



Условия размещения заявок и получения Услуг на сайте www.pepXpress.ru (далее – Условия), в редакции от 01 декабря 2014г.

Действие Условий

Условия, установленные ниже, разработаны для получения Услуг посредством онлайн бронирований через сайт www.pepXpress.ru (далее сайт, **pepXpress** или Агентство). Данные Условия могут периодически изменяться Агентством путем размещения на сайте новой редакции Условий. Условия относятся ко всем Услугам, прямо или опосредованно, предоставляемым в режиме онлайн. Посещая, просматривая или используя наш веб-сайт и/или совершая бронирование, Вы признаёте, что прочитали, поняли и согласились с нижеописанными Условиями.

Услуги бронирования объектов размещения и иные Услуги, подлежащие бронированию через наш сайт в режиме онлайн, размещенные на страницах и посредством данного сайта, предоставляются только на условиях раздела 2 настоящих Условий.

1. Заявки на оказание Услуг

1.1. Заявка на бронирование Услуг, оформленная через систему онлайн бронирования **pepXpress**, является достоверной и служит достаточным доказательством заказа Услуг. Все документы в электронном виде могут служить доказательством в суде.

1.2. Клиент соглашается с формой бронирования Услуг через сеть Интернет, осознавая, что сеть Интернет не является безопасным каналом связи, и соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности и целостности информации при её передаче через сеть Интернет.

1.3. Ответственность за неправильное оформление заявки через систему онлайн бронирования и связанные с этим убытки несет Клиент.

2. Особенности продукта PEP - Product Experience Programme (ознакомительная программа по продукту путешествий)

2.1. Для получения доступа к нашему туристическому portalу www.pepXpress.ru необходимо пройти процедуру регистрации и подтверждения права использовать наши PEP предложения. В качестве



документов мы принимаем справку с места работы на фирменном бланке с датой (текущей) и подписью руководителя с указанием обязанностей заявителя и описанием деятельности компании, если это возможно. Владельцев, директоров и лиц, у которых нет начальства, просим предоставить копию документа о регистрации компании и ее принадлежности к индустрии путешествий. Все документы принимаются на английском языке.

2.2. **pepXpress** является специализированным порталом, предоставляющим возможность бронирования Услуг по специальным PEP (Product Experience Programme) ценам. Наши специальные предложения предназначены для обучения и расширения знаний о продукте работников индустрии туризма. Для этого, поставщики Услуг предоставляют зарегистрированным пользователям портала специальные цены, которые могут быть использованы только профессионалами туристического бизнеса.

Помните, что во время путешествий, организованных посредством **pepXpress** необходимо при себе иметь документ, подтверждающий Вашу принадлежность индустрии туризма для предъявления их поставщикам Услуг при необходимости. В случае отсутствия данных документов, поставщики Услуг оставляют за собой право выставить счет на доплату своих Услуг по действующим публичным тарифам. Возврат ранее оплаченных Услуг через **pepXpress** в таком случае не предусмотрен.

pepXpress не несет ответственности за корректность предоставления пользователем личной информации, включая адрес электронной почты или другую информацию. Клиент, в случае изменения личных данных, обязан изменить их незамедлительно на портале **pepXpress**.

2.3. Обращаем Ваше внимание на то, что умышленное несанкционированное использование наших предложений PEP предложений и передача права использования предложений третьим лицам (друзьям, клиентам и т.п.) является уголовным преступлением в соответствии со статьей 159 Уголовного кодекса РФ.

2.4. **pepXpress** и его поставщики оставляют за собой право, в случае предоставления Клиентом недостаточных оснований для однозначного определения его принадлежности индустрии туризма, отменить его бронирование, даже если оно было ранее подтверждено.



2.5. Специальные цены, действующие для профессионалов туризма, не могут передаваться третьим лицам. Нарушение этого обязательства может повлечь за собой доплату до действующих публичных тарифов, а также аннуляцию регистрации на портале www.pepXpress.ru. Также эти правила относятся к предоставлению заведомо ложной информации при регистрации.

2.6. Клиент, как представитель туристической индустрии соглашается, в случае инициативы со стороны отеля, быть доступным для встречи с руководством отеля по договоренности.

