

**Conditions Générales de Vente Olalalanka (Pvt) Ltd, 47/35A, White house,  
Unapandura Mawatha, 11534 KATANA North  
Tel: +94 312 242 466 Email: contact@olalalanka.com**

Olalalanka est une agence de voyages réceptive qui se concentre essentiellement sur l'organisation de circuits pour les personnes qui souhaitent visiter le Sri Lanka.

Toute inscription à l'un de nos voyages implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions de vente.

Si vous avez des besoins particuliers (alimentaires, médicaux ou autres) vous devez nous en informer au moment de la réservation afin que nous puissions les transmettre à nos prestataires. Nous ne pouvons pas garantir que vos besoins seront satisfaits et ne pourrions en être tenu pour responsable.

Après acceptation du devis, une confirmation de réservation est retournée par Olalalanka au client par e-mail. Elle intègre les éléments suivants : Le descriptif du voyage, Les prestations incluses et non incluses, La facture du montant total du voyage, Les coordonnées bancaires, Les modalités de paiement possibles, Le montant de l'acompte à régler, Les présentes conditions de vente.

## **1. Votre réservation**

Les détails de réservation doivent être remplis personnellement par le voyageur ou par une personne de 18 ans ou plus au nom d'un groupe qui est autorisée par les membres individuels (le « Client ») du groupe pour contracter en leur nom.

Olalalanka confirmera les prestations demandées par le Client à compter de la réception des détails de la réservation. Veuillez noter que pour des raisons juridiques, le contrat deviendra effectif lorsque vous aurez effectué une réservation, payé votre acompte, ou autres frais correspondants. En dépit de tous nos efforts et étant donné que certains services proviennent de fournisseurs tiers, il n'est pas possible de confirmer certaines prestations rapidement (par exemple quand un hôtel est seulement disponible sur demande). Dans le cas où une confirmation provisoire a été émise, le contrat ne deviendra effectif qu'après confirmation de réservation desdits services.

Le Client est responsable de la vérification des détails de la confirmation de réservation et de la facture et devra informer Olalalanka immédiatement de toute information inexacte s'y rapportant.

## **2. Paiement**

Au moment de la réservation, il vous sera demandé de verser :

- soit la totalité du montant du voyage
- soit un acompte de 50 % du prix du voyage, le solde devant être payé au choix en espèces le jour de l'arrivée (euro, US dollar, dollar canadien, livre sterling, franc suisse) ou au moins 30 jours avant le début du séjour par virement sur un de nos comptes bancaires.

Sur demande, il vous sera possible d'échelonner les règlements après acceptation par Olalalanka.

Si le montant dû n'est pas payé dans ces délais, votre réservation sera considérée comme annulée par vous et vous serez tenu au paiement induit par nos frais d'annulation et ceux des prestataires de services (voir frais d'annulation ci-dessous).

Parfois, (et en fonction de la nature de la réservation), nous vous demanderons un acompte dépassant les 50% habituels car dans certaines circonstances, nos prestataires de service demanderont des acomptes plus importants ou même le paiement complet en avance (par exemple pour les réservations de Noël et du Nouvel an ou autres événements très populaires). En tout état de cause, nonobstant toute disposition contraire contenue dans les présentes ou dans tout autre document de réservation, Olalalanka n'est tenu à aucune obligation de service jusqu'à la réception du paiement complet de la facture. La réception du paiement vous sera confirmée par courriel avant le début de votre voyage.

### **3. Conditions et frais d'annulation et de modifications**

- Changements d'itinéraire ou de date par le client

Si le client désire changer la date ou la nature des prestations après confirmation de réservation, il doit en faire la demande à Olalalanka qui s'efforcera d'organiser ces changements. Tous les coûts supplémentaires engendrés par ces modifications seront à la charge du client.

Tout refus de s'acquitter du montant de cet ajustement sera considéré comme une annulation du voyage pour laquelle il est fait application des frais d'annulation.

- Annulation du fait du client :

Si le client se trouve dans l'obligation d'annuler son voyage, il doit en informer Olalalanka par tout moyen écrit permettant d'avoir un accusé de réception, et ce dès la survenance du fait générateur de cette annulation. Olalalanka retient la date d'émission de l'écrit comme date d'annulation pour la facturation des frais d'annulation.

- Annulation d'une ou plusieurs personnes d'un groupe :

Dans le cas de l'annulation d'un ou plusieurs voyageurs, le prix du voyage est recalculé en fonction du nombre de participants restants. Tout refus de la part du ou des voyageurs restants inscrits de s'acquitter du montant de cet ajustement sera considéré comme une annulation du voyage pour laquelle il est fait application des frais d'annulation.

