GB TERMS AND CONDITIONS FOR TOURIST PRODUCTS AND TRANSFER SERVICES

I. LEGAL NATURE OF SERVICES AND IDENTIFICATION OF PARTIES

1. **Exclusive Scope (Tourist Products):** All passenger transfers, excursions, travel arrangements, and related services offered via the booking channels and websites of the Organizer (including, but not limited to: traventuria.com, busbansko.com, skibansko.bg, skiborovets.bg, my.traventuria.com) constitute **strictly and exclusively an individual tourist service / travel package component** pursuant to the Bulgarian Tourism Act. The Organizer **does not operate and does not offer public scheduled coach line services**.
2. **Organizer of the Tourist Product:** All tourist services are organized and delivered by the registered tour operator **TRAVENTURIA LTD.**, UIC 200693567, registered address: 54 Gorski Patnik Str., ground floor office, Lozenets district, Sofia, Bulgaria (Tour Operator Registration Certificate **# RK-01-6434**).

   Tour Operator Liability Insurance: The validity, insurer policy details, and coverage limits of the mandatory Tour Operator Liability Insurance (pursuant to Art. 97 of the Bulgarian Tourism Act) are subject to public inspection at any time in the official **National Register of Tour Operators and Travel Agents** of the Ministry of Tourism of the Republic of Bulgaria at: https://tourism.egov.bg/.
3. **Operating Road Carrier (Subcontractors):** Passenger and baggage road carriage is executed in the form of **occasional passenger transport** pursuant to Road Transport Legislation. For the physical execution of carriage, the Organizer contracts licensed road transport operators — **TRAVENTURIA TRANSPORT LTD.**, UIC 207174525 (holding **EU Community Passenger Transport License # 10966**), or **any other independent, duly licensed road transport subcontractor** holding a valid passenger carrier license issued by the competent authorities in the Republic of Bulgaria or the EU. Carriage on board is conducted strictly under the safety rules of the operating carrier.
4. **Sales via Third-Party Distributors (B2B Channels):** Where a tourist product is purchased through third-party retail platforms, travel agents, or distribution networks (including, but not limited to: Distribusion Technologies GmbH, FlixBus, Busbud, Obilet, Booking.com, Heidi, WeSki, Ski-Lifts, 12Go, etc.), the commercial sale and payment contract exists solely with that third-party vendor. Utilization of the tourist service and carriage on board are strictly governed by these Terms and Conditions.

II. SEATING POLICY (OPEN / UNASSIGNED SEATING)

1. **Open Seating Basis:** All tourist transfers are operated on an **Open Seating (First-Come, First-Served)** basis. Passengers occupy available seats in the vehicle in the physical order of boarding.
2. **Third-Party Seat Numbers Void:** Any seat numbers, seating charts, or seat preferences displayed on tickets or vouchers issued by external platforms (FlixBus, Busbud, Obilet, etc.) represent automated system references of those platforms, are for their internal information only, and are **not recognized, not guaranteed, and not enforceable** by the Organizer or the operating carrier.
3. **Parties Traveling Together:** The Organizer and the carrier do not guarantee adjacent seating for groups or families, particularly when boarding at intermediate meeting points along the itinerary. Claims for refunds or price reductions based on seat assignments will not be entertained.

III. ONLINE CHECK-IN AND PASSENGER MANIFEST

1. **Mandatory Check-in for Occasional Transport:** Under Bulgarian road transport regulations governing occasional passenger transport, an official tourist passenger manifest must be compiled prior to vehicle departure. The Customer must complete the Online Check-in at **my.traventuria.com** prior to departure, providing full passenger names, an active mobile contact, and flight information.
2. **Flight Details:** For airport transfers, the tourist must enter accurate flight details. For charter flights or flights not automatically verified by APIs, manual entry of arrival times is required.

IV. RIGHTS AND OBLIGATIONS

1. **Customer Obligations:**
    - Must check the accuracy of their tourist voucher and arrive at the designated meeting point on time, according to the itinerary. In case of delay or No-Show, no refund or free rebooking shall be due.
    - Must comply with crew safety instructions. The customer bears full financial liability for any damage caused to the vehicle.
    - Children under 14 years of age must be accompanied by an adult.
2.
3. **Organizer and Carrier Rights:**

- The driver or representative reserves the right to deny boarding to persons appearing intoxicated, under the influence of drugs, or exhibiting aggressive behavior, with no right to a refund.
- For road safety, drivers do not accept phone calls while driving. Passenger communication is conducted in writing (WhatsApp / Dispatch).
- Vehicle and driver details are finalized dynamically based on operational schedules and are displayed inside the customer portal 2 to 3 hours prior to pickup.