3. Условия оплаты

3.1. Оплата Услуг может осуществляться банковским переводом по реквизитам, указанным в счете.

3.2. После подтверждения бронирования невозвратный депозит, который покрывает расходы Агентства, в случае отказа Клиента от Услуги, в размере 25% от полной стоимости путешествия подлежит оплате Клиентом.

3.3. Оставшаяся сумма должна быть оплачена банковским переводом или пластиковой картой не позднее, чем за 21 календарный день до вылета.

3.4. В случае резкого изменения курсов национальных валют – более, чем на 2 % (два процента), повышения либо введения новых налогов и сборов, которые Агентство не могло предвидеть, стоимость услуг, указанная на сайте в момент подтверждения или в выставленном после подтверждения заказа счете, может быть изменена. Клиент обязуется оплатить дополнительные затраты Агентства, вызванные вышеуказанными обстоятельствами не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня выставления Агентством счета на соответствующую доплату.

3.5. Для заказов, стоимость которых в рублях эквивалентна или менее 250 Евро и/или для заказов с датой начала путешествия менее 30 календарных дней до начала путешествия, полная оплата должна быть произведена сразу же, после получения подтверждения, банковским переводом в течение 2 рабочих дней. При этом датой исполнения обязательства Клиента по оплате является дата зачисления денежных средств на наш расчетный счет.



3.6. Оплата может быть произведена банковским переводом или по пластиковой карте (Visa или MasterCard).

3.7. Клиент оплачивает самостоятельно все комиссии банка за перевод денежных средств таким образом, чтобы Агентство получило сумму, необходимую для оплаты Услуг без каких-либо вычетов.

3.8. В случае неверно выполненного Клиентом платежа (ошибка или неверные данные), вследствие которого Агентство вынуждено оформить возврат денежных средств, с Клиента взимается сбор в размере 700 рублей, с учетом НДС.

3.9. В случае несвоевременной оплаты Услуг или иных платежей, предусмотренных Условиями, **pepXpress** вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора и потребовать от заявителя разумную компенсацию понесенных расходов в соответствии с пунктом 6 настоящего договора.

4. Проездные документы и иные документы, подтверждающие право Клиента на Услуги (далее документы на поездку)

Доставка документов на поездку осуществляется по электронной почте после получения полной оплаты Услуг. Если документы на поездку по какой либо причине не были получены, Клиент должен обратиться в **pepXpress** не позднее чем за 7 дней до поездки.

5. Изменения

5.1. В случае возникновения любых изменений при оказании Услуг, **pepXpress** обязуется информировать Клиента в течение трех дней, предоставив ему объяснение ситуации, и предложить бесплатный перенос или возможность бесплатного отказа от заказанных Услуг.

5.2. **pepXpress** оставляет за собой право, в случае увеличения ранее подтвержденных Клиенту цен на Услуги, при изменении стоимости оформления въездных документов (в посольствах, консульствах и т.п.), стоимости Услуг перевозчиков, аэропортовых сборов, а также резкого изменения курсов национальных валют, повышения либо введения новых налогов и сборов, которое Агентство не могло предвидеть при



подтверждении цен на Услуги, в таком же объеме увеличить стоимость Услуг для Клиента.

5.3. Частичная отмена и возврат отдельных частей поездки возврату не подлежат.

6. Отмена / Изменение со стороны участника

6.1. До начала поездки Клиент может отказаться от поездки, предварительно уведомив об это Агентство в письменной форме, в рабочие часы Агентства с понедельника по пятницу, кроме праздничных дней, с 09 до 18.00.

perXpress взимает компенсацию за факт отмены, которая рассчитывается следующим образом:

Период	Штраф
Если отмена заказа происходит в день бронирования и если между датой бронирования и датой заезда есть, по крайней мере, 7 дней	Бесплатно
Более, чем за 30 дней до начала путешествия	Штраф 25% от стоимости заказа, но не менее 1500 руб. с 1 человека
От 29 до 15 дней до начала путешествия	Штраф 40 % от стоимости заказа
От 14 до 9 дней до начала путешествия	Штраф 50% от стоимости заказа
От 8 дней до 1 дня до начала путешествия	Штраф 75% от стоимости заказа
Отказ от путешествия в день начала	Возврат не производится

Расходы на оформление виз, страхование путешествий, а также расходы по выписанным авиабилетам возврату не подлежат. Указанные выше правила применяются ко всем Услугам, если иное не указано непосредственно в соответствующем описании поездки на нашем сайте.

