

# **ОБЩИЕ ТОРГОВЫЕ УСЛОВИЯ – КУРОРТНЫЕ ПРЕБЫВАНИЯ И УСЛУГИ**

## **1. ПРЕАМБУЛА**

1.1. Эти общие торговые условия /далее по тексту – «ОТУ»/ распространяются на все типы пребываний, предлагаемых А/О «Lázně Teplice v Čechách a.s.», юридический адрес: ул. Млынска, 253, почтовый индекс 415 38, г. Теплице, Чешская Республика, идентификационный код: 44569491. Акционерное общество занесено в Торговый регистр Краевого суда г. Усти-на-Лабе, раздел Б., вставка 207 (далее по тексту – «КТ»). ОТУ относятся и к пребываниям, имеющим характер экскурсии (согласно закону № 159/1999 Сб., о некоторых условиях предпринимательства в области туристического движения, КТ является обладателем концессии на продажу экскурсий), к процедурам и другим услугам в области туристического движения.

1.2. ОТУ – неотъемлемая составная часть договорного отношения, т. е. подтвержденного бронирования (твёрдого заказа) или какого-либо типа договора (включая туристический договор), заключённого между клиентом и КТ, предметом которого является пребывание на КТ. Они регулируют взаимные и юридические отношения между КТ в качестве исполнителя услуг и лицами или юридическими лицами (далее по тексту – «клиент») как пользователями этих услуг. КТ оставляет за собой право указать в коммерческих материалах (сайт сети Интернет на [www.lazneteplice.cz](http://www.lazneteplice.cz), информационный лист или лист предложений) другие условия, имеющие преимущество перед данными условиями. Отличающиеся соглашения в подтверждённом заказе/договоре имеют приоритет над положениями ОТУ.

## **2. УЧАСТНИКИ ДОГОВОРНОГО ОТНОШЕНИЯ**

2.1. Участниками договорного отношения являются:

- а) КТ, вступивший в договорное отношение непосредственно или при посредничестве посредников – коммивояжеров (комиссионеров), которые заключили с КТ договор о торговом представительстве или комиссионный договор (далее по тексту – «экстерные места продажи») и
- б) клиент, которым может быть физическое или юридическое лицо, не имеющее с КТ заключённого двухстороннего договора, который менял бы положение вещей, установленное данными ОТУ.

## **3. ВОЗНИКНОВЕНИЕ И ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРНОГО ОТНОШЕНИЯ**

3.1. Пребывание на КТ клиент закажет посредством письменного заказа, который пошлёт по почте (адрес: Lázně Teplice v Čechách a.s., obchodní oddělení, Mlýnská 253, Teplice, PSČ 415 38, Česká republika), по факсу (+ 420 417 977 429), по электронной почте (адрес электронной почты: [info@lazneteplice.cz](mailto:info@lazneteplice.cz) или посредством формуляра бронирования, размещённого на [www.lazneteplice.cz](http://www.lazneteplice.cz)). Для получения информации можно использовать также и телефон (телефонный номер: + 420 417 977 444). Клиент становится обязанным по договору лицом, заполнив надлежащим образом заказ и подав его. Оформленный заказ должен содержать следующие необходимые сведения: фамилию и имя клиента, дату рождения, адрес проживания, номер телефона (или адрес электронной почты, или другой оперативный контакт), название пребывания, количество лиц, срок начала и конца пребывания, категорию проживания (курортный дом). Далее в заказе должны быть указаны следующие данные: объём жилищных, лечебных и продовольственных услуг согласно предложению (если они не предусмотрены в заранее предложенном объёме заказанного пребывания), дата оформления заказа. В формуляре бронирования на интернет- сайте необходимо заполнить все обязательные позиции. Заказчик несёт личную ответственность за достоверность всех им приведённых личных анкетных данных. За договорные отношения других участников пребывания, указанных в заказе/договоре, отвечает подавший заказ клиент. Заказ клиента является проектом договора. Сам договор считается заключённым после подтверждения заказа КТ. Посредством договора возникает между клиентом и КТ договорное отношение по продаже услуг (экскурсия, регламентированная законом №159/1999 Сб., согласована в туристическом договоре, проект которого предоставляет КТ). Отправкой заказа КТ клиент подтверждает, что ознакомился с данными ОТУ и что согласен с ними.