4.

V. MEETING POINTS AND ITINERARY

1. **Resort Meeting Points (Up to 200m):** To ensure itinerary adherence and comply with vehicle size restrictions in mountain resorts (Bansko, Borovets), the pickup or drop-off location may be set at an accessible designated point within 200 meters walking distance from the accommodation.
2. **Modification Cut-Off Times:**
    - Pickup address updates (Resort ➔ Airport) are permitted online in the portal up to 30 minutes before the scheduled pickup time.
    - In-Transit Hotel Door Drop-off upgrades (Airport ➔ Resort) can be purchased online while en route, up to 30 minutes prior to resort arrival.

3.

VI. AMENDMENTS AND CANCELLATIONS

1. **Direct Bookings (Purchased via Traventuria websites):**
    - **Schedule Changes:** Customers may change departure times via my.traventuria.com. Same-day switches to earlier departures with available seats are free (0.00 €). Advance changes (>24h) or moving to later departures due to delayed flights are subject to a rebooking fee (10.00 € / person).
    - **Cancellations:** Subject to the following cancellation fees:
        - 30 days prior: 30% fee (min. 10 € / person);
        - 29 to 15 days prior: 50% fee;
        - 14 to 9 days prior: 70% fee;
        - 8 days or less (including No-Show): 100% non-refundable.
    -

2.

3. **Third-Party / B2B Bookings (Heidi, WeSki, Busbud, FlixBus, Obilet, etc.):**
    - Customers may release their seat on the vehicle via my.traventuria.com, which generates an official **Cancellation Certificate**.
    - **Refund Requests:** Because payments were collected by the third-party ticket vendor, all refund claims must be addressed directly to that issuing vendor under their respective cancellation terms.
4.

VII. LIABILITY AND FORCE MAJEURE

1. Neither the Organizer nor the operating carrier shall be liable for delays, missed flight connections, or consequential damages resulting from Force Majeure events beyond their operational control (traffic congestion, road accidents, border/customs delays, adverse weather, road closures, or technical breakdowns).
2. If a transfer cannot be operated solely due to the fault of the Organizer or Carrier, Traventuria Ltd. refunds up to 100% of the fare paid for the unperformed journey.
3. The Organizer and carrier are not responsible for lost, stolen, or forgotten baggage. Passengers are insured against travel accidents during the journey.

VIII. BAGGAGE & PROHIBITED ITEMS

1. Included baggage per person: 1 small cabin bag (up to 5 kg, max 40x30x20 cm) and 1 checked bag in the hold (up to 23 kg). Additional baggage and ski/snowboard equipment must be pre-booked and paid online during check-in, subject to vehicle capacity.
2. Dangerous goods (firearms, explosives, fireworks, flammable liquids, narcotics, toxic chemicals, unexcised goods, contraband) are strictly prohibited.
3. Animals are not allowed, except certified guide dogs accompanying disabled passengers.
4. **Smoking (including e-cigarettes/vaping) and the consumption of alcohol inside vehicles are strictly prohibited.**

IX. COMPLAINTS

Complaints must be submitted in writing to info@traventuria.com within 10 days following the date of travel, accompanied by the tourist booking reference. Verbal complaints will not be acknowledged.

