

# ОБЩИ ПРАВИЛА И УСЛОВИЯ

## 1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

При прилагане и тълкуване на разпоредбите за настоящите общи условия, посочените по-долу термини и изрази ще имат значение, както следва:

„Хотелиер“ – лицето, предоставящо настаняване и други услуги в хотел „Рила“, а именно:

„Бранд Мениджмънт“ ЕООД, ЕИК: 203456301

Седалище и адрес на управление: град София, 1000, бул. „Витоша“ 21

Адрес на управление на хотел „Рила“: град София, 1000, ул. „Цар Калоян“ 6  
Тел.: 0884 797 969 Интернет страница: <https://hotelrila.bg>

Електронен адрес: [reservations@hotelrila.bg](mailto:reservations@hotelrila.bg)

Хотел „Рила“, находящ се в град София, 1000, ул. „Цар Калоян“ 6, в който Хотелиерът предоставя настаняване и други допълнителни туристически услуги по смисъла на ЗТ е категоризиран туристически обект, съгласно Удостоверение за категоризация РК- 19-11862, издадено на 18.06.2018 г., на основание чл. 132, ал.1 от Закона за туризма и Заповед Т-РД-15-207/18.06.2018 г. на министъра на туризма.

„Помещение“ – стая в хотел „Рила“

„Клиент“ – Титуляр на резервация или трето лице, настанено в хотел „Рила“ и/или ползващо други услуги, предоставяни от Хотелиера.

„Дете“ – лице на възраст до 12 години

„Юноша“ – лице на възраст между 12 и 18 години

„Възрастен“ – лице на възраст над 18 години

„Резервация“ – индивидуалният договор, който се сключва между Хотелиера и лицето, желаещо да ползва услугите по настаняване в едно помещение на хотел „Рила“ и/или други предлагани от Хотелиера услуги, по отношение на които са приложими настоящите Общи условия. Резервацията се счита за възникнала (респ. договорът се счита за сключен) при:

А) изпращане на заявка за резервация от лицето, желаещо настаняване до Хотелиера;

Б) изпращане на оферта за резервация от Хотелиера до лицето, желаещо настаняване, съдържаща съществените условия за заявката;

В) изпращане на потвърждение за приемане на резервацията и/или заплащане, в оказания в офертата срок, на аванс по резервацията или пълния размер на възнаграждението по резервацията.

„Титуляр на резервацията/Титуляр“ – лицето, заявило резервацията и приело изпратена от Хотелиера оферта за резервация, чрез изпращане на потвърждение на офертата и/или заплащане, в указания в офертата срок, на аванс по резервацията или пълния размер на възнаграждението по резервацията. С приемането на резервацията, Титулярът се е задължил да заплати всички възнаграждения по направената от негово име резервация.

„Аванс“ – определена от Хотелиера част от възнаграждението по резервацията, посочена в офертата за резервация, чрез заплащането на която в определения от Хотелиера срок, Титулярът на резервацията потвърждава съгласието си и приема условията на получената от Хотелиера оферта за настаняване в хотел „Рила“ и/или използване на допълнителни услуги. Авансът съставлява задатък по смисъла на чл.93 от ЗЗД и служи за доказателство за възникването на резервация (респ. сключването на договор за настаняване).

„Изчакваща резервация“ – резервация за настаняване, по силата на която Титулярът е получил правото да бъде настанен в календарна година, следваща годината в която резервацията е била направена. При Изчакваща резервация Хотелиерът има право едностранно да измени възнаграждението за услугите по резервацията, съобразно приетата от него ценова листа за годината, в която услугите по резервацията ще бъдат ползвани.

„Дата на пристигане/настаняване“ – денят, в който Хотелиерът се е ангажирал да предостави услугите, предмет на Резервацията.

„Дата на напускане/освобождение“ – денят, до който Хотелиерът се е ангажирал да предоставя услугите, предмет на Резервацията.

„Нощувки“ – нощувките в местата за настаняване по смисъла на Закона за туризма.

„Група“ – пакет от Резервации за повече от 6 помещения, потвърдени едновременно, като отделните резервации могат да включват допълнителни услуги, предлагани от хотел „Рила“.

„Допълнителни услуги“ – всички услуги, различни от Нощувки, предлагани в хотел „Рила“ на Клиентите, по силата на направените резервации или след допълнително заявяване.

„Допълнителни начисления“ – възнаграждения, които Титулярът на Резервацията дължи на Хотелиера срещу допълнително използвани Допълнителни услуги, предоставени на Клиентите, настанени въз основа на съответната Резервация.

„Интернет страница/Сайт“ – означава единствено интернет страницата, поддържана от Търговеца на адрес [www.hotelrila.bg](http://www.hotelrila.bg).

„Туристически данък“ – Данък върху нощувките по смисъла на гл. II, раздел VII, чл. 61 р от Закона за местните данъци и такси.

„ДДС“ – Данък добавена стойност, съгласно законите на Република България.

„Мероприятие“ – пакет от резервации за настаняване на повече от 10 човека в хотел „Рила“, при резервиране на помещение на територията на хотела за провеждане на определено събитие.

„Такса“ – предварително определена парична сума „Съгласно приложение, неразделна част от настоящите Общи условия“, съставляваща неустойка по смисъла на чл. 92 от ЗЗД, дължима от Клиента при загубване и/или увреждане на имущество, собственост на Хотелиера, както и в случай на допуснати нарушения на настоящите общи условия и Правилника на вътрешния ред на хотела.

## 2. ОБХВАТ И ПРИЛОЖЕНИЕ

1. Настоящите Общи условия и правила са приложими по отношение на всички Резервации за настаняване и предоставяне на допълнителни услуги сключени с „Бранд Мениджмънт“ ЕООД, ЕИК: 203 456 301, със седалище: град София, 1000, бул. „Витоша“ 21 и адрес на управление на хотел „Рила“: град София, 1000, ул. „Цар Калоян“ 6, във връзка и по повод настаняване в хотел „Рила“ – град София

2. Настоящите Общи условия съставляват неразделна част от Резервациите за настаняване и предоставяне на допълнителни услуги, сключвани между „Бранд Мениджмънт“ ЕООД и Титулярите.

Преди да пристъпи към подаване на заявка за резервация и/или на потвърждение на представена от Хотелиера резервация, отговорност на всяко лице е да се запознае с настоящите общи условия за настаняване и предоставяне на допълнителни услуги в хотел „Рила“ – град София.

3. Хотелиерът има право едностранно да променя настоящите общи условия. Измененията се извършват и съобщават по реда на чл. 1476 от Закона за защита на потребителите, като обвързват Титулярите по резервациите в предвидените в същата разпоредба случаи.

## 3.БАЗА

1. Сградата и помещенията на територията на хотел „Рила“ са построени съгласно всички всички нормативни изисквания за строителство на територията на Република България и са въведени в експлоатация след получаване на всички необходими разрешения за ползване.

2. Хотел „Рила“ се състои от 1 сграда, с обособени помещения за настаняване.

3. Номерацията на помещенията е обособена, като първото число от номера е етажът, на който се намира помещението (например стая 803 – осми етаж, стая 3).

## 4. Леглова база:

Стая 1 – площ 53 кв.м

Макс капацитет- 4 възрастни. Оборудване: мини бар, TV, телефон, wi-fi, климатик. Тераса: гледка към ул. „Съборна“

Стая 2 – площ 64 кв. м

Макс капацитет- 2 възрастни. Оборудване: мини бар, TV, телефон, wi-fi, климатик. Тераса: гледка към ул. „Цар Калоян“ и ул. „Позитно“

Стая 3 – площ 22.87 кв. м.

Макс капацитет- 2 възрастни. Оборудване: мини бар, TV, телефон, wi-fi, климатик. Тераса: гледка към ул. „Позитано“

Стая 4 – площ 22.87 кв. м.

Макс капацитет- 2 възрастни. Оборудване: мини бар, TV, телефон, wi-fi, климатик. Тераса: гледка към ул. „Позитано“

Стая 5 – площ 22.87 кв. м.

Макс капацитет- 2 възрастни. Оборудване: мини бар, TV, телефон, wi-fi, климатик. Тераса: гледка към ул. „Позитано“

Стая 6 – площ 22.87 кв. м.

Макс капацитет- 2 възрастни. Оборудване: мини бар, TV, телефон, wi-fi, климатик. Тераса: гледка към ул. „Позитано“

Стая 7 – площ 22.87 кв. м.

Макс капацитет- 2 възрастни. Оборудване: мини бар, TV, телефон, wi-fi, климатик. Тераса: гледка към ул. „Позитано“

Стая 8 – площ 22.87 кв. м.

Макс капацитет- 2 възрастни. Оборудване: мини бар, TV, телефон, wi-fi, климатик. Тераса: гледка към ул. „Позитано“

Стая 9 – площ 22.87 кв. м.

Макс капацитет- 2 възрастни. Оборудване: мини бар, TV, телефон, wi-fi, климатик. Тераса: гледка към ул. „Позитано“

Стая 10 – площ 22.87 кв. м.

Макс капацитет- 2 възрастни. Оборудване: мини бар, TV, телефон, wi-fi, климатик. Тераса: гледка към ул. „Позитано“

Стая 11 – площ 22.87 кв. м.