3.2. Клиент согласен, чтобы его личные анкетные данные, указанные в заказе / договоре, были занесены в электронную базу данных КТ и чтобы КТ группировал и обрабатывал их, согласно закону №101/2000 Сб. о защите личных анкетных данных в действующей редакции.

3.3. Для ассортимента согласованных в договоре услуг обязательным является спецификация услуг, приведённая в подтверждении заказа / договоре, которая опирается на продуктовое предложение. Расширение или согласованные изменения услуг за рамки продуктового предложения должны быть приведены, включая их цены, в подтверждении заказа /договоре или в их приложении и подтверждены КТ, а также профинансированы перед их предоставлением.

3.4. При поступлении на рецепции жилищного учреждения КТ клиент предъявит: соответствующее подтверждение о пребывании (договор, ваучер, подтверждение заказа, приглашение на пребывание, финансируемое медицинскими страховыми компаниями, и т. д.) или же подтверждение об оплате пребывания и услуг, а также заграничный паспорт (иностранцы), гражданский паспорт (граждане ЧР), действующую медицинскую страховку (касается пребываний, финансируемых полностью или частично медицинскими страховыми компаниями). После соблюдения вышеуказанных формальностей сотрудники рецепции поселят клиента и предоставят ему дальнейшую информацию, касающуюся пребывания.

3.5. Согласно международной практике, клиенты поселяются в день приезда не раньше 12.00 часов, а в день отъезда должны освободить номер до 10.00 часов (или иначе, согласно индивидуальной договорённости за определённую плату). Конкретные временные отрезки могут быть предусмотрены по-разному у отдельных типов пребывания. Ранний приезд или поздний отъезд не являются причиной более длительного использования номера. Самовольное позднее освобождение номера санкционируется штрафом 1000,- чешских крон и возмещением возможных убытков, включая недополученную прибыль. Распределение помещений для проживания или же номеров осуществляет только КТ прямо на месте. Изображения номеров, данные в продуктовом предложении или в иных материалах, являются иллюстрационными, поэтому не всегда полностью соответствуют номеру, который дан клиенту на месте. Это же самое касается изображения процедур или других предоставляемых услуг. В случае исключительной производственной необходимости, КТ может изменить место проживания клиента.

## **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА**

4.1. Основные права клиента:

- а) получить соответствующим образом согласованные и оплаченные услуги,
- б) требовать необходимую информацию о КТ, которая непосредственно касается согласованных и оплаченных услуг,
- в) быть ознакомленным с возможными изменениями в пребываниях, ассортименте услуг и ценах,
- г) в любой момент в промежуточном периоде перед началом использования услуг отказаться от договора на условиях этих ОТУ,
- д) письменно и предусмотренным способом сообщить КТ о замене первоначального клиента, указанного в заказе/договоре, другим участником,
- е) подать рекламу, согласно ОТУ,
- ё) иметь защиту личных анкетных данных, предоставляемых в заказе /договоре и в других документах, от посторонних лиц.

4.2. Основные обязанности клиента:

- а) сотрудничать с КТ в предоставлении последним надлежащим образом услуг, сообщив полные и правдивые сведения, необходимые для оформления заказа/договора, вовремя информировать о каких-либо изменениях в этих сведениях, проконтролировать их в подтверждении заказа, а в случае ошибки - немедленно контактировать КТ и предоставить дополнительные документы по просьбе КТ,
- б) обеспечить сопровождение и уход совершеннолетнего лица для клиентов младше 15 лет и для лиц, состояние здоровья которых этого требует,
- в) предоставить согласие законного представителя, если клиент старше 15 и младше 18 лет и пользуется услугами без сопровождения и присмотра этого законного представителя,
- г) сообщить при составлении договора и заполнении заказа об участии иностранных лиц,
- д) без излишнего промедления сообщить о своём отношении к возможным изменениям в условиях или ассортименте согласованных услуг,
- е) соблюдать паспортные, таможенные, валютные, транзитные, медицинские, транспортные предписания, правила личной безопасности, а также действующие юридические предписания, обычаи страны и областей, в которые он приезжает; клиент несёт ответственность за своевременное получение и юридическую силу необходимых документов (заграничный паспорт, виза, медицинская страховка и т. д.),
- ё) заплатить за пребывание (услуги) в соответствии с согласованными условиями,
- ж) взять у КТ документы, необходимые для получения услуг, и явиться в заранее назначенное время и место,