BG ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ТУРИСТИЧЕСКИ ПРОДУКТИ И ТРАНСФЕРНИ УСЛУГИ

I. ИДЕНТИФИКАЦИЯ НА СТРАНИТЕ И ПРАВНО ЕСТЕСТВО НА УСЛУГАТА

1. **Изключителен предмет на дейност (Туристически продукти):** Всички трансфери, екскурзии, пътувания и свързани услуги, предлагани чрез платформите и уебсайтовете на Организатора (вкл. traventuria.com, busbansko.com, skibansko.bg, skiborovets.bg, my.traventuria.com), представляват **изцяло и единствено специализиран туристически продукт / индивидуална туристическа услуга** по смисъла на Закона за туризма. Организаторът **не осъществява и не предлага обществен превоз на пътници по редовни автобусни линии**.
2. **Организатор на туристическия продукт:** Туристическите продукти се организират и предоставят от лицензирания туроператор „**ТРАВЕНТУРИЯ“ ООД**, ЕИК 200693567, седалище и адрес на управление: гр. София, р-н Лозенец, ул. „Горски пътник“ № 54, офис партер, Удостоверение за регистрация за туроператорска дейност № **РК-01-6434**. *Застраховка „Отговорност на туроператора“:* Валидността, полицата и лимитите на задължителната застраховка „Отговорност на туроператора“ по чл. 97 от Закона за туризма подлежат на публична проверка по всяко време в официалния **Регистър на регистрираните туроператори и туристически агенти** към Министерството на туризма на Република България на адрес: https://tourism.egov.bg/.
3. **Фактически превозвач (Подизпълнител):** Превозът на туристите и техния личен багаж се извършва под формата на **случаен превоз на пътници** по смисъла на Закона за автомобилните превози. За изпълнението на превоза Организаторът наема лицензирани превозвачи – „**ТРАВЕНТУРИЯ ТРАНСПОРТ“ ООД**, ЕИК 207174525 (притежаващ **Лиценз на Общността за международен автомобилен превоз на пътници № 10966**), или **всеки друг независим превозвач-подизпълнител**, притежаващ валиден лиценз за превоз на пътници, издаден от компетентните органи в Република България и ЕС. Превозът се извършва съгласно правилата за безопасност на фактическия превозвач.
4. **Продажби чрез външни дистрибутори (B2B платформи):** Когато туристическият продукт е закупен през глобални дистрибуционни мрежи, туристически агенти или ритейлъри (вкл. Distribusion Technologies GmbH, FlixBus, Busbud, Obilet, Booking.com,

Heidi, WeSki, Ski-Lifts, 12Go и др.), търговският договор за продажба и обработка на плащането е сключен с третата страна. Ползването на туристическия продукт и превозът на борда се подчиняват изцяло на настоящите Общи условия.

II. СВОБОДНО НАСТАНЯВАНЕ В ПРЕВОЗНОТО СРЕДСТВО (OPEN SEATING)

1. **Принцип на свободно настаняване:** Всички туристически трансфери се извършват на принципа на **свободно настаняване (First-come, first-served)**. Туристите заемат свободните седалки в превозното средство по реда на тяхното физическо явяване и качване на борда.
2. **Номера на места от трети страни (Невалидност):** Всякакви номера на седалки, схеми или разпределения на места, визуализирани на ваучери или билети, издадени от външни платформи (FlixBus, Busbud, Obilet и др.), са служебни референции на техните системи, имат единствено информативен характер за съответната платформа и **не са валидни, не се гарантират и не обвързват** Организатора или фактическия превозвач.
3. **Групи и семейства:** Организаторът и превозвачът не гарантират съседни места за пътуващи в една група, особено когато качването се извършва от междинни точки по туристическия маршрут. Рекламации за възстановяване на суми на основание разпределение на места не се разглеждат.

III. ОНЛАЙН ЧЕКИН (CHECK-IN) И СПИСЪК НА ПЪТУВАЩИТЕ ТУРИСТИ

1. **Задължителен Check-in за случаен превоз:** По силата на транспортното законодателство в Република България за случаен превоз, преди потегляне задължително се изготвя официален поименен списък на туристите (пътнически лист). Клиентът е длъжен да извърши Online Check-in през **my.traventuria.com** преди началния час, като попълни имената на пътуващите, телефон за връзка и данни за полет.
2. **Полетна информация:** При туристически продукти, свързани с посрещане на летище, туристът е длъжен да предостави реален полетен номер. Ако полетът е чартърен или липсва в автоматичните бази, туристът въвежда часа на кацане ръчно.

IV. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

1. **Задължения на Клиента:**
    - Длъжен е да провери параметрите на туристическия си ваучер и да се яви на уреченото сборно място (Meeting point) навреме – съгласно обявения час по

туристическата програма. При закъснение или неявяване (No-Show), Организаторът не дължи възстановяване на суми или безплатна презаверка.

- Длъжен е да спазва указанията на екипажа и обществения ред. Носи пълна финансова отговорност за нанесени от него повреди по превозното средство.
- Деца под 14 години задължително пътуват с пълнолетен придружител.

2.

