

Politica di Cancellazione, No-Show e Termini e Condizioni

Blu Lodge Maldives — Blu Lodge Pvt Ltd Keyodhoo, Vaavu Atoll, Maldives

Versione: Aprile 2026

La presente politica è redatta in conformità a:

- **Maldives Tourism Act (Legge n. 2/99)** e successive modifiche, incluse la 14^a, 15^a e 16^a Emenda;
- **Consumer Protection Act (Legge n. 12/2020)**, in vigore dal 28 febbraio 2021;
- Normativa maldiviana applicabile in materia contrattuale e fiscale.

Tutte le prenotazioni sono soggette alle condizioni sotto indicate. Il versamento dell'acconto costituisce accettazione integrale della presente policy.

1. Definizioni

- **Acconto:** 30% dell'importo totale, da versarsi entro 7 giorni dalla conferma della prenotazione. Non rimborsabile salvo quanto previsto ai punti 5 e 6.
 - **Saldo:** Residuo 70%, da versarsi entro 21 giorni prima del check-in. Non rimborsabile salvo quanto previsto ai punti 5 e 6.
 - **No-Show:** Il cliente non si presenta senza comunicazione previa.
 - **Force Majeure:** Eventi imprevedibili e non controllabili da nessuna delle parti (guerre, blocchi aerei, pandemie, atti governativi, calamità naturali).
 - **Voucher:** Credito nominativo non monetizzabile, utilizzabile per prenotazioni future presso Blu Lodge Maldives.
-

2. Politiche di Pagamento

1. A conferma della prenotazione è richiesto il versamento dell'**acconto del 30%** entro 7 giorni dalla data di conferma comunicata via email o WhatsApp.
2. Il **saldo del 70%** dovrà essere corrisposto entro e non oltre 21 giorni prima della data di arrivo.

3. Il mancato versamento dell'acconto nei termini indicati legittima Blu Lodge Pvt Ltd ad annullare la prenotazione senza preavviso.
4. Il mancato pagamento del saldo nei termini indicati è considerato inadempimento e legittima Blu Lodge Pvt Ltd ad applicare le penali previste per cancellazione tardiva e/o no-show.
5. Il versamento dell'acconto costituisce comportamento concludente e implica, a tutti gli effetti di legge, accettazione espressa della presente politica.

3. Diritto di Recesso per Prenotazioni Online (Cooling-Off Period)

In conformità al Consumer Protection Act (Legge 12/2020), il cliente che prenota tramite canali digitali (email, WhatsApp, sito web) ha diritto di recedere **senza penali entro 7 giorni dalla data di conferma della prenotazione**, a condizione che la data di check-in sia a più di 30 giorni dalla data di esercizio del recesso.

In tal caso, l'acconto eventualmente già versato sarà restituito integralmente entro 7 giorni lavorativi.

Oltre tale termine, si applicano le politiche di cancellazione standard di cui al punto 4.

4. Politiche di Cancellazione — Cancellazione da Parte del Cliente

Tutte le cancellazioni sono **non rimborsabili in contanti**.

In alternativa, è prevista l'emissione di un **voucher nominativo valido 18 mesi** dalla data di cancellazione, utilizzabile per future prenotazioni presso Blu Lodge Maldives (escluso alta stagione, salvo diverso accordo scritto con la direzione).

Preavviso dalla data di arrivo	Voucher riconosciuto
Più di 60 giorni	100% dell'importo versato
Da 30 a 60 giorni	70% dell'importo versato
Meno di 30 giorni	50% dell'importo versato
No-Show (nessuna comunicazione)	Nessun voucher — perdita totale

Il voucher viene emesso via email entro 7 giorni dalla comunicazione di cancellazione. Non è monetizzabile né cedibile a terzi.