Макс капацитет- 2 възрастни. Оборудване: мини бар, TV, телефон, wi-fi, климатик. Тераса: гледка към ул. „Позитано“

Стая 12 – площ 22.87 кв. м.

Макс капацитет- 2 възрастни. Оборудване: мини бар, TV, телефон, wi-fi, климатик. Тераса: гледка към ул. „Позитано“

Стая 13 – площ 42 кв. м.

Макс капацитет- 4 възрастни. Оборудване: мини бар, TV, телефон, wi-fi, климатик. Тераса: гледка към ул. „Позитано“ и ул. „Лега“

Стая 14 – площ 32 кв. м.

Макс капацитет- 3 възрастни. Оборудване: мини бар, TV, телефон, wi-fi, климатик. Тераса: гледка към ул. „Лега“

Стая 15 – площ 21.31 кв. м.

Макс капацитет- 2 възрастни. Оборудване: мини бар, TV, телефон, wi-fi, климатик. Тераса: няма тераса

Стая 16 – площ 22.58 кв. м.

Макс капацитет- 2 възрастни. Оборудване: мини бар, TV, телефон, wi-fi, климатик. Тераса: няма тераса

Стая 17 – площ 21.49 кв. м.

Макс капацитет- 2 възрастни. Оборудване: мини бар, TV, телефон, wi-fi, климатик. Тераса: няма тераса

Стая 18 – площ 23.43 кв. м.

Макс капацитет- 3 възрастни. Оборудване: мини бар, TV, телефон, wi-fi, климатик. Тераса: няма тераса

Стая 19 – площ 24.74 кв. м.

Макс капацитет- 3 възрастни. Оборудване: мини бар, TV, телефон, wi-fi, климатик. Тераса: няма тераса

5. Помещенията в хотел „Рила“ НЕ са оборудвани с кухненски модул, кухненско оборудване, кухненска посуда, пералня, ютия, дъска за гладене, радио, ДВД. В баните към помещенията няма паник бутон. Единствената стая оборудвана за хора в неравностойно положение е стая 501.

6. Хотел „Рила“ е оборудван с 5 асансьора (3 за гости на хотела и 2 за служебно ползване).

7. Снимковият материал на легловата база, поместен в Сайта и/или съдържащ се в рекламни и/или информационни материали е изготвен с рекламна цел, чрез заснемане на конкретни помещения, част от хотел „Рила“. Снимковият материал не следва и не бива да бъде определящ при избора на помещение за настаняване, доколкото интериора на Помещенията в Хотела са решени в различен стил, цвятова гама и при наличие на различно обзавеждане.

8. В случай, че не е договорено друго, Хотелиерът има право едностранно да определи конкретни помещения, в които да бъде извършено настаняването по всяка конкретна резервация. Хотелиерът има право да определи броя на Клиентите, които да бъдат настанени във всяко помещение, без да превишава максималния капацитет на настаняване за всяко конкретно помещение, посочени в т.1 по-горе.

9. Хотелиерът може да предостави допълнително легло, ако в момента, в който това е поискано, той разполага с такова. Допълнително легло може да бъде предоставено, единствено при преценка от страна на Хотелиера, че поставянето му в конкретното помещение е уместно. За предоставянето на допълнително легло се дължи възнаграждение, съгласно приложение 2 към настоящите Общи условия, освен ако цената по Резервацията не включва тази услуга.

10. Бебешка кошара.

Деца под 12 години се настаняват безплатно, когато използват съществуващата леглова база или бебешка кошара. Допълнителни легла не се предоставят.

За предоставяне на бебешка кошара, при подаване на заявка за резервация, Клиентът трябва задължително да отбележи нуждата от бебешка кошара или да посочи, че резервацията трябва да включва настаняване на дете до 12 годишна възраст.

Във всяко помещение може да бъде поставена максимум по една кошара. В случай, че Титулярът не е заявил желанието си да използва бебешка кошара при подаване на заявката за резервация и към момента на заявяване на желание за това, няма налични бебешки кошари, при изрично желание от негова страна, такава може да му бъде осигурена срещу допълнително, предварително обявено възнаграждение.

11. При настаняването си Титулярът получава карта за достъп, с която може да отваря единствено помещението, в което е настанен. Магнитната карта осигурява достъп до наетото от Клиента помещение в хотел „Рила“ до 12:00 часа на датата на напускане.

Титулярът е длъжен да върне ключ картата на рецепцията при напускане на хотел „Рила“. При загуба на картата Титулярът дължи заплащане на Такса, съобразно приложение 3 към настоящите Общи условия.

12. При настаняване във всяко Помещение са предоставени за ползване спално бельо, кърпи и хотелски консумативи, според броя на настанените в Помещението Клиенти.

Допълнителни комплекти спално бельо, кърпи и/или хотелски консумативи могат да бъдат предоставени срещу заплащане.

13. Помещенията в хотел „Рила“ се почистват ежедневно, при което се сменят кърпите, поставени на земята. Спалното бельо се сменя на всеки три дни. При почистване на помещението, кърпите за баня се подменят, единствено ако са оставени на пода. В случай, че кърпите са поставени на закачалка в помещението, това е израз на желание за използването им и нежелание за подмяна.

#### 4. ЦЕНИ И ЦЕНОВА ПОЛИТИКА

1. Цените, предлагани в хотел „Рила“ се определят съгласно актуалната ценова листа за конкретната година, съставляваща Приложение 1 към настоящите Общи условия и публикувана на Интернет страницата. Хотелиерът има право едностранно да променя тези цени, като за вече направените Резервации, те влизат в сила по реда на раздел II, т.3. Конкретна цена по всяка получена заявка за резервация се определя от Хотелиера с изпращането на оферта за Резервация.

2. Хотелиерът има право едностранно да променя началната и крайна дата на всеки ценови период за всяка календарна година.

3. Актуалната ценова листа за хотел „Рила“ се публикува до 01.01 на годината, за която се отнася.

Резервации, потвърдени преди датата на публикуване на ценовата листа за желания период, се калкулират по действащата в момента на потвърждаване на Резервацията ценова листа.

За Изчакващи резервации, цените по които не са потвърдени от страна на Хотелиера, след приемането на ценовата листа за периода, за който Резервацията е направена, Хотелиера си запазва правото да актуализира възнаграждението по резервацията спрямо актуалната ценова листа за периода на настаняването по Резервацията.

4. В случай, че Резервацията е потвърдена от Титуляра 4(четири) или повече месеца преди Началната дата на настаняването, Хотелиерът има право едностранно да измени размера на възнаграждението по нея, като промяната не може да бъде по-голяма от 5% (пет процента) от възнаграждението на резервацията.

5. В случай на законодателни промени, водещи до промяна на размерите на данъци и/или такси, дължими от Хотелиера за предоставяните от него услуги, той има право едностранно да измени възнаграждението за настаняване по всички направени или бъдещи резервации.

6. Хотелиерът има право едностранно да определя цени, различни от обявените в ценовата листа и настоящите Общи условия за предоставяне на услуги през дните на официални празници, за периоди, предшествващи или следващи дни на официални празници, както и за периоди, изрично определени от него,

7. Хотелиерът има право да предоставя специални оферти и ексклузивни ценови предложения при директни запитвания на свои корпоративни и индивидуални клиенти, независимо от обявените цени (и др. условия) за настаняване, изпратените оферти за резервации и направени резервации от трети лица.

8. Цените за допълнителните услуги, хранене и др. са посочени в Приложение 2 към настоящите Общи условия, като са изложени на определени места в хотел „Рила“ и се предоставят при поискване.

9. Цените посочени в Приложение 1 към настоящите Общи условия и публикувани в Сайта на хотел „Рила“ за различни за различните помещения. Посочените цени са за една нощувка в конкретното Помещение.

Веднъж избрани периода, помещението и допълнителните услуги, крайната цена на заявката, която се съдържа в офертата за резервация, ще бъде изписана. Цените посочени в Сайта са формирани в EUR, но са посочени в BGN и EUR.

В случай, че плащането се извършва в BGN, то крайния размер на възнаграждението по резервацията се изчислява в зависимост от официалния курс на БНБ за деня, в който се извършва плащането. Цените, посочени на Сайта на хотел „Рила“ или на други интернет страници не обвързват Хотелиера при изпращане на индивидуални или други оферти за резервации. Цената за всяка резервация обвързва Хотелиера от момента на изпращане на оферта за резервация, до изтичане на срока на нейното приемане/потвърждение от страна на Титуляра.

10. Цената за нощувка включва;

- наемна цена за нощувка за конкретно Помещение

- достъп до wi-fi или кабелен интернет в Помещението

- деца 0-6 год.- безплатно

- деца на възраст над 6 до 12 год. – съгласно Приложение 2 към настоящите Общи условия

- деца на възраст над 12 год. Се таксуват като възрастен по тарифа на хотела

- предоставяне на детска кошара при нужда, според условията описани по-горе

- ДДС, Туристически данък и Туристическа застраховка

#### 5. ПРОМОЦИИ

1. Хотелиерът има право по своя преценка да изготви промоционални пакети за определени от него периоди и с определена продължителност, през които да предоставя услугите при условия, различно от обявените в настоящите общи условия.

