

**INFOTOUR SERVIS s.r.o**, Регистрационный номер компании: **242 62 536**,  
юридический адрес: Na Florenci 1332/23, Nové Město (Praha 1), 110 00 Praha  
компания зарегистрирована в торговом реестре Городского суда в Праге под № C 198547  
(далее по тексту „поставщик“, или „INFOTOUR SERVIS“)

---

## **ОБЩИЕ КОММЕРЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ И ДРУГИХ УСЛУГ И ТОВАРОВ**

**INFOTOUR SERVIS** обеспечивает бронирование и продажу билетов на определенные автобусные рейсы перевозчиков (на договорной основе) через собственную интернет-систему бронирования и продажи Infotur.cz и через пункт прямых продаж билетов.

**INFOTOUR SERVIS**, в соответствии с Законом № 89/2012 Сб., «Гражданский кодекс», публикует настоящие условия договора бронирования и купли-продажи проездных документов и сопутствующих услуг.

Настоящие Общие Коммерческие условия действительны от 30.11.2023 г. Настоящие Условия заменяют Общие Коммерческие Условия, действовавшие до вступления в силу настоящих Условий.

В случае какого-либо расхождения между чешской и другими языковыми версиями настоящих Условий или информации, размещенной на данном веб-сайте, чешская версия является приоритетной.

### **I. Определение основных терминов**

Для целей настоящих условий для конечного потребителя определены следующие термины:

1. «Infotur.cz» - электронная интернет-система, далее по тексту - система, с помощью которой поставщик предоставляет возможность забронировать и продает проездные документы, как в своих производственных помещениях, так и на интернет-портале
2. «цена» - цена билета или другой (сопутствующей) услуги;
3. «ценник» - документ, определяющий отпускные цены проездных документов или любой ценник поставщика или продавца, содержащий информацию о ценах проездных документов или дополнительных услуг;
4. «[www.infotur.cz](http://www.infotur.cz)» интернет-портал поставщика, предназначенные для предоставления информации из системы и о системе для клиентов и продавцов;
5. «веб-интерфейс» - такой вебсайт, через который работает интернет-продажа поставщика;
6. «поставщик» - субъект, занимающийся продажей проездных документов, а также предоставляющий возможность бронирования проездных документов, в данном случае INFOTOUR SERVICE s.r.o.
7. «продавец» - такая третья сторона (лицо), которая на основании договора, заключенного с поставщиком, в дальнейшем продает проездные документы от имени поставщик;
8. «клиент» - третья сторона (лицо), которая через систему бронирует или приобретает проездной документ или по сути дела, такое лицо, которое заинтересовано забронировать или приобрести проездной документ.
9. «перевозчик» - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, которое на основании соответствующих разрешений осуществляет перевозки автобусным транспортом;
10. «пассажир» такой клиент, использующий свое право на перевозку, на основании проездного документа таким образом, что займет место в автотранспортном средстве, или войдет в указанную зону доступную только с действительным проездным документом;
11. «потребитель» - клиент, который заключил договор с поставщиком, который не связан с предпринимательской деятельностью клиента или непосредственным исполнением его профессии;
12. «проездной документ» - автобусный билет, или другой аналогичный документ, приобретенный через систему поставщика или в пунктах прямой продажи билетов;
13. «заказ» - заказ клиента, сделанный через интернет-систему поставщика, в пунктах прямой продажи билетов или иным образом, описанным в настоящих условиях;

