

Общие условия предоставления туристических услуг и посредничества туров

(далее – Условия)

Настоящие Условия регулируются прежде всего Законом № 89/2012 Sb., Гражданский кодекс, в действующей редакции (далее – Гражданский кодекс).

(1) Поставщик:

Туристическое агентство Express Tour Prague s.r.o.,

адрес: Václavské náměstí 2074/37, Nové Město, 110 00 Praha 1,

ИЧО: 076 21 078, зарегистрировано в Торговом реестре, ведённом Городским судом в Праге, раздел С 304205,

контактный e-mail: info@expresstour.cz, телефон: +420 774 752 329.

(2) Клиент:

Физическое лицо, являющееся заказчиком туристических услуг либо посредничества тура через веб-сайт: <http://expresstour.cz> (далее – Веб-сайт).

(Поставщик и Клиент далее совместно – «Стороны»).

1. Общие условия использования

1.1. Поставщик управляет Веб-сайтом, посредством которого:

(i) предоставляет Клиентам туристические услуги, в частности экскурсионные услуги, городские туры, экскурсии и трансферы (далее – Туристические услуги);

(ii) осуществляет посредничество в продаже туров зарубежных туристических компаний (далее – ТК).

1.2. Настоящие Условия определяют права и обязанности Поставщика и Клиента.

2. Заключение договора

2.1. Поставщик предоставляет Туристические услуги, подробно описанные на Веб-сайте. Поставщик также осуществляет посредничество в продаже туров зарубежных ТК. На Веб-сайте всегда указывается, какая ТК организует тур и иная существенная информация. При посредничестве Поставщик сам не является стороной договора о туре между Клиентом и ТК, и потому не несёт обязанностей по данному договору, в частности не уполномочен рассматривать претензии по туру.

2.2. В стоимость предоставляемых Туристических услуг не входит страхование поездки или проживания. Поставщик предупреждает Клиента, что при отсутствии индивидуального страхования все возможные риски несёт сам Клиент.

2.3. Договор о предоставлении Туристических услуг или договор о посредничестве тура ТК (далее также – Договор) заключается либо онлайн через Веб-сайт Поставщика, либо лично в офисе Поставщика по адресу: OC Černá Růž, Na Příkopě 853/12, Praha 1.

2.4. Для заключения Договора онлайн Клиент должен заполнить требуемые данные (имя, фамилия, e-mail, телефон) и отправить заказ Туристических услуг или посредничества тура через форму на Веб-сайте. Перед отправкой заказа Клиенту предоставляется возможность проверить и изменить введённые данные. Договор считается заключённым в момент принятия заказа Поставщиком. Заключение Договора подтверждается Поставщиком отправкой письма на электронный адрес Клиента.

2.5. Клиент может через Веб-сайт сделать также необязывающий заказ Туристических услуг или выбранного тура. В таком случае Клиент обязан оплатить стоимость услуги или тура в срок и по инструкции Поставщика.

2.6. После заключения договора о посредничестве тура и уплаты комиссии Поставщик передаёт Клиенту всю информацию о туре, которой располагает от ТК. Договор о туре, который Клиент заключает с ТК, регулируется общими условиями этой ТК.

2.7. Клиент соглашается с использованием средств дистанционной связи при заключении Договора. Стоимость связи со стороны Поставщика не увеличивает цену и входит в неё. Расходы на связь со стороны Клиента несёт сам Клиент.

2.8. Клиент соглашается с тем, что Поставщик может приступить к предоставлению Туристических услуг по Договору немедленно после заключения Договора либо после оплаты услуги.

2.9. Договор хранится Поставщиком в электронной форме и недоступен Клиенту.

3. Цена туристических услуг, комиссия за посредничество туров и условия оплаты

3.1. Цена отдельных Туристических услуг указывается на Веб-сайте. Цена посредничаемых туров указывается с учётом комиссии Поставщика.

3.2. После заключения договора о предоставлении Туристических услуг Клиент обязан уплатить Поставщику аванс в размере 15 % от стоимости услуги (рассчитывается в корзине на Веб-сайте, включая инструкции по уплате оставшейся суммы) на основании выставленного счёта. Оплата должна быть произведена не позднее чем за 24 часа до начала оказания услуги, иначе договор аннулируется.

3.3. После заключения договора о посредничестве тура Клиент обязан уплатить Поставщику комиссию в размере 10 % (рассчитывается в корзине на Веб-сайте, включая инструкции по уплате остатка) на основании выставленного счёта. При неуплате комиссия договор считается аннулированным. После уплаты комиссии Поставщик обеспечивает заключение договора о туре с ТК. Если договор о туре не будет заключён, комиссия возвращается Клиенту без задержек.

3.4. Оставшуюся стоимость тура Клиент уплачивает ТК на основании инструкций Поставщика.

