

# ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И УСЛОВИЯ

01.01.2017

## Поставщик :

**Фирма** ARISTOKRATY HOTELY s.r.o.  
**Юридический адрес/место нахождения:** Na Výsluní 201/13, 100 00 Praha 10, Česká republika  
**IČ:** 25237365  
**DIČ:** CZ25237365  
Записана в торговом реестре Городского суда в Праге - раздел Ц , параграф номер 141774  
**Банковские реквизиты :** UniCredit Bank Czech Republic a. s., Zeyerova 892/7, 360 01 Karlovy Vary, Česká republika  
**Номер счета:** EUR: 5225180017/2700 IBAN: CZ7927000000005225180017  
CZK: 522518034/2700 IBAN: CZ812700000000522518034  
**Тел / факс / е-маил:** +420 353 169 500 / +420 353 169 510 / hotel@aura-palace.cz  
**Генеральный представитель:** Helena Jungmanová – уполномоченное лицо

ARISTOKRATY HOTELY s.r.o. / далее только АН / являются управляющим юридическим лицом курортного отеля **KARLSBAD GRANDE MADONNA\*\*\*\***, расположенного по адресу: *Moravská 2A/2093, 360 01 Karlovy Vary* и апартамент – отеля **FESTIVAL\*\*\*\*** по адресу: *Kolmá 9, 360 01 Karlovy Vary*. ARISTOKRATY HOTELY s.r.o. являются обладателем Решения о регистрации негосударственного медицинского учреждения от 8.7.2004 выданного Областным ведомством Карловарского края, отделом здравоохранения, на вид и содержание услуг: физиотерапия, бальнеология и лечебная реабилитация /санаторно-курортное обслуживание/.

**Торговое отделение:** Все заказы подтверждает и реализует торговое отделение отеля HELENA JUNGMANOVÁ - TRAVEL AGENCY ASTRA s. r. o. с юридическим адресом /местом нахождения : Na Výsluní 201/13, 100 00 Praha 10, Česká republika и дальнейшем месте нахождения: Lázeňská 5, 360 01 Karlovy Vary, Česká republika IČ: 26382792 DIČ: CZ26382792

Записано в торговом реестре Городского суда в Праге - раздел Ц, параграф номер 142197

Тел/факс: +420 355 321 413, е-маил: astra12@ck-astra.cz,  
представитель: Helena Jungmanová – уполномоченное лицо.

<b>ОПЕРАТОР АСТРА 12</b>	<a href="mailto:astra12@ck-astra.cz">astra12@ck-astra.cz</a>	<b>+420 355 321 413</b>	<b>Skype: ckastra12</b>
<b>ОПЕРАТОР АСТРА 11</b>	<a href="mailto:astra11@ck-astra.cz">astra11@ck-astra.cz</a>	<b>+420 355 321 422</b>	<b>Skype: ckastra11</b>
<b>ОПЕРАТОР АСТРА 07</b>	<a href="mailto:astra71@ck-astra.cz">astra71@ck-astra.cz</a>	<b>+420 355 321 414</b>	<b>Skype: ckastra7</b>
<b>ОПЕРАТОР АСТРА 14</b>	<a href="mailto:astra14@ck-astra.cz">astra14@ck-astra.cz</a>	<b>+420 355 321 421</b>	<b>Skype: ckastra14</b>

Общие положения и условия (далее только ОПУ) приводят в порядок положения и условия предоставления лечебных и гостиничных пребываний, размещения, питания, лечебных и остальных услуг со стороны АН. Эти ОПУ являются правомерными и получают действительность днем письменного подтверждения заказа вами и представителем АН в любой письменной форме – электронной почтой (е-маил), факсом, почтовым письмом и on-line системой резервации на сайте АН. On-line система интернетовых страниц [www.hotel-kgm.cz/ru/de/eu/com](http://www.hotel-kgm.cz/ru/de/eu/com) дает возможность on-line резервации размещения и предоставления услуг, предлагаемых АН.

Вы, как покупающая сторона (физическая или юридическая), которая производит резервацию услуг у АН, не должны быть тем самым лицом (гостем), для которого вы организуете размещение и услуги, которыми он (гость) будет пользоваться. Приведенные ОПУ вместе с дальнейшими условиями, опубликованными на сайте АН, представляют согласно этих ОПУ полноценный договор между АН и вами (покупающей стороной - гостем).