Condizioni di Utilizzo del Voucher — Differenze Stagionali e Supplementi

Il valore del voucher è calcolato sull'importo effettivamente versato al momento della prenotazione originale. In caso di utilizzo del voucher per un soggiorno in un periodo con tariffe diverse, si applicano le seguenti regole:

a) Voucher da bassa stagione (luglio–novembre) verso alta stagione (dicembre–aprile) Il voucher copre esclusivamente l'importo originariamente versato. La differenza tra la tariffa di bassa stagione e la tariffa di alta stagione vigente al momento del riscatto sarà addebitata al cliente prima della conferma della nuova prenotazione.

b) Pacchetti senza escursioni (tipicamente bassa stagione) Il voucher emesso a fronte di un pacchetto che non includeva escursioni non include automaticamente escursioni nel soggiorno di riscatto. Eventuali escursioni aggiuntive saranno quotate separatamente al listino vigente al momento della nuova prenotazione.

c) Voucher per il periodo natalizio e/o Capodanno Indipendentemente dal periodo di origine della prenotazione cancellata, il riscatto del voucher nel periodo **24–26 dicembre** e/o **31 dicembre–1 gennaio** comporta il pagamento obbligatorio dei seguenti supplementi, non inclusi in alcun voucher:

- **Cena di Natale** (24 o 25 dicembre): supplemento a persona al listino vigente;
- **Cenone di Capodanno con festa sulla spiaggia** (31 dicembre): supplemento a persona al listino vigente.

Tali supplementi saranno comunicati via email dalla direzione al momento della richiesta di riscatto e dovranno essere versati contestualmente al saldo della nuova prenotazione, pena la non conferma del soggiorno nel periodo festivo.

d) Riduzione dei giorni di soggiorno al riscatto Il cliente che intende riscattare il voucher per un numero di notti inferiore rispetto alla prenotazione originale non ha diritto ad alcun rimborso, integrazione o emissione di voucher residuo per le notti non usufruite. Il voucher è utilizzato integralmente indipendentemente dal numero di notti effettivamente prenotate in sede di riscatto.

e) Aumento dei giorni di soggiorno al riscatto Il cliente che intende soggiornare per un numero di notti superiore rispetto alla prenotazione originale dovrà versare la differenza calcolata al **listino tariffario vigente al momento del riscatto** per le notti aggiuntive. La differenza dovrà essere saldata prima della conferma della nuova prenotazione.

f) Utilizzo unico del voucher Il voucher è valido per **un unico utilizzo**. Non è frazionabile, non genera credito residuo e non può essere convertito parzialmente in denaro o in un secondo voucher.

In tutti i casi sopra indicati, la nuova prenotazione sarà confermata solo previo accordo scritto via email con la direzione di Blu Lodge Maldives e saldo delle eventuali differenze.

Come richiedere il voucher

Inviare email a info@blulodgemaldives.com con:

1. Copia della conferma di prenotazione
2. Motivo della cancellazione
3. Date indicative per il futuro soggiorno

5. Cancellazione da Parte della Struttura

In conformità al Consumer Protection Act (Legge 12/2020), nei casi in cui la cancellazione sia imputabile a Blu Lodge Pvt Ltd, il cliente ha diritto a:

Causa della cancellazione	Diritto del cliente
Overbooking	Rimborso integrale degli importi versati entro 7 giorni + assistenza per ricollocamento in struttura equivalente, ove possibile
Chiusura operativa non dovuta a forza maggiore	Rimborso integrale entro 7 giorni
Camera/servizi non conformi alla categoria prenotata	Rimborso della differenza o rimborso totale a scelta del cliente
Servizi non erogati o non conformi a quanto pubblicizzato	Rimborso proporzionale alla parte di soggiorno/servizi non fruiti, da concordarsi con la direzione
Chiusura per ordine governativo maldiviano (es. redevelopment ai sensi della 15 ^a Emenda)	Voucher esteso a 24 mesi o rimborso parziale previa verifica MTIE (Ministero del Turismo)

In nessun caso Blu Lodge Pvt Ltd è responsabile di costi accessori sostenuti dal cliente (voli, trasferimenti, visti, assicurazioni, ecc.).