14. «бронирование»- резервирование (изъятие из открытой продажи) выбранных пользователем при формировании заказа билетов с момента начала формирования заказа до момента оплаты заказа или до момента отказа пользователя/пассажира от оплаты (отказа от бронирования), в том числе выраженного отсутствием активных действий пользователя/пассажира в отношении подтверждения/оплаты заказа.
15. «общие условия» - коммерческие условия для клиентов, которые конкретизируют договорные отношения между поставщиком и клиентом;
16. «договорные условия перевозки» - условия, регулирующие автобусные перевозки физических лиц, в соответствии с постановлением Министерства транспорта и коммуникаций ЧР № 175/2000 Сб. «О правилах перевозки для общественного и автомобильного пассажирского транспорта»;
17. «персональные данные» - персональные данные клиента или агента, указанные в коммерческих условиях или в договоре о перевозках или в проездном документе;
18. «договор о торговом представительстве» - договор о торговом представительстве между торговым представителем(агентом) и поставщиком;
19. «договор о перевозке» - такой договор между перевозчиком и пассажиром, согласно которому на основании графика перевозок, тарифов и опубликованных договорных условий перевозок, возникают обязательные правовые отношения, содержанием которых, в частности, является обязанность перевозчика перевезти пассажира со станции отправления на станцию прибытия, по маршруту, который указан в графике перевозок, надлежащим образом и своевременно, а обязанность пассажира соблюдать правила перевозки и договорные условия перевозки и оплатить стоимость проезда (далее по тексту «тариф») согласно тарифов на продажу проездных документов или сопутствующих услуг;
20. «договорная сторона» или «договорные стороны» - самостоятельно или совместно обозначают поставщика (или его торгового агента или продавца) и клиента;
21. «товары» - такие товары, которые поставщик предлагает через систему Infotur.cz или через третьи лица;
22. «Оплата перевозчику» – денежные средства, которые уплачиваются пользователем/пассажиром перевозчику при приобретении билета, забронированного с использованием вебсайта поставщика;

## **II. Вводные положения**

1. Настоящие условия регулируют взаимные права и обязанности сторон, связанные с бронированием и продажей проездных документов или в соответствии с договором о перевозке лиц, заключенного с клиентом или в связи с ним.
2. Коммерческие условия для клиентов дополнительно кроме прочего, регулируют права и обязанности участников при использовании веб-порталов поставщика и связанные с этим правовые отношения.
3. Коммерческие условия для клиентов в предметных положениях также применяются в случаях, когда проездные документы и связанные с ними дополнительные и сопутствующие услуги и / или товары поставщика продают его продавцы (торговые представители/агенты).
4. Согласно договору о перевозке лица, перевозчик обязуется перевезти пассажира в пункт назначения, а пассажир обязуется оплатить проезд. После заключения договора о перевозке на перевозку лиц, между перевозчиком и пассажиром на основании графика перевозок, тарифов и опубликованных договорных условий перевозок, возникают обязательные правовые отношения, содержанием которых, в частности, является обязанность перевозчика перевезти пассажира со станции отправления на станцию назначения, по маршруту, который указан в графике перевозок, надлежащим образом и своевременно, а обязанность пассажира соблюдать правила перевозки и договорные условия перевозки и оплатить стоимость проезда (далее по тексту «тариф») согласно тарифа. Договор о перевозке также считается заключенным, если пассажир осуществит свое право на перевозку, на основании проездного документа, таким образом, что сядет в транспортное средство или войдет в обозначенную

зону доступную только с действительным проездным документом. Договор о перевозках также считается заключенным, если перевозчик предоставляет пассажиру возможность сесть в транспортное средство или в поезд без билета, а пассажир оплатит за проезд сразу же после посадки в транспортное средство перевозчику (это положение не применяется в области воздушного транспорта). Дети в возрасте до 6 лет не могут заключить договор о перевозке; пассажиры могут взять с собой одного ребенка или большее количество детей в возрасте до 6 лет (бесплатно или за надлежащую оплату, в соответствии с условиями конкретных перевозчиков и рейсов). Договор о перевозке считается выполненным, со стороны перевозчика, после надлежащим образом выполненной перевозки, в пределах согласованного объема, в соответствии с заключенным договором о перевозке. Также возможно вести переговоры об одностороннем расторжении договора о перевозке со стороны пассажира, в случае, что пассажир закончит свою поездку преждевременно на остановке, которая находится ближе той, до которой действителен его билет (речь идет о применении права на оставшуюся часть пути или невозможности в дальнейшем применить это право после высадки). За выполнение договора перевозки принимается также осуществление перевозки в ином чем в оговоренном объеме, если произошла обоснованная высадка пассажира при перевозке, водителем транспортного средства или другим представителем перевозчика, который предъявит выданное перевозчиком удостоверение, которое уполномочивает давать пассажирам инструкции и приказы. Договор о перевозке считается выполненным со стороны пассажира, если он оплатил за проезд и соблюдает правила перевозок в течении всего времени осуществления перевозки.

5. Покупка проездного документа (билета общего образца, покупка билета действительного в течении дня и на определенный маршрут) не является заключением договора о перевозке.

