

## TERMS AND CONDITIONS OF THE PARTNERSHIP AGREEMENT

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.

### 1. DEFINITIONS

The terms used in this agreement have the following meanings:

- 1.1.** COMPANY: PTS Travel Solutions Ltd.
- 1.2.** PLATFORM: refers to the website located at [www.transferhood.com](http://www.transferhood.com) and Transferhood mobile application. This definition also includes other applications, sales channels and/or other services offered by the COMPANY.
- 1.3.** CARRIER: refers to the natural or legal person providing TRANSPORT SERVICES through the PLATFORM and accepting these PARTNERSHIP TERMS. This definition also includes the employees, directors and/or affiliates of the CARRIER.
- 1.4.** TRANSPORT SERVICE: It refers to the road passenger transportation service provided by the CARRIER to COMPANY CUSTOMERS. These services include local transfers, airport transfers and hourly rental services.
- 1.5.** COMPANY CUSTOMER: refers to the person who purchases the TRANSPORT SERVICE through the PLATFORM.
- 1.6.** PASSENGER refers to the person who actually benefits from the TRANSPORT SERVICE. This person may or may not be the same person as the COMPANY CUSTOMER.
- 1.7.** PARTNERSHIP CONDITIONS: Refers to the terms and conditions of this agreement.
- 1.8.** PARTNERSHIP AGREEMENT: refers to the agreement consisting of the PARTNERSHIP TERMS, GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF SERVICE, RESERVATION TERMS and other agreements between the PARTIES.
- 1.9.** CARRIER ACCOUNT: It refers to the account created by the CARRIER on the PLATFORM.
- 1.10.** TRANSPORTATION CONTRACT: It refers to the contract concluded between the COMPANY CUSTOMER and the CARRIER through the services provided by the COMPANY and related to the TRANSPORT SERVICE.
- 1.11.** PSP: refers to the Payment Service Provider.
- 1.12.** CONFIDENTIAL INFORMATION: Confidential information, direct or indirect, to which the PARTIES may have access or be exposed during the execution of the PARTNERSHIP AGREEMENT. This information includes, but is not limited to, COMPANY CLIENTS' data, transaction numbers and non-public company information.
- 1.13.** PARTIES: refers to COMPANY and CARRIER together.
- 1.14.** GUARANTEED WAITING TIME: It refers to the period of time that the CARRIER is obliged to wait in case it cannot find the PASSENGER. This period is 1 (one) hour for airport transfers and 15 (fifteen) minutes for local transfers. For hourly bookings, the CARRIER must be present during the booked time.
- 1.15.** GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF THE SERVICE: It refers to the contract document regulating the use of the PLATFORM and other services offered by the COMPANY.
- 1.16.** RESERVATION CONDITIONS: It refers to the contract document regulating the special conditions regarding the TRANSPORT CONTRACT.
- 1.17.** TYPES OF TRANSPORTATION SERVICES:
  - a)** Local transfer: City transportation services,
  - b)** Airport transfers: Transfers to/from airport, port or train station,
  - c)** Hourly rental: Refers to a car rental service with a driver for a certain period of time.

### 2. PURPOSE OF THE CONTRACT

- 2.1. COMPANY, by accepting the TERMS AND CONDITIONS OF PARTNERSHIP, provides the services provided through the PLATFORM to the accepting CARRIER under the conditions set out below, consisting of the following:
  - i. Creation of a meeting channel between the CARRIER and the COMPANY's COMPANY CUSTOMERS of the PLATFORM through the PLATFORM and the services connected thereto, through the PLATFORM and the services connected thereto, through which the CARRIER may sell the TRANSPORT SERVICES provided by the CARRIER in the ordinary course of business;
  - ii. in collecting, automatically indexing, temporarily storing and making available the data entered and provided by the CARRIER, in a certain order of preference, in relation to

COMPANY CUSTOMERS;

- iii. Provision of complaint management service
- 2.2. The CARRIER declares that it is the seller, dealer or physical supplier of all TRANSPORT SERVICES offered by it on the PLATFORM.
- 2.3. The relationship resulting from the PARTNERSHIP AGREEMENT is a strictly commercial relationship between independent parties who have agreed to present themselves on the market at any given time as independent operators, avoiding any confusion between the services offered by each of them.
- 2.4. By accepting these PARTNERSHIP TERMS, the CARRIER declares that he/she has received, read and fully accepts the GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF SERVICE, the RESERVATION TERMS, the PARTNERSHIP TERMS, the COMPANY CUSTOMER PRIVACY POLICY, the CARRIER PRIVACY POLICY and all other notices, legal notices, information or disclaimers published in the applications and/or other services offered by the COMPANY on the website at [www.transferhood.com](http://www.transferhood.com).

### **3. COMPANY'S ROLE**

- 3.1. The COMPANY, as an information society service provider pursuant to the Electronic Commerce Law dated June 6, 2006 (Закон за електронната търговия), is only obliged to make the PLATFORM and its functions available to the USER and to facilitate the services performed on the PLATFORM. The COMPANY cannot be held accountable for the content of the transactions performed on the PLATFORM or for the results of these transactions.
- 3.2. Contracts between Company Clients and Carriers are made directly between these parties. The Company is not a party to these contracts and only transmits the Company Client's booking details to the Carrier and sends a confirmation email on behalf of the Carrier. The Company does not sell, resell or offer any Transportation Services and does not act as an agent for any Company Client or Carrier.
- 3.3. The Transporter acknowledge that the Company's activities under the Affiliate Terms and the Affiliate Agreement are intended solely to ensure the proper use and functioning of the Platform and not as an intermediary in the sale of the Transport Service.
- 3.4. The Company assumes no responsibility for the implementation of the Contract of Carriage. The Carrier is solely responsible for the sale, quality, safety of the Transportation Service and the management of disputes with the Company Client. Furthermore, all legal obligations, including tax obligations and the issuance of invoices or purchase receipts to the Company Customer are the responsibility of the Carrier.

### **4. OBLIGATIONS OF THE COMPANY**

- 4.1. The COMPANY undertakes to provide the services specified in in Clause 2 of the PARTNERSHIP TERMS through the PLATFORM. The PLATFORM allows the CARRIER to offer the TRANSPORT SERVICES by offering an online platform. Through this online platform, the COMPANY undertakes to allow the COMPANY's CUSTOMERS, following the instructions contained in the PLATFORM, to fill in and submit, in electronic format, a specific request for a TRANSPORT SERVICE in order to facilitate the conclusion of the TRANSPORT CONTRACT, including the specification of the TRANSPORT SERVICE, the details of this service and any additional data useful to facilitate direct contact between them and the CARRIER.
- 4.2. For this purpose, the COMPANY provides the CARRIER with a dedicated and reserved part of the PLATFORM, which the COMPANY can access to manage the requests for TRANSPORT SERVICES made by the COMPANY's CUSTOMERS.
- 4.3. COMPANY shall maintain the PLATFORM and adapt it to new programming techniques and ensure the security of data and information on the PLATFORM.
- 4.4. In the event of any interruption and/or anomaly and/or defect in the security system of the PLATFORM, the COMPANY undertakes to initiate an intervention procedure to restore the functioning of the PLATFORM, if possible within 48 (forty-eight) hours from the occurrence of the interruption and/or anomaly.
- 4.5. The COMPANY undertakes to inform the CARRIER about the operation of the PLATFORM and to assist him/her in case of need.
- 4.6. The COMPANY undertakes to issue an electronic invoice to the CARRIER for the fees accrued for each TRANSPORT SERVICE sold on the PLATFORM after the reconciliations to be made on the 15th and 30th day of each month. T ur kesini kontrol edelim.
- 4.7. The COMPANY undertakes not to harm the image and reputation of the CARRIER in any way in the use of the intellectual property rights of the CARRIER in the digital and physical

marketing channels used by the COMPANY in the context of promotional activities and collection of COMPANY CUSTOMERS.

- 4.8. The COMPANY undertakes to communicate any proposed amendments to the PARTNERSHIP TERMS, RESERVATION TERMS and/or GENERAL TERMS to the CARRIER in a durable medium at least 15 days before the amendment takes effect. These changes may have an impact on the execution of the PARTNERSHIP AGREEMENT. However, the 15-day notice period may not apply in the following cases:
  - a) the change is required by law; or
  - b) There is an unforeseen and immediate danger to the PLATFORM, CARRIERS or COMPANY CUSTOMERS resulting from fraud, malware, spam, data breaches or IT security risks. In this case, the COMPANY reserves the right to implement the necessary changes immediately and shall inform the CARRIER as soon as possible.
- 4.9. The COMPANY undertakes to regularly update and improve the PLATFORM in order to adapt to technological developments. These updates will be made to improve the user experience, increase security and integrate new features.
- 4.10. In the event of any dispute arising out of or in connection with these TERMS OF PARTNERSHIP, the parties shall first attempt to resolve the dispute through mutual negotiation. If the dispute cannot be resolved within 30 days, mediation or arbitration shall be resorted to in Sofia City Court in accordance with the relevant laws of the Republic of Bulgaria.
- 4.11. The COMPANY undertakes to ensure the security and confidentiality of all personal data collected and processed through the PLATFORM in accordance with the European Union General Data Protection Regulation (GDPR) and other relevant data protection regulations. In this context, the COMPANY:
  - a) Will process personal data only for the specified purposes.
  - b) Will take appropriate technical and organizational measures to ensure the security of the data.
  - c) Will protect the rights of data subjects and provide access, correction or deletion of their data upon request.
  - d) In the event of any data breach, notification will be made to the relevant authorities and affected individuals within the legal timeframe.

## **5. CONTRACT DURATION AND RIGHT OF WITHDRAWAL**

- 5.1. The PARTNERSHIP AGREEMENT shall enter into force on the date of CARRIER's acceptance of these PARTNERSHIP TERMS and shall be valid as long as CARRIER continues to use the PLATFORM. CARRIER shall be deemed to have accepted these PARTNERSHIP TERMS each time it uses the PLATFORM.
- 5.2. Either PARTY may, at any time and without giving any reason, exercise its right of withdrawal by giving at least 30 (thirty) days prior written notice to the other PARTY. This notification can be made by the following means:
  - a) E-mail: [partner@transferhood.com](mailto:partner@transferhood.com)
  - b) Registered mail with acknowledgment of receipt: PTS Travel Solutions OOD, Tsar Boris I Street No:108 Floor:5 Office:1, Sofia, BulgariaThe withdrawal shall be valid until the end of the first month following the month in which the COMPANY receives the notice of withdrawal.
- 5.3. Under no circumstances shall the exercise of the right of withdrawal by the COMPANY result in the payment of any sums by way of penalty, refund, compensation and/or consideration in favor of the CARRIER.
- 5.4. In any case, the withdrawal of the PARTIES shall not apply to services already completed or in the process of being performed.
- 5.5. In the event that either PARTY exercises its right of withdrawal, the CARRIER undertakes to immediately notify the Payment Service Provider (PSP). The CARRIER authorizes the COMPANY to make this notification if necessary.
- 5.6. The PARTNERSHIP AGREEMENT shall enter into force on the date of the CARRIER's acceptance of these PARTNERSHIP TERMS and shall be valid as long as the CARRIER continues to use the PLATFORM. CARRIER shall be deemed to have accepted these PARTNERSHIP TERMS each time it uses the PLATFORM.

## **6. REGISTRATION ON THE PLATFORM**

- 6.1. The CARRIER must register with the PLATFORM and then create its own CARRIER ACCOUNT by providing all data, including personal and commercial data, required by the registration procedure.

6.2. In particular, the CARRIER is obliged to register with the PLATFORM following the procedure below:

- a) The CARRIER accesses the page <https://partner.transferhood.com/Become-a-partner.php> and follows the registration wizard, which requires the completion of a special form. During the guided procedure, the CARRIER fully reads and accepts these TERMS OF PARTNERSHIP with express consent to complete the registration. At the end of the registration wizard, if all fields are filled in correctly and the TERMS OF PARTNERSHIP are accepted, the CARRIER can click on the "Become a Partner" tab to send the registration form to the COMPANY;
- b) Upon receipt of the form, the COMPANY will send an email to the CARRIER, inviting them to verify his/her CARRIER ACCOUNT, submit the required documents, choose the credentials (email and password) to access the PLATFORM and complete the registration procedure within 5 (five) days at the latest;
- c) Once the CARRIER has completed the CARRIER ACCOUNT verification procedure, the COMPANY will verify the accuracy and completeness of the data entered and, if necessary, will contact the CARRIER for any clarification, information and/or additional documentation;
- d) Upon verification of the CARRIER ACCOUNT, the COMPANY shall notify the CARRIER of the result of the registration process and if the registration process is successful, the COMPANY shall approve the CARRIER ACCOUNT and provide the CARRIER access to the space reserved for the CARRIER;
- e) Following the activation of the CARRIER ACCOUNT by the COMPANY, the CARRIER will be able to use the services allocated to them, such as accepting booking offers for TRANSPORTATION SERVICES. In particular, the CARRIER will have their own dedicated area within the PLATFORM where, among other things, they will be able to
  - review the sales trend of TRANSPORT SERVICES in real time;
  - Accept booking offers for TRANSPORT SERVICES made by COMPANY CUSTOMERS through the PLATFORM;
  - Specify the transportation vehicle and the name of the driver responsible for the TRANSPORTATION SERVICE)
  - Refer to the data provided by COMPANY CUSTOMERS who have purchased the TRANSPORT SERVICES;
  - May consult their personal and/or commercial data and request their modification;
  - Can file a complaint;
  - Look at the invoices received or sent;
  - View metrics related to the TRANSPORT SERVICES carried out in favor of the COMPANY'S CUSTOMERS (transports, cases of no-shows initiated by customers on bookings, negative comments, complaints and bank disputes);
  - View the signed contractual documents, including the PARTNERSHIP TERMS and the GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF THE SERVICE.

6.3. The PARTNERSHIP AGREEMENT shall be deemed concluded upon the CARRIER's receipt of the e-mail on successful completion of the registration process and/or activation of the CARRIER'S ACCOUNT.

6.4. During the registration phase, the CARRIER is obliged to provide an e-mail address and telephone number that can be directly traced back to the owner, legal representative and/or contact person of the activity with whom the COMPANY may interface in the execution of this PARTNERSHIP AGREEMENT.

6.5. All data provided will be processed and used by the PLATFORM in accordance with the applicable regulations and COMPANY CUSTOMER PRIVACY POLICY and CARRIER PRIVACY POLICY.

6.6. The COMPANY cannot be held responsible for the accuracy and completeness of the data provided by COMPANY CUSTOMERS.

6.7. The CARRIER ACCOUNT and access credentials are unique and personal and therefore cannot be transmitted, used and/or transferred to third parties.

6.8. The CARRIER has the right to change the access password initially provided by the COMPANY at any time through their dedicated area or by using the standard 'Password Reset' procedure available to all users on the PLATFORM

## **7. TRANSPORTATION SERVICES**

7.1. MANAGEMENT OF TRANSPORTATION SERVICE REQUESTS

- a) The CARRIER authorized by the COMPANY may provide the TRANSPORT SERVICES to the COMPANY CUSTOMERS upon request.
- b) The COMPANY CUSTOMER makes a request for the TRANSPORT SERVICE via the

- PLATFORM. This request includes:
    - Type of TRANSPORT SERVICE (local, airport, hourly)
    - TRANSPORT SERVICE details (date, time, route)
    - Vehicle class preference
    - Additional service requests
  - c) The CARRIER displays requests from the private area of the PLATFORM and through notifications.
  - d) The CARRIER accepts or rejects the request:
    - In case of acceptance: The CLIENT receives a confirmation email from the COMPANY.
    - In case of rejection or non-response: The request will be automatically canceled
  - e) Requests are automatically canceled if
    - If not accepted 24 hours before the start of the TRANSPORT SERVICE
    - If accepted by another CARRIER after the request has been accepted.
  - f) The TRANSPORT CONTRACT becomes valid only after the request has been accepted.
- 7.2. COMMUNICATION AND NOTIFICATIONS
- a) The COMPANY sends real-time notifications to the CARRIER regarding TRANSPORTATION SERVICE requests, cancellations, and changes.)
  - b) Communication methods:
    - E-mail
    - App notifications
  - c) The COMPANY is not responsible for the following situations:
    - Emails being classified as spam
    - Inaccessibility of the CARRIER's e-mail box
    - Internet connection problems
- 7.3. TRANSPORTATION NOTIFICATION
- a) Upon acceptance of the request, the COMPANY issues a TRANSPORT NOTICE.
  - b) This notification is generated through the PLATFORM with the approval of the CARRIER.
  - c) The notification is transmitted to the PASSENGER as an authorization to use the TRANSPORT SERVICE.
- 7.4. ASSIGNABILITY OF THE CONTRACT OF CARRIAGE
- a) The CARRIER agrees that the TRANSPORT CONTRACT is assignable.
  - b) The PASSENGER may be different from the COMPANY CUSTOMER who purchased the TRANSPORTATION SERVICE.
  - c) The CARRIER undertakes to ensure the use of the TRANSPORT SERVICE to the PASSENGER.
- 7.5. RULES OF COMMUNICATION
- a) All communications between CARRIER and CUSTOMER and/or PASSENGER must be in writing.
  - b) Scope of written communication:
    - E-mails
    - Messaging through the platform
    - SMS/instant messages
    - Written communication is important to avoid disputes and to keep records.

## **8. OTHER OBLIGATIONS OF THE CARRIER**

### **Information provided by the CARRIER**

- 8.1.** By accepting the PARTNERSHIP TERMS, the CARRIER declares that all information provided, is correct, accurate and not misleading. The CARRIER undertakes to keep this information up to date and to update it periodically when necessary. The CARRIER is solely responsible for any incomplete, incorrect, inaccurate or omitted information.
- 8.2.** In order to make the online space available on the PLATFORM, the CARRIER undertakes the following obligations:
  - a)** To provide the COMPANY all necessary documents and information to ensure that the TRANSPORT SERVICES are included on the PLATFORM in a detailed, complete and truthful manner.
  - b)** To comply with applicable laws and, in particular, with the Consumer Protection Act.
  - c)** To fully specify all costs that COMPANY CUSTOMERS must bear and any additional legally required information. o fully disclose all costs to be incurred by COMPANY CUSTOMERS and any legally required additional information.

- d)** To be solely responsible for the content of the information provided and for interactions with other COMPANY CUSTOMERS.
- e)** The CARRIER agrees to indemnify COMPANY for any damage, loss or injury that COMPANY CUSTOMERS and/or THIRD PARTIES may suffer arising out of its own acts or omissions. This indemnification obligation includes the following:
  - Material damages: Any loss or damage to the property of CUSTOMERS or THIRD PARTIES.
  - Moral damages: Loss of reputation, emotional distress or similar intangible damages.
  - Direct and indirect damages: Damages that are the direct result of CARRIER's actions and other damages caused by them.
  - Legal costs: All legal defense and litigation costs that COMPANY may incur in connection with such damages.

The CARRIER undertakes to inform the COMPANY immediately in case such damages arise and to take all necessary steps to remedy the damage. This indemnification obligation shall survive the termination of the PARTNERSHIP TERMS..

**8.3.** The descriptions of the TRANSPORT SERVICES offered and/or resold by the CARRIER must be strictly consistent with the services actually offered. The CARRIER is responsible for any discrepancy between the descriptions on the PLATFORM and the services actually provided and is liable to indemnify the damages resulting therefrom.

**8.4.** The information provided remains the property of the CARRIER. However, the COMPANY reserves the right to edit, integrate, modify, correct and translate this information in order to facilitate the promotion of the TRANSPORT SERVICES. These edits may include:

- Adding additional data
- Editing images
- Making text corrections
- Change connection formats
- Adding interactive elements (formerly widgets)
- Creating connections

The modified and translated content is the property of COMPANY and may only be used for the PLATFORM. The CARRIER may not use this content on other channels or for purposes other than the PARTNERSHIP TERMS.

**8.5.** The CARRIER assumes full responsibility for the TRANSPORT SERVICES it sells, the documents it produces, the commercial information it provides to the COMPANY and all content and services it declares to offer.

**8.6.** The CARRIER is obliged to take out a comprehensive liability insurance with adequate coverage limits to cover all kinds of damages and losses that may arise during the performance of the TRANSPORT SERVICES and is obligated to keep this insurance valid throughout the duration of the PARTNERSHIP AGREEMENT. This insurance must include at least the following coverages: (a) Third party liability, (b) Passenger liability, (c) Vehicle damage. The CARRIER is obliged to provide a copy of the valid insurance policies upon the COMPANY's request.

## **9. CARRIER'S RIGHTS AND AVAILABILITY OF TRANSPORTATION SERVICES**

**9.1.** The CARRIER declares that it has the sole authority to launch, promote, distribute and make available the TRANSPORT SERVICES offered through the PLATFORM.

**9.2.** The CARRIER undertakes to ensure that the TRANSPORT SERVICES offered on the PLATFORM comply with all applicable legal regulations.

**9.3.** Availability of TRANSPORT SERVICES:

- a)** If the CARRIER becomes unable to provide a service they has accepted, they must inform the COMPANY at least 72 hours before the start date of the transfer.
- b)** In this case, the COMPANY has the right to make an agreement with another CARRIER.
- c)** If the service cannot be provided due to force majeure, the CARRIER must immediately inform the COMPANY and allow the COMPANY to suspend the sale of the service.
- d)** The COMPANY is obliged to inform the CUSTOMER that the service cannot be provided.

**9.4.** Intellectual Property Rights:

The CARRIER grants the COMPANY the following rights:

- a)** Access to the CARRIER's intellectual property rights and information,
- b)** Using, storing, reproducing TRANSPORT SERVICES and related contents,
- c)** Modify, distribute, publish, transmit this content,

**d)** Create and make available derivative works.  
These rights are worldwide, royalty-free, sublicensable and transferable.

**9.5. Representations of CARRIER:**

CARRIER represents and warrants the following:

- a)** that they are authorized to use the COMPANY's services and to conclude the TRANSPORT CONTRACTS,
- b)** That they have the right to use the relevant content, trademarks and logos,
- c)** That they possess the necessary licenses and permits for the distribution and trade of TRANSPORT SERVICES,
- d)** They meets the requirements to provide the proposed TRANSPORT SERVICES,
- e)** They comply with all legal obligations.

The CARRIER is liable for any damages that may arise from these statements and agrees to indemnify the COMPANY against any and all claims and demands.

**10. RELATIONS WITH COMPANY CUSTOMERS and PASSENGERS**

- 10.1.** The CARRIER must verify the identity and reservation rights of the PASSENGER before providing the service. This verification can be done by name or reservation number check. The PASSENGER can prove his/her identity by printed or electronic documents (e.g. PDF file on a smartphone).
- 10.2.** The CARRIER may not charge the COMPANY CUSTOMER or the PASSENGER any fees not agreed upon in advance. However, additional fees may be charged for special requests (such as additional stops, route changes) that arise during the TRANSPORT SERVICE. These additional fees can be paid in cash or by credit card by agreement between the parties. The COMPANY is not entitled to claim these additional charges from the COMPANY CUSTOMER afterwards.
- 10.3.** In case of a child seat request:
  - The CARRIER must provide this seat free of charge.
  - If it cannot be provided, this must be notified to the COMPANY and the TRANSPORT SERVICE may be canceled free of charge (minimum 72 (seventy two) hours before the service time).
  - In this case, the COMPANY reserves the right to issue a partial or full refund to the COMPANY CUSTOMER.
  - The CARRIER must guarantee the correct use of the child seat.
- 10.4.** The CARRIER must respond to requests within a maximum of 24 hours. The response must be provided through the dedicated area on the PLATFORM. If no response is given within the specified time, the request will be considered as rejected.
- 10.5.** The CARRIER must respond to messages or e-mails from COMPANY CUSTOMERS or PASSENGERS within 24 hours at the latest.
- 10.6.** Except where indicated, all communication with COMPANY CUSTOMERS and PASSENGERS must be in writing.
- 10.7.** In case of missing information (such as flight number, address), the CARRIER must contact the COMPANY CUSTOMER via the PLATFORM or through the COMPANY as soon as possible.
- 10.8.** The CARRIER declares that they has read, understood and accepted the general terms and conditions, booking terms of the PLATFORM. The CARRIER undertakes to fulfill all obligations arising from the relationship established with the COMPANY CUSTOMER and the PASSENGER.
- 10.9.** The CARRIER agrees to comply with all documents, information, customs, financial and bureaucratic obligations related to the TRANSPORT SERVICE and to bear the related costs.
- 10.10.** The CARRIER undertakes to fulfill its obligations in a professional manner, in good faith and respecting the rights of the COMPANY CUSTOMER. The COMPANY CUSTOMER agrees not to obstruct the exercise of its rights and to provide all necessary information.
- 10.11.** The CARRIER commits not to communicate directly with COMPANY CUSTOMERS outside of the PLATFORM and not to sell TRANSPORT SERVICE. Violation of this rule may result in a penalty of removal from the PLATFORM.
- 10.12.** The CARRIER acknowledges the COMPANY CUSTOMER and the PASSENGER as parties to the TRANSPORT AGREEMENT. The COMPANY is not responsible for the implementation of the TRANSPORT AGREEMENT. The CARRIER undertakes not to change the conditions offered unilaterally.
- 10.13.** The COMPANY reserves the right to contact COMPANY CUSTOMERS and PASSENGERS in order to assess the quality of the TRANSPORT SERVICE and COMPANY CUSTOMER satisfaction.