6. Force Majeure

In caso di eventi di forza maggiore (guerre, chiusure aeree per conflitti, restrizioni governative, pandemie, calamità naturali):

- **Se la struttura è aperta e operativa:** si applica la politica standard di cancellazione con voucher (punto 4). Il cliente assume il rischio del viaggio; si raccomanda la stipula di un'assicurazione viaggio con copertura "cancel for any reason".
- **Se la struttura è chiusa per ordine governativo maldiviano:** voucher esteso a 24 mesi o rimborso parziale previa verifica MTIE.

Voucher Force Majeure — Condizioni Speciali

In caso di cancellazione dovuta a comprovato evento di forza maggiore, **indipendentemente dal preavviso — inclusa la disdetta il giorno stesso dell'arrivo — il voucher è sempre emesso al 100% dell'importo versato**, senza alcuna decurtazione.

La validità del voucher in caso di force majeure è di **18 mesi** dalla data di cancellazione, elevata a **24 mesi** nei soli casi in cui la struttura venga chiusa per ordine governativo maldiviano.

Per ottenere il riconoscimento della forza maggiore è necessario fornire documentazione idonea (es. comunicazione ufficiale di chiusura aerei, allerta governativa, certificato medico in caso di ricovero

ospedaliero urgente, ecc.) entro 14 giorni dall'evento. In assenza di documentazione, si applica la politica standard.

Esenzione dall'obbligo documentale: in caso di eventi di forza maggiore di natura oggettiva e notoria — quali guerre dichiarate, pandemie globali riconosciute dall'OMS, chiusure di spazio aereo per conflitti armati o calamità naturali su scala internazionale — non è richiesta documentazione individuale. Il riconoscimento avviene d'ufficio da parte di Blu Lodge Pvt Ltd sulla base della situazione contingente verificabile da fonti pubbliche ufficiali.

Nessun obbligo di rimborso cash immediato; prevale il contratto privato, nei limiti del Consumer Protection Act.

7. No-Show e Early Checkout

- **No-Show:** Il cliente che non si presenta senza comunicazione previa perde integralmente gli importi versati (acconto e saldo). Nessun voucher emesso.
 - **Ritardo all'arrivo:** Non genera rimborsi per le notti non usufruite.
 - **Early checkout:** Nessun rimborso per i giorni di soggiorno non fruiti.
-

8. Variazioni di Prezzo

I preventivi sono calcolati sulle tariffe vigenti al momento dell'emissione. Blu Lodge Pvt Ltd si riserva di apportare variazioni al prezzo totale in caso di incrementi non controllabili dei costi operativi, tra cui:

- Aumenti del carburante che impattano i trasferimenti speedboat Keyodhoo–Malé;
- Rincari su materie prime importate (alimentari, beni di consumo);
- Incrementi tariffe elettriche STELCO (generazione a gasolio/diesel);
- Aumenti di tasse governative, inclusi TGST e Green Tax;
- Events macroeconomici (guerre, recessioni, crisi energetiche, calamità).

L'adeguamento sarà notificato via email con almeno **15 giorni di preavviso** prima della scadenza del saldo (21 giorni dall'arrivo), corredato da documentazione dei costi. Il cliente potrà:

- **Accettare il nuovo importo**, versando la differenza entro 7 giorni dalla notifica;
- **Recedere senza penali**, con restituzione integrale dell'acconto, entro 7 giorni dalla notifica.

In assenza di risposta entro 7 giorni dalla notifica, il nuovo prezzo si intenderà accettato.

9. Tasse e Imposte

I prezzi si intendono comprensivi delle seguenti tasse governative maldiviane, salvo diversa indicazione scritta nel preventivo:

- **TGST (Tourism Goods and Services Tax):** 17% (in vigore dal 1° luglio 2025, ai sensi della 7ª Emenda al GST Act);
- **Green Tax:** USD 6 per persona per notte (in vigore dal 1° gennaio 2025, ai sensi della 14ª Emenda al Tourism Act, applicabile a guesthouse con ≤50 camere su isole abitate).

Eventuali future variazioni fiscali disposte dal Governo maldiviano saranno traslate sul cliente con il preavviso minimo previsto dalla legge.