2. Настоящите общи условия не се променят и се прилагат по отношение на резервации, направени при промоционални условия, доколкото не противоречат на индивидуално постигнатите договори.

3. При обявяване на пакетни предложения при промоционални условия, цените на вече потвърдените резервации не се променят.

4. При настаняване Хотелиерът може да презентира и предостави на своите клиенти ваучери за подарък.

5. Хотелиерът може да презентира и продава на своите клиенти допълнителни услуги на промоционална цена.

#### 6. РЕЗЕРВАЦИЯ

1. Заявка за резервация

1.1 Заявките за резервация се извършват по един от следните начини:

- чрез попълнена и изпратена Заявка за резервация, направена на Сайта на хотел „Рила“ – [hotelrila.bg](http://hotelrila.bg)

- по телефон на телефонен номер 0884 797 969

- по електронна поща на следният електронен адрес: [reservations@hotelrila.bg](mailto:reservations@hotelrila.bg)

1.2 За да бъде направена заявка за резервация, е необходимо да бъдат попълнени/съобщени следните данни: име, адрес, телефонен номер, електронен адрес, дата на пристигане, брой клиенти (с упоменаване на броя на децата и тяхната възраст) и брой нощувки.

При настаняване в повече от 6 Помещения Титулярът трябва да представи списък с данните по предходното изречение за всички лица, които предстои да бъдат настанени. Предоставените от Титуляра данни са защитени съгласно Закона за защита на личните данни и нормативните актове, регламентиращи защитата на информацията и се обработват само във връзка с осъществяването на установените изисквания на Закона за туризъм. Тази информация ще бъде използвана сами и единствено във връзка със съответната резервация.

1.3 След изпращането на заявка за резервация по някой от начините, описани в т.1, съдържаща информация по т.1.2, Хотелиерът следва да изпрати оферта за резервация, съдържаща информация за избраната стая, броя на очакваните възрастни и деца, периода на настаняване, дължимото възнаграждение, услугите, предоставяни срещу посоченото възнаграждение, условията и сроковете за плащане на възнаграждението, номер и дата на офертата за резервация, имената на Титуляра, телефон и електронен адрес за връзка с Хотелиера. Хотелиерът следва да изпрати оферта за резервация за всяко заявено помещение за настаняване.

1.4 След изпращане на оферта от страна на Хотелиера, тя няма задължаващ характер за никоя от страните. Хотелиера не може да гарантира офертираните услуги, до момента на изпращане на официално потвърждение. Потвърждението е възможно да изисква заплащане на Аванс, равняващ се на процент от общото дължимо възнаграждение по резервацията с включен ДДС.

1.5 Резервацията се счита потвърдена и обвързва Хотелиера, само ако пълната дължима сума по аванса бъде платена в посочения срок. В случай, че сумата по депозита не бъде платена в посочения срок, то резервацията не възниква, освен в случаите, които изрично уговорено е друго.

1.6 Преди да изпрати потвърждение за резервация до Хотелиера, Титулярът е длъжен да провери верността на информацията, съдържаща се в получената от него оферта за резервация.

1.7 Писмо, документ или потвърждение, което може да послужи за издаване на виза за временно пребиваване на територията на Република България, се издава само за валидно възникнали, потвърдени резервации, след заплащане на депозит в размер на 30% от общата дължима сума с включен ДДС, посочена в офертата по резервацията по т.1.3

Писмо, документ или потвърждение във връзка с резервации, направени чрез онлайн резервационни канали се издава след заплащане на аванс в размер на 100%(сто) процента от общата дължима сума по резервацията с включен ДДС.

За изготвянето на писмо, документ или потвърждение, което може да послужи за издаване на виза за временно пребиваване на територията на Република България, се изисква да се посочи в писмен вид следната информация, за всяко лице, което следва да бъде настанено в хотел „Рила“:

- Пълните имена

- Единен граждански номер/код

- Паспортни данни – номер на паспорт, издател, срок, валидност

А издаването на писмо, документ или потвърждение, което може да послужи за издаване на виза за временно пребиваване на територията на Република България, се заплаща допълнително възнаграждение, съгласно Приложение 2 към настоящите Общи условия. Заплащането на възнаграждението следва да бъде извършено заедно с плащането по точка 10.

Възнаграждението не подлежи на възстановяване, при никакви обстоятелства, независимо дали запитването за виза е получило отказ от държавните органи, консулските служби, агенции и др.

1.8 Промяна в условията на потвърдената от Титуляра резервация е възможно единствено при съгласие на Хотелиера, изразено в нарочно изпратено до Титуляра потвърждение.

1.9 При изготвянето на оферта за резервация, Хотелиерът не може да предостави възможност на Титуляра да избира конкретно помещение, освен в случаите, в които Хотелиерът е потвърдил тази възможност.

2. Начало и край на настаняването

2.1 Настаняването се извършва след 14:00 часа на Датата на настаняване, посочена в резервацията. Настаняването в хотела се осъществява след представяне на лични документи, удостоверяващи самоличността на Титуляра за резервацията, както и самоличността на останалите Клиенти, позоващи се от нея и след заплащане на остатъка от възнаграждението по резервацията, в случай че не е платено изцяло.

2.2 В случай, че Титулярът по определена резервация желае да бъдат настанени повече лица отколкото са посочени в направената от него резервация, Хотелиерът има право да откаже това, в случай че по този начин би се надвишил максималния капацитет на резервираното Помещение.

2.3 Резервираните помещения се пазят за Клиента до 9:00 ч. на деня следващ Датата на настаняване. След този час за Хотелиерът отпада задължението да настави Клиентите при условията на резервацията, като той е свободен да настави трети лица в запазеното за Клиентите помещение. В случай на невявяване на Клиентите за настаняване, Хотелиерът има право да задържи платените суми по резервацията.

В случай, че Клиентите се явят след Датата на настаняване, но преди да е изтекъл срока на настаняване, и в случай, че в Помещението не са настанени трети лица, Хотелиерът може да настави Клиентите за времето до Датата на напускане, съобразно резервацията.

В случаите, в които Клиентите не са били настанени за част от периода, за който е направена резервацията, по причини независещи от Хотелиера, последния не дължи връщането на каквато и да била част от възнаграждението по резервацията, респ. има право да получи възнаграждението по резервацията в пълен размер..

2.4 Напускане на Помещението се извършва не по-късно от 12:00 ч. в Деня на освобождаване, посочен в резервацията.

2.5 В случай на настаняване без предварителна Резервация, Клиентът е длъжен да уведоми Хотелиера за точния брой на нощувките, които възнамерява да ползва. В случай, че това не е направено при настаняването, то третия ден след настаняването, се счита за последен ден на престоя, като Клиента е длъжен да освободи Помещението до 10:00 ч. на същия ден.

2.6 Ранното настаняване или късното напускане на помещенията е възможно в зависимост от заетостта на Хотела. В тези случаи се дължи заплащане на допълнително възнаграждение, съгласно Приложение 2 към настоящите Общи условия.

2.7 При неспазване на определения краен час за напускане на Хотела, Хотелиерът има право да получи такса за късно напускане. В случай, че Хотелиерът не може да установи връзка с Клиент, настанен в определеното помещение, личните му вещи ще бъдат преместени в помещението за временно съхранение на багаж. В зависимост от времето на съхранение на багажа е възможно начисляването на допълнителна Такса за съхранението на багажа, съобразно Приложение 3 към настоящите Общи условия.

В случай, че се налага предприемането на действия за освобождаване на Помещения, Хотелиерът НЕ носи никаква отговорност за загубването или увреждането вещи на Клиентите.

2.8 При напускане на дата по-ранна от крайната дата на престоя заявена в резервацията, Хотелиерът НЕ дължи връщане на възнаграждението за неизползваната част от престоя.

2.9 При невъзможност на Клиентите за напуснат Хотела, поради възникване на форсмажорни обстоятелства като война, блокиране на пътища, летища, наводнения, срутвания, свличания, стачка и др. обективни причини, независещи от и стоящи извън контрола на Клиентите, на Хотелиера или на трети лица (напр. туроператори, превозвачи и др.), престоят на Клиентите може да бъде удължен до настъпване на благоприятни условия за напускане на Хотела. Цената за удължения престой би могла да бъде намалена само в случай, че Клиентите не могат да използват всички предлагани в Хотела услуги. За допълнителните нощувки Титулярът ще може да заплати най-ниската възможна цена за периода.

3. Прекратяване на Споразумението за настаняване. Анулиране на резервация и такса за анулиране.

3.1 Всички анулации на потвърдени резервации, следва да бъдат съобразени с условията за Прекратяване на споразумението за настаняване и анулиране на резервация, описани по-долу. Когато анулацията не е съобразена с изискванията на Хотелиера, той си запазва правото да начисли допълнителни такси.

3.2 Ако клиентът желае да се откаже от заявка за резервация или потвърдена резервация, той следва да изпрати писмено уведомление до Хотелиера по електронна поща на следния адрес: [reservations@hotellirila.bg](mailto:reservations@hotellirila.bg). Анулирането на резервация е валидно след получаването на потвърждение на Хотелиера, в което е отразена и датата на анулирането.

