Finale"). Le courrier électronique contenant l'Offre Finale est considéré comme consigné dans les premiers 30 seconds du moment de son envoi. Le Jour de Transmission de l'Offre Finale en tant que tel n'est pas retenu dans la calcul des jours, mais uniquement le premier jour qui suit. Pour la détermination du Jour de Transmission de l'Offre Finale on retient l'heure du Sri Lanka (UTT/GMT+5:30 ore) et le moment d'envoi du courrier électronique contenant l'Offre Finale. Dans le cas où la Période pour le Paiement en Acceptation devrait s'écouler sans accréditation jusqu'à 23:59 du jour numéro 5, l'Offre Finale cesse d'appliquer ses effets juridiques. Si la Période pour le Paiement en Acceptation termine sur un jour férié selon la loi du Sri Lanka, alors le premier jour ouvrable qui suit est considéré comme étant le 5ème jour. Secret Lanka se réserve le droit d'accepter des accréditations tardives (soit, intervenues après la fin de la Période pour le Paiement en Acceptation) aux conditions contenues dans l'Offre Finale.
8. Dans des cas particuliers (par exemple lorsque le Client choisit des hôtels à "5 étoiles" ["*****"] ou des hébergements d'extra luxe ["5 étoiles +"]) Secret Lanka pourra demander un Paiement en Acceptation de l'Offre Finale en raison du 30%. Secret Lanka informera le Client en relation avec ce Paiement en Acceptation Exceptionnel (le "Paiement ex Acceptation Exceptionnel") au plus tard avec l'Offre Finale, demandant en même temps le paiement augmenté jusqu'à l'écoulement de la Période pour le Paiement en acceptation. Dans la mesure où le Paiement en Acceptation Exceptionnelle est du 30%, les pourcentages indiqués à l'article 13, sont modifiés comme suit:
 - de 30% à 40% (lettre a);
 - de 40% à 55% (lettre b);
 - de 60% à 70% (lettre c);
 - de 75% à 85% (lettre d) et
 - de 90% à 95% (lettre e).
9. Au cas où le Paiement en Acceptation Exceptionnelle devrait être supérieur à 30% de l'Offre Finale, alors les conditions particulières d'annulation seront indiquées au Client au plus tard avec l'Offre Finale.
10. Le Paiement Complet de l'Offre Finale (le "Paiement Complet") peut être réglé soit à l'arrivée au Sri Lanka soit, en avance, par un virement sur le compte de Secret Lanka. Si le Paiement Complet parvient sur le compte de Secret Lanka au moins 30 jours avant l'arrivée attendue du Client, indiquée dans l'Offre Finale (selon la date de l'arrivée planifiée par le Client), alors un rabais de 3% (de la somme indiquée sur l'Offre Finale) s'applique. Si le Paiement Complet

parvient sur le compte de Secret Lanka entre 29 et 15 jours avant l'arrivée attendue du Client, indiquée dans l'Offre Finale (selon la date de l'arrivée planifiée par le Client), alors un rabais de 2% (de la somme indiquée sur l'Offre Finale) s'applique. Si le Paiement Complet parvient sur le compte de Secret Lanka entre 14 et 1 jour(s) avant l'arrivée attendue du Client, indiquée dans l'Offre Finale (selon la date de l'arrivée planifiée par le Client), alors un rabais de 1% (de la somme indiquée sur l'Offre Finale) s'applique.

11. Les paiements en faveur de Secret Lanka doivent être exécutés sur le compte suivant:

Raison sociale et adresse du bénéficiaire:

Secret Lanka PLC
46, Katuwapitiya road
11500 Negombo
SRI LANKA
Numéro de compte: 013033452750101

Raison sociale et adresse de la banque:

Seylan Bank PLC
141, Rajapaksha Broadway
11500 Negombo
SRI LANKA
Code BIC/SWIFT: SEYBLKXXXX

12. Toute accréditation par le Client doit être exécutée avec la condition "our costs" (c'est-à-dire que la accréditation doit être complète et que tout coût débité par les banques intermédiaires est à la charge du Client).