Проведением резервации лечебных и гостиничных пребываний, питания и других услуг АН одновременно подтверждает, что вы ознакомились и полностью согласны с ОПУ, которые опубликованы на сайте АН в нижней части каждой страницы меню. В случае вашего несогласия с каким – либо положением ОПУ, не проводите резервацию лечебных и гостиничных пребываний, питания и остальных услуг АН.

## РЕЗЕРВАЦИЯ И ОПЛАТА

Резервацию проводите в письменной форме (е-майл, факс ) или через систему резервирования ON-LINE. Заказ должен содержать конкретные данные для подтверждения резервации, т.е. имя и фамилию гостя, количество персон (взрослых и детей), возраст ребенка, дату пребывания (точную дату приезда и отъезда), а также спецификацию услуг:

- категорию номера (одноместный, двухместный, трехместный, апартамент или апартамент с эркером)
- вид питания (ВВ- завтрак, НВ – завтрак и обед, или завтрак и ужин, FB –завтрак, обед и ужин)
- вид лечения (например: комплексное курортное лечение, редуccionное курортное лечение, регенерационное курортное лечение... или выбранный пакет wellness пребываний)
- дополнительные услуги (трансферы, экскурсии...)

После соглашения и подтверждения резервации вам будет выставлена фактура -INVOICE (в 100% объеме цены заказанного пребывания ), которую необходимо оплатить в установленный срок, который будет указан на фактуре.

Если не оплатите фактуру в установленный срок, ваша резервация автоматически аннулируется. Днем оплаты считается день поступления финансовых средств на счет АН. Банковскую оплату, связанную с переводом денег, оплачиваете вы (покупатель-гость), сумма, переводимая на счет АН, должна соответствовать сумме, указанной в фактуре.

После проведения платежа (что означает появление финансовых средств на счете АН), вы получите VOUCHER – Ваучер – ПУТЁВКУ - документ, который дает вам право пользоваться оплаченными услугами. Ваучер содержит в себе информацию согласно резервации о заказанных и оплаченных услугах. Вашей обязанностью является контроль над правильностью приведенной информации и данными, находящимися в ней. При обнаружении любой неточности обращайтесь сразу же обратно на АН при помощи приведенных контактов.

Если проведете оплату фактуры кредитной картой, может АН выставить вам банковский сбор, покрывающий расходы на банковские операции согласно нижеприведенной таблицы:

ОПЛАТА в Евро		ОПЛАТА в чешских кронах	
до 1000 €	16 € доп. оплаты	до 27 000,- чеш.крон	432,-крон
от 1001 € до 2000 €	32 € доп. оплаты	от 27 001,- крон до 54 000,- крон	864,- крон
от 2001 € до 5000 €	68 € доп.оплаты	от 54 001,- крон до 135 000,- крон	1836,- крон
от 5000 €	1,70 %	свыше 135 000,- крон	1,70 %

На сайте <http://www.hotel-kgm.cz/ru/pokoje-ru/rezervace-ru/#online> для моментальной on-line резервации находится система on-line портала booking.com, регулируемая правилами и актуально приведенными условиями этого портала.

## ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ

### Как Покупатель – Гость имеете право:

- на надлежащее предоставление всех заказанных и оплаченных услуг пребывания (за исключением vis major – непредсказуемых событий как например влияния погоды, аварии с электроподачей,

политические события, природные катастрофы - наводнение, землетрясение и т.д., при которых АН имеет особое право на изменение или отмену резервации);

- в любое время перед началом пребывания отменить свою резервацию, однако всегда в полном согласии и с пониманием установленной системы штрафных санкций, которая направлена на компенсацию потерь, причинённых АН;

- на рекламацию ошибок и недостатков предоставляемых услуг вашего пребывания в соответствии и согласно Рекламационных правил АН;

- отказаться от предложения в случае, если со стороны АН произойдет изменение проживания на другой отель.

#### **Как Покупатель - Гость вы обязаны:**

- в полном объеме и правильно предоставить всю требуемую и необходимую для резервации информацию;

- заплатить АН в полном объеме за все резервируемые услуги в установленный срок;

- познакомиться перед подтверждением резервации с противопоказаниями к курортному лечению, которые приведены на <http://www.hotel-kgm.cz/ru/leceni-ru/indikace-karlovarske-lazenske-lecby-ru/> ;

- проконтролировать полученную версию документов АН (Ваучер – INVOICE) и в случае нахождения ошибок сразу же контактировать АН;

- уважать правовые и внутренние правила АН.

#### **АН как Исполнитель обязаны:**

- предоставить Покупателю - Гостю полную информацию о резервации с указанием услуг пребывания;

- подтвердить Покупателю - Гостю резервацию в течении 24 часов в случае наличия свободных мест, соответствующих требованиям заявки;

- гарантировать Покупателю - Гостю услуги пребывания в полном объеме, согласно подтвержденной резервации и с качеством, соответствующим уровню сертифицированного курортного учреждения АН.

