

Terms of Use and General Service Conditions

Please note: English and Turkish translations of this contract are provided for the convenience of our non-Bulgarian speaking suppliers. Notwithstanding this, only the Bulgarian version is legally binding.

These General Service Terms and Conditions ("Terms") govern the contractual relationship between PTS Travel Solutions Ltd. ("Company") and the Customer. These Terms cover the intermediary activities related to transportation, driver, mobility, and logistics services offered through the Company's platform.

The Customer agrees to use the Company's services within the framework of the conditions specified in these Terms.

The Terms of Use of our platform are an integral part of these General Service Terms and Conditions.

The Customer should carefully read these Terms, print them if necessary, or save them to a permanent medium. Additionally, it is strongly recommended to review the Privacy Policy and Cookie Policy.

PTS Travel Solutions Ltd. commits to keeping these documents up-to-date and always accessible. These Terms may be updated or modified from time to time. The Customer agrees to read the current Terms before each order.

1. INTRODUCTION

The website www.transferhood.com and the Transferhood Application are owned by PTS Travel Solutions Ltd., with its registered office at Tsar Boris I Street No:108 Floor:5 Office:1, Sofia, Bulgaria.

Any information, support, requests, or complaints can be communicated to **Customer Service**:

- By **email** to the following address: info@transferhood.com
- Via **chat** on the APP / Web platform
- By phone: +908503079000

2. PLATFORM USAGE

By using our platform, you are deemed to have accepted the following conditions:

- You commit to using the platform only for legal purposes.
- You agree not to make misleading or fraudulent requests. Our company reserves the right to reject such requests and inform the relevant authorities if necessary, should it suspect the existence of such requests.
- When registering and requesting services, you are obliged to provide your email address, postal address, and other contact information completely and accurately. By providing this information, you also consent to its use in the service delivery process (please refer to our privacy policy for detailed information).
- If you provide incomplete or incorrect information, it may not be possible to process your request and provide the service.
- Our company cannot be held responsible for any inconvenience or damage that may arise from internet-related issues (such as service interruptions, security breaches, virus infections, or other situations that could be considered force majeure).

3. DEFINITIONS

- 3.1. **"Company"** or **"Data Controller"**: Refers to PTS Travel Solutions Ltd. The company's headquarters is located at Tsar Boris I Street No:108 Floor:5 Office:1, Sofia, Bulgaria. The Company is the owner of the TRANSFERHOOD brand and the Platform.
- 3.2. **"Platform"**: Refers to the website located at www.transferhood.com and the Transferhood mobile application. This definition also includes other applications and services offered by the Company.
- 3.3. **"Customer"**: The natural or legal person who requests the provision of Services for themselves or a Passenger through the Platform. Unless otherwise stated, the Customer is also considered to be the Passenger.
- 3.4. **"Passenger"**: Refers to the person who actually benefits from the Transport Service. This person may or may not be the same person as the Customer.
- 3.5. **"Account"**: Refers to the personal space created by Customers to use the functions of the Platform. The Account contains the Customer's identity and contact information.
- 3.6. **"Reservation Conditions"**: Refers to the document regulating the special terms of the Transferhood Agreement. This document can be accessed at www.transferhood.com/booking-conditions.
- 3.7. **"General Service Terms and Conditions"**: Refers to this document regulating the contractual relationship between the Parties. This contract is subject to Bulgarian e-commerce laws.
- 3.8. **"Carrier"**: Refers to the natural or legal person providing Transport Services through the Platform and accepting these Partnership Terms.
- 3.9. **"Transport Service"**: Refers to the road passenger transportation service provided by the Carrier to Customers. These services include city rides, airport transfers, and hourly rental services.
- 3.10. **"Parties"**: Refers to the Company and the Customer together.
- 3.11. **"Partnership Terms"**: Refers to the terms and conditions of this agreement.
- 3.12. **"Partnership Agreement"**: Refers to the agreement consisting of the Partnership Terms, General Service Terms and Conditions, Reservation Conditions, and other agreements between the Parties.
- 3.13. **"Privacy Policy"**: Refers to the document explaining the Company's methods of collecting, managing, and processing personal data of Customers and Passengers in accordance with the EU General Data Protection Regulation (GDPR).
- 3.14. **"Transferhood Agreement"**: Refers to the agreement formed between the Customer and the Company for the Reservation made through the Platform, regulating the mutual rights and obligations regarding the intermediation of the Transport Service. This agreement covers the General Service Terms and Conditions, Reservation Conditions, and Transport Agreement and enters into force upon Reservation Confirmation.

4. INDUSTRIAL AND INTELLECTUAL PROPERTY RIGHTS

- 4.1. The domain name www.transferhood.com belongs to PTS Travel Solutions Ltd. All rights over the Platform and all its components, including the authority to use and benefit from the trademark, belong only to PTS Travel Solutions Ltd.
- 4.2. The Platform, as a whole and with all its separate elements (visual materials, written content, video content, logos, etc.), is considered intellectual work protected under the Industrial Property Act and Copyright Act. This protection also covers the legal texts on the platform.
- 4.3. Copying, downloading, modifying, or using the trademarks, videos, logos, and other elements on this website, in whole or in part, for any purpose and in any medium, is strictly prohibited without prior written approval from the rights holders.

5. SUBJECT OF THE CONTRACT AND SERVICES PROVIDED

- 5.1.** The domain name www.transferhood.com belongs to PTS Travel Solutions Ltd. All rights over the Platform and all its components, including the authority to use and benefit from the trademark, belong solely to PTS Travel Solutions Ltd.
- 5.2.** The Platform, as a whole and with all its separate elements (visual materials, written content, video content, logos, etc.), is considered intellectual work protected under the Industrial Property Act and Copyright Act. This protection also covers the legal texts on the platform.
- 5.3.** Copying, downloading, modifying, or using the trademarks, videos, logos, and other elements on this website, in whole or in part, for any purpose and in any medium, is strictly prohibited without prior written approval from the rights holders.
- 5.4.** By using the Platform, users have the right to view the content here for personal and non-commercial purposes only. Any commercial use of this content is prohibited.
- 5.5.** The software provided on the Platform is the property of PTS Travel Solutions Ltd. or relevant license holders. Users do not have the right to copy, modify, distribute, sell, rent, or lend this software.
- 5.6.** Users cannot use any part of the Platform on another website or provide a link to another website without the prior written permission of PTS Travel Solutions Ltd.
- 5.7.** PTS Travel Solutions Ltd. reserves the right to take legal action and claim compensation in case of violation of its intellectual property rights.
- 5.8.** PTS Travel Solutions Ltd. reserves the right to review, edit, or remove user content published on the Platform.
- 5.9.** By submitting content to the Platform, users are deemed to have granted PTS Travel Solutions Ltd. a worldwide, royalty-free, transferable, and sublicensable right to use this content.
- 5.10.** The rights and restrictions specified in this article are subject to Bulgarian and European Union laws and are interpreted within the framework of these laws.

6. AVAILABILITY AND LIMITATIONS OF SERVICES

- 6.1. Platform Maintenance and Technical Interventions**
 - 6.1.1.** The Company may temporarily suspend Services for necessary maintenance or improvement work on the Platform without prior notice. These interruptions will be completed in the shortest possible time.
- 6.2. Security and Privacy Measures**
 - 6.2.1.** The Company reserves the right to interrupt the provision of Services at any time due to legitimate security reasons or suspicion of privacy breaches.
- 6.3. Right to Refuse Reservations**
 - 6.3.1.** The Company has the right to refuse Reservations in the following cases:
 - a.** Requests from users whose quantity or frequency of purchases on the Platform appears unusual;
 - b.** Requests from Customers who have an ongoing legal dispute with the Company;
 - c.** Requests from Customers suspected of credit card fraud;
 - d.** Requests from Customers who are found to have provided incomplete, incorrect, or false identification information.
- 6.4. Service Quality and Customer Satisfaction**
 - 6.4.1.** The Company reserves the right to restrict access to Services for Customers who cause recurring complaints in order to maintain the quality of Services and Customer satisfaction.
- 6.5. Force Majeure**
 - 6.5.1.** In cases of force majeure such as natural disasters, epidemics, war, acts of terrorism, the Company has the right to temporarily suspend or limit Services.

6.6. System Load-Based Restrictions

- 6.6.1.** In case of excessive load on the Platform, the Company may temporarily stop or limit the approval of new Reservations to maintain system stability.

7. REGISTRATION, ACCOUNT CREATION AND MANAGEMENT

7.1. User Eligibility and Age Limit

Every Customer accessing and/or using the Platform declares that:

- They have the legal capacity to perform transactions according to the laws of their country,
- They are at least 14 years old to navigate the Platform and open an account (unless otherwise stated by the legislation of their reference State),
- They are legally competent to use all services (18 years old unless otherwise stated by the legislation of their reference State).

7.2. Account Creation Requirements

To benefit from the Platform's services, Customers must:

- Complete the registration procedure,
- Provide necessary personal and/or commercial data,
- Have a valid payment method.

7.3. Registration Procedure

Customers can register through the website or mobile application by following these steps:

7.3.1. Registration via Website:

- Can log in with Google or Apple account or create a new account.
- Enter personal information (name, surname, phone, email).
- Read and accept the General Service Terms and Privacy Policy.
- Complete registration by clicking "CREATE ACCOUNT"

7.3.2. Registration via Mobile Application:

- Enter personal information and set a password and select preferred language.
- Accept the General Service Terms and Privacy Policy.
- Complete registration by clicking "CREATE ACCOUNT"

7.4. Account Confirmation and Access

The Company verifies the entered information and may request additional information if necessary. After registration is approved, the Customer can access to their account.

7.5. Account Features

Through their accounts, Customers can:

- Manage reservations,
- Access payment receipts and invoices,
- View carrier information,
- Access reservation confirmations.

7.6. Data Security and Privacy

All data is processed in accordance with applicable regulations and the Privacy Policy.

7.7. Account Security

Account information is personal and cannot be shared. Customers are responsible for all activities made through their accounts.

7.8. Password Change

Customers can change their passwords at any time.

7.9. Accuracy of Information

Customers are responsible for the accuracy of the information they provide and must report updates.

7.10. Unauthorized Use Notification

Customers should immediately inform the Company in case of suspicious activities. The Company cannot be held responsible for late-reported activities.

7.11. Account Verification

The Company reserves the right to verify accounts and provided information.

7.12. Account Deletion

Customers can delete their accounts at any time.

7.13. Inactive Accounts

The Company has the right to close accounts that have not been used for 18 months, with 7 days prior notice.

8. PROCEDURE FOR SUBMITTING A RESERVATION AND CONCLUDING THE TRANSFERHOOD AGREEMENT

8.1. These General Service Terms and Conditions and the details on the Platform do not constitute a public offer, but only an invitation to make an offer to purchase Services.