- з) вести себя так, чтобы не причинять вреда здоровью или имуществу клиентов, поставщика услуг или КТ, оплатить нанесённые им убытки,
- и) своевременно и надлежащим образом предъявлять возможные претензии к поставщику услуг (рекламация),
- к) действовать, согласно указаниям компетентных сотрудников КТ или другого лица, назначенного КТ, соблюдать установленную программу (поздний приход на процедуру или в столовую нельзя компенсировать), соблюдать и учитывать внутренние предписания КТ (правила проживания и т. д.), в особенности это касается запрета курения и употребления наркотических веществ во всех помещениях, соблюдать правила приличного и этичного поведения по отношению к сотрудникам КТ, к другим клиентам и лицам, не приносить взрывчатых веществ, оружия или опасных веществ и предметов, не пользоваться личными электрическими приборами и оборудованием в помещениях курортных домов, соблюдать режим посещений и т. д.,
- л) соблюдать запрет на вход и проживание с каким-либо животным без предварительного и доказательного разрешения со стороны КТ (КТ оставляет за собой право когда-либо отменить это разрешение),
- м) при составлении заказа учесть противопоказания к курортному лечению (представлены на [www.lazneteplice.cz](http://www.lazneteplice.cz)) и проинформировать КТ о серьёзных проблемах со здоровьем и потребностях (явно ограниченная подвижность, хронические заболевания, диеты и т. д.),
- н) в случае расторжения договора, клиент обязан об этом сообщить КТ и заплатить компенсацию, согласно ОТУ,
- о) надлежащим образом и вовремя (не позже 7 дней до начала пребывания) в письменной форме сообщить КТ о замене клиента.

Всякого рода исключение может исходить только из внутреннего распорядка КТ или предварительно данного согласия руководства коммерческого отдела или курортного дома. Серьёзные и повторяющиеся нарушения вышеуказанных обязанностей могут стать причиной отказа в предоставлении пребывания или некоторых из его услуг, вплоть до преждевременного окончания пребывания. Все расходы, возникшие из-за несоблюдения вышеприведённых обязанностей клиента, несёт сам клиент, включая оплаченные и неиспользованные услуги.

## **5. ЦЕНА И УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ**

5.1. Цены пребывания и других услуг, предлагаемых КТ, приведены в печатных материалах и на [www.lazneteplice.cz](http://www.lazneteplice.cz) (в случае несовпадения цен, указанных в различных общественно-доступных документах, всегда актуальной является цена, помещённая на интернет-сайте КТ). Оплату отдельного пребывания клиент осуществляет в форме 100% предоплаты за заказанные им, а КТ подтверждённые услуги, если не оговорено иначе. Предоплата должна быть внесена не позже 30 дней перед началом пребывания, если в подтверждении заказа/договоре не согласовано иначе. Если пребывание заказано в течение 30 дней и менее до начала пребывания, то цена оплачивается одновременно с подтверждением заказа/заключением договора, если клиент о способе оплаты пребывания в подтверждении заказа/договора или при подаче заказа пребывания не был информирован иначе.

5.2. Способы оплаты посредством: банковского перевода, оплаты за наличные, квитанции или акцептированной платёжной карты. За пребывание можно заплатить и подарочным талоном, выданным КТ, (правила использования на [www.lazneteplice.cz](http://www.lazneteplice.cz)) или акцептированным переводом, выданным третьим лицом. Но в этих случаях возможную переплату нельзя возместить. Под оплатой пребывания всегда понимается поступление денег на счёт КТ или внесение суммы КТ наличными. При возникновении договорного отношения при посредничестве экстерных мест продажи можно заплатить за пребывание экстерному продавцу (предыдущее предложение действительно и в этом случае). В случае несоблюдения срока оплаты за пребывание, КТ имеет право разорвать договорное отношение (подтверждение заказа), а пребывание аннулировать. В таком случае клиент должен заплатить отступное (далее по тексту – «сторно платежи»). Платежи за изменения или выход из договора (сторно платежи) оплачиваются немедленно. Если клиент в течение пребывания не воспользуется согласованной и оплаченной услугой, то заменить её нельзя, если не договорено иначе, и заплаченные суммы не возвращаются. Это относится и к случаю, когда услуга не была предоставлена из-за обстоятельств, о которых клиент должен был информировать КТ заранее (плохое состояние здоровья, беременность и другие противопоказания).

