### **Най-често задавани**

**Как работи Adventures.bg?**

Можеш да закупиш всяко приключение в нашия [**каталог**](https://adventures.bg/shop/) с помощта на ваучер. С този ваучер можеш да направиш резервация за преживяването, или да го подариш на друг човек. Тогава той избира кога да се възползва от подареното преживяване и сам си прави резервация.

**Как да направя резервация?**Влез в страницата [**моят ваучер**](https://adventures.bg/book/), въведи номера на ваучера си и ако е активен, ще видиш линк за заявка за резервация. Ще получиш инструкции за потвърждаване на резервацията.

**Как да се свръжа с организатора на услугата?**Влез в страницата [**моят ваучер**](https://adventures.bg/book/), въведи номера на ваучера си и ако е активен, ще видиш линк за заявка за резервация. Следвай стъпките и ще получиш данните за връзка с изпълнителя.

**Мога ли да сменя преживяването с друго?**Ако все още не си направил резервация, можеш да използваш твоят ваучер за да закупиш всяко едно преживяване от нашия каталог. Ако има разлика в цената, ще можеш да доплатиш, или остатъка ще остане като баланс по ваучера. За целта влеЗ в страницата на избраното приключение и натисни „заяви резервация“. При замяна на преживяване с друго чрез ваучер код, валидността се запазва от първоначално използвания ваучер.

**Имам няколко ваучера, мога ли да ги комбинирам?**Да, ако притежаваш няколко активни ваучера – можеш да ги използваш за да направиш резервация за по-скъпо преживяване. Пиши ни на office@adventures.bg за да обединим ваучерите.

**Къде да видя датите за моето преживяване?**Възможните дати, работното време на организатора и сезонността са посочени в условията на всяко преживяване. За някои преживявания няма обявени дати, а се провеждат по желание на клиента или при достигане на определен брой участници. Ако имаш ваучер, влез в страница [**Моят ваучер**](https://adventures.bg/book/) и въведи номера му.

**Мога ли да видя датите преди да закупя ваучер?**Ако още не си закупил ваучер, но искаш да си сигурен, че преживяването може да се проведе на конкретни дати – изпрати ни запитване за свободни дати чрез [**тази форма**](https://adventures.bg/check/). Ще проверим с организатора и ще запазим датата за 24 часа, за да можеш да закупиш ваучер и да направиш резервация.

**Какво е работното ви време?**Работим с клиенти понеделник до петък 10:00 ч до 15:00 ч в работни дни.  
Поръчките, получени след 15:00 ч, се обработват на следващия работен ден.  
Подаръчните ваучери се изпращат по куриер всеки работен ден след 15:00 ч.  
Поръчки, направени в петък след 15:00 ч или в неработен ден, се изпращат в понеделник (в работен ден). Поръчай преди 15:00 ч в работен ден и ще го изпратим в същия ден.

**Мога ли да поръчам/резервирам по телефона?**Не. За покупка на ваучер или резервация на преживяване е нужно съгласие с условията и малко лични данни, за това е необходимо да минеш през процеса на покупката.

**Вижда ли се цената на самия ваучер?**Не, цената не се изписва върху ваучера. Освен ако не е [**универсален ваучер**](https://adventures.bg/vaucher/voucher-podarak/) за стойност. Тогава се изписва с каква сума разполага.

**Мога ли да получа ваучер още днес?**Да, избери дигитален ваучер, плати го с карта и ще го получиш веднага – готов за резервиране или подаряване.

**Мога ли да взема ваучера от вашия офис?**За жалост – не. Нямаме физически магазин. Можеш да получиш ваучера си по куриер или по e-mail.

**Мога ли да платя на място?**За жалост – не. Можеш да платиш с карта, банков трансфер, наложен платеж, EasyPay и т.н.

### **Как да купя ваучер?**

1. Избери преживяване от нашия [**каталог**](https://adventures.bg/shop/).

2. Купи за себе си или подари на твой близък.

– Ако е за теб ще можеш да избереш дата в процеса на покупката.

– Ако е за подарък ще можеш да избереш подаръчна опаковка, а получателя ще избере датата.

3. Попълни данните, избери начин на плащане и доставка и следвай инструкциите.

### **Плащане**

**Дебитна / кредитна карта** – след приключване на поръчката ще бъдеш пренасочен към онлайн системата за плащане. След въвеждане на данните на картата може да се наложи да потвърдиш плащането със SMS код, пръстов отпечатък, PIN, M-token или в приложението на твоята банка. След успешно плащане веднага ще получиш готов за използване ваучер по e-mail. При неуспешно плащане ще можеш да опиташ пак или да избереш друг начин – избраният ваучер ще се запази

**EasyPay / ePay** – след приключване на поръчката ще видиш инструкцията за плащане на каса в EasyPay. Използвай 10 цифрения код за да платиш във всеки офис на EasyPay, или в приложението на ePay. Ще получиш електронен ваучер по имейл веднага, но ще стане активен и ще може да се резервира когато получим плащането.