- Changements d'itinéraire et annulation par Olalalanka.

Olalalanka se réserve le droit d'apporter des changements dans l'organisation du voyage à tout moment. La plupart de ces changements pourraient dépendre de l'heure d'arrivée du vol et des retards enregistrés par la compagnie aérienne à l'aéroport de Colombo. Olalalanka s'engage à informer le Client dans les meilleurs délais de ces modifications. En toute circonstance, Olalalanka décline toute responsabilité pour les frais ou les coûts que le client peut encourir en raison d'un changement dont Olalalanka n'est pas en mesure d'éviter.

Il est parfois très difficile d'obtenir des billets de train, dans ce cas, Olalalanka se réserve le droit d'annuler la prestation sans frais.

- Frais d'annulation.

Le client pourra annuler son voyage à tout moment en utilisant la même adresse courriel que celle utilisée lors de la confirmation de la réservation. Cette annulation doit être notifiée par écrit à Olalalanka par la personne qui a signé le formulaire de réservation.

Les frais d'annulation seront calculés comme ci-dessous :

- A plus de 30 jours du départ, les sommes versées à titre d'acompte seront intégralement remboursées au client, déduction faite des frais de dossier (150 €) et des frais de réservations déjà engagés et pour lesquels le remboursement est soumis aux conditions de vente du prestataire.

- De 7 à 30 jours du départ, toute annulation entraîne la retenue de 10% du montant total du voyage. Le reste dû est intégralement remboursé au client déduction faite des frais de dossier (150€) et des frais de réservations déjà engagés et pour lesquels le remboursement est soumis aux

conditions de vente du prestataire.

- A moins de 7 jours du départ, toute annulation entraîne la retenue de 20% du montant total du voyage. Le reste dû est intégralement remboursé au client déduction faite des frais de dossier (150€) et des frais de réservations déjà engagés et pour lesquels le remboursement est soumis aux conditions de vente du prestataire.

Notez que la grande majorité des hôtels et des prestataires de services exigent 100% du prix en frais d'annulation et/ou de modification.

- La non-présentation au rendez-vous le jour du départ pour quelque raison que ce soit n'ouvre droit à aucun remboursement de la part de Olalalanka.

- Tout voyage interrompu ou abrégé du fait du participant pour quelque cause que ce soit, ne donne lieu à aucun remboursement de la part de Olalalanka.

- Remboursements

Toute procédure de remboursement prend un maximum d'un mois, les frais bancaires sont à la charge du client

## 4. Assurances

Olalalanka ne propose pas d'assurance-voyage et encourage fortement le voyageur à souscrire une assistance-rapatriement (et secours en montagne pour les voyages randonnée ou secours en mer pour les voyages plongée).

Olalalanka s'engage à apporter toute l'aide nécessaire au client auprès de son assurance si celui-ci se retrouve dans l'incapacité de la contacter et de lui fournir toutes les factures des frais éventuellement encourus, il vous sera demandé :

- Le nom de la compagnie d'assurance et le numéro à joindre en cas d'urgence,
- Le numéro d'assuré,
- Les noms des personnes à contacter en cas d'urgence.

Olalalanka ne peut être tenu responsable de toute perte financière ou tous frais liés à des blessures physique ou autres (vol, perte, ...). Il en est de même pour les amendes, les pénalités, et les dommages, ainsi que tout acte de guerre, de terrorisme ou de sabotage.

Olalalanka recommande également que les clients souscrivent une assurance voyage avec une couverture d'annulation du voyage. Vous devez bénéficier d'une prise en charge à 100% pour votre voyage et vous assurer que toutes les activités qui vous exercerez sont couvertes par cette assurance. Cette assurance doit inclure une assurance annulation adéquate à la valeur de votre voyage, les évacuations d'urgence et les frais de rapatriement pour l'ensemble de vos activités. En réponse aux préoccupations du public, certains assureurs offrent une assurance spécifique contre l'annulation, le retard et l'abandon de voyage en raison de la perturbation de cendres volcaniques, etc... Ces assurances peuvent être souscrites en complément de certaines polices d'assurance de voyage ou comme couverture autonome.

[Vous trouverez ces assurances spécifiques chez notre partenaire](#)



## 5. Modalités de révision des prix

Tous nos prix sont sujets à modification en fonction de la disponibilité des hébergements auprès de nos prestataires.

