

Condizioni generali relative ai servizi ed ai pagamenti della società Avantgarde Prague DMC s.r.o. (in seguito indicati come CG).

1. Disposizioni introduttive

L'agenzia di incoming Avantgarde Prague DMC s.r.o. (in seguito indicata come **AGP**) offre servizi relativi all'ambito del turismo, dei viaggi ed altri servizi del settore (in seguito indicati come **servizi**). È inoltre fornitore diretto di alcuni servizi, mentre per altri funge da intermediario tra le agenzie partner – terze persone (in seguito indicate come **fornitori di servizi**) ed il cliente, con l'ausilio, tra le altre cose, del proprio sito internet www.avantgarde-prague.cz e dei domini .com, .fr, .de, .co.uk, .it, .es, .pt, .com.br, .at, .be, .ch, .eu, .ru, (in seguito indicati come **sito web**).

2. Definizione del contratto

- a. Con l'ausilio del proprio sito web e del proprio Servizio Clienti (Client Service), AGP svolge la funzione di intermediario, offrendo al cliente la possibilità di stipulare un contratto con terzi relativo ai servizi da essi offerti.
- b. AGP offre il servizio di intermediazione per la stipulazione di contratti diversificati che riguardano tre tipi di servizi. AGP mette a disposizione: (i) i servizi per cui il cliente può stipulare il contratto direttamente sul sito web AGP (in seguito indicati come **Servizi on-line**), (ii) i servizi che il cliente può scegliere sul sito, la cui accessibilità e le condizioni verranno in seguito confermate dal Servizio Clienti (Client Service) AGP (in seguito indicati come **Servizi da confermare**), (iii) i servizi per i quali il cliente si accorda direttamente con il Servizio Clienti (Client Service) AGP (in seguito indicati come **Altri servizi**).
- c. Nel caso in cui si usufruisca dei Servizi on-line, il contratto è da considerarsi stipulato nel momento in cui il cliente, una volta posto il servizio prescelto nel carrello, ne effettui il pagamento on-line.
- d. Nel caso in cui si usufruisca dei Servizi da confermare, il contratto tra fornitore e cliente è da considerarsi stipulato dopo aver effettuato i seguenti passi. Il cliente pone nel carrello i servizi prescelti e, cliccando "Procedi con l'ordine e paga", invia la richiesta di controllare la disponibilità del servizio prescelto nel periodo prescelto. Entro le 24 ore il cliente verrà contattato per e-mail dal

Servizio Clienti (Client Service) AGP, per confermare o meno la prenotazione effettuata, offrendo eventualmente soluzioni alternative (se il cliente non venisse contattato entro le 24 ore, si dà per scontata la mancata disponibilità del servizio). In caso di conferma, invece, l'e-mail conterrà la data entro la quale il servizio è disponibile, le informazioni relative al pagamento ed il link con cui, dopo avervi cliccato sopra, il cliente accede direttamente al carrello. Questo conterrà l'elenco dei servizi prescelti e l'importo finale nella valuta desiderata. Il contratto tra fornitore e cliente è da considerarsi stipulato nel momento in cui quest'ultimo effettua il pagamento on-line del pacchetto selezionato.

- e. Nel caso in cui si usufruisca, a fianco dei Servizi da confermare, anche dei Servizi on-line, ponendoli nello stesso carrello, le condizioni contrattuali cambiano: in questo caso, il contratto tra il cliente e il fornitore è da considerarsi stipulato non al momento dell'effettuazione del pagamento on-line, bensì nel momento in cui il cliente riceve dal Servizio Clienti (Client Service) AGP l'e-mail di conferma alla prenotazione. Se il cliente non venisse contattato entro le 24 ore dal pagamento si dà per scontata la mancata disponibilità del servizio e la mancata stipulazione del contratto con il fornitore. In quest'ultimo caso, entro 3 gg lavorativi trascorsi dal momento del pagamento del Servizio da confermare, AGP restituirà al cliente l'intera somma pagata.
- f. I contratti riguardanti i clienti e gli Altri servizi vengono stipulati attraverso il Servizio Clienti (Client Service) AGP. In questo caso, il contratto è da considerarsi stipulato solo nel momento in cui il Servizio Clienti (Client Service) riceve dal cliente un'e-mail contenente la conferma dell'offerta che per esso è stata preparata ed inoltrata via e-mail o telefonicamente. Il cliente dovrà inoltre provvedere a saldare l'intero importo oppure a versare una prima caparra, precedentemente concordata tramite bonifico bancario. Il contratto è quindi valido al momento dell'accredito della somma sul conto AGP o del pagamento in contanti presso gli uffici AGP (in seguito **Contratti diretti**). I Contratti diretti possono infatti essere stipulati di persona presso gli uffici AGP, previo accordo verbale o scritto. In questo caso il contratto è da considerarsi stipulato nel momento in cui il cliente effettua il pagamento dell'intero importo o effettua il versamento della prima caparra in contanti, con carta di credito o con l'ausilio del portale web.