6. Заключение договора о перевозке происходит после того, как с вышеупомянутым билетом и в соответствии со сроком его действия, пассажир осуществит посадку для проезда/перевозки. Заключение договора о перевозке происходит также после посадки в транспортное средство и покупки билета прямо в транспортном средстве, а также после бронирования пассажиром автобусного билета на вебсайте поставщика и оплаты такого билета в транспортном средстве перевозчику. При покупке проездного билета, клиент имеет право на заключение договора перевозки, непосредственное заключение договора перевозки в последствии заключается косвенно (т.е. без формальностей или также молча); договор заключается согласно всем условиям, на которых договор предлагался.

7. Соблюдение тарифов и условий перевозки интерпретируется так, что предварительно купленный автобусный билет должен быть на правильный день, на правильную посадочную станцию или тарифную зону, за полную цену или с надлежащим образом оформленную скидку, выполнен правильно или маркирован иным образом, использован уполномоченным лицом, у билетов и скидок на определенное имя.

8. Поставщик не несет ответственности за процесс перевозки на основании проданного или забронированного (и оплаченного в транспортном средстве перевозчику) проездного документа (в случае если сам не является перевозчиком – ответственным за соответствующий маршрут); всегда ответственность несет соответствующий перевозчик. Поставщик также (в случае если сам не является перевозчиком – ответственным за соответствующий маршрут) не несет ответственности за рассмотрение жалоб, или за разрешение каких-либо претензий, связанных с перевозкой или использованием конкретной услуги (в случае если сам не является поставщиком таких услуг).

Соответствующие права клиент применяет непосредственно у перевозчика или у прямого поставщика услуг, которые он закупил. Поставщик при разрешении споров, претензий или жалоб относительно перевозчика или поставщика услуг, обязан предоставить клиенту соответствующее взаимодействие.

### **III. Бронирование и покупка билета**

1. Бронирование означает бесплатную, необязательную и временную блокировку билета

(если эта возможность доступна для конкретного маршрута) или платную, обязательную и временную блокировку билета (если эта возможность доступна для конкретного маршрута), для его последующей покупки (это положение не применяется в области воздушного транспорта). Во время бронирования клиент уведомляется, до какого времени возможно забронированный билет купить. Клиент проводит бронирование выбирая из возможных маршрутов, которые ему предлагает система, в случае доступных вариантов бронирования билета, после заполнения данных о станции отправления и прибытия, о времени и дате отъезда. Если перевозчик позволяет приобрести электронный билет (далее электронный билет) на выбранный маршрут, бронирование можно закупить онлайн, как электронный билет, вставляя бронирование в корзину покупок и оплатой безналичным платежом через выбранные платежные ворота (см. покупка электронного билета).

Забронированный билет можно приобрести в течении рабочего времени в месте продажи INFOTOUR SERVIS, в котором реализуется прямая продажа билетов, после сообщения кода бронирования (в случае, что система позволяет у конкретного маршрута осуществление бронирования билета онлайн, с последующей закупкой билета в месте прямых продаж.

2. На страничке интернет-продаж поставщика, имеется список проездных документов, предлагаемых поставщиком для продажи, с указанием цены на отдельные предлагаемые билеты для каждого конкретного пункта; подробная информация всегда доступна только при поиске конкретного маршрута.

3. Все предложения на автобусные билеты страничке интернет-продаж поставщика, являются необязательными (речь не идет о предложении, которое сделано в соответствии с § 1732 закона № 89/2012 Сб., «Гражданский кодекс») и поставщик не обязан заключить договор (даже каким-то образом обосновывать такое решение).

4. Автобусные билеты могут иметь электронную форму (электронные билеты) или форму печатных билетов (формуляров).

5. Приобретение печатных (формуляров) билетов возможно в любой месте прямой продажи билетов. Покупая печатный билет (формуляр), клиент соглашается с договорными условиями и соглашается на обработку персональных данных.

6. Покупка электронных автобусных билетов возможна с регистрацией и без регистрации.

7. Приобретение билета обусловлена согласием с договорными условиями и согласием на обработку персональных данных. Приобретая электронный билет клиент соглашается с договорными условиями и с обработкой персональных данных в соответствии с Принципами охраны персональных данных и другими документами, которые регулируют защиту персональных данных.

8. На некоторых маршрутах перевозчики требуются данные пассажиров, например такие как фамилия и имя, номер паспорта, номер телефона. В этом случае, когда эти данные требуются, они отображаются на билетах, и билеты не подлежат передаче .

9. Клиенту при выборе маршрута сообщается о действующих скидках для данного маршрута. Пассажиры должны доказать свое право на скидку при посадке в автобус в противном случае они теряют право на перевозку без возмещения.