**Банков превод** – след приключване на поръчката ще видиш инструкцията за плащане по банка. Ще получиш електронен ваучер по имейл веднага, но ще стане активен и ще може да се резервира след като получим плащането. Изпрати платежното на office@adventures.bg и ще активираме ваучера веднага (в работно време).  
Получател: Адвенчърс БГ ЕООД  
Сметка: BG47UBBS81551011629553

**Наложен платеж** – можеш да избереш тази опция само при поръчка на подаръчен ваучер с куриер. След приключване на поръчката ще получиш електронна версия на своят ваучер веднага, но ще стане активен и ще може да се резервира след като извършиш плащане на куриерската фирма. Куриерските фирми начисляват 1.2% – 2.4% такса наложен платеж, можеш да я избегнеш като платиш по банка.

**Revolut** – използвай своето мобилно приложение за да платиш с Revolut.

**Код за отстъпка / промокод** – използвай го на последната стъпка от покупката и сумата ще бъде приспадната от стойността на поръчката.

**Плати с ваучер** – ако имаш активен ваучер за друго преживяване, можеш да го използваш за да платиш за всяко друго преживяване от нашия каталог. Избери опцията „замени ваучер“. Ако избраното приключение е по-скъпо от стойността на ваучера – системата ще ти предложи да доплатиш. Ако е по-ниска – остатъка ще остане като баланс и ще може да се използва при следващи покупки като код за отстъпка.

### **Доставка**

**Подаръчен ваучер** – принтиран върху плътна хартия, поставен в подаръчна опаковка по твой избор, този ваучер ще ти бъде изпратен с куриер.

**По e-mail** – работи 24/7! Избери плащане с карта и ще получиш готов за използване и принтиране или изпращане дигитален ваучер. Предлагаме 1лв отстъпка за всеки, избрал тази опция.

**E-mail честитка** – в посочения ден ще изпратим на получателят празнично оформен поздравителен имейл, с лично пожелание и прикачен ваучер за незабравимо преживяване.

### **Подаръчна опаковка**

При поръчка на подаръчен ваучер ще можеш да избереш от различни опаковки.

**Ваучерът** ще бъде принтиран върху плътна хартия, сгънат на три и поставен в избраната опаковка. Върху ваучера има място за поздрав – попълни при покупка и ще го принтираме, или остави празно за да напишеш нещо сам.

**Ваучер в обикновен пощенски плик** – можеш да напишеш пожелания върху самия плик и да го залепиш преди подаряването.

**Подаръчен плик** – плътен подаръчен плик тип „ръкав“. Ще направи подаряването по-вълнуващо и интересно.

**Голям подаръчен плик** – по-голям, плътен плик, който се залепва и получателят трябва да го скъса.

### **Резервиране на дата**

**Искам директно да резервирам през сайта**

В страницата на продукта избери бутон „Купи и резервирай“ и заявката за резервация ще се създаде автоматично заедно с покупката. Следвай инструкциите за да завършиш резервацията си.

**Имам ваучер, как да направя резервация?**Въведи номера на своя ваучер в страница [**Моят ваучер**](https://adventures.bg/book/), там има инструкции за твоето преживяване и бутон „резервирай“. Ако имаш универсален ваучер, в страницата на преживяването, което си харесал, натисни „Вече имам ваучер“ и следвай стъпките за резервация.

**Как да разбера датите на моето приключение?**Някои преживявания имат предварително обявени дати, други имат сезонност, трети се провеждат само при събрала се група – чети в условията към твоето преживяване. Датите можеш да намериш в страницата на продукта, или да договориш дата директно с организатора след заявка за резервация.

**Как да се свържа с организатора на моето приключение?**Когато направиш заявка за резервация, ще получиш данните на организатора и инструкциите за връзка с него на посочения от теб имейл.  
Ако след попълнена успешно заявка не откриваш имейл с инструкции, провери папка СПАМ или се свържи с нас на 087 77 77 288 или reservations@adventures.bg

**Защо при резервация ми иска доплащане?**Adventures.bg предлага гаранция от 3 месеца, че цената на преживяването няма да се промени. Ако организатора е вдигнал цените, но ваучера е закупен преди по-малко от три месеца – ще можеш да го резервираш на старата цена. Ако са минали повече от 3 месеца – системата ще ти предложи да доплатиш разликата.

