

General Conditions (RUSSIAN) Standard and on line sales (www.KZET.com)

KZET TRAVEL s.r.o., Opletalova 4, 113 76 Praha 1, Czech Republic; IČ: 24827410, DIČ: CZ24827410
Spis vede Městský soud v Praze, oddíl C, složka 178019; www.kzet.com

In Prague, 5th January 2012

Наше туристическое агентство **KZET TRAVEL s.r.o.**, может предложить полный спектр услуг, используя многолетний опыт и полностью индивидуальный подход к каждому партнеру и к каждому клиенту. Мы готовы создать условия для любых запрашиваемых услуг. Обеспечение размещения является только первым шагом в процессе предоставления услуг, включая транспортные услуги, услуги досуга и т.д. Все, что потребуется с момента въезда в Чехию и до отъезда может быть организовано и контролироваться нашей компанией. **Все услуги** предоставляются в соответствии со стандартами для каждого вида услуг. Мы несем полную ответственность за качество и количество предоставляемых услуг. Клиенту нужно только проинформировать нас без промедления и в полном объеме о своем желании или потенциальной проблеме.

Процесс до прибытия

Заявки принимаются в письменном виде по email. Ответ на заявку будет отправлен в самые короткие сроки и может включать предварительную бронь и/или вопросы для большей детализации заявки или предложение другого варианта (максимально приближенного к первоначальной заявке). В зависимости от сроков и условий заявки мы сообщим дату для окончательного подтверждения и условия оплаты. После подтверждения от клиента мы подготовим ваучер и финальную калькуляцию цены.

Также заявка может быть сделана с помощью нашего веб-интерфейса. Весь процесс автоматизирован и сопровождается детальной информацией по каждому сервису. Клиент может видеть цену каждой услуги, а также суммарную стоимость всех выбранных услуг. В случае, если Вы не можете найти желаемую услугу или приемлемый уровень цены, сообщите используя нашу коммуникационную форму и мы подготовим предложение в соответствии с вашими пожеланиями.

Ваучер, выпущенный нашим офисом, – окончательное подтверждение совместного договоренного сервиса. Ваучер не включает информацию о ценах. Услуги, указанные в ваучере, будут оказаны только после оплаты, согласно калькуляции пребывания. Ваучер может быть заменен письменным подтверждением заказанных услуг, если указаны все необходимые детали.

Так как в ваучере только перечислены заказанные услуги, все цены и условия, влияющие на окончательную стоимость, включены в **калькуляцию**, которая и является документом, подтверждающим окончательную стоимость пребывания. Калькуляция равнозначна инвойсу и заменяет инвойс во многих случаях. Цены, указанные в калькуляции, являются окончательными и могут отличаться от цены, приведенной в прайс-листе. В случае такого различия, действительными считаются цены, указанные в калькуляции. Калькуляция может быть заменена простым указанием стоимости услуг, перечисленных в ваучере.

Оплата должна быть произведена всегда до даты заезда. В процессе заказа клиент получит окончательную дату для оплаты, нарушение которой дает KZET TRAVEL s.r.o. право аннулировать и бронь и ваучер.

При online бронировании, пожалуйста, следуйте инструкциям. Процессы подтверждения заявки, создания счета-фактуры управляются системой. Ваучеры выпускаются автоматически после получения оплаты.

ВИЗА. Условия получения визы зависят от гражданства туриста. За актуальной информацией Вам лучше обратиться в посольство Чешской Республики в Вашей стране. Отказ посольства в выдаче визы не является уважительной причиной отказа от брони для большинства отелей, поэтому мы рекомендуем выяснить условия получения чешской визы заранее

Условия отмены заявки

Для отмены заявки полностью или некоторых из заказанных и уже подтвержденных услуг действуют следующие условия. Наш офис имеет право потребовать оплату всех штрафных сумм, которые были предъявлены санаторием (отелем) в связи с отменой заявки полностью или некоторых из заказанных и уже подтвержденных услуг. Размер штрафа (от 0-100% стоимости размещения) обычно зависит от количества дней с момента отказа до заезда. Чем ближе к дате заезда произошел отказ, тем больше сумма штрафа. Наш офис имеет право требовать дополнительную оплату наших расходов, связанных с отменой, в размере стоимости одного дня проживания (максимально 500 EURO). В качестве форс-мажора принимаются только действительно серьезные проблемы (несчастный случай, внезапное заболевание). Не относятся к форс-мажорным обстоятельствам: погодные условия (кроме стихийных бедствий), которые были расценены как чрезвычайное положение чешскими властями), задержки или отмены на транспорте, предоставляемом не нашей фирмой.