10. Во время покупки клиент вводит необходимое количество билетов, включая конкретные скидки. В случае затребования перевозчиком имени пассажира (или других данных, в частности данных, необходимых для связи с пассажиром, на случай информация об изменениях или отмене рейса), необходимо ввести имя конкретного пассажира, или другие необходимые данные. В случае покупки без регистрации необходимо указать адрес электронной почты, на который будет доставлен электронный билет. Клиент всегда заполняет формуляр заказа на веб-интерфейсе интернет-продаж поставщика. Формуляр заказа содержит конкретную информацию о заказанном проездном документе, стоимости проездного документа или сопутствующей услуги, а также способ оплаты, информацию в соответствии с § 1820-1840 Закона № 89/2012 Сб., «Гражданский кодекс» и согласие с договорными условиями для клиентов. Клиент соглашается с использованием средств связи на расстоянии при заключении договора о предоставлении услуг, причем подтверждает, что он был

ознакомлен со всей информацией, предусмотренной «Гражданским кодексом» (в частности, в соответствии с § 1820-1840 Закона № 89/2012 Сб., «Гражданский кодекс»). Затраты, понесенные заказчиком при использовании средств связи на расстоянии при заключении договора о предоставлении услуг (например, стоимость доступа в интернет, телефонные расходы и т.д.). Клиент платит самостоятельно.

11. При оплате электронного билета клиент перенаправляется на выбранные им платежные ворота. Оператор не входит в контакт с чувствительной информацией интернет-банкинга клиента (данные ввода) или платежной (кредитной или дебитной) картой клиента (особенно относительно номера кредитной карты, имени владельца, срока действия карты и CVV кода).

12. Оплата картой обеспечена системой 3D Secure или другой подобной системой.

13. После успешного проведения оплаты Оператор выдаст электронный билет в электронном виде. Файл электронного билета в соответствующем формате, оператор отправит клиенту по электронной почте по адресу, который указал клиент при покупке (или формой SMS или QR кода, или другим способом, соответствующим конкретному случаю). Этот документ клиент может просмотреть, распечатать или сохранить.

14. Без предоставления распечатанного электронного билета, если это требуется, и при затребовании, также документа, подтверждающего право на получение скидки (если она была использована) пассажиру, не будет предоставлена посадка в автобус, а электронный билет будет аннулирован без компенсации. Если перевозчик не требует распечатанного электронного билета, то достаточно предоставить код электронного билета. Об этом факте, клиент уведомляется при покупке электронного билета в электронной почте с электронным билетом.

15. Покупка электронных билетов через интернет-продажу на интернет-портале (интернет-порталах) поставщика, через веб-интерфейс.

16. Соответствующим образом эти условия распространяются на покупку проездных документов, другим способом иным чем через интернет-продажи поставщика, например по электронной почте, по телефону или лично (непосредственно в офисе поставщика).

17. Поставщик не несет ответственности за способ продажи проездных документов, при посредничестве продавцов или за содержание его интернет-сайта или такого, на которые продавцы размещают информацию о билетах, ссылка на интернет-сайт поставщика и другие сообщения.

18. При покупке электронного билета, или при получении забронированного билета или при покупке билета в офисе, клиент обязан проверить все данные, включая дату и время отъезда, выбранный маршрут/рейс, цену (адрес электронной почты для доставки), В случае любых неточностей он должен без неоправданной задержки после получения билета ипопросить об аннулировании билета или о проведении адекватных изменений.

19. Поставщик не несет ответственности за любые убытки, вызванные тем, что клиент не получит или неправильно получит проездной документ.

20. Пассажир не имеет право на компенсацию за возможный ущерб, вызванный задержкой или отменой рейса, за исключением указанной ниже компенсации. В случае, что пассажир не использовал билет на автобус, потому что соответствующий маршрут был отменен или задержан на станции отправления более чем на 2 часа (или в случае принятия большего числа бронирования), он имеет право (см. Постановление Европейского парламента и Совета № 181/2011) на предоставление запасного сообщения (повторная маршрутизация) или на полное возмещение оплаченной суммы за проезд (пассажиру должен быть предложен выбор между продолжением / перенаправлением в пункт назначения при первой же возможности или путем возврата тарифа за проезд или бесплатно вернуться в исходную точку отправления; в случае, что перевозчик не предложит пассажиру возможность принять решение, пассажир имеет право на возмещение убытков в размере 50% от тарифа, он должен быть выплачен в течение 1 месяца с момента подачи заявки на возмещение).