ANNULATION

13. Lorsque le Paiement Complet est accrédité sur le compte de Secret Lanka avant l'arrivée espérée du Client, les coûts pour une annulation "last minute" (la "Annulation Last Minute") sont les suivants:

- a. Annulation jusqu'à 20 jours avant l'arrivée attendue du Client: facturation du 30% de la facture totale (=restitution du 70%).
- b. Annulation jusqu'à 15 jours avant l'arrivée attendue du Client: facturation du 40% de la facture totale (=restitution du 60%).
- c. Annulation jusqu'à 5 jours avant l'arrivée attendue du Client: facturation du 60% de la facture totale (=restitution du 40%).
- d. Annulation jusqu'à 3 jours avant l'arrivée attendue du Client: facturation du 75% de la facture totale (=restitution du 25%).
- e. Annulation à moins de 3 jours avant l'arrivée espérée ou "non-présentation" du Client: facturation du 90% de la facture totale (=restitution du 10%).

14. Toute restitution sera effectuée sous la condition "beneficiary cost" (soit, le compte de Secret Lanka sera débité aux conditions indiqués à l'article 13 et tout frais bancaires liés à la restitution sera débité au Client).

HOTEL ET ITINÉRAIRES

15. Secret Lanka fera de son mieux à fin d'assurer l'hébergement dans les hotels indiqués dans l'itinéraire présenté par Secret Lanka dans les tours "standard" exposés sur ses homepages (www.secretlanka.com; www.secretlanka.com; www.secretmaldives.com;

maldives.com) ou exposés dans l'Offre Finale. Cependant, à cause de la nature particulière de l'industrie du tourisme du Sri Lanka (fautes dans le booking, overbooking, double-booking, autres inconvénients, etc.), il ne sera pas toujours possible d'assurer les hôtels et les maisons d'hôtes indiquées dans l'itinéraire contenu dans l'Offre Finale. Pour cela Secret Lanka se réserve le droit d'héberger le Client dans la meilleure des alternatives disponibles en lieu, y compris un possible "upgrade" de catégorie dans l'éventualité où les hébergements originaux ne devraient pas être disponibles.

16. Les Clients de Secret Lanka doivent être conscients du fait que les standards des hôtels du Sri Lanka et des Maldives pourraient ne pas être les mêmes que ceux d'Europe ou des États-Unis et que Secret Lanka ne pourra pas être considéré responsable pour les différences entre les standards Européens ou des États-Unis et ceux du Sri Lanka ou des Maldives. Dans l'éventualité de plaintes du Client au sujet de la qualité de l'hébergement ou en relation aux fournisseurs locaux de service, Secret Lanka fera de son mieux afin de résoudre toute plainte portée par le Client. Toutefois, aucune garantie n'existe et ne pourra exister dans le sens que les plaintes portées par le Client soient résolubles en partie ou complètement dans le cours de l'itinéraire.

RESPONSABILITÉ ET ASSURANCE

17. Secret Lanka ne garantit quel les services explicitement indiqués, tels que la location du moyen de transport, l'hébergement, etc.
18. Dans l'éventualité de mauvais service, annulations ou changements causés par des événements qui dépassent la faculté de gestion et contrôle par Secret Lanka, y compris la condition de "vis major", Secret Lanka fera de son mieux pour l'organisation d'un programme alternatif. Cependant, Secret Lanka ne fournira aucun remboursement pour les paiements déjà effectués. Les coûts additionnels générés seront chargés au Client.
19. Dans le cas où le Client décidait d'arrêter son tour pour une raison quelconque (santé, affaires, raisons familiales, etc.), Secret Lanka ne remboursera la quantité de tour restante et de laquelle le Client n'a pas joui. Dans le cas où le Client devrait demander des changements à l'itinéraire indiqué dans l'Offre Finale, des coûts additionnels d'organisation seront chargés au Client, en ajout aux frais additionnels que la modification de l'itinéraire et/ou d'hébergement pourrait générer. Secret Lanka n'a aucune obligation d'accepter des changements à l'itinéraire décrit dans l'Offre Finale.
20. Secret Lanka ne peut pas être considéré responsable et n'accepte pas de responsabilité de sorte pour toute lésion ou dommage à la propriété. Secret Lanka conseille vivement au Client de conclure des contrats d'assurance pour ce type d'éventualité.
21. Le texte officiel des Conditions Générales sera maintenu par Secret Lanka en anglais, italien et français. En cas de conflit entre la version anglaise et les autres versions, la version anglaise sera prééminente. Les Conditions Générales rédigées dans les autres langues pourront être utilisées collectivement pour des finalités d'interprétation (en particulier, d'interprétation téléologique).