- 10.14.** The PLATFORM provides a communication feature that becomes active 3 hours before the start time of the TRANSPORTATION SERVICE, allowing interaction between the CARRIER and COMPANY CUSTOMER/PASSENGER. This feature includes;
- a)** CARRIER and COMPANY CUSTOMER/PASSENGER can make and receive voice calls via the PLATFORM.
  - b)** CARRIER and COMPANY CUSTOMER/PASSENGER can exchange messages via the PLATFORM.
  - c)** CARRIER and COMPANY CUSTOMER/PASSENGER can track each other's locations.

These communication features must be used only for the coordination and performance of the TRANSPORT SERVICE. The PARTIES undertake not to abuse these communication channels or engage in harassing or inappropriate behavior. The COMPANY reserves the right to monitor the use of these communication features and take necessary measures in case of abuse.

The PARTIES acknowledge that the location sharing feature involves the processing of personal data. This data will be used solely for the purpose of executing the TRANSPORT SERVICE and will be deleted upon completion of the service. PARTIES undertake to protect the confidentiality of this data and not to share it with third parties.

## **11. RELATIONSHIP BETWEEN CARRIER and COMPANY**

- 11.1.** The CARRIER may not transfer or share the PARTNERSHIP AGREEMENT, the services provided by the COMPANY and the information obtained from the PLATFORM with third parties without the written consent of the COMPANY.
- 11.2.** The CARRIER is obliged to keep its private access information secure. This information must only be used by the CARRIER and must not be shared with others. In case of any security breach or suspicion, the CARRIER must immediately inform the COMPANY.
- 11.3.** The CARRIER must not hinder or disrupt the services provided by the COMPANY in any way. The COMPANY cannot be held responsible for the illegal, misleading or erroneous content of the CARRIER. The CARRIER agrees to compensate the COMPANY for any damages arising from such situations.
- 11.4.** The CARRIER undertakes to use the PLATFORM only for the purposes specified in the PARTNERSHIP AGREEMENT.
- 11.5.** The CARRIER agrees to comply with all legal and administrative obligations related to the use of the PLATFORM.
- 11.6.** The CARRIER declares to have insurance from a reliable insurance company covering the liabilities against third parties in relation to the performance of the TRANSPORT SERVICES and the obligations arising from the PARTNERSHIP AGREEMENT.
- 11.7.** The CARRIER is strictly prohibited from publishing content that is illegal, offensive, defamatory, invasive of privacy, immoral, racist, political, sexually assulting or inciting to crime or using the PLATFORM for such purposes. Violation of this rule may result in a penalty of removal from the PLATFORM.
- 11.8.** The CARRIER undertakes to notify the COMPANY at least 7 days in advance of any changes in the prices, conditions and information regarding the TRANSPORT SERVICES or its own identity and tax information.
- 11.9.** The CARRIER must regularly check its account on the PLATFORM to keep track of the requests for the TRANSPORT SERVICES.
- 11.10.** The CARRIER must be constantly informed and kept up to date about the functioning of the PLATFORM and its cooperation with the COMPANY. This information may be provided through digital manuals, phone calls, e-mails and other communication methods in addition to the text of the PARTNERSHIP AGREEMENT.
- 11.11.** The CARRIER agrees to indemnify the COMPANY for damages arising from any complaint, claim or legal action that COMPANY's CUSTOMERS, PASSENGERS or third parties may bring against the COMPANY for alleged breach of the CARRIER's obligations.
- 11.12.** The CARRIER must respond to requests from the COMPANY, COMPANY CUSTOMERS and PASSENGERS within the following periods:
  - a)** Within 24 hours at the latest for general information requests.
  - b)** Within 1 hour at the latest for requests related to an upcoming TRANSPORT SERVICE.
  - c)** Within 10 minutes at the latest for requests related to a delayed or missed PASSENGER pick-up, received close to the start time of the TRANSPORT SERVICE (within the GUARANTEED WAITING TIME).

## **12. EXECUTION OF THE TRANSPORTATION SERVICES**



- 12.1.** In case the CARRIER is absent or delayed at the scheduled date and place for the TRANSPORT SERVICE, the PASSENGER has the right to refuse the service and the CARRIER shall not be paid. If the PASSENGER accepts the service despite the delay, the COMPANY reserves the right to make a partial refund in favor of the COMPANY CUSTOMER.
- 12.2.** In case of cancellation of a TRANSPORT SERVICE previously accepted by the CARRIER, no payment shall be made to the CARRIER.
- 12.3.** In case the CARRIER fails to respond to communication requests in a timely manner, the COMPANY reserves the right to cancel the TRANSPORT SERVICE and assign it to other CARRIERS. In this case, the CARRIER shall not be paid and the COMPANY may claim compensation.
- 12.4.** The CARRIER must ensure that there is only one driver per vehicle and that the TRANSPORTATION SERVICE is provided solely for PASSENGERS.
- 12.5.** In case the CARRIER uses a different vehicle than the one requested, the COMPANY reserves the right to make a partial refund.
- 12.6.** The vehicles used by the CARRIER must have all safety features and be in working condition.
- 12.7.** The CARRIER must maintain high standards of personal hygiene and cleanliness. Regarding clothing, the following rules will be applied:
- For Economy, Standard Class, Standard Class VAN and Minibus services: Clean and ironed daily clothes must be worn. Shirts or polo shirts covering shoulders and arms, formal pants and appropriate shoes should be preferred. Jeans and shorts are not acceptable.
  - For First Class and First Class VAN services: Dark suits, white shirts with a tie and formal shoes must be worn.
- 12.8.** The CARRIER must be fluent in the local language of the region where the service is provided. And also have a professional command of English to communicate with international PASSENGERS. The CARRIER must be able to:
- Greet the PASSENGER politely.
  - Confirm pick-up and drop-off addresses
  - Ask questions in English about in-vehicle comfort (e.g., temperature, radio volume)
  - Engage in brief, polite conversations in accordance with the PASSENGER's preferences.
- 12.9.** The CARRIER must pick up the PASSENGER at the specified time and keep track of flight/train delays.
- 12.10.** The CARRIER must read and understand the booking details in advance.
- 12.11.** The CARRIER and the vehicle must be in accordance with the COMPANY CUSTOMER's choices.
- 12.12.** The vehicle must be clean and in perfect condition prior to the TRANSPORT SERVICE.
- 12.13.** The CARRIER must be present at the pick-up point at least 10 minutes prior to the scheduled pick-up time.
- 12.14.** The CARRIER must meet the PASSENGER at the designated meeting points.
- 12.15.** The CARRIER must greet the PASSENGER appropriately.
- 12.16.** The CARRIER must carry the baggage of the PASSENGER.
- 12.17.** The CARRIER must assist the PASSENGER in getting on and off the vehicle.
- 12.18.** The CARRIER must ensure the comfort of the PASSENGER. This includes details such as temperature setting and music preference.
- 12.19.** The CARRIER must prioritize the safety of the PASSENGER and must not use the phone or engage in distracting activities while driving.
- 12.20.** The CARRIER must park properly at the destination, assist the PASSENGER and check for forgotten items.
- 12.21.** The CARRIER must not accept cash payment other than the fare paid in advance. Voluntary tips are excluded.
- 12.22.** The CARRIER must always act professionally towards the PASSENGER and avoid sensitive topics.
- 12.23.** CARRIER must comply with local laws and rules regarding child safety, baggage limits and cell phone usage.

### **13. DELAY OR NO-SHOW OF THE PASSENGER**

- 13.1.** In case, the PASSENGER is not present at the date and place specified in the Service details, the CARRIER must take the following steps:

- a) Contact the PASSENGER using the voice call or messaging feature within via the application.
  - b) Inform the COMPANY and allow the COMPANY to contact the PASSENGER.
  - c) By sending a message to the PASSENGER via the PLATFORM:
    - Stating that the CARRIER is waiting at specified area.
    - That the CARRIER will leave once the designated waiting period has expired.
  - d) Collect the following evidence to document the no-show situation:
    - A photo of the welcome sign showing the name of the PASSENGER (together with the flight information board, if possible).
    - A selfie of the CARRIER at the pick-up point.
    - GPS records of the vehicle.
    - Parking fee receipt, if applicable.
    - Records of communication attempts with the PASSENGER.
  - e) Submit the collected documents to the COMPANY via the PLATFORM within 24 hours of the incident.
- 13.2.** In case the documents are not submitted on time and in full, the COMPANY:
- Reserves the right to give a full refund to the PASSENGER.
  - Impose a penalty on the CARRIER equal to the total fare.
- 13.3.** The COMPANY will conduct the necessary investigations and based on the findings:
- If the CARRIER's claim is found to be justified, the COMPANY will pay the TRANSPORT SERVICE fee.
  - If it finds the claim unfounded, it shall refund the fee and shall not pay the CARRIER and may also impose a penalty.
- 13.4.** The COMPANY has the right to withhold the payment for the duration of the investigations (maximum 120 days).
- 13.5.** The difference between the refunded fare and the fare paid by the PASSENGER shall be considered as a penalty of the CARRIER.

#### **14. RIGHTS OF THE COMPANY CUSTOMER AND PASSENGER**

- 14.1.** The CARRIER is obliged to comply with the applicable legislation on passenger rights, right of withdrawal, information obligations and assistance for the TRANSPORT SERVICES purchased through the PLATFORM.
- 14.2.** The CARRIER undertakes to respect the COMPANY CUSTOMERS' right to cancel and change reservations:
- a) COMPANY CUSTOMER has the right to cancel free of charge up to 18 hours before the start of the service.
  - b) Cancellations made less than 18 hours before the start of the service will not be refunded.
  - c) COMPANY CUSTOMER can make changes free of charge up to 18 hours before the start of the service.
  - d) Changes made less than 18 hours before the start of the service may incur additional charges.
- 14.3.** The COMPANY is not involved in the sales relationship between the CARRIER and the COMPANY CUSTOMER and/or PASSENGER. The CARRIER is responsible for legal obligations.

#### **15. LIMITATIONS OF LIABILITY OF THE COMPANY**

- 15.1.** Except in cases of intentional or gross negligence, the COMPANY shall not be held liable for any damages arising from the non-operation of the PLATFORM or the non-performance of the TRANSPORT SERVICE.
- 15.2.** The COMPANY reserves the right to change the services offered free of charge or to make them paid with 30 days prior notice.
- 15.3.** The COMPANY is not responsible for the content of third party sites linked from the PLATFORM.
- 15.4.** The CARRIER acknowledges that the COMPANY provide any guarantees regarding the COMPANY'S CUSTOMERS.
- 15.5.** The COMPANY cannot be held liable for indirect damages, loss of business opportunities and unforeseen losses. the COMPANY also not responsible for delays or non-performance due to force majeure.
- 15.6.** The COMPANY is not liable for damages incurred under the TRANSPORT CONTRACT, computer attacks, fraud or problems arising from the use of payment services.
- 15.7.** The COMPANY cannot be held liable for damages arising from the loss of the identity

information of the CARRIER. Suspension of the CARRIER'S ACCOUNT may require 1-3 business days.

- 15.8.** COMPANY reserves the right to change or remove incorrect or incomplete information.
- 15.9.** COMPANY reserves the right to modify the design and functionality of the PLATFORM.
- 15.10.** COMPANY reserves the right to cancel reservations in cases of fraud or incorrect information.
- 15.11.** The COMPANY reserves the right to transfer the PLATFORM to third parties and will notify the CARRIER in such event.
- 15.12.** The COMPANY reserves the right to limit, suspend or interrupt the services with 30 days' notice.
- 15.13.** The COMPANY will restore services to their previous state once the reasons for the limitation have been removed. In some cases, the notice period may not apply.

## **16. COMMUNICATION AND COMPLAINT MANAGEMENT**

**16.1.** The COMPANY provides the CARRIER with an easily accessible and free complaint management. This system covers complaints on the following issues:

- a) Operator non-compliance
- b) Technological issues
- c) Operator behavior

**16.2.** All complaints should be sent by e-mail to [partner@transferhood.com](mailto:partner@transferhood.com).

**16.3.** The COMPANY undertakes to respond to all requests within 3 business days at the latest.

**16.4.** All communications regarding the PARTNERSHIP AGREEMENT and PARTNERSHIP TERMS shall be made electronically:

- a) CARRIER to COMPANY: by e-mail to [partner@transferhood.com](mailto:partner@transferhood.com)
- b) COMPANY to CARRIER: To the e-mail address provided during registration on the PLATFORM or by notifications via the PLATFORM

**16.5.** These communications will fulfill the written form requirement where required by law.

## **17. CONFIDENTIALITY, INTEGRITY AND THE RELATIONSHIP BETWEEN THE PARTIES**

**17.1.** The PARTIES acknowledge that they will have access to the CONFIDENTIAL INFORMATION for the duration of the PARTNERSHIP AGREEMENT.

**17.2.** All CONFIDENTIAL INFORMATION shall remain the property of the disclosing party and the receiving party shall use it only within the scope of the PARTNERSHIP AGREEMENT.

**17.3.** The COMPANY has the right to share this information with its authorized individuals when necessary to provide services.

**17.4.** The CARRIER undertakes to keep confidential all information obtained under the PARTNERSHIP AGREEMENT.

**17.5.** This confidentiality obligation covers all employees, managers and affiliated companies of the CARRIER.

**17.6.** The confidentiality obligation shall continue for 5 years after the termination of the PARTNERSHIP AGREEMENT.

**17.7.** All parts of the PARTNERSHIP CONDITIONS form an integral whole to specify the obligations of the PARTIES.

**17.8.** The invalidity of any provision shall not affect the validity of the other provisions.

**17.9.** Nothing in these TERMS OF PARTNERSHIP shall create a relationship of agency, affiliation, commercial representation or joint venture between the PARTIES. Neither party is authorized to represent the other or to incur obligations on behalf of the other.

**17.10.** The CARRIER undertakes not to engage in activities that will compete directly or indirectly with the COMPANY, not to offer similar services to the COMPANY's customers and not to imitate the COMPANY's business model during the PARTNERSHIP AGREEMENT and for 1 year after the termination of the agreement, without the written permission of the COMPANY.

## **18. TERMINATION OF PARTNERSHIP AGREEMENT AND PENALTIES**

**18.1.** Pursuant to Article 87 of the Bulgarian Code of Obligations and Contracts, the COMPANY reserves the right to terminate the PARTNERSHIP AGREEMENT by giving written notice and reasonable time in case the CARRIER breaches the following obligations:

- a) To offer, sell and provide the TRANSPORT SERVICES in good faith;
- b) To Provide accurate and complete information about the business and services;
- c) To avoid duplicate or suspended CARRIER ACCOUNTS;
- d) To fulfill tax obligations and issue invoices to COMPANY CUSTOMERS;
- e) To provide the TRANSPORT SERVICE only for PASSENGERS;

- f)** To Maintain a relationship of trust towards the COMPANY;
  - g)** To Provide all necessary documents and information;
  - h)** To ensure that the TRANSPORT SERVICES comply with the applicable regulations;
  - i)** Not to offer services with more favorable prices and conditions outside the PLATFORM;
  - j)** To guarantee to provide appropriate service to CUSTOMERS and PASSENGERS;
  - k)** To respond to communications from the COMPANY, CUSTOMERS and PASSENGERS within the periods specified in Clause 11.12;
  - l)** To not violate the post-purchase rights of the COMPANY CUSTOMERS and PASSENGERS.
- 18.2.** In the situations described in Clause 18.1, the COMPANY reserves the right to suspend the services provided to the CARRIER as outlined in Clause 15.12.
- 18.3.** When the PARTNERSHIP AGREEMENT is terminated, the CARRIER undertakes to inform the Payment Service Provider (PSP) and, if necessary, to authorize the COMPANY for this communication.
- 18.4.** Subject to the provisions of these PARTNERSHIP TERMS, the COMPANY reserves the right to impose a penalty equal or more to the sales price of the relevant TRANSPORT SERVICE on the CARRIER, without prejudice to the right to claim additional damages incurred, in the following cases:
- a)** If the COMPANY CUSTOMER makes a negative assessment or complaint due to the CARRIER's non-compliance with the PARTNERSHIP TERMS or the SERVICE GENERAL TERMS or acting against good faith
  - b)** If the COMPANY CUSTOMER cancels the TRANSPORT SERVICE due to the CARRIER's non-compliance with the above-mentioned conditions;
  - c)** If the CARRIER cancels a TRANSPORT SERVICE previously accepted by the CARRIER without a valid reason;
  - d)** If the CARRIER fails to be present at the date and place specified for the TRANSPORT SERVICE;
  - e)** If the CARRIER fails to notify the COMPANY that it will not be able to provide the TRANSPORT SERVICE at least 72 hours before the start time of the transfer;
  - f)** If the CARRIER is repeatedly unavailable to provide the TRANSPORT SERVICE due to the COMPANY CUSTOMERS repeatedly canceling their reservations;
  - g)** If the CARRIER fails to respond to telephone calls and/or e-mails from the COMPANY, COMPANY CUSTOMERS and PASSENGERS within the time periods specified in Clause 11.12.

The amounts specified in the penalties mentioned above will be deducted from the amounts due to be paid to the CARRIER that have not yet been paid by the COMPANY through the Payment Service Provider, or will be paid to the COMPANY by the CARRIER via bank transfer within 7 (seven) days from the receipt of the demand email from the COMPANY.

## **19. APPLICABLE LAW AND JURISDICTION**

- 19.1.** For matters not explicitly mentioned in these PARTNERSHIP TERMS, reference shall be made to Bulgarian law and, in particular, the provisions of the Bulgarian Civil Code.
- 19.2.** The Sofia City Court shall have exclusive jurisdiction over the application, interpretation and dispute resolution of these TERMS OF PARTNERSHIP for disputes that the PARTIES are unable to resolve out of court or through mediation
- 19.3.** In the event that a provision is deemed invalid and the COMPANY is held liable, the amount of compensation in case of slight negligence may not exceed the total contract value.

## **20. PROCESSING OF PERSONAL DATA OF PASSENGERS/COMPANY CUSTOMERS**

- 20.1.** The PARTIES shall process the personal data of the COMPANY CUSTOMERS as Joint Data Controllers in accordance with EU Regulation 2016/679 (GDPR).
- 20.2.** Personal data to be processed: name, surname, tax code, VAT number, residential address, contact details.
- 20.3.** The purpose of processing the data is the fulfillment of the TRANSPORT CONTRACT.
- 20.4.** The COMPANY is responsible for preparing data processing information and handling requests from data subjects to exercise their rights.
- 20.5.** PARTIES are jointly and severally liable for damages arising from data breaches.
- 20.6.** The PARTIES shall make the essential content of this JOINT CONTROLLER AGREEMENT available to data subjects upon request.
- 20.7.** Personal data processed within the scope of the communication features offered by the PLATFORM (voice call, messaging and location sharing) will only be used for the purpose

of performing the TRANSPORT SERVICE. These data will be deleted within 30 days at the latest after the completion of the service. The COMPANY will take the necessary technical and organizational measures to ensure the security of this data

## **21. PROCESSING OF PERSONAL DATA OF CARRIERS**

- 21.1.** The COMPANY informs the CARRIER about the processing of its personal data through the CARRIER PRIVACY POLICY.
- 21.2.** By signing the PARTNERSHIP AGREEMENT, the CARRIER declares that they have read and accepted this policy.

## **22. PAYMENT METHODS FOR TRANSPORTATION SERVICES**

- 22.1.** The COMPANY has appointed a Payment Service Provider (PSP) to facilitate, process, and collect payments from COMPANY CUSTOMERS, as well as to transfer and pay out funds to the CARRIER.
- 22.2.** COMPANY CUSTOMERS shall pay for the TRANSPORT SERVICES purchased in favor of the CARRIER using the following payment methods: credit or prepaid card (Visa, Mastercard, Amex, Maestro) or digital payment methods such as Google Pay, Apple Pay and PayPal.
- 22.3.** The CARRIER acknowledges that the Payment Service Provider accepts the payment instrument as the payment method.
- 22.4.** The COMPANY, through the Payment Service Provider, shall transfer to the CARRIER the balance of the TRANSPORT SERVICE price, after deducting the fees, costs, penalties, expenses, and other amounts due to the COMPANY, no later than 10 days following the reconciliations to be made on the 15th and 30th days of the month in which the TRANSPORT SERVICE sold through the PLATFORM was used.
- 22.5.** Payment will be made in accordance with the payment methods indicated by the CARRIER during registration on the PLATFORM and compatible with the Payment Service Provider.
- 22.6.** The CARRIER assumes all risks arising from any inaccuracies in the payment method information provided to the COMPANY. The CARRIER has the right to change the payment methods specified during registration; however, such changes shall become effective from the month following the receipt of the change request by the COMPANY.
- 22.7.** The COMPANY, not being a party to the TRANSPORT CONTRACT between the COMPANY CLIENTS and the CARRIER, shall not be held responsible for any inefficiencies and/or irregularities arising from the use of the payment service accessible through the PLATFORM. Additionally, the COMPANY does not guarantee the functionality of this service and reserves the right to change the accepted payment methods at any time.
- 22.8.** In the event of COMPANY CUSTOMERS' complaints, refund requests and/or exercise of their right of withdrawal, the CARRIER expressly authorizes and mandates the COMPANY to retain and refund on its behalf the amounts paid by COMPANY CUSTOMERS through the Payment Service Provider's payment instrument.
- 22.9.** In the event that the COMPANY, through its Payment Service Provider, fails to transfer any amount due to the CARRIER on the basis of the the PARTNERSHIP TERMS and/or PARTNERSHIP AGREEMENT, the CARRIER may only make a claim against the COMPANY and not directly against the COMPANY CLIENT.
- 22.10.** The COMPANY reserves the right to suspend the payment of the balance for the TRANSPORT SERVICES for a maximum period of 120 days without prior notice in the following circumstances, and may definitively withhold such amounts as a penalty following necessary investigations:
  - Suspicion of fraud or other illegal behavior in connection with the transaction;
  - Failure of the CARRIER to provide the TRANSPORT SERVICE in accordance with the agreement;
  - Suspicion of violation of the TERMS OF PARTNERSHIP by the CARRIER;
  - A decision to this effect by the competent authorities.
- 22.11.** No interest shall be charged on any amount withheld under these PARTNERSHIP TERMS.

## **23. FEES, PAYMENT METHODS AND BILLING**

- 23.1.** In consideration of the services provided by the COMPANY as a supplier under these PARTNERSHIP TERMS in accordance with the Bulgarian legislation in force, the CARRIER agrees to pay to the COMPANY a fee equal to 30% of the selling price of the TRANSPORT SERVICE for each TRANSPORT SERVICE purchased by the COMPANY CUSTOMER. This fee may be subject to change by agreement between the PARTIES from time to time.
- 23.2.** Payment of the Charges, where applicable, must be made by the CARRIER in favor of the COMPANY no later than the 10th (tenth) day of the month following the month in which the TRANSPORT SERVICE was sold.
- 23.3.** The agreed price for the TRANSPORT SERVICES may change during the term of the PARTNERSHIP AGREEMENT. In this case, the CARRIER shall have the right not to accept this change and to withdraw from the PARTNERSHIP AGREEMENT.
- 23.4.** For the services provided, COMPANY shall issue and transmit to CARRIER a regular invoice showing the amount payable for each TRANSPORT SERVICE sold through the PLATFORM.
- 23.5.** Payment of the fares must be made on time. In case of any dispute, the CARRIER must first make the payment and then submit the objection in writing to the COMPANY. The COMPANY will review the dispute and respond within 15 working days.

## **24. FORCE MAJEURE**

- 24.1.** Neither Party shall be held liable if it is unable to fulfill its obligations due to acts of God, war, acts of terrorism, riots, strikes, lockouts, epidemics, governmental decisions or similar events beyond its control.
- 24.2.** In the event of force majeure, the affected party shall immediately notify the other party in writing and use reasonable efforts to mitigate the effects of the force majeure.
- 24.3.** If the force majeure event lasts for more than 30 days, either party shall have the right to terminate the PARTNERSHIP AGREEMENT.

## ORTAKLIK SÖZLEŞMESİNİN HÜKÜM VE KOŞULLARI

Lütfen dikkat: Bu sözleşmenin İngilizce ve Türkçe çevirileri, Bulgarca konuşmayan tedarikçilerimize kolaylık sağlamak amacıyla sunulmuştur. Buna bakılmaksızın, yalnızca Bulgarca versiyonu yasal olarak bağlayıcıdır.