- g. Per alcuni servizi riguardanti l'alloggio o l'ingresso ad eventi culturali, AGP non stipula il contratto direttamente con i fornitori ma, piuttosto, con altri intermediari che li rappresentano. Suddetti intermediari hanno il diritto di porre condizioni contrattuali diverse.
- h. Nel caso dei servizi in cui AGP risulta essere rappresentante diretto, le informazioni relative al fornitore saranno riportate nel preventivo. Per la stipulazione di questi contratti si procederà come definito dalle CG alla voce servizi conto terzi.
- i. Entro 24 ore dalla stipulazione del contratto tra il cliente e il fornitore o tra il cliente e AGP, il cliente riceverà da AGP un voucher o una conferma della prenotazione in cui si specifica che il contratto risulta essere stipulato e le condizioni per poter usufruire dei servizi prenotati e confermati.

3. Prezzo e condizioni di pagamento

I prezzi sul sito web sono indicati in CZK e i prezzi indicati in altre valute estere (EUR, USD, GBP, CHF) seguono l'andamento giornaliero del cambio d'acquisto Raiffeisenbank a.s. (Repubblica Ceca).

a. Pagamenti on-line sul sito web

L'importo versato dal cliente sarà o in CZK o nella valuta desiderata secondo il cambio d'acquisto attuale Raiffeisenbank a.s. (Repubblica Ceca) al momento del pagamento. I pagamenti on-line dal sito web sono possibili solo se effettuati con carta Mastercard o Visa.

b. Pagamenti con bonifico bancario

Per la voce Altri servizi e Servizi da confermare è previsto anche il pagamento con bonifico bancario. Secondo il paragrafo 2 punti d o f delle CG, il Servizio Clienti (Client Service) AGP stabilirà l'importo finale nella valuta indicata dal cliente (CZK, EUR, USD, GBP, o CHF) e fornirà le coordinate bancarie AGP.

Nel caso di pagamento tramite bonifico entrambe le parti parteciperanno e copriranno le spese bancarie delle proprie rispettive banche.

c. Pagamenti in contanti

I pagamenti in contanti accettati sono quelli effettuati in CZK o EUR esclusivamente per i Contratti diretti stipulati di persona con il cliente presso gli uffici AGP in via Jáchymova 63/1, Praga 1, Città Vecchia, 110 00, Repubblica Ceca.

d. IVA

Secondo la legge n. 235/2004 Sb. relativa alle imposte sul valore aggiunto con validità attuale (in seguito indicata come **Legge sull'IVA**), AGP si riserva il diritto di usufruire della speciale regolamentazione relativa ai servizi inerenti al turismo. In caso di modifiche legislative si procederà come previsto dalla legge. Secondo la Legge sull'IVA, il calcolo dell'IVA non deve obbligatoriamente essere riportato. Il cliente non ha, inoltre, diritto a scaricare l'IVA a meno che non sia regolarmente iscritto nei registri IVA in territorio ceco.