6.2. В случае необходимости внесения изменений в условия оказания Услуг, в частности, изменение дат поездки, типа комнаты, организации транспорта, фамилий путешественников и т.д., Агентство вносит изменения, в случае если такое изменение разрешено поставщиком Услуг



и до даты поездки остается не менее 30 суток, при этом Агентство взимает сбор за изменение в размере 1200 рублей за человека. Вытекающие из результатов такого изменения дополнительные расходы, должны быть оплачены Клиентом, в соответствии с настоящими Условиями. Изменения условий после предельного срока - 30 дней до начала тура, возможны только путем отмены первоначального заказа Услуг с выплатой соответствующего штрафа, указанного выше, и размещением нового заказа. В любом случае, независимо от сроков и типа изменений, проездные документы могут быть изменены только путем отмены первоначального заказа Услуг, выплатой штрафов, указанных выше, и размещением нового заказа. Клиент несет ответственность за свои заказы и свои заказы в отношении других туристов.

6.3 . Для Услуг, связанных с покупкой билетов на любые мероприятия (например, музыкальные спектакли), действуют следующие штрафы:

- 22 дня до начала поездки и более - 45% от стоимости Услуг,
- от 21 дня до 1 дня до начала поездки - 80% от стоимости Услуг,
- в день прибытия или если Клиент не воспользовался Услугой - 100% от стоимости Услуг. Такого типа Услуги могут быть изменены только путем отмены первоначального заказа Услуг с компенсационными выплатами штрафов, указанных выше, и размещением нового заказа.

6.4 Клиент может запросить внесение изменений в список сопровождающих его лиц, однако сам Клиент всегда должен оставаться участником поездки. Это связано с тем, что РЕР продукты предназначены строго для специалистов индустрии туризма и не могут передаваться третьим лицам. Замена документов, связанных с изменением сопровождающих лиц, при наличии разрешения на проведение такой замены от поставщика Услуги, влечет за собой взимание сбора в размере 1200 рублей за замену документов на 1 человека.

6.5. Возврат частично не использованной части путешествия (например, в случае досрочного возвращения из поездки по инициативе путешественника) не предусмотрен.

7. Аннулирование / изменение поездки со стороны Агентства

Агентство может отменить поездку за 28 календарных дней до отправления, при условии, что необходимое число участников не было



набрано, данная информация в таком случае должна быть сообщена путешественнику в момент бронирования. В таком случае стоимость Услуг, ранее оплаченная Клиентом, будет возвращена полностью.

8. Отказ от оказания Услуг и расторжение договора возможны также в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажорных обстоятельств)

9. Пассажиры обязаны соблюдать паспортно-административные (в том числе визовые), таможенные, медико-санитарные и другие правила, установленные страной назначения и перевозчиками.

Путешественники должны заблаговременно позаботиться о том, что информация, приведенная в бронировании, строго соответствовала данным их паспортов / удостоверения личности.

10. Ответственность

10.1. Ответственность Агентства перед Клиентом всегда ограничена стоимостью Услуг и может наступить только за виновные действия Агентства.

Агентство действует исключительно в качестве агента авиакомпаний, гостиниц, компаний проката автомобилей и иных поставщиков Услуг, а также компаний по организации пассажирских перевозок, и, следовательно, Агентство не несет ответственности за любые недостатки или недочеты в работе таких авиакомпаний, гостиниц, компаний проката автомобилей и иных поставщиков Услуг, а также компаний по организации пассажирских перевозок.