5.3. Возможные скидки, учреждённые после даты подтверждения бронирования/заключения договора, не дают права клиенту на скидку. КТ имеет право до 21-го дня перед началом пребывания повысить цену пребывания в случае, если произойдёт повышение обменного курса чешской кроны, который использовался для определения цены пребывания, в среднем более чем на 10% по отношению к курсу, действительному ко дню начала действия актуального прейскуранта. Письменное уведомление о повышении цены КТ пошлёт клиенту не позже 21 дня перед началом пребывания. Таким образом повышенная цена была бы действительной для всех клиентов, не имеющих ко дню её повышения полностью оплаченных всех заказанных услуг. Скидки, представленные в материалах КТ, предоставляются только тогда, когда клиент выполнит условия, дающие ему право на эти скидки. Отдельные скидки нельзя сочетать или комбинировать, если не указано иначе.

5.4. В день окончания пребывания КТ выставит клиенту счёт за предоставленные услуги, в котором также будет учтена заплаченная предоплата, а разницу клиент обязан доплатить лично платёжной картой, наличными или по квитанции на рецепции соответствующего курортного дома или в приёмном бюро не позже дня окончания пребывания или в последний день предоставления услуг.

## **6. ИЗМЕНЕНИЯ СОГЛАСОВАННЫХ УСЛУГ**

6.1. Перед началом пребывания

а) Если КТ вынужден по объективным причинам перед началом подтверждённого пребывания изменить согласованные условия, то он может предложить клиенту изменение заказа/договора. В случае если предлагаемое изменение ведёт к изменению цены пребывания, то в проекте она будет указана. В этом случае клиент имеет право решить, будет ли он согласен с этим изменением или же откажется от заказа /договора без сторно платежей. Ему будет возвращена заплаченная сумма. Если клиент в течение 5 дней с момента получения проекта на изменение заказа/договора не откажется от него, то это означает, что он согласен с изменением и что он обязан заплатить разницу в цене в течение этого же срока. При нарушении клиентом этого обязательства перед КТ последний может отказаться от заказа/договора, что не исключает права КТ на возмещение убытка. Это же положение действует и в случае изменения ОТУ.

б) Клиент имеет право отказаться от заказа/договора при условии предыдущего положения ОТУ в следующих случаях:

- при аннулировании услуг или пребывания со стороны КТ или при радикальном изменении программы. Радикальным изменением программы не считается изменение объекта для проживания или питания, если проживание и питание предоставлено на том же уровне или более высокого качества, и на это обстоятельство КТ не мог повлиять,
- при повышении цены экскурсии более чем на 10%.

в) Если реализации пребывания или предоставлению согласованных услуг препятствуют чрезвычайные обстоятельства, каковыми считаются война, землетрясение, восстание, забастовка, эпидемия, экстремальные климатические или иные природные явления, или другие форс-мажорные обстоятельства, или же существует угроза безопасности, жизни и здоровью клиентов, которую нельзя было предвидеть при заключении договорного отношения, то КТ имеет право аннулировать пребывание. В случаях, указанных в данном пункте, КТ предложит клиенту другой срок пребывания или клиенту вернут заплаченную сумму за аннулированное пребывание. В этом случае клиент не имеет права на какие-либо другие компенсации.

6.2. КТ имеет право, в случае необходимости и защиты интересов клиентов, проводить оперативные изменения программы и предоставляемых услуг в течение пребывания, если нет возможности выполнить предусмотренную программу и предоставить заранее заказанные услуги. В этом случае КТ обязан:

- обеспечить эквивалентную программу и услуги, подобные или приближающиеся по ассортименту и качеству к первоначально согласованным условиям, стремиться, как можно в большей степени, сохранить характер пребывания или услуг,
- скорректировать цену пребывания и услуг в зависимости от проведённых изменений программы и услуг, если в результате произойдёт ухудшение ассортимента и качества согласованных услуг.