4. Condizioni di pagamento

Il cliente ha il dovere di saldare in anticipo l'importo per i servizi prenotati, a meno che non si stabilisca diversamente, secondo le seguenti condizioni:

- a. Nel caso dei Servizi on-line e dei Servizi da confermare che verranno saldati con pagamento sul sito web, il pagamento dell'intero importo (100%) è da considerarsi condizione necessaria affinché il contratto si consideri stipulato.
- b. Nel caso dei Servizi da confermare che verranno saldati tramite bonifico bancario e nel caso degli Altri servizi si consideri che:
 - i. Nel caso di prenotazioni INDIVIDUALI, si intenda persone singole o gruppi da 2 a 9 persone (in seguito indicate come **Prenotazioni INDIVIDUALI**), AGP richiede il pagamento dell'intero importo (100%) relativo ai servizi prenotati al più tardi entro 14 giorni prima della data di effettuazione del servizio o del primo dei servizi prenotati.
 - ii. Nel caso di prenotazioni di GRUPPO, si intenda gruppi di 10 e più persone (in seguito indicate come **Prenotazioni di gruppo**), AGP richiede:
 1. Il versamento di una caparra pari all' 80% dell'importo totale da versare sul conto AGP, al più tardi entro 38 giorni prima della data di effettuazione del primo dei servizi prenotati.
 2. La fattura con il restante 20% dei servizi prenotati dovrà essere saldata entro 14 gg dalla sua emissione o dall'invio al cliente tramite e-mail in formato PDF.

5. Rescissione del contratto e penali

- a. Il cliente può recedere da un contratto per conto terzi (fornitore del servizio) stipulato con l'intermediazione di AGP in toto o parzialmente senza apporre motivazioni solo nel caso in cui ciò non venga escluso dalle condizioni stesse del fornitore del servizio. Tali condizioni figurano sempre, o vi si fa riferimento sul preventivo. Il cliente che decida di recedere dal contratto dovrà quindi far fronte alle relative spese di rescissione (la cosiddetta penale per disdetta) stabilite dal contratto.
- b. Ogni comunicazione relativa alla rescissione totale o parziale dal contratto (in seguito **Disdetta**) dovrà avvenire in forma scritta per e-mail. La penale per disdetta si calolerà a partire dalla data di recapito della comunicazione presso il Servizio Clienti (Client Service) AGP. L'importo delle penali per disdetta è di seguito riportato:
 - i. Penale per disdetta relativa alle Prenotazioni INDIVIDUALI, a meno che non si stabilisca diversamente:

Alloggio

1. Senza penale se la disdetta verrà effettuata entro 3 gg dall'arrivo ed entro le 14:00 dell'ora locale. Questo vale per un numero massimo di 3 camere. Le penali per disdetta relative a 4 o più camere si calcolano in base alle condizioni valide per le Prenotazioni di GRUPPO.
2. Verrà corrisposto dal cliente il 100% dell'importo pari ad una notte per le disdette effettuate dopo le 14:00 dell'ora locale prima dell'arrivo.

Altri servizi (eventi culturali esclusi)

3. Senza penale se la disdetta verrà effettuata entro le 12:00 dell'ora locale del giorno precedente
4. Verrà corrisposto dal cliente il 100% dell'importo per le disdette effettuate dopo le 12.00 dell'ora locale del giorno precedente.

Eventi culturali (concerti, teatri)

5. Verrà corrisposto il 100% dell'importo.
- ii. Le penali per disdetta delle Prenotazioni di GRUPPO riguardano tutti i servizi prenotati compreso l'alloggio, a meno che non sia diversamente indicato nel preventivo:

1. 30% dell'importo complessivo dei servizi prenotati per disdette effettuate da 38 a 21 giorni prima della data di inizio.
2. 50% dell'importo complessivo dei servizi prenotati per disdette effettuate da 20 a 15 giorni prima della data di inizio.
3. 80% dell'importo complessivo dei servizi prenotati per disdette effettuate da 14 a 8 giorni prima della data di inizio.
4. 100% dell'importo complessivo dei servizi prenotati per disdette effettuate da 7 a meno giorni prima della data di inizio.

iii. Penali per disdetta parziale di Prenotazioni di GRUPPO:

