

Condiciones generales de venta y pago de la empresa Avantgarde Prague DMC S. L. (en adelante denominadas «CGVP»)

1. Disposiciones preliminares

La agencia de turismo Avantgarde Prague DMC S. L. (en adelante denominada **AGP**) presta servicios en las áreas de turismo, viajes y otros servicios asociados (en adelante denominados **servicios**). En el caso de algunos servicios, actúa como proveedor directo y, en otros, como intermediario para socios contractuales terceros (en adelante denominados **proveedores de servicios**), entre otros, a través de su sitio web www.avantgarde-prague.cz, incluidos los dominios .com, .fr, .de, .co.uk, .it, .es, .pt, .com.br, .at, .be, .ch, .eu, .ru (en adelante denominado **sitio web**).

2. Establecimiento de la relación contractual

- a. A través de su sitio web y su Departamento de reservas (*Client Service*), AGP ofrece a sus clientes la posibilidad de celebrar contratos de prestación de servicios con terceros, proveedores de tales servicios.
- b. AGP intermedia la celebración de contratos para tres tipos de servicios, siendo diferente el modo de celebración del contrato para cada uno de los mismos. AGP ofrece los siguientes tipos de servicios: (i) servicios que el cliente puede contratar directamente a través del sitio web de AGP (en adelante denominados **Servicios en línea**); (ii) servicios que el cliente puede seleccionar en el sitio web, pero su disponibilidad y los términos y condiciones de su prestación le serán confirmados posteriormente por el Departamento de reservas de AGP (*Client Service*) (en adelante denominados **Servicios con verificación**); (iii) servicios que el cliente contrata directamente con el Departamento de reservas de AGP (*Client Service*) (en adelante denominados **Otros servicios**).
- c. En el caso de los Servicios en línea, el contrato entre el cliente y el proveedor de servicios se celebra en el momento en el que el cliente, mediante el sitio web, efectúa el pago de los servicios seleccionados y añadidos a su cesta de compras.
- d. En el caso de Servicios con verificación, el contrato entre el cliente y el proveedor de servicios se celebra del siguiente modo. En el sitio web, el cliente añade a la cesta de compras los servicios

seleccionados y, pulsando sobre «Confirmar pedido y pagar», envía su solicitud respecto a la disponibilidad de dicho servicio en la fecha requerida. En un plazo de 24 horas, el cliente será contactado por el Departamento de reservas (*Client Service*) de AGP, que confirmará la disponibilidad o no disponibilidad de los servicios requeridos y, en caso de no encontrarse disponibles, le podrá ofrecer al cliente una alternativa (si el cliente no es contactado dentro del plazo indicado, el servicio se considera no disponible.). En caso de que se confirme la disponibilidad, el correo electrónico incluirá el plazo de validez de la oferta, información sobre las condiciones de venta y pago y un enlace que dirigirá al cliente a la cesta de compras en el sitio web. La cesta contendrá listados los servicios solicitados y su precio final en la moneda elegida. El contrato entre el cliente y el proveedor de servicios, sobre la prestación de estos servicios, se celebra en el momento en el que el cliente efectúe el pago por los servicios previamente colocados en la cesta por medio del sitio web.

- e. El procedimiento de celebración del contrato entre el cliente y el proveedor de servicios sobre la prestación de Servicios con verificación, indicado en el punto d) más arriba, no se aplica en caso de que el cliente, por medio del sitio web, añada a la cesta, además de Servicios de verificación, Servicios en línea. En tal caso, el contrato entre el cliente y el proveedor de servicios sobre la prestación de Servicios con verificación no será celebrado tras la ejecución del pago por medio del sitio web, sino en el momento en el que el cliente reciba un correo electrónico confirmando su pedido por parte del Departamento de reservas (*Client Service*). En caso de no recibir confirmación por correo dentro de las 24 horas siguientes después de haber efectuado el pago por el Servicio con verificación, se considerará que dicho Servicio con verificación no se encuentra disponible y que el proveedor del servicio rechaza la propuesta para la celebración del contrato de entrega del servicio. En tal caso, AGP reembolsará el importe total al cliente dentro de un plazo de 3 días hábiles posteriores al pago efectuado por el cliente a través del sitio web.
- f. Los contratos sobre la prestación de Otros servicios entre los clientes y los proveedores de servicios se celebran por medio del Departamento de reservas (*Client Service*) de AGP. La celebración de este contrato requiere que el Departamento de reservas (*Client Service*) de AGP reciba un correo por parte del cliente, donde este confirme aceptar la oferta preparada por el Departamento de