10. Termini e Condizioni Generali

1. **Prenotazioni:** Confermate esclusivamente previo versamento dell'acconto via bonifico bancario.
2. **Check-in / Check-out:** Check-in ore 14:00 — Check-out ore 10:00.
3. **Early check-in:** Soggetto a disponibilità. Fee: EUR 20/ora prima delle 10:00.
4. **Late check-out:** Soggetto a disponibilità. Fee: EUR 20/ora dopo le 10:00.
5. **Modifiche alla prenotazione:** Modificabili senza penali con più di 60 giorni di preavviso. Entro 60 giorni, la modifica è trattata come cancellazione e si applicano le relative penali.
6. **Responsabilità del cliente per danni:** Il cliente è responsabile di eventuali danni materiali causati a camere, arredi, impianti o aree comuni durante il soggiorno. Blu Lodge Pvt Ltd si riserva il diritto di addebitare i costi di riparazione o sostituzione, indipendentemente dagli importi già versati.
7. **Responsabilità della struttura:** Blu Lodge Pvt Ltd non è responsabile per voli, trasferimenti, visti, stato di salute del cliente, bagagli smarriti o danni da eventi esterni. Il cliente è tenuto a stipulare un'adeguata assicurazione viaggio.
8. **Attività acquatiche e servizi terzi:** Ai sensi della 16ª Emenda al Tourism Act (dicembre 2025), le attività di watersport, diving e snorkeling sono servizi turistici soggetti a licenza separata. Blu Lodge Pvt Ltd opera esclusivamente come intermediario per tali attività; la responsabilità ricade sull'operatore licenziato. Verificare sempre che l'operatore disponga di regolare licenza MTIE.
9. **Pubblicità e categoria:** Ai sensi della 15ª Emenda (marzo 2025), Blu Lodge Maldives è registrata come **guesthouse turistica** e può essere pubblicizzata esclusivamente come tale.

Qualsiasi riferimento a categorie diverse (hotel, resort, ecc.) non è autorizzato né vincolante contrattualmente.

10. **Pandemia / Obblighi sanitari:** In caso di requisiti sanitari obbligatori imposti dalle autorità (test, certificazioni, quarantene), il cliente è tenuto al rispetto. L'inadempimento non dà diritto a rimborsi. Si applica la politica voucher.

11. **Minori:** I minori devono essere accompagnati da almeno un genitore o tutore legale. La struttura è family-friendly.

12. **Legge applicabile:** La presente policy è regolata dal **Maldives Tourism Act (Legge 2/99 e successive emende)** e dal **Consumer Protection Act (Legge 12/2020)** e dalla normativa maldiviana vigente.

13. **Foro competente:** Le controversie saranno devolute al **Tribunale Civile di Malé** per importi superiori a MVR 1.000; alla **Magistrate Court del Vaavu Atoll** per importi inferiori, salvo accordo diverso tra le parti.

11. Ruolo di A20 Travel di Erika Biancucci

A20 Travel di Erika Biancucci, con sede legale in Italia, opera **esclusivamente in qualità di intermediario** tra il cliente e Blu Lodge Pvt Ltd, titolare e gestore della struttura Blu Lodge Maldives.

I pagamenti effettuati dal cliente tramite bonifico a favore di Erika Biancucci si intendono eseguiti per conto di Blu Lodge Pvt Ltd, fatta salva la trattenuta di una provvigione di modico importo per il servizio di intermediazione.

Il contratto di soggiorno e ogni conseguente responsabilità intercorre **esclusivamente tra il cliente e Blu Lodge Pvt Ltd**, ed è regolato dalla normativa maldiviana. A20 Travel non assume responsabilità in merito all'esecuzione dei servizi turistici.

12. Accettazione

Il versamento dell'acconto e/o dell'intero importo in unica soluzione da parte del cliente costituisce **comportamento concludente** e implica, a tutti gli effetti di legge, dichiarazione espressa di avvenuta lettura, comprensione e integrale accettazione della presente Politica di Cancellazione, No-Show e dei relativi Termini e Condizioni.