1. È possibile richiedere la disdetta parziale solo per i servizi in cui il prezzo a persona è fisso (camere d'albergo, ingressi, menù fissi, biglietti per i trasporti, ecc.). Per i servizi il cui prezzo è indicato come prezzo di gruppo (visite guidate, transfer, affitto di spazi, animazione, ecc.) non è possibile ottenere una disdetta parziale.
2. Per le disdette parziali effettuate fino al 10% dei partecipanti totali entro 48 ore dall'inizio, AGP non applica nessuna penale.
3. Per le disdette parziali effettuate fino al 10% dei partecipanti totali dopo 48 ore dall'inizio, AGP applica una penale pari al 100% dell'intero importo.

iv. Le penali per disdetta delle Prenotazioni di GRUPPO riguardanti gli eventi culturali (concerti, teatri) ammontano al 100% dell'importo totale.

- c. La provvigione spettante ad AGP, riportata nel preventivo come spese di prenotazione, non verrà rimborsata al cliente che disdice.

6. Responsabilità AGP

- a. AGP non fa parte del vincolo contrattuale presente tra il cliente ed i terzi (fornitori di servizi).
- b. AGP non risponde di eventuali danni al cliente provocati da terzi.
- c. AGP non garantisce la veridicità e la fedeltà nelle descrizioni dei servizi in cui si pone da intermediario, disponendo esclusivamente delle informazioni ottenute dai fornitori di servizi.
- d. AGP non garantisce che i servizi verranno forniti al cliente nel modo da esso concordato con il fornitore e nemmeno che questi servizi

verranno forniti. AGP non risponde delle eventuali infrazioni del contratto da parte dei fornitori di servizi.

- e. Eventuali reclami da parte del cliente relativi a mancanze contrattuali dovranno essere esposti direttamente ai fornitori dei servizi.
- f. AGP non risponde dei contenuti presentati sul proprio sito web relativi alle offerte dei fornitori o di qualsiasi violazione dei diritti di terzi attraverso queste offerte (diritti di proprietà intellettuale, diritti della persona, ecc.).
- g. Nel caso in cui non sia possibile usufruire dei servizi per i quali AGP, come intermediario, ha ricevuto dal cliente l'importo relativo alle spese di prenotazione, AGP si impegna a restituire tale importo entro un mese dalla richiesta di rimborso. Il cliente può inoltrare la richiesta di rimborso al massimo entro sei mesi dalla fine prevista per il servizio prenotato.
- h. Su richiesta, AGP fornirà assistenza per i reclami.
- i. AGP non risponde dei rimborsi relativi a pagamenti effettuati a terzi con la sua intermediazione.
- j. Nel caso in cui i terzi manchino di fornire i servizi prenotati al cliente come stabilito dal contratto, AGP non ha l'obbligo di fornire servizi sostitutivi.
- k. I servizi forniti da AGP come intermediario sono inoltre regolamentati dalle condizioni generali o dalle condizioni stabilite dai fornitori.

7. Disposizioni finali

- a. Le condizioni generali, le condizioni di pagamento sopra elencate (CG) ed il vincolo contrattuale tra AGP ed il cliente sono regolamentati dalle leggi ceche.
- b. Qualsiasi invalidazione delle singole disposizioni delle CG non pregiudica la loro validità complessiva.
- c. In relazione al vincolo tra il cliente e AGP messo in atto dal contratto, non sono valide le disposizioni § 557, § 1728 art.2, § 1740 art. 3, § 1793, § 1912 art. 1, § 2446 fino a 2453 legge n. 89/2012 Sb. del Codice Civile vigente.

8. Privacy

- a. AGP amministra, elabora e archivia i dati personali dei clienti in relazione ai servizi forniti descritti nelle CG, dati per il cui uso i clienti hanno fornito ad AGP il consenso in un documento separato.
- b. Nel momento in cui il cliente fornisce ad AGP i dati di terze persone, dichiara che suddette terze persone ne sono state messe al corrente e hanno fornito il proprio consenso riguardo al trattamento dei dati personali (amministrazione, elaborazione, archiviazione) e si impegna così a rispondere personalmente di eventuali querele a carico di AGP.

Le CG di cui sopra sono valide a partire dal 01. 06. 2019.