reservas (*Client Service*) conforme a la solicitud efectuada por correo electrónico o por teléfono, y que el cliente efectúe el pago por transferencia bancaria del coste total de los servicios solicitados o el primer pago a cuenta acordado. El contrato se considerará celebrado en el momento en el que el pago sea abonado en la cuenta de AGP o el importe sea cobrado en efectivo en la oficina de AGP (en adelante denominado **Contratos directos**). Los Contratos directos se podrán celebrar asimismo en la oficina de AGP conforme a un acuerdo oral o escrito, de acuerdo con la propuesta preparada por el Departamento de reservas (*Client Service*) de AGP. En tal caso, el contrato se considerará celebrado tras la ejecución del pago por el precio total de los servicios encargados o el primer pago a cuenta acordado. El pago se podrá llevar a cabo en efectivo, por medio de un terminal de pago o mediante la pasarela de pago en el sitio web.

- g. En el caso de algunos servicios de alojamiento o entradas para espectáculos culturales, AGP no intermedia la celebración del contrato directamente con el proveedor del servicio, sino con otro intermediario (representante del proveedor de servicios). Este intermediario puede establecer condiciones adicionales relacionadas a la celebración del contrato sobre la entrega de dichos servicios.
- h. En el caso de los servicios que AGP proporciona directamente, la información sobre el proveedor se indica directamente en la oferta. El contrato de entrega de este servicio se celebrará de igual manera que en la que estas CGVP establecen para la celebración de contratos sobre la entrega de servicios proporcionados por terceros.
- i. En un plazo de 24 horas tras la celebración del contrato entre el cliente y el proveedor de servicios o entre el cliente y AGP, el cliente recibirá por parte de AGP un correo electrónico con un vale o una confirmación de su reserva, que servirán como comprobante de la celebración del contrato y que incluyen las condiciones de uso del servicio solicitado asimismo mencionadas previamente en la propuesta aceptada.

3. Precio y método de pago

Los precios iniciales en el sitio web se indican en CZK; las conversiones a otras divisas disponibles en el sitio (EUR, USD, GBP, CHF) se basan en la tasa de cambio del día (divisa – compra) de Raiffeisenbank S.A. (República Checa).

a. Pago por medio del sitio web

El importe cargado en la cuenta del cliente tras la celebración del contrato es en CZK o en cualquier otra divisa seleccionada por el cliente y conforme al tipo de cambio (divisa – compra) de Raiffeisenbank S.A. (República Checa) del día en que se efectúe el cargo del importe en la cuenta del cliente.

Todo pago a través de la pasarela bancaria en el sitio web se puede ejecutar únicamente con tarjetas MasterCard o Visa.

b. Pago por transferencia bancaria

En el caso de Otros servicios y Servicios con verificación, también es posible pagar por transferencia bancaria. En la propuesta de servicios enviada conforme al artículo 2, párr. d) o f) de las CGVP, el Departamento de reservas (*Client Service*) de AGP indicará el precio final en la divisa seleccionada por el cliente (CZK, EUR, USD, GBP o CHF) y los detalles sobre la cuenta de AGP, a la cual deberá ser transferido el importe final.

En caso de efectuar el pago por transferencia bancaria, ambas partes compartirán los gastos bancarios de modo que cada parte se encargará de los gastos de su banco.

c. Pagos en efectivo

AGP acepta pagos en efectivo en CZK o EUR y, únicamente, en el caso de Contratos directos celebrados en persona en la oficina de AGP en Jáchymova 63/1, Praha 1, Staré Město, 110 00, República Checa.

d. IVA

Por consiguiente, conforme a la ley de la República Checa No. 235/2004 Sb. sobre el impuesto al valor añadido (IVA), oportunamente enmendada (en adelante denominada **Ley del IVA**), AGP se reserva el derecho de utilizar el régimen especial del IVA para servicios de viaje, conforme a las disposiciones del art. 89. En caso de enmiendas en la Ley del IVA, se procederá de conformidad con tales enmiendas. De acuerdo con las disposiciones establecidas en el art. 89 de la Ley del IVA, el intermediario no tiene obligación de indicar el cálculo del IVA en la venta. El cliente final no tiene derecho a la deducción del IVA, a menos que cuente con un registro válido a efectos del IVA en la República Checa.