Tous les devis proposés par Olalalanka ont une validité de 10 jours. Tout devis non-confirmé dans les 10 jours peut être réajusté et toute proposition d'hébergement peut être modifiée en fonction

des disponibilités. Il est demandé au client de confirmer rapidement son devis afin de permettre à Olalalanka d'assurer le maintien du prix indiqué sur le devis et les disponibilités des hébergements auprès de nos prestataires.

Olalalanka peut opérer des ajustements à la hausse, sans possibilité d'annulation sans frais de la part du client dans le cas exceptionnel d'une variation de plus de 5% des variations du taux de change entre le dollar américain (USD) ou l'euro (€) et la roupie sri-lankaise (LKR), Olalalanka se réserve le droit de réajuster le prix du voyage même une fois le solde payé par le client jusqu'au jour de son arrivée. Olalalanka adresse une facture complémentaire du montant dû par le client. Tout refus de paiement de cet ajustement de prix est considéré comme une annulation pour laquelle il est fait application des frais d'annulation.

## **6. Assistance sur place**

Le voyageur bénéficie sur place d'une assistance 7 jours/7 et 24h/24, en français, au numéro de téléphone qui lui sera communiqué à son arrivée.

## **7. Responsabilité**

La responsabilité de Olalalanka ne saurait être recherchée ni aucune indemnité due, dans le cas où un changement serait dû à des circonstances hors de notre contrôle, ceci incluant (sans limitations) les grèves, lock-out ou tout autre action sociale ; conflits syndicaux ; cas de force majeure ; guerre ; émeute ; troubles civils ; dommages intentionnels ; pénurie de carburant ; pénurie d'électricité ; conformité avec la loi ; règlement ou arrêté gouvernemental ; accident ; impossibilité d'utiliser tout moyen de transport public ou privé ou tout acte gouvernemental ou émanant d'une autorité réglementaire ; accident ; panne ou arrêt accidentel d'usine et machinerie ; feu ; crue ou tempête ; autres conditions météorologiques défavorables affectant n'importe quel aéroport port ou tout autre moyen de transport, embarquement ou point de débarquement et leur fonctionnement ; retards de vol ; questions diverses touchant au contrôle du trafic aérien (notamment une défaillance de matériel, des systèmes et des logiciels) ; siège ; actes de terrorisme ; alertes ou mesures de précaution et desécurité prises par la police ou les alertes de sécurité ou les mesures de précaution prises.

Le Client reconnaît expressément par les présentes que toutes les installations, services rendus disponibles et/ou recommandés par Olalalanka et utilisés par le Client le seront au risque du Client et que Olalalanka ne sera pas responsable à cet égard pour tout dommage ou blessure du client.

Il est de votre responsabilité de vous assurer de la validité de votre passeport (valide 6 mois après la date de retour) et de celui de toutes les personnes voyageant avec vous, de l'obtention des visas appropriés, des vaccinations demandées et que les formalités d'immigration seront remplies.

Vous devez vous assurer que des conditions médicales préexistantes ou handicaps qui peuvent nécessiter une assistance seront déclarés avant de réserver votre voyage, ou s'ils sont récemment diagnostiqués, qu'ils soient déclarés sans délai avant la date de départ afin que nous puissions transmettre ces détails à nos prestataires externes en temps utile. Nous ne sommes en aucun cas responsables si un transporteur vous refuse ses services ou à n'importe quel membre de votre groupe en tant que passager à la suite de toute maladie ou invalidité. Le Client est responsable des conséquences des maladies ou accidents et doit payer les frais médicaux éventuels, les hôpitaux, les ambulances, les transports spéciaux et les services associés. Il est de votre responsabilité d'avoir une assurance médicale adéquate couvrant toutes ces éventualités.

Vous êtes responsable de votre comportement et de celui des personnes de votre groupe.

Olalalanka et ses prestataires de services se réservent le droit de refuser votre réservation et d'annuler tout transport, logement ou autre activités faisant partie de votre voyage si vous ou un membre de votre groupe êtes ivre ou sous l'influence de l'alcool ou de drogues, vous et/ou n'importe quel membre de votre groupe ont un comportement offensant, si vous êtes ou si nous avons des raisons de penser que vous êtes en possession de drogues et substances illégales, si vous ou un membre de votre groupe se comporte violemment, brutalement, dangereusement ou agit de façon irresponsable ou de quelque manière que ce soit qui présente un risque pour les autres ou est à l'origine d'une nuisance ou d'une gêne pour les autres. Aucun remboursement ou indemnité ne sera accordé pour les frais et dépenses encourus en pareil cas.