6.3. Претензии будут решаться индивидуально. Появятся ли обстоятельства, возникновение, течение и последствия которых не зависят от деятельности и методов КТ, или обстоятельства, на которые окажет влияние клиент тем, что полностью или частично не использует их, или ему не могут быть предоставлены (наличие противопоказаний и т. д.) заказанные и оплаченные услуги (проживание, питание, лечебные процедуры, транспортные услуги, экскурсии и т. п.), то клиент не имеет права на компенсацию или скидку с цены, если не согласовано иначе.

6.4. Клиент имеет право просить КТ об изменении заказа/договора. Замена участника пребывания проводится бесплатно, если соблюдены положения ОТУ. За радикальные изменения заказа/заключённого договора (изменение срока пребывания, изменение места проживания и т.п.) клиент обязан заплатить паушальный сбор 300,- чешских крон/ 1 лицо за каждое отдельное изменение.

6.5. Другие платежи за административные действия, связанные с оформлением надстандартных услуг, устанавливаются индивидуально и по согласованию с заказчиком.

## **7. ВЫХОД ИЗ ДОГОВОРА**

7.1. Клиент имеет право отказаться от заказа/договора когда-либо перед началом пребывания/использованием услуг в случае соблюдения нижеуказанных условий. Клиент должен подать аннулирование пребывания в письменной форме ясно и убедительно. Для определения срока аннулирования пребывания решающим является время получения КТ письменного извещения об аннулировании пребывания.

7.2. Если причиной выхода клиента из договора не является нарушение КТ обязанностей, согласованных в подтверждении о заказе/договоре или законом № 159/1999 Сб., или если КТ откажется от подтверждённого заказа/ договора перед началом пребывания из-за нарушения клиентом обязанностей, то клиент обязан заплатить КТ нижеуказанный сторно платёж. КТ имеет право засчитать долговой иск сторно платежа за счёт какого-либо долгового иска клиента в отношении КТ.

7.3. При определении количества дней для вычисления суммы сторно платежа к установленному количеству дней причисляется и день, когда информация о сторно впервые была предоставлена КТ. К количеству дней не причисляется планированный день начала пребывания, согласно заказу.

7.4. Сторно платежи начисляются за каждого зарегистрированного клиента из общей цены заказанных услуг в размере:

- до 30 дней перед предоставлением первой услуги: 500,- чешских крон / 1 лицо
- 29-21 день перед предоставлением первой услуги: 10% с установленной цены / 1 лицо, но не меньше 500,- чешских крон
- 20-14 дней перед предоставлением первой услуги: 30% с установленной цены / 1 лицо, но не меньше 500,- чешских крон
- 13-07 дней перед предоставлением первой услуги: 50% с установленной цены / 1 лицо, но не меньше 500,- чешских крон
- 06-03 дня перед предоставлением первой услуги: 75% с установленной цены / 1 лицо, но не меньше 500,- чешских крон
- 02 и менее дней перед предоставлением первой услуги или без предыдущего сторно: 100% с установленной цены / 1 лицо, но не меньше 500,- чешских крон

7.5. Сторно платежи, как правило, не будут начисляться, если клиенту помешают приехать на курорт следующие обстоятельства: острое заболевание или травма, подтверждённые медицинской справкой, стихийное бедствие, смерть члена семьи (родители, супруг(а), ребёнок). В случае аннулирования пребывания, клиент оплачивает банковские сборы, связанные с переводом на его банковский счёт оставшихся финансовых средств.

## **8. РЕКЛАМАЦИЯ**

8.1. В случае если пребывание или другие обязательства не обеспечиваются или не выполняются, согласно договорным условиям, то клиент имеет право на рекламацию, используя все возможные способы. Контакты приведены в пункте 1.3 этих ОТУ. Рекламацию можно подать и экстерному продавцу, посредничеством которого было заключено договорное отношение. Рекламация должна быть подана только в письменной форме с чётко обозначенными претензиями по сути дела. Клиент должен был бы активно принимать участие в поиске выхода из такой ситуации. В случае если рекламация не будет подана без излишнего промедления, то клиент рискует, что уменьшится, ограничится или вообще потеряется право на признание рекламации и всех позже возникших убытков, которые могли бы и не возникнуть, если бы клиент вовремя и активно участвовал в решении рекламации. Клиент принимает к сведению, что предъявление претензий в месте проживания служит главным образом для моментального решения проблемы именно на месте.