21.1. При бронировании, клиент, кроме предложения выбора прямой поездки (без пересадок), также имеет возможность выбрать билет на рейс с организованной или неорганизованной

пересадкой.

21.1.1. Билет с организованной пересадкой – это тип билета, который оформляется в рамках одного бронирования с билетами на рейсы двух и более перевозчиков, при условии которого перевозчик, на рейс которого пассажир имеет пересадку, осуществляет ожидание пассажира до момента посадки, в рамках согласованного времени на ожидания (в каждом конкретном случае индивидуально), или, при превышении согласованного времени на ожидание – предоставляет право проезда на другом рейсе перевозчика (на более позднее время поездки) или же предлагает альтернативный вариант проезда до конечного пункта назначения, согласно оформленного клиентом билета.

21.1.2. В случае наступления нештатных ситуаций в перевозчика (если автобус перевозчика опаздывает из-за задержки на границе или в связи с техническими причинами и т. д.), а автобус, на который осуществляется пересадка не может подождать – пассажиру будет предложен альтернативный рейс, которым он сможет добраться конечного пункта назначения. Перевозчики, в данном случае, оставляют за собой право предложить пассажиру пересесть на автобус другого перевозчика, если по данному маршруту не курсирует автобус (возможность самостоятельного выбора транспорта не предусмотрено) или же компенсировать пассажиру денежные средства для приобретения последними самостоятельно нового билета.

21.1.3. В случае отказа пассажира воспользоваться альтернативным видом транспорта, перевозчик возвращает стоимость неиспользованной поездки, указанной в билете, тем самым снимает с себя всю ответственность по довозке до конечного пункта назначения пассажира.

21.1.4. При оформлении билета с организованной пересадкой, при условии, что один из перевозчиков по маршруту по той или иной причине отменяет рейс – заказ отменяется полностью и средства возвращаются клиенту для оформления нового заказа.

21.2.1. Билет с неорганизованной пересадкой – это тип билета, который подбирается системой путем случайного комбинирования рейсов двух и более перевозчиков в рамках одного бронирования, по условиям которого пассажир самостоятельно следит и полностью несет ответственность за своевременность посадки на следующий рейс/вид транспорта.

21.2.2. Такой тип билета свидетельствует о том, что построенный системой маршрут, состоящий из двух и более рейсов, не содержит в себе договоренности перевозчиков и не возлагает на них ответственность и обязательства по ожиданию пассажира при задержке рейса, или возмещению в случае того, если пересадочный рейс не дождался пассажира. Каждый из перевозчиков, в данном случае, отвечает исключительно за тот рейс, который выполняет.

21.2.3. При создании бронирования с маршрутом, по которому предлагается неорганизованная пересадка - пассажир самостоятельно несет риски, связанные с вероятным опозданием на пересадку. Претензии к предоставлению альтернативного автобусного рейса или компенсации в таких случаях не рассматриваются.

21.3. Форс-мажор.

21.3.1. По любому типу купленного билета (с организованной или неорганизованной пересадкой) перевозчики освобождаются от ответственности за ненадлежащее исполнение своих обязательств, если это произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы, не зависящих от воли того или иного перевозчика – форс-мажора.

21.3.2. При условии наступления форс –мажорных обстоятельств, возникших во время выполнения рейса, из-за которых пассажир не успел на пересадку, возврат средств за неиспользованную часть заказа осуществляется на общих условиях того или иного перевозчика, если иное не было согласовано с последними.

21.4. При любом виде пересадок пассажир самостоятельно несет полную ответственность за перенос своего багажа в автобус, в котором будет продолжаться поездку.

*Важно! Посредник не несет ответственности за возможную задержку автобусов того или иного перевозчика при прохождении государственных границ, за поломку транспортного средства в ходе поездки и другие независимые от Посредника нештатные случаи.*

#### **IV. Оформление и оплата автобусного билета, забронированного с условием оплаты в транспортном средстве перевозчику**