4. Condiciones de pago

Salvo que se estipule lo contrario, se requerirá que el cliente pague por adelantado por los servicios solicitados de acuerdo con los siguientes términos y condiciones:

- a. En el caso de Servicios en línea y Servicios con verificación pagados por medio de la pasarela bancaria en el sitio web, se requiere el pago del 100 % del precio como condición para la celebración del contrato con el proveedor de los servicios.
- b. En el caso de Servicios con verificación pagados por transferencia bancaria y en el caso de Otros servicios:
 - i. En el caso de pedidos INDIVIDUALES (para individuos y grupos de 2 a 9 personas [en adelante denominados **pedidos INDIVIDUALES**]), AGP requiere el pago del 100 % del precio total de todos los servicios solicitados, a más tardar 14 días antes de la realización del servicio solicitado o del primer servicio que se prestará dentro del conjunto de servicios solicitados.
 - ii. En el caso de pedidos de GRUPOS (grupos de 10 o más personas [en adelante denominados **pedidos de GRUPOS**]) AGP requiere:
 - 1. El pago de un anticipo del 80 % del precio total de los servicios solicitados, que se abonará en la cuenta de AGP, a más tardar 38 días antes de la fecha del servicio que se preste en primer lugar, dentro del conjunto de servicios solicitados.
 - 2. La facturación de todos los servicios y el pago del valor del 20 % restante en forma de factura final, pagadera en el plazo de 14 días posteriores a su emisión o a su entrega electrónica al cliente, en formato PDF por correo electrónico.

5. Desistimiento del contrato, gastos de cancelación

- a. El cliente tiene derecho a desistir del contrato con terceros (proveedor de servicios) celebrado a través de AGP de manera total o parcial, sin necesidad de justificación; no obstante, esto es válido únicamente en casos no excluidos por las condiciones del proveedor del servicio. Cada oferta de servicio incluye una lista de estas condiciones o una referencia para la consulta de las mismas. El cliente que decida desistir del contrato tendrá la obligación de pagar una indemnización (o gastos de cancelación) cuya cuantía se estipulará en el contrato.
- b. El cliente deberá comunicar todo aviso de desistimiento del contrato (en adelante denominado **cancelación**), total o parcial, de manera escrita por correo electrónico. Para determinar la cuantía de los gastos de cancelación, se considerará vinculante la fecha en la que

el Departamento de reservas (*Client Service*) reciba el aviso de cancelación. La cuantía de los gastos de cancelación se define de la manera siguiente:

- i. Los gastos de cancelación para pedidos INDIVIDUALES, salvo que se estipule lo contrario:

Alojamiento:

1. Sin comisión, al cancelar a más tardar el tercer día previo a la fecha del comienzo de la realización del servicio, antes de las 14:00, hora local. Se aplica a la cancelación de un máximo de 3 habitaciones. Los gastos de cancelación de 4 o más habitaciones se calculan con base en las condiciones aplicadas a pedidos de GRUPOS.
2. El 100 % del precio de alojamiento de la primera noche, al cancelar después de las 14:00, hora local, del tercer día anterior al comienzo de la realización del servicio.

Otros servicios (con excepción de espectáculos culturales):

3. Sin comisión, al cancelar antes de las 12:00, hora local, del día previo al día del comienzo de la realización del servicio.
4. El 100 % del precio, al cancelar después de las 12:00, hora local, del día previo al día del comienzo de la realización del servicio.

Espectáculos culturales (conciertos, teatro):

5. El 100 % del precio del servicio.

- ii. Gastos de cancelación para pedidos de GRUPOS; se aplican a todo servicio solicitado, incluido el alojamiento, salvo si la oferta concreta estipula lo contrario:

1. El 30 % del precio total de los servicios solicitados, al cancelar entre 38 y 21 días antes del día acordado del comienzo de la prestación de servicios.
2. El 50 % del precio total de los servicios solicitados, al cancelar entre 20 y 15 días antes del día acordado del comienzo de la prestación de servicios.
3. El 80 % del precio total de los servicios solicitados, al cancelar entre 14 y 8 días antes del día acordado del comienzo de la prestación de servicios.