10.2. Агентство не несет ответственности перед Клиентом в следующих случаях:

- отмена или изменение перевозчиком времени отправления и пункта назначения рейсов и связанные с этим изменения условий путешествия. В этих случаях ответственность перед Клиентом несет перевозчик в соответствии с международными правилами перевозки и действующим законодательством РФ;
- отказ Клиента от Добровольного страхования на время путешествия либо отсутствия у Туриста такого страхования. В этом случае Агентство не будет оплачивать расходы, связанные с отменой путешествия или изменения его сроков, в связи с наступлением страхового случая;



- ненадлежащее оформление, отказ или задержку в выдаче Клиенту визы со стороны консульства (посольства) страны совершения путешествия;
- нарушение Клиентом таможенных и пограничных формальностей, в том числе, если это связано с неправильным оформлением или недействительностью паспорта Клиента или сопровождающих лиц, либо при возникновении проблем, связанных с подлинностью документов, предоставляемых для оформления и организации путешествия;
- отсутствие у несовершеннолетнего гражданина РФ документов, необходимых для выезда за границу в соответствии с действующим законодательством РФ;
- нарушение Клиентом или сопровождающими лицами правил проезда и провоза багажа, а также особенностей правил поведения в стране временного пребывания;
- ограничение выезда Клиента или сопровождающих лиц за границу, наложенного на него в соответствии с ФЗ РФ «Об исполнительном производстве» от 02.10.2007 № 229-ФЗ;
- самовольное изменение Клиентом или сопровождающими лицами условий оплаченного путешествия (в том числе, места проживания, экскурсий, перевозки, условий питания и т.д.) - компенсация за неиспользованные услуги в данном случае не выплачивается, все вновь приобретенные услуги оплачиваются Клиентом самостоятельно;
- ущерб, причиненный здоровью и/или имуществу Клиента или сопровождающих лиц третьими лицами во время поездки; за выполнение услуг, не предусмотренных заявкой и исходящих от третьих лиц; за гостиничный сервис; за потерю и порчу багажа, загранпаспорта и других документов Клиента или сопровождающих лиц. Ущерб возмещается причинителем вреда в соответствии с действующим законодательством РФ;
- возмещение денежных затрат Клиента за оплаченные услуги, если Клиент или сопровождающие лица по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью предоставленных услуг;
- опоздания Клиента или сопровождающих лиц на стыковочный рейс по его вине, в том числе по причине задержки или отмены рейса, на которых выполняется авиаперевозка до аэропорта стыковки;
- несвоевременное представление Клиентом информации о произошедших изменениях в своих данных;



- ошибки, допущенные Клиентом в заявке, неполную и/или недостоверную информацию, что повлекло в дальнейшем ошибки при оформлении документов;
 - сообщения Клиентом в анкете недостоверных сведений;
 - непредставления или несвоевременного предоставления Клиентом или сопровождающими лицами необходимых и надлежащим образом оформленных выездных документов;
 - опоздания, неявку Клиента или сопровождающих лиц к началу путешествия, отказа (независимо от причин) от Услуг после начала путешествия;
 - нарушения Клиентом или сопровождающими лицами норм законодательства страны пребывания;
 - действий перевозчиков, пограничных, таможенных, иммиграционных и иных органов Российской Федерации и иностранных государств;
 - наступления обстоятельств, не позволяющих выполнить перевозку или влекущих задержку рейса, таких как неблагоприятные метеоусловия, механические поломки транспортного средства или аварии.

10.3. Клиент обязан во время поездки незамедлительно доводить до сведения Агентства все случаи возникновения сбоев или некачественного оказания Услуг для того, чтобы Агентство имело возможность незамедлительно исправить ситуацию. В том случае, если без уважительной причины Агентство не было проинформировано о проблеме, претензии к качеству оказанных Услуг не могут быть приняты.

11. Другие положения и соглашения

11.1. Регистрация на сайте **pepXpress** дает нам право осуществлять обработку Ваших персональных данных и персональных данных сопровождающих лиц, в том числе, но не ограничиваясь, хранить и использовать, передавать третьим лицам, включая трансграничную передачу, ваши личные данные для оказания Услуг. В момент регистрации в системе, Вы согласились с данным условием.

11.2. Местом рассмотрения исков против **pepXpress** является город Москва, по месту регистрации Агентства.

11.3. Недействительность отдельных положений не делает недействительным весь договор.



11.4. Для регулирования отношений сторон применяется законодательство Российской Федерации или международные соглашения.

pepXpress