1. Бронирование с условием оплаты перевозчику означает бесплатную, обязательную и временную блокировку билета (если эта возможность доступна для конкретного маршрута) для его последующей оплаты в транспортном средстве перевозчику. Во время бронирования клиент уведомляется, что данный забронированный билет необходимо оплатить при посадке в транспортное средство перевозчику или отменить бронирование, в случае несогласия с данным условием. Клиент проводит бронирование выбирая из возможных маршрутов, которые ему предлагает система, в случае доступных вариантов бронирования билета с возможностью оплаты перевозчику, после заполнения данных о станции отправления и прибытия, о времени и дате отъезда.
2. Забронированный билет можно оплатить до момента осуществления маршрута на вебсайте поставщика или в течении рабочего времени в месте продажи INFOTOUR SERVIS, в котором реализуется прямая продажа билетов, после сообщения номера бронирования.
3. Со всеми условиями бронирования и приобретения билета клиент знакомится на вебсайте, в том числе в процессе бронирования. В случае если клиенту не понятны какие-либо условия, в том числе условия возврата билета, клиент должен уточнить необходимую ему информацию у поставщика.
4. Производя бронирование билета, клиент подтверждает свое согласие с Общими коммерческими условиями, подтверждает правильность внесения своих данных, а также данных Пассажира, ознакомление с информацией, размещенной на вебсайте/в мобильном приложении поставщика, выражает свое согласие со стоимостью билета, которая может включать сервисный сбор поставщика и иные сборы, а также подтверждает согласие со всеми реквизитами, в том числе своей поездки: датами поездки, временем поездки и т.д.
5. При бронировании клиентом билета с условием оплаты перевозчику поставщик направляет клиенту на адрес электронной почты, указанный клиентом при бронировании, и иными доступными каналами связи, например, посредством SMS, Viber, Telegram, WhatsApp информацию о произведенном бронировании.
6. Бронирование билета с условием оплаты в транспортном средстве перевозчику доступно одному клиенту/ пассажиру с одного номера телефона. При оформлении брони клиенту направляется SMS-сообщение с кодом для верификации номера клиента. После подтверждения номера телефона, клиент/ пассажир получает e-mail с ссылкой на заказ. Для оформления следующего билета с условием оплаты в транспортном средстве перевозчику клиент/ пассажир должен оплатить предыдущий заказ или отменить предыдущий заказ.
7. Поставщик имеет право в одностороннем порядке и без предупреждения аннулировать бронирование билета в случае обнаружения “двойного бронирования” (более одного бронирования на конкретного пассажира на один рейс на одну дату).
8. В случае бронирования билетов с условием оплаты перевозчику 1 (один) заказ может содержать до 10 (десяти) билетов в одну сторону и до 10 (десяти) билетов в обратном направлении.
9. Билет, в случае бронирования клиентом билета с условием оплаты перевозчику, оформляется перевозчиком после совершения клиентом/пассажиром полной оплаты в виде платежа перевозчику в соответствии с условиями и правилами перевозчика при посадке в транспортное средство. Договор между клиентом/пассажиром и перевозчиком считается заключенным с момента полной оплаты билета в виде платежа перевозчику и оформления билета.
10. Окончательная стоимость билета с условием оплаты перевозчику, забронированного с использованием вебсайта, указывается при оформлении его приобретения и оплачивается клиентом/пассажиром перевозчику банковской картой в соответствии с условиями и правилами перевозчика при посадке в транспортное средство.

11. Обязанности поставщика по договору считаются выполненными с момента направления клиенту на адрес электронной почты, указанный клиентом при оформлении бронирования, информации о произведенном бронировании.

12. Клиент в любой момент до отправления транспортного средства перевозчика, на рейс которого оформлено бронирование билета с условием оплаты перевозчику, может инициировать оформление и оплату билета в соответствии с параграфом III настоящих Общих коммерческих условий.

13. Клиент принимает на себя все возможные риски (оформление нового бронирования билета, изменение цены, условий перевозчика), связанные с допущенными ошибками и неточностями в предоставлении своих личных данных или личных данных пассажира при бронировании билета. Изменение личных данных клиента или личных данных пассажира при бронировании билета может привести к изменению условий перевозки, так как для изменения этих данных необходимо произвести аннуляцию ранее забронированного билета и бронирование нового билета с корректными личными данными клиента или личными данными пассажира, в соответствии с условиями перевозчика.

14. Клиент/ пассажир, в случае отказа от поездки по забронированному билету, обязан отменить в достаточном для обработки отмены и оповещения перевозчика о отмене бронирования термине до начала отъезда с пункта отправления, указанном в забронированном билете. Данное действие можно сделать на вебсайте или посредством сотрудников колл-центра поставщика (позвонив по доступному на вебсайте поставщика номеру телефона). Поставщик, в случае зафиксированного нарушения клиентом/ пассажиром правил бронирования с условием оплаты в транспортном средстве перевозчику, имеет право ограничивать/ блокировать клиента в возможности забронировать билет по описанным в данном параграфе условиям.