#### **АН как Исполнитель имеют право:**

- в случае vis major (непредвиденных событий) заменить заказанный отель на аналогичный по классу или классом выше при сохранении или повышении стандартного уровня услуг;

- в случае невозможности замены на аналогичный или на уровень выше категории, предложить отель категорией ниже, но со сниженной калькуляцией цен и с финансовым возмещением за услуги пребывания, но только после вашего согласия с этим изменением.

В случае несогласия с этим изменением, резервация снимается с возмещением финансовой компенсации - возвращением суммы, оплаченной за услуги проживания;

- снять резервацию или отказать в размещении гостя, который в предыдущем пребывании в отеле нарушал правила курортного учреждения АН.

#### **АНУЛИРОВАНИЕ ДОГОВОРА - РЕЗЕРВАЦИИ**

Аннулировать Договор – отменить Резервацию (далее только „storno,“) можете в любое время, но только в письменной форме, доказательно переданной АН, в ответ на что от АН получите так же письменное подтверждение, причем АН имеет право выставить вам штраф, как компенсацию за причинённый ущерб, вызванный снятием подтвержденной резервации (далее только „storno,“ штраф) Сумма „storno,“ штрафа зависит от общего количества дней между датой подтверждения АН письменного „storno,“ и первым днем забронированного пребывания. В случае аннулирования резервации проведет АН в срок не более 14 дней перерасчёт и вернёт заплаченную сумму за исключением суммы „storno,“ штрафа согласно таблице, приведённой ниже.

Аннулировать заказ можете только в письменной форме (е-маил или факс) , причем всегда отправляйте на тот же e-майл, с которого вам резервация была подтверждена. „ Storno,“ штраф выставляется в процентном отношении от общей цены за подтвержденные услуги в следующем порядке:

**„Storno,“ штраф в периоды: от 21.04.2017 до 14.05.2017, и от 24.12.2017 до 14.01.2018**

30-15 дней перед приездом	40% от общей цены проживания или услуг
14-8 дней перед приездом	60% от общей цены проживания или услуг
7-0 дней перед приездом	100% от общей цены проживания или услуг

**„ Storno,“ штраф в остальное время:**

30 - 25 дней перед приездом	10% от общей цены проживания или услуг
24-15 дней перед приездом	30% от общей цены проживания или услуг
14-3 дней перед приездом	50% от общей цены проживания или услуг
2-0 дней перед приездом	100% от общей цены проживания или услуг

В случае, если резервацию аннулируете в срок, превышающий 30 дней перед приездом, АН вернет вам оплаченную сумму в полном объеме (за исключением банковского сбора и расходов, связанных с оформлением заказа) Минимальный сбор за оформления заказа составляет 330,- крон.

**ИЗМЕНЕНИЕ РЕЗЕРВАЦИИ**

- АН имеют право выставить сбор за каждое изменение в заказе пребывания в размере 330,- крон / за 1 (одно) изменение;
- За изменение персоны ( другим лицом) АН штраф не выставляют.

**ПРЕЖДЕВРЕМЕННОЕ ОКОНЧАНИЕ ИЛИ ПЕРЕРЫВ В ПРОЖИВАНИИ**

- За преждевременное окончание или перерыв в проживании (по любой причине) выставляется „storno,“ штраф за полное количество сокращенных дней в 100% объеме заказа;
- В случае если гость не приедет в срок, согласно договору резервации (по любой причине) АН выставляют „storno,“ штраф и за те дни, которые не были использованы вместе с заказанными услугами (стоимость неиспользованного пребывания не возвращается).

**ОХРАНА ЛИЧНЫХ ДАННЫХ**

При резервации услуг пребывания у АН и проведении резервации вы предоставляете свои личные данные. Этим автоматически, согласно с ОУП, даете разрешение на сбор и работу с этими данными как Торговому отделению, так и АН с целью надлежащего предоставления услуг организационного характера. Личные данные будут использованы в согласии с законом ч. 101/2000 Sb. О охране личных данных и информации. Личные данные и данные о резервации необходимы для надлежащего проведения бронирования Торговым Отделением и АН и уложены в безопасной базе.