8.2. In accordance with Bulgarian e-commerce legislation, the Company informs Customers of the following:

- The contract between the Company and the Customer is concluded via the Internet;
- The Customer will make the Reservation official by accessing the Platform at www.transferhood.com and following the specified procedures;
- The Reservation will be completed by following the procedure described here, available in English, Turkish, French, Spanish, German, and Italian. The Reservation can be corrected, modified, and cancelled at any time until submission;

- Submitting the Reservation constitutes a non-binding offer for intermediation activity for a person and luggage transport service to be performed by a Carrier on behalf of the Customer/Passenger;
- The Reservation will be subject to evaluation by the Company, which expressly reserves the right to accept or decline it, after verifying the availability of Carriers to fulfill the requested transport service.

8.3. To request Services, the Customer must complete and submit a request form in electronic format as follows:

- a. The Customer must access the Platform's main page at <https://www.transferhood.com>;
- b. Here, The Customer must:
 - 8.3.1.b.1.** Select the requested transportation service (city rides, airport or hourly bookings);
 - 8.3.1.b.2.** Depending on whether it is an airport transfer (arrival or departure airport, destination, transfer date, return transfer date if applicable, number of passengers) or hourly transportation (pickup location, start date of the transportation, duration in hours, number of passengers), fill in the required fields with the necessary information and click the "Search" button;
 - 8.3.1.b.3.** Select the desired mode of transport, including any additional services offered where available and explicitly stated, and click "Select".

Additional services may include:

- Meet and Greet: The Carrier will wait in the arrival hall of the relevant terminal with a welcome sign for identification.
- Waiting Time: 1 hour free waiting time for airport transfers, 15 minutes for other transfers.
- Door-to-Door: The passenger is picked up from the main entrance of the pick-up address and dropped off at the main entrance of the drop-off address.
- Porter Service: The Carrier assists with carrying and loading luggage into the vehicle.

- 8.3.1.b.4.** Fill in the additional required fields (flight/train number; request for additional services such as child equipment; any notes for the carrier) and click the "Continue" button;
- 8.3.1.b.5.** Enter the passenger(s) information (first name, last name, email, and phone number) and click the "Continue" button;
- 8.3.1.b.6.** Enter your billing information, the required payment method, and any other necessary details, then click the "Continue" button;
- 8.3.1.b.7.** Click "Pay" to electronically transmit the purchase offer with all required data to the Company;

Payment methods include credit or prepaid card (Visa, Mastercard, Amex, Maestro) or digital payment methods such as Google Pay, Apple Pay, and PayPal.

The Customer must provide an email address and a phone number that can be attributed to the Passenger for the execution of the Transferhood Agreement and for the Company's and/or the Carrier's respective procurement, processing, and all other activities related to the Reservation and intermediary activities.

8.3.2. Reservation summary: Before sending the Reservation, the Customer will be asked to identify and correct any possible errors, carefully read these General Sales Terms and Conditions, Reservation Conditions, and Privacy Policy, print a copy using the print option, and save or request a copy for personal use. (Bizde böyle bir alan şu an yok)

8.3.3. Reservation Completion Process

A reservation is considered complete when the following conditions are met:

- a. The customer fills out the reservation form completely and accurately.
- b. The Company receives the completed form electronically.
- c. The customer reviews and confirms the accuracy of the information provided in the form.

Once these three steps are completed, the reservation is officially considered made and accepted by the system.

8.4. By submitting a Reservation, the Customer declares that they have read all the information provided to them during the procedure and fully accept these General Service Terms and Conditions, the Reservation Conditions, and the Privacy Policy. The Customer expressly acknowledges that by submitting the Reservation, they are obligated to pay the price and other amounts due under these General Service Terms and Conditions.

8.5. The Transferhood Contract shall be deemed terminated in the event of non-payment, even partially, of the amount due. If the required payment is not made or if confirmation of successful payment is not received, the Transferhood Contract shall be considered legally terminated under the relevant provisions of the Bulgarian Obligations and Contracts Act. The Customer will be informed of such termination and the consequent cancellation of the Reservation.

8.6. After submitting the reservation, the Customer will receive an email from the Company at the email address provided when filling out the form. This email will confirm that the reservation has been received ("Reservation Confirmation") and will include: a copy of these General Service Terms and Conditions and the Reservation Conditions, the Customer's information, and the details of the reservation. The Customer agrees to verify the accuracy of the data provided herein and to promptly inform the Company of any corrections by emailing info@transferhood.com.

8.7. As the Reservation is only an offer to request Services, the Transferhood Agreement will be considered concluded only with the Reservation Confirmation.

8.8. The Customer acknowledges that Reservations are subject to the Company's acceptance and that the Company reserves the right to reject them, even in the following situations:

8.8.1. The provision of Services cannot be carried out due to an error in the information provided by the Customer at the time of request (e.g., incorrect personal and/or flight details; insufficient or incorrect email address; misleading information; missing and/or incomplete documents);

8.8.2. An error has occurred on the Platform.

8.9. In accordance with the relevant legislation of Bulgaria, the Company informs the Customer that each submitted Reservation is stored in digital or paper form at its headquarters according to privacy and security criteria. The Customer can request a copy from the Company by writing to info@transferhood.com at any time.

8.10. The Customer is responsible for the accuracy and completeness of all information provided during the Reservation process. In the event of incorrect or incomplete information, the Company reserves the right to cancel the reservation or request additional charges.

8.11. After sending the Reservation Confirmation, the Company will contact the Carrier to confirm the availability of the service. In the event that the Carrier is unable to provide the service, the Company will notify the Customer as soon as possible and offer alternative solutions.

8.12. Upon receiving the Reservation Confirmation, the Customer acknowledges that the Transferhood Agreement has come into effect. From this point forward, cancellations and changes will be subject to the Cancellation and Change Policy mentioned above.

- 8.13.** The Company can not be held responsible for any damages arising from technical issues or errors occurring during or after the reservation process. However, the Company will make reasonable efforts to provide solutions to the Customer in such cases.
- 8.14.** The Customer agrees that personal data provided during the Reservation process will be processed in accordance with Bulgarian data protection laws and the EU General Data Protection Regulation (GDPR).
- 8.15.** The Company reserves the right to be unable to provide or modify the Services in the event of force majeure situations that may arise during the Reservation process or the provision of Services (such as natural disasters, pandemics, war, terrorist acts, etc.). In such cases, the Customer will be informed as soon as possible, and suitable alternatives or refund options will be offered.
- 8.16.** After completing the Reservation process, the Customer can access reservation details, request necessary changes, or purchase additional services through their Customer Account. All these transactions will be subject to the terms of use of the Platform and these General Terms and Conditions of Service.
- 8.17.** The Company may request feedback from Customers to improve the reservation process and the provision of Services. This feedback will be used to enhance service quality and ensure Customer satisfaction.
- 8.18.** This Reservation process and the procedure for concluding the Transferhood Agreement are subject to Bulgarian laws and are interpreted within the framework of these laws. In case of any dispute, Bulgarian courts will have jurisdiction.

9. SERVICE PROVISION PROCESS AND IMPORTANT INFORMATION

9.1. Description and Representation of Services

9.1.1. The Services covered by these General Service Terms and Conditions are those available in the electronic catalog seen by the Customer on the Platform during Reservation. For each Service, there is a "My Reservation Page" showing its basic features.

9.1.2. Images and descriptions on the Platform may differ from the services actually provided. These differences may particularly be in terms of vehicle model/category, color, shape or size, and the geographical area where the transport service will be provided. The Company undertakes to ensure that the Services are represented as close to reality as possible.

9.1.3. The maximum age of vehicles used for transport services is 8 (eight) years. This is applied to ensure service quality and safety.

9.2. Vehicle Changes and Upgrades

9.2.1. The Company may make a "Free Upgrade" to improve service quality. For example, a Customer who selects a standard Sedan during Reservation may be transported with a Standard Van / First Class Van or a MiniBus. These upgrades are made when the requested vehicle type is not available and may not be notified to the Customer in advance.

9.2.2. For more information about the models/categories of vehicles to be used for transport service, refer to the Company's [help page](#).

9.3. Reservation and Transferhood Agreement Process

9.3.1. Following the Reservation Confirmation, the Company carries out the intermediation activity by requesting the suitability of Carriers to fulfill the requested transport service on behalf of and for the account of the Customer.

9.3.2. The Company sends a "Transport Communication" email to the Customer/Passenger within 24 hours before the date and time the transport is to begin. This email informs:

- That the transport request has been accepted by the Carrier and the Transferhood Agreement has been concluded, or

- That the transport request has not been accepted and the Transferhood Agreement could not be concluded.
- 9.3.3.** If the Transferhood Agreement has been signed up to 6 hours before the start date of the transport, the Customer can check the Carrier and transport details via the Platform.
- 9.4. Changes and Updates**
- 9.4.1.** In case of any change in the Transport Communication, the Company sends a new Transport Communication to the Customer/Passenger. The last sent Transport Communication will be valid.
- 9.4.2.** The Transport Notification includes route details. The actual departure time may be 15 minutes earlier or later than the time in the notification.
- 9.5. Service Availability and Cancellations**
- 9.5.1.** The Company may not be able to conclude the Transferhood Agreement due to the Carrier's unavailability or other reasons. In this case, the Company cannot be held responsible for the unavailability of the Service.
- 9.5.2.** In case of temporary or permanent unavailability of the Service, the Company informs the Customer and refunds the paid amount. If there is time for the Service to take place, only a refund is made, no alternative solution is offered.
- 9.5.3.** In case of multiple Reservations, the unavailability of one Service does not affect other Reservations.
- 9.6. Carrier Performance Evaluation**
- 9.6.1.** The performance of Carriers is evaluated by Customer reviews and the Company's algorithm. This evaluation considers the age, model, and images of the vehicle.
- 9.6.2.** This evaluation system aims to continuously improve service quality and increase Customer satisfaction.

10. DURATION OF THE TRANSFERHOOD AGREEMENT

- 10.1.** The Transferhood Agreement ends with the occurrence of one of the following situations:
- 10.1.1.** The Company's sending of the last Transport Communication to the Customer/Passenger informing that the Transferhood Agreement has been signed;
- 10.1.2.** The Company's sending of the Transport Communication to the Customer/Passenger informing that the Transferhood Agreement could not be concluded.
- 10.2.** The contract period continues until the completion of the Transport Service.

11. PAYMENTS

- 11.1. Payment Obligation and Methods**
- 11.1.1.** The Customer undertakes to pay the fee for the reserved Transport Services within the time and manner specified in these General Service Terms and Conditions.
- 11.1.2.** Payments can only be made by one of the methods specified at the bottom of the Platform and explained below.
- 11.2. Credit and Debit Cards**
- 11.2.1.** International credit cards and debit cards are accepted.
- 11.2.2.** Payment is made at the moment the Reservation is submitted.
- 11.2.3.** Payment card information (card number, owner, expiration date, security code) is encrypted and transmitted directly to the payment processor. The Company cannot access or store this information.
- 11.2.4.** If payment cannot be received for any reason, the sale transaction will be automatically canceled and the Customer will be informed by email.
- 11.3. Digital Wallets and PayPal**
- 11.3.1.** Digital wallet payments such as PayPal, Google Pay, Apple Pay are accepted.