### 1. TANIMLAR

Bu sözleşmede kullanılan terimler aşağıdaki anlamlara gelir:

- 1.1. ŞİRKET:** PTS Travel Solutions Ltd. şirketini ifade eder.
- 1.2. PLATFORM:** [www.transferhood.com](http://www.transferhood.com) adresinde bulunan websitesini ve Transferhood mobil uygulamasını ifade eder. Bu tanım, ŞİRKET tarafından sunulan diğer uygulamaları, satış kanallarını ve/veya diğer hizmetleri de kapsar.
- 1.3. TAŞIYICI:** PLATFORM üzerinden TAŞIMA HİZMETLERİ sunan ve bu ORTAKLIK KOŞULLARI'ni kabul eden gerçek veya tüzel kişiyi ifade eder. Bu tanım, TAŞIYICI'nın çalışanlarını, yöneticilerini ve/veya bağlı şirketlerini de kapsar.
- 1.4. TAŞIMA HİZMETİ:** TAŞIYICI tarafından ŞİRKET MÜŞTERİLERİ'ne sunulan kara yolu yolcu taşıma hizmetini ifade eder. Bu hizmetler, yerel transferleri, havaalanı transferlerini ve saatlik kiralama hizmetlerini içerir.
- 1.5. ŞİRKET MÜŞTERİSİ:** PLATFORM üzerinden TAŞIMA HİZMETİ satın alan kişiyi ifade eder.
- 1.6. YOLCU:** TAŞIMA HİZMETİ'nden fiilen yararlanan kişiyi ifade eder. Bu kişi, ŞİRKET MÜŞTERİSİ ile aynı kişi olabilir veya olmayabilir.
- 1.7. ORTAKLIK KOŞULLARI:** İşbu sözleşmenin hüküm ve koşullarını ifade eder.
- 1.8. ORTAKLIK SÖZLEŞMESİ:** ORTAKLIK KOŞULLARI, HİZMETİN GENEL ŞARTLARI VE KOŞULLARI, REZERVASYON KOŞULLARI ve TARAFLAR arasındaki diğer anlaşmalardan oluşan sözleşmeyi ifade eder.
- 1.9. TAŞIYICI HESABI:** TAŞIYICI'nın PLATFORM üzerinde oluşturduğu hesabı ifade eder.
- 1.10. TAŞIMA SÖZLEŞMESİ:** ŞİRKET MÜŞTERİSİ ve TAŞIYICI arasında, ŞİRKET'in sağladığı hizmetler aracılığıyla akdedilen ve TAŞIMA HİZMETİ'ne ilişkin sözleşmeyi ifade eder.
- 1.11. ÖHS:** Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı'ni ifade eder.
- 1.12. GİZLİ BİLGİLER:** TARAFLAR'ın ORTAKLIK SÖZLEŞMESİ'nin yürütülmesi sırasında erişebilecekleri veya maruz kalabilecekleri, doğrudan veya dolaylı gizli bilgileri ifade eder. Bu bilgiler, ŞİRKET MÜŞTERİLERİ'nin verileri, işlem sayıları ve kamuya açık olmayan şirket bilgilerini içerir, ancak bunlarla sınırlı değildir.
- 1.13. TARAFLAR:** ŞİRKET ve TAŞIYICI'yı birlikte ifade eder.
- 1.14. GARANTİLİ BEKLEME SÜRESİ:** TAŞIYICI'nın, YOLCU'yu bulamadığı durumda beklemekle yükümlü olduğu süreyi ifade eder. Bu süre, havaalanı transferleri için 1 (bir) saat, yerel transferler için 15 (on beş) dakikadır. Saatlik rezervasyonlarda ise TAŞIYICI, rezerve edilen süre boyunca hazır bulunmalıdır.
- 1.15. HİZMETİN GENEL ŞARTLARI VE KOŞULLARI:** PLATFORM'un ve ŞİRKET tarafından sunulan diğer hizmetlerin kullanımını düzenleyen sözleşme belgesini ifade eder.
- 1.16. REZERVASYON KOŞULLARI:** TAŞIMA SÖZLEŞMESİ'ne ilişkin özel koşulları düzenleyen sözleşme belgesini ifade eder.
- 1.17. TAŞIMA HİZMETİ TÜRLERİ:**
  - a) Yerel transfer: Şehir içi ulaşım hizmetlerini,
  - b) Havaalanı transferi: Havaalanı, liman veya tren istasyonuna/istasyonundan yapılan transferleri,
  - c) Saatlik kiralama: Belirli bir süre için sürücülü araç kiralama hizmetini ifade eder.

### 2. SÖZLEŞMENİN AMACI

- 2.1. ŞİRKET, ORTAKLIK ŞARTLARI VE KOŞULLARI'ni kabul ederek, aşağıda belirtilen koşullar altında, PLATFORM aracılığıyla sağlanan ve aşağıdakilerden oluşan hizmetleri kabul eden TAŞIYICI'ya sağlar:
  - i. PLATFORM ve ona bağlı hizmetler aracılığıyla, TAŞIYICI ile ŞİRKET aracılığıyla PLATFORMUN ŞİRKET MÜŞTERİLERİ arasında, TAŞIYICI'nın olağan ticari faaliyetinde TAŞIYICI tarafından sunulan TAŞIMA HİZMETLERİ'ni satabileceği bir buluşma kanalının oluşturulması;
  - ii. TAŞIYICI tarafından girilen ve sağlanan verilerin toplanmasında, otomatik olarak indekslenmesinde, geçici olarak depolanmasında ve bu verilerin belirli bir tercih sırasına göre, ŞİRKET MÜŞTERİLERİ ile ilgili olarak kullanıma sunulmasında;
  - iii. Şikayet yönetimi hizmetinin sağlanmasında

- 2.2. TAŞIYICI; PLATFORM'da kendisi tarafından sunulan tüm TAŞIMA HİZMETLERİ'nin satıcısı, bayisi veya fiziksel tedarikçisi olduğunu beyan eder.
- 2.3. ORTAKLIK SÖZLEŞMESİ'nden doğan ilişki, her biri tarafından sunulan hizmetler arasında olan herhangi bir karışıklığı önleyerek, kendilerini herhangi bir zamanda bağımsız operatörler olarak piyasada sunmayı kabul eden bağımsız taraflar arasında kesinlikle ticari bir ilişkidir.
- 2.4. TAŞIYICI, işbu ORTAKLIK KOŞULLARI'nı kabul ederek, HİZMET GENEL ŞARTLARI VE KOŞULLARI'nı, REZERVASYON KOŞULLARI'nı, ORTAKLIK KOŞULLARI'nı aldığını, okuduğunu ve tamamen kabul ettiğini beyan eder, ŞİRKET MÜŞTERİ GİZLİLİK POLİTİKASI, TAŞIYICI GİZLİLİK POLİTİKASI ve www.transferhood.com adresindeki web sitesinde ŞİRKET tarafından sunulan uygulamalarda ve/veya diğer hizmetlerde yayınlanan diğer tüm bildirimleri, yasal uyarıları, bilgileri veya feragatnameleri tamamen kabul ettiğini beyan eder.

### 3. ŞİRKETİN ROLÜ

- 3.1. ŞİRKET, 6 Haziran 2006 tarihli Elektronik Ticaret Kanunu (Закон за електронната търговия) uyarınca bir bilgi toplumu hizmeti sağlayıcısı olarak, yalnızca PLATFORM'u ve işlevlerini KULLANICI'nın hizmetine sunmak ve PLATFORM üzerinde gerçekleşen işlemleri kolaylaştırmakla yükümlüdür. ŞİRKET, PLATFORM üzerinden gerçekleştirilen işlemlerin içeriğinden veya bu işlemlerin sonuçlarından sorumlu tutulamaz.
- 3.2. Şirket Müşterileri ve Taşıyıcılar arasındaki sözleşmeler, doğrudan bu taraflar arasında yapılır. Şirket, bu sözleşmelerde taraf değildir ve sadece Taşıyıcıya, Şirket Müşterisinin rezervasyon detaylarını iletir ve Taşıyıcı adına onay e-postası gönderir. Şirket, herhangi bir Taşıma Hizmeti satmaz, yeniden satmaz veya sunmaz ve herhangi bir Şirket Müşterisi veya Taşıyıcı için aracı olarak hareket etmez.
- 3.3. Taşıyıcı, Şirketin Ortaklık Koşulları ve Ortaklık Sözleşmesi kapsamındaki faaliyetlerinin, Taşıma Hizmetinin satışında aracılık olarak değil, sadece Platformun düzgün kullanımını ve işleyişini sağlamaya yönelik olduğunu kabul eder.
- 3.4. Şirket, Taşıma Sözleşmesinin uygulanması konusunda hiçbir sorumluluk üstlenmez. Taşıma Hizmetinin satışı, kalitesi, güvenliği ve Şirket Müşterisiyle ilgili anlaşmazlıkların yönetimi tamamen Taşıyıcının sorumluluğundadır. Ayrıca, vergi yükümlülükleri ve Şirket Müşterisine fatura veya satın alma makbuzu düzenlenmesi de dahil olmak üzere tüm yasal yükümlülükler Taşıyıcıya aittir.

### 4. ŞİRKETİN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

- 4.1. ŞİRKET, ORTAKLIK KOŞULLARI Madde 2'de belirtilen hizmetleri PLATFORM aracılığıyla sağlamayı taahhüt eder. PLATFORM, TAŞIYICI'ya çevrimiçi bir alan sunarak TAŞIMA HİZMETLERİNİ sunmasına olanak tanır. Bu çevrimiçi alan aracılığıyla, ŞİRKET, ŞİRKET MÜŞTERİLERİNİN, PLATFORM'da yer alan talimatları izleyerek, TAŞIMA SÖZLEŞMESİ'nin imzalanmasını kolaylaştırmak için, TAŞIMA HİZMETİ'nin belirtilmesini, bu hizmetin ayrıntılarını ve kendileri ile TAŞIYICI arasında doğrudan teması kolaylaştırmak için yararlı olan tüm ek verileri içeren belirli bir TAŞIMA HİZMETİ talebini elektronik formatta doldurmalarına ve göndermelerine izin vermeyi taahhüt eder.
- 4.2. Bu amaçla, ŞİRKET, TAŞIYICI'ya, ŞİRKET'in MÜŞTERİLERİ tarafından yapılan TAŞIMA HİZMETLERİ taleplerini yönetmek için erişebileceği PLATFORM'un özel ve ayrılmış bir bölümünü sağlar.
- 4.3. ŞİRKET PLATFORM'un bakımını yapacak ve yeni programlama tekniklerine uyarlayacak ve PLATFORM'daki veri ve bilgilerin güvenliğini garanti edecektir.
- 4.4. PLATFORM'un güvenlik sisteminde herhangi bir kesinti ve/veya anormallik ve/veya kusur olması durumunda ŞİRKET, mümkünse kesintinin ve/veya anormalliğin meydana gelmesinden itibaren 48 (kırk sekiz) saat içinde PLATFORM'un işleyişinin eski haline getirilmesi için bir müdahale prosedürü başlatmayı taahhüt eder.
- 4.5. ŞİRKET, TAŞIYICI'yı PLATFORM'un işleyiş hakkında bilgilendirmeyi ve ihtiyaç halinde ona yardımcı olmayı taahhüt eder.
- 4.6. ŞİRKET, PLATFORM üzerinde satılan her bir TAŞIMA HİZMETİ için tahakkuk eden ücretlere istinaden TAŞIYICI'ya her ayın 15 ve 30. gününde yapılacak mutabakatların ardından elektronik fatura düzenlemeyi taahhüt eder.
- 4.7. ŞİRKET, tanıtım faaliyetleri ve ŞİRKET MÜŞTERİLERİNİN toplanması bağlamında ŞİRKET tarafından kullanılan dijital ve fiziksel pazarlama kanallarında TAŞIYICI'nın fikri mülkiyet haklarının kullanımında TAŞIYICI'nın imajına ve itibarına herhangi bir şekilde zarar vermemeyi taahhüt eder.
- 4.8. ŞİRKET, ORTAKLIK KOŞULLARI, REZERVASYON KOŞULLARI ve/veya GENEL



KOŞULLAR'da yapılacak herhangi bir değişiklik teklifini, değişikliğin yürürlüğe girmesinden en az 15 gün önce, dayanıklı bir ortamda TAŞIYICI'ya iletmeyi taahhüt eder. Bu değişiklikler, ORTAKLIK ANLAŞMASI'nın yürütülmesi üzerinde etki edebilecek nitelikte olabilir. Ancak, aşağıdaki durumlarda 15 günlük bildirim süresi uygulanmayabilir:

- a) Değişiklik kanunen zorunlu ise; veya
- b) PLATFORM, TAŞIYICILAR veya ŞİRKET MÜŞTERİLERİ için dolandırıcılık, kötü amaçlı yazılım, spam, veri ihlalleri veya BT güvenlik risklerinden kaynaklanan öngörülemez ve acil bir tehlike söz konusu ise.

Bu durumda, ŞİRKET gerekli değişiklikleri derhal uygulama hakkını saklı tutar ve TAŞIYICI'yı mümkün olan en kısa sürede bilgilendirir.

- 4.9. ŞİRKET, teknolojik gelişmelere uyum sağlamak amacıyla PLATFORM'u düzenli olarak güncellemeyi ve geliştirmeyi taahhüt eder. Bu güncellemeler, kullanıcı deneyimini iyileştirmek, güvenliği artırmak ve yeni özellikleri entegre etmek amacıyla yapılacaktır.
- 4.10. İşbu ORTAKLIK KOŞULLARI'ndan doğan veya bunlarla bağlantılı olarak ortaya çıkabilecek herhangi bir anlaşmazlık durumunda, taraflar öncelikle sorunu karşılıklı görüşme yoluyla çözmeye çalışacaklardır. Anlaşmazlığın 30 gün içinde çözülememesi halinde, Bulgaristan Cumhuriyeti'nin ilgili yasaları uyarınca Sofia Şehir Mahkemesi'nde arabuluculuk veya tahkim yoluna başvurulacaktır.
- 4.11. ŞİRKET, Avrupa Birliği Genel Veri Koruma Yönetmeliği (GDPR) ve diğer ilgili veri koruma düzenlemelerine uygun olarak, PLATFORM üzerinden toplanan ve işlenen tüm kişisel verilerin güvenliğini ve gizliliğini sağlamayı taahhüt eder. Bu kapsamda ŞİRKET:
  - a) Kişisel verileri yalnızca belirtilen amaçlar doğrultusunda işleyecektir.
  - b) Verilerin güvenliğini sağlamak için uygun teknik ve organizasyonel önlemleri alacaktır.
  - c) Veri sahiplerinin haklarını koruyacak ve talep üzerine verilerine erişim, düzeltme veya silme imkanı sağlayacaktır.
  - d) Herhangi bir veri ihlali durumunda, yasal süre içerisinde ilgili otoritelere ve etkilenen kişilere bildirimde bulunacaktır.

## 5. SÖZLEŞME SÜRESİ VE CAYMA HAKKI

- 5.1. ORTAKLIK ANLAŞMASI, TAŞIYICI'nın bu ORTAKLIK KOŞULLARI'nı kabul ettiği tarihte yürürlüğe girer ve TAŞIYICI'nın PLATFORM'u kullanmaya devam ettiği sürece geçerli olacaktır. TAŞIYICI, PLATFORM'u her kullanımında bu ORTAKLIK KOŞULLARI'nı kabul etmiş sayılır.
  - 5.2. Her iki TARAF da, herhangi bir zamanda ve sebep göstermeksizin, en az 30 (otuz) gün önceden diğer TARAF yazılı bildirimde bulunarak cayma hakkını kullanabilir. Bu bildirim aşağıdaki yollarla yapılabilir:
    - a) E-posta: [partner@transferhood.com](mailto:partner@transferhood.com)
    - b) Alındı onaylı taahhütlü posta: PTS Travel Solutions OOD, Tsar Boris I Street No:108 Floor:5 Office:1, Sofia, Bulgaria
- Çekilme, ŞİRKET'in çekilme bildirimini aldığı ayı takip eden ilk ayın sonuna kadar geçerli olacaktır.
- 5.3. Hiçbir koşul altında, ŞİRKET tarafından cayma hakkının kullanılması, TAŞIYICI lehine ceza, iade, tazminat ve/veya bedel yoluyla herhangi bir meblağın ödenmesine neden olmayacaktır.
  - 5.4. Her halükarda, TARAFLARIN çekilmesi, halihazırda gerçekleştirilmiş veya gerçekleştirilme sürecinde olan hizmetler için geçerli değildir.
  - 5.5. TARAFLAR'dan birinin cayma hakkını kullanması durumunda, TAŞIYICI derhal Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı'nı (ÖHS) bilgilendirmeyi taahhüt eder. TAŞIYICI, gerekirse bu bildirim yapmak üzere ŞİRKET'i yetkilendirir.
  - 5.6. ORTAKLIK ANLAŞMASI, TAŞIYICI'nın bu ORTAKLIK KOŞULLARI'nı kabul ettiği tarihte yürürlüğe girer ve TAŞIYICI'nın PLATFORM'u kullanmaya devam ettiği sürece geçerli olacaktır. TAŞIYICI, PLATFORM'u her kullanımında bu ORTAKLIK KOŞULLARI'nı kabul etmiş sayılır.

## 6. PLATFORMA KAYIT

- 6.1. TAŞIYICI, PLATFORM'a kaydolmalı ve ardından kayıt prosedürünün gerektirdiği kişisel ve ticari veriler de dahil olmak üzere tüm verileri sağlayarak kendi TAŞIYICI HESABI'nı oluşturmalıdır.
- 6.2. Özellikle, TAŞIYICI aşağıdaki prosedürü izleyerek PLATFORM'a kayıt yaptırmakla yükümlüdür:
  - a) TAŞIYICI, <https://partner.transferhood.com/Become-a-partner.php> sayfasına erişir ve özel bir formun doldurulmasını gerektiren kayıt sihirbazını takip eder. Rehberli prosedür sırasında, TAŞIYICI, kaydı tamamlamak için açık onay ile bu ORTAKLIK

- KOŞULLARINI tam olarak okur ve kabul eder. Kayıt sihirbazının sonunda, tüm alanlar doğru bir şekilde doldurulmuşsa ve ORTAKLIK KOŞULLARI kabul edilmişse, TAŞIYICI kayıt formunu ŞİRKET'a göndermek için "Partner Olun" sekmesine tıklayabilir;
- b) Form alındıktan sonra, ŞİRKET, TAŞIYICI'ya bir e-posta göndererek, en geç 5 (beş) gün içinde TAŞIYICI HESABINI doğrulamaya, gerekli belgeleri göndermeye, PLATFORM'a erişmek için kimlik bilgilerini (e-posta ve şifre) seçmeye ve kayıt prosedürünü tamamlamaya davet edecektir;
- c) TAŞIYICI, TAŞIYICI HESABI doğrulama prosedürünü tamamladıktan sonra, ŞİRKET girilen verilerin doğruluğunu ve eksiksizliğini doğrulayacak ve gerekirse herhangi bir açıklama, bilgi ve/veya ek belge için TAŞIYICI ile iletişime geçecektir;
- d) ŞİRKET, TAŞIYICI HESABI'nın doğrulanması üzerine, kayıt işleminin sonucunu TAŞIYICI'ya bildirecek ve kayıt işleminin başarılı olması durumunda, TAŞIYICI HESABI'nı onaylayarak TAŞIYICI'nın kendisine ayrılmış alana erişimini sağlayacaktır;
- e) TAŞIYICI HESABI'nın ŞİRKET tarafından etkinleştirilmesini takiben, taşıyıcı, örneğin TAŞIMA HİZMETLERİ'nin rezervasyon tekliflerini kabul etme gibi kendisine tahsis edilen hizmetleri kullanabilecektir. Özellikle, TAŞIYICI, PLATFORM içinde, diğer şeylerin yanı sıra, şunları yapabileceği kendi ayrılmış alanına sahip olacaktır:
- ULAŞTIRMA HİZMETLERİ satış trendini gerçek zamanlı olarak inceleyebilir;
  - ŞİRKET MÜŞTERİLERİ tarafından PLATFORM üzerinden yapılan TAŞIMA HİZMETLERİ için rezervasyon tekliflerini kabul edebilir;
  - Taşıma aracını ve TAŞIMA HİZMETİ'nden sorumlu sürücünün adını belirtebilir;
  - ULAŞIM HİZMETLERİNİ satın alan ŞİRKET MÜŞTERİLERİ tarafından sağlanan verilere başvurabilir;
  - Kişisel ve/veya ticari verilerine başvurabilir ve bunların değiştirilmesini talep edebilir;
  - Şikayette bulunabilir;
  - Alınan veya Gönderilen faturalara bakabilir;
  - ŞİRKET'İN MÜŞTERİLERİ lehine yürütülen TAŞIMA HİZMETLERİ ile ilgili ölçümleri görüntüleyebilir (taşımalar, rezervasyonlarda müşteriler tarafından başlatılan no-show vakaları, olumsuz yorumlar, şikayetler ve banka anlaşmazlıkları);
  - ORTAKLIK KOŞULLARI ve HİZMETİN GENEL ŞARTLARI VE KOŞULLARI dahil olmak üzere imzalanan sözleşme belgelerini görüntüleyebilir.
- 6.3. ORTAKLIK SÖZLEŞMESİ, TAŞIYICI'nın kayıt işleminin başarıyla tamamlandığına dair e-postayı alması ve/veya TAŞIYICI HESABI'nın etkinleştirilmesi ile akdedilmiş sayılır.
- 6.4. Kayıt aşamasında, TAŞIYICI, ŞİRKET'in bu ORTAKLIK SÖZLEŞMESİ'nin yürütülmesinde arayüz oluşturabileceği faaliyetin sahibine, yasal temsilcisine ve/veya irtibat kişisine doğrudan geri izlenebilecek bir e-posta adresi ve telefon numarası belirtmekle yükümlüdür.
- 6.5. Sağlanan tüm veriler PLATFORM tarafından yürürlükteki düzenlemelere ve ŞİRKET MÜŞTERİ GİZLİLİK POLİTİKASI ve TAŞIYICI GİZLİLİK POLİTİKASI'na uygun olarak işlenecek ve kullanılacaktır.
- 6.6. ŞİRKET, ŞİRKET MÜŞTERİLERİ tarafından sağlanan verilerin doğruluğu ve eksiksizliğinden sorumlu tutulamaz.
- 6.7. TAŞIYICI HESABI ve erişim bilgileri benzersiz ve kişiseldir ve bu nedenle üçüncü taraflara iletilemez, kullanılamaz ve/veya aktarılamaz.
- 6.8. TAŞIYICI, başlangıçta ŞİRKET tarafından sağlanan platforma erişim şifresini, ayrılmış alanı aracılığıyla veya PLATFORM tarafından tüm kullanıcılar için sunulan standart "Şifre Sıfırlama" prosedürü aracılığıyla istediği zaman değiştirme hakkına sahiptir.