#### **ОХРАНА ПОТРЕБИТЕЛЯ:**

1. Проживающий (гость) имеет право подать предложение на внесудебное решение такого спора определенному субъекту внесудебного решения потребительских споров, которым является:

Чешская торговая инспекция  
Генеральная инспекция – отделение ADR  
ул. Штепанска 15  
120 00 Прага 2  
Е-маил: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz)  
Веб: <https://adr.coi.cz>

Чешская торговая инспекция является наблюдательным органом, производящим контроль над охраной прав потребителя, действующая согласно закону № 64/1986 Sb., о Чешской торговой инспекции, в формулировке позднейших постановлений и дальнейших правовых норм. Интернетовая страница Чешской торговой инспекции – [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

2. В соответствии с постановлением §1837 буква j закона № 89/2012Sb., гражданского кодекса клиенту как потребителю не возникает право на отказ от договора о размещении, до тех пор пока размещающее учреждение выполняет обязательства в установленные сроки.

**Предоставляем Вам следующим полную информацию согласно постановлению §1811 и § 1820 закона № 89/2012Sb., гражданского кодекса, в действующей формулировке (далее только „гражданский кодекс,,).**

....., как владелец гостиницы предоставляет размещенным гостям следующую информацию:

а) Личность и контактные данные владельца /хозяина/: ....., IČO:....., с адресом: ....., DIČ CZ....., фирма записана в торговом реестре под ведением....., отдел....., вставка..... адрес электронной почты....., телефон.....;

b) главный предмет предпринимательства: предоставление служб размещения;

c) определение служб: владелец предоставляет гостям размещение и службы, связанные с размещением на основе условий, приведенных в общих договорных условиях;

d) цена предоставляемых услуг: общая цена за предоставленные службы ..... В эту цену включены все налоги и сборы;

e) способ оплаты и способ выполнения: размещенный гость предоставит все документы об оплате, обговоренные в общих договорных условиях наличными или безналичным переводом на банковский счет владельца, его номер и переменный символ владелец предоставит в письменной форме;

f) расходы, связанные с коммуникацией на расстоянии: расходы, связанные с коммуникацией на расстоянии определяют субъекты, предоставляющие службы и средства коммуникации на расстоянии и эти расходы не должны отличаться от установленного тарифа;

g) данные о существовании, способе и условиях внесудебного решения жалобы потребителя, включая данные о том возможно ли обратиться на орган дозора:

размещенный гость имеет право подать прошение о внесудебном решении такого спора предназначенного субъекту внесудебного решения потребительских споров, которым является

#### **Чешская торговая инспекция**

Генеральная инспекция – отделение ADR

ул. Штепанска 15

120 00 Прага 2

Е-маил: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz)

Веб: <https://adr.coi.cz>

Чешская торговая инспекция является наблюдательным органом, производящим контроль над охраной прав потребителя, действующая согласно закону номер 64/1986 Sb., о Чешской торговой инспекции, в формулировке позднейших постановлений и дальнейших правовых норм. Интернетовая страница Чешской торговой инспекции – [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

h) в соответствии с постановлением парграф 1837 буква j) гражданского кодекса размещенным гостям как потребителям не предоставляется право на отказ от договора до тех пор пока владелец предоставляет выполнение в определенном термине.

i) название государства или государств членов Европейского союза, правилами которых будут регулироваться отношения между размещенным гостем и владельцем гостиницы, основанные на договоре о размещении: Чешская Республика;

j) данные о языке, на котором будут размещенный гость с владельцем гостиницы решать все вопросы в течении действующего договора о размещении и в котором предоставит размещенным гостям договорные условия и другие данные: чешский язык.

#### **СОГЛАСИЕ С ПОСЫЛАНИЕМ АКТУАЛЬНЫХ ПРЕДЛОЖЕНИЙ**

При проведении резервации можете заявить о своем согласии с посыланием актуальных предложений Торгового Отделения и АН. Отменить своё согласие можете по телефону или е-майлом на адрес: [astra2@ck-astra.cz](mailto:astra2@ck-astra.cz). Свое несогласие с рассыланием можете так же оформить выбором соответствующего символа в нижней части каждого информационного е-майла, где можете стереть свой е-майловый адрес из базы как Торгового Отделения, так и АН.

#### **ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ**

Торговое Отделение и АН оставляют за собой право на одностороннее изменение ОУП с надлежащим обозначением даты правомерности и действий новых ОУП. Для Вашей резервации являются действительным ОУП, которые правомерны и действительны во время проведения и подтверждения заказа.

Изменения и дополнения настоящих УОП могут быть индивидуально между вами и АН исправлены и только в письменном виде.