11.3.2. When the Customer chooses digital wallet payment, they are directed to the relevant payment provider's website.

11.3.3. These services use the most up-to-date SSL security and data encryption protocols.

11.4. Accepted Currencies

Payments are accepted in USD, GBP or EURO. Exchange rate fluctuations are not the responsibility of the Company.

11.5. Receipts and Invoices

Receipts and/or invoices for Transport Services are issued by the Carrier. The Company manages the necessary IT procedures for transmitting these documents to the Customer when required.

11.6. Refunds and Repayments

11.6.1. In case of contract termination or any refund, the Company makes the refund using the same payment method used for the purchase, unless otherwise agreed.

11.6.2. Refunds are made within 5-7 business days after the transaction is approved.

11.7. Compliance with Bulgarian Laws

The Company takes all necessary measures to protect the Customer's rights in prepaid reservations in accordance with Article 55 of the Bulgarian Consumer Protection Act of 2005. This includes securing the amount paid by the Customer in case of bankruptcy or insolvency of the Company.

12. TRANSPORTATION SERVICES PRICES

12.1. Pricing and Currency

12.1.1. The prices of transportation services specified on the Platform are shown in EUR, GBP or USD depending on the currency valid in the region where the Customer makes the Reservation.

12.1.2. VAT is included in all prices stated. The VAT rate is fixed for all services regardless of the type of service.

12.1.3. Prices are determined by the Company and Carriers are obliged to comply with these prices.

12.2. Price Determination Factors

The price of transportation services may vary depending on the following factors:

12.2.1. Departure and arrival date and/or location

12.2.2. Type of transportation service requested (airport transfer or hourly transportation)

12.2.3. Additional services requested

12.2.4. Time and distance

The Customer actively contributes to the determination of the price by entering information about these factors during the Reservation stage.

12.3. Price Updates and Guarantees

12.3.1. Prices are regularly updated and may show discounts or increases.

12.3.2. After the Reservation is made, the stated price is guaranteed for the Customer. However, the Carrier may charge additional fees for developments outside the Reservation (e.g., additional stops or excess baggage). These additional payments can be made in cash or by credit card and are outside the Company's responsibility.

12.4. Promotions and Discounts

The Company may offer promotion or discount codes from time to time. The use of these codes is subject to relevant terms and conditions.

12.5. Currency Conversion Fees

If the Customer's preferred currency needs to be converted to EUR, GBP or USD, all costs arising from this conversion are borne by the Customer.

12.6. Price Transparency

12.6.1. The Company undertakes to provide full transparency in pricing. The price shown during Reservation represents the total amount to be paid unless otherwise stated.

12.6.2. The Customer will be able to see and approve the total price before completing the Reservation process.

12.7. Price Disputes

In case of any dispute regarding pricing, the Customer should immediately contact the Company's Customer Service. The Company undertakes to resolve the issue fairly and in a timely manner.

13. SERVICE RESERVATION AND CONTRACT TERMS

13.1. Reservation conditions vary according to the selected service class. Reservation conditions applicable to all platform service providers can be accessed at www.transferhood.com/booking-conditions.

14. RESERVATION MANAGEMENT: CANCELLATIONS, CHANGES AND REFUNDS

14.1. Reservation Cancellation Policy

14.1.1. The Customer accepts that the general right of withdrawal specified in the Consumer Law does not apply to these services, as these services are special services to be performed on a specific date or period.

14.1.2. However, the Customer has the right to cancel their reservation under the following conditions:

- No penalty is applied and full refund is made for cancellations made up to 24 hours before the start date and time of the transport service.
- For cancellations made 18-24 hours before the planned transfer start, 30% of the total reservation fee is charged. The remaining amount (70%) is refunded.
- No refund is made for cancellations made within the last 18 hours or in case of no-show.

14.1.3. For the cancellation process, the Customer should access to the Reservation details page on the Platform and should follow the procedure there.

14.1.4. Only the Customer who made the reservation can make a cancellation request. Passengers or third parties cannot make cancellation requests even if they are authorized by the Customer.

14.1.5. Different cancellation rules may apply for special types of transfers such as airport, port or train station transfers. Detailed information about these special situations will be provided to the customer during the reservation.

14.2. RESERVATION CHANGE PROCEDURE

14.2.1. The Customer has the right to modify their reservation under the following conditions:

- No penalty is applied for change requests made up to 24 hours before the start of the transport service. However, any additional fees resulting from the modification (e.g., vehicle upgrade, night tariff, etc.) will be covered by the Customer.
- For modification requests made within the last 24 hours, the Carrier may charge an additional fee.

- 14.2.2.** In the event that a suitable Carrier cannot be found after a modification request, the Customer may either cancel the reservation or maintain the original reservation.
- 14.2.3.** Reservation changes are only possible with the driver's approval. Any additional fees must be agreed upon directly with the driver.
- 14.2.4.** For reservation change requests, the Customer can contact the Company's Customer Service:
 - a.** E-mail: support@transferhood.com
 - b.** Phone: [Current phone numbers]
 - c.** Live support via the Platform
- 14.2.5.** The status of the change request (Pending, Approved, Rejected) can be tracked by the Customer via the Platform.

14.3. REFUND AND REPAYMENT CONDITIONS

- 14.3.1.** If the Customer/Passenger is not present at the specified place at the start time of the transport service (no-show), they have no right to refund even if it is due to reasons that cannot be attributed to them (flight/train delay, etc.).
- 14.3.2.** No refund is made if additional fees requested for unforeseen reasons are not paid by the Customer.
- 14.3.3.** Refunds are made within 5-7 business days using the original payment method.
- 14.3.4.** In case of cancellation of your flight or train service, no refund is made if your reservation cannot be cancelled.

15. COMPANY RESPONSIBILITIES AND SERVICE LIMITATIONS

15.1. Our Service Commitments

- 15.1.1.** As a Company, we commit to professionally provide the following services after the Reservation Confirmation:
 - a.** Contact the Carrier in accordance with the Customer's request and create the Transferhood Agreement on behalf of the Customer.
 - b.** Inform the Customer/Passenger about the status of the Transferhood Agreement.
 - c.** Inform and provide support to the Customer/Passenger throughout the entire process.
- 15.1.2.** We make the Platform and its functions available for Customers' use, but we are not responsible for problems that may arise from the use of the Platform.
- 15.1.3.** We commit to ensuring the maintenance, updates, and data security of the Platform.
- 15.1.4.** We provide information and support to our Customers regarding the use of the Platform.

15.2. Our Service Limitations and Disclaimer of Liability

- 15.2.1.** The Company does not directly provide transport services. The Transferhood Agreement is made between the Customer and the Carrier, and the Carrier is responsible for its implementation.
- 15.2.2.** Carriers are not employees, assistants, or subcontractors of the Company.
- 15.2.3.** Invoicing and taxation of transport services are the responsibility of the Carrier.
- 15.2.4.** The Carrier is solely responsible for the following:
 - a.** Application of the right of withdrawal (where applicable)
 - b.** Guaranteeing the transport service
 - c.** Timely response to Customer/Passenger communications

- 15.2.5.** The Company does not control the Carrier's performance and cannot guarantee:
- a.** The existence, quality, safety, or suitability of the transport service
 - b.** The accuracy of transport service descriptions
 - c.** The security of the Customer's computer or mobile device
- 15.2.6.** In cases where a Carrier cannot be found or service cannot be provided, the Customer is given a full refund. However, the Company cannot be held responsible for indirect damages resulting from this situation.
- 15.2.7.** We reserve the right to inform the Customer and make necessary changes in the face of unexpected situations.
- 15.2.8.** The Company cannot be held responsible for problems arising from incomplete or incorrect information provided by the Customer.
- 15.2.9.** We are not responsible for damages resulting from Platform failures, except in cases of intentional misconduct or gross negligence.
- 15.2.10.** The Company is not responsible for the content and links of third-party websites.
- 15.2.11.** The Company cannot be held responsible for loss of business opportunity, indirect or consequential losses.
- 15.2.12.** Compensation claims cannot exceed the purchase price of the relevant service.
- 15.2.13.** The company comply with the provisions of the EU General Data Protection Regulation (GDPR) in the processing of personal data.
- 15.2.14.** We are not responsible for delays the Customer experiences with other carriers (flight, train, etc.)

16. CUSTOMER RESPONSIBILITIES AND OBLIGATIONS

16.1. Use of the Platform and Services

- 16.1.1.** The Customer undertakes to use the Platform and Services purchased through the Platform only in accordance with these General Service Terms and Conditions and Reservation Conditions, for legal purposes and without violating the rights of the Company, Carriers and/or third parties.
- 16.1.2.** The Customer agrees to indemnify the Company, its employees and business partners against any compensation claims that third parties may make due to actions or omissions related to their interaction with the Platform or Service purchases.

16.2. Information Accuracy and Responsibility

- 16.2.1.** The Customer declares that all information provided is accurate and not misleading, and undertakes to keep this information up to date and immediately notify the Company of any changes.
- 16.2.2.** The Customer acknowledges that the information provided is necessary for the Transferhood Agreement and its execution, and understands that they are responsible for incomplete, incorrect or erroneous information.
- 16.2.3.** In particular, during Reservation, it is the Customer's responsibility to:
- a.** Specify the correct pick-up/drop-off location,
 - b.** Specify the correct pick-up time,
 - c.** Report special needs (such as mobility restrictions, child passengers, pets, excess baggage).

16.3. Provision of Required Documents and Information

- 16.3.1.** The Customer is obliged to provide the Company with all materials and information necessary for the provision of Services and the best execution of the Transferhood Agreement.
- 16.3.2.** They guarantee that they have the rights to use these documents and information.

- 16.14.1.** If the Customer chooses a larger capacity vehicle due to the amount of baggage, this should be specified during Reservation.
- 16.14.2.** Otherwise, the Company and the Carrier have the right to provide a suitable vehicle according to the specified number of passengers.
- 16.15.** Passenger Notification Responsibility
 - 16.15.1.** The Customer is responsible for informing all passengers included in the reservation about the General Service Terms and Conditions, Privacy Policy, and Reservation Conditions.
- 16.16.** Carrier's Liability Limits
 - 16.16.1.** The Carrier is only liable for damages resulting from intentional or gross negligence. For other damages, liability is limited to the violation of the fundamental obligations of the contract and is restricted to foreseeable damages.
- 16.17.** Communication Obligations
 - 16.17.1.** The Customer/Passenger agrees to contact the Carrier in case of delay or disruption at the meeting point.
- 16.18.** Reporting Service Disruptions
 - 16.18.1.** The Customer/Passenger must notify the Company of the non-performance or incorrect performance of the transport service no later than 15 minutes before the planned pick-up time.
 - 16.18.2.** Late notification may affect the right to full refund.

17. RESERVATION CANCELLATION BY THE COMPANY

- 17.1.** The Company reserves the right to cancel Reservations made by the Customer in the following cases:
 - a.** Customers involved in payment fraud
 - b.** Customers providing incorrect, incomplete or erroneous identity information
 - c.** Customers presenting incorrect transport service data such as inappropriate route or wrong distance

In such cases, no refund will be issued to the Customer, and the Customer is responsible for compensating the Company for any damages incurred.