Прайс-листы

Прайс-листы одинаковы для любого пользователя. Мы выпускаем 3 основных типа прайс-листов (**Размещение, Трансферы, Дополнительные услуги**). Все цены доступны также на веб сайте (www.kzet.com) или могут быть предоставлены по запросу. Даты периодов в прайс-листах отсчитываются с учетом времени Check-In и Check-Out.

Все цены могут изменяться без предварительного уведомления. **Прайс-лист на проживание** включает в себя условия, предоставляемые отелем или санаторием. **Прайс-лист на трансферы** имеет две основные части (1) Трансферы, связанные с размещением (указанные в ваучере) (2) Индивидуальные трансферы). Спектр дополнительных услуг очень широк и они различаются в зависимости от места размещения, так что это не может быть отражено в одном простом прайс-листе. Дополнительные услуги можно заказать перед приездом или их можно заказать в течение пребывания. Дополнительные услуги могут быть оплачены вместе с оплатой пребывания или их можно оплатить дополнительно во время пребывания.

Для проверки наличия и цен, пожалуйста, посетите наш сайт www.kzet.com . Есть три раздела: проживание, трансферы и экскурсии (другие услуги).

Информационный пакет

От турагентства в вашей стране или от нашего представителя Вы можете вместе с нашим ваучером получить специальный информационный пакет «до начала поездки» с наиболее важной информацией. Данный пакет (ссылка на PDF чтобы скачать) служит для того, чтобы помочь вам получить некоторые интересные дополнительные сведения, но вся необходимая информация включена в ваучер (в том числе, телефон нашей горячей линии и другие контакты). После прибытия Вам может быть предоставлен более подробный информационный пакет «после прибытия» , который связан с городом размещения. Этот пакет доступен только в нескольких городах - Прага, Карловы Вары, Марианские Лазни.

General Conditions (RUSSIAN) Standard and on line sales (www.KZET.com)

KZET TRAVEL s.r.o., Opletalova 4, 113 76 Praha 1, Czech Republic; IČ: 24827410, DIČ: CZ24827410
Spis vede Městský soud v Praze, oddíl C, složka 178019; www.kzet.com

Обзор заказанных услуг

Ваучер и/или travel contract суммирует все заказанные услуги.

Каждый клиент имеет право потребовать и получить все услуги, указанные в ваучере. Услуги предоставляются нашей компанией или нашими партнерами. В случае возникновения каких-либо проблем или жалоб клиенты обязаны обратиться к нашему сервис-менеджеру (контакты в ваучере). В некоторых случаях ваучер может быть заменен или сопровождаться соглашением к travel contract . Ваучер или travel contract может быть аннулирован эмитентом, если указанные в ваучере услуги не оплачены заказчиком в соответствии с условиями счет-фактуры или договора.

Больше информации о пребывании в Чешской Республике смотрите в «Дополнительные инструкции»:

Стандартные процедуры во время пребывания; Процедура решения проблем и подачи жалоб; Необходимые документы при прибытии.