3.3 Условията за анулиране се определят за всяка отделна резервация и са описани в съответното потвърждение.

3.4 Хотелиерът НЕ носи никаква отговорност за суми платени от Титуляра на трето лице, във връзка с /или по повод резервацията.

3.5 Хотелиерът си запазва правото да анулира потвърдена и платена резервация в случай на форсмажорни обстоятелства и по други, независещи от него причини. В тези случаи Хотелиерът предлага на Титуляра, настаняване за друг период при запазване на същите условия и цени или възстановява платените от Титуляра суми в 30 –дневен срок от датата на получаване на писмено искане за това от страна на Титуляра. В тези случаи Хотелиерът не дължи допълнително обезщетение.

3.6 Хотелиерът не носи отговорност и не възстановява суми в случай, че анулирането на резервации е наложено от възникване на форсмажорни обстоятелства като военни действия, терористични актове, стачки, епидемии, природни бедствия, и други обстоятелства извън неговия контрол.

3.7 В параграф РЕЗЕРВАЦИЯ са описани условията за прекратяване на Споразумението за настаняване и Анулиране на резервация, както и такса анулиране. В случай, че предоставеният аванс, е недостатъчен да покрие дължимата сума по анулацията на направената и потвърдена резервация, то Титулярът е длъжен да заплати пълния размер на Таксата за анулиране.

3.8 В случай, че Клиентите не са се явили за настаняване до 06:00 часа на деня, следващ Датата на настаняване, то Титулярът дължи неустойка в размер на 100% от общия размер на възнаграждението за настаняване.

3.9 В случай, че Титулярът на резервацията е възпрепятстван да се възползва от заявените и платени вече услуги, ползването им може да бъде преотстъпено на трето лице, посочено от Титуляра. За извършване на такова заместване по резервацията, Титулярът и избраното от него лице следва да попълнят и подпишат собственоръчно предоставен им от Хотелиера документ, съдържащ извлечение за заместване в резервацията, като го изпратят по електронен път или чрез куриер (при поискване от Хотелиера). В случай, че документът е изпратен по електронен път, същия следва да бъде представен в оригинал, при настаняване.

След потвърждаване от страна на Хотелиера, третото лице става страна по резервацията. Всички средства платени от стария Титуляр, направил първоначално резервацията, се считат за платени от заместилото го в резервацията трето лице – нов Титуляр.

## 7. ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛУГИ

1. Всички допълнителни услуги, предлагани от хотел „Рила“ са описани и остойностени в Приложение 2, неразделна част от настоящите Общи условия.

## 8. ПЛАЩАНИЯ

1. Определеният с раздел 6.РЕЗЕРВАЦИЯ, срок за заплащане се прилага, независимо от избора от Титуляра начин на заплащане. Плащането се счита за извършено в деня на постъпване на сумите по сметка на Хотелиера. Титулярът може да заплати дължимите от него суми по някой от следните начини:

- По банков път – по банков сметка на „Бранд Мениджмънт“ ЕООД

- сметка в евро IBAN: BG42 BGUS 9160 1005 5681 02,

- сметка в евро IBAN: BG39 BPBI 7942 1421 2202 01

- основание за превода: номер на резервацията и имената на Титуляра, посочени в получената от него оферта за резервация.

- В брой – на място в хотела за суми не по-големи от 51150 €, като общото възнаграждение по резервацията не трябва да надвишава 51150 €. Всички суми над 51150 € следва да бъдат преведени по банков път.

- Разплащане с кредитни карти – Master Card, Maestro, Visa, Visa Electron, American Express.

2. В случай на неизпълнение на условията по раздел 6 РЕЗЕРВАЦИЯ, изпратената от Хотелиера оферта за резервация се счита за непотвърдена, като престава да бъде обвързан съдържанието се в нея условия.

3. При плащания, които не са постъпили в указаните срокове в раздел 6 РЕЗЕРВАЦИЯ, Хотелиерът има право да удължи срока за потвърждаване на офертата, като увеличи размера на първоначално посочената дължима авансова сума по резервацията.

4. При настъпила промяна в броя на резервираните Помещения, Хотелиерът има право да промени първоначално офертираните цени на нощувка.

5. Клиентите, които се настаняват в хотел „Рила“ без предварителна резервация са длъжни да заплатят цялата дължима сума по резервацията в момента на настаняване.

6. Авансово платената сума по резервацията, може да бъде усвоена при крайно плащане по настаняването само и единствено за услугата „Нощувки“. Този аванс не може да послужи за плащане на допълнително използвани услуги, като например хранене.

7. Хотелиерът има право да изисква детайли и право да оторизира суми от валидна кредитна карта, като гаранция за усвояването на аванс по направена резервация. Хотелиерът ще усвои суми по направените резервации в срокове, посочени в раздел 6 РЕЗЕРВАЦИЯ, в случай, че по оторизираната кредитна карта няма налични суми в момента на усвояване на аванса по резервацията, офертата за резервация се счита оттеглена от Хотелиера и престава да бъде валидна.

8. При настаняване Хотелиерът има право да поиска оторизиране на сума по кредитна карта, като гаранция за усвояване на аванс по направена резервация. Хотелиерът ще усвои суми по направените резервации в срокове посочени в раздел 6 РЕЗЕРВАЦИЯ, в случай, че по оторизираната кредитна карта няма налични суми в момента на усвояване на аванса по резервацията, офертата за резервация се счита оттеглена от Хотелиера и престава да бъде валидна.

9. При настаняване Хотелиерът има право да поиска оторизиране на сума по кредитна карта или заплащане на депозит, който да послужи за плащане на допълнително начислени възнаграждения за услуги, които могат да бъдат ползвани по време на престоя. При престой по-дълъг от 7 нощувки, Хотелиерът има право да определи размера на депозита на база предполагаемите начисления на ден, но не по-малък от 50 евро на ден. В случай, че начислената сума за допълнителни услуги надвишава оторизираната сума или предоставения депозит, Хотелиерът има право да изиска пре-оторизация. В случай, че такава оторизация не е възможна, Хотелиерът може да изиска друг метод на разплащане или да бъде предоставен депозит. При неспазване на тези изисквания, Хотелиерът има право да ограничи достъпа на ползващите се от съответната резервация Клиенти до резервираното помещение.

10. Всички начислени и неплатени суми по време на престоя следва да бъдат заплатени най-късно в деня на напускане. По избор на Титуляра, това може да стане чрез оторизираната сума по кредитната карта, приспадане от платения депозит или чрез плащане в брой. В случай, че оторизираната сума по кредитната карта или депозит не бъдат усвоени, то те се възстановяват на Титуляра. Хотелиерът не носи отговорност за срока, в който оторизираната сума по кредитната карта се възстановява на Титуляра, доколкото това е отговорност на конкретната банка издател на кредитната карта.

11. Титуляр, които има незакрити или неплатени задължения към Хотелиера, не може да направи последваща резервация, преди да заплати вече дължимите суми. В този случай, след заплащане на дължимите суми, резервация от страна на Титуляра се допуска единствено при заплащане на аванс в размер на 100 % от стойността на резервацията.

12. Възстановяването на суми за услуги, ползването на които е заявено и потвърдено, не те са използвани или са използвани частично по вина на Хотелиера или негови контрагенти, се извършва само срещу предоставяне на издадените на Титуляра потвърдителни документи със съответно нанесени и заверени от представители на хотел „Рила“ детайли, от които е видно, че съответната услуга не може да бъде предоставена или предоставена, съответно изискванията на Клиента.

13. Сумите, платени за ползването на услуги, които са заявени от Титуляра и потвърдени от Хотелиера, но не са използвани или са използвани частично по решение на Клиента, НЕ подлежат на възстановяване.

14. В раздел 6 РЕЗЕРВАЦИИ, т.3 са описани условията за прекратяване на споразумение за настаняване и анулиране на резервацията, като е посочен размера на дължимата такса за анулация. В случай, че Авансът от раздел 6 РЕЗЕРВАЦИИ, т.1.4, предоставен от Титуляра, е недостатъчен да покрие размера на таксата за анулация на резервацията, Титулярът е длъжен да доплати необходимата сума до пълния размер на таксата за анулация.

15. Всички плащания за услуги по настаняване и допълнителни услуги, предлагани в хотел „Рила“ се извършват в български лева.