18. PRIVACY AND COOKIE POLICY

- 18.1.** We recommend you review our Privacy Policy for detailed information about personal data processing activities carried out by the Platform.
- 18.2.** We kindly ask you to review our Cookie Policy for information about cookies used to enhance the functionality of the Platform, facilitate navigation, and conduct usage analysis.

19. FORCE MAJEURE AND UNFORESEEN CIRCUMSTANCES

- 19.1.** The Company cannot not be liable for failing to fulfill its contractual obligations due to force majeure or unforeseen circumstances, including but not limited to:
 - a.** War or acts of terrorism
 - b.** Strikes
 - c.** National or local emergencies
 - d.** Transportation infrastructure failures
 - e.** Electricity or other public utility interruptions
 - f.** Earthquakes and other natural disasters

20. INTEGRITY OF THE CONTRACT

- 20.1.** The introduction and appendices of these General Service Terms and Conditions are an integral part of the contract, even if physically separate, and are important for explaining the mutual obligations of the Parties.
- 20.2.** The invalidity, ineffectiveness or unenforceability of any provision in this contract does not affect the validity of the rest of the contract or other applicable conditions.
- 20.3.** If a limitation, exception, or restriction in this agreement is deemed invalid by a legal authority, and the Company suffers a loss as a result, in cases of slight negligence, the compensable damage shall not exceed the total contract price under any circumstances.

21. CUSTOMER SUPPORT AND COMPLAINT MANAGEMENT

- 21.1.** To get information, communicate, request help or file a complaint, Customers can contact our Customer Support team at support@transferhood.com.
- 21.2.** The Company undertakes to respond to complaints as soon as possible and within 1 (one) business day at the latest.

22. CUSTOMER REVIEWS

- 22.1.** Customer reviews published on the Platform are collected through the Company's Trustpilot page. You can refer to our Trustpilot policy for detailed information about the source and management of reviews.

23. SERVICE RANKING CRITERIA

- 23.1.** During Customers' search for Services and related transport options, the Company ranks the results according to predetermined criteria. This ranking algorithm primarily considers the price (in ascending order) and the vehicle category selected during reservation.

24. APPLICABLE LAW, COMPETENT COURT AND DISPUTE RESOLUTION

- 24.1.** Legal Framework
For matters, not explicitly stated in these General Service Terms and Conditions, the Law of Obligations and Contracts of the Republic of Bulgaria and other relevant laws in force can apply. If the Customer is classified as a "consumer" under the Bulgarian Consumer Protection Act, the relevant provisions of this law apply, except for special provisions related to distance contracts and contracts made outside the business premises.
- 24.2.** European Online Dispute Resolution Platform
Pursuant to Clause 14 of EU Regulation 524/2013, an EU-wide online dispute resolution platform (ODR platform) has been established for consumers. This platform can be accessed at <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
- 24.3.** Priority of Mediation
Unless otherwise stated in the applicable Bulgarian laws, the parties agree to resort to mediation before initiating legal proceedings in case of any dispute related to the use of the Platform, Services, these General Service Terms and Conditions and Reservation Conditions.
- 24.4.** Mediation Process
The mediation process will be conducted through competent mediation institutions in Bulgaria. The parties accept the rules and procedures of the mediation process.
- 24.5.** Jurisdiction
For disputes that cannot be resolved through mediation:

- a.** If the Customer is not classified as a "consumer" under the Bulgarian Consumer Protection Act, the competent Bulgarian court at the location of the Company's registered office will have exclusive jurisdiction.
- b.** If the Customer is classified as a "consumer", the dispute can be heard in consumer courts in Bulgaria or in the competent court in the EU member country where the Customer resides.

Условия за ползване и Общи условия за обслужване

Моля, обърнете внимание: Английският и турският превод на този договор са предоставени за удобство на нашите доставчици, които не говорят български език. Независимо от това, само българската версия е правно обвързваща

Тези Общи условия за обслужване ("Условия") уреждат договорните отношения между ПТС Травел Солюшънс - ЕООД. ("Компанията") и Клиента. Тези Условия обхващат посредническите дейности, свързани с транспортни, шофьорски, мобилни и логистични услуги, предлагани чрез платформата на Компанията.

Клиентът се съгласява да използва услугите на Компанията в рамките на условията, посочени в тези Условия.

Условията за ползване на нашата платформа са неразделна част от тези Общи условия за обслужване.

Клиентът трябва внимателно да прочете тези Условия, да ги отпечата, ако е необходимо, или да ги запази на траен носител. Освен това, настоятелно се препоръчва да се прегледат Политиката за поверителност и Политиката за бисквитките.

ПТС Травел Солюшънс - ЕООД. се ангажира да поддържа тези документи актуални и винаги достъпни. Тези Условия могат да бъдат актуализирани или модифицирани от време на време. Клиентът се съгласява да прочете актуалните Условия преди всяка поръчка.

1. ВЪВЕДЕНИЕ

Уебсайтът www.transferhood.com и приложението Transferhood са собственост на компанията PTS Travel Solutions Ltd., регистрирана на адрес КНЯЗ БОРИС I №108 ет.5 обл.СОФИЯ, гр.СОФИЯ 1301.

Всякаква информация, поддръжка, запитвания или оплаквания могат да бъдат съобщени на **Обслужване на клиенти:**

- По **имейл** на следния адрес: info@transferhood.com
- Чрез **чат** в приложението / веб платформата
- По телефона: +908503079000

2. ИЗПОЛЗВАНЕ НА ПЛАТФОРМАТА

Използвайки нашата платформа, се счита, че сте приели следните условия:

- Ангажирате се да използвате платформата само за законни цели.
- Съгласявате се да не правите подвеждащи или измамни заявки. Нашата компания си запазва правото да отхвърли такива заявки и да информира съответните органи, ако е необходимо, в случай че подозира съществуването на такива заявки.
- При регистрация и заявяване на услуги сте длъжни да предоставите вашия имейл адрес, пощенски адрес и друга контактна информация пълно и точно. Предоставяйки тази информация, вие също се съгласявате с нейното използване в процеса на доставка на услугата (моля, вижте нашата политика за поверителност за подробна информация).
- Ако предоставите непълна или неточна информация, може да не е възможно да обработим вашата заявка и да предоставим услугата.
- Нашата компания не може да носи отговорност за неудобства или щети, които могат да възникнат от проблеми, свързани с интернет (като прекъсвания на услугата,

нарушения на сигурността, вирусни инфекции или други ситуации, които могат да се считат за форсмажорни обстоятелства).

3. ДЕФИНИЦИИ

- 3.1. „Компания“ или „Администратор на данни“:** се отнася до ПТС Травел Солюшънс - ЕООД. Седалището на компанията се намира на адрес КНЯЗ БОРИС I №108 ет.5 обл.СОФИЯ, гр.СОФИЯ 1301. Компанията е собственик на марката TRANSFERHOOD и Платформата.
- 3.2. „Платформа“:** Отнася се за уебсайта www.transferhood.com и мобилното приложение Transferhood. Тази дефиниция включва също други приложения и услуги, предлагани от Компанията.
- 3.3. „Клиент“:** Физическо или юридическо лице, което заявява предоставянето на Услуги за себе си или за Пътник чрез Платформата. Освен ако не е посочено друго, Клиентът се счита и за Пътник.
- 3.4. „Пътник“:** Отнася се за лицето, което действително се възползва от Транспортната услуга. Това лице може да бъде или да не бъде същото като Клиента.
- 3.5. „Акаунт“:** Отнася се за личното пространство, създадено от Клиентите за използване на функциите на Платформата. Акаунтът съдържа информация за самоличността и контактите на Клиента.
- 3.6. „Условия за резервация“:** Отнася се за документа, регулиращ специалните условия на Договора за Transferhood. Този документ може да бъде достъпен на www.transferhood.com/booking-conditions.
- 3.7. „Общи условия за обслужване“:** Отнася се за този документ, регулиращ договорните отношения между Страните. Този договор е предмет на българските закони за електронна търговия.
- 3.8. „Превозвач“:** Отнася се за физическо или юридическо лице, предоставящо Транспортни услуги чрез Платформата и приемащо тези Условия за партньорство.
- 3.9. „Транспортна услуга“:** Отнася се за услугата за пътнически автомобилен превоз, предоставяна от Превозвача на Клиентите. Тези услуги включват градски пътувания, трансфери до летища и почасови услуги за наем.
- 3.10. „Страни“:** Отнася се за Компанията и Клиента заедно.
- 3.11. „Условия за партньорство“:** Отнася се за условията на това споразумение.
- 3.12. „Договор за партньорство“:** Отнася се за споразумението, състоящо се от Условията за партньорство, Общите условия за обслужване, Условията за резервация и други споразумения между Страните.
- 3.13. „Политика за поверителност“:** Отнася се за документа, обясняващ методите на Компанията за събиране, управление и обработка на лични данни на Клиенти и Пътници в съответствие с Общия регламент за защита на данните на ЕС (GDPR).
- 3.14. „Договор за Transferhood“:** Отнася се за споразумението, формирано между Клиента и Компанията за Резервацията, направена чрез Платформата, регулиращо взаимните права и задължения относно посредничеството на Транспортната услуга. Това споразумение обхваща Общите условия за обслужване, Условията за резервация и Транспортното споразумение и влиза в сила при потвърждение на Резервацията.

4. ПРАВА НА ИНДУСТРИАЛНА И ИНТЕЛЕКТУАЛНА СОБСТВЕНОСТ

- 4.1.** Домейн името www.transferhood.com принадлежи на ПТС Травел Солюшънс - ЕООД. Всички права върху Платформата и всички нейни компоненти, включително правото да се използва и да се извлича полза от търговската марка, принадлежат само на ПТС Травел Солюшънс - ЕООД.
- 4.2.** Платформата, като цяло и с всичките си отделни елементи (визуални материали, писмено съдържание, видео съдържание, лого и т.н.), се счита за интелектуална работа, защитена съгласно Закона за индустриалната собственост и Закона за авторското право. Тази защита обхваща също и правните текстове на платформата.
- 4.3.** Копирането, изтеглянето, модифицирането или използването на търговските марки, видеоклиповете, логата и другите елементи на този уебсайт, изцяло или частично, за

каквато и да е цел и в каквато и да е среда, е строго забранено без предварително писмено одобрение от притежателите на правата.

5. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА И ПРЕДОСТАВЯНИ УСЛУГИ

- 5.1.** Домейн името www.transferhood.com принадлежи на ПТС Травел Солюшънс - ЕООД. Всички права върху Платформата и всички нейни компоненти, включително правото да се използва и да се извлича полза от търговската марка, принадлежат единствено на ПТС Травел Солюшънс - ЕООД.
- 5.2.** Платформата, като цяло и с всичките си отделни елементи (визуални материали, писмено съдържание, видео съдържание, лога и т.н.), се счита за интелектуална работа, защитена съгласно Закона за индустриалната собственост и Закона за авторското право. Тази защита обхваща също и правните текстове на платформата.
- 5.3.** Копирането, изтеглянето, модифицирането или използването на търговските марки, видеоклиповете, логата и другите елементи на този уебсайт, изцяло или частично, за каквато и да е цел и в каквато и да е среда, е строго забранено без предварително писмено одобрение от притежателите на правата.
- 5.4.** Чрез използването на Платформата, потребителите имат право да преглеждат съдържанието тук само за лични и нетърговски цели. Всяко търговско използване на това съдържание е забранено.
- 5.5.** Софтуерът, предоставен на Платформата, е собственост на ПТС Травел Солюшънс - ЕООД. или съответните притежатели на лицензи. Потребителите нямат право да копират, модифицират, разпространяват, продават, отдават под наем или заемат този софтуер.
- 5.6.** Потребителите не могат да използват която и да е част от Платформата на друг уебсайт или да предоставят връзка към друг уебсайт без предварителното писмено разрешение на ПТС Травел Солюшънс - ЕООД.
- 5.7.** ПТС Травел Солюшънс - ЕООД. си запазва правото да предприеме правни действия и да претендира за обезщетение в случай на нарушение на правата си на интелектуална собственост.
- 5.8.** ПТС Травел Солюшънс - ЕООД. си запазва правото да преглежда, редактира или премахва потребителско съдържание, публикувано на Платформата.
- 5.9.** Чрез изпращане на съдържание към Платформата, се счита, че потребителите са предоставили на ПТС Травел Солюшънс - ЕООД. световно, безвъзмездно, прехвърляемо и подлежащо на подлицензиране право да използва това съдържание.
- 5.10.** Правата и ограниченията, посочени в този член, са предмет на българските и европейските закони и се тълкуват в рамките на тези закони.

6. НАЛИЧНОСТ И ОГРАНИЧЕНИЯ НА УСЛУГИТЕ

- 6.1.** Поддръжка на платформата и технически интервенции
 - 6.1.1.** Компанията може временно да преустанови Услугите за необходима поддръжка или подобрителна работа по Платформата без предварително уведомление. Тези прекъсвания ще бъдат завършени във възможно най-кратък срок.
- 6.2.** Мерки за сигурност и поверителност
 - 6.2.1.** Компанията си запазва правото да прекъсне предоставянето на Услуги по всяко време поради основателни причини за сигурност или подозрение за нарушения на поверителността.
- 6.3.** Право на отказ на резервации
 - 6.3.1.** Компанията има право да откаже Резервации в следните случаи:
 - a.** Заявки от потребители, чието количество или честота на покупки в Платформата изглежда необичайно;
 - b.** Заявки от Клиенти, които имат текущ правен спор с Компанията;
 - c.** Заявки от Клиенти, за които се подозира измама с кредитни карти;

- d. Заявки от Клиенти, за които е установено, че са предоставили непълна, неточна или невярна идентификационна информация.
- 6.4. Качество на услугите и удовлетвореност на клиентите**
 - 6.4.1.** Компанията си запазва правото да ограничи достъпа до Услуги за Клиенти, които предизвикват повтарящи се оплаквания, с цел поддържане на качеството на Услугите и удовлетвореността на Клиентите.
- 6.5. Непреодолима сила**
 - 6.5.1.** В случаи на непреодолима сила като природни бедствия, епидемии, война, терористични актове, Компанията има право временно да преустанови или ограничи Услугите.
- 6.6. Ограничения, базирани на натоварването на системата**
 - 6.6.1.** В случай на прекомерно натоварване на Платформата, Компанията може временно да спре или ограничи одобрението на нови Резервации, за да поддържа стабилността на системата.

7. РЕГИСТРАЦИЯ, СЪЗДАВАНЕ И УПРАВЛЕНИЕ НА АКАУНТ

7.1. Допустимост на потребителите и възрастова граница

Всеки Клиент, който има достъп и/или използва Платформата, декларира, че:

- Има правоспособност да извършва транзакции съгласно законите на своята страна,
- Е на поне 14 години, за да навигира в Платформата и да отвори акаунт (освен ако не е посочено друго от законодателството на тяхната референтна държава),
- Е правоспособен да използва всички услуги (18 години, освен ако не е посочено друго от законодателството на тяхната референтна държава).

7.2. Изисквания за създаване на акаунт

За да се възползват от услугите на Платформата, Клиентите трябва:

- Да завършат процедурата за регистрация,
- Да предоставят необходимите лични и/или търговски данни,
- Да имат валиден метод за плащане.

7.3. Процедура за регистрация

Клиентите могат да се регистрират чрез уебсайта или мобилното приложение, като следват тези стъпки:

7.3.1. Регистрация чрез уебсайт:

- Могат да влязат с акаунт в Google или Apple или да създадат нов акаунт.
- Въвеждат лична информация (име, фамилия, телефон, имейл).
- Прочитат и приемат Общите условия за обслужване и Политиката за поверителност
- Завършват регистрацията, като кликнат върху "СЪЗДАВАНЕ НА АКАУНТ"

7.3.2. Регистрация чрез мобилно приложение:

- Въвеждат лична информация и задават парола и избират предпочитан език.
- Приемат Общите условия за обслужване и Политиката за поверителност.
- Завършват регистрацията, като кликнат върху "СЪЗДАВАНЕ НА АКАУНТ"

7.4. Потвърждение и достъп до акаунта

Компанията проверява въведената информация и може да поиска допълнителна информация, ако е необходимо. След одобрение на регистрацията, Клиентът може да получи достъп до своя акаунт.

7.5. Функции на акаунта

Чрез своите акаунти, Клиентите могат:

- Да управляват резервации,
- Да имат достъп до разписки за плащане и фактури,
- Да преглеждат информация за превозвача,
- Да имат достъп до потвърждения за резервации.

7.6. Сигурност на данните и поверителност

Всички данни се обработват в съответствие с приложимите разпоредби и Политиката за поверителност.

7.7. Сигурност на акаунта

Информацията за акаунта е лична и не може да бъде споделяна. Клиентите са отговорни за всички дейности, извършени чрез техните акаунти.

7.8. Промяна на парола

Клиентите могат да променят паролите си по всяко време.

7.9. Точност на информацията

Клиентите са отговорни за точността на предоставената от тях информация и трябва да съобщават за актуализации.

7.10. Уведомление за неоторизирано използване

Клиентите трябва незабавно да информират Компанията в случай на подозрителни дейности. Компанията не може да носи отговорност за късно докладвани дейности.

7.11. Проверка на акаунта

Компанията си запазва правото да проверява акаунтите и предоставената информация.

7.12. Изтриване на акаунт

Клиентите могат да изтрият своите акаунти по всяко време.

7.13. Неактивни акаунти

Компанията има право да затвори акаунти, които не са били използвани в продължение на 18 месеца, с 7-дневно предварително уведомление.

8. ПРОЦЕДУРА ЗА ПОДАВАНЕ НА РЕЗЕРВАЦИЯ И СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОРА TRANSFERHOOD

8.1. Тези Общи условия за обслужване и детайлите на Платформата не представляват публична оферта, а само покана за отправяне на оферта за покупка на Услуги.

8.2. В съответствие с българското законодателство за електронна търговия, Компанията информира Клиентите за следното:

- Договорът между Компанията и Клиента се сключва чрез Интернет;
- Клиентът ще направи Резервацията официална, като достъпи Платформата на www.transferhood.com и следва определените процедури;
- Резервацията ще бъде завършена, следвайки описаната тук процедура, достъпна на английски, турски, френски, испански, немски и италиански език. Резервацията може да бъде коригирана, модифицирана и анулирана по всяко време до подаването ѝ;
- Подаването на Резервацията представлява необвързваща оферта за посредническа дейност за транспортна услуга за лица и багаж, която да бъде извършена от Превозвач от името на Клиента/Пътника;
- Резервацията ще подлежи на оценка от Компанията, която изрично си запазва правото да я приеме или отхвърли, след проверка на наличността на Превозвачи за изпълнение на заявената транспортна услуга.

8.3. За да заяви Услуги, Клиентът трябва да попълни и подаде формуляр за заявка в електронен формат, както следва:

a. Клиентът трябва да достъпи главната страница на Платформата на <https://www.transferhood.com>;

b. Тук Клиентът трябва:

8.3.1.b.1. Да избере заявената транспортна услуга (градски пътувания, летищни или почасови резервации);

8.3.1.b.2. В зависимост от това дали е летищен трансфер (летище на пристигане или заминаване, дестинация, дата на трансфера, дата на връщане, ако е приложимо, брой пътници) или почасов транспорт (място на вземане, начална дата на транспорта, продължителност в часове, брой пътници), да попълни необходимите полета с нужната информация и да кликне бутона "Търсене";

8.3.1.b.3. Да избере желаните вид транспорт, включително всички допълнителни услуги, предлагани, където са налични и изрично посочени, и да кликне "Избери".

Допълнителните услуги могат да включват:

- Посрещане и поздрав: Превозвачът ще чака в залата за пристигане на съответния терминал с табела за приветствие за идентификация.
- Време за изчакване: 1 час безплатно време за изчакване за летищни трансфери, 15 минути за други трансфери.
- От врата до врата: Пътникът се взема от главния вход на адреса за вземане и се оставя на главния вход на адреса за оставяне.
- Портиерска услуга: Превозвачът помага с носенето и товаренето на багажа в превозното средство.

8.3.1.b.4. Да попълни допълнителните задължителни полета (номер на полет/влак; заявка за допълнителни услуги като детско оборудване; всякакви бележки за превозвача) и да кликне бутона "Продължи";

- 8.3.1.b.5.** Да въведе информацията за пътника(ците) (име, фамилия, имейл и телефонен номер) и да кликне бутона "Продължи";
- 8.3.1.b.6.** Да въведе информацията за фактуриране, необходимия метод за плащане и всички други необходими детайли, след което да кликне бутона "Продължи";
- 8.3.1.b.7.** Да кликне "Плати", за да предаде електронно офертата за покупка с всички необходими данни на Компанията;

Методите за плащане включват кредитна или предплатена карта (Visa, Mastercard, Amex, Maestro) или дигитални методи за плащане като Google Pay, Apple Pay и PayPal.

Клиентът трябва да предостави имейл адрес и телефонен номер, които могат да бъдат приписани на Пътника за изпълнението на Договора Transferhood и за съответните дейности по снабдяване, обработка и всички други дейности, свързани с Резервацията и посредническите дейности на Компанията и/или Превозвача.