#### **V. Возврат билета**

1. Клиент имеет право вернуть приобретенный билет в течение срока и на условиях, определенных для конкретного маршрута/рейса. Условия возврата всегда определяются конкретным перевозчиком. В билете указаны соответствующее отчисление и время до отъезда / вылета, когда билет может быть возвращен.

2. Распечатанный билет (формуляр) могут быть возвращены только в месте прямой продажи билетов; при необходимости возможно обратиться на службу поддержки клиентов (линия для клиентов) поставщика.

3. Возвращенная сумма будет выплачена клиенту в порядке, соответствующем способу, которым произвел оплату клиент; поставщик также имеет право вернуть наличные деньги в случае согласия клиента.

4. Поставщик вправе требовать у пассажира, который инициирует возвращение денежных средств, копии дополнительных документов и информации, в частности: информации о реквизитах для возврата; документов, идентифицирующих личность (например, паспорт), заявлений, справок, свидетельств и других документов, подтверждающих причины возврата, а также предоставление банковской выписки при решении спорных финансовых вопросов. Пассажир несет полную и единоличную ответственность за непредставление необходимых дополнительных документов и / или информации.

#### **VI. Цена и условия оплаты**

1. Цена проездного документа всегда определяется в соответствии с применимым тарифом. Цена для дополнительных или сопутствующих услуг и / или товаров является договорной ценой.

2. Стоимость проездного документа, дополнительных или сопутствующих услуг согласно



договора о предоставлении услуг, клиент может оплатить поставщику следующими способами: а) наличными (в кассу) в офисе поставщика; б) с помощью дебетовой или кредитной карты через веб-интерфейс, через выбранные (защищенные) платежные шлюзы; с) наличными или с с помощью дебетовой или кредитной карты в транспортном средстве перевозчику в случае бронирования с условием оплаты перевозчику.

3. Все банковские или иные сборы или другие аналогичные платежи, уплачиваемые клиентом в связи с оплатой цены, которые не являются доходами поставщика, оплачиваются клиентом.

4. В случае оплаты наличными цена подлежит оплате при получения проездного документа. В случае безналичного платежа цена, подлежит оплате в момент вручения сообщения о цене клиенту, в случае если не оговорено иное.

5. В случае безналичного платежа клиент обязан всегда указывать переменный символ соответствующего платежа, если был ему сообщен, или если он его знает. Если не был ему сообщен, или не известен ему, он должен указать в качестве переменного символа номер билета или номер бронирования (или идентификационный код клиента, если он предоставлен клиенту). В случае безналичного платежа, обязательство клиента по оплате цены считается выполненным, когда соответствующая сумма зачисляется на счет поставщика.

6. Клиент настоящим принимает к сведению то, что поставщик может в обоснованных случаях изменить сумму цены до ее подтверждения клиенту; после подтверждения цены клиенту или оплаты клиентом цены, поставщик не имеет права изменять цену; договор (имеется в виду договор купли-продажи, предметом которого является проездной документ, дополнительные или сопутствующие услуги) является заключенным после оплаты клиентом цены.

7. Если это обычно принято в ходе коммерческих отношений или если это предусмотрено общеобязательными правовыми нормами, поставщик выдает клиенту налоговый документ (счет-фактуру) в отношении платежей, произведенных по этому договору, который должен иметь данные, предусмотренные специальными правовыми нормами. Выдача налогового документа может быть заменена выдачей проездного документа или квитанции о сопутствующей услуге, если они будут содержать данные в соответствии с Законом № 235/2004 Сб., «О налоге на добавленную стоимость».

## **VII. Другие права и обязанности участников**

1. Поставщик не несет ответственности за перевозчиков (третьих лиц), ответственность которых регулируется графиками перевозок и договорными условиями перевозки (перевозчиков).

2. Клиент настоящим принимает к сведению то, что программное обеспечение и другие компоненты, составляющие веб-интерфейс (включая графику и фотографии), защищены авторским правом. Клиент не имеет права участвовать в какой-либо деятельности, которая может позволить ему или третьим лицам вмешаться или неправильно использовать программное обеспечение или другие компоненты, которые составляют веб-интерфейс.