## 7. TAŞIMACILIK HİZMETLERİ

### 7.1. TAŞIMA HİZMETİ TALEPLERİNİN YÖNETİMİ

- a) ŞİRKET tarafından yetkilendirilen TAŞIYICI, talep eden ŞİRKET MÜŞTERİLERİNE TAŞIMA HİZMETLERİNİ sunabilir.
- b) ŞİRKET MÜŞTERİSİ, PLATFORM üzerinden TAŞIMA HİZMETİ talebinde bulunur. Bu talep şunları içerir:
- TAŞIMA HİZMETİ türü (yerel, havaalanı, saatlik)
  - TAŞIMA HİZMETİ detayları (tarih, saat, güzergâh)
  - Araç sınıfı tercihi
  - Ek hizmet talepleri
- c) TAŞIYICI, PLATFORM'un özel alanından ve bildirimler aracılığıyla talepleri görüntüler.
- d) TAŞIYICI, talebi kabul veya reddeder:
- Kabul durumunda: MÜŞTERİ, ŞİRKET'ten onay e-postası alır.
  - Red veya cevapsızlık durumunda: Talep otomatik olarak iptal edilir

- e) Talepler şu durumlarda otomatik iptal olur:
- TAŞIMA HİZMETİ başlangıcından 24 saat önce kabul edilmemişse
  - Başka bir TAŞIYICI tarafından kabul edilmişse
- f) TAŞIMA SÖZLEŞMESİ, ancak talep kabul edildikten sonra geçerli olur.
- 7.2. İLETİŞİM VE BİLDİRİMLER
- a) ŞİRKET, TAŞIYICI'YI TAŞIMA HİZMETİ talepleri, iptaller ve değişiklikler hakkında gerçek zamanlı bilgilendirir.
- b) İletişim yöntemleri:
- E-posta
  - Uygulama bildirimleri
- c) ŞİRKET, aşağıdaki durumlardan sorumlu değildir:
- E-postaların spam olarak sınıflandırılması
  - TAŞIYICI'nın e-posta kutusuna erişilememesi
  - İnternet bağlantısı sorunları
- 7.3. TAŞIMA BİLDİRİMİ
- a) Talep kabul edildiğinde, ŞİRKET bir TAŞIMA BİLDİRİMİ düzenler.
- b) Bu bildirim, PLATFORM üzerinden TAŞIYICI'nın onayıyla oluşturulur.
- c) Bildirim, YOLCU'ya TAŞIMA HİZMETİ kullanım yetkisi olarak iletilir.
- 7.4. TAŞIMA SÖZLEŞMESİNİN DEVREDİLEBİLİRLİĞİ
- a) TAŞIYICI, TAŞIMA SÖZLEŞMESİ'nin devredilebilir olduğunu kabul eder.
- b) YOLCU, TAŞIMA HİZMETİNİ satın alan ŞİRKET MÜŞTERİ'sinden farklı bir kişi olabilir.
- c) TAŞIYICI, YOLCU'ya TAŞIMA HİZMETİ kullanımını garanti etmeyi taahhüt eder.
- 7.5. İLETİŞİM KURALLARI
- a) TAŞIYICI ile MÜŞTERİ ve/veya YOLCU arasındaki tüm iletişimler yazılı olmalıdır.
- b) Yazılı iletişim kapsamı:
- E-postalar
  - Platform üzerinden mesajlaşmalar
  - SMS/anlık mesajlaşma uygulamaları
  - Yazılı iletişim, anlaşmazlıkları önlemek ve kayıt tutmak için önemlidir.

## 8. TAŞIYICININ DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLERİ

### TAŞIYICI tarafından sağlanan bilgiler

- 8.1.** TAŞIYICI, ORTAKLIK KOŞULLARI'nı kabul etmekle, sağladığı tüm bilgilerin doğru, gerçek ve yanıltıcı olmadığını beyan eder. Bu bilgileri güncel tutmayı ve gerektiğinde periyodik olarak güncellemeyi taahhüt eder. TAŞIYICI, eksik, yanlış, hatalı veya atlanmış bilgilerden tek başına sorumludur.
- 8.2.** PLATFORM'da çevrimiçi alanın kullanılabilir hale getirilmesi amacıyla TAŞIYICI aşağıdaki yükümlülükleri üstlenir:
- a)** TAŞIMA HİZMETLERİ'nin PLATFORM'da ayrıntılı, eksiksiz ve gerçeğe uygun şekilde yer almasını sağlamak için gerekli tüm belge ve bilgileri ŞİRKET'e sağlamak.
- b)** Yürürlükteki mevzuata ve özellikle Tüketici Kanunu'na uygun hareket etmek.
- c)** ŞİRKET MÜŞTERİLERİNİN katlanması gereken tüm maliyetleri ve yasal olarak gerekli ek bilgileri tam olarak belirtmek.
- d)** Sağlanan bilgilerin içeriğinden ve diğer ŞİRKET MÜŞTERİLERİ ile olan etkileşimlerden tek başına sorumlu olmak.
- e)** TAŞIYICI, kendi eylemleri veya ihmallerinden kaynaklanan ve ŞİRKET MÜŞTERİLERİ ve/veya ÜÇÜNCÜ TARAFLARIN uğrayabileceği herhangi bir zarar, kayıp veya hasardan dolayı ŞİRKET'i tazmin etmeyi kabul eder. Bu tazminat yükümlülüğü şunları kapsar:
- Maddi zararlar: MÜŞTERİLER veya ÜÇÜNCÜ TARAFLARIN malvarlığında meydana gelen her türlü kayıp veya hasar.
  - Manevi zararlar: İtibar kaybı, duygusal sıkıntı veya benzeri maddi olmayan zararlar.
  - Doğrudan ve dolaylı zararlar: TAŞIYICI'nın eylemlerinin doğrudan sonucu olan zararlar ve bunların yol açtığı diğer zararlar.
  - Yasal masraflar: ŞİRKET'in bu zararlarla ilgili olarak maruz kalabileceği tüm yasal savunma ve dava masrafları.
- TAŞIYICI, bu tür zararların ortaya çıkması durumunda, ŞİRKET'i derhal bilgilendirmeyi ve zararın giderilmesi için gerekli tüm adımları atmayı taahhüt eder. Bu tazminat yükümlülüğü, ORTAKLIK KOŞULLARI'nın sona ermesinden sonra da devam eder.
- 8.3.** TAŞIYICI tarafından sağlanan ve/veya yeniden satılan TAŞIMA HİZMETLERİNİN açıklamaları, gerçekte sunulan hizmetlerle kesinlikle uyumlu olmalıdır. TAŞIYICI,

PLATFORM'daki açıklamalar ile gerçekte sunulan hizmetler arasındaki herhangi bir tutarsızlıktan sorumludur ve bundan kaynaklanan zararları tazmin etmekle yükümlüdür.

**8.4.** Sağlanan bilgiler TAŞIYICI'nın mülkiyetinde kalır. Ancak ŞİRKET, TAŞIMA HİZMETLERİNİN tanıtımını kolaylaştırmak için bu bilgileri düzenleme, entegre etme, değiştirme, düzeltme ve tercüme etme hakkını saklı tutar. Bu düzenlemeler şunları içerebilir:

- Ek veri ekleme
- Görselleri düzenleme
- Metin düzeltmeleri yapma
- Bağlantı biçimlerini değiştirme
- Etkileşimli öğeler (eski adıyla widget'lar) ekleme
- Bağlantılar oluşturma

Değiştirilen ve tercüme edilen içerikler ŞİRKET'in mülkiyetindedir ve sadece PLATFORM için kullanılabilir. TAŞIYICI bu içeriği başka kanallarda veya ORTAKLIK KOŞULLARI dışındaki amaçlar için kullanamaz.

**8.5.** TAŞIYICI, sattığı TAŞIMA HİZMETLERİ, ürettiği belgeler, ŞİRKET'e sağladığı ticari bilgiler ve sunduğunu beyan ettiği tüm içerik ve hizmetler için tam sorumluluk üstlenir.

**8.6.** TAŞIYICI, TAŞIMA HİZMETLERİ'nin ifası sırasında ortaya çıkabilecek her türlü zarar ve kayıpları karşılamak üzere, yeterli teminat limitlerini içeren kapsamlı bir sorumluluk sigortası yaptırmakla ve bu sigortayı ORTAKLIK SÖZLEŞMESİ süresince geçerli tutmakla yükümlüdür. Bu sigorta, en az şu teminatları içermelidir: (a) Üçüncü şahıs sorumluluk, (b) Yolcu sorumluluk, (c) Araç hasarı. TAŞIYICI, ŞİRKET'in talebi üzerine, geçerli sigorta poliçelerinin bir kopyasını sunmakla yükümlüdür.

## **9. TAŞIYICI'NIN HAKLARI VE TAŞIMA HİZMETLERİ'NİN MEVCUDİYEDİ**

**9.1.** TAŞIYICI, PLATFORM üzerinden sunduğu TAŞIMA HİZMETLERİ'ni piyasaya sürme, tanıtma, dağıtma ve kullanıma sunma konusunda tek yetkili olduğunu beyan eder.

**9.2.** TAŞIYICI, PLATFORM'da sunulan TAŞIMA HİZMETLERİ'nin yürürlükteki tüm yasal düzenlemelere uygun olmasını sağlamayı taahhüt eder.

**9.3.** TAŞIMA HİZMETLERİ'nin Mevcudiyeti:

- a) TAŞIYICI, kabul ettiği bir hizmeti sağlayamayacak duruma gelirse, transferin başlama tarihinden en geç 72 saat önce ŞİRKET'i bilgilendirmelidir.
- b) ŞİRKET, bu durumda başka bir TAŞIYICI ile anlaşma yapma hakkına sahiptir.
- c) Mücbir sebeplerden dolayı hizmet sağlanamıyorsa, TAŞIYICI derhal ŞİRKET'i bilgilendirmeli ve ŞİRKET'in hizmet satışını askıya almasına izin vermelidir.
- d) ŞİRKET, MÜŞTERİ'yi hizmetin sağlanamayacağı konusunda bilgilendirmekle yükümlüdür.

**9.4.** Fikri Mülkiyet Hakları:

TAŞIYICI, ŞİRKET'e aşağıdaki hakları verir:

- a) TAŞIYICI'nın fikri mülkiyet haklarına ve bilgilerine erişme,
- b) TAŞIMA HİZMETLERİ ve ilgili içerikleri kullanma, saklama, çoğaltma,
- c) Bu içerikleri değiştirme, dağıtma, yayınlama, iletme,
- d) Türev çalışmalar oluşturma ve kullanıma sunma.

Bu haklar, dünya çapında geçerli, telifsiz, alt lisans verilebilir ve devredilebilir niteliktedir.

**9.5.** TAŞIYICI'nın Beyanları:

TAŞIYICI aşağıdakileri beyan ve garanti eder:

- a) ŞİRKET'in hizmetlerini kullanma ve TAŞIMA SÖZLEŞMELERİ'ni akdetme yetkisine sahip olduğunu,
- b) İlgili içerik, ticari marka ve logoları kullanma hakkına sahip olduğunu,
- c) TAŞIMA HİZMETLERİ'nin dağıtım ve ticareti için gerekli lisans ve izinlere sahip olduğunu,
- d) Önerilen TAŞIMA HİZMETLERİ'ni sağlamak için gerekli şartları taşıdığını,
- e) Tüm yasal yükümlülükleri uduğunu.

TAŞIYICI, bu beyanlardan doğabilecek her türlü zarardan sorumludur ve ŞİRKET'i her türlü talep ve iddiaya karşı tazmin etmeyi kabul eder.

## **10. ŞİRKET MÜŞTERİLERİ ve YOLCULARI İLE İLİŞKİLER**

**10.1.** TAŞIYICI, hizmet sunmadan önce, YOLCU'nun kimliğini ve rezervasyon hakkını doğrulamalıdır. Bu doğrulama, isim veya rezervasyon numarası kontrolü ile yapılabilir. YOLCU, kimliğini basılı veya elektronik belgelerle (örneğin, akıllı telefondaki PDF dosyası)

kanıtlayabilir.

- 10.2.** TAŞIYICI, önceden anlaşılmamış hiçbir ücreti ŞİRKET MÜŞTERİSİ'nden veya YOLCU'dan talep edemez. Ancak, TAŞIMA HİZMETİ sırasında ortaya çıkan özel istekler (ek duraklar, güzergah değişiklikleri gibi) için ek ücret alınabilir. Bu ek ücretler, taraflar arasında anlaşılarak, nakit veya kredi kartı ile ödenebilir. ŞİRKET, bu ek ücretleri sonradan ŞİRKET MÜŞTERİSİ'nden talep etme hakkına sahip değildir.
- 10.3.** Çocuk koltuğu talebi durumunda:
- TAŞIYICI, bu koltuğu ücretsiz temin etmelidir.
  - Eğer temin edilemezse, bu durum ŞİRKET'e bildirilmeli ve TAŞIMA HİZMETİ ücretsiz olarak iptal edilebilir. ( Hizmet saatinden minimum 72 saat önce )
  - ŞİRKET, bu durumda ŞİRKET MÜŞTERİSİ'ne kısmi veya tam iade yapma hakkını saklı tutar.
  - TAŞIYICI, çocuk koltuğunun doğru kullanımını garanti etmelidir.
- 10.4.** TAŞIYICI, talepleri en geç 24 saat içinde yanıtlamalıdır. Yanıt, PLATFORM'daki özel alandan verilmelidir. Süre içinde yanıt verilmezse, talep reddedilmiş sayılır.
- 10.5.** TAŞIYICI, ŞİRKET MÜŞTERİLERİ'nden veya YOLCULAR'dan gelen mesaj veya e-postaları en geç 24 saat içinde yanıtlamalıdır.
- 10.6.** Belirtilen durumlar dışında, ŞİRKET MÜŞTERİLERİ ve YOLCULAR ile tüm iletişim yazılı olmalıdır.
- 10.7.** Eksik bilgi durumunda (uçuş numarası, adres gibi), TAŞIYICI en kısa sürede PLATFORM üzerinden veya ŞİRKET aracılığıyla ŞİRKET MÜŞTERİSİ ile iletişime geçmelidir.
- 10.8.** TAŞIYICI, PLATFORM'un genel koşullarını ve rezervasyon şartlarını okuduğunu, anladığını ve kabul ettiğini beyan eder. ŞİRKET MÜŞTERİSİ ve YOLCU ile kurulan ilişkiden doğan tüm yükümlülükleri yerine getirmeyi taahhüt eder.
- 10.9.** TAŞIYICI, TAŞIMA HİZMETİ ile ilgili tüm belge, bilgi, gümrük, mali ve bürokratik yükümlülükleri uymayı ve ilgili masrafları üstlenmeyi kabul eder.
- 10.10.** TAŞIYICI, yükümlülüklerini profesyonel bir şekilde, iyi niyetle ve ŞİRKET MÜŞTERİSİ haklarına saygılı olarak yerine getirmeyi taahhüt eder. ŞİRKET MÜŞTERİSİ haklarının kullanımını engellememeyi ve gerekli tüm bilgileri sağlamayı kabul eder.
- 10.11.** TAŞIYICI, PLATFORM dışında ŞİRKET MÜŞTERİLERİ ile doğrudan iletişim kurmamayı ve TAŞIMA HİZMETİ satmamayı taahhüt eder. Bu kurala uyulmaması durumunda PLATFORM'dan çıkarılma cezası uygulanabilir.
- 10.12.** TAŞIYICI, ŞİRKET MÜŞTERİSİ'ni ve YOLCU'yu TAŞIMA SÖZLEŞMESİ'nin tarafı olarak kabul eder. ŞİRKET, TAŞIMA SÖZLEŞMESİ'nin uygulanmasından sorumlu değildir. TAŞIYICI, sunulan koşulları tek tarafı olarak değiştirmemeyi taahhüt eder.
- 10.13.** ŞİRKET, TAŞIMA HİZMETİ kalitesini ve ŞİRKET MÜŞTERİSİ memnuniyetini değerlendirmek için ŞİRKET MÜŞTERİLERİ ve YOLCULAR ile iletişime geçme hakkını saklı tutar.
- 10.14.** PLATFORM, TAŞIYICI ile ŞİRKET MÜŞTERİSİ/YOLCU arasında, TAŞIMA HİZMETİ başlangıç saatinden 3 saat önce aktifleşen bir iletişim özelliği sunmaktadır. Bu özellik kapsamında:
- a)** TAŞIYICI ve ŞİRKET MÜŞTERİSİ/YOLCU, PLATFORM üzerinden sesli arama yapabilir ve görüşebilir.
- b)** TAŞIYICI ve ŞİRKET MÜŞTERİSİ/YOLCU, PLATFORM üzerinden mesajlaşabilir.
- c)** TAŞIYICI ve ŞİRKET MÜŞTERİSİ/YOLCU, birbirlerinin konumlarını görebilir.

Bu iletişim özellikleri yalnızca TAŞIMA HİZMETİ'nin koordinasyonu ve gerçekleştirilmesi amacıyla kullanılmalıdır. TARAFLAR, bu iletişim kanallarını kötüye kullanmamayı, taciz edici veya uygunsuz davranışlarda bulunmamayı taahhüt eder. ŞİRKET, bu iletişim özelliklerinin kullanımını izleme ve kötüye kullanım durumunda gerekli önlemleri alma hakkını saklı tutar.

TARAFLAR, konum paylaşımı özelliğinin kişisel verilerin işlenmesini içerdiğini kabul eder. Bu veriler yalnızca TAŞIMA HİZMETİ'nin gerçekleştirilmesi amacıyla kullanılacak ve hizmetin tamamlanmasından sonra silinecektir. TARAFLAR, bu verilerin gizliliğini korumayı ve üçüncü taraflarla paylaşmamayı taahhüt eder.

## **11. TAŞIYICI ve ŞİRKET ARASINDAKİ İLİŞKİLER**

- 11.1.** TAŞIYICI, ORTAKLIK SÖZLEŞMESİ'ni, ŞİRKET tarafından sunulan hizmetleri ve PLATFORM'dan elde edilen bilgileri, ŞİRKET'in yazılı izni olmadan üçüncü taraflara aktarmaz veya paylaşamaz.
- 11.2.** TAŞIYICI, kendisine özel erişim bilgilerini güvende tutmakla yükümlüdür. Bu bilgiler yalnızca TAŞIYICI tarafından kullanılmalı ve başkalarıyla paylaşılmamalıdır. Herhangi bir güvenlik ihlali veya şüphesi durumunda, TAŞIYICI derhal ŞİRKET'i bilgilendirmelidir.

- 11.3.** TAŞIYICI, ŞİRKET'in sunduğu hizmetleri hiçbir şekilde engellememeli veya aksatmamalıdır. ŞİRKET, TAŞIYICI'nın yasa dışı, yanıltıcı veya hatalı içeriklerinden sorumlu tutulamaz. TAŞIYICI, bu tür durumlardan kaynaklanan her türlü zararı ŞİRKET'e tazmin etmeyi kabul eder.
- 11.4.** TAŞIYICI, PLATFORM'u yalnızca ORTAKLIK SÖZLEŞMESİ'nde belirtilen amaçlar doğrultusunda kullanmayı taahhüt eder.
- 11.5.** TAŞIYICI, PLATFORM'un kullanımıyla ilgili tüm yasal ve idari yükümlülükleri uymayı kabul eder.
- 11.6.** TAŞIYICI, TAŞIMA HİZMETLERİ'nin ifası ve ORTAKLIK SÖZLEŞMESİ'nden doğan yükümlülüklerle ilgili olarak, üçüncü taraflara karşı sorumlulukları da kapsayan, güvenilir bir sigorta şirketinden sigorta yaptırdığını beyan eder.
- 11.7.** TAŞIYICI'nın yasadışı, saldırgan, ırkçı, politik, cinsel saldırı, karalayıcı, özel hayatı ihlal eden, ahlak dışı veya suça teşvik eden içerikler yayınlaması veya PLATFORM'u bu tür amaçlar için kullanması kesinlikle yasaktır. Bu kurala uyulmaması durumunda PLATFORM'dan çıkarılma cezası uygulanabilir.
- 11.8.** TAŞIYICI, TAŞIMA HİZMETLERİ ile ilgili fiyatlar, koşullar ve bilgilerde veya kendi kimlik ve vergi bilgilerinde olabilecek değişiklikleri en az 7 gün önceden ŞİRKET'e bildirmeyi taahhüt eder.
- 11.9.** TAŞIYICI, TAŞIMA HİZMETİ taleplerini takip etmek için PLATFORM'daki özel alanını düzenli olarak kontrol etmelidir.
- 11.10.** TAŞIYICI, PLATFORM'un işleyişi ve ŞİRKET ile olan işbirliği hakkında sürekli bilgilendirilmeli ve güncel tutulmalıdır. Bu bilgilendirme, ORTAKLIK SÖZLEŞMESİ metni dışında, dijital kılavuzlar, telefon görüşmeleri, e-postalar ve diğer iletişim yöntemleriyle de sağlanabilir.
- 11.11.** TAŞIYICI, ŞİRKET MÜŞTERİLERİ, YOLCULAR veya üçüncü tarafların, TAŞIYICI'nın yükümlülüklerini ihlal ettiği iddiasıyla ŞİRKET'e yöneltebileceği her türlü şikayet, talep veya yasal işlemde doğan zararları tazmin etmeyi kabul eder.
- 11.12.** TAŞIYICI, ŞİRKET, ŞİRKET MÜŞTERİLERİ ve YOLCULAR'dan gelen taleplere şu sürelerde yanıt vermelidir:
- a) Genel bilgi talepleri için en geç 24 saat içinde.
- b) Yaklaşan bir TAŞIMA HİZMETİ ile ilgili talepler için en geç 1 saat içinde.
- c) TAŞIMA HİZMETİ'nin başlama zamanına yakın (GARANTİLİ BEKLEME SÜRESİ içinde) alınan, gecikme veya kaçırılan YOLCU alma durumlarıyla ilgili talepler için en geç 10 dakika içinde.

## **12. TAŞIMA HİZMETLERİNİN YÜRÜTÜLMESİ**

- 12.1.** TAŞIYICI'nın TAŞIMA HİZMETİ için planlanan tarih ve yerde bulunmaması veya gecikmesi durumunda, YOLCU hizmeti reddetme hakkına sahiptir ve TAŞIYICI'ya ödeme yapılmaz. YOLCU gecikmeye rağmen hizmeti kabul ederse, ŞİRKET, ŞİRKET MÜŞTERİSİ lehine kısmi iade yapma hakkını saklı tutar.
- 12.2.** TAŞIYICI tarafından önceden kabul edilmiş bir TAŞIMA HİZMETİ'nin iptal edilmesi durumunda, TAŞIYICI'ya ödeme yapılmaz.
- 12.3.** TAŞIYICI'nın iletişim taleplerine zamanında yanıt vermemesi durumunda, ŞİRKET TAŞIMA HİZMETİ'ni iptal etme ve başka TAŞIYICI'lara verme hakkını saklı tutar. Bu durumda TAŞIYICI'ya ödeme yapılmaz ve ŞİRKET tazminat talep edebilir.
- 12.4.** TAŞIYICI, her araçta yalnızca bir sürücü bulundurmalı ve TAŞIMA HİZMETİ'ni yalnızca YOLCULAR için gerçekleştirmelidir.
- 12.5.** TAŞIYICI'nın talep edilenden farklı bir araç kullanması durumunda, ŞİRKET kısmi iade yapma hakkını saklı tutar.
- 12.6.** TAŞIYICI'nın kullandığı araçlar tüm güvenlik özelliklerine sahip ve çalışır durumda olmalıdır.
- 12.7.** TAŞIYICI, yüksek düzeyde kişisel hijyen ve temizlik standartlarını korumalıdır. Giyim konusunda, aşağıdaki kurallara uyulmalıdır:
- Economy, Standart Class, Standart Class VAN ve Minibüs hizmetleri için: Temiz ve ütülü günlük kıyafetler giyilmelidir. Omuzları ve kolları örten gömlekler veya polo tişörtler, resmi pantolonlar ve uygun ayakkabılar tercih edilmelidir. Kot pantolon ve şortlar kabul edilmez.
  - First Class ve First Class VAN hizmetleri için: Koyu renk takım elbise, kravatlı beyaz gömlek ve resmi ayakkabılar giyilmelidir.
- 12.8.** TAŞIYICI, hizmet verdiği bölgenin yerel dilini akıcı bir şekilde konuşabilmelidir. Ayrıca, uluslararası YOLCULAR ile etkili iletişim kurabilecek düzeyde profesyonel İngilizce bilgisine sahip olmalıdır. TAŞIYICI şunları yapabilmelidir:

- YOLCU'yu nazik bir şekilde karşılama
  - Alma ve bırakma adreslerini teyit etme
  - Araç içi konfor (sıcaklık, radyo sesi vb.) hakkında İngilizce olarak soru sorma
  - YOLCU'nun isteği doğrultusunda kısa ve nezaket içeren sohbetler yapabilmek
- 12.9.** TAŞIYICI, YOLCU'yu belirtilen zamanda almalı ve uçuş/tren gecikmelerini takip etmelidir.
- 12.10.** TAŞIYICI, rezervasyon detaylarını önceden okumalı ve anlamalıdır.
- 12.11.** TAŞIYICI ve araç, ŞİRKET MÜŞTERİSİ'nin seçimlerine uygun olmalıdır.
- 12.12.** Araç, TAŞIMA HİZMETİ öncesinde temiz ve mükemmel durumda olmalıdır.
- 12.13.** TAŞIYICI, teslim alma noktasında en az 10 dakika önce hazır bulunmalıdır.
- 12.14.** TAŞIYICI, belirlenen buluşma noktalarında YOLCU'yu karşılamalıdır.
- 12.15.** TAŞIYICI, YOLCU'yu uygun şekilde selamlamalıdır.
- 12.16.** TAŞIYICI, YOLCU'nun bagajını taşımalıdır.
- 12.17.** TAŞIYICI, YOLCU'nun araca binmesi ve inmesi sırasında yardımcı olmalıdır.
- 12.18.** TAŞIYICI, YOLCU konforunu sağlamalıdır. Bu, sıcaklık ayarı ve müzik tercihi gibi detayları içerir.
- 12.19.** TAŞIYICI, YOLCU güvenliğini ön planda tutmalı ve sürüş sırasında telefon kullanmamalı, dikkat dağıtıcı herhangi bir aktivitede bulunmamalıdır.
- 12.20.** TAŞIYICI, varış noktasında uygun şekilde park etmeli, YOLCU'ya yardımcı olmalı ve unutulmuş eşyaları kontrol etmelidir.
- 12.21.** TAŞIYICI, önceden ödenen ücret dışında nakit ödeme kabul etmemelidir. Gönüllü bahşişler bunun dışındadır.
- 12.22.** TAŞIYICI, YOLCU'ya her zaman profesyonel davranmalı ve hassas konulardan kaçınmalıdır.
- 12.23.** TAŞIYICI, çocuk güvenliği, bagaj limitleri ve cep telefonu kullanımı konularında yerel yasalara ve kurallara uymalıdır.