Vous pouvez faire l'objet de mesures d'enquête policière ou de sécurité et être tenu pour responsable dans le cas où une infraction serait commise, vous serez alors soumis aux poursuites pénales et peines encourues que ce soit à l'aéroport d'embarquement ou dans tout autre pays ayant compétence à l'égard de l'activité présumée.

Vous devrez entièrement coopérer et suivre toutes les procédures de sécurité et les instructions données par toute organisation s'occupant du déroulement des activités que vous effectuerez pendant votre séjour. Olalalanka ne sera pas tenu responsable des accidents et des blessures que le client pourrait subir au cours de ces activités. Les Clients prennent la responsabilité de leur propre comportement et rembourseront Olalalanka ou ses fournisseurs pour tout dommage causé par la conduite négligente ou imprudente du Client ou en raison de circonstances imputables au client.

Malgré tous nos efforts pour que votre voyage se déroule aussi bien que possible, des problèmes peuvent survenir. Si vous rencontrez des difficultés qui ne peuvent pas être réglées rapidement par l'hôtel, le lodge ou le camp et/ou n'importe quel endroit où vous séjournez et qui aura été réservé par Olalalanka, veuillez contacter (le cas échéant) nos représentants locaux. Dans le cas où ils ne seraient pas joignables, veuillez nous contacter sur notre numéro d'urgence 24 heures/24 (+ 94 777 888 459). N'oubliez pas que nous ne pouvons vous apporter aucun soutien si nous ne sommes informés de la situation qu'à votre retour. Si vous avez une urgence médicale, vous devez aviser votre assurance voyage sur leur numéro de téléphone d'urgence 24 heures/24 (qui devrait être visible sur votre police d'assurance). Si vous ne pouvez pas la contacter, veuillez nous en informer et nous tenterons de les joindre en votre nom.

Nos voyages ont lieu dans des endroits où les conditions locales varient énormément et où les gens avec qui nous traitons sur le terrain peuvent avoir un différent concept du temps et des distances, être moins méticuleux dans l'organisation que nous le sommes ; et bien que nous nous employons au mieux à ce que votre voyage se déroule comme prévu, nous demandons que ceux qui voyagent avec nous de le faire avec un esprit d'aventure, dans un état d'esprit positif et dans la bonne humeur.

## **8. Prestataires de services**

Même si le contrat est conclu avec Olalalanka, tous les services, sauf indications contraires, sont fournis par des prestataires de services tiers (Hôtels, services d'autocars, location de voitures, circuits, excursions, activités et services à la carte...) et qu'en dépit de toutes les diligences d'Olalalanka pour s'assurer que ces services soient sûrs, Olalalanka ne peut assumer la responsabilité de services réalisés par des tiers et hors de son contrôle. Olalalanka contracte seulement en tant qu'«agent de voyage».

En particulier le Client est informé que dans la mesure où Olalalanka ne dispose d'aucun contrôle sur les opérations, le matériel ou le personnel de ces prestataires de services, Olalalanka ne peut

engager sa responsabilité du fait de tout dommage aux personnes, aux biens ou autres pertes, accident, retard, inconvénients ou irrégularités pouvant être occasionnés soit en raison de

- Tout fait illicite, de négligence, non autorisé ou omission de la part des prestataires,
- Tout fait illicite, de négligence, non autorisé ou omission de la part de la part des employés des prestataires,
- Tout défaut ou défaillance de n'importe quel véhicule, matériel ou instrument appartenant, exploité ou utilisé par ces prestataires,
- Tout acte illicite, de négligence ou d'omission de toute autre partie ne relevant pas de la surveillance et du contrôle, direct ou indirect de Olalalanka.

Toutes les réservations sont soumises aux termes et conditions et limitations de responsabilité imposée par les fournisseurs des services.

## 9. Réclamations

Toute réclamation doit être adressée à Olalalanka par email à [contact@olalalanka.com](mailto:contact@olalalanka.com) ou Olalalanka (Pvt) Ltd, 47/35A, White house, Unapandura Mawatha, 11534 KATANA North, par lettre recommandée avec les éléments justificatifs dans un délai de 15 jours au plus tard après le retour du voyage.

Le contrat passé entre les deux parties est soumis à la loi en vigueur au Sri Lanka et si aucune solution amiable n'a été trouvée, tout différend sera résolu exclusivement par application de la loi Sri-Lankaise et devant les juridictions Sri-Lankaises compétentes et la responsabilité de Olalalanka ne pourra jamais excéder une somme supérieure au montant réglé pour le contrat objet du litige.

