

## ПОЛИТИКИ ЗА РЕЗЕРВАЦИИ И АНУЛАЦИИ ПРИ НАСТАНЯВАНЕ В ХОТЕЛ ОРЛОВЕЦ\*\*\*\*\* И ХОТЕЛ ПЕРЕЛИК\*\*\*\*\*

### Политика и срокове за резервации:

- Всички резервации се потвърждават при плащане на аванс от 50% от стойността на резервацията и постъпване на сумата по сметката на Хотелиера в срок до 3 календарни дни след потвърждение на заявката за резервация и определяне на общата ѝ стойност.
- Краен срок за пълно плащане:

### РАННИ ЗАПИСВАНИЯ:

Пълно заплащане на сумата по резервации по Ранни записвания следва да бъде направено до 20.11.2022 г. Всички промени по резервации с отстъпка за ранни записвания (като промяна на броя туристи и продължителност на престоя), направени след крайният срок на заплащане на пълната сума по резервацията, водят до отпадане на отстъпката за ранни записвания и преизчисление на общата сума по резервацията по стандартни цени.

### ЗИМЕН СЕЗОН (01.12.2022 - 28.12.2022 и 03.01.2023 - 31.03.2023):

Пълно заплащане на сумата по резервации за Зимен сезон следва да бъде направено при настаняване в хотела.

### НОВА ГОДИНА (29.12.2022 – 02.01.2023):

Пълно заплащане на сумата по резервации за Нова година следва да бъде направено до 30.11.2022 г. Резервации за Нова година, направени след 01.12.2022 г., следва да бъдат 100% авансово предплатени за потвърждение на резервацията. В случай, че плащането не е направено в посочените срокове или по картата няма достатъчно налични средства, резервацията ще бъде автоматично анулирана от Хотелиера и ще се приложат неустойки според сроковете и по условията за анулации. Предплатеният аванс не се възстановява.

### Политика и условия за анулации и неустойки:

- **Политика за анулации на резервации по РАННИ ЗАПИСВАНИЯ:**  
Анулации на потвърдени резервации с отстъпка за ранни записвания могат да бъдат направени без неустойка до 21 календарни дни преди датата на настаняване. При анулиране на резервации в периода между 20-тия и 7-ия ден преди пристигане, неустойката е в размер на 50% от сумата по резервацията. При анулация след този период или при неявяване на туристите в деня на настаняване, се удържа неустойка в размер на 100% от сумата по резервацията. За целта се удържа предплатената сума по резервацията, а клиентът получава по имейл документ за преоформянето на аванса в неустойка. В случай на преждевременно напускане или съкращаване на престоя на всички или част от гостите по резервацията - суми не се възстановяват, а неизползваните дни по резервациите се преоформят като неустойка.
  - **Политика за анулации на резервации за ЗИМЕН СЕЗОН (01.12.22-28.12.22 и 03.01.23-31.03.23):**  
Анулации на потвърдени резервации могат да бъдат направени без неустойка до 10 календарни дни преди датата на настаняване. При анулация след този период или при неявяване на туристите в деня на настаняване, се удържа неустойка в размер на 50% от сумата по резервацията. За целта се удържа предплатената сума по резервацията, а клиентът получава по имейл документ за преоформянето на аванса в неустойка. В случай на преждевременно напускане или съкращаване на престоя на всички или част от гостите по резервацията - суми не се възстановяват, а неизползваните дни по резервациите се преоформят като неустойка.
  - **Политика за анулации по резервации за НОВА ГОДИНА (29.12.2021 – 02.01.2022):**  
Анулации на потвърдени резервации за Нова година могат да бъдат направени без неустойка до 30.11.2022 г. При анулация на резервации в периода от 01.12.2022 г. до 10.12.