

**1. ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА**  
(аннулирование, штрафные санкции, защита прав потребителя и т.д.)

**ASTRA SPA s.r.o.**

**Юридический адрес:** Moravská 2093/2a, 360 01 Karlovy Vary, Czech Republic

**Фактический адрес:** Lázeňská 5, 360 01 Karlovy Vary, Czech Republic

**IČO (идент. номер):** 26355680

**DIČ (налог. идент.номер):** CZ26355680

Записанная в торговом реестре в Крайском суде города Пльзень, в разделе C, вложение 15040

**Банковские данные:**

**UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.,**

Zeyerova 892/7, 360 01 Karlovy Vary, Czech Republic

**BIC (SWIFT):** BACX CZPP

**p/c (CZK):** 211 390 60 51 / 2700

**IBAN:** CZ972700000002113906051

**p/c (EUR):** 211 390 60 78 / 2700

**IBAN:** CZ472700000002113906078

**p/c (USD):** 211 390 60 86 / 2700

**IBAN:** CZ252700000002113906086

1.1. ASTRA SPA s.r.o. несет ответственность перед Заказчиком за исполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, в соответствии с законодательством Чешской Республики. Оплата заказа принимается как согласие с нижеуказанными условиями и данными.

1.2. ASTRA SPA s.r.o. не несет ответственности перед Заказчиком за понесенные убытки и иные негативные последствия возникшие:

- вследствие недостоверности, недостаточности и (или) несвоевременности предоставления сведений и документов, необходимых для исполнения обязательств;
- в случае, невозможности использования туристского продукта или отдельных услуг по причине действий таможенных служб, пограничного контроля, иммиграционных служб, либо действий иных официальных органов;
- вследствие отсутствия необходимых документов (заграничных паспортов, разрешений, согласований, виз);
- вследствие отмены или изменения времени отправления авиарейсов и поездов;
- вследствие утери, утраты, кражи багажа, ценностей и документов в период поездки;
- в случае неявки или опоздания на регистрацию авиарейса либо к месту отправления иного транспортного средства, обеспечивающего услуги, входящие в состав заказа (трансфера, экскурсии, круиза).

1.3. ASTRA SPA s.r.o. освобождается от ответственности за исполнение услуг в случае неоплаты или неполной оплаты Заказчиком стоимости услуг.

1.4. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств, если это неисполнение является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, возникших в результате событий чрезвычайного характера, которые Заказчик и ASTRA SPA s.r.o. не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (форс-мажор). Под такими обстоятельствами понимаются: наводнение, пожар,

землетрясение и другие стихийные бедствия и явления природного характера; военные действия любого характера и их последствия, которые относятся непосредственно к местам пребывания Заказчика.

1.5. ASTRA SPA s.r.o. обязуется проверить объективность информации непосредственно в месте пребывания у принимающей стороны, на основании документальных подтверждений событий, свидетелями или другими достоверными способами, которые будут удовлетворять ASTRA SPA s.r.o. и Заказчика. Только на основе выполнения данных условий проверки информации, обстоятельства будут рассматриваться как форс-мажор.

1.6. В случае форс-мажорных обстоятельств ASTRA SPA s.r.o. возвращает Заказчику стоимость путевки или переносит даты на другой срок.

## **2. УСЛОВИЯ АННУЛИРОВАНИЯ ЗАКАЗА И ШТРАФНЫЕ САНКЦИИ**

2.1. В случае требования о возврате оплаченных финансовых средств, независимо от причин (и до наступления сроков штрафных санкций), ASTRA SPA s.r.o. взимает административный сбор, связанный с расходами за оформление и обработку заказа. Учитываются банковские сборы за прием и возврат денежных средств и фактически понесенные расходы, связанные с обработкой и оформлением всего заказа. Размер административного сбора определяется в зависимости от сложности заказа, затраченного времени оператора, офисных и коммуникационных расходов и т.д. Минимальная сумма административного сбора составляет 20 евро.

2.2. Расходы, понесенные ASTRA SPA s.r.o. в случае аннуляции заказа по инициативе Заказчика, определяются согласно таблице " ШТРАФНЫЕ САНКЦИИ ЗА АННУЛИРОВАНИЕ ЗАКАЗА".

### **ШТРАФНЫЕ САНКЦИИ ЗА АННУЛИРОВАНИЕ ЗАКАЗА**

	15.01.–09.03.2023 15.11.–23.12.2023	10.03. – 20.04.2023 15.05. – 14.11.2023	21.04. – 14.05.2023 24.12.23 – 14.01.2024
- от 29 до 25 дней	15 % от суммы заказа		50 % от суммы заказа
- от 24 до 20 дней	50 % от суммы заказа		50 % от суммы заказа
- от 19 до 15 дней	60 % от суммы заказа		60 % от суммы заказа
- от 14 до 7 дней	80 % от суммы заказа		80 % от суммы заказа
- за 6 дней и менее	100% от суммы заказа		100% от суммы заказа

2.3. Штрафные санкции на проездные билеты (авиабилеты, ж/д билеты) выставляются по правилам перевозчика.

2.4. При сокращении срока пребывания в любом отеле взимаются штрафные санкции за полное количество сокращенных дней в 100% размере.

2.5. В случае незаезда (no show) в подтвержденные сроки пребывания, ASTRA SPA s.r.o. считает полную 100%-ю стоимость за весь период забронированного пребывания.

2.6. При незаезде (no show) в подтвержденные сроки, в связи с нарушениями таможенных правил, заболеваниями, авариями и т.п. стоимость путевки не возвращается. Избежать финансовых потерь при обстоятельствах, связанных с невыездом, можно за счет страховой

выплаты, которая покрывает расходы, связанные с отменой поездки (транспортные расходы, стоимость пребывания).

2.7. В случае незаезда в подтвержденные сроки по любым причинам, независящим от ASTRA SPA s.r.o., в связи с штрафными условиями отеля, стоимость заказа не возвращается.

2.8. ASTRA SPA s.r.o. не возвращает денежные средства за любые забронированные, подтвержденные и оплаченные услуги, если они были не использованы.

2.9. За каждое изменение, сделанное после подтверждения заявки (которое не влечет за собой штрафные санкции), ASTRA SPA s.r.o. имеет право начислять административный сбор в размере 15 ЕВРО, связанных с покрытием расходов на обработку изменений заказа (напр.: изменения подтвержденных сроков поездки; замены подтвержденного места размещения; изменение количества персон; изменения прочих условий бронирования...). Если изменение, внесенное в первоначальную заявку, не представляется возможным без ее аннуляции, то наступают последствия, предусмотренные п. 2.5.

### **3. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ**

3.1. В случае возникновения внесудебного спора между сторонами Заказчик имеет право подать предложение на внесудебное решение спора определенному субъекту внесудебного решения потребительских споров, которым является:

Чешская торговая инспекция  
Генеральная инспекция – отделение ADR  
ул. Штепанска 15  
120 00 Прага 2  
E-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz)  
Сайт: <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. Интернет-страница Чешской торговой инспекции – [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

### **4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ**

4.1. ASTRA SPA s.r.o. оставляют за собой право на одностороннее изменение вышеуказанных условий и данных с указанием даты правомерности и действий новых условий и данных. В период Вашей резервации действуют условия и данные, актуальные в данный момент.

Изменения и дополнения настоящих условий и данных могут быть индивидуально исправлены только в письменном виде.

**Вышеуказанные условия и данные вступают в силу 01.01.2023**