4. El 100 % del precio total de los servicios solicitados, al cancelar 7 o menos días antes del día acordado del comienzo de la prestación de servicios.
- iii. Gastos de cancelación por cancelaciones parciales de pedidos de GRUPOS:
1. Se puede realizar una cancelación parcial, únicamente en el caso de servicios con precio por persona fijo (habitaciones de hotel, entradas, precios de menús, tarifas de transporte, etc.). En el caso de servicios con precio calculado para todo el grupo (visitas guiadas, servicios de traslados, alquiler de salas, animaciones, etc.), el derecho a la cancelación parcial no puede ejercerse.
 2. En el caso de una cancelación parcial de hasta el 10 % del número total de personas en el grupo, efectuada a más tardar 48 horas antes del día acordado del comienzo de la prestación de los servicios contratados, AGP no cobrará gastos de cancelación.
 3. En el caso de una cancelación parcial de hasta el 10 % del número total de personas en el grupo, efectuada menos de 48 horas antes del día acordado del comienzo de la prestación de los servicios contratados, AGP cobrará gastos de cancelación del 100 %.
- iv. Los gastos de cancelación de pedidos de GRUPOS relacionados con los espectáculos culturales (conciertos, teatro) equivalen al 100 % del precio.
- c. En caso de desistimiento del contrato por parte del cliente, la comisión de AGP, denominada en la propuesta como tasa de reserva, no es reembolsable.

6. Responsabilidad de AGP

- a. AGP no forma parte de la relación contractual entre el cliente y socios contractuales terceros que prestan servicios (proveedores de servicios).
- b. AGP no se hace responsable de ningún daño causado al cliente en relación con la prestación de servicios por terceros.
- c. AGP no garantiza la veracidad o integridad de las descripciones de los servicios que intermedia. La presentación de estos servicios se

basa únicamente en la información proporcionada por el proveedor del servicio a AGP.

- d. AGP no garantiza que los servicios serán proporcionados al cliente ni que se realizarán en la forma acordada con el proveedor. AGP no se responsabiliza de ningún incumplimiento del contrato por parte del proveedor de servicios.
- e. El cliente deberá tratar toda reclamación derivada de la responsabilidad por daños causados en relación con la prestación de servicios directamente con los proveedores de estos servicios.
- f. AGP no se hace responsable por el contenido de las ofertas de los proveedores de servicios presentadas en su sitio web, ni por ninguna violación de derechos de terceros cometida por los proveedores de servicios mediante su oferta (derechos de propiedad intelectual, derechos individuales, etc.).
- g. En caso de que no se proporcione un servicio por el que AGP haya percibido una comisión de reserva en concepto de intermediación en la celebración de dicho contrato, AGP reembolsará esta comisión de reserva al cliente en el plazo de un mes después de recibir la solicitud del cliente. El cliente puede presentar su solicitud a más tardar 6 meses después del supuesto final de la prestación de tales servicios.
- h. Si el cliente lo solicita, AGP le brindará asistencia en la resolución de posibles reclamaciones.
- i. AGP no se hace responsable del reembolso del importe del proveedor de servicios pagado a través de AGP.
- j. Si un proveedor de servicios no proporciona el servicio al cliente, de acuerdo con el contrato celebrado, AGP no tendrá obligación de encargarse de una prestación de servicios alternativos.
- k. La prestación de servicios intermediada por AGP puede estar sujeta a condiciones comerciales generales o específicas adicionales, establecidas por el proveedor de servicios.

7. Disposiciones finales

- a. Las presentes condiciones generales de venta y de pago (CGVP), al igual que la relación comercial entre el cliente y AGP en el marco de la prestación de servicios, están regidas por la ley checa.

- b. Ninguna invalidez de cualquiera de las disposiciones que forman parte de las CGVP afectará a la validez general de estas.
- c. La relación comercial entre el cliente y AGP, establecida por las presentes CGVP, no está sujeta a lo previsto en los art. 557, art. 1728 párr. 2, art. 1740 párr. 3, art. 1793, art. 1912 párr. 1, art. 2446 hasta 2453 de la ley No. 89 /2012 Sb., del Código Civil, oportunamente enmendado.

8. Protección de datos personales

- a. En el marco de la prestación de servicios conforme a estas CGVP, AGP administrará, procesará y almacenará los datos personales de los clientes, para lo cual los clientes otorgan su consentimiento en un documento aparte.
- b. En caso de que el cliente proporcione a AGP datos personales de terceros, declara que dichas personas han sido informadas sobre el hecho y que aceptan que sus datos personales sean transmitidos a AGP con el objetivo de su posterior administración, procesamiento y almacenamiento, realizado por AGP, en relación con las actividades asociadas a estas CGVP. Asimismo, el cliente se compromete a indemnizar a AGP frente a cualquier daño originado por inexactitudes en la declaración de esta cláusula.

Estas CGVP son válidas a partir del 01/06/2019.