

CONDIÇÕES GERAIS COMERCIAIS E DE PAGAMENTO DA SOCIEDADE AVANTGARDE PRAGUE DMC LTDA (doravante denominadas CGCP)

1. Disposições preliminares

A agência de turismo Avantgarde Prague DMC LTDA (doravante **AGP**) presta serviços de turismo e oferece pacotes de viagens, tours e outros serviços associados (doravante **serviços**). A AGP é prestadora direta de alguns serviços e, em outros casos, faz a mediação de serviços para os clientes com parceiros contratuais – terceiros (doravante **prestadores de serviços**), entre outros, através do sítio eletrônico www.avantgarde-prague.cz, incluindo os domínios de internet .com, .fr, .de, .co.uk, .it, .es, .pt, .com.br, .at, .be, .ch, .eu., .ru (doravante **sítio eletrônico**).

2. Estabelecimento da relação contratual

- a. Através do seu sítio eletrônico e do Setor de Reservas, a AGP, com a sua mediação, possibilita aos clientes a adesão de ofertas de serviços de terceiros.
- b. A AGP oferece a celebração de contrato para três tipos de serviços, com cláusulas distintas para cada serviço. A AGP oferece os seguintes tipos de serviços: (i) serviços em que o cliente pode celebrar o contrato diretamente no sítio eletrônico da AGP (doravante **Serviços On-line**); (ii) serviços que o cliente pode selecionar no sítio eletrônico, porém, sua disponibilidade e condições de prestação serão confirmadas após verificação do Setor de Reservas da AGP (doravante **Serviços de Verificação**); (iii) serviços que o cliente especifica e contrata diretamente com o Setor de Reservas da AGP (doravante **Outros Serviços**).
- c. No caso dos Serviços On-line, a celebração do contrato entre o cliente e o prestador de serviços ocorre no momento em que o cliente efetua o pagamento, via sítio eletrônico, dos serviços selecionados e incluídos na cesta de compras.
- d. No caso dos Serviços de Verificação, o contrato entre o cliente e o prestador de serviços é celebrado da seguinte maneira: no sítio eletrônico, o cliente inclui o serviço selecionado na cesta de compras e com o clique em “Finalizar Compra e Prosseguir para Pagamento” o pedido é enviado para verificação da disponibilidade do serviço na data solicitada. Após envio do pedido, o Setor de

Reservas da AGP entrará em contato com o cliente em até 24 horas, via e-mail, confirmando ou não a disponibilidade do serviço. Se o serviço não for confirmado, o Setor de Reservas poderá apresentar uma oferta alternativa. (Se o cliente não for contatado no prazo estipulado, entende-se que o serviço não está disponível). No caso de o cliente receber a confirmação da disponibilidade, o e-mail incluirá o prazo de validade da oferta, informações sobre as condições comerciais e de pagamento e o link que direciona o cliente para a cesta de compras no sítio eletrônico. A cesta de compras conterá a lista de serviços solicitados e o valor final na moeda escolhida. O contrato entre o cliente e o prestador de serviços é celebrado no momento em que o cliente efetua, via sítio eletrônico, o pagamento dos serviços selecionados e incluídos na cesta de compras.

- e. Caso o cliente adicione à cesta de compras Serviços de Verificação e, simultaneamente, Serviços On-line, os procedimentos para celebração do acordo contratual entre o cliente e o prestador sobre os Serviços de Verificação descritos acima no item d) não se aplicam. Nesse caso, o contrato entre o cliente e o prestador de serviços sobre a prestação dos Serviços de Verificação não será celebrado no momento de seu pagamento via sítio eletrônico, porém, no momento em que o cliente receber a confirmação do pedido através do e-mail pelo Setor de Reservas da AGP. Se o cliente não receber o e-mail de confirmação em até 24 horas após o pagamento dos Serviços de Verificação, entende-se que o serviço em questão não está disponível e que o pedido de contrato de prestação de serviço foi rejeitado pelo prestador de serviços. Nesse caso, a AGP devolve ao cliente o montante pago no prazo de três dias úteis a contar da hora efetuada do pagamento através do sítio eletrônico.
- f. Contratos entre o cliente e os prestadores de serviços com relação a prestação de Outros Serviços são celebrados através do Setor de Reservas da AGP. Para celebrar o contrato, o Setor de Reservas da AGP deve receber um e-mail do cliente contendo a sua aceitação da oferta preparada pela AGP conforme pedido telefônico ou via correio eletrônico e o cliente deve pagar através de transferência bancária o valor total do serviço encomendado ou o primeiro adiantamento combinado. O contrato é considerado celebrado no momento em que o valor é depositado na conta da AGP ou pago em dinheiro no escritório da AGP (doravante **Contratos Diretos**). Os Contratos

