

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

SEDE LEGALE, OFFERTA E DIRITTO APPLICABILE

1. Secret Lanka (Pte.) Ltd. ("Secret Lanka") ha la propria sede a Negombo nella Repubblica Socialista Democratica dello Sri Lanka ("Sri Lanka") ed è una società registrata presso il Dipartimento del Registro delle società dello Sri Lanka (www.drc.gov.lk).
2. All'interno della giurisdizione dello Sri Lanka, Secret Lanka opera quale tour operator indipendente, iscritto al Board del Turismo dello Sri Lanka (www.srilanka.travel) ed offre servizi di "pacchetti vacanza", personalizzati oppure predefiniti ("standardizzati"), consistenti nel trasporto e/o nell'alloggio di uno o più Clienti ("il Cliente" o "i Clienti") all'interno della giurisdizione dello Sri Lanka.
3. Su richiesta, Secret Lanka offre parimenti servizi di riservazione in nome del Cliente di servizi di trasporto da e per la Repubblica delle Maldive ("le Maldive") in collaborazione con aziende riconosciute dal diritto dello Sri Lanka o delle Maldive. Al di fuori della giurisdizione dello Sri Lanka (ivi comprese le acque territoriali in conformità con la Convenzione del diritto marittimo delle Nazioni Unite), Secret Lanka coopera con tour operator registrati presso il Ministero del Turismo (www.tourism.gov.mv) delle Maldive e/o con avioeree, società di traghetti e/o altre aziende attive nel settore del trasporto di persone tra lo Sri Lanka e le Maldive ("Parti Terze"). Nell'organizzazione e nella riservazione, sia del viaggio, che della permanenza nella giurisdizione delle Maldive, Secret Lanka agisce quale agente in nome e per conto del Cliente. Le imprese demandate da Secret Lanka nella giurisdizione delle Maldive in conformità con le indicazioni del Cliente vengono indicate al Cliente con l'Offerta Finale ("Offerta Finale"). Nella giurisdizione delle Maldive relazioni contrattuali esisteranno unicamente tra il Cliente e le Parti Terze. Questo sarà il caso anche quando Secret Lanka dovesse intermediare servizi e/o prodotti specifici per il Cliente ed inserirli nella propria Offerta Finale, consistente in un soggiorno combinato nelle giurisdizioni dello Sri Lanka e delle Maldive ("Tour Combinato").
4. Secret Lanka non offre servizi al di fuori della giurisdizione dello Sri Lanka e tutti i servizi offerti nella giurisdizione delle Maldive e tutti i servizi di trasporto da e per le Maldive saranno offerti dal Terze Parti. Eccezion fatta per quanto indicato nella clausola che precede in relazione alla giurisdizione delle Maldive, Secret Lanka non offre viaggi tra lo Sri Lanka ed altre giurisdizioni, occupandosi unicamente dell'alloggio e dei servizi correlati al trasporto all'interno della giurisdizione dello Sri Lanka (ivi comprese le acque territoriali in conformità con la Convenzione del diritto marittimo delle Nazioni Unite).
5. In caso di contenzioso derivante dal Contratto di Servizi di Viaggio (il "CSV"), di cui le presenti Condizioni Generali di Contratto (le "CGC") sono parte integrante insieme alle specifiche contenute nell'Offerta Finale (a meno che modifiche alle stesse CGC non siano contenute nell'Offerta Finale stessa), Secret Lanka tenterà di addivenire ad una soluzione bonale tra le parti in una stregua diplomatica ed amichevole con il coinvolgimento del Centro di Mediazione Commerciale dello Sri Lanka. In caso di mancata conciliazione, la risoluzione della disputa compete alle autorità giudiziarie della giurisdizione di Colombo (Sri Lanka). Il diritto dello Sri Lanka si applica a tutti i servizi resi da Secret Lanka. Nessuna disposizione giuridica extra-territoriale sul modello "viaggi tutto compreso" (ad esempio la Direttiva del Consiglio d'Europa 90/314/EEC) potrà essere applicata dalle competenti autorità giudiziarie della giurisdizione di Colombo. Nel caso in cui Secret Lanka dovesse eccezionalmente offrire servizi direttamente ed in nome proprio nella giurisdizione delle Maldive, le autorità giudiziarie della giurisdizione di Colombo applicheranno il diritto dello Sri Lanka.