3.5. Аванс и комиссию Клиент может оплатить следующими способами:

- безналично переводом на счёт Поставщика № 2901529306/2010 в Fio Banka,
- безналично через платёжную систему ...,
- безналично банковской картой,
- наличными.

3.6. Оставшуюся стоимость туристической услуги Клиент обязан уплатить до её начала, иначе договор аннулируется и услуга не предоставляется. Оплата возможна:

-

наличными на месте уполномоченному представителю Поставщика,

- безналично переводом на счёт Поставщика № 2901529306/2010 в Fio Banka,
- безналично через платёжную систему ...,
- банковской картой.

3.7. При безналичной оплате обязательство Клиента считается исполненным в момент зачисления суммы на счёт Поставщика.

3.8. Клиент соглашается, что налоговый документ будет отправлен в электронном виде на e-mail, указанный при регистрации на Веб-сайте.

4. Обязанности клиента

4.1. Клиент обязан иметь при себе действующий паспорт и номер страхового полиса на весь период оказания Туристических услуг.

4.2. Клиент обязан прибыть вовремя на место встречи, указанное Поставщиком. В противном случае услуга не предоставляется, и уплаченная сумма не возвращается.

4.3. Клиент обязан соблюдать инструкции и указания уполномоченного лица Поставщика.

5. Условия аннуляции и расторжения договора

5.1. При расторжении договора Клиентом за 24 часа до начала услуги Поставщик возвращает 50 % уплаченного аванса, остальное удерживает как штраф. Если Клиент

оплатил полную стоимость, возвращается 90 %, а 10 % удерживается как штраф.

5.2. При расторжении договора менее чем за 24 часа до начала услуги удерживается 100 % оплаченной суммы.

5.3. При расторжении договора о посредничестве тура до заключения договора с ТК удерживается 50 % уплаченной комиссии.

5.4. Клиент-потребитель имеет право расторгнуть договор, заключённый дистанционным способом, в течение 14 дней.

5.5. Клиент принимает к сведению, что по § 1837(a) Гражданского кодекса нельзя расторгнуть договор о предоставлении услуг, если они уже выполнены с его согласия до истечения срока на отказ.

5.6. По § 1837(j) Гражданского кодекса нельзя расторгнуть договор о размещении, транспортировке, питании или досуге, если услуги предоставляются в конкретные сроки.

5.7. При расторжении договора о предоставлении Туристических услуг он считается аннулированным с начала, а уплаченная сумма возвращается в течение 14 дней. Возврат осуществляется банковским переводом.

6. Отмена услуг Поставщиком

6.1. Поставщик оставляет за собой право изменять предоставляемые Туристические услуги в случае непредвиденных обстоятельств (например, изменение программы из-за транспортной ситуации).

6.2. Поставщик также вправе отменить услуги по причине форс-мажора. В таком случае Клиенту возвращается уплаченная сумма в течение 14 дней.

7. Рекламации

7.1. Клиент вправе предъявить претензию к Туристическим услугам при обнаружении недостатков, желательно сразу после оказания услуги (гиду, сопровождающему). Также возможна рекламация через форму на Веб-сайте.

7.2. Поставщик письменно подтверждает приём рекламации и рассматривает её без задержек, максимум в течение 30 дней.

7.3. Если претензия касается тура, организованного ТК, Поставщик передаёт её в ТК. Рассмотреть претензию может только ТК. Рекомендуется предъявить претензию сразу в ТК и зафиксировать нарушения.

8. Заключительные положения

8.1. Поставщик вправе в одностороннем порядке изменять настоящие Условия. Это не влияет на права и обязанности, возникшие ранее.

8.2. Иные права и обязанности регулируются законодательством Чешской Республики, в частности Гражданским кодексом.

8.3. Недействительность отдельных положений не влияет на действительность остальных.

8.4. Споры между Поставщиком и Клиентом рассматриваются судами Чешской Республики. Контролирующим органом является Чешская торговая инспекция (www.coi.cz), также компетентная для внесудебного урегулирования споров.

8.5. Клиент, купивший услугу через интернет, может воспользоваться платформой для онлайн-урегулирования споров: <http://ec.europa.eu/odr>.

8.6. Настоящие Условия вступают в силу с 07.11.2018.

Образец формы расторжения договора

(заполните и отправьте только в случае расторжения договора)

Уведомление о расторжении договора

Express Tour Prague s.r.o., Václavské náměstí 2074/37, Nové Město, 110 00 Praha 1, ИЧО:
076 21 078

Сообщаю, что расторгаю договор о предоставлении следующих услуг/товаров: ...

Дата заказа: ...

Имя и фамилия потребителя: ...

Адрес: ...

Подпись (если бумажная форма): ...

Дата: ...