Diretos também podem ser celebrados pessoalmente no escritório da AGP por meio de acordo oral ou escrito com a oferta preparada pelo Setor de Reservas da AGP. Nesse caso, o contrato é considerado celebrado no momento em que o valor total do serviço encomendado ou o primeiro adiantamento combinado for pago em dinheiro no escritório da AGP, ou através do terminal de pagamento ou do gateway bancário ligado ao sítio eletrônico.

- g. No caso de alguns serviços relacionados ao fornecimento de alojamento ou bilhetes de espetáculos culturais, a AGP não realiza a mediação direta do contrato com o fornecedor de serviços, mas com outro mediador que representa o tal fornecedor do serviço. Esse mediador pode estabelecer outras condições de contrato sobre a prestação desses serviços.
- h. No caso dos serviços oferecidos diretamente pela AGP, as informações sobre o prestador são indicadas logo na proposta. A celebração do contrato sobre a prestação desse serviço ocorrerá de maneira igual àquela definida por estas CGCP para a celebração do contrato sobre a prestação de serviços oferecidos por terceiros.
- i. Após a celebração do contrato entre o cliente e o prestador de serviço ou entre o cliente e a AGP, o cliente receberá um e-mail em até 24 horas incluindo o voucher ou a confirmação de reserva pela AGP, que declara a celebração do contrato, contendo as condições da prestação do serviços que foram indicados na oferta aceita.

3. Preços e formas de pagamento

Os preços iniciais estão disponíveis no sítio eletrônico em moeda CZK (coroa tcheca). A cotação para outras moedas disponíveis no sítio eletrônico (EUR, USD, GBP, CHF) é baseada na taxa de câmbio diária (moeda – compra) da Reiffeisenbank S.A. (República Tcheca).

a. Pagamento via sítio eletrônico

O preço descontado da conta do cliente após a celebração do contrato é em CZK ou na moeda escolhida pelo cliente de acordo com a cotação atual (moeda – compra) da Reiffeisenbank S.A. (República Tcheca) do dia da retirada do dinheiro.

Pagamentos através do gateway bancário do sítio eletrônico somente são possíveis por meio de cartões MasterCard ou VISA.

b. Pagamento via transferência bancária

Também é possível efetuar o pagamento de Outros Serviços e Serviços de Verificação via transferência bancária. Em conformidade com o artigo 2, item d) ou f) dessas CGCP, o Setor de Reservas da AGP envia a oferta de serviço com a indicação do preço final em moeda escolhida pelo cliente (CZK, EUR, USD, GBP ou CHF) e os detalhes da conta bancária da AGP para a qual o preço final deve ser transferido.

No caso do pagamento via transferência bancária, ambas as partes dividem os encargos bancários, cada qual pagará as taxas do seu respectivo banco.

c. Pagamento em dinheiro

A AGP aceita pagamento em dinheiro em CZK ou EUR e somente no caso de Contratos Diretos realizados pessoalmente no escritório da AGP no seguinte endereço: Jáchymova 63/1, Praha 1, Staré Město, República Tcheca, CEP 110 00.

d. IVA

Nos termos da Lei Tcheca nº 235/2004, Col. do Imposto sobre o Valor Agregado (IVA), conforme versão em vigor (doravante **lei sobre o IVA**), a AGP reserva-se, pelo artigo 89, o direito de utilizar um regime especial do IVA para prestação de serviços de turismo. No caso da mudança da lei sobre o IVA, aplicar-se-á o procedimento em conformidade com essa mudança. Segundo a lei sobre o IVA, o mediador não precisa, conforme artigo 89, indicar o cálculo do IVA na venda. O cliente final não tem o direito de deduzir o IVA se esse não tiver o registro válido para efeitos do IVA na República Tcheca.