3. Клиент не имеет права, при использовании веб-интерфейса использовать механизмы, программное обеспечение или другие способы, которые могут негативно повлиять на работу веб-интерфейса. Веб-интерфейс возможно использоваться только в той мере, в какой он не наносит ущерба правам других клиентов поставщика и в соответствии с его предназначением и обеспечивает его надлежащее функционирование.

4. Поставщик по отношению к клиенту не связан никакими кодексами в соответствии с положениями § 1826 пункт 1 е) Закона № 89/2012 Сб., «Гражданский кодекс».

5. Поставщик не несет ответственности за любые ошибки, возникшие в результате вмешательства третьих сторон в веб-интерфейс или в результате использование веб-интерфейса вопреки его назначению.

6. Клиент соглашается с тем, что Поставщик вправе отправить клиенту рекламные и информационные сообщения, используя контактные данные, предоставленные клиентом во время регистрации.

7. Поставщик может в любое время изменить или дополнить содержание этих условий. Тем не менее, он всегда обязан опубликовать актуальную редакцию, без неоправданной задержки на своих интернет-порталах. Это положение не нарушает права и обязанности, возникшие в течение срока действия предыдущей редакции условий для клиентов.

8. Любая из сторон освобождается от ответственности перед другой стороной, и она не может быть обвинена в нарушении своих обязательств или в невыполнении своих обязательств, если это нарушение или невыполнение обязательств возникает из-за непредвиденных и неизбежных обстоятельств, совершенно не зависящих от данной стороны. Непредвиденные обстоятельства, которые не зависят от волеизъявления сторон, считаются форс-мажорными обстоятельствами, в частности в тех случаях, когда стороны не в состоянии влиять на них или не они не были вызваны действиями этой стороны, как например: взрыв, наводнение, буря, пожар или несчастный случай / травма; военные действия или грядущая война или восстание; закон, ограничение, предписание, запрет или другая юридически значимая мера, вызванная мероприятиями уполномоченного органа (если такое запрещение или мероприятие не было вызвано стороной или в связи с ее деятельностью); эмбарго; забастовка.

### **VIII. Защита персональных данных**

1. Защита персональных данных клиента обеспечивается строгим соблюдением действующих правовых предписаний по защите персональных данных в соответствии с Постановлением Европейского парламента и Совета № 2016/679 от 27 апреля 2016 года «О защите физических лиц в отношении обработки персональных данных и о свободном перемещении таких данных и отмене Директивы 95/46 / ЕС (далее по тексту – Постановление GDPR).

2. Поставщик обрабатывает персональные данные клиента в полном соответствии с Постановлением GDPR и будет заботиться о том, чтобы не произошло никакого злоупотребления в отношении персональных данных.

3. Принципы защиты персональных данных, включая права клиентов (субъектов данных), описаны в отдельной документации Принципы защиты персональных данных и других документов, с которыми клиент ознакомлен перед передачей персональных данных поставщику (администратору данных).

### **IX. Внесудебное урегулирование потребительских споров**

1. Если в случае возникновения спора, поставщик и клиент не договорятся о мировом решении сами, клиент, если он является потребителем, имеет право обратиться с предложением о внесудебном урегулировании потребительских споров в компетентный орган, которым является Чешская торговая инспекция, с юридическим адресом: Štěpánská 567/15, 120 00 Praha Вебсайт Чешской торговой инспекции [www.coi.cz](http://www.coi.cz); на вебсайте Чешской торговой инспекции представлены элементы предложения, процедурные способы, условия и другая соответствующая информация, касающаяся внесудебного урегулирования потребительских споров, которые регулируются Законом № 634/1992 Сб., «Закон о защите прав потребителей».

### **X. Заключительные положения**

1. Правовые отношения между поставщиком и клиентом регулируются правовыми нормами Чешской Республики, в частности, Законом № 89/2012 Сб., «Гражданский кодекс», в специфических вопросах также Законом № 111/1994 Сб., Закон «О дорожном транспорте» и Постановлением министерства транспорта и связи Чешской Республики № 175/2000 Сб. «О

правилах перевозки для общественного и автомобильного пассажирского транспорта» и Конвенцией «Об унификации некоторых правил международных воздушных перевозок».

2. Для разрешения возможных споров (если такой спор не будет разрешен непосредственно сторонами или не будет решен органом, ответственным за внесудебное урегулирование потребительских споров), компетентными и правомочными являются суды Чешской Республики.