- 8.3.2.** Резюме на резервацията: Преди изпращане на Резервацията, Клиентът ще бъде помолен да идентифицира и коригира всички възможни грешки, внимателно да прочете тези Общи условия за продажба, Условията за резервация и Политиката за поверителност, да отпечата копие, използвайки опцията за печат, и да запази или поиска копие за лично ползване. (В момента нямаме такава област)
- 8.3.3.** Процес на завършване на резервацията
Резервацията се счита за завършена, когато са изпълнени следните условия:
 - a. Клиентът попълва формуляра за резервация изцяло и точно.
 - b. Компанията получава попълнения формуляр електронно.
 - c. Клиентът преглежда и потвърждава точността на информацията, предоставена във формуляра.След като тези три стъпки са завършени, резервацията официално се счита за направена и приета от системата.
- 8.4.** С подаването на Резервация, Клиентът декларира, че е прочел цялата информация, предоставена му по време на процедурата, и напълно приема тези Общи условия за обслужване, Условията за резервация и Политиката за поверителност. Клиентът изрично признава, че с подаването на Резервацията се задължава да плати цената и другите дължими суми съгласно тези Общи условия за обслужване.
- 8.5.** Договорът Transferhood ще се счита за прекратен в случай на неплащане, дори частично, на дължимата сума. Ако необходимото плащане не бъде извършено или ако не бъде получено потвърждение за успешно плащане, Договорът Transferhood ще се счита за законно прекратен съгласно съответните разпоредби на българския Закон за задълженията и договорите. Клиентът ще бъде информиран за такова прекратяване и последващото анулиране на Резервацията.
- 8.6.** След подаване на резервацията, Клиентът ще получи имейл от Компанията на имейл адреса, предоставен при попълване на формуляра. Този имейл ще потвърди, че резервацията е получена ("Потвърждение на резервацията") и ще включва: копие от тези Общи условия за обслужване и Условията за резервация, информацията на Клиента и детайлите на резервацията. Клиентът се съгласява да провери точността на предоставените тук данни и своевременно да информира Компанията за всякакви корекции чрез имейл на info@transferhood.com.
- 8.7.** Тъй като Резервацията е само оферта за заявка на Услуги, Договорът Transferhood ще се счита за сключен само с Потвърждението на резервацията.
- 8.8.** Клиентът признава, че Резервациите подлежат на приемане от Компанията и че Компанията си запазва правото да ги отхвърли, дори в следните ситуации:
 - 8.8.1.** Предоставянето на Услуги не може да бъде извършено поради грешка в информацията, предоставена от Клиента в момента на заявката (напр. неправилни лични и/или полетни данни; недостатъчен или неправилен имейл адрес; подвеждаща информация; липсващи и/или непълни документи);

8.8.2. Възникнала е грешка в Платформата.

- 8.9.** В съответствие със съответното законодателство на България, Компанията информира Клиента, че всяка подадена Резервация се съхранява в цифров или хартиен вид в нейното седалище съгласно критериите за поверителност и сигурност. Клиентът може да поиска копие от Компанията, като пише на info@transferhood.com по всяко време.
- 8.10.** Клиентът носи отговорност за точността и пълнотата на цялата информация, предоставена по време на процеса на Резервация. В случай на неправилна или непълна информация, Компанията си запазва правото да анулира резервацията или да поиска допълнителни такси.
- 8.11.** След изпращане на Потвърждението на резервацията, Компанията ще се свърже с Превозвача, за да потвърди наличността на услугата. В случай че Превозвачът не може да предостави услугата, Компанията ще уведоми Клиента възможно най-скоро и ще предложи алтернативни решения.
- 8.12.** При получаване на Потвърждението на резервацията, Клиентът признава, че Договорът Transferhood е влязъл в сила. От този момент нататък, анулациите и промените ще подлежат на Политиката за анулации и промени, посочена по-горе.
- 8.13.** Компанията не може да бъде държана отговорна за щети, произтичащи от технически проблеми или грешки, възникнали по време на или след процеса на резервация. Въпреки това, Компанията ще положи разумни усилия да предостави решения на Клиента в такива случаи.
- 8.14.** Клиентът се съгласява, че личните данни, предоставени по време на процеса на Резервация, ще бъдат обработвани в съответствие с българските закони за защита на данните и Общия регламент за защита на данните на ЕС (GDPR).
- 8.15.** Компанията си запазва правото да не може да предостави или да модифицира Услугите в случай на форсмажорни ситуации, които могат да възникнат по време на процеса на Резервация или предоставянето на Услуги (като природни бедствия, пандемии, война, терористични актове и т.н.). В такива случаи Клиентът ще бъде информиран възможно най-скоро и ще бъдат предложени подходящи алтернативи или опции за възстановяване на средства.
- 8.16.** След завършване на процеса на Резервация, Клиентът може да достъпва детайли на резервацията, да заявява необходими промени или да закупува допълнителни услуги чрез своя Клиентски акаунт. Всички тези транзакции ще подлежат на условията за използване на Платформата и тези Общи условия за обслужване.
- 8.17.** Компанията може да поиска обратна връзка от Клиентите за подобряване на процеса на резервация и предоставянето на Услуги. Тази обратна връзка ще бъде използвана за подобряване на качеството на услугите и осигуряване на удовлетвореност на Клиентите.
- 8.18.** Този процес на Резервация и процедурата за сключване на Договора Transferhood са предмет на българските закони и се тълкуват в рамките на тези закони. В случай на спор, българските съдилища ще имат юрисдикция.

9. ПРОЦЕС НА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ И ВАЖНА ИНФОРМАЦИЯ

9.1. Описание и представяне на услугите

- 9.1.1.** Услугите, обхванати от тези Общи условия за обслужване, са тези, налични в електронния каталог, видим от Клиента на Платформата по време на Резервацията. За всяка Услуга има "Страница на моята резервация", показваща основните ѝ характеристики.
- 9.1.2.** Изображенията и описанията на Платформата могат да се различават от реално предоставяните услуги. Тези разлики могат да бъдат особено по отношение на модел/категория на превозното средство, цвят, форма или размер, и географския район, където ще се предоставя транспортната услуга. Компанията се ангажира да гарантира, че Услугите са представени възможно най-близо до реалността.

- 9.1.3.** Максималната възраст на превозните средства, използвани за транспортни услуги, е 8 (осем) години. Това се прилага, за да се осигури качество на услугата и безопасност.
- 9.2.** Промени и подобрения на превозните средства
- 9.2.1.** Компанията може да направи "Безплатно подобрение" за подобряване на качеството на услугата. Например, Клиент, който избира стандартен Седан по време на Резервацията, може да бъде транспортиран със Стандартен Ван / Първокласен Ван или Минибус. Тези подобрения се правят, когато заявеният тип превозно средство не е наличен и може да не бъдат предварително съобщени на Клиента.
- 9.2.2.** За повече информация относно моделите/категиите превозни средства, които ще се използват за транспортната услуга, вижте страницата за помощ на Компанията.
- 9.3.** Процес на резервация и споразумение Transferhood
- 9.3.1.** След Потвърждението на резервацията, Компанията извършва посредническа дейност, като изисква пригодността на Превозвачите за изпълнение на заявената транспортна услуга от името и за сметка на Клиента.
- 9.3.2.** Компанията изпраща имейл "Транспортна комуникация" на Клиента/Пътника в рамките на 24 часа преди датата и часа на започване на транспорта. Този имейл информира:
- Че транспортната заявка е приета от Превозвача и Споразумението Transferhood е сключено, или
 - Че транспортната заявка не е приета и Споразумението Transferhood не е могло да бъде сключено.
- 9.3.3.** Ако Споразумението Transferhood е подписано до 6 часа преди началната дата на транспорта, Клиентът може да провери детайлите за Превозвача и транспорта чрез Платформата.
- 9.4.** Промени и актуализации
- 9.4.1.** В случай на промяна в Транспортната комуникация, Компанията изпраща нова Транспортна комуникация на Клиента/Пътника. Последно изпратената Транспортна комуникация ще бъде валидна.
- 9.4.2.** Транспортното уведомление включва подробности за маршрута. Действителното време на тръгване може да бъде 15 минути по-рано или по-късно от времето в уведомлението.
- 9.5.** Наличност на услугата и анулации
- 9.5.1.** Компанията може да не успее да сключи Споразумението Transferhood поради недостъпността на Превозвача или други причини. В този случай Компанията не може да бъде държана отговорна за недостъпността на Услугата.
- 9.5.2.** В случай на временна или постоянна недостъпност на Услугата, Компанията информира Клиента и възстановява платената сума. Ако има време за извършване на Услугата, се прави само възстановяване, не се предлага алтернативно решение.
- 9.5.3.** В случай на множество Резервации, недостъпността на една Услуга не засяга други Резервации.
- 9.6.** Оценка на изпълнението на Превозвача
- 9.6.1.** . Изпълнението на Превозвачите се оценява чрез отзиви на Клиентите и алгоритъма на Компанията. Тази оценка взема предвид възрастта, модела и изображенията на превозното средство.
- 9.6.2.** Тази система за оценка има за цел непрекъснато подобряване на качеството на услугата и увеличаване на удовлетвореността на Клиентите.

10. ПРОДЪЛЖИТЕЛНОСТ НА СПОРАЗУМЕНИЕТО TRANSFERHOOD

10.1. Споразумението Transferhood приключва с настъпването на една от следните ситуации:

10.1.1. Изпращането от Компанията на последната Транспортна комуникация до Клиента/Пътника, информираща, че Споразумението Transferhood е подписано;

10.1.2. Изпращането от Компанията на Транспортна комуникация до Клиента/Пътника, информираща, че Споразумението Transferhood не е могло да бъде сключено.

10.2. Срокът на договора продължава до приключването на Транспортната услуга.

11. ПЛАЩАНИЯ

11.1. Задължение и методи за плащане

11.1.1. Клиентът се задължава да плати таксата за резервираните Транспортни услуги в срока и по начина, посочени в тези Общи условия за обслужване.

11.1.2. Плащанията могат да бъдат извършени само по един от методите, посочени в долната част на Платформата и обяснени по-долу.

11.2. Кредитни и дебитни карти

11.2.1. Приемат се международни кредитни и дебитни карти.

11.2.2. Плащането се извършва в момента на подаване на Резервацията.

11.2.3. Информацията за платежната карта (номер на картата, собственик, дата на изтичане, код за сигурност) се криптира и предава директно на обработващия плащането. Компанията не може да достъпва или съхранява тази информация.

11.2.4. Ако плащането не може да бъде получено по някаква причина, транзакцията за продажба ще бъде автоматично анулирана и Клиентът ще бъде информиран по имейл.

11.3. Дигитални портфейли и PayPal

11.3.1. Приемат се плащания с дигитални портфейли като PayPal, Google Pay, Apple Pay.

11.3.2. Когато Клиентът избере плащане с дигитален портфейл, той се пренасочва към уебсайта на съответния доставчик на платежни услуги.

11.3.3. Тези услуги използват най-актуалните протоколи за SSL сигурност и криптиране на данни.

11.4. Приемани валути

Плащанията се приемат в USD, GBP или EURO. Колебанията в обменния курс не са отговорност на Компанията.

11.5. Разписки и фактури

Разписките и/или фактурите за Транспортните услуги се издават от Превозвача. Компанията управлява необходимите ИТ процедури за предаване на тези документи на Клиента, когато е необходимо.

11.6. Възстановявания и връщане на суми

11.6.1. В случай на прекратяване на договора или каквото и да е възстановяване, Компанията извършва възстановяването, използвайки същия метод на плащане, използван за покупката, освен ако не е договорено друго.