4. Condições de pagamento

Salvo indicação em contrário, o cliente é obrigado a efetuar o pagamento pelo serviço contratado com antecedência e em conformidade com as seguintes condições:

- a. No caso dos Serviços On-line e Serviços de Verificação cujos pagamentos são feitos através do gateway bancário no sítio eletrônico, para efetuar o contrato com o prestador de serviço, é necessário pagar 100% do valor total.
- b. No caso dos Serviços de Verificação pagos via transferência bancária e no caso de Outros Serviços aplica-se o seguinte:

- i. No caso das encomendas INDIVIDUAIS (aplicável para particulares ou grupos de 2 a 9 pessoas [doravante encomendas INDIVIDUAIS]), a AGP exige o pagamento de 100% do preço total de todos os serviços encomendados, no máximo até o 14º dia antes da realização do serviço encomendado ou antes do serviço que ocorrerá primeiro.
- ii. No caso das encomendas de GRUPO (aplicável para grupos de 10 ou mais pessoas [doravante encomendas de GRUPO]), a AGP exige:
 - 1. Adiantamento no montante de 80% do preço total dos serviços encomendados, que será transferido para a conta da AGP, no máximo, no 38º dia antes da realização do serviço que ocorrerá primeiro dentre o conjunto de serviços encomendados.
 - 2. O pagamento dos 20% do valor restante através da fatura final com vencimento estipulado em até 14 dias após a sua emissão ou recebido pelo cliente em formato PDF via correio eletrônico.

5. Cancelamento do contrato, taxas de cancelamento

- a. O cliente pode retratar-se do contrato com terceiros (**prestadores de serviços**), – mediados pela AGP –, de forma completa ou parcial sem motivo justificado, porém, somente no caso que isso não exclua as condições do prestador de serviços. Essas condições são sempre referidas na oferta em questão ou é feita referência a elas. O cliente que decide optar pelo cancelamento do contrato aceita pagar a indenização (taxa de cancelamento) no valor definido nesse contrato.
- b. Completo ou parcial, o cancelamento do contrato será feito pelo cliente através da notificação de desistimento (estorno ou cancelamento), feita sempre por escrito e enviada através de e-mail. A data obrigatória para o cálculo das taxas é considerada aquela em que o documento de notificação foi recebido pelo Setor de Reservas da AGP. O montante do valor de taxas de cancelamento é definido da seguinte maneira:
 - i. Taxas para o cancelamento de encomendas INDIVIDUAIS, salvo indicação em contrário na oferta em questão.

Alojamento:

1. Se o cancelamento ocorre até às 14 horas (hora local) do terceiro dia antes do início da realização do serviço, não se aplica a taxa de cancelamento. Essa condição vale no máximo para 3 quartos. As taxas para o cancelamento de 4 ou mais quartos são calculadas de acordo com as condições de cancelamento para encomendas de GRUPO.
2. Cobrado 100% do preço de alojamento da primeira noite quando o cancelamento ocorre após às 14 horas (hora local) do terceiro dia antes do início da realização do serviço.

Outros serviços (exceto eventos culturais):

3. Sem taxa de cancelamento quando solicitado antes das 12 horas (hora local) do dia que antecede o início da realização do serviço.
4. 100% do preço quando o cancelamento é solicitado após às 12 horas (hora local) do dia que antecede o início da realização do serviço.

Eventos culturais (concerto, teatro):

5. 100% do preço do serviço.
- ii. Taxas para o cancelamento de pedidos de GRUPO relacionadas a todos os serviços solicitados, incluindo alojamento, salvo indicação em contrário na tal oferta.
1. 30% do preço do serviço solicitado quando o cancelamento ocorre entre 38 e 21 dias antes da data combinada para o início da prestação do serviço.
 2. 50% do preço do serviço solicitado quando o cancelamento ocorre entre 20 e 15 dias antes da data combinada para o início da prestação do serviço.
 3. 80% do preço do serviço solicitado quando o cancelamento ocorre entre 14 e 8 dias antes da data combinada para o início da prestação do serviço.
 4. 100% do preço do serviço solicitado quando o cancelamento ocorre em 7 dias ou menos antes da data combinada para o início da prestação do serviço.

iii. Taxas para o cancelamento parcial de solicitações de GRUPO:

1. É possível aplicar o cancelamento parcial no caso dos serviços cujo preço é definido, de forma fixa por pessoa (quartos de hotéis, ingressos, preço de refeição, tarifas de passagens e outros). Não é possível aplicar o cancelamento parcial no caso de serviços cujo preço é definido para todo o grupo (visitas guiadas, traslados, aluguel de salas, animação e outros).
 2. Para o cancelamento parcial de até 10% do número total de pessoas do grupo que é efetuado no prazo máximo de 48 horas antes do dia de início da prestação do serviço, a AGP não cobra nenhuma taxa de cancelamento.
 3. Para o cancelamento parcial de até 10% do número total de pessoas do grupo que é efetuado após 48 horas antes do dia de início da prestação do serviço, a AGP cobra taxa de cancelamento no montante de 100%.
- iv. As taxas para o cancelamento de solicitações de GRUPO relacionados com eventos culturais (concerto, teatro), no caso de cancelamento, representam 100% do preço.
- c. A eventual comissão para a AGP referida na oferta como a taxa de reserva não é reembolsável no caso do cancelamento do contrato pela parte do cliente.

6. Responsabilidade da AGP

- a. A AGP não faz parte do contrato entre o cliente e parceiros contratantes (terceiros) oferecidos seus serviços (prestadores de serviços).
- b. A AGP não é responsável por qualquer dano causado por terceiros aos clientes no âmbito de prestação de serviço.
- c. A AGP não garante a veracidade e integridade da descrição de serviços os quais ela media. A apresentação desses serviços é baseada somente nas informações disponibilizadas pelos prestadores de serviços à AGP.
- d. A AGP não garante que os serviços combinados entre o cliente e o prestador de serviços serão prestados sob a forma acordada. A AGP também não garante que serviços serão prestados. A AGP não

é responsável por qualquer violação do contrato pela parte do prestador de serviços.

- e. Eventuais pedidos de indenização decorrentes de responsabilidade por danos resultantes da prestação de serviço devem ser solicitados pelo cliente diretamente aos prestadores do serviço em questão.
- f. A AGP não é responsável pelo conteúdo de ofertas dos prestadores de serviços que é apresentado em seu sítio eletrônico. A AGP não é responsável pela violação do direito de terceiros que pode ser causada por prestadores de serviços através dessas ofertas (direitos de propriedade intelectual, direitos individuais etc.).
- g. Caso o serviço não tenha sido prestado e a AGP tenha recebido a taxa de reserva pela mediação do serviço em questão, a AGP devolverá a taxa de reserva ao cliente no prazo de um mês após receber a solicitação pela parte do cliente. O cliente pode solicitar o pedido dentro do prazo máximo de seis meses após o momento em que a prestação do serviço deveria ter sido finalizada.
- h. Por solicitação do cliente, a AGP presta cooperação na resolução de eventuais reclamações.
- i. A AGP não é responsável pelo reembolso do valor que foi pago ao prestador de serviços através da AGP.
- j. Se o prestador de serviços não oferecer serviços ao cliente em conformidade com o contrato celebrado, a AGP não é obrigada a fornecer serviços de substituição ao cliente.
- k. A prestação de serviços mediados pela AGP pode estar sujeita às condições gerais comerciais ou condições específicas do prestador de serviços.

7. Disposições finais

- a. Essas condições gerais comerciais e de pagamento (CGCP) assim como a relação entre o cliente e a AGP durante a mediação de serviços são regidas pela lei tcheca.
- b. A eventual invalidade das disposições específicas das CGCP não influencia a validade geral destas disposições.
- c. Para a relação entre o cliente e a AGP que se estabelece nessas CGCP não são aplicáveis os seguintes artigos: 557, 1728

(parágrafo 2), 1740 (parágrafo 3), 1793, 1912 (parágrafo 1), de 2446 até 2453 da Lei nº 89/2012 Col. do Código Civil em vigor.

8. Proteção de dados pessoais

- a. No âmbito da mediação de serviços, na base destas CGCP, a AGP vai administrar, processar e armazenar os dados pessoais dos clientes que para tanto deram o seu consentimento à AGP em documento separado.
- b. No caso do cliente oferecer à AGP dados pessoais de terceiros, o cliente declara que as pessoas em questão foram informadas e concordaram em entregar seus dados à AGP para a finalidade de administração, processamento e armazenamento que a AGP exercerá no âmbito das atividades previstas nessas CGCP. Com isso, o cliente assegura à AGP que indenizará qualquer dano que a AGP possa sofrer se a declaração prevista no presente artigo for falsa.

As presentes CGCP entram em vigor a partir de 01/06/2019.