PROCEDURA DI RISERVAZIONE, FORMAZIONE DEL CONTRATTO E ANNULLAMENTO

6. Quando un pacchetto viaggio predefinito ("standardizzato") è stato prescelto dal Cliente fra i servizi presentati da Secret Lanka sulle sue homepages (www.secretlanka.com; www.secretlanka.com; www.secretmaldives.com; www.secret-maldives.com), oppure quando un tour "su misura" ("personalizzato") è stato composto da Secret Lanka in conformità con i bisogni e le richieste del Cliente, un ammontare non restituibile del 20% dell'Offerta Finale (la "Offerta Finale") deve essere accreditato sul conto di Secret Lanka quale Pagamento in Accettazione (il "Pagamento in Accettazione"). Il Pagamento in Accettazione viene utilizzato da Secret Lanka per le riservazioni a nome del Cliente.
7. Affinché l'Offerta Finale ad opera di Secret Lanka espliciti effetti giuridici, il Pagamento in Accettazione deve essere bonificato sul conto di Secret Lanka entro 5 giorni lavorativi (il "Periodo per il Pagamento in Accettazione"). Il Periodo per il Pagamento in Accettazione comincia a decorrere dalla trasmissione via e-mail dell'Offerta Finale ad opera di Secret Lanka ("il Giorno di Trasmissione dell'Offerta Finale"). L'e-mail che contiene l'Offerta Finale è ritenuta consegnata nei primi 30 secondi dal momento del suo invio. Il Giorno di Trasmissione dell'Offerta Finale in quanto tale non è computato nel calcolo dei giorni, e per la determinazione del Giorno di Trasmissione dell'Offerta Finale fa stato l'orario dello Sri Lanka (UTT/GMT+5:30 ore) ed il momento dell'invio della e-mail con l'Offerta Finale. Nel caso in cui il Periodo per il Pagamento in Accettazione dovesse trascorrere senza bonifico entro le 23:59 del giorno feriale numero 5, l'Offerta Finale termina di esplicitare effetti giuridici. Nel caso in cui il giorno numero 5 (ossia l'ultimo per il Pagamento in Accettazione), dovesse essere un giorno festivo in conformità con le leggi dello Sri Lanka, allora il primo giorno feriale che segue, secondo le leggi dello Sri Lanka, è considerato il giorno numero 5. Secret Lanka si riserva di accettare bonifici susseguenti il Periodo per il Pagamento in Accettazione alle immutate condizioni contenute nell'Offerta Finale.
8. In casi particolari (ad esempio quando il Cliente presceglie alloggi a "5 stelle" ["*****"] o alloggi ultra-lusso ["5 stelle +"]) potrà eventualmente essere richiesto da Secret Lanka un Pagamento in Accettazione del 30%. Secret Lanka informerà il Cliente in merito al Pagamento in Accettazione Speciale (il "Pagamento in Accettazione Speciale") al più tardi con l'Offerta Finale, richiedendo il pagamento accresciuto entro il Periodo per il Pagamento in Accettazione. Quanto il Pagamento in Accettazione Speciale è del 30%, i termini percentuali indicati all'art. 13, si modificano come segue:
 - dal 30% al 40% (lettera a);
 - dal 40% al 55% (lettera b);
 - dal 60% al 70% (lettera c);
 - dal 75% all'85% (lettera d) e
 - dal 90% al 95% (lettera e).
9. Nel caso in cui il Pagamento in Accettazione Speciale dovesse essere superiore al 30%, allora i termini percentuali per l'annullamento saranno indicati al cliente al più tardi con l'Offerta Finale.
10. Il Pagamento Completo ("il Pagamento Completo") può essere perfezionato al momento dell'arrivo in Sri Lanka oppure, anticipatamente, tramite bonifico sul conto di Secret Lanka. Nel caso in cui il Pagamento Completo dovesse essere bonificato sul conto di Secret Lanka perlomeno con 30 giorni di anticipo per rapporto alla data di arrivo attesa del cliente, indicato nell'Offerta Finale (in conformità con il giorno di arrivo preannunciato dal Cliente), allora uno sconto del 3% (della somma indicata nell'Offerta Finale) trova applicazione. Nel caso in cui il Pagamento Completo dovesse essere bonificato sul conto di Secret Lanka tra i 29 ed i 15 giorni

di anticipo per rapporto alla data di arrivo attesa del cliente, indicato nell'Offerta Finale (in conformità con il giorno di arrivo preannunciato dal Cliente), allora uno sconto del 2% (della somma indicata nell'Offerta Finale) trova applicazione. Nel caso in cui il Pagamento Completo dovesse essere bonificato sul conto di Secret Lanka tra i 14 ed 1 giorno di anticipo per rapporto alla data di arrivo attesa del cliente, indicato nell'Offerta Finale (in conformità con il giorno di arrivo preannunciato dal Cliente), allora uno sconto del 1% (della somma indicata nell'Offerta Finale) trova applicazione.

11. I pagamenti sul conto di Secret Lanka devono intervenire in conformità con le seguenti specifiche:

Ragione sociale ed indirizzo del beneficiario:

Secret Lanka PLC
46, Katuwapitiya road
11500 Negombo
SRI LANKA
Numero di conto: 013033452750101

Nome ed indirizzo della banca:

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

12. Tutti i bonifici ad opera del Cliente devono intervenire alla condizione bancaria "our costs" (ossia, il bonifico deve essere completo ed ogni eventuale costo addebitato da banche intermediarie è a carico del Cliente).

