

# УСЛОВИЯ И ПОЛИТИКИ

## РАБОТНО ВРЕМЕ:

- Хотел и рецепция – 24 часа/7 дни
- Лоби-бар/ 08:00-20:00 ч./
- Ресторант „Панорама“/12:00-22:00 ч./
- Ресторант „Москва“ /07:00-22:00 ч./ и лятна градина (сезонно).
- При провеждане на мероприятия, някои от обектите могат да бъдат с променено работно време.

## ОНЛАЙН РЕЗЕРВАЦИИ:

- Всички промоционални цени и намаления са валидни само за онлайн резервиране.
- Всички цени включват ДДС.
- Промоционалните цени не могат да бъдат комбинирани с други актуални оферти или отстъпки.
- Цените не включват комисионна за туроператори или други лица.

## УСЛОВИЯ НА ПЛАЩАНЕ:

- Разплащане с левове и евро. Банкноти от 100 €, 200 €, 500 €, както и евро центове не се приемат.
- Разплащането се извършва в брой, по банков път или с кредитна карта VISA, MASTERCARD и MAESTRO.
- За потвърждение на плащането, при настаняване се изисква присъствието на картодържателя и картата, предоставена за гарантиране на резервацията. Ако това не е възможно, гостът трябва да заплати за престоя си лично в брой или със своя карта.

## **УСЛОВИЯ НА ПЛАЩАНЕ С ДЕБИТНА/КРЕДИТНА КАРТА ЧРЕЗ VPOS:**

- Видове карти, които се приемат: дебитни, кредитни и бизнес карти VISA, MATERCARD и BCARD.
- Транзакциите се осъществяват програмите за сигурност посредством MATERCARD IDENTITY CHECK и VISA SECURE.
- От гледна точка на сигурност, максималната сума за плащане с карта е 2000 лв. (или съгласно договора).
- Не съхраняваме данни за банковите карти, използвани за плащане чрез сайта.
- При необходимост от възстановяване на сума, платена с карта, тя се връща по същата карта.

## **НАСТАНЯВАНЕ:**

- Часът за настаняване в Парк-хотел „Москва“ е след **14:00 ч.**
- Ранно настаняване е възможно при налични свободни стаи и доплащане на 50% от стойността на нощувката.
- Настаняване и преместване в по-висока категория стая от първоначално резервираната, е възможно след потвърждение за наличност и доплащане разликата между двете, съобразено с цени рецепция.
- Домашните любимци **са добре дошли** в Парк-хотел „Москва“. Ако желаете да пристигнете с четириногия си приятел, е необходимо да ни уведомите предварително. Настаняването е в специалните ни стаи, като начисляваме такса от 20.00 лева на ден. Не се позволява присъствието им в обществените зони като ресторанти и конферентни зали. Домашните любимци трябва да бъдат придружавани от гост и винаги да се държат на каишка или в чанта/кутия за пренасяне.
- При настаняване на домашни любимци без предварителна заявка, хотелът си запазва правото да откаже резервацията.

## **ОСВОБОЖДАВАНЕ:**

- Часът за освобождаване в Парк-хотел „Москва“ е до **12:00** ч.
- Късно освобождаване е възможно при налични свободни стаи и доплащане на 50% от стойността на нощувката.
- При установяване на пушене в стаите, се заплаща допълнително почистване и освежаване в размер на 100 лева.
- Освобождаването на стаята е след заплащане на всички ползвани и начислени, допълнителни услуги от хотела.

## **УСЛОВИЯ ЗА АНУЛИРАНЕ:**

- Анулиране без обезщетение е възможно до 24 часа преди датата на пристигане, освен в случаите когато резервацията е с условие на невъзвръщаема сума.
- При анулиране на резервациите след горепосочените срокове, се заплаща стойността на първата нощувка за незаетите, но резервирани стаи/апартаменти.
- При освобождаване на стаите преди заявената дата на напускане, предплатената сума не се възстановява.
- Хотелът си запазва право да потърси и по-значително обезщетение за претърпени по-големи загуби, особено в случаи на висока заетост.
- Хотелът си запазва правото да откаже постъпила, потвърдена и платена резервация в случай на непредвидена ситуация/злоупотреба.

## **ПАРКИНГ УСЛОВИЯ:**

- Предоставя се паркинг срещу заплащане – за автомобили, мини-бусове и автобуси, като цените за паркинг са валидни за 1 нощувка от момента на настаняване до 12:00 ч. на следващия ден, с изключение на почасово ползване. Паркиране на входовете, изходите и рампата на хотела не се разрешава.

## **ПОЛИТИКИ ЗА ДНЕВНО ПОЛЗВАНЕ НА СТАЯ:**

- Гостът може да резервира хотелска стая за през деня. Тези стаи могат да бъдат заети само в периода от **12:00 ч. до 18:00 ч.**
- Цената на стая за дневно ползване включва наем на стая за конкретният период от време.
- Гостът може да се регистрира по всяко време от този период и трябва да освободи стаята най-късно до 18:00 часа.
- Гостът има право да кани посетители в стаята си от **06:00 до 22:00 ч.** Ако посетителят остане в стаята след 22:00ч., посетителят трябва да се регистрира, като представи паспорт или лична карта. Хотелът не носи отговорност за каквито и да било престъпления, свързани с нерегистрирани посетители.