Дополнительные инструкции

Стандартные процедуры во время пребывания

Встреча и трансфер в отель. Эта процедура производится, только в том случае, если стандартный трансфер заказан и оплачен. Мы обычно встречаем клиентов в аэропорту со стандартной табличкой (вид таблички воспроизведен в ваучере, в котором также указаны все наши контактные телефоны). Клиенту нужно подойти к нашему представителю с табличкой. Если в течение 30 минут после прибытия рейса, клиент не подошел к представителю, мы объявляем имя клиента по громкой связи аэропорта. По прошествии 60–90 минут после прибытия рейса наш представитель будет пытаться узнать у авиакомпании о клиентах. Сложность заключается в том, что все авиакомпании относят информацию о клиентах к конфиденциальной, так что во многих случаях мы можем только предполагать что случилось. Поэтому **мы просим клиентов контактировать с нами в случае изменения времени прибытия рейса или каких-либо непредвиденных изменений**, чтобы мы могли подготовить запасной вариант. **Наши контактные телефоны указаны в ваучере!**

Если стандартный трансфер не заказан, клиент должен прибыть в отель самостоятельно. Мы встречаемся с клиентом либо в отеле, либо контактируем с ним позже. В любом случае отель информирован об ориентировочном времени прибытия клиента.

Процедура размещения. Клиент должен показать действительный ваучер и заполнить стандартный бланк отеля. Обычно, контрольное время заезда 14:00. Если клиентом был заказан стандартный трансфер, мы встретили его в аэропорту и привезли в отель, то, конечно, мы помогаем ему в течение всего процесса регистрации в отеле. В этот момент клиент получает всю стандартную информацию от отеля, а также конверт со всей стандартной информацией от нашей фирмы (информацию о контактах, предложение дополнительных услуг, визитные карточки, номера телефонов). Содержание этого конверта предоставляет клиенту также много полезной информации, создающей базу для **постоянной связи в течение пребывания между клиентом и нашей фирмой**. Много мелких текущих вопросов клиент может решить с отелем, но в любом случае мы просим клиента информировать нас о его впечатлении об услугах отеля, особенно, когда ожидания клиента не подтверждаются. В большинстве случаев, мы способны поправить ситуацию, просто проинформировав менеджера отеля о возникающей проблеме. К сожалению, часто проблемы возникают из-за недопонимания между клиентом и сотрудником отеля. Не каждый сотрудник отеля обладает достаточным уровнем иностранного языка для разрешения той или иной ситуации.

Процедура отъезда. Если клиент заказал трансфер, тогда за 2 дня до отъезда он получает от нашей фирмы **подтверждение о трансфере в аэропорт**. Это подтверждение включает дату и время отбытия из отеля и остальные детали трансфера (номер рейса и т.п.), так что клиент может проверить правильность информации.

Процедура решения проблем и подачи жалоб.

- Мы делаем все возможное, чтобы обеспечить услуги в наилучшем качестве. В случае возникновения каких-либо проблем или жалоб, клиентам нужно сообщить об этом нашим менеджерам по сервису. Своевременное информирование о потенциальной проблеме дает нам шанс узнать причину и начать решать ее немедленно.
- В большинстве случаев проблемы решаются сразу же на месте и, как результат, мы выдаем подтверждение о решении, а также о возможности возврата денег, если это такой случай
- Во всех остальных случаях, пожалуйста: .

- свяжитесь с вашим агентом или свяжитесь с нашим отделом обслуживания клиентов по адресу:
KZET TRAVEL s.r.o.
Чехия, Прага 1, Opletalova 4, Почтовый индекс: 110 00
director@kzet.com

- опишите вашу проблему или жалобу
- укажите номер вашего ваучера
- добавьте информацию о вашем контакте с нашим менеджером по сервису и сообщите о его действиях. В случае предоставления услуг, мы должны настаивать на этом правиле: клиенты должны информировать наших менеджеров по сервису в тот момент, когда проблема появляется.
- Мы обрабатываем полученную информацию и ответим, как только будет возможно (крайний срок 30 дней со дня подачи жалобы).

Необходимые документы при прибытии

Все клиенты, прибывающие в Чешскую Республику, должны иметь на руках, минимально, следующие документы:
Медицинская страховка на весь период пребывания в Чехии.

Все необходимые документы, визы и разрешения, требующиеся для въезда в Чехию (зависит от гражданства клиента).

Ваучер KZET TRAVEL s.r.o., который содержит весь перечень заказанных услуг (один экземпляр для отеля, второй экземпляр для нашей фирмы).