### **13. YOLCUNUN GECİKMESİ VEYA GELMEMESİ ( NO-SHOW)**

- 13.1.** YOLCU'nun , Hizmet detaylarında belirtilen tarih ve yerde bulunmaması durumunda, TAŞIYICI aşağıdaki adımları izlemelidir:
- a) YOLCU ile uygulama üzerinden sesli arama veya mesajlaşma özelliğini kullanarak iletişime geçmek.
  - b) ŞİRKET'i bilgilendirmek ve ŞİRKET'in YOLCU ile iletişim kurmasına olanak tanımak.
  - c) PLATFORM üzerinden YOLCU'ya mesaj göndererek:
    - TAŞIYICI'nın beklediğini bildirmek.
    - Belirlenen bekleme süresi dolduğunda ayrılacağını belirtmek.
  - d) No-show durumunu belgelemek için aşağıdaki kanıtları toplamak:
    - YOLCU adını gösteren karşılama tabelasının fotoğrafı (mümkünse uçuş bilgileri panosuyla birlikte).
    - Teslim alma noktasında TAŞIYICI'nın öz çekimi.
    - Aracın GPS kayıtları.
    - Varsa, park ücreti makbuzu.
    - YOLCU ile yapılan iletişim girişimlerinin kayıtları.
  - e) Toplanan belgeleri, olaydan sonraki 24 saat içinde PLATFORM üzerinden ŞİRKET'e iletmek.
- 13.2.** Belgelerin zamanında ve eksiksiz sunulmaması durumunda, ŞİRKET:
- YOLCU'ya tam ücret iadesi yapma hakkını saklı tutar.
  - TAŞIYICI'ya, toplam ücrete eşit bir ceza uygulayabilir.
- 13.3.** ŞİRKET, gerekli incelemeleri yapacak ve sonuca göre:
- TAŞIYICI'nın talebini haklı bulursa, TAŞIMA HİZMETİ ücretini ödeyecek.
  - Talebi asılsız bulursa, ücret iadesi yapacak ve TAŞIYICI'ya ödeme yapmayacak, ayrıca ceza uygulayabilecek.
- 13.4.** ŞİRKET, incelemeler süresince (en fazla 120 gün) ödemeyi bekletme hakkına sahiptir.
- 13.5.** İade edilen ücret ile YOLCU'nun ödediği ücret arasındaki fark, TAŞIYICI'nın cezası olarak kabul edilir.

### **14. ŞİRKET MÜŞTERİSİ VE YOLCUNUN HAKLARI**

- 14.1.** TAŞIYICI, PLATFORM üzerinden satın alınan TAŞIMA HİZMETLERİ'nde yolcu hakları, cayma hakkı, bilgilendirme yükümlülükleri ve yardım konularında yürürlükteki mevzuata uymakla yükümlüdür.
- 14.2.** TAŞIYICI, ŞİRKET MÜŞTERİLERİ'nin rezervasyon iptal ve değişiklik haklarına saygı göstermeyi taahhüt eder:

- a) ŞİRKET MÜŞTERİSİ, hizmet başlangıcından 18 saat öncesine kadar ücretsiz iptal hakkına sahiptir.
  - b) Hizmet başlangıcına 18 saatten az kalan sürede yapılan iptallerde geri ödeme yapılmaz.
  - c) ŞİRKET MÜŞTERİSİ, hizmet başlangıcından 18 saat öncesine kadar ücretsiz değişiklik yapabilir.
  - d) Hizmet başlangıcına 18 saatten az süre kala yapılan değişikliklerde ek ücret talep edilebilir.
- 14.3. ŞİRKET, TAŞIYICI ile ŞİRKET MÜŞTERİSİ ve/veya YOLCU arasındaki satış ilişkisine dahil değildir. Yasal yükümlülüklerden TAŞIYICI sorumludur.

## 15. ŞİRKETİN SORUMLULUK SINIRLAMALARI

- 15.1. Kasıtlı suistimal veya ağır ihmal dışında, ŞİRKET, PLATFORM'un çalışmaması veya TAŞIMA HİZMETİ'nin gerçekleştirilmemesinden kaynaklanan zararlardan sorumlu tutulamaz.
- 15.2. ŞİRKET, ücretsiz sunulan hizmetleri 30 gün önceden bildirerek değiştirme veya ücretli hale getirme hakkını saklı tutar.
- 15.3. ŞİRKET, PLATFORM'dan bağlantı verilen üçüncü taraf sitelerinin içeriğinden sorumlu değildir.
- 15.4. TAŞIYICI, ŞİRKET'in ŞİRKET MÜŞTERİLERİ hakkında garanti vermediğini kabul eder.
- 15.5. ŞİRKET, dolaylı zararlar, iş fırsatı kayıpları ve öngörülemeyen kayıplardan sorumlu tutulamaz. Mücbir sebeplerden kaynaklanan gecikmeler veya yerine getirmeme durumlarından da sorumlu değildir.
- 15.6. ŞİRKET, TAŞIMA SÖZLEŞMESİ kapsamında oluşan zararlardan, bilgisayar saldırıları, dolandırıcılık veya ödeme hizmeti kullanımından kaynaklanan sorunlardan sorumlu değildir.
- 15.7. ŞİRKET, TAŞIYICI'nın kimlik bilgilerinin kaybindan kaynaklanan zararlardan sorumlu tutulamaz. TAŞIYICI HESABI'nın askıya alınması için 1-3 iş günü gerekebilir.
- 15.8. ŞİRKET, yanlış veya eksik bilgileri değiştirme veya kaldırma hakkını saklı tutar.
- 15.9. ŞİRKET, PLATFORM'un tasarımını ve işlevselliğini değiştirme hakkını saklı tutar.
- 15.10. ŞİRKET, dolandırıcılık veya yanlış bilgi durumlarında rezervasyonları iptal etme hakkını saklı tutar.
- 15.11. ŞİRKET, PLATFORM'u üçüncü taraflara devretme hakkını saklı tutar ve bu durumda TAŞIYICI'ya bilgilendirecektir.
- 15.12. ŞİRKET, 30 gün önceden bildirerek hizmetleri sınırlama, askıya alma veya kesintiye uğratma hakkını saklı tutar.
- 15.13. ŞİRKET, sınırlandırma nedenlerinin ortadan kalkması durumunda hizmetleri eski haline getirecektir. Bazı durumlarda bildirim süresi uygulanmayabilir.

## 16. İLETİŞİM VE ŞİKAYET YÖNETİMİ

- 16.1. ŞİRKET, TAŞIYICI'ya kolay erişilebilir ve ücretsiz bir şikayet yönetim sistemi sağlar. Bu sistem aşağıdaki konularda şikayetleri kapsar:
  - a) Operatör uyumsuzluğu
  - b) Teknolojik sorunlar
  - c) Operatör davranışları
- 16.2. Tüm şikayetler [partner@transferhood.com](mailto:partner@transferhood.com) adresine e-posta ile iletilmelidir.
- 16.3. ŞİRKET, tüm taleplere en geç 3 iş günü içinde yanıt vermeyi taahhüt eder.
- 16.4. ORTAKLIK SÖZLEŞMESİ ve ORTAKLIK KOŞULLARI ile ilgili tüm iletişimler elektronik olarak yapılacaktır:
  - a) TAŞIYICI'dan ŞİRKET'e: [partner@transferhood.com](mailto:partner@transferhood.com) adresine e-posta ile
  - b) ŞİRKET'ten TAŞIYICI'ya: PLATFORM'a kayıt sırasında verilen e-posta adresine veya PLATFORM üzerinden bildirimlerle
- 16.5. Bu iletişimler, yasaların gerektirdiği durumlarda yazılı şekil şartını yerine getirecektir.

## 17. GİZLİLİK, DÜRÜSTLÜK VE TARAFLAR ARASINDAKİ İLİŞKİ

- 17.1. TARAFLAR, ORTAKLIK ANLAŞMASI süresince GİZLİ BİLGİLERE erişebileceklerini kabul ederler.
- 17.2. Tüm GİZLİ BİLGİLER ifşa eden tarafın mülkiyetinde kalacak ve alıcı taraf bunları yalnızca ORTAKLIK SÖZLEŞMESİ kapsamında kullanacaktır.
- 17.3. ŞİRKET, hizmet sağlamak için gerekli olduğunda bu bilgileri yetkilendirdiği kişilerle paylaşma hakkına sahiptir.



- 17.4.** TAŞIYICI, ORTAKLIK SÖZLEŞMESİ kapsamında edindiği tüm bilgileri gizli tutmayı taahhüt eder.
- 17.5.** Bu gizlilik yükümlülüğü, TAŞIYICI'nın tüm çalışanlarını, yöneticilerini ve bağlı şirketlerini kapsar.
- 17.6.** Gizlilik yükümlülüğü, ORTAKLIK SÖZLEŞMESİ'nin sona ermesinden sonra 5 yıl süreyle devam eder.
- 17.7.** ORTAKLIK KOŞULLARI'nın tüm bölümleri, TARAFLAR'ın yükümlülüklerini belirtmek için ayrılmaz bir bütün oluşturur.
- 17.8.** Herhangi bir hükmün geçersizliği, diğer hükümlerin geçerliliğini etkilemez.
- 17.9.** Bu ORTAKLIK KOŞULLARI'ndaki hiçbir husus, TARAFLAR arasında acentelik, iştirak, ticari temsilcilik veya ortak girişim ilişkisi oluşturmaz. Hiçbir taraf diğerini temsil etme veya diğeri adına yükümlülük altına girme yetkisine sahip değildir.
- 17.10.** TAŞIYICI, ORTAKLIK SÖZLEŞMESİ süresince ve sözleşmenin sona ermesinden itibaren 1 yıl boyunca, ŞİRKET'in yazılı izni olmaksızın, doğrudan veya dolaylı olarak ŞİRKET ile rekabet edecek faaliyetlerde bulunmamayı, ŞİRKET'in müşterilerine benzer hizmetler sunmamayı ve ŞİRKET'in iş modelini taklit etmemeyi taahhüt eder.

## **18. ORTAKLIK SÖZLEŞMESİNİN FESHİ VE CEZALAR**

- 18.1.** ŞİRKET, Bulgar Borçlar ve Sözleşmeler Kanunu'nun 87. maddesi uyarınca, TAŞIYICI'nın aşağıdaki yükümlülükleri ihlal etmesi durumunda, yazılı bildirim ve makul süre tanıyarak, ORTAKLIK SÖZLEŞMESİ'ni feshetme hakkını saklı tutar:
- a) TAŞIMA HİZMETLERİ'ni iyi niyetle sunmak, satmak ve sağlamak;
  - b) İş ve hizmetler hakkında doğru ve eksiksiz bilgi vermek;
  - c) Mükerrer veya askıya alınmış TAŞIYICI HESAPLARI kullanmamak;
  - d) Vergi yükümlülüklerini yerine getirmek ve ŞİRKET MÜŞTERİLERİNE fatura düzenlemek;
  - e) TAŞIMA HİZMETİ'ni yalnızca YOLCULAR için sağlamak;
  - f) ŞİRKET'e karşı güven ilişkisini korumak;
  - g) Gerekli tüm belge ve bilgileri sağlamak;
  - h) TAŞIMA HİZMETLERİ'nin yürürlükteki düzenlemelere uygunluğunu garanti etmek;
  - i) PLATFORM dışında daha uygun fiyat ve koşullarla hizmet sunmamak;
  - j) MÜŞTERİLER ve YOLCULAR'a uygun hizmet sunmayı garanti etmek;
  - k) ŞİRKET, MÜŞTERİLER ve YOLCULAR'dan gelen iletişimlere Madde 11.12'de belirtilen süreler içinde yanıt vermek;
  - l) ŞİRKET MÜŞTERİLER'İ ve YOLCULAR'ın satın alma sonrası haklarını ihlal etmemek.
- 18.2.** ŞİRKET, 18.1'de belirtilen durumlarda, madde 15.12'de açıklandığı gibi TAŞIYICI'ya sunulan hizmetleri kesintiye uğratma hakkını saklı tutar.
- 18.3.** ORTAKLIK SÖZLEŞMESİ feshedildiğinde, TAŞIYICI, Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı'nı (ÖHS) bilgilendirmeyi ve gerekirse ŞİRKET'i bu iletişim için yetkilendirmeyi taahhüt eder.
- 18.4.** İşbu ORTAKLIK KOŞULLARI hükümleri saklı kalmak kaydıyla, ŞİRKET, aşağıdaki durumların gerçekleşmesi halinde, uğranılan zararın daha fazlasını talep etme hakkı saklı kalmak üzere, TAŞIYICI'ya ilgili TAŞIMA HİZMETİ'nin satış fiyatına eşit bir ceza uygulama hakkını saklı tutar:
- a) ŞİRKET MÜŞTERİSİ'nin, TAŞIYICI'nın ORTAKLIK KOŞULLARI'na veya HİZMET GENEL KOŞULLARI'na uymaması veya iyi niyete aykırı davranması nedeniyle olumsuz değerlendirme yapması veya şikayette bulunması;
  - b) ŞİRKET MÜŞTERİSİ'nin, TAŞIYICI'nın yukarıda belirtilen koşullara uymaması nedeniyle TAŞIMA HİZMETİ'ni iptal etmesi;
  - c) TAŞIYICI'nın, daha önce kabul ettiği bir TAŞIMA HİZMETİ'ni geçerli bir neden olmaksızın iptal etmesi;
  - d) TAŞIYICI'nın, TAŞIMA HİZMETİ için belirlenen tarih ve yerde hazır bulunmaması;
  - e) TAŞIYICI'nın, transferin başlama zamanından en geç 72 saat önce, TAŞIMA HİZMETİ'ni sağlayamayacağını ŞİRKET'e bildirmemesi;
  - f) TAŞIYICI'nın, ŞİRKET MÜŞTERİLERİ'nin rezervasyonlarını sürekli olarak iptal etmesi nedeniyle TAŞIMA HİZMETİ'ni sağlamak için tekrar tekrar müsait olmaması;
  - g) TAŞIYICI'nın, ŞİRKET'ten, ŞİRKET MÜŞTERİLERİ'nden ve YOLCULAR'dan gelen telefon çağrılarına ve/veya e-postalara Madde 11.12'de belirtilen süreler içinde cevap verememesi.

Yukarıda belirtilen cezalarda belirtilen tutarlar, TAŞIYICI'ya ödenmesi gereken ve henüz ŞİRKET tarafından Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı aracılığıyla ödenmemiş olan tutarlardan düşülecek veya TAŞIYICI tarafından ŞİRKET'ten gelen talep e-postasından itibaren en geç 7 (yedi) gün içinde banka havalesi yoluyla ŞİRKET'e ödenecektir.

## 19. UYGULANACAK HUKUK VE YARGI YETKİSİ

- 19.1. İşbu ORTAKLIK KOŞULLARI'nda açıkça belirtilmeyen hususlar için Bulgaristan hukukuna ve özellikle Bulgar Medeni Kanunu hükümlerine atıfta bulunulur.
- 19.2. Bu ORTAKLIK KOŞULLARI'nın uygulanması, yorumlanması ve anlaşmazlıkların çözümü konusunda, TARAFLAR'ın mahkeme dışında veya arabuluculuk yoluyla çözemedikleri ihtilaflar için Sofya Şehir Mahkemesi münhasır yetkiye sahip olacaktır.
- 19.3. Bir hükmün geçersiz sayılması ve ŞİRKET'in sorumlu tutulması durumunda, hafif ihmal halinde tazminat miktarı toplam sözleşme bedelini aşamaz.

## 20. YOLCU/ŞİRKET MÜŞTERİLERİNİN KİŞİSEL VERİLERİNİN İŞLENMESİ

- 20.1. TARAFLAR, ŞİRKET MÜŞTERİLER'inin kişisel verilerini 2016/679 sayılı AB Tüzüğü (GDPR) uyarınca Ortak Veri Sorumluları olarak işleyeceklerdir.
- 20.2. İşlenecek kişisel veriler: ad, soyad, vergi kodu, KDV numarası, ikamet adresi, iletişim bilgileri.
- 20.3. Verilerin işleme amacı, TAŞIMA SÖZLEŞMESİ'nin yerine getirilmesidir.
- 20.4. ŞİRKET, veri işleme bilgilerini hazırlamak ve veri sahiplerinin haklarını kullanma taleplerini almakla sorumludur.
- 20.5. TARAFLAR, veri ihlallerinden kaynaklanan zararlardan müştereken ve müteselsilen sorumludur.
- 20.6. TARAFLAR, talep üzerine bu ORTAK KONTROLÖR SÖZLEŞMESİ'nin temel içeriğini veri sahiplerine sunacaktır.
- 20.7. PLATFORM'un sunduğu iletişim özellikleri (sesli arama, mesajlaşma ve konum paylaşımı) kapsamında işlenen kişisel veriler, yalnızca TAŞIMA HİZMETİ'nin gerçekleştirilmesi amacıyla kullanılacaktır. Bu veriler, hizmetin tamamlanmasından sonra en geç 30 gün içinde silinecektir. ŞİRKET, bu verilerin güvenliğini sağlamak için gerekli teknik ve organizasyonel önlemleri alacaktır.

## 21. TAŞIYICILARIN KİŞİSEL VERİLERİNİN İŞLENMESİ

- 21.1. ŞİRKET, TAŞIYICI'yı kişisel verilerinin işlenmesi hakkında TAŞIYICI GİZLİLİK POLİTİKASI aracılığıyla bilgilendirir.
- 21.2. TAŞIYICI, ORTAKLIK SÖZLEŞMESİ'ni imzalayarak bu politikayı okuduğunu ve kabul ettiğini beyan eder.

## 22. TAŞIMA HİZMETLERİ İÇİN ÖDEME YÖNTEMLERİ

- 22.1. ŞİRKET, ŞİRKET MÜŞTERİLERİ'nden ödemeleri kolaylaştırmak, işlemek ve toplamak ve TAŞIYICI'ya ödenecek fonların transferi ve ödenmesi için Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı'nı (ÖHS) görevlendirmiştir.
- 22.2. ŞİRKET MÜŞTERİLERİ, satın aldıkları TAŞIMA HİZMETLERİ için TAŞIYICI lehine şu ödeme yöntemlerini kullanarak ödeme yapacaktır: kredi veya ön ödemeli kart (Visa, Mastercard, Amex, Maestro) veya Google Pay, Apple Pay ve PayPal gibi dijital ödeme yöntemleri.
- 22.3. TAŞIYICI, Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı'nın ödeme aracını ödeme yöntemi olarak kabul ettiğini beyan eder.
- 22.4. ŞİRKET, Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı aracılığıyla, PLATFORM üzerinden satılan TAŞIMA HİZMETİ'nin kullanıldığı ayın 15 ve 30. Günlerinde yapılacak mutabakatı takiben en geç 10. gün sonuna kadar, TAŞIMA HİZMETİ'nin fiyatının bakiyesini, ŞİRKET'e ödenmesi gereken bedel, ücretler, maliyetler, cezalar, masraflar ve diğer tutarlar düşüldükten sonra TAŞIYICI'ya transfer edecektir.
- 22.5. Ödeme, TAŞIYICI'nın PLATFORM'a kayıt sırasında belirttiği ve Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı ile uyumlu ödeme yöntemlerine göre yapılacaktır.
- 22.6. TAŞIYICI, ŞİRKET'e verdiği ödeme yöntemi bilgilerinin yanlışlığından kaynaklanan tüm riskleri üstlenir. TAŞIYICI, kayıt sırasında belirtilen ödeme yöntemlerini değiştirme imkanına sahiptir, ancak bu değişikliklerin ŞİRKET'in değişiklik talebini aldığı ayı takip eden aydan itibaren geçerli olacağını kabul eder.
- 22.7. ŞİRKET, ŞİRKET MÜŞTERİLERİ ve TAŞIYICI arasındaki TAŞIMA SÖZLEŞMESİ'nin tarafı olmadığından, PLATFORM üzerinden erişilebilen ödeme hizmetinin kullanımında ortaya

çıkabilecek herhangi bir verimsizlik ve/veya düzensizlikten sorumlu değildir ve aynı zamanda bu hizmetin işlevselliğini garanti etmez ve kabul edilen ödeme yöntemlerini herhangi bir zamanda değiştirme hakkını saklı tutar.

- 22.8.** ŞİRKET MÜŞTERİLERİ'nin şikayetleri, geri ödeme talepleri ve/veya cayma haklarını kullanmaları durumunda, TAŞIYICI, ŞİRKET'i, Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı 'nin ödeme aracı ile ŞİRKET MÜŞTERİLERİ tarafından ödenen tutarları kendi adına alıkoymak ve iade etmek için açıkça yetkilendirir ve görevlendirir.
- 22.9.** ŞİRKET'in, Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı aracılığıyla, ORTAKLIK KOŞULLARI ve/veya ORTAKLIK SÖZLEŞMESİ temelinde TAŞIYICI'ya ödemesi gereken herhangi bir tutarı transfer etmemesi durumunda, TAŞIYICI yalnızca ŞİRKET'e karşı talepte bulunabilir, doğrudan ŞİRKET MÜŞTERİSİ'ne karşı talepte bulunamaz.
- 22.10.** ŞİRKET, aşağıdaki durumlarda TAŞIMA HİZMETLERİ'nin bakiyesinin ödemesini bildirimde bulunmaksızın en fazla 120 gün süreyle askıya alabilir ve gerekli incelemeler sonucunda bu tutarları ceza olarak kesin olarak alıkoymaya haklıdır:
- İşlemlerle bağlantılı olarak dolandırıcılık veya diğer yasa dışı davranış şüphesi;
  - TAŞIYICI'nın TAŞIMA HİZMETİ'ni sözleşmeye uygun olarak sağlamaması;
  - TAŞIYICI tarafından ORTAKLIK KOŞULLARI'nın ihlal edildiği şüphesi;
  - Yetkili makamlar tarafından bu yönde bir karar verilmesi.
- 22.11.** Bu ORTAKLIK KOŞULLARI kapsamında alıkonulan herhangi bir tutar için faiz işletilmeyecektir.

### **23. ÜCRETLER, ÖDEME YÖNTEMLERİ VE FATURALAMA**

- 23.1.** ŞİRKET'in bu ORTAKLIK KOŞULLARI uyarınca yürürlükteki Bulgar mevzuatına göre tedarikçi olarak sunduğu hizmetler karşılığında, TAŞIYICI, ŞİRKET MÜŞTERİSİ tarafından satın alınan her TAŞIMA HİZMETİ için, TAŞIMA HİZMETİ satış fiyatının %30'una eşit bir ücreti ŞİRKET'e ödemeyi taahhüt eder. Bu ücret, TARAFLAR arasında zaman zaman anlaşmaya varılarak değişikliğe tabi olabilir.
- 23.2.** Ücretlerin ödemesi, uygulanabilir olduğu durumlarda, TAŞIYICI tarafından TAŞIMA HİZMETİ'nin satıldığı ayı takip eden ayın en geç 10. (onuncu) gününe kadar ŞİRKET lehine yapılmalıdır.
- 23.3.** TAŞIMA HİZMETLERİ için anlaşılan bedel, ORTAKLIK SÖZLEŞMESİ'nin süresi boyunca değişebilir. Bu durumda, TAŞIYICI bu değişikliği kabul etmeme ve ORTAKLIK SÖZLEŞMESİ'nden çekilme hakkına sahip olacaktır.
- 23.4.** Sunulan hizmetler için ŞİRKET, TAŞIYICI'ya PLATFORM üzerinden satılan her TAŞIMA HİZMETİ için ödenecek tutarı gösteren düzenli bir fatura düzenleyecek ve iletacaktır.
- 23.5.** Ücretlerin ödemesi zamanında yapılmalıdır. Herhangi bir anlaşmazlık durumunda, TAŞIYICI önce ödemeyi yapmalı, ardından itirazını yazılı olarak ŞİRKET'e sunmalıdır. ŞİRKET, itirazı inceleyecek ve 15 iş günü içinde yanıt verecektir.