11.6.2. Възстановяванията се извършват в рамките на 5-7 работни дни след одобрение на транзакцията.

11.7. Съответствие с българските закони

Компанията предприема всички необходими мерки за защита на правата на Клиента при предплатени резервации в съответствие с член 55 от българския Закон за защита на потребителите от 2005 г. Това включва осигуряване на сумата, платена от Клиента, в случай на банкрут или неплатежоспособност на Компанията.

12. ЦЕНИ НА ТРАНСПОРТНИТЕ УСЛУГИ

12.1. Ценообразуване и валута

- 12.1.1.** Цените на транспортните услуги, посочени на Платформата, са показани в EUR, GBP или USD в зависимост от валутата, валидна в региона, където Клиентът прави Резервацията.
- 12.1.2.** ДДС е включен във всички посочени цени. Ставката на ДДС е фиксирана за всички услуги, независимо от вида на услугата.
- 12.1.3.** Цените се определят от Компанията и Превозвачите са длъжни да спазват тези цени.

12.2. Фактори за определяне на цената

Цената на транспортните услуги може да варира в зависимост от следните фактори:

- 12.2.1.** Дата и/или място на отпътуване и пристигане
- 12.2.2.** Тип на заявената транспортна услуга (трансфер до летище или почасов транспорт)
- 12.2.3.** Заявени допълнителни услуги
- 12.2.4.** Време и разстояние

Клиентът активно допринася за определянето на цената, като въвежда информация за тези фактори по време на етапа на Резервация.

12.3. Актуализации и гаранции на цените

- 12.3.1.** Цените се актуализират редовно и може да показват отстъпки или увеличения.
- 12.3.2.** След като Резервацията е направена, посочената цена е гарантирана за Клиента. Въпреки това, Превозвачът може да начисли допълнителни такси за развития извън Резервацията (напр. допълнителни спирки или свръхбагаж). Тези допълнителни плащания могат да бъдат направени в брой или с кредитна карта и са извън отговорността на Компанията.

12.4. Промоции и отстъпки

Компанията може да предлага промоционални или кодове за отстъпка от време на време. Използването на тези кодове подлежи на съответните условия.

12.5. Такси за конвертиране на валута

Ако предпочитаната от Клиента валута трябва да бъде конвертирана в EUR, GBP или USD, всички разходи, произтичащи от тази конверсия, се поемат от Клиента.

12.6. Прозрачност на цените

- 12.6.1.** Компанията се ангажира да осигури пълна прозрачност при ценообразуването. Цената, показана по време на Резервацията, представлява общата сума, която трябва да бъде платена, освен ако не е посочено друго.
- 12.6.2.** Клиентът ще може да види и одобри общата цена преди завършване на процеса на Резервация.

12.7. Спорове за цените

В случай на спор относно ценообразуването, Клиентът трябва незабавно да се свърже с Обслужването на клиенти на Компанията. Компанията се ангажира да разреши проблема справедливо и своевременно.

13. РЕЗЕРВАЦИЯ НА УСЛУГИ И ДОГОВОРНИ УСЛОВИЯ

- 13.1.** Условията за резервация варират според избрания клас услуга. Условията за резервация, приложими за всички доставчици на услуги на платформата, могат да бъдат достъпни на www.transferhood.com/booking-conditions.

14. УПРАВЛЕНИЕ НА РЕЗЕРВАЦИИ: АНУЛАЦИИ, ПРОМЕНИ И ВЪЗСТАНОВЯВАНИЯ

- 14.1.** Политика за анулиране на резервации

- 14.1.1.** Клиентът приема, че общото право на отказ, посочено в Закона за защита на потребителите, не се прилага за тези услуги, тъй като те са специални услуги, които трябва да бъдат извършени на конкретна дата или период.
- 14.1.2.** Въпреки това, Клиентът има право да анулира резервацията си при следните условия:
- Не се прилага неустойка и се извършва пълно възстановяване за анулации, направени до 24 часа преди началната дата и час на транспортната услуга.
 - За анулации, направени 18-24 часа преди планираното начало на трансфера, се начислява 30% от общата такса за резервация. Останалата сума (70%) се възстановява.
 - Не се извършва възстановяване за анулации, направени в последните 18 часа или в случай на неявяване.
- 14.1.3.** За процеса на анулиране Клиентът трябва да достъпи страницата с детайли на Резервацията в Платформата и да следва процедурата там.
- 14.1.4.** Само Клиентът, направил резервацията, може да направи заявка за анулиране. Пътници или трети страни не могат да правят заявки за анулиране, дори ако са упълномощени от Клиента.
- 14.1.5.** Различни правила за анулиране могат да се прилагат за специални видове трансфери, като трансфери до летища, пристанища или железопътни гари. Подробна информация за тези специални ситуации ще бъде предоставена на клиента по време на резервацията.

14.2. ПРОЦЕДУРА ЗА ПРОМЯНА НА РЕЗЕРВАЦИЯ

- 14.2.1.** Клиентът има право да промени резервацията си при следните условия:
- Не се прилага неустойка за заявки за промяна, направени до 24 часа преди началото на транспортната услуга. Въпреки това, всички допълнителни такси, произтичащи от модификацията (напр. подобрение на превозното средство, нощна тарифа и т.н.), ще бъдат покрити от Клиента.
 - За заявки за промяна, направени в последните 24 часа, Превозвачът може да начисли допълнителна такса.
- 14.2.2.** В случай че не може да бъде намерен подходящ Превозвач след заявка за промяна, Клиентът може или да анулира резервацията, или да запази оригиналната резервация.
- 14.2.3.** Промени в резервацията са възможни само с одобрението на шофьора. Всички допълнителни такси трябва да бъдат договорени директно с шофьора.
- 14.2.4.** За заявки за промяна на резервация, Клиентът може да се свърже с Обслужването на клиенти на Компанията:
- а. Имейл: support@transferhood.com
 - б. Телефон: [Текущи телефонни номера]
 - в. Жива поддръжка чрез Платформата
- 14.2.5.** Статусът на заявката за промяна (Очаква обработка, Одобрена, Отхвърлена) може да бъде проследен от Клиента чрез Платформата.

14.3. УСЛОВИЯ ЗА ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ И ВРЪЩАНЕ НА СУМИ

- 14.3.1.** Ако Клиентът/Пътникът не присъства на посоченото място в началния час на транспортната услуга (неявяване), той няма право на възстановяване,

дори ако това се дължи на причини, които не могат да бъдат приписани на него (закъснение на полет/влак и т.н.).

- 14.3.2.** Не се извършва възстановяване, ако допълнителни такси, поискани по непредвидени причини, не са платени от Клиента.
- 14.3.3.** Възстановяванията се извършват в рамките на 5-7 работни дни, използвайки оригиналния метод на плащане.
- 14.3.4.** В случай на анулиране на вашия полет или влакова услуга, не се извършва възстановяване, ако вашата резервация не може да бъде анулирана.

15. ОТГОВОРНОСТИ НА КОМПАНИЯТА И ОГРАНИЧЕНИЯ НА УСЛУГАТА

15.1. Нашите ангажименти за услугата

- 15.1.1.** Като Компания, ние се ангажираме професионално да предоставяме следните услуги след Потвърждението на резервацията:
 - a.** Да се свържем с Превозвача в съответствие със заявката на Клиента и да създадем Споразумението Transferhood от името на Клиента.
 - b.** Да информираме Клиента/Пътника за статуса на Споразумението Transferhood.
 - c.** Да информираме и предоставяме подкрепа на Клиента/Пътника през целия процес.
- 15.1.2.** Предоставяме Платформата и нейните функции за използване от Клиентите, но не носим отговорност за проблеми, които могат да възникнат от използването на Платформата.
- 15.1.3.** Ангажираме се да осигурим поддръжката, актуализациите и сигурността на данните на Платформата.
- 15.1.4.** Предоставяме информация и подкрепа на нашите Клиенти относно използването на Платформата.

15.2. Нашите ограничения на услугата и отказ от отговорност

- 15.2.1.** Компанията не предоставя директно транспортни услуги. Споразумението Transferhood се сключва между Клиента и Превозвача, и Превозвачът е отговорен за неговото изпълнение.
- 15.2.2.** Превозвачите не са служители, асистенти или подизпълнители на Компанията.
- 15.2.3.** Фактурирането и данъчното облагане на транспортните услуги са отговорност на Превозвача.
- 15.2.4.** Превозвачът е единствено отговорен за следното:
 - a.** Прилагане на правото на отказ (където е приложимо)
 - b.** Гарантиране на транспортната услуга
 - c.** Навременен отговор на комуникациите на Клиента/Пътника
- 15.2.5.** Компанията не контролира изпълнението на Превозвача и не може да гарантира:
 - a.** Съществуването, качеството, безопасността или пригодността на транспортната услуга
 - b.** Точността на описанията на транспортната услуга
 - c.** Сигурността на компютъра или мобилното устройство на Клиента
- 15.2.6.** В случаи, когато не може да бъде намерен Превозвач или не може да бъде предоставена услуга, на Клиента се дава пълно възстановяване. Въпреки това, Компанията не може да бъде държана отговорна за непреки щети, произтичащи от тази ситуация.
- 15.2.7.** Запазваме си правото да информираме Клиента и да правим необходимите промени в лицето на неочаквани ситуации.
- 15.2.8.** Компанията не може да бъде държана отговорна за проблеми, възникващи от непълна или неточна информация, предоставена от Клиента.

- 15.2.9.** Не носим отговорност за щети, произтичащи от неизправности на Платформата, с изключение на случаи на умишлено нарушение или груба небрежност.
- 15.2.10.** Компанията не носи отговорност за съдържанието и връзките на уебсайтове на трети страни.
- 15.2.11.** Компанията не може да бъде държана отговорна за загуба на бизнес възможност, непреки или последващи загуби.
- 15.2.12.** Претенциите за обезщетение не могат да надвишават покупната цена на съответната услуга.
- 15.2.13.** Компанията спазва разпоредбите на Общия регламент за защита на данните на ЕС (GDPR) при обработката на лични данни.
- 15.2.14.** Не носим отговорност за закъснения, които Клиентът изпитва с други превозвачи (полет, влак и т.н.).

16. ОТГОВОРНОСТИ И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА КЛИЕНТА

16.1. Използване на Платформата и Услугите

- 16.1.1.** Клиентът се задължава да използва Платформата и Услугите, закупени чрез Платформата, само в съответствие с тези Общи условия за обслужване и Условия за резервация, за законни цели и без да нарушава правата на Компанията, Превозвачите и/или трети страни.
- 16.1.2.** Клиентът се съгласява да обезщети Компанията, нейните служители и бизнес партньори срещу всякакви искове за обезщетение, които трети страни могат да направят поради действия или пропуски, свързани с тяхното взаимодействие с Платформата или покупки на Услуги.