Si le Client souhaite faire une réclamation concernant les services de l'hôtel, le prestataire concerné (par exemple l'hôtelier) doit être informé immédiatement ou dès que possible (en tout cas au plus tard dans les 24 heures suivantes) de la survenue de l'incident donnant lieu à la réclamation. Si le prestataire ne peut résoudre la réclamation Olalalanka doit être informé par écrit dans les 24 heures avec la référence de la réservation initiale et toutes les informations utiles.

Le Client reconnaît que tout problème ne peut être résolu que si Olalalanka et ses prestataires de services sont informés immédiatement ou au fur et à mesure qu'il survient Olalalanka regrette de ne pas pouvoir être tenu pour responsable concernant toute plainte ou réclamation non notifiée conformément à cette clause.

Tout litige survenant entre Olalalanka et le client concernant toute réclamation restant en suspens pendant plus de soixante 60 jours devra être soumis à l'arbitrage d'un arbitre unique conformément aux règles d'arbitrage ICC (Chambre Internationale du Commerce). La langue de l'arbitrage sera l'anglais et le siège d'arbitrage sera à Colombo, Sri Lanka.

## 10. Données personnelles

- 1 Confidentialité et protection des renseignements personnels.

Olalalanka prend très au sérieux la protection de votre confidentialité, La confiance que vous placez en notre Compagnie est notre principal atout, vos renseignements personnels ne seront jamais revendus à un tiers.

Afin de vous fournir les services attendus et pour vous permettre de bénéficier d'un service personnalisé, nous pourrions être amenés à vous poser des questions sur vos points d'intérêts, vos préférences et vous demander de nous faire part de ce que vous souhaiteriez voir inclus dans votre séjour ou dans le forfait proposé. Vous acceptez que nous puissions obtenir, conserver, relier,

fusionner et utiliser les informations recueillies (y compris les renseignements personnels) dans le but de vous fournir nos services, services auxiliaires et à des fins commerciales internes. Celles-ci comprennent (sans limitation) :

La personnalisation de vos visites sur le site et le développement du design et du rendu du site afin d'améliorer nos services; l'information relative aux derniers changements sur notre site Web, des produits, des services ou des offres promotionnelles qui pourraient vous intéresser ; la communication (et la personnalisation de cette communication) avec vous et en provenance de tiers honorables et dignes de confiance ; vous informer de votre réussite en cas de participation à des concours ou promotions ; la compilation des commentaires des clients ; l'utilisation à des fins d'études de marché ; prévenir la publication de commentaires illégaux, offensants ou répréhensibles sur nos sites ; permettre à des tierces parties d'effectuer des analyses statistiques, techniques, logistiques ou autres fonctions en notre nom, y compris déterminer les préférences comportementales afin de gérer la publicité en ligne ; l'utilisation à des fins de développement stratégique ; à toutes fins prévues par la loi ou les règlements ; utilisation à des fins comptables. Nous nous réservons le droit d'accéder et de divulguer des renseignements personnels afin de se conformer aux lois en vigueur et aux demandes d'autorités légitimes, en vue de répondre au bon fonctionnement de nos systèmes ou en vue de préserver nos intérêts et ceux de nos autres utilisateurs.

- 2 Modification de vos informations.

En cas de modification de vos informations personnelles ou si vous ne souhaitez plus recevoir de newsletter ou services auxquels vous avez souscrit, ou en cas de questions complémentaires veuillez envoyer votre demande par courriel à [contact@olalalanka.com](mailto:contact@olalalanka.com) en mentionnant les détails afférents.

## **11. Droit d'auteur**

Tout contenu trouvé sur [www.olalalanka.com](http://www.olalalanka.com) appartient à Olalalanka et ne doit pas être utilisé sans l'accord du propriétaire. Cela s'applique à la mise en page de ce site et sites Web associés, aux marques déposées, au contenu écrit de ce document. Toute infraction sera passible de poursuites comme prescrit par le Digital Millennium Copyright Act, (" DMCA" ACT) de 1998.

En utilisant ce site, vous acceptez la présente politique de confidentialité et en fournissant vos données personnelles, vous consentez à l'utilisation, au traitement, au stockage, au transfert et à la divulgation des informations et données dénommées dans les conditions générales et la politique

Le site Internet Olalalanka.com vise à fournir des informations sur la compagnie, ses produits et les liens nécessaires vers des sites externes spécifiques. L'utilisation de ce système à des fins autres que celles pour lesquelles il a été conçu est interdite.