### **24. MÜCBİR SEBEPLER**

- 24.1.** Taraflardan herhangi biri, doğal afetler, savaş, terör eylemleri, isyan, grev, lokavt, salgın hastalıklar, hükümet kararları veya benzeri kontrolü dışındaki olaylar nedeniyle yükümlülüklerini yerine getiremezse, bu durumdan sorumlu tutulmayacaktır.
- 24.2.** Mücbir sebep durumunun ortaya çıkması halinde, etkilenen taraf diğer tarafa durumu derhal yazılı olarak bildirecek ve mücbir sebebin etkilerini azaltmak için makul çabayı gösterecektir.
- 24.3.** Mücbir sebep durumunun 30 günden fazla sürmesi halinde, taraflardan herhangi biri ORTAKLIK SÖZLEŞMESİ'ni feshetme hakkına sahip olacaktır.

## УСЛОВИЯ НА ДОГОВОРА ЗА ПАРТНЬОРСТВО

### 1. ДЕФИНИЦИИ

Термините, използвани в този договор, имат следните значения:

- 1.1.** КОМПАНИЯ: ПТС Травел Солюшънс - ЕООД.
- 1.2.** ПЛАТФОРМА: отнася се за уебсайта, разположен на [www.transferhood.com](http://www.transferhood.com) и мобилното приложение Transferhood. Тази дефиниция включва също други приложения, канали за продажби и/или други услуги, предлагани от КОМПАНИЯТА.
- 1.3.** ПРЕВОЗВАЧ: отнася се за физическото или юридическото лице, предоставящо ТРАНСПОРТНИ УСЛУГИ чрез ПЛАТФОРМАТА и приемащо тези УСЛОВИЯ НА ПАРТНЬОРСТВО. Тази дефиниция включва също служителите, директорите и/или свързаните лица на ПРЕВОЗВАЧА.
- 1.4.** ТРАНСПОРТНА УСЛУГА: Отнася се за услугата за пътнически автомобилен транспорт, предоставяна от ПРЕВОЗВАЧА на КЛИЕНТИТЕ НА КОМПАНИЯТА. Тези услуги включват местни трансфери, трансфери до летища и почасови услуги за наем.
- 1.5.** КЛИЕНТ НА КОМПАНИЯТА: отнася се за лицето, което закупува ТРАНСПОРТНАТА УСЛУГА чрез ПЛАТФОРМАТА.
- 1.6.** ПЪТНИК се отнася за лицето, което действително се възползва от ТРАНСПОРТНАТА УСЛУГА. Това лице може да бъде или да не бъде същото като КЛИЕНТА НА КОМПАНИЯТА.
- 1.7.** УСЛОВИЯ НА ПАРТНЬОРСТВО: Отнася се за условията на този договор.
- 1.8.** ДОГОВОР ЗА ПАРТНЬОРСТВО: отнася се за договора, състоящ се от УСЛОВИЯТА НА ПАРТНЬОРСТВО, ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ НА УСЛУГАТА, УСЛОВИЯТА ЗА РЕЗЕРВАЦИЯ и други споразумения между СТРАНИТЕ.
- 1.9.** АКАУНТ НА ПРЕВОЗВАЧА: Отнася се за акаунта, създаден от ПРЕВОЗВАЧА в ПЛАТФОРМАТА.
- 1.10.** ДОГОВОР ЗА ТРАНСПОРТ: Отнася се за договора, сключен между КЛИЕНТА НА КОМПАНИЯТА и ПРЕВОЗВАЧА чрез услугите, предоставяни от КОМПАНИЯТА и свързани с ТРАНСПОРТНАТА УСЛУГА.
- 1.11.** ДПУ: отнася се за Доставчика на платежни услуги.
- 1.12.** КОНФИДЕНЦИАЛНА ИНФОРМАЦИЯ: Конфиденциална информация, пряка или косвена, до която СТРАНИТЕ могат да имат достъп или да бъдат изложени по време на изпълнението на ДОГОВОРА ЗА ПАРТНЬОРСТВО. Тази информация включва, но не се ограничава до, данни на КЛИЕНТИТЕ НА КОМПАНИЯТА, номера на транзакции и непублична информация за компанията.
- 1.13.** СТРАНИ: отнася се за КОМПАНИЯТА и ПРЕВОЗВАЧА заедно.
- 1.14.** ГАРАНТИРАНО ВРЕМЕ ЗА ИЗЧАКВАНЕ: Отнася се за периода от време, през който ПРЕВОЗВАЧЪТ е длъжен да изчака в случай, че не може да намери ПЪТНИКА. Този период е 1 (един) час за трансфери до летища и 15 (петнадесет) минути за местни трансфери. За почасови резервации ПРЕВОЗВАЧЪТ трябва да присъства през цялото резервирано време.
- 1.15.** ОБЩИ УСЛОВИЯ НА УСЛУГАТА: Отнася се за договорния документ, регулиращ използването на ПЛАТФОРМАТА и други услуги, предлагани от КОМПАНИЯТА.
- 1.16.** УСЛОВИЯ ЗА РЕЗЕРВАЦИЯ: Отнася се за договорния документ, регулиращ специалните условия относно ДОГОВОРА ЗА ТРАНСПОРТ.
- 1.17.** ВИДОВЕ ТРАНСПОРТНИ УСЛУГИ:
  - a)** Местен трансфер: Услуги за градски транспорт,
  - b)** Трансфери до летища: Трансфери до/от летище, пристанище или железопътна гара,
  - c)** Почасов наем: Отнася се за услуга за наем на автомобил с шофьор за определен период от време.

### 2. КОНТРАКТ ЦЕЛ НА ДОГОВОРА

- 2.1. КОМПАНИЯТА, чрез приемане на УСЛОВИЯТА НА ПАРТНЬОРСТВО, предоставя услугите, предоставяни чрез ПЛАТФОРМАТА, на приемащия ПРЕВОЗВАЧ при условията, посочени по-долу, състоящи се от следното:
  - i. Създаване на канал за среща между ПРЕВОЗВАЧА и КЛИЕНТИТЕ НА КОМПАНИЯТА на ПЛАТФОРМАТА чрез ПЛАТФОРМАТА и свързаните с нея услуги, чрез който ПРЕВОЗВАЧЪТ може да продава ТРАНСПОРТНИТЕ УСЛУГИ, предоставяни от

- ii. ПРЕВОЗВАЧА в обичайния ход на бизнеса;
  - iii. Събиране, автоматично индексирание, временно съхранение и предоставяне на разположение на данните, въведени и предоставени от ПРЕВОЗВАЧА, в определен ред на предпочитание, по отношение на КЛИЕНТИТЕ НА КОМПАНИЯТА;
  - iii. Предоставяне на услуга за управление на жалби.
- 2.2. ПРЕВОЗВАЧЪТ декларира, че е продавач, дилър или физически доставчик на всички ТРАНСПОРТНИ УСЛУГИ, предлагани от него на ПЛАТФОРМАТА.
  - 2.3. Отношенията, произтичащи от ДОГОВОРА ЗА ПАРТНЬОРСТВО, са строго търговски отношения между независими страни, които са се съгласили да се представят на пазара във всеки даден момент като независими оператори, избягвайки всякакво обвъркване между услугите, предлагани от всяка от тях.
  - 2.4. С приемането на тези УСЛОВИЯ НА ПАРТНЬОРСТВО, ПРЕВОЗВАЧЪТ декларира, че е получил, прочел и напълно приема ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ НА УСЛУГАТА, УСЛОВИЯТА ЗА РЕЗЕРВАЦИЯ, УСЛОВИЯТА НА ПАРТНЬОРСТВО, ПОЛИТИКАТА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ НА КЛИЕНТИТЕ НА КОМПАНИЯТА, ПОЛИТИКАТА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ НА ПРЕВОЗВАЧА и всички други уведомления, правни известия, информация или отказ от отговорност, публикувани в приложенията и/или други услуги, предлагани от КОМПАНИЯТА на уебсайта [www.transferhood.com](http://www.transferhood.com).

### **3. РОЛЯ НА КОМПАНИЯТА**

- 3.1. КОМПАНИЯТА, като доставчик на услуги на информационното общество съгласно Закона за електронната търговия от 6 юни 2006 г., е задължена само да предостави ПЛАТФОРМАТА и нейните функции на разположение на ПОТРЕБИТЕЛЯ и да улесни услугите, извършвани на ПЛАТФОРМАТА. КОМПАНИЯТА не може да носи отговорност за съдържанието на транзакциите, извършвани на ПЛАТФОРМАТА, или за резултатите от тези транзакции.
- 3.2. Договорите между Клиентите на Компанията и Превозвачите се сключват директно между тези страни. Компанията не е страна по тези договори и само предава детайлите за резервацията на Клиента на Компанията на Превозвача и изпраща потвърждение по имейл от името на Превозвача. Компанията не продава, препродава или предлага Транспортни Услуги и не действа като агент за който и да е Клиент на Компанията или Превозвач.
- 3.3. Превозвачът признава, че дейностите на Компанията съгласно Условието за Партньорство и Договора за Партньорство са предназначени единствено да осигурят правилното използване и функциониране на Платформата, а не като посредник при продажбата на Транспортната Услуга.
- 3.4. Компанията не поема отговорност за изпълнението на Договора за Превоз. Превозвачът носи еднолична отговорност за продажбата, качеството, безопасността на Транспортната Услуга и управлението на спорове с Клиента на Компанията. Освен това, всички законови задължения, включително данъчни задължения и издаването на фактури или касови бележки на Клиента на Компанията, са отговорност на Превозвача.

### **4. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА КОМПАНИЯТА**

- 4.1. КОМПАНИЯТА се задължава да предоставя услугите, посочени в Клауза 2 от УСЛОВИЯТА НА ПАРТНЬОРСТВО чрез ПЛАТФОРМАТА. ПЛАТФОРМАТА позволява на ПРЕВОЗВАЧА да предлага ТРАНСПОРТНИТЕ УСЛУГИ чрез предоставяне на онлайн платформа. Чрез тази онлайн платформа КОМПАНИЯТА се задължава да позволи на КЛИЕНТИТЕ НА КОМПАНИЯТА, следвайки инструкциите, съдържащи се в ПЛАТФОРМАТА, да попълват и подават в електронен формат конкретна заявка за ТРАНСПОРТНА УСЛУГА с цел улесняване сключването на ДОГОВОРА ЗА ТРАНСПОРТ, включително спецификацията на ТРАНСПОРТНАТА УСЛУГА, детайлите на тази услуга и всякакви допълнителни данни, полезни за улесняване на директния контакт между тях и ПРЕВОЗВАЧА.
- 4.2. За тази цел КОМПАНИЯТА предоставя на ПРЕВОЗВАЧА специална и резервирана част от ПЛАТФОРМАТА, до която КОМПАНИЯТА може да получи достъп за управление на заявките за ТРАНСПОРТНИ УСЛУГИ, направени от КЛИЕНТИТЕ НА КОМПАНИЯТА.
- 4.3. КОМПАНИЯТА ще поддържа ПЛАТФОРМАТА и ще я адаптира към нови програмни техники и ще осигури сигурността на данните и информацията в ПЛАТФОРМАТА.
- 4.4. В случай на прекъсване и/или аномалия и/или дефект в системата за сигурност на ПЛАТФОРМАТА, КОМПАНИЯТА се задължава да инициира процедура за намеса за възстановяване на функционирането на ПЛАТФОРМАТА, по възможност в рамките на

- 48 (четиридесет и осем) часа от възникването на прекъсването и/или аномалията.
- 4.5. КОМПАНИЯТА се задължава да информира ПРЕВОЗВАЧА за работата на ПЛАТФОРМАТА и да му/й помага в случай на нужда.
  - 4.6. ДРУЖЕСТВОТО се задължава да издава електронна фактура на ПРЕВОЗВАЧА за сумите, начислени за всяка УСЛУГА ПО ТРАНСПОРТ, продадена на ПЛАТФОРМАТА, след извършване на съгласуването на 15-ти и 30-ти ден на всеки месец.
  - 4.7. КОМПАНИЯТА се задължава да не вреди по никакъв начин на имиджа и репутацията на ПРЕВОЗВАЧА при използването на правата на интелектуална собственост на ПРЕВОЗВАЧА в дигиталните и физическите маркетингови канали, използвани от КОМПАНИЯТА в контекста на промоционални дейности и събиране на КЛИЕНТИ НА КОМПАНИЯТА.
  - 4.8. КОМПАНИЯТА се задължава да съобщава всички предложени изменения на УСЛОВИЯТА НА ПАРТНЬОРСТВО, УСЛОВИЯТА ЗА РЕЗЕРВАЦИЯ и/или ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ на ПРЕВОЗВАЧА на траен носител най-малко 15 дни преди влизането в сила на изменението. Тези промени могат да окажат влияние върху изпълнението на ДОГОВОРА ЗА ПАРТНЬОРСТВО. Въпреки това, 15-дневният срок за уведомление може да не се прилага в следните случаи:
    - a) промяната се изисква от закона; или
    - b) Има непредвидена и непосредствена опасност за ПЛАТФОРМАТА, ПРЕВОЗВАЧИТЕ или КЛИЕНТИТЕ НА КОМПАНИЯТА, произтичаща от измама, злонамерен софтуер, спам, нарушения на данните или рискове за ИТ сигурността.В този случай КОМПАНИЯТА си запазва правото да приложи необходимите промени незабавно и ще информира ПРЕВОЗВАЧА възможно най-скоро.
  - 4.9. КОМПАНИЯТА се задължава редовно да актуализира и подобрява ПЛАТФОРМАТА, за да се адаптира към технологичните разработки. Тези актуализации ще се правят за подобряване на потребителското изживяване, повишаване на сигурността и интегриране на нови функции.
  - 4.10. В случай на спор, възникнал от или във връзка с тези УСЛОВИЯ НА ПАРТНЬОРСТВО, страните първо ще се опитат да разрешат спора чрез взаимни преговори. Ако спорът не може да бъде разрешен в рамките на 30 дни, ще се прибегне до медиация или арбитраж в Софийски градски съд в съответствие със съответните закони на Република България.
  - 4.11. КОМПАНИЯТА се задължава да осигури сигурността и поверителността на всички лични данни, събирани и обработвани чрез ПЛАТФОРМАТА в съответствие с Общия регламент за защита на данните на Европейския съюз (GDPR) и други съответни регламенти за защита на данните. В този контекст КОМПАНИЯТА:
    - a) Ще обработва лични данни само за посочените цели.
    - b) Ще предприеме подходящи технически и организационни мерки за осигуряване на сигурността на данните.
    - c) Ще защитава правата на субектите на данни и ще предоставя достъп, корекция или изтриване на техните данни при поискване.
    - d) В случай на нарушение на данните, ще бъде направено уведомление до съответните органи и засегнатите лица в законоустановения срок.

## **5. СРОК НА ДОГОВОРА И ПРАВО НА ОТТЕГЛЯНЕ**

- 5.1. ДОГОВОРЪТ ЗА ПАРТНЬОРСТВО влиза в сила от датата на приемане на тези УСЛОВИЯ НА ПАРТНЬОРСТВО от ПРЕВОЗВАЧА и е валиден, докато ПРЕВОЗВАЧЪТ продължава да използва ПЛАТФОРМАТА. ПРЕВОЗВАЧЪТ се счита за приел тези УСЛОВИЯ НА ПАРТНЬОРСТВО всеки път, когато използва ПЛАТФОРМАТА.
- 5.2. Всяка СТРАНА може, по всяко време и без да дава причина, да упражни правото си на оттегляне, като даде най-малко 30 (тридесет) дни предварително писмено уведомление на другата СТРАНА. Това уведомление може да бъде направено по следните начини:
  - a) Имейл: [partner@transferhood.com](mailto:partner@transferhood.com)
  - b) Препоръчана поща с обратна разписка: PTS Travel Solutions OOD, ул. "Цар Борис I" №108, етаж 5, офис 1, София, БългарияОттеглянето ще бъде валидно до края на първия месец, следващ месеца, в който КОМПАНИЯТА получи уведомлението за оттегляне.
- 5.3. При никакви обстоятелства упражняването на правото на оттегляне от КОМПАНИЯТА няма да доведе до плащането на суми под формата на неустойка, възстановяване на средства, обезщетение и/или възнаграждение в полза на ПРЕВОЗВАЧА.

- 5.4. Във всеки случай, оттеглянето на СТРАНИТЕ няма да се прилага за вече завършени услуги или услуги в процес на изпълнение.
- 5.5. В случай че някоя от СТРАНИТЕ упражни правото си на оттегляне, ПРЕВОЗВАЧЪТ се задължава незабавно да уведоми Доставчика на платежни услуги (ДПУ). ПРЕВОЗВАЧЪТ упълномощава КОМПАНИЯТА да направи това уведомление, ако е необходимо.
- 5.6. ДОГОВОРЪТ ЗА ПАРТНЬОРСТВО влиза в сила от датата на приемане на тези УСЛОВИЯ НА ПАРТНЬОРСТВО от ПРЕВОЗВАЧА и е валиден, докато ПРЕВОЗВАЧЪТ продължава да използва ПЛАТФОРМАТА. ПРЕВОЗВАЧЪТ се счита за приел тези УСЛОВИЯ НА ПАРТНЬОРСТВО всеки път, когато използва ПЛАТФОРМАТА.

## **6. РЕГИСТРАЦИЯ НА ПЛАТФОРМАТА**

- 6.1. ПРЕВОЗВАЧЪТ трябва да се регистрира в ПЛАТФОРМАТА и след това да създаде собствен АКАУНТ НА ПРЕВОЗВАЧА, като предостави всички данни, включително лични и търговски данни, изисквани от процедурата за регистрация.
- 6.2. По-специално, ПРЕВОЗВАЧЪТ е длъжен да се регистрира в ПЛАТФОРМАТА, следвайки процедурата по-долу:
  - а) ПРЕВОЗВАЧЪТ влиза в страницата <https://partner.transferhood.com/Become-a-partner.php> и следва съветника за регистрация, който изисква попълването на специален формуляр. По време на направляваната процедура ПРЕВОЗВАЧЪТ прочита изцяло и приема тези УСЛОВИЯ НА ПАРТНЬОРСТВО с изрично съгласие за завършване на регистрацията. В края на съветника за регистрация, ако всички полета са попълнени правилно и УСЛОВИЯТА НА ПАРТНЬОРСТВО са приети, ПРЕВОЗВАЧЪТ може да кликне върху раздела "Стани партньор", за да изпрати регистрационния формуляр на КОМПАНИЯТА;
  - б) При получаване на формуляра КОМПАНИЯТА ще изпрати имейл на ПРЕВОЗВАЧА, като го кани да потвърди своя АКАУНТ НА ПРЕВОЗВАЧА, да представи изискваните документи, да избере идентификационните данни (имейл и парола) за достъп до ПЛАТФОРМАТА и да завърши процедурата за регистрация в срок от най-много 5 (пет) дни;
  - в) След като ПРЕВОЗВАЧЪТ завърши процедурата за проверка на АКАУНТА НА ПРЕВОЗВАЧА, КОМПАНИЯТА ще провери точността и пълнотата на въведените данни и, ако е необходимо, ще се свърже с ПРЕВОЗВАЧА за всякакви уточнения, информация и/или допълнителна документация;
  - д) След проверка на АКАУНТА НА ПРЕВОЗВАЧА, КОМПАНИЯТА ще уведоми ПРЕВОЗВАЧА за резултата от процеса на регистрация и ако процесът на регистрация е успешен, КОМПАНИЯТА ще одобри АКАУНТА НА ПРЕВОЗВАЧА и ще предостави на ПРЕВОЗВАЧА достъп до пространството, запазено за ПРЕВОЗВАЧА;
  - е) След активирането на АКАУНТА НА ПРЕВОЗВАЧА от КОМПАНИЯТА, ПРЕВОЗВАЧЪТ ще може да използва услугите, разпределени за него, като например приемане на оферти за резервации за ТРАНСПОРТНИ УСЛУГИ. По-специално, ПРЕВОЗВАЧЪТ ще има своя собствена специална зона в рамките на ПЛАТФОРМАТА, където, наред с други неща, ще може да:
    - преглежда тенденцията на продажбите на ТРАНСПОРТНИ УСЛУГИ в реално време;
    - Приема оферти за резервации за ТРАНСПОРТНИ УСЛУГИ, направени от КЛИЕНТИ НА КОМПАНИЯТА чрез ПЛАТФОРМАТА;
    - Посочва транспортното средство и името на водача, отговорен за ТРАНСПОРТНАТА УСЛУГА;
    - Се позовава на данните, предоставени от КЛИЕНТИ НА КОМПАНИЯТА, които са закупили ТРАНСПОРТНИТЕ УСЛУГИ;
    - Може да се консултира с личните си и/или търговски данни и да поиска тяхното изменение;
    - Може да подаде жалба;
    - Преглежда получените или изпратените фактури;
    - Преглежда метрики, свързани с ТРАНСПОРТНИТЕ УСЛУГИ, извършени в полза на КЛИЕНТИТЕ НА КОМПАНИЯТА (транспорти, случаи на неявяване, инициирани от клиенти по резервации, отрицателни коментари, жалби и банкови спорове);
    - Преглежда подписаните договорни документи, включително УСЛОВИЯТА НА ПАРТНЬОРСТВО и ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ НА УСЛУГАТА.
- 6.3. ДОГОВОРЪТ ЗА ПАРТНЬОРСТВО се счита за сключен при получаването от ПРЕВОЗВАЧА на имейла за успешно завършване на процеса на регистрация и/или

- активиране на АКАУНТА НА.
- 6.4. По време на фазата на регистрация, ПРЕВОЗВАЧЪТ е длъжен да предостави имейл адрес и телефонен номер, които могат да бъдат пряко проследени до собственика, законния представител и/или лицето за контакт на дейността, с което КОМПАНИЯТА може да взаимодейства при изпълнението на този ДОГОВОР ЗА ПАРТНЬОРСТВО.
  - 6.5. Всички предоставени данни ще бъдат обработвани и използвани от ПЛАТФОРМАТА в съответствие с приложимите разпоредби и ПОЛИТИКАТА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ НА КЛИЕНТИТЕ НА КОМПАНИЯТА и ПОЛИТИКАТА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ НА ПРЕВОЗВАЧА.
  - 6.6. КОМПАНИЯТА не може да носи отговорност за точността и пълнотата на данните, предоставени от КЛИЕНТИТЕ НА КОМПАНИЯТА.
  - 6.7. АКАУНТЪТ НА ПРЕВОЗВАЧА и идентификационните данни за достъп са уникални и лични и следователно не могат да бъдат предавани, използвани и/или прехвърляни на трети лица.
  - 6.8. ПРЕВОЗВАЧЪТ има право да промени паролата за достъп, първоначално предоставена от КОМПАНИЯТА, по всяко време чрез специалната си зона или чрез стандартната процедура "Нулиране на парола", достъпна за всички потребители на ПЛАТФОРМАТА.

## 7. ТРАНСПОРТНИ УСЛУГИ

- 7.1. УПРАВЛЕНИЕ НА ЗАЯВКИ ЗА ТРАНСПОРТНИ УСЛУГИ
  - а) ПРЕВОЗВАЧЪТ, упълномощен от КОМПАНИЯТА, може да предоставя ТРАНСПОРТНИ УСЛУГИ на КЛИЕНТИТЕ НА КОМПАНИЯТА при поискване.
  - б) КЛИЕНТЪТ НА КОМПАНИЯТА прави заявка за ТРАНСПОРТНА УСЛУГА чрез ПЛАТФОРМАТА. Тази заявка включва:
    - Вид на ТРАНСПОРТНАТА УСЛУГА (местна, летищна, почасова)
    - Детайли на ТРАНСПОРТНАТА УСЛУГА (дата, час, маршрут)
    - Предпочитание за клас на превозното средство
    - Допълнителни заявки за услуги
  - в) ПРЕВОЗВАЧЪТ вижда заявките от частната зона на ПЛАТФОРМАТА и чрез известия.
  - д) ПРЕВОЗВАЧЪТ приема или отхвърля заявката:
    - В случай на приемане: КЛИЕНТЪТ получава потвърждение по имейл от КОМПАНИЯТА.
    - В случай на отхвърляне или липса на отговор: Заявката ще бъде автоматично отменена
  - е) Заявките се отменят автоматично, ако:
    - Не са приети 24 часа преди началото на ТРАНСПОРТНАТА УСЛУГА
    - Ако са приети от друг ПРЕВОЗВАЧ след като заявката е била приета.
  - ф) ДОГОВОРЪТ ЗА ТРАНСПОРТ влиза в сила само след приемане на заявката.
- 7.2. КОМУНИКАЦИЯ И ИЗВЕСТИЯ
  - а) КОМПАНИЯТА изпраща известия в реално време на ПРЕВОЗВАЧА относно заявки за ТРАНСПОРТНИ УСЛУГИ, отмени и промени.
  - б) Методи за комуникация:
    - Имейл
    - Известия в приложението
  - в) КОМПАНИЯТА не носи отговорност за следните ситуации:
    - Имейли, класифицирани като спам
    - Недостъпност на имейл кутията на ПРЕВОЗВАЧА
    - Проблеми с интернет връзката
- 7.3. ИЗВЕСТИЕ ЗА ТРАНСПОРТ
  - а) При приемане на заявката КОМПАНИЯТА издава ИЗВЕСТИЕ ЗА ТРАНСПОРТ.
  - б) Това известие се генерира чрез ПЛАТФОРМАТА с одобрението на ПРЕВОЗВАЧА.
  - в) Известието се предава на ПЪТНИКА като разрешение за използване на ТРАНСПОРТНАТА УСЛУГА.
- 7.4. ПРЕХВЪРЛЯЕМОСТ НА ДОГОВОРА ЗА ПРЕВОЗ
  - а) ПРЕВОЗВАЧЪТ се съгласява, че ТРАНСПОРТНИЯТ ДОГОВОР е прехвърляем.
  - б) ПЪТНИКЪТ може да бъде различен от КЛИЕНТА НА КОМПАНИЯТА, който е закупил ТРАНСПОРТНАТА УСЛУГА.
  - в) ПРЕВОЗВАЧЪТ се задължава да осигури използването на ТРАНСПОРТНАТА УСЛУГА на ПЪТНИКА.
- 7.5. ПРАВИЛА ЗА КОМУНИКАЦИЯ
  - а) Всички комуникации между ПРЕВОЗВАЧА и КЛИЕНТА и/или ПЪТНИКА трябва да бъдат в писмена форма.



b) Обхват на писмената комуникация:

- Имейли
- Съобщения чрез платформата
- текстово съобщение/мигновени съобщения
- Писмената комуникация е важна за избягване на спорове и за водене на отчетност.