3. **Права на Организатора и Превозвача:**
    - Превозвачът има право да откаже качване на лица във видимо нетрезво състояние, под влияние на наркотични вещества или проявяващи агресивно поведение, без право на обезщетение.
    - С цел безопасност на движението, водачите не приемат телефонни обаждания по време на шофиране. Комуникацията се осъществява писмено (WhatsApp / диспечер).
    - Данните за конкретното возило и водач се финализират динамично според нуждите на курса и се разкриват в клиентския портал около 2-3 часа преди началния час.

4.

V. СБОРНИ ТОЧКИ И МАРШРУТИ

1. **Сборни точки в курортите (До 200 м):** С оглед спазване на часовете по туристическата програма и поради физически и нормативни ограничения за маневриране на големи автобуси по улиците на зимните курорти (Банско, Боровец), крайната точка за слизане или качване може да бъде определена на пешеходно разстояние до 200 метра от заявения хотел.
2. **Динамична промяна на адреси:**
    - Промяна на адрес за взимане (Курорт ➔ Летище) е възможна в портала до 30 минути преди обявения час за съответната сборна точка.
    - Добавяне на персонален хотелски drop-off в курорта (Летище ➔ Курорт) по време на пътуването е възможно онлайн до 30 минути преди пристигане в курорта.
3.

VI. ПРОМЕНИ И АНУЛАЦИИ

1. **Директни резервации (закупени от сайтовете на Травентурия ООД):**

- **Смяна на час:** Клиентът може да смени часа на трансфера през my.traventuria.com. При по-ранно кацане преместването в по-ранен курс със свободни места е безплатно (0.00 €). Смяна над 24 часа предварително или преместване на по-късен курс поради закъснял полет се таксува с такса презаверка (10.00 € / човек).
- **Анулация от клиента:** При отказ от услугата се дължат следните неустойки от стойността на продукта:
    - над 30 дни преди датата: 30% (мин. 10 € / човек);
    - от 29 до 15 дни: 50%;
    - от 14 до 9 дни: 70%;
    - 8 дни или по-малко (вкл. неявяване): 100% неустойка.
-

2.

3. **Резервации от B2B партньори и ритейлъри (Heidi, WeSki, Busbud, FlixBus, Obilet и др.):**
    - Клиентът има право да освободи мястото си в превозното средство през my.traventuria.com, при което системата генерира официално Удостоверение за анулация (Cancellation Certificate).
    - **Възстановяване на суми (Refund):** Тъй като финансовата транзакция е извършена към третата страна (търговеца/агента), клиентът предявява претенциите си за възстановяване на средства единствено и директно към съответния търговец съгласно неговата политика.

4.

VII. ОТГОВОРНОСТ И ФОРСМАЖОР

1. Организаторът и фактическият превозвач не носят отговорност за закъснения, пропуснати полети или последващи щети, причинени от форсмажорни обстоятелства извън техния оперативен контрол (пътни задръствания, катастрофи, забавяния на гранични пунктове, тежки метеорологични условия, блокади, технически аварии по пътя).
2. При неосъществяване на трансфера по изключителна вина на Организатора или Превозвача, Организаторът възстановява до 100% от заплатената стойност за неосъществената част от туристическия продукт.
3. Организаторът и превозвачът не носят отговорност за загубен, откраднат или забравен багаж. Пътниците са застраховани по време на пътуването за риска „Злополука“.

VIII. БАГАЖ И ЗАБРАНЕНИ ПРЕДМЕТИ

1. В туристическия пакет е включен: 1 брой малък ръчен багаж в салона (до 5 кг, размери до 40x30x20 см) и 1 брой чекиран багаж в багажното отделение (до 23 кг). Допълнителни куфари и ски/борд екипировка се допускат само след предварително заявяване и заплащане онлайн през чекина, съобразно наличния капацитет на возилото.
2. Забранява се превозът на: оръжия, боеприпаси, взривни и запалителни вещества, пиротехника, наркотици, токсични химикали, неакцизни стоки и всякакви забранени от закона предмети.
3. Домашни любимци не се допускат, с изключение на сертифицирани кучета-водачи на незрящи туристи.
4. **Тютюнопушенето (вкл. електронни цигари/вейп) и употребата на алкохол в превозните средства са абсолютно забранени!**

IX. РЕКЛАМАЦИИ

Рекламации се приемат единствено в писмен вид на e-mail: info@traventuria.com в срок до 10 дни от датата на ползване на услугата, придружени с номера на туристическия ваучер. Устни рекламации не пораждат правни последици.