## 9. МЕРОПРИЯТИЯ

1. Хотелиерът има право да приема за провеждане на територията на хотел „Рила“ мероприятия във времеви интервал 8:00 до 22:00 ч.
2. При резервиране на дата за мероприятията в залите на хотел „Рила“ Клиентът дължи авансово плащане, съгласно Приложение 2 към Общите условия. Запитване за мероприятие НЕ поражда резервация на желаната дата в съответната зала. От момента на получаване на аванс, датата за съответната зала се резервира за Клиента.
3. Право да предоставя и продава храни и напитки на територията на хотел „Рила“ има единствено Хотелиера, чрез оторизиран и лицензиран свой партньор. Внасянето на храни и напитки на територията на хотел „Рила“ от трети лица е строго забранено. В случай, че Клиентът има постигнато споразумение с Хотелиера за друго, то внесените храни и напитки трябва да са придружени със сертификат за качество и валиден платежен документ с датата на събитието или не по-ранна от 2 дни преди деня на неговото провеждане.
  - Хотелиерът не носи отговорност за качеството на храните и напитките, внесени от Клиентите на територията на хотел „Рила“.
  - При организиране на мероприятията от трети физически или юридически лица, както и техни подизпълнители, достъпът на същите се регулира и одобрява от управлението на хотел „Рила“ в писмен вид. За целта, управлението на хотел „Рила“, следва да получи писмено запитване, съдържащо всички параметри и детайли като:
    - Естество на мероприятиято
    - Дата за провеждане на мероприятиято;
    - Часови диапазон на мероприятиято;
    - Необходим период за подготовка на мероприятиято;
    - Продължителност на мероприятиято;
    - Брой участници в мероприятиято;
    - Брой на необходимите помещения за настаняване на участниците в мероприятиято;
    - Брой на необходимите паркоместа за участниците в мероприятиято;
    - Списък с физически или юридически лица, както и техни подизпълнители, на които ще трябва да бъде осигурен достъп в хотел „Рила“;
    - Вид и технически параметри на озвучаването за мероприятиято;
    - Необходимост от специфични услуги и апаратура, които изискват предварителна подготовка;
    - Заявяване на необходимата електрическа мощност за провеждане на мероприятиято;
    - Специални нужди на участниците в мероприятиято;
    - Необходимост хотел „Рила“ да съхранява материали, техника и оборудване собственост на клиента и/или организаторите на мероприятиято;
    - Необходимост от промяна в интериора или екстериора на хотел „Рила“
    - Договорности за предоставяне на храни и напитки;
    - Информация, относно заснемането с рекламна или търговска цел на видео клипове и др. рекламни материали.
4. Не се допуска провеждане на мероприятията в часовия диапазон 22:00-08:00 ч.
5. Всички допълнително възникнали разходи за разчитане, възстановяване първоначалния вид на интериора и/или екстериора, породени от провеждането мероприятията са за сметка на Клиента.

## 10. ТЪРГОВСКИ ОБЕКТИ. ЗАВЕДЕНИЯ ЗА ХРАНЕНЕ. РЕСТОРАНТИ И БАРОВЕ

1. Разположеният на територията на Хотел „Рила“ лоби бар се оперира от Хотелиера. Залата за закуски се оперира от юридическо лице, различно от Хотелиера. Лицето, опериращо зала закуски е трето лице в отношенията между Клиентите и Хотелиера, като последния не носи отговорност за техните действия и/или бездействия, изпълнение на законите им задължения и др. По силата на сключения с Хотелиера договори, лицата опериращи търговски обекти на територията на хотел „Рила“ са поели задължение да извършват развиваната от тях дейност в съответствие с всички приложими законови разпоредби.
2. На територията на хотел „Рила“ се забранява продажбата на алкохолни напитки и тютюневи изделия на лица под 18 годишна възраст.
3. В лоби бара, след 22:00 ч. не се обслужват лица на възраст под 18, които не са придружени от Възрастен. В случай, че такова лице се намира без придружител на територията на лоби бара, след 22:00 ч., по възможност ще бъде уведомен родителя или настойника му с цел предприемане на необходимите мерки за напускане на заведението. При непредприемане на такива мерки, Хотелиерът, по своя преценка, има право да уведоми официалните органи на реда на Р. България.
4. Внасянето на храна и напитки на територията на лоби бара или зала закуски е строго забранено. В случай, че Клиентът има постигнато споразумение с длъжностите лица на хотела за друго, то внесените храни и напитки трябва да са придружени със сертификат за качество и валиден платежен документ с дата на внасянето на храните/напитките в заведението или не по-ранна от 2 дни. Хотелиерът не носи отговорност за качеството на храните и напитките, които се консумират от Клиентите извън територията на хотел „Рила“.

## 11. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

1. Права и задължения на клиентите на Хотел „Рила“
  1. Клиентите и посетителите се задължават да спазват Общите условия и Правилника за вътрешния ред на хотел „Рила“, по време на престоя си.
  2. Клиентите на хотел „Рила“ се задължават да заплащат в определените срокове всички дължими суми за заявените от тях услуги.
  3. Клиентите и посетителите на хотел „Рила“ са длъжни да полагат грижа за опазване на собствеността на хотела. Забранява се изнасянето на предоставено за ползване имущество извън наетите помещения и територията на хотел „Рила“. В случай на вреди и липси се дължи такса, съгласно Приложение № 3 към настоящите Общи условия.
  4. При временно напускане на наетите помещенията, Клиентите са задължени да се уверят, че прозорците и вратите са затворени и заключени. За времето когато Клиентът е извън територията на хотел „Рила“ е препоръчително оставянето на ключа или картата за достъп на рецепцията на Хотела.
  5. При ползване на услугите на хотел „Рила“, Клиентите и посетителите на хотела не следва да нарушават спокойствието на останалите клиенти.

6. В случай, че по преценка на Клиент, качеството на предоставяне от хотел „Рила“ услуги е незадоволително и не отговаря на стандартите, Клиентът е длъжен незабавно да информира за това Хотелиера, като посочи ясно основанията за своите оплаквания.
7. Клиентите на хотела нямат право да преотдават, изцяло или отчасти, помещенията в които са настанени, нито да ги използват съвместно с трети лица, които не са настанени и регистрирани по надлежния ред от Хотелиера.
8. Клиентите на хотела нямат право да ползват или да преотдават площите на територията на хотел „Рила“ за търговска дейност, провеждане на интервюта или други дейности.
9. Клиентите имат право да заявяват ползването на предлагани в Хотел „Рила“ услуги единствено в работно време на конкретните отдели и служители на Хотелиера, пряко ангажирани с предоставянето на тези услуги.
10. В случай от страна на Клиента, той може да заяви използване на определени услуги извън работното време на пряко ангажираните с предоставянето им служители, той следва да заяви това предварително (чрез рецепцията на хотела). В този случай, Клиентът дължи заплащане на двойния размер на обичайния дължимото за този вид услуги възнаграждение.
11. В случай, че услугите и обслужването изисквани от Клиента не кореспондират с официално предлаганите услуги, възможностите на Хотелиера и обслужващия персонал, то Хотелиерът си запазва правото да откаже тяхното предоставяне.
12. Внасянето на аудио и ел. техника на територията на Хотела се допуска само след съгласие от страна на служителите на Хотела. Съгласието по предходното изречение може да бъде дадено единствено в случай, че техниката отговаря на изискванията за безопасност, прилагани на територията на Хотела.

## 2. Права и задължения на Хотелиера

1. Хотелиерът поема задължението да предостави на Клиентите в пълен обем заплатените услуги, съобразно направената от Титуляра резервация.
2. Хотелиерът се задължава да не променя цената на заплатените от Титуляра услуги, освен в изключителни случаи, когато това е икономически обосновано.
3. При получаване на информация/оплакване за качеството на предоставяните в Хотел „Рила“ услуги, Хотелиерът е длъжен да предприеме незабавни мерки за предоставяне на услугите с необходимото качество. В случай, че причината, довела до влошаване качеството на услугите, не може да бъде отстранена, Търговецът е длъжен да уведоми Клиента за това в максимално кратки срокове.
4. Хотел „Рила“ не носи отговорност за качеството на услугите предлагани и предоставяни от трети лица, независимо, дали те са заявяват и/или предоставят на територията на Хотела или извън нея.
5. При настъпили аварии (напр. наводнения, ВиК, ОВ и/или ел. авария и др.), които водят до невъзможност Клиентът да продължи престоя си в помещението, в което е настанен, Хотелиерът е длъжен да настане Клиента в друго помещение на територията на хотел „Рила“. В случай на невъзможност от страна на Хотелиера да осигури друго помещение, в което Клиента да бъде настанен, той е длъжен да възстанови платената от Титуляра част от възнаграждението, съответна на нощувките по резервацията, които не са реализирани. Хотелът не дължи допълнително обезщетение на клиента.

## 12. ПОВЕДЕНИЕ

### 1. Възрастни

1. Клиентите на Хотел „Рила“ са длъжни да спазват общоприетите и законови норми за благоприличие и поведение на обществени места.
2. Клиентите на Хотел „Рила“ са длъжни да пазят чистота на територията на хотела и да изхвърлят смет и отпадъци на определените за целта места.
3. Клиентите на хотел „Рила“ са длъжни да не нарушават спокойствието на останалите клиенти на хотела
4. При използването на превозни средства на територията на Хотел „Рила“, независимо от техния вид, големина, задвижване и др., Клиентите са длъжни да съобразяват скоростта и местата на движение, с оглед естеството на Хотела и прилежащите му територии. В случай, че при използване на превозни средства, Клиентите създават опасност за здравето и/или живота на други лица или за повреждане на имущество, превозните средства се използват на неподходящи (по преценка на служителите на Хотела), места, използват се по начин, създаващ неудобства за останалите посетители, намиращи се на територията на Хотела (по преценка на служителите на Хотела), Хотелиерът, чрез служителите по охрана на Хотела, има право да забрани използването на превозни средства на територията на хотела. Забраната по предходното изречение може да бъде наложена и в случай, че избраното от Клиента превозно средство, създава шум, изпуска миризми и/или причинява замърсяване, което по преценка на служителите на Хотела причинява неудобства на другите Посетители. В случаите на предходните изречения, при налагане на забрана за използване на превозно средство, Клиентът дължи заплащане на такса, съгласно Приложение № 3 към настоящите Общи условия.
5. Забранено е вдигането на шум в часовете за почивка - от 14:00 ч. до 16:00 ч. и след 22:00 ч.
6. Тютюнопушенето на територията на хотел „Рила“ се регламентира от законите разпоредби за тютюнопушене на обществени места на територията на Р. България и е строго забранено.