16.2. Точност и отговорност на информацията

- 16.2.1.** Клиентът декларира, че цялата предоставена информация е точна и не е подвеждаща, и се задължава да поддържа тази информация актуална и незабавно да уведомява Компанията за всякакви промени.
- 16.2.2.** Клиентът признава, че предоставената информация е необходима за Споразумението Transferhood и неговото изпълнение, и разбира, че носи отговорност за непълна, неточна или погрешна информация.
- 16.2.3.** По-специално, по време на Резервацията, отговорност на Клиента е да:
 - a.** Посочи правилното място за вземане/оставяне,
 - b.** Посочи правилното време за вземане,
 - c.** Съобщи за специални нужди (като ограничения в мобилността, деца пътници, домашни любимци, излишен багаж).

16.3. Предоставяне на необходимите документи и информация

- 16.3.1.** Клиентът е длъжен да предостави на Компанията всички материали и информация, необходими за предоставянето на Услугите и най-доброто изпълнение на Споразумението Transferhood.
- 16.3.2.** Те гарантират, че имат правата да използват тези документи и информация.
- 16.3.3.** Предоставеното съдържание не трябва да нарушава правата на Пътниците, трети страни, правата на интелектуална собственост, общественения ред и правните разпоредби.
- 16.3.4.** В случай на нарушение на тази разпоредба, Компанията си запазва правото да прекрати договора и да претендира за обезщетение.

16.4. Отговорност и обезщетение

- 16.4.1.** Клиентът носи еднолична отговорност за предоставените документи и информация.
- 16.4.2.** Те освобождават Компанията, нейните партньори и служители от отговорност за всякакви щети или наранявания, които Пътниците, Превозвачите и/или трети страни могат да претърпят.

- 16.5.** Разрешение за използване на услугата
- 16.5.1.** Клиентът декларира, че има всички необходими правомощия, лицензи и разрешения за използване на Услугите, предлагани чрез Платформата.
- 16.5.2.** Всяка щета, която може да възникне от неверността на тази декларация, е отговорност на Клиента, и той се съгласява да защити Компанията от всички искове и претенции.
- 16.6.** Задължение за сътрудничество
- 16.6.1.** Клиентът се задължава да изпълнява задълженията си добросъвестно и да уважава правата на Компанията.
- 16.6.2.** Те се съгласяват да извършват транзакциите, поискани от Превозвача или неговите представители, и да сътрудничат, за да не възпрепятстват предоставянето на Услугите.
- 16.7.** Задължение за обезщетение
- 16.7.1.** Клиентът се съгласява да обезщети Компанията срещу всякаква отговорност, разходи, щети и разноски, произтичащи от всякакви искове, претенции или съдебни дела, предявени срещу Компанията от Пътници или Превозвачи.
- 16.8.** Избор на доставчици на услуги
- 16.8.1.** Клиентът се съгласява да не ангажира никакъв друг доставчик на услуги освен Компанията за предоставянето на Услугите.
- 16.9.** Разрешение за плащане
- 16.9.1.** Клиентът упълномощава Компанията да събира необходимите плащания за транспортни услуги и да извършва плащания към Превозвачите.
- 16.10.** Оборудване за деца пътници
- 16.10.1.** Отговорност на Клиента е да поиска необходимото оборудване (детски седалки, бустер седалки) за деца пътници по време на Резервацията.
- 16.10.2.** При липса на такова оборудване, Компанията и Превозвачът си запазват правото да откажат услугата и не носят отговорност за каквото и да е обезщетение.
- 16.11.** Уведомление за специални нужди
- 16.11.1.** За пътници с ограничения в мобилността или ситуации, изискващи специално оборудване, Клиентът трябва да уведоми за тези нужди по време на или преди Резервацията.
- 16.11.2.** В противен случай, услугата може да не бъде предоставена и не се прави възстановяване.
- 16.12.** Транспортиране на домашни любимци
- 16.12.1.** Искането за транспортиране на домашни любимци трябва да бъде посочено по време на Резервацията, в съответствие с местните закони и разпоредби.
- 16.12.2.** Клиентът/Пътникът е длъжен да осигури подходящ транспортен контейнер.
- 16.12.3.** Ако тези условия не са изпълнени, услугата може да бъде отказана и не се прави възстановяване.
- 16.13.** Правила за багажа
- 16.13.1.** Всеки пътник има право да носи един малък ръчен багаж (лаптоп чанта, фотоапарат чанта и т.н.) и един среден по размер багаж до 20 кг безплатно.
- 16.13.2.** От съображения за безопасност, целият багаж трябва да бъде поставен в багажното отделение.
- 16.13.3.** Искането за допълнителен багаж трябва да бъде посочено по време на Резервацията.
- 16.14.** Избор на капацитет на превозното средство
- 16.14.1.** Ако Клиентът избере превозно средство с по-голям капацитет поради количеството багаж, това трябва да бъде посочено по време на Резервацията.
- 16.14.2.** В противен случай, Компанията и Превозвачът имат право да предоставят подходящо превозно средство според посочения брой пътници.

- 16.15.** Отговорност за уведомяване на пътниците
- 16.15.1.** Клиентът е отговорен за информирането на всички пътници, включени в резервацията, за Общите условия за обслужване, Политиката за поверителност и Условията за резервация.
- 16.16.** Ограничения на отговорността на Превозвача
- 16.16.1.** Превозвачът носи отговорност само за щети, произтичащи от умишлено или грубо небрежно поведение. За други щети отговорността е ограничена до нарушаването на основните задължения по договора и е ограничена до предвидими щети.
- 16.17.** Задължения за комуникация
- 16.17.1.** Клиентът/Пътникът се съгласява да се свърже с Превозвача в случай на закъснение или нарушение в мястото на срещата.
- 16.18.** Докладване на прекъсвания на услугата
- 16.18.1.** Клиентът/Пътникът трябва да уведоми Компанията за неизпълнение или неправилно изпълнение на транспортната услуга не по-късно от 15 минути преди планираното време за вземане.
- 16.18.2.** Късното уведомяване може да повлияе на правото на пълно възстановяване.

17. АНУЛИРАНЕ НА РЕЗЕРВАЦИЯ ОТ КОМПАНИЯТА

17.1. Компанията си запазва правото да анулира Резервации, направени от Клиента, в следните случаи:

- a.** Клиенти, замесени в измами с плащания
- b.** Клиенти, предоставящи неверна, непълна или погрешна информация за самоличност
- c.** Клиенти, представящи неверни данни за транспортната услуга, като неподходящ маршрут или грешно разстояние

В такива случаи няма да бъде издадено възстановяване на Клиента, и Клиентът е отговорен за компенсиране на Компанията за всички понесени щети.

18. ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ И БИСКВИТКИ

18.1. Препоръчваме ви да прегледате нашата Политика за поверителност за подробна информация относно дейностите по обработка на лични данни, извършвани от Платформата.

18.2. Любезно ви молим да прегледате нашата Политика за бисквитките за информация относно бисквитките, използвани за подобряване на функционалността на Платформата, улесняване на навигацията и провеждане на анализ на използването.

19. ФОРСМАЖОРНИ ОБСТОЯТЕЛСТВА И НЕПРЕДВИДЕНИ ОБСТОЯТЕЛСТВА

19.1. Компанията не може да носи отговорност за неизпълнение на договорните си задължения поради форсмажорни или непредвидени обстоятелства, включително, но не ограничаващи се до:

- a.** Война или терористични актове
- b.** Стачки
- c.** Национални или местни извънредни ситуации
- d.** Повреди в транспортната инфраструктура
- e.** електрозахранването или други комунални услуги

- f. Земетресения и други природни бедствия

20. ЦЯЛОСТ НА ДОГОВОРА

- 20.1.** Въведението и приложенията към тези Общи условия за обслужване са неразделна част от договора, дори ако са физически отделени, и са важни за обясняване на взаимните задължения на Страните.
- 20.2.** Невалидността, неефективността или неприложимостта на която и да е разпоредба в този договор не засяга валидността на останалата част от договора или други приложими условия.
- 20.3.** Ако ограничение, изключение или ограничение в това споразумение бъде сметнато за невалидно от правен орган, и Компанията претърпи загуба в резултат на това, в случаи на лека небрежност, компенсиремата щета не трябва да надвишава общата договорна цена при никакви обстоятелства.

21. ПОДДРЪЖКА НА КЛИЕНТИ И УПРАВЛЕНИЕ НА ОПЛАКВАНИЯ

- 21.1.** За да получат информация, да комуникират, да поискат помощ или да подадат оплакване, Клиентите могат да се свържат с нашия екип за Поддръжка на клиенти на support@transferhood.com.
- 21.2.** Компанията се задължава да отговори на оплаквания възможно най-скоро и най-късно в рамките на 1 (един) работен ден.

22. ОТЗИВИ НА КЛИЕНТИ

- 22.1.** Отзивите на клиенти, публикувани на Платформата, се събират чрез страницата на Компанията в Trustpilot. Можете да се обърнете към нашата политика за Trustpilot за подробна информация относно източника и управлението на отзивите.

23. КРИТЕРИИ ЗА КЛАСИРАНЕ НА УСЛУГИТЕ

- 23.1.** По време на търсенето на Услуги и свързаните с тях транспортни опции от Клиентите, Компанията класира резултатите според предварително определени критерии. Този алгоритъм за класиране основно взема предвид цената (във възходящ ред) и категорията на превозното средство, избрана по време на резервацията.

24. ПРИЛОЖИМО ПРАВО, КОМПЕТЕНТЕН СЪД И РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

- 24.1.** Правна рамка
За въпроси, които не са изрично посочени в тези Общи условия за обслужване, могат да се прилагат Законът за задълженията и договорите на Република България и други приложими закони в сила. Ако Клиентът е класифициран като "потребител" съгласно българския Закон за защита на потребителите, се прилагат съответните разпоредби на този закон, с изключение на специални разпоредби, свързани с договори от разстояние и договори, сключени извън търговския обект.
- 24.2.** Европейска платформа за онлайн разрешаване на спорове
Съгласно Клауза 14 от Регламент 524/2013 на ЕС, за потребителите е създадена общоевропейска платформа за онлайн разрешаване на спорове (ОПС платформа). Тази платформа може да бъде достъпена на <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
- 24.3.** Приоритет на медиацията
Освен ако не е посочено друго в приложимите български закони, страните се съгласяват да прибегнат към медиация преди започване на съдебни производства в случай на спор, свързан с използването на Платформата, Услугите, тези Общи условия за обслужване и Условия за резервация.
- 24.4.** Процес на медиация

Процесът на медиация ще се провежда чрез компетентни институции за медиация в България. Страните приемат правилата и процедурите на процеса на медиация.

24.5. Юрисдикция

За спорове, които не могат да бъдат разрешени чрез медиация:

- a.** Ако Клиентът не е класифициран като "потребител" съгласно българския Закон за защита на потребителите, компетентният български съд по местонахождението на регистрирания офис на Компанията ще има изключителна юрисдикция.
- b.** Ако Клиентът е класифициран като "потребител", спорът може да бъде разгледан в потребителски съдилища в България или в компетентния съд в страната-членка на ЕС, където пребивава Клиентът.