## **8. ДРУГИ ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПРЕВОЗВАЧА**

### **Информация, предоставена от ПРЕВОЗВАЧА**

**8.1.** С приемането на УСЛОВИЯТА НА ПАРТНЬОРСТВО, ПРЕВОЗВАЧЪТ декларира, че цялата предоставена информация е вярна, точна и не е подвеждаща. ПРЕВОЗВАЧЪТ се задължава да поддържа тази информация актуална и да я актуализира периодично, когато е необходимо. ПРЕВОЗВАЧЪТ носи еднолична отговорност за всяка непълна, неправилна, неточна или пропусната информация.

**8.2.** За да направи онлайн пространството достъпно на ПЛАТФОРМАТА, ПРЕВОЗВАЧЪТ поема следните задължения:

- a) Да предостави на КОМПАНИЯТА всички необходими документи и информация, за да се гарантира, че ТРАНСПОРТНИТЕ УСЛУГИ са включени в ПЛАТФОРМАТА по подробен, пълен и достоверен начин.
- b) Да спазва приложимите закони и по-специално Закона за защита на потребителите.
- c) Да посочи изчерпателно всички разходи, които КЛИЕНТИТЕ НА КОМПАНИЯТА трябва да понесат, и всяка допълнителна законово изискуема информация.
- d) Да носи еднолична отговорност за съдържанието на предоставената информация и за взаимодействията с други КЛИЕНТИ НА КОМПАНИЯТА.
- e) ПРЕВОЗВАЧЪТ се съгласява да обезщети КОМПАНИЯТА за всякакви щети, загуби или наранявания, които КЛИЕНТИТЕ НА КОМПАНИЯТА и/или ТРЕТИ СТРАНИ могат да претърпят в резултат на неговите собствени действия или бездействия. Това задължение за обезщетение включва следното:
  - Материални щети: Всяка загуба или повреда на имуществото на КЛИЕНТИТЕ или ТРЕТИ СТРАНИ.
  - Морални щети: Загуба на репутация, емоционален стрес или подобни нематериални щети.
  - Преки и косвени щети: Щети, които са пряк резултат от действията на ПРЕВОЗВАЧА, и други щети, причинени от тях.
  - Правни разходи: Всички разходи за правна защита и съдебни спорове, които КОМПАНИЯТА може да понесе във връзка с такива щети.

ПРЕВОЗВАЧЪТ се задължава да информира КОМПАНИЯТА незабавно в случай на възникване на такива щети и да предприеме всички необходими стъпки за отстраняване на щетите. Това задължение за обезщетение ще остане в сила и след прекратяването на УСЛОВИЯТА НА ПАРТНЬОРСТВО.

**8.3.** Описанията на ТРАНСПОРТНИТЕ УСЛУГИ, предлагани и/или препродавани от ПРЕВОЗВАЧА, трябва да бъдат строго съответстващи на реално предлаганите услуги. ПРЕВОЗВАЧЪТ носи отговорност за всяко несъответствие между описанията в ПЛАТФОРМАТА и реално предоставяните услуги и е длъжен да обезщети щетите, произтичащи от това.

**8.4.** Предоставената информация остава собственост на ПРЕВОЗВАЧА. Въпреки това, КОМПАНИЯТА си запазва правото да редактира, интегрира, модифицира, коригира и превежда тази информация, за да улесни промотирането на ТРАНСПОРТНИТЕ УСЛУГИ. Тези редакции могат да включват:

- Добавяне на допълнителни данни
- Редактиране на изображения
- Извършване на текстови корекции
- Промяна на формати на връзки
- Добавяне на интерактивни елементи (по-рано виджети)
- Създаване на връзки

Модифицираното и преведено съдържание е собственост на КОМПАНИЯТА и може да се използва само за ПЛАТФОРМАТА. ПРЕВОЗВАЧЪТ не може да използва това

съдържание в други канали или за цели, различни от УСЛОВИЯТА НА ПАРТНЬОРСТВО.

- 8.5.** ПРЕВОЗВАЧЪТ поема пълна отговорност за ТРАНСПОРТНИТЕ УСЛУГИ, които продава, документите, които изготвя, търговската информация, която предоставя на КОМПАНИЯТА, и цялото съдържание и услуги, които декларира, че предлага.
- 8.6.** ПРЕВОЗВАЧЪТ е длъжен да сключи изчерпателна застраховка за отговорност с адекватни лимити на покритие, за да покрие всички видове щети и загуби, които могат да възникнат по време на изпълнението на ТРАНСПОРТНИТЕ УСЛУГИ, и е задължен да поддържа тази застраховка валидна през целия срок на ДОГОВОРА ЗА ПАРТНЬОРСТВО. Тази застраховка трябва да включва най-малко следните покрития: (а) Отговорност към трети лица, (б) Отговорност към пътниците, (в) Щети на превозното средство. ПРЕВОЗВАЧЪТ е длъжен да предостави копие от валидните застрахователни полици при поискване от КОМПАНИЯТА.

## **9. НА ПРЕВОЗВАЧА И НАЛИЧНОСТ НА ТРАНСПОРТНИ УСЛУГИ**

- 9.1.** ПРЕВОЗВАЧЪТ декларира, че има единствено правомощие да пусне, промотира, разпространява и предоставя ТРАНСПОРТНИТЕ УСЛУГИ, предлагани чрез ПЛАТФОРМАТА.
- 9.2.** ПРЕВОЗВАЧЪТ се задължава да гарантира, че ТРАНСПОРТНИТЕ УСЛУГИ, предлагани на ПЛАТФОРМАТА, отговарят на всички приложими законови разпоредби.
- 9.3.** Наличност на ТРАНСПОРТНИ УСЛУГИ:
- a)** Ако ПРЕВОЗВАЧЪТ стане неспособен да предостави услуга, която е приел, той трябва да информира КОМПАНИЯТА най-малко 72 часа преди началната дата на трансфера.
  - b)** В този случай КОМПАНИЯТА има право да сключи споразумение с друг ПРЕВОЗВАЧ.
  - c)** Ако услугата не може да бъде предоставена поради форсмажорни обстоятелства, ПРЕВОЗВАЧЪТ трябва незабавно да информира КОМПАНИЯТА и да позволи на КОМПАНИЯТА да спре продажбата на услугата.
  - d)** КОМПАНИЯТА е длъжна да информира КЛИЕНТА, че услугата не може да бъде предоставена.
- 9.4.** Права на интелектуална собственост:  
ПРЕВОЗВАЧЪТ предоставя на КОМПАНИЯТА следните права:
- a)** Достъп до правата на интелектуална собственост и информацията на ПРЕВОЗВАЧА,
  - b)** Използване, съхранение, възпроизвеждане на ТРАНСПОРТНИТЕ УСЛУГИ и свързаното съдържание,
  - c)** Модифициране, разпространение, публикуване, предаване на това съдържание,
  - d)** Създаване и предоставяне на производни произведения.
- Тези права са световни, безвъзмездни, с възможност за подлицензиране и прехвърляне.

- 9.5.** Декларации на ПРЕВОЗВАЧА:  
ПРЕВОЗВАЧЪТ декларира и гарантира следното:
- a)** че е упълномощен да използва услугите на КОМПАНИЯТА и да сключва ТРАНСПОРТНИ ДОГОВОРИ,
  - b)** има право да използва съответното съдържание, търговски марки и лоба,
  - c)** че притежава необходимите лицензи и разрешения за разпространение и търговия с ТРАНСПОРТНИ УСЛУГИ,
  - d)** че отговаря на изискванията за предоставяне на предложените ТРАНСПОРТНИ УСЛУГИ,
  - e)** че спазва всички законови задължения.
- ПРЕВОЗВАЧЪТ носи отговорност за всички щети, които могат да възникнат от тези декларации, и се съгласява да обезщети КОМПАНИЯТА срещу всякакви претенции и искания.

## **10. ОТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТИТЕ НА КОМПАНИЯТА И ПЪТНИЦИТЕ**

- 10.1.** ПРЕВОЗВАЧЪТ трябва да провери самоличността и правата за резервация на ПЪТНИКА преди предоставяне на услугата. Тази проверка може да се извърши чрез проверка на името или номера на резервацията. ПЪТНИКЪТ може да докаже своята самоличност чрез печатни или електронни документи (напр. PDF файл на смартфон).
- 10.2.** ПРЕВОЗВАЧЪТ не може да начислява на КЛИЕНТА НА КОМПАНИЯТА или ПЪТНИКА

никакви такси, които не са предварително договорени. Въпреки това, допълнителни такси могат да бъдат начислени за специални искания (като допълнителни спирки, промени в маршрута), които възникват по време на ТРАНСПОРТНАТА УСЛУГА. Тези допълнителни такси могат да бъдат платени в брой или с кредитна карта по споразумение между страните. КОМПАНИЯТА няма право да претендира тези допълнителни такси от КЛИЕНТА НА КОМПАНИЯТА впоследствие.

**10.3.** В случай на искане за детска седалка:

- ПРЕВОЗВАЧЪТ трябва да предостави тази седалка безплатно.
- Ако не може да бъде предоставена, това трябва да бъде съобщено на КОМПАНИЯТА и ТРАНСПОРТНАТА УСЛУГА може да бъде отменена безплатно (минимум 72 (седемдесет и два) часа преди времето на услугата).
- В този случай КОМПАНИЯТА си запазва правото да издаде частично или пълно възстановяване на сумата на КЛИЕНТА НА КОМПАНИЯТА.
- ПРЕВОЗВАЧЪТ трябва да гарантира правилното използване на детската седалка.

**10.4.** ПРЕВОЗВАЧЪТ трябва да отговори на заявките в рамките на максимум 24 часа. Отговорът трябва да бъде предоставен чрез специалната зона на ПЛАТФОРМАТА. Ако не бъде даден отговор в определения срок, заявката ще се счита за отхвърлена.

**10.5.** ПРЕВОЗВАЧЪТ трябва да отговори на съобщения или имейли от КЛИЕНТИ НА КОМПАНИЯТА или ПЪТНИЦИ в рамките на най-късно 24 часа.

**10.6.** Освен ако не е посочено друго, цялата комуникация с КЛИЕНТИТЕ НА КОМПАНИЯТА и ПЪТНИЦИТЕ трябва да бъде в писмена форма.

**10.7.** В случай на липсваща информация (като номер на полет, адрес), ПРЕВОЗВАЧЪТ трябва да се свърже с КЛИЕНТА НА КОМПАНИЯТА чрез ПЛАТФОРМАТА или чрез КОМПАНИЯТА възможно най-скоро.

**10.8.** ПРЕВОЗВАЧЪТ декларира, че е прочел, разбрал и приел общите условия и условията за резервация на ПЛАТФОРМАТА. ПРЕВОЗВАЧЪТ се задължава да изпълни всички задължения, произтичащи от установените отношения с КЛИЕНТА НА КОМПАНИЯТА и ПЪТНИКА.

**10.9.** ПРЕВОЗВАЧЪТ се съгласява да спазва всички документи, информация, митнически, финансови и бюрократични задължения, свързани с ТРАНСПОРТНАТА УСЛУГА, и да поеме свързаните с това разходи.

**10.10.** ПРЕВОЗВАЧЪТ се задължава да изпълнява задълженията си по професионален начин, добросъвестно и зачитайки правата на КЛИЕНТА НА КОМПАНИЯТА. КЛИЕНТЪТ НА КОМПАНИЯТА се съгласява да не възпрепятства упражняването на правата си и да предоставя цялата необходима информация.

**10.11.** ПРЕВОЗВАЧЪТ се задължава да не комуникира директно с КЛИЕНТИТЕ НА КОМПАНИЯТА извън ПЛАТФОРМАТА и да не продава ТРАНСПОРТНА УСЛУГА. Нарушаването на това правило може да доведе до наказание за отстраняване от ПЛАТФОРМАТА.

**10.12.** ПРЕВОЗВАЧЪТ признава КЛИЕНТА НА КОМПАНИЯТА и ПЪТНИКА като страни по ТРАНСПОРТНИЯ ДОГОВОР. КОМПАНИЯТА не носи отговорност за изпълнението на ТРАНСПОРТНИЯ ДОГОВОР. ПРЕВОЗВАЧЪТ се задължава да не променя едностранно предложените условия.

**10.13.** КОМПАНИЯТА си запазва правото да се свързва с КЛИЕНТИТЕ НА КОМПАНИЯТА и ПЪТНИЦИТЕ, за да оцени качеството на ТРАНСПОРТНАТА УСЛУГА и удовлетвореността на КЛИЕНТА НА КОМПАНИЯТА.

**10.14.** ПЛАТФОРМАТА предоставя функция за комуникация, която става активна 3 часа преди началния час на ТРАНСПОРТНАТА УСЛУГА, позволяваща взаимодействие между ПРЕВОЗВАЧА и КЛИЕНТА НА КОМПАНИЯТА/ПЪТНИКА. Тази функция включва:

- а) ПРЕВОЗВАЧЪТ и КЛИЕНТЪТ НА КОМПАНИЯТА/ПЪТНИКЪТ могат да правят и получават гласови обаждания чрез ПЛАТФОРМАТА.
- б) ПРЕВОЗВАЧЪТ и КЛИЕНТЪТ НА КОМПАНИЯТА/ПЪТНИКЪТ могат да обменят съобщения чрез ПЛАТФОРМАТА.
- в) ПРЕВОЗВАЧЪТ и КЛИЕНТЪТ НА КОМПАНИЯТА/ПЪТНИКЪТ могат да проследяват местоположението си взаимно.

Тези комуникационни функции трябва да се използват само за координация и изпълнение на ТРАНСПОРТНАТА УСЛУГА. СТРАНИТЕ се задължават да не злоупотребяват с тези комуникационни канали или да се ангажират в тормоз или неподходящо поведение. КОМПАНИЯТА си запазва правото да наблюдава използването на тези комуникационни функции и да предприема необходимите мерки в случай на злоупотреба.

СТРАНИТЕ признават, че функцията за споделяне на местоположение включва обработка

на лични данни. Тези данни ще бъдат използвани единствено за целта на изпълнение на ТРАНСПОРТНАТА УСЛУГА и ще бъдат изтрети при завършване на услугата. СТРАНИТЕ се задължават да защитават поверителността на тези данни и да не ги споделят с трети страни.

## **11. ОТНОШЕНИЯ МЕЖДУ ПРЕВОЗВАЧА и КОМПАНИЯТА**

- 11.1.** ПРЕВОЗВАЧЪТ не може да прехвърля или споделя ДОГОВОРА ЗА ПАРТНЬОРСТВО, услугите, предоставяни от КОМПАНИЯТА, и информацията, получена от ПЛАТФОРМАТА, с трети страни без писменото съгласие на КОМПАНИЯТА.
- 11.2.** ПРЕВОЗВАЧЪТ е длъжен да пази в тайна своята лична информация за достъп. Тази информация трябва да се използва само от ПРЕВОЗВАЧА и не трябва да се споделя с други. В случай на нарушение на сигурността или подозрение, ПРЕВОЗВАЧЪТ трябва незабавно да информира КОМПАНИЯТА.
- 11.3.** ПРЕВОЗВАЧЪТ не трябва по никакъв начин да възпрепятства или нарушава услугите, предоставяни от КОМПАНИЯТА. КОМПАНИЯТА не може да носи отговорност за незаконно, подвеждащо или погрешно съдържание на ПРЕВОЗВАЧА. ПРЕВОЗВАЧЪТ се съгласява да компенсира КОМПАНИЯТА за всякакви щети, произтичащи от такива ситуации.
- 11.4.** ПРЕВОЗВАЧЪТ се задължава да използва ПЛАТФОРМАТА само за целите, посочени в ДОГОВОРА ЗА ПАРТНЬОРСТВО.
- 11.5.** ПРЕВОЗВАЧЪТ се съгласява да спазва всички законови и административни задължения, свързани с използването на ПЛАТФОРМАТА.
- 11.6.** ПРЕВОЗВАЧЪТ декларира, че има застраховка от надеждна застрахователна компания, покриваща отговорностите към трети страни във връзка с изпълнението на ТРАНСПОРТНИТЕ УСЛУГИ и задълженията, произтичащи от ДОГОВОРА ЗА ПАРТНЬОРСТВО.
- 11.7.** На ПРЕВОЗВАЧА е строго забранено да публикува съдържание, което е незаконно, обидно, клеветническо, нарушаващо личното пространство, неморално, расистко, политическо, сексуално нападателно или подбуждащо към престъпление, или да използва ПЛАТФОРМАТА за такива цели. Нарушаването на това правило може да доведе до наказание за отстраняване от ПЛАТФОРМАТА.
- 11.8.** ПРЕВОЗВАЧЪТ се задължава да уведоми КОМПАНИЯТА най-малко 7 дни предварително за всякакви промени в цените, условията и информацията относно ТРАНСПОРТНИТЕ УСЛУГИ или собствената си самоличност и данъчна информация.
- 11.9.** ПРЕВОЗВАЧЪТ трябва редовно да проверява своя акаунт в ПЛАТФОРМАТА, за да следи заявките за ТРАНСПОРТНИ УСЛУГИ.
- 11.10.** ПРЕВОЗВАЧЪТ трябва да бъде постоянно информиран и актуализиран за функционирането на ПЛАТФОРМАТА и сътрудничеството си с КОМПАНИЯТА. Тази информация може да бъде предоставяна чрез дигитални ръководства, телефонни обаждания, имейли и други методи за комуникация в допълнение към текста на ДОГОВОРА ЗА ПАРТНЬОРСТВО.
- 11.11.** ПРЕВОЗВАЧЪТ се съгласява да обезщети КОМПАНИЯТА за щети, произтичащи от всяка жалба, претенция или правно действие, които КЛИЕНТИТЕ НА КОМПАНИЯТА, ПЪТНИЦИТЕ или трети страни могат да предявят срещу КОМПАНИЯТА за предполагаемо нарушение на задълженията на ПРЕВОЗВАЧА.
- 11.12.** ПРЕВОЗВАЧЪТ трябва да отговори на заявки от КОМПАНИЯТА, КЛИЕНТИТЕ НА КОМПАНИЯТА и ПЪТНИЦИТЕ в следните срокове:
  - a)** В рамките на най-късно 24 часа за общи информационни запитвания.
  - b)** В рамките на най-късно 1 час за заявки, свързани с предстояща ТРАНСПОРТНА УСЛУГА.
  - c)** В рамките на най-късно 10 минути за заявки, свързани със закъснял или пропуснат прием на ПЪТНИК, получени близо до началния час на ТРАНСПОРТНАТА УСЛУГА (в рамките на ГАРАНТИРАНОТО ВРЕМЕ ЗА ИЗЧАКВАНЕ).

## **12. ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ТРАНСПОРТНИТЕ УСЛУГИ**

- 12.1.** В случай че ПРЕВОЗВАЧЪТ отсъства или закъснява на определената дата и място за ТРАНСПОРТНАТА УСЛУГА, ПЪТНИКЪТ има право да откаже услугата и ПРЕВОЗВАЧЪТ няма да бъде платен. Ако ПЪТНИКЪТ приеме услугата въпреки закъснението, КОМПАНИЯТА си запазва правото да направи частично възстановяване на сумата в полза на КЛИЕНТА НА КОМПАНИЯТА.
- 12.2.** В случай на отмяна на ТРАНСПОРТНА УСЛУГА, предварително приета от ПРЕВОЗВАЧА, не се извършва плащане на ПРЕВОЗВАЧА.

- 12.3.** В случай че ПРЕВОЗВАЧЪТ не отговори навреме на комуникационни заявки, КОМПАНИЯТА си запазва правото да отмени ТРАНСПОРТНАТА УСЛУГА и да я възложи на други ПРЕВОЗВАЧИ. В този случай ПРЕВОЗВАЧЪТ няма да бъде платен и КОМПАНИЯТА може да претендира за обезщетение.
- 12.4.** ПРЕВОЗВАЧЪТ трябва да осигури само един шофьор на превозно средство и ТРАНСПОРТНАТА УСЛУГА да се предоставя единствено за ПЪТНИЦИ.
- 12.5.** В случай че ПРЕВОЗВАЧЪТ използва различно превозно средство от заявеното, КОМПАНИЯТА си запазва правото да направи частично възстановяване на сумата.
- 12.6.** Превозните средства, използвани от ПРЕВОЗВАЧА, трябва да имат всички функции за безопасност и да бъдат в работно състояние.
- 12.7.** ПРЕВОЗВАЧЪТ трябва да поддържа високи стандарти на лична хигиена и чистота. По отношение на облеклото ще се прилагат следните правила:
- За услуги Economy, Standard Class, Standard Class VAN и Minibus: Трябва да се носят чисти и изгладени ежедневни дрехи. Препоръчват се ризи или поло блузи, покриващи раменете и ръцете, официални панталони и подходящи обувки. Дънки и къси панталони не са приемливи.
  - За услуги First Class и First Class VAN: Трябва да се носят тъмни костюми, бели ризи с вратовръзка и официални обувки.
- 12.8.** ПРЕВОЗВАЧЪТ трябва да владее свободно местния език на региона, където се предоставя услугата. Също така трябва да има професионално владение на английски език за комуникация с международни ПЪТНИЦИ. ПРЕВОЗВАЧЪТ трябва да може да:
- Поздрави ПЪТНИКА учтиво.
  - Потвърди адресите за вземане и оставяне.
  - Задава въпроси на английски език относно комфорта в превозното средство (напр. температура, сила на звука на радиото).
  - Води кратки, учтиви разговори в съответствие с предпочитанията на ПЪТНИКА.
- 12.9.** ПРЕВОЗВАЧЪТ трябва да вземе ПЪТНИКА в определеното време и да следи за закъснения на полети/влакове.
- 12.10.** ПРЕВОЗВАЧЪТ трябва да прочете и разбере детайлите на резервацията предварително.
- 12.11.** ПРЕВОЗВАЧЪТ и превозното средство трябва да са в съответствие с изборите на КЛИЕНТА НА КОМПАНИЯТА.
- 12.12.** Превозното средство трябва да бъде чисто и в перфектно състояние преди ТРАНСП
- 12.13.** ПРЕВОЗВАЧЪТ трябва да присъства на мястото за вземане най-малко 10 минути преди планираното време за вземане.
- 12.14.** ПРЕВОЗВАЧЪТ трябва да посрещне ПЪТНИКА на определените места за среща.
- 12.15.** ПРЕВОЗВАЧЪТ трябва да поздрави ПЪТНИКА по подходящ начин.
- 12.16.** ПРЕВОЗВАЧЪТ трябва да носи багажа на ПЪТНИКА.
- 12.17.** ПРЕВОЗВАЧЪТ трябва да помогне на ПЪТНИКА при качване и слизане от превозното средство.
- 12.18.** ПРЕВОЗВАЧЪТ трябва да осигури комфорта на ПЪТНИКА. Това включва детайли като настройка на температурата и предпочитания за музика.
- 12.19.** ПРЕВОЗВАЧЪТ трябва да даде приоритет на безопасността на ПЪТНИКА и не трябва да използва телефон или да се ангажира с разсейващи дейности по време на шофиране.
- 12.20.** ПРЕВОЗВАЧЪТ трябва да паркира правилно на мястото на пристигане, да помогне на ПЪТНИКА и да провери за забравени вещи.
- 12.21.** ПРЕВОЗВАЧЪТ не трябва да приема плащане в брой, различно от предварително платената такса. Доброволните бакшиши са изключение.
- 12.22.** ПРЕВОЗВАЧЪТ трябва винаги да действа професионално към ПЪТНИКА и да избягва чувствителни теми.
- 12.23.** ПРЕВОЗВАЧЪТ трябва да спазва местните закони и правила относно безопасността на децата, ограниченията за багаж и използването на мобилни телефони.