### 2. Деца и юноши

1. Осъществяването на контрол в/у спазването на правилника за вътрешния ред на Хотела, правилата за безопасност и поведение на обществени места от страна на децата и юношите е задължение на родителите и/или лицата които ги придружават
2. Сградата на хотел „Рила“ е построена съобразно всички нормативни изисквания за строителство на територията на Република България. Родителите и/или придружителите на деца и юноши, пребиваващи в хотел „Рила“ са длъжни да не допускат да се катерят на опасни за здравето височини, балкони и др.
3. Децата на възраст до 6 г. нямат право да пребивават в помещенията или на територията на Хотел „Рила“ без придружаващ ги възрастен. Децата на възраст 6 до 12 години нямат право да пребивават на територията на рецепцията или лоби бара без придружаващ ги възрастен в часовия интервал 22:00-7:00 ч. Лица под 18г. възраст не се настаняват сами или без придружаващ ги родител и/или пълнолетен придружител, с нотариално заверена декларация – съгласие от родител.

4. На територията на хотел „Рила“ се забранява продажбата на алкохолни напитки и тютюневи изделия на лица под 18 години.

5. При заявяването и ползването от страна на деца и юноши на предлаганите в Хотел „Рила“ услуги, отговорност на техните родители и/или придружители е да подберат естеството, вида и честотата на ползване на тези услуги, така че същите да не застрашават и/или увреждат психическото и/или физическото здраве на детето и/или юношата. При извършване на преценката, родителите и/или придружителите са длъжни да отчетат спецификите на физическото и/или психическо здраве на детето или юношата и моментното му състояние (напр. непоносимост към специфични храни и др.).

### 13. ЖИВОТНИ

1. При настаняване в Хотел „Рила“, се допуска Клиента да бъде придружен от домашен любимец, в случай че той е с тегло до 8 кг.

2. Титулярът е длъжен да уведоми Хотелиера за желанието, Клиент, ползващ се от резервацията, да бъде придружаван от домашен любимец, като посочи това в подадената от него заявка за резервация. В този случай, в заявката следва да бъдат посочени и характеристики на домашния любимец, достатъчни за извършване на Хотелиера за възможността и уместността на допускането му в Хотела.

3. В случай, че Хотелиерът прецени, че допускането на описания в заявката за резервация домашен любимец в Хотела не е уместно, не отговаря на изискванията за хигиена и/или безопасност на посетителите и др., той може да откаже това.

4. За допускането на домашен любимец на територията на Хотел „Рила“ се дължи допълнително възнаграждение, съгласно Приложение № 2 към настоящите Общи условия.

5. Клиентът е задължен да пази и съблюдава поведението на домашния си любимец по време на целия си престой. Домашният любимец не трябва да бъде оставян без придружител или надзор.

6. При воденето на домашен любимец, е необходимо спазването на всички хигиенни изисквания, по отношение ескрементите на домашния любимец. При неспазване на тези изисквания, Клиентът дължи такса за почистване, съгласно Приложение № 3 към настоящите Общи условия.

7. На територията на Хотела се допускат домашни любимци, чиито собственици са сключили застраховка, покриваща евентуални вреди причинени от домашния любимец, както на Хотела, така и на трети лица.

8. Хотелиерът има право, при настаняване на Клиента, да изисква депозит, който да покрие евентуални щети причинени от домашния любимец.

9. Животни не се допускат в търговските обекти, офис пространства на хотел „Рила“.

### 14. ПАРКИНГ

1. Хотел „Рила“ допуска паркирането и престоя на МПС, които имат валидни документи, гражданска отговорност и КАСКО на МПС за всички застрахователни рискове.

2. МПС с фабрично или допълнително инсталирани газови уредби, нямат право да ползват паркинга на Хотела.

3. Клиентите на хотел „Рила“ имат право да паркират само на обозначените зони, предвидени за Клиенти на хотела.

4. Хотелиерът не носи отговорност за вреди причинени на МПС, собственост на Клиенти, от страна на трети лица, форсмажорни обстоятелства, природни бедствия, наводнения, пожари, срутвания и т.н.

5. Гостите на Клиенти на хотел „Рила“ имат право на достъп до паркинга на Хотела само при налични свободни места и срещу заплащане на възнаграждение, съгласно Приложение № 2 към настоящите Общи условия.

6. Клиентите на хотел „Рила“ нямат право да оставят личното си МПС на територията на паркинга, след края на резервирането в хотела период за настаняване. В случай, че Клиент желае да остави личното си МПС и/или да ползва услугата паркинг, след края на резервирането в хотела период за настаняване, то същият трябва да уведоми писмено Хотелиера за желанието си. В този случай, Клиентът може да остави МПС след получаване на съгласие от Хотелиера и заплащане на възнаграждение, съгласно Приложение № 2 към настоящите Общи условия.

### 15. ОТГОВОРНОСТ НА ХОТЕЛА ЗА ВЕЩИ ПРИТЕЖАВАНИ ОТ КЛИЕНТИТЕ

1. Хотелиерът не носи отговорност за пари, бижута и часовници и др. ценности на Клиента със значителна стойност, оставени без надзор в помещението за настаняване. Клиентът е длъжен да уведоми Хотелиера в случай на наличие в предоставеното му помещение на вещи, които изискват специално внимание и грижа.

2. При наличието на такива вещи, Клиентът е длъжен да предостави инструкция за тяхното съхранение от обслужващия камериерски състав. Хотелиерът си запазва правото да откаже камериерско обслужване, в случай че стойността на намиращите се в съответното помещение вещи надвишава допустимия лимит на отговорност на Хотелиера или той не е в състояние да предостави необходимите грижи за тези вещи. При неспазване на режима за уведомяване на Хотелиера за наличието на вещи по изр. 1, по-горе, той не носи отговорност за тяхната цялост и правилно третиране.

3. В помещението за настаняване е забранено съхраняването на лично оръжие, взривни и/или лесно запалими вещества, наркотични вещества, прекурсори, както и всякакви вещества и вещи, чието съхранение, притежание и/или използване е поставено под особен режим или друга форма на надзор, съгласно законите на Р. България и/или задължителните за Р. България актове на ЕС. При установяване на наличие в наето помещение на вещи и/или вещества по предходното изречение, Хотелиерът има право да изиска от настаняващите в него лица предприемане на незабавни мерки за отстраняване на тези вещи и/или вещества. В случай, че гореописаните изисквания не бъдат спазени, Хотелиерът си запазва правото да прекрати престоя на Клиента и да уведоми органите на реда на Р. България.

4. Клиентите на Хотел „Рила“ могат да съхраняват лични вещи в индивидуални сейфове, разположени в зоната на рецепцията на хотела.

5. При желание от страна на Клиента, Хотелиерът може да се ангажира със съхранението на вещи на клиента за продължителен период, но не повече от 1 календарна седмица. В случай, че Клиентът желае подобна услуга, трябва да предостави на хотела опис на вещите и тяхната стойност, които желае да предаде на съхранение. След подписването на приема-предавателен протокол, Клиентът следва да заплати възнаграждение, съгласно Приложение № 2 към настоящите Общи условия.

6. Хотелиерът си запазва правото да откаже да приеме за съхранение вещи, за които преценява, че стойността им надвишава допустимия лимит на отговорност на Хотелиера или той не е в състояние да предостави необходимите грижи за тези вещи.

7. Хотелиерът не приема на съхранение пари, бижута, часовници, лично оръжие, взривни и/или лесно запалими вещества, наркотични вещества, прекурсори, както и всякакви вещества и вещи, чието съхранение, притежание и/или използване е поставено под особен режим или друга форма на надзор, съгласно законите на Р. България и/или задължителните за Р. България актове на ЕС. Не се приемат за съхранение храни и напитки, както и вещи, чийто срок на годност е по-малък от срока, за който Клиентът желае да ги остави за съхранение.

8. В случай на установена от Клиента повреда или липса на вещь, той трябва незабавно да уведоми персонала на Хотела. Хотелиерът предприема незабавни мерки по уведомяване на официалните органи на реда. В тези случаи, Клиентът е длъжен да предостави на органите на реда всички необходими документи и информация за индивидуализиране на вещта, доказване на нейната стойност и известните му обстоятелства във връзка с повреждането или липсата. Клиентът е длъжен да спазва всички законови срокове и срокове по договори за застраховка за уведомяване на съответните органи и/или лица за възникналата щета и/или липса.