**Какво ако за моето приключение няма подходящи дати?**Организатора трябва да ти предложи дата за провеждане в близкия месец. Ако той не може да го направи, или предложените дати не те устройват – можеш да отмениш заявката за резервация. Помоли организатора да отмени твоята заявка – ваучерът ти отново ще стане активен, и ще може да се използва за друго преживяване или за същото, но в друг период (в рамките на неговата валидност).

**Резервацията ми беше отказана от партньора, какво сега?**Ваучерът ти отново е активен, и може да се използва за друго преживяване до края на неговата валидност.

**Мога ли да направя резервация за друг човек?**Може, както и за група хора.

**Ако направя резервация преди да изтече ваучера ми, мога ли да го ползвам след това?**Услугата по закупен ваучер не може да бъде използвана извън срока на неговата валидност ИЛИ  
Валидността на твоя ваучер е изписана върху него. В този срок трябва да използваш услугата, а не само да направиш заявка за резервация на ваучера си. След изтичане на срока му, той става невалиден.

**Изпълнителят ми отменя резервацията неколкократно, мога ли да си получа парите обратно?**При подобен случай се свържи с нас на office@adventures.bg и ще разгледаме нещата обстойно.

**Купих си ваучер, но желаната от мен дата не е свободна, мога ли да го върна?**Можеш да върнеш ваучер до 14 дни от покупката му. Ако желаеш да знаеш дали определена дата е свободна, моля свържи се с нас преди да закупиш на 087 77 77 288 или reservations@adventures.bg. По този начин ще потвърдим дали желаната дата е свободна и ще може директно да се пристъпи към покупка и резервация на избраното от теб преживяване.

### **Промяна в цените**

Организаторите на преживяванията сами определят цените.

Ние предлагаме 3 месеца гаранция, че цената няма да се промени след покупката.

Организаторите сменят цените по своя преценка, но най-често това се случва сезон за сезон, или година за година.

Ако вашият ваучер е закупен миналата година, или от тогава е започнал нов сезон за даденото преживяване – нормално е цената да е различна.

Ако не са минали 3 месеца от закупуването на ваучера – пиши ни на reservations@adventures.bg и ще резервираме преживяването на старата цена. Ако са минали повече от 3 месеца, можеш да доплатиш за преживяването или да използваш ваучера за всяко преживяване от нашия каталог. Ако сумата на ваучера ти не е достатъчна за избраното преживяване, системата ще ти предложи да доплатиш разликата.

### **Валидност на ваучерите**

Всеки ваучер е валиден 12 месеца от момента на покупката. Валидността може да бъде удължена с 12 месеца срещу допълнително заплащане на 20% от стойността, но не по-малко от 20лв – използвай тази страница: [**https://adventures.bg/extend/**](https://adventures.bg/extend/)

След датата на изтичане на валидността на ваучера сме предвидили 1 месец гратисен период, в който можеш да направиш удължаване. След този срок ваучерът няма да може да бъде удължен. Срокът на валидността е принтиран върху всеки ваучер. Ваучер в гратисния период не може да се използва за резервация.

### **Промокодове и отстъпки**

**Ваучер код** – код, който получаваш при покупка на ваучер в Adventures.bg

**Код за отстъпка / промокод** – код, който получаваш безплатно.

**Ваучер код:**– може да се използва само за резервиране на преживяване.  
– може да се обедини с друг ваучер код за резервиране на по-скъпо преживяване.  
– може да се използва за по-евтино преживяване, остатъка ще се превърне в код за отстъпка  
– може да се използва за резервация за 1 или няколко души  
– НЕ може да се използва за покупка на друг ваучер-подарък  
– валиден 12 месеца

**Код за отстъпка:**– не може да се комбинира с друг код – по 1 код на покупка.  
– не може да се използва за резервиране на преживяване.  
– има различна валидност  
– използва се само на последната стъпка от покупката – плащане

### **Отказ от покупка**

Можеш да се откажеш от покупката и да върнеш закупен ваучер в срок от 14 дни.

– Възстановяваме суми само по български сметки.  
– Връщаме пари само по банковата сметка на купувача.  
– Връщането и замяната не са разрешени след направена резервация.  
– Възстановява се стойността на ваучера, без опаковка и доставка.

Ако си прочел тези условия натисни [**ТУК**](https://adventures.bg/return/) и попълни данните на ваучера във формата.

### **Акции и промоции**

Тук ще намерите условията на актуалните акции и промоции.

Вечна валидност – ако имате ваучер с безкрайна валидност – честито! Ето какво трябва да знаете:

* Стойността на ваучера няма да се промени с времето, но цената на услугата може да се промени. В такъв случай, системата ще ви предложи да доплатите по време на заявка за резервация.
* Преживяването може да спре да се предлага – в такъв случай вашият ваучер ще се превърне в универсален, и ще можете да изберете друго преживяване.