## **ПОЛИТИКИ ЗА ДЕЦА:**

- Деца до 4 ненавършени години се настаняват безплатно.
- Бебешка кошарка - безплатно по предварителна заявка.

## **ПОЛИТИКА ЗА ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЕ:**

- Камери за видеонаблюдение (CCTV) наблюдават територията на хотела. Цялата информация се записва, проверява на цифров носител и се съхранява. Видеонаблюдението се осъществява, за да се гарантира безопасността на гостите, тяхната собственост, както и собствеността на хотела. С подписването на регистрационната карта, при настаняване, гостите вземат под внимание и се съгласяват с използването на система за видеонаблюдение в помещенията на хотела (с изключение на стаите).

## **ПОЛИТИКА ЗА СЪХРАНЕНИЕ НА БАГАЖ:**

- В зависимост от заетостта, гостът може да съхранява багажа си, на собствен риск за загуба или повреда по каквато и да е причина в багажното помещение. Багажът не може да се съхранява за повече от 5 дни. Хотелът си запазва правото да откаже съхранение.
- Съхранението на багаж е разрешено само за предмети, които принадлежат на гостите, пристигащи в хотела с потвърдена резервация или които са имали резервация и са напуснали стаята си.
- В помещението за съхранение на багаж не е разрешено да се съхранява багаж или предмети на гости от други търговски обекти.

## **СИГУРНОСТ:**

- Персонално кодирана магнитна карта за престоя на гостите.
- Сейф на рецепцията на хотела срещу допълнително заплащане.
- Хотелът не носи отговорност за изгубени, повредени или откраднати вещи/пари, оставени извън сейфа, както в стаите, така и в общите части на хотела.
- При намерени вещи, хотелът се задължава да съхранява изгубена/ забравена вещ в срок от 1 месец, в който клиентът може да я потърси. Непотърсени вещи в рамките на 30 дни след напускането на хотела, ще бъдат изхвърлени.

## **ПОЛИТИКА ЗА ОГНЕСТРЕЛНИ ОРЪЖИЯ:**

- Хотелът забранява на всеки гост или клиент да носи огнестрелно оръжие, боеприпаси, ножове или оръжия от какъвто и да е вид в помещенията на хотела. Тази политика се прилага за всички огнестрелни оръжия, независимо дали то е пистолет или оръжие с дълга цев. Гостите, които не спазват тези правила, ще бъдат помолени да напуснат хотела.

## **ЩЕТИ:**

- За повредена или изгубена магнитна карта за стая и/или паркинг се добавя такса за щета.
- Хотелът си запазва правото да таксува гостите по официалния ценоразпис за щети, съзнателно причинени, по небрежност или непредпазливост.
- Ако щетите бъдат установени, след като гостът е напуснал, хотелът си запазва правото да удържи дължимата сума от кредитната карта на госта, или да изпрати фактура за разходите по ремонта.
- Хотелът не поема никаква отговорност за услуги, предоставени на гостите от трети лица. Информация за условията и реда за подаване на сигнали в Парк-хотел „Москва“ АД по Закона за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения (ЗЗЛПСПОИН) – [booking@parkhotelmoskva.net](mailto:booking@parkhotelmoskva.net)

## **ЗА КОМФОРТ И БЕЗОПАСНОСТ:**

- Да се оставя ключът-карта на рецепцията при излизане от хотела.
- Да не се водят домашни любимци в заведенията и стаите, които не са пригодени специално за тях.
- Да се пази тишина както в стаите, така и в общите части на хотела.
- Да не се пуши в стаите/апартаментите и на територията на хотела, освен в обособените помещения. При констатирано нарушение към сметката на стаята ще бъде добавена еднократна такса „почистване“ в размер на 100 лева.
- Да не се преместват мебели и имущество в стаите и общите части на хотела.
- Да не се наранява/унищожава имуществото на хотела.
- Да не се изнася имущество извън територията на хотела.

## **ПОЛИТИКИ ЗА ПАРТИТА В СТАИТЕ:**

- Хотелът прилага политика за забрана на партита в стаите, за да гарантира, че винаги можем да защитим хотела и нашите гости. В помещенията на хотела не се допускат и толерират никакви партита и силни шумове.
- В случай на смущение ще бъде дадена учтива молба (предупреждение) за намаляване на шума. Ако нашата заявка не бъде изпълнена, гостът ще бъде помолен да напусне хотела без възстановяване на сумата.
- Нерегистрирани посетители са разрешени само до 22:00 часа. Ако в стаята бъдат открити повече хора, които не са посочени във формуляра за регистрация за гости след 22:00 часа, престоят Ви ще се счита за парти и ще бъдете призовани да напуснете стаята без възстановяване на средства.
- За комфорта и удобството на всички гости, хотелът разполага с политика за тишина между часовете от **22:00 - 06:00** ч.
- Всички оплаквания за шум, които са довели до обезщетение на гостите, ще бъдат таксувани на стаята на гостите, чийто шум е причинил оплакването.

## **ПОЛИТИКА ЗА ПУШЕНЕ:**

- Цялата сграда на хотела, включително стаите и апартаментите, са за непушачи. Оценяваме Вашето сътрудничество с нашата политика за пушене и си запазваме правото да начислим такса за почистване от 100 лева на всеки гост, който нарушава тази политика.
- Предлагаме няколко тераси, където можете да пушите. Основната зона за пушачи е пред главния вход на хотела.