8.2. КТ решает законные рекламации прежде всего путём предоставления эквивалентной услуги или же соответствующей компенсации. Если недостаток не удаётся устранить, то ответственный работник составит с клиентом рекламационный протокол. Клиент обязан сотрудничать при решении рекламации. Если со стороны КТ приняты все возможные меры, которые создают логическое предположение полноценного исправления рекламационных ситуаций прямо на месте, а клиент их не принимает во внимание, то этим исключается возможность впоследствии какой-либо компенсации по окончании пребывания. Предметом рекламационной процедуры или же последующей финансовой компенсации могут быть только услуги, составляющие ассортимент договорного соглашения и подлежащие оплате. О праве на рекламацию необходимо заявить без излишнего промедления, но не позже 3 месяцев после окончания пребывания /предоставления рекламационной услуги. КТ обязан дать ответ на рекламацию в течение 30 дней со дня приёма таковой. Если понадобятся мнения третьих лиц, то срок решения рекламации может быть продлён ещё на 30 дней.

8.3. КТ не несёт никакой ответственности и не ручается за уровень, цену, возможные убытки от услуг и мероприятий, не согласованных в подтверждённом заказе/договоре, организованных третьими субъектами и заказанных клиентом на месте. Предметом рекламации не считаются нанесённые клиенту убытки и имущественный ущерб, которые являются предметом договорного оформления страховой компенсации страховой компанией на основе страхового договора туристического страхования, который касается дороги и проживания, а также убытки и имущественный ущерб, которые полностью исключены из перечня страховой компенсации. Если возникнет ущерб, нанесённый третьей стороной, то КТ от полной или частичной ответственности и финансовой компенсации полностью освобождён.

## **9. СТРАХОВАНИЕ**

9.1. КТ для организации экскурсий имеет заключённый договор об обязательном страховании туристических агентств, согласно закону № 159/1999 Сб., на основе которого клиент имеет право на компенсацию в случаях, когда из-за банкротства туристическое агентство не вернёт заплаченный аванс или цену экскурсии в случае аннулирования таковой, или когда не вернёт клиенту разницу между заплаченной ценой экскурсии и ценой частично осуществлённой экскурсии, если экскурсия была проведена только частично. КТ не заключает для клиентов туристическое страхование, страхование на случай появления у клиента расходов, в связи с его отказом от договорного отношения, и другие договоры о страховании. Их можно заключить в коммерческих страховых компаниях.

## **10. ЮРИДИЧЕСКАЯ СИЛА**

10.1. Эти общие торговые условия действительны для всех участников экскурсий, пребываний и услуг и обретают юридическую силу с 01.06.2010.

10.2. Вся информация и инструкции, составляющие обязательное для исполнения содержание этих ОТУ, соответствуют действующим юридическим предписаниям и всем обстоятельствам, которые известны и доступны на момент печатания. Однако КТ оставляет за собой право на актуализацию и изменения. КТ также оставляет за собой право, согласно § 10 абз. 2 закона №159/1999 Сб. в действующей редакции, перед заключением договорного отношения изменить ключевые сведения, приведённые в продуктовом предложении.

10.3. Эти ОТУ являются неотъемлемой составной частью подтверждённого заказа /договора, заключённого с клиентом, а также и каких-либо дистрибьюторских коммерческих предложений КТ, которые касаются пребываний и услуг и на которые распространяются данные ОТУ. Они имеются в местах продажи КТ, здесь же, в случае необходимости, можно получить дальнейшую информацию. Актуальный текст ОТУ есть всегда на интернет-сайте КТ [www.lazneteplice.cz](http://www.lazneteplice.cz).

10.4. Если некоторые из положений этих ОТУ утратят по какой-либо причине юридическую силу, станут неэффективными или не подлежащими взысканию, то это обстоятельство не имеет влияния на юридическую силу других положений. Это не действует, если в обязательных положениях действующих юридических предписаний не оговорено иначе.