Данные Общие Положения и Условия (ОУП) вступают в силу днём 01.01.2017

## Ценовой договор и информация к вашему пребыванию

Отель оставляет за собой право изменить/отменить текущие цены или специальные предложения

Действительность: от 13.1.2017 до 10.1.2018

Рабочее время Торгового Отделения (HELENA JUNGMANOVÁ – TRAVEL AGENCY ASTRA s.r.o.):

Понедельник – Пятница : 8:30 – 18:00

Суббота : 9:00 – 14:00

Воскресенье: закрыто

<b>ОПЕРАТОР АСТРА 12</b>	<a href="mailto:astra12@ck-astra.cz">astra12@ck-astra.cz</a>	<b>+420 355 321 413</b>	<b>Skype: ckastra12</b>
<b>ОПЕРАТОР АСТРА 11</b>	<a href="mailto:astra11@ck-astra.cz">astra11@ck-astra.cz</a>	<b>+420 355 321 422</b>	<b>Skype: ckastra11</b>
<b>ОПЕРАТОР АСТРА 07</b>	<a href="mailto:astra7@ck-astra.cz">astra7@ck-astra.cz</a>	<b>+420 355 321 414</b>	<b>Skype: ckastra7</b>
<b>ОПЕРАТОР АСТРА 14</b>	<a href="mailto:astra14@ck-astra.cz">astra14@ck-astra.cz</a>	<b>+420 355 321 421</b>	<b>Skype: ckastra14</b>

### Регистратура – рецепция Отеля KARLSBAD GRANDE MADONNA и Апартамент Отеля FESTIVAL

Регистратура (рецепция) в отеле KARLSBAD GRANDE MADONNA действует и для Апартамент Отеля FESTIVAL для регистрации гостей, оказания административных услуг, решения вопросов питания и лечения, и работает non –stop – 24 часа – круглосуточно.

Тел: +420 353 169 500

Факс.: +420 353 169 510

E-mail: info@hotel-kgm.cz

### Необходимая информация для резервации пребывания

- имя и фамилия гостя, дата рождения, адрес постоянного места проживания, контакт (мобильный телефон, e-маил);
- количество персон, время пребывания (от – до), длительность пребывания, место проживания - KARLSBAD GRANDE MADONNA или Апартамент Отель FESTIVAL, категория номера;
- вид пребывания (тип лечения) – комплексное курортное лечение, редуccionное курортное лечение, регенерационное курортное лечение или выбранный пакет из wellness программ;
- тип номера - одноместный, двухместный, трёхместный, апартамент или апартамент с эркером;
- вид питания - ВВ – завтрак, НВ – завтрак и обед или завтрак и ужин, FB – завтрак, обед и ужин;
- дополнительные услуги - трансфер, экскурсии ....

### Оплата пребывания

Оплату за пребывание и заказанные услуги необходимо провести перед приездом. Условия и банковские реквизиты найдете в **Общих Положениях и Условиях** на <http://www.hotel-kgm.cz/wp-content/uploads/VSEOBECNE-OBCHODNI-PODMINKY-RJ.pdf> в разделе **РЕЗЕРВАЦИЯ И ОПЛАТА**.

- CHECK IN - 14<sup>00</sup> ЧАСОВ (во сколько часов может произойти заселение)
- CHECK OUT - 12<sup>00</sup> ЧАСОВ (во сколько часов необходимо покинуть номер в день отъезда)
- Дополнительная плата за поздний отъезд – до 15<sup>00</sup> часов – 30 € (810,- крон)
- Дополнительная плата за поздний отъезд – до 20<sup>00</sup> часов – 50 € (1350,- крон)
- Цена за проживание в номере животного (собака) – 25 €/ночь ( 675,- крон)
- Цена за дополнительную детскую кроватку (для ребенка до 2х лет ) – 10 €/ночь (270,- крон)
- РЕБЕНОК ДО 3х ЛЕТ (без питания и лечения) НА КРОВАТИ С РОДИТЕЛЯМИ БЕСПЛАТНО
- СКИДКА НА ДОПОЛНИТЕЛЬНУЮ КРОВАТЬ В АПАРТАМЕНТЕ - 20%
- Парковка перед и за отелем - 10 € (270,- крон)
- ЦЕНЫ - ГРУППОВОЙ ТРАНСФЕР / 2016 (в € на человека)

<b>Трассы трансферов /В одну Сторону/</b>		<b>цена</b>
<b>Прага Аэропорт</b>	<b>- Карловы Вары отель</b>	<b>25 €/чел</b>
<b>Карловы Вары Аэропорт</b>	<b>- Карловы Вары отель</b>	<b>7 €/чел</b>