### **13. ЗАКЪСНЕНИЕ ИЛИ НЕЯВЯВАНЕ НА ПЪТНИКА**

- 13.1.** В случай че ПЪТНИКЪТ не присъства на датата и мястото, посочени в детайлите на Услугата, ПРЕВОЗВАЧЪТ трябва да предприеме следните стъпки:
- а)** Да се свърже с ПЪТНИКА, използвайки функцията за гласово обаждане или съобщения чрез приложението.

- b)** Да информира КОМПАНИЯТА и да позволи на КОМПАНИЯТА да се свърже с ПЪТНИКА.
  - c)** Чрез изпращане на съобщение до ПЪТНИКА през ПЛАТФОРМАТА:
    - Посочвайки, че ПРЕВОЗВАЧЪТ чака в определената зона.
    - ПРЕВОЗВАЧЪТ ще тръгне, след като определеното време за изчакване изтече.
  - d)** Да събере следните доказателства, за да документира ситуацията на неявяване:
    - Снимка на табелата за посрещане, показваща името на ПЪТНИКА (заедно с информационното табло за полети, ако е възможно).
    - Селфи на ПРЕВОЗВАЧА на мястото за вземане.
    - GPS записи на превозното средство.
    - Квитанция за паркинг такса, ако е приложимо.
    - Записи на опитите за комуникация с ПЪТНИКА.
  - e)** Да представи събраните документи на КОМПАНИЯТА чрез ПЛАТФОРМАТА в рамките на 24 часа от инцидента.
- 13.2.** В случай че документите не са представени навреме и в пълен обем, КОМПАНИЯТА:
- Си запазва правото да даде пълно възстановяване на сумата на ПЪТНИКА.
  - Да наложи на ПРЕВОЗВАЧА санкция, равна на общата такса.
- 13.3.** КОМПАНИЯТА ще проведе необходимите разследвания и въз основа на констатациите:
- Ако претенцията на ПРЕВОЗВАЧА се счете за основателна, КОМПАНИЯТА ще плати таксата за ТРАНСПОРТНАТА УСЛУГА.
  - Ако претенцията се счете за неоснователна, ще възстанови таксата и няма да плати на ПРЕВОЗВАЧА, а също така може да наложи санкция.
- 13.4.** КОМПАНИЯТА има право да задържи плащането за времетраенето на разследванията (максимум 120 дни).
- 13.5.** Разликата между възстановената такса и таксата, платена от ПЪТНИКА, ще се счита за санкция на ПРЕВОЗВАЧА.

#### **14. ПРАВА НА КЛИЕНТА НА КОМПАНИЯТА И ПЪТНИКА**

- 14.1.** ПРЕВОЗВАЧЪТ е длъжен да спазва приложимото законодателство относно правата на пътниците, правото на отказ, задълженията за информация и помощ за ТРАНСПОРТНИТЕ УСЛУГИ, закупени чрез ПЛАТФОРМАТА.
- 14.2.** ПРЕВОЗВАЧЪТ се задължава да уважава правото на КЛИЕНТИТЕ НА КОМПАНИЯТА да отменят и променят резервации:
- a)** КЛИЕНТЪТ НА КОМПАНИЯТА има право да отмени безплатно до 18 часа преди началото на услугата.
  - b)** Отмени, направени по-малко от 18 часа преди началото на услугата, няма да бъдат възстановявани.
  - c)** КЛИЕНТЪТ НА КОМПАНИЯТА може да прави промени безплатно до 18 часа преди началото на услугата.
  - d)** Промени, направени по-малко от 18 часа преди началото на услугата, могат да доведат до допълнителни такси.
- 14.3.** КОМПАНИЯТА не участва в търговските отношения между ПРЕВОЗВАЧА и КЛИЕНТА НА КОМПАНИЯТА и/или ПЪТНИКА. ПРЕВОЗВАЧЪТ носи отговорност за законовите задължения.

#### **15. ОГРАНИЧЕНИЯ НА ОТГОВОРНОСТТА НА КОМПАНИЯТА**

- 15.1.** Освен в случаи на умишлено или груба небрежност, КОМПАНИЯТА не носи отговорност за щети, произтичащи от нефункционирането на ПЛАТФОРМАТА или неизпълнението на ТРАНСПОРТНАТА УСЛУГА.
- 15.2.** КОМПАНИЯТА си запазва правото да променя безплатно предлаганите услуги или да ги направи платени с 30-дневно предизвестие.
- 15.3.** КОМПАНИЯТА не носи отговорност за съдържанието на сайтове на трети страни, свързани с ПЛАТФОРМАТА.
- 15.4.** ПРЕВОЗВАЧЪТ признава, че КОМПАНИЯТА не предоставя гаранции относно КЛИЕНТИТЕ НА КОМПАНИЯТА.
- 15.5.** КОМПАНИЯТА не може да бъде държана отговорна за косвени щети, загуба на бизнес възможности и непредвидени загуби. КОМПАНИЯТА също не носи отговорност за закъснения или неизпълнение поради форсмажорни обстоятелства.
- 15.6.** КОМПАНИЯТА не носи отговорност за щети, понесени по ТРАНСПОРТНИЯ ДОГОВОР, компютърни атаки, измами или проблеми, произтичащи от използването на платежни услуги.

- 15.7.** КОМПАНИЯТА не може да бъде държана отговорна за щети, произтичащи от загубата на идентификационна информация на ПРЕВОЗВАЧА. Спирането на АКАУНТА НА ПРЕВОЗВАЧА може да отнеме 1-3 работни дни.
- 15.8.** КОМПАНИЯТА си запазва правото да променя или премахва неточна или непълна информация.
- 15.9.** КОМПАНИЯТА си запазва правото да модифицира дизайна и функционалността на ПЛАТФОРМАТА.
- 15.10.** КОМПАНИЯТА си запазва правото да отменя резервации в случаи на измама или неточна информация.
- 15.11.** КОМПАНИЯТА си запазва правото да прехвърля ПЛАТФОРМАТА на трети страни и ще уведоми ПРЕВОЗВАЧА в такъв случай. КОМПАНИЯТА си запазва правото да прехвърля ПЛАТФОРМАТА на трети страни и ще уведоми ПРЕВОЗВАЧА в такъв случай.
- 15.12.** КОМПАНИЯТА си запазва правото да ограничава, спира или прекъсва услугите с 30-дневно предизвестие.
- 15.13.** КОМПАНИЯТА ще възстанови услугите до предишното им състояние, след като причините за ограничението бъдат отстранени. В някои случаи периодът на предизвестие може да не се прилага.

## **16. КОМУНИКАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ**

- 16.1.** КОМПАНИЯТА предоставя на ПРЕВОЗВАЧА лесно достъпно и безплатно управление на жалби. Тази система обхваща жалби по следните въпроси:
- а) Несъответствие на оператора
  - б) Технологични проблеми
  - в) Поведение на оператора
- 16.2.** Всички жалби трябва да се изпращат по имейл на [partner@transferhood.com](mailto:partner@transferhood.com).
- 16.3.** КОМПАНИЯТА се задължава да отговори на всички заявки най-късно в рамките на 3 работни дни.
- 16.4.** Всички комуникации относно ДОГОВОРА ЗА ПАРТНЬОРСТВО и УСЛОВИЯТА НА ПАРТНЬОРСТВО се извършват електронно:
- а) От ПРЕВОЗВАЧА към КОМПАНИЯТА: чрез имейл на [partner@transferhood.com](mailto:partner@transferhood.com)
  - б) От КОМПАНИЯТА към ПРЕВОЗВАЧА: На имейл адреса, предоставен по време на регистрацията в ПЛАТФОРМАТА или чрез известия през ПЛАТФОРМАТА
- 16.5.** Тези комуникации ще изпълняват изискването за писмена форма, когато това се изисква от закона.

## **17. ПОВЕРИТЕЛНОСТ, ИНТЕГРИТЕТ И ОТНОШЕНИЯ МЕЖДУ СТРАНИТЕ**

- 17.1.** СТРАНИТЕ признават, че ще имат достъп до ПОВЕРИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ за времето на ДОГОВОРА ЗА ПАРТНЬОРСТВО.
- 17.2.** Цялата ПОВЕРИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ остава собственост на разкриващата страна и получаващата страна ще я използва само в рамките на ДОГОВОРА ЗА ПАРТНЬОРСТВО.
- 17.3.** КОМПАНИЯТА има право да споделя тази информация със свои упълномощени лица, когато е необходимо за предоставяне на услуги.
- 17.4.** ПРЕВОЗВАЧЪТ се задължава да пази в тайна цялата информация, получена по ДОГОВОРА ЗА ПАРТНЬОРСТВО.
- 17.5.** Това задължение за поверителност обхваща всички служители, мениджъри и свързани компании на ПРЕВОЗВАЧА.
- 17.6.** Задължението за поверителност продължава 5 години след прекратяването на ДОГОВОРА ЗА ПАРТНЬОРСТВО.
- 17.7.** Всички части на УСЛОВИЯТА НА ПАРТНЬОРСТВО формират неразделна цялост за определяне на задълженията на СТРАНИТЕ.
- 17.8.** Невалидността на която и да е разпоредба не засяга валидността на останалите разпоредби.
- 17.9.** Нищо в тези УСЛОВИЯ НА ПАРТНЬОРСТВО не създава отношения на агентство, афилиация, търговско представителство или съвместно предприятие между СТРАНИТЕ. Нито една страна не е упълномощена да представлява другата или да поема задължения от името на другата.
- 17.10.** ПРЕВОЗВАЧЪТ се задължава да не участва в дейности, които ще се конкурират пряко или косвено с КОМПАНИЯТА, да не предлага подобни услуги на клиентите на КОМПАНИЯТА и да не имитира бизнес модела на КОМПАНИЯТА по време на ДОГОВОРА ЗА ПАРТНЬОРСТВО и за 1 година след прекратяването на договора, без писменото разрешение на КОМПАНИЯТА.

## **18. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА ЗА ПАРТНЬОРСТВО И САНКЦИИ**

- 18.1.** Съгласно член 87 от Българския закон за задълженията и договорите, КОМПАНИЯТА си запазва правото да прекрати ДОГОВОРА ЗА ПАРТНЬОРСТВО с писмено предизвестие и разумен срок в случай, че ПРЕВОЗВАЧЪТ наруши следните задължения:
- a)** Да предлага, продава и предоставя ТРАНСПОРТНИТЕ УСЛУГИ добросъвестно;
  - b)** Да предоставя точна и пълна информация за бизнеса и услугите;
  - c)** Да избягва дублиращи се или спрени АКАУНТИ НА ПРЕВОЗВАЧА;
  - d)** Да изпълнява данъчни задължения и да издава фактури на КЛИЕНТИТЕ НА КОМПАНИЯТА;
  - e)** Да предоставя ТРАНСПОРТНАТА УСЛУГА само за ПЪТНИЦИ;
  - f)** Да поддържа доверително отношение към КОМПАНИЯТА;
  - g)** Да предоставя всички необходими документи и информация;
  - h)** гарантира, че ТРАНСПОРТНИТЕ УСЛУГИ отговарят на приложимите разпоредби;
  - i)** Да не предлага услуги с по-благоприятни цени и условия извън ПЛАТФОРМАТА;
  - j)** Да гарантира предоставянето на подходяща услуга на КЛИЕНТИТЕ и ПЪТНИЦИТЕ;
  - k)** Да отговаря на комуникациите от КОМПАНИЯТА, КЛИЕНТИТЕ и ПЪТНИЦИТЕ в сроковете, посочени в Клауза 11.12;
  - l)** Да не нарушава правата на КЛИЕНТИТЕ НА КОМПАНИЯТА и ПЪТНИЦИТЕ след покупката.
- 18.2.** В ситуациите, описани в Клауза 18.1, КОМПАНИЯТА си запазва правото да спре услугите, предоставяни на ПРЕВОЗВАЧА, както е посочено в Клауза 15.12.
- 18.3.** При прекратяване на ДОГОВОРА ЗА ПАРТНЬОРСТВО, ПРЕВОЗВАЧЪТ се задължава да информира Доставчика на платежни услуги (ДПУ) и, ако е необходимо, да упълномощи КОМПАНИЯТА за тази комуникация.
- 18.4.** При спазване на разпоредбите на тези УСЛОВИЯ НА ПАРТНЬОРСТВО, КОМПАНИЯТА си запазва правото да наложи санкция, равна или по-голяма от продажната цена на съответната ТРАНСПОРТНА УСЛУГА на ПРЕВОЗВАЧА, без да се засяга правото да претендира за допълнителни понесени щети, в следните случаи:
- a)** Ако КЛИЕНТЪТ НА КОМПАНИЯТА даде отрицателна оценка или жалба поради неспазване от страна на ПРЕВОЗВАЧА на УСЛОВИЯТА НА ПАРТНЬОРСТВО или ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ НА УСЛУГАТА или действие против добросъвестността;
  - b)** Ако КЛИЕНТЪТ НА КОМПАНИЯТА отмени ТРАНСПОРТНАТА УСЛУГА поради неспазване от страна на ПРЕВОЗВАЧА на горепосочените условия;
  - c)** Ако ПРЕВОЗВАЧЪТ отмени ТРАНСПОРТНА УСЛУГА, предварително приета от ПРЕВОЗВАЧА, без основателна причина;
  - d)** Ако ПРЕВОЗВАЧЪТ не присъства на датата и мястото, определени за ТРАНСПОРТНАТА УСЛУГА;
  - e)** Ако ПРЕВОЗВАЧЪТ не уведоми КОМПАНИЯТА, че няма да може да предостави ТРАНСПОРТНАТА УСЛУГА най-малко 72 часа преди началния час на трансфера;
  - f)** Ако ПРЕВОЗВАЧЪТ многократно не е на разположение за предоставяне на ТРАНСПОРТНАТА УСЛУГА поради многократно отменяне на резервациите от КЛИЕНТИТЕ НА КОМПАНИЯТА;
  - g)** Ако ПРЕВОЗВАЧЪТ не отговори на телефонни обаждания и/или имейли от КОМПАНИЯТА, КЛИЕНТИТЕ НА КОМПАНИЯТА и ПЪТНИЦИТЕ в сроковете, посочени в Клауза 11.12.

Сумите, посочени в горепосочените санкции, ще бъдат приспаднати от сумите, дължими за плащане на ПРЕВОЗВАЧА, които все още не са платени от КОМПАНИЯТА чрез Доставчика на платежни услуги, или ще бъдат платени на КОМПАНИЯТА от ПРЕВОЗВАЧА чрез банков превод в рамките на 7 (седем) дни от получаването на имейла за искане от КОМПАНИЯТА.

## **19. ПРИЛОЖИМО ПРАВО И ЮРИСДИКЦИЯ**

- 19.1.** За въпроси, които не са изрично упоменати в тези УСЛОВИЯ НА ПАРТНЬОРСТВО, се прави позоваване на българското законодателство и по-специално разпоредбите на Българския граждански кодекс.
- 19.2.** Софийският градски съд има изключителна юрисдикция относно прилагането, тълкуването и разрешаването на спорове по тези УСЛОВИЯ НА ПАРТНЬОРСТВО за спорове, които СТРАНИТЕ не могат да разрешат извънсъдебно или чрез медиация.
- 19.3.** В случай че дадена разпоредба бъде счетена за невалидна и КОМПАНИЯТА бъде подведена под отговорност, размерът на обезщетението в случай на лека небрежност не може да надвишава общата стойност на договора.



## **20. ОБРАБОТКА НА ЛИЧНИ ДАННИ НА ПЪТНИЦИ/КЛИЕНТИ НА КОМПАНИЯТА**

- 20.1.** СТРАНИТЕ обработват личните данни на КЛИЕНТИТЕ НА КОМПАНИЯТА като Съвместни администратори на данни в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 (ОРЗД).
- 20.2.** Лични данни, които ще се обработват: име, фамилия, данъчен код, ДДС номер, адрес на пребиваване, контактни данни.
- 20.3.** Целта на обработката на данните е изпълнението на ДОГОВОРА ЗА ТРАНСПОРТ.
- 20.4.** КОМПАНИЯТА отговаря за подготовката на информацията за обработка на данни и обработката на искания от субектите на данни за упражняване на техните права.
- 20.5.** СТРАНИТЕ носят солидарна отговорност за щети, произтичащи от нарушения на данните.
- 20.6.** СТРАНИТЕ ще предоставят основното съдържание на това СПОРАЗУМЕНИЕ ЗА СЪВМЕСТНО АДМИНИСТРИРАНЕ на субектите на данни при поискване.
- 20.7.** Личните данни, обработвани в обхвата на комуникационните функции, предлагани от ПЛАТФОРМАТА (гласово обаждане, съобщения и споделяне на местоположение), ще се използват само за целите на изпълнение на ТРАНСПОРТНАТА УСЛУГА. Тези данни ще бъдат изтрети най-късно до 30 дни след приключване на услугата. КОМПАНИЯТА ще предприеме необходимите технически и организационни мерки за осигуряване на сигурността на тези данни.

## **21. ОБРАБОТКА НА ЛИЧНИ ДАННИ НА ПРЕВОЗВАЧИ**

- 21.1.** КОМПАНИЯТА информира ПРЕВОЗВАЧА за обработката на неговите лични данни чрез ПОЛИТИКАТА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ НА ПРЕВОЗВАЧА.
- 21.2.** С подписването на ДОГОВОРА ЗА ПАРТНЬОРСТВО, ПРЕВОЗВАЧЪТ декларира, че е прочел и приел тази политика.

## **22. МЕТОДИ НА ПЛАЩАНЕ ЗА ТРАНСПОРТНИ УСЛУГИ**

- 22.1.** КОМПАНИЯТА е назначила Доставчик на платежни услуги (ДПУ) за улесняване, обработка и събиране на плащания от КЛИЕНТИТЕ НА КОМПАНИЯТА, както и за прехвърляне и изплащане на средства на ПРЕВОЗВАЧА.
- 22.2.** КЛИЕНТИТЕ НА КОМПАНИЯТА ще плащат за закупените ТРАНСПОРТНИ УСЛУГИ в полза на ПРЕВОЗВАЧА, използвайки следните методи на плащане: кредитна или предплатена карта (Visa, Mastercard, Amex, Maestro) или дигитални методи на плащане като Google Pay, Apple Pay и PayPal.
- 22.3.** ПРЕВОЗВАЧЪТ признава, че Доставчикът на платежни услуги приема платежния инструмент като метод на плащане.
- 22.4.** КОМПАНИЯТА, чрез Доставчика на платежни услуги, ще прехвърли на ПРЕВОЗВАЧА баланс от цената на ТРАНСПОРТНАТА УСЛУГА, след приспадане на таксите, разходите, санкциите, разноските и други суми, дължими на КОМПАНИЯТА, не по-късно от 10 дни след равненията, които ще се извършват на 15-ия и 30-ия ден от месеца, в който е използвана ТРАНСПОРТНАТА УСЛУГА, продадена чрез ПЛАТФОРМАТА.
- 22.5.** Плащането ще се извършва в съответствие с методите на плащане, посочени от ПРЕВОЗВАЧА по време на регистрацията в ПЛАТФОРМАТА и съвместими с Доставчика на платежни услуги.
- 22.6.** ПРЕВОЗВАЧЪТ поема всички рискове, произтичащи от неточности в информацията за метода на плащане, предоставена на КОМПАНИЯТА. ПРЕВОЗВАЧЪТ има право да променя методите на плащане, посочени по време на регистрацията; такива промени обаче ще влязат в сила от месеца, следващ получаването на искането за промяна от КОМПАНИЯТА.
- 22.7.** КОМПАНИЯТА, не бидейки страна по ДОГОВОРА ЗА ТРАНСПОРТ между КЛИЕНТИТЕ НА КОМПАНИЯТА и ПРЕВОЗВАЧА, не носи отговорност за неефективности и/или нередности, произтичащи от използването на платежната услуга, достъпна чрез ПЛАТФОРМАТА. Освен това, КОМПАНИЯТА не гарантира функционалността на тази услуга и си запазва правото да променя приетите методи на плащане по всяко време.
- 22.8.** В случай на оплаквания от КЛИЕНТИ НА КОМПАНИЯТА, искания за възстановяване на суми и/или упражняване на правото им на отказ, ПРЕВОЗВАЧЪТ изрично упълномощава и възлага на КОМПАНИЯТА да задържи и възстанови от негово име сумите, платени от КЛИЕНТИТЕ НА КОМПАНИЯТА чрез платежния инструмент на Доставчика на платежни услуги.

- 22.9.** В случай че КОМПАНИЯТА, чрез своя Доставчик на платежни услуги, не успее да прехвърли каквато и да е сума, дължима на ПРЕВОЗВАЧА на базата на УСЛОВИЯТА НА ПАРТНЬОРСТВО и/или ДОГОВОРА ЗА ПАРТНЬОРСТВО, ПРЕВОЗВАЧЪТ може да предяви иск само срещу КОМПАНИЯТА, а не директно срещу КЛИЕНТА НА КОМПАНИЯТА.
- 22.10.** КОМПАНИЯТА си запазва правото да спре плащането на баланса за TRANSPORTНИТЕ УСЛУГИ за максимален период от 120 дни без предварително уведомление при следните обстоятелства и може окончателно да задържи такива суми като санкция след необходимите разследвания:
- Съмнение за измама или друго незаконно поведение във връзка с транзакцията;
  - Неизпълнение от страна на ПРЕВОЗВАЧА на TRANSPORTНАТА УСЛУГА в съответствие с договореното;
  - Съмнение за нарушение на УСЛОВИЯТА НА ПАРТНЬОРСТВО от страна на ПРЕВОЗВАЧА;
  - Решение в този смисъл от компетентните органи.
- 22.11.** Не се начисляват лихви върху суми, задържани съгласно тези УСЛОВИЯ НА ПАРТНЬОРСТВО.

### **23. ТАКСИ, МЕТОДИ НА ПЛАЩАНЕ И ФАКТУРИРАНЕ**

- 23.1.** Като възнаграждение за услугите, предоставяни от КОМПАНИЯТА като доставчик съгласно тези УСЛОВИЯ НА ПАРТНЬОРСТВО в съответствие с действащото българско законодателство, ПРЕВОЗВАЧЪТ се съгласява да плаща на КОМПАНИЯТА такса, равна на 30% от продажната цена на TRANSPORTНАТА УСЛУГА за всяка TRANSPORTНА УСЛУГА, закупена от КЛИЕНТА НА КОМПАНИЯТА. Тази такса може да подлежи на промяна по споразумение между СТРАНИТЕ от време на време.
- 23.2.** Плащането на Таксите, когато е приложимо, трябва да се извърши от ПРЕВОЗВАЧА в полза на КОМПАНИЯТА не по-късно от 10-ия (десетия) ден на месеца, следващ месеца, в който е продадена TRANSPORTНАТА УСЛУГА.
- 23.3.** Договорената цена за TRANSPORTНИТЕ УСЛУГИ може да се промени по време на срока на ДОГОВОРА ЗА ПАРТНЬОРСТВО. В този случай ПРЕВОЗВАЧЪТ има право да не приеме тази промяна и да се оттегли от ДОГОВОРА ЗА ПАРТНЬОРСТВО.
- 23.4.** За предоставените услуги КОМПАНИЯТА ще издава и изпраща на ПРЕВОЗВАЧА редовна фактура, показваща дължимата сума за всяка TRANSPORTНА УСЛУГА, продадена чрез ПЛАТФОРМАТА.
- 23.5.** Плащането на таксите трябва да се извършва навреме. В случай на спор, ПРЕВОЗВАЧЪТ трябва първо да извърши плащането и след това да представи възражението в писмена форма на КОМПАНИЯТА. КОМПАНИЯТА ще разгледа спора и ще отговори в рамките на 15 работни дни.

### **24. ФОРСМАЖОРНИ ОБСТОЯТЕЛСТВА**

- 24.1.** Нито една от Страните не носи отговорност, ако не е в състояние да изпълни задълженията си поради природни бедствия, война, терористични актове, бунтове, стачки, локаути, епидемии, правителствени решения или подобни събития извън нейния контрол.
- 24.2.** В случай на форсмажорно обстоятелство, засегнатата страна незабавно уведомява другата страна писмено и полага разумни усилия за смекчаване на ефектите от форсмажорното обстоятелство.
- 24.3.** Ако форсмажорното събитие продължи повече от 30 дни, всяка от страните има право да прекрати ДОГОВОРА ЗА ПАРТНЬОРСТВО.