9. В случай, че при напускане на Хотел „Рила“ Клиентът забрави свои вещи в помещението за настаняване, той следва да уведоми Хотелиера в рамките на 3 дни след датата на напускане на Хотела. След изтичане на този срок, Хотелиера няма задължението да издирва и съхранява забравените от Клиента вещи.

10. Откритите след напускане на помещенията хранителни продукти и напитки, не се съхраняват.

11. Хотелиерът съхранява забравени от Клиентите и намерени на територията на Хотела вещи в определено за целта помещение. Забравените вещи се съхраняват от Хотелиера за период от 3 месеца, считано от датата на намирането им. При невъзможност Клиента да бъде уведомен за забравените вещи или при липса на писмен отговор от негова страна, след изтичане на срок от 3 месеца, тези вещи престават да бъдат съхранявани. Хотелиерът НЕ носи отговорност за вида, целостта и състоянието, в което е намерена изгубената или забравена вещь.

12. Хотелиерът НЕ носи каквато и да е отговорност за загубването или увреждането вещите на Клиента, в случай че същите са оставени без надзор на територията на хотел „Рила“.

13. Хотелиерът не носи отговорност за вреди върху имуществото на Клиенти, причинени от действия на трети лица на или извън територията на Хотела.

### 16. БОЛЕСТ ИЛИ СМЪРТ НА КЛИЕНТ

1. Клиентите, които желаят настаняване в хотел „Рила“ са длъжни писмено да уведомят Хотелиера, в случай че към момента на настаняване имат здравословни проблеми, алергии и/или страдат от специфични заболявания. Хотелиерът има право на отказ от настаняване, в случай на невъзможност да отговори на специфичните нужди на Клиента. Хотелиерът не носи отговорност за настъпили здравословни проблеми, усложнения, болест или смърт по време на престоя на Клиента.

2. В Хотел „Рила“ н.е могат да бъдат осигурени и предоставени помещения, подходящи за настаняване на Клиенти, изискващи специални медицински грижи и/или апаратура.

3. В случай, че Хотелиерът претърпи щети нанесени от болест или смърт на Клиент, то неговите наследници се задължават с разходите за:

1. Неопределени медицински разходи, разходи за линейка, лекарства и медицински материали;

2. Дезинфекция на помещението

3. Спално бельо, кърпи, смяна на леглото, които са неизползваеми или да заплати дезинфекцията, в случай че е възможно.

4. Възстановяване на стени, мебели, килими и др., ако същите са увредени и разрушени, във връзка с болестта или смъртта на клиента.

5. Наем на помещението, в което е пребивавал клиента, както и всички дни, през които помещението ще бъде неизползваемо, поради нуждата от дезинфекция, ремонт и т.н.

6. Всички други щети причинени от болестта или смъртта на клиента.

7. Хотелът не носи отговорност за всички загуби нанесени на трети лица при смърт на клиент.

### 17. ОПЛАКВАНИЯ И ПРОБЛЕМИ

• Всички реклаamationи, свързани с качеството на ползването от Клиентите и заплатени услуги, трябва да бъдат предявени от Клиента на място в Хотела, с цел отстраняване на слабостите. Предявяването става в писмена форма. Клиентът има право да изиска от служителя на Хотела, пред който се предявява рекламацията, съставяне на протокол. В срок от 14 работни дни след съставянето на протокол, Клиентът ще получи официално становище по предявяната от него рекламация от управителя на Хотела.

• В случай, че Клиентът не предяви своите оплаквания и рекламации в писмена форма, Хотелът няма задължение да представи официален отговор.

• Всички Титуляри, които са направили своята резервация чрез посредничеството на трети лица, следва да отнесат оплакванията и рекламациите си към тези лица.

• Хотелиерът не носи отговорност за условия и услуги обещани на Титуляр или Клиент от трети лица, но несдържачи се в изпратената от него оферта за резервация.

• Клиентът няма право да изисква смяна на помещението, в което е настанен, ако то отговаря на предварително заявените изисквания в заявката за резервация, както и на описанието на помещението в офертата за резервацията и сайта на хотела.

### 18. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

1. Хотелиерът има право да прекрати сключения договор за настаняване по отношение на лица, които с поведението си обиждат другите гости на Хотел „Рила“, държат се неуважително, грубо или по друг морално неприемлив начин, водещ до нарушаване спокойствието на посетителите, на установения на територията на Хотела ред или в търговските обекти.

2. Хотелиерът има право да прекрати действието на договора за настаняване по отношение на лица, които с действията си създават пряка и непосредствена опасност за здравето и/или живота на гости на Хотела и/или за намиращото се на територията на Хотела имущество.

3. Хотелиерът има право да прекрати действието на договора за настаняване по отношение на лица, за които по негова преценка обосновано може да се предположи, че страдат от силно заразна болест, от болест, чието лечение изисква специални грижи и/или наблюдения или такава, за която обичайният срок на лечение надвишава периода на престой, за който лицето е настанено.

4. Хотелиерът има право да прекрати сключения договор за настаняване и в случай, че с действията си Клиент на Хотела пречатства и/или затруднява извършването от него търговска дейност на територията на Хотела, неоснователно нахвърнява доброто име на Хотелиера и на предлаганите от него услуги.

5. Хотелиерът има право да прекрати договора за настаняване и в случаите, в които Клиентите на хотела са влезли на територията на Р. България не по предвидения от закона ред или времето на разрешения им престой изтича преди края на срока за настаняване.

6. Хотелиерът има право едностранно да прекрати действието на договора за настаняване и в случай, че поради обективни причини или административни забрани, не могат да бъдат предоставени резервиранияте услуги.

7. В случаите на прекратяване на действието на договора за настаняване, когато причината за това не са виновни действия на Титуляра и/или Клиент, ползващ се от направената от него резервация, Хотелиерът ще върне полученото от Титуляра възнаграждение: за неизползваните от него услуги по резервацията, респ. за периода през които той и/или ползващите се от резервацията лица не са били настанени в Хотела.

8. При упражняване на правата по настоящия раздел, Хотелиерът по своя преценка може да прекрати договора за настаняване само по отношение на определен период, по отношение на част от ползващите се от резервацията лица или по отношение на част от резервиранияте услуги

## 20. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Всички лични данни, предоставени от страна на Титуляра и/или Клиент, във връзка със заявяването на резервация, сключването на договор за настаняване и/или използването на други услуги на Територията на Хотел „Рила“ се съхраняват и използват единствено за целите на настаняването. Хотелиерът е администратор на лични данни по смисъла на Закона за защита на личните данни. С предоставянето на личните си данни, всеки Клиент дава изричното си съгласие, те да бъдат съхранявани и обработвани от Хотелиера за целите на упражняването от него търговска дейност.

2. За опазване реда и имуществото на Хотелиера на територията на Хотел „Рила“, Хотелиерът има право, чрез свои служители или чрез подизпълнители да организира охрана и/или самоохрана на намиращото се на територията на Хотела имущество и/или на провеждани на територията на Хотела мероприятия. Охраната/самоохраната може да бъде осъществявана и с помощта на технически средства за сигурност, наблюдение и контрол, разположени на територията на Хотела. Хотелиерът уведомява гостите на Хотела за преминаването на част или цялата му територия под охрана, чрез информационни табла по чл. 30, ал. 2 от ЗЧОД.

3. Хотелиерът е носител на авторските права върху Интернет страницата и съдържащата се о него информация. Сайта и/или части от него не могат да бъдат копирани и/или пресъздавани, без изричното писмено съгласие от страна на Хотелиера.

4. При подаване на заявка за резервация и/или потвърждение на изпратена от Хотелиера оферта за резервация, Титулярът е длъжен да се запознае с условията, при които се извършват настаняванията. Хотелиерът не носи отговорност, в случай, че определена резервация е направена при неприемливи за Титуляра условия, когато причината за това е несвоевременното и непълно запознаване с условията на договора за настаняване в Хотел „Рила“.

5. Клиентите на Хотел „Рила“ нямат право да използват направени от тях снимки и/или филми на територията на хотела с търговска цел, без изричното писмено разрешение от страна на Хотелиера.

Приложение 1 към Общи условия за настаняване в хотел „Рила“

Цени на основни услуги в хотел „Рила“

Типове помещения Ед. Цена

Икономична стая - единично настаняване - 100 €

Икономична стая - двойно настаняване - 130 €

Икономична тройна стая - 150 €

Делукс стая с две отделни легла - 180 €

Сдържана - 200 €

Малък апартамент-реновиран - 250 €

Фамилен апартамент реновиран - 300 €

Приложение 2 към Общи условия за настаняване в хотел „Рила“

Цени на допълнителни услуги в хотел „Рила“

Видове допълнителни услуги:

Ранно настаняване - 25 €

Късно напускане до 14 часа-50% от стойността на следващата нощувка

Късно напускане след 16 часа-100% от стойността на следващата нощувка

Допускане на домашен любимец -10 €/ден

Хранене

Закуска дете от 0 до 6 год. бр. безплатно

Закуска дете от 6 до 12 год. бр. - 10 €

Закуска юноша 12 до 18 год. бр. - 10 €

Закуска възрастен бр. - 10 €

Трансфер от или до аерогара София - 45 € в посока

Паринг - 20,45 €/ден

Съхранение на вещи на клиент до 1 месец - 25 €

Съхранение на вещи на клиент до 3 месеца- 75 €

Приложение 3 към Общи условия за настаняване в хотел „Рила“

Такси в хотел „Рила“

Загуба на карта за достъп бр. - 10 €

Увреждане на обзавеждане и уреди:

Повреда или счупване на TV-бр.- 650 €/ Сешоар-бр.- 50 €/Ютия-бр.- 50 €

Кана за вода-бр.- 45 € /Хладилник-бр.- 150 €

Обзавеждане баня: Слушалка душ-бр.-25€ / Тоалетна чиния-бр.- 150€

Мивка-бр.-150€ / Смесител за мивка-бр.-75€

Спално бельо и кърпи: Голяма хавлия-бр.-30€ /Малка хавлия-бр.-20€

Халат-бр.-40€ /Калъфка за възглавница-бр.-15€ /Долен чаршаф-бр.-15€

Плик за олекотена завивка-бр.-15€ / Възглавница-бр.-35€

## ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА СИГУРНОСТ НА ГОСТИТЕ

Уважаеми гости, благодарим ви, че избрахте нашия хотел!

Молим внимателно се запознайте с правилата за пребиваване в хотел Рила

### I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Тези правила са разработени на базата на действащото българско законодателство.

2. хотел Рила гарантира на своите гости спазване на конфиденциалност.

3. Забранено е пушенето във всички помещения на хотел Рила

4. Администрацията на хотела може да прекрати предоставянето на услуги на тези гости, които нарушават правилата за пожарна безопасност, пушат на неподозволените места и не изпълняват законните изисквания на администрацията.

5. Отзивите и препоръките относно работата на хотела може да оставите в книгата за мнения на рецепцията или на сайта на хотела.

### II . ПРАВИЛА ЗА ПРЕБИВАВАНЕ В ХОТЕЛА

1. Хотелът работи за вас 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата. Освобождаването на стаите е до 12:00 ч., настаняването – след 14:00 ч.

2. Закуската се сервира в зала закуски на етаж мецанин в хотела от 7:30 до 10:00 ч. през работните дни от седмицата и от 08:00 до 10:30 през уикенда.

3. Моля, оставете ценните си вещи и документи в сейфа на рецепцията. За вещи, оставени без надзор в стаята или на територията на хотела, отговорност носи госта.

4. Безплатни за вас са следните услуги : обаждане на бърза помощ, поръчка на такси, събуждане по телефона, ползване на Wi-Fi.

5. Молим ви да пазите имуществото на хотела и да съблюдавате правилата за пожарна безопасност. Преди да излезете от стаята си, молим затваряйте прозорците, крановете за вода, изключете светлината, телевизора и ползвани електроуреди. Гостът компенсира стойността на повреденото имущество в хотела в пълен размер в съответствие с вътрешните документи на хотела.

6. На територията на хотела работи система за видео наблюдение (с изключение на тоалетните и хотелските стаи). Ползвайки услугите на хотела, вие се съгласявате с видео наблюдението.

### III. С ЦЕЛ ОСИГУРЯВАНЕ НА РЕД И БЕЗОПАСНОСТ В ХОТЕЛА СЕ ЗАБРАНЯВА:

1. Пушенето в стаите, фойетата и останалите закрити помещения в хотела.

2. Използването на електроуреди в стаите (с изключение на разрешените).

3. Предаването на странични лица на ключа/картата от стаята ви.

4. Съхраняването на леснозапалими материали в стаите.

5. Внасянето на територията на хотела и съхраняването в стаите на материали и предмети, опасни за здравето и живота на околните.

6. Изнасянето и преместването на мебели от стаите.

7. Нарушаването на общоприетите норми на поведение, в това число и употребата на наркотици на територията на хотела.

8. Агресивното поведение и действия, заплашващи здравето и имуществото на околните.

9. Повреждането на имуществото на хотела.

10. Приемането на посетители в стаите след 22:00 ч., ако не са регистрирани и не са заплатили пребиваването си в хотела.

11. Хотел Рила не разполага с паркинг и не гарантира за автомобилите

паркирани в района. 12. Пребиваването в хотела с домашни любимци до 8 кг е разрешено в съобразените за това помещения и срещу съответната такса за почистване.

### IV. ИЗВЪНРЕДНИ СИТУАЦИИ

#### ЗАСЯДНИЯ В АСАНСЬОРА

В случай на повдигане, закльщване или при други извънредни ситуации, настъпили по време на предвижването с асансьорите в хотела, трябва да задействате алармените бутони, разположени в кабината на асансьора.

#### ПОЖАРНА БЕЗОПАСНОСТ

- Всички служители са преминали обучение по пожарна безопасност и са запознати с противопожарните процедури.

- На гърба на вратите, или в коридора, във всяка стая, както и на всеки етаж до асансьорите, са разположени евакуационни планове. Моля, прочетете ги внимателно.

- Хотелът е оборудван с детектори за дим в стаите и общите части. Има система за пожаро-известяване (звук и светлина).

- На всеки етаж и до всеки пожарен кран са разположени пожарогасители и противопожарни шлангове с подходящ размер.

- Всички стълбища са отделени от останалата част на хотела, с материали, които имат най-малко 60 минути пожаро-устойчивост.

Ако се открие пожар или дим, или при друга извънредна ситуация, моля обадете се на рецепция.

Кажете на рецепциониста:

1. Естеството на извънредната ситуация

2. Номерът на етаж и стая

3. Степента на огъня и всякаква друга необходима информация.

4. Не затваряйте телефона, докато не бъдете инструктирани да го направите.

#### ПРИРОДНИ БЕДСТВИЯ – НАВОДНЕНИЯ, ЗЕМЕТРЕСЕНИЯ И ДР.

В случай на природно бедствие:

- Запазете спокойствие и следвайте инструкциите на персонала. Не изпадайте в паника. Останете на място, където и да сте. Повечето наранявания се случват, когато хората влизат в, или излизат от сградите.

- В случай на земетресение се скрийте. Ако сте вътре, застанете срещу вътрешна стена или под вътрешна врата. Стойте далеч от стъкла, прозорци и външни врати. Ако сте навън, останете далеч от сгради, тротоари и електрически кабели.

- Използвайте стълбите; не използвайте асансьорите. Персоналът на хотела ще ви покаже всички безопасни изходи. След това можете да излезете от сградата.

- В случай на земетресение не се използвайте свещи, кибрит или открит пламък. Газовите инсталации може да са повредени и пламъкът да предизвика експлозии или пожари.

- Ако напуснете стаята си градата, уведомете хотелския персонал, за да знае къде се намирате.

#### ПОСЛЕДИЦИ ПРИ НАРУШЕНИЕ НА ПОЛИТИКАТА НА ХОТЕЛА

В случай на нарушаване на правилата и политиките на хотела, ръководството може да прибегне до прекъсване на настаняването веднага, без да носи отговорност за възстановяване или обезщетение. От всички гости, служители и представители на туроператорите се очаква да се придържат към тази политика и ръководството на хотела си запазва правото да изгони всяко лице или лица, извършили нарушения срещу тази политика.

За допълнителна информация относно хотелската политика и предлаганите услуги, моля обърнете се към рецепция, или вижте справочника, който може да се намери във всяка стая.

#### V. РЕД ЗА РЕЗЕРВАЦИИ, НАСТАНЯВАНЕ И ЗАПЛАЩАНЕ НА УСЛУГИТЕ В ХОТЕЛА

1. Можете да заплатите нощувката и другите предоставени ви услуги от хотела в брой, с дебитна или кредитна карта, съгласно действащите в хотела тарифи.

2. На гости, които при предишно свое посещение са нарушили раздел III на настоящите правила, може да бъде отказана резервация.

3. Хотелът има право да откаже резервация и на гост, който е правил резервация без да пристигне и без да уведоми хотела за отмяната на резервацията.

4. Ако гост закъсне повече от едно денонощие, резервацията му се анулира без уведомление.

5. Нощувката се заплаща в пълен размер, независимо от това колко часа е останал гостът в хотела.

6. Услуги като ранно настаняване (преди 14.00) и късно напускане (след 12.00) се предоставят на гостите, само при наличие на свободни стаи в хотела и отсъствие на резервации за исканите дати и часове и се заплащат съгласно тарифите на хотела.

8. При пристигането си гостът е длъжен да представи документ за самоличност (лична карта, задграничен паспорт, шофьорска книжка) и да попълни и подпише регистрационна карта. Хотелът може да откаже предоставянето на услуги на гост, който не представя личен документ.

9. Можете да продължите пребиваването си в хотела при наличие на свободни места. Заплащането на допълнителните нощувки е съгласно тарифата на хотела.

10. Гостите, останали във вашата стая след 22:00, са длъжни предварително да се регистрират на рецепция и да заплатят нощувката си съгласно тарифата на хотела.

12. Когато излизате от хотела, е препоръчително да оставите своя ключ/карта на рецепция. В случай на изгубване на ключа/картата, трябва да заплатите за нова карта съгласно тарифата на хотела 10 €.

Пожелаваме ви приятен престой!