ANNULLAMENTO

13. Quando il Pagamento Completo viene accreditato a Secret Lanka prima della data dell'atteso arrivo del Cliente, i costi per un annullamento ("Annullamento Last Minute") sono i seguenti:
- a. Annullamento fino a 20 giorni prima della data di arrivo attesa del Cliente: addebito del 30% della fattura complessiva (=restituzione del 70%).
 - b. Annullamento fino a 15 giorni prima della data di arrivo attesa del Cliente: addebito del 40% della fattura complessiva (=restituzione del 60%).
 - c. Annullamento fino a 5 giorni prima della data di arrivo attesa del Cliente: addebito del 60% della fattura complessiva (=restituzione del 40%).
 - d. Annullamento fino a 3 giorni prima della data di arrivo attesa del Cliente: addebito del 75% della fattura complessiva (=restituzione del 25%).
 - e. Annullamento a meno di 3 giorni prima dell'attesa data di arrivo o mancata presentazione: addebito del 90% della fattura complessiva (=restituzione del 10%).
14. Ogni restituzione sarà registrata sotto la condizione bancaria "beneficiary cost" (ossia, il conto di Secret Lanka sarà addebitato alle condizioni indicate all'art. 13 e tutti i costi bancari di bonifico saranno a carico del Cliente).

HOTEL ED ITINERARI

15. Secret Lanka si adopererà per garantire il pernottamento negli hotel elencati nell'itinerario presentato da Secret Lanka nei tour "standard", presentanti sulle proprie homepages (www.secretlanka.com; www.secretlanka.com; www.secretmaldives.com; www.secretmaldives.com), oppure "personalizzati", esposti nell'Offerta Finale. Tuttavia, per via della particolare natura dell'industria del turismo nello Sri Lanka (errori di booking, overbooking, double-booking, altri inconvenienti, etc.), non sarà sempre possibile assicurare gli hotel e le pensioni elencati nell'itinerario incluso nell'Offerta Finale. Per questa ragione Secret Lanka si riserva il diritto di alloggiare il Cliente nella migliore alternativa disponibile, ivi compreso un eventuale upgrade di categoria, nell'eventualità per cui gli hotel originariamente riservati dovessero risultare non disponibili.
16. I Clienti di Secret Lanka sono resi edotti del fatto che gli standard degli hotel in Sri Lanka e nella Maldive possano non essere i medesimi riscontrati in Europa o negli Stati Uniti e che Secret Lanka non può essere resa responsabile per differenze per rapporto agli standard in Europa o negli Stati Uniti e quelli nello Sri Lanka o nelle Maldive. Nell'eventualità in cui dovessero presentarsi lamentele in relazione agli hotel od in relazione a prestatori di servizio locali, Secret Lanka si adopererà per quanto possibile al fine di risolvere ogni questione sollevata dal Cliente; mentre, tuttavia, non sussiste e non sussisterà in alcun momento garanzia di sorta che le questioni sollevate saranno risolvibili in parte o integralmente e/o risolte in parte o integralmente nel corso della permanenza.

RESPONSABILITÀ ED ASSICURAZIONE

17. Secret Lanka garantisce unicamente per i servizi esplicitamente convenuti (quali, ad esempio, il noleggio dell'automezzo e l'alloggio) sulla giurisdizione dello Sri Lanka.
18. Nell'eventualità di disservizi, cancellazioni o mutamenti causati da eventi al di fuori del controllo di Secret Lanka, inclusa la condizione di "vis major", Secret Lanka farà del suo meglio per l'organizzazione di un programma alternativo. Tuttavia, Secret Lanka non fornirà alcun rimborso per pagamenti effettuati. I costi aggiuntivi generati saranno a carico del Cliente.
19. Nel caso in cui il Cliente dovesse decidere di interrompere il proprio tour per qualsivoglia ragione (salute, affari, questioni familiari, etc.), Secret Lanka non rimborserà la quota-parte del tour di cui il Cliente non ha fruito. Nel caso in cui il Cliente dovesse richiedere mutamenti all'itinerario indicato nell'Offerta Finale, costi di organizzazione aggiuntivi saranno addebitati al Cliente, oltre ai costi aggiuntivi che la modifica di itinerario e/o di alloggio potrebbe portare con sé. Secret Lanka non ha nessun obbligo di accettare modifiche all'itinerario convenuto nell'Offerta Finale.
20. Secret Lanka non può essere ritenuta responsabile e non accetta responsabilità di sorta per qualsivoglia lesione o danno alla proprietà personale. Secret Lanka raccomanda vivamente al Cliente di concludere contratti assicurativi per tali evenienze.
21. Il testo ufficiale delle Condizioni Generali sarà mantenuto da Secret Lanka in inglese, italiano e francese. In caso di conflitto tra la versione inglese e le versioni nelle ulteriori lingue, vale quanto indicato nella versione inglese. Le Condizioni Generali di Contratto nelle altre lingue possono essere nel collettivamente utilizzate unicamente per finalità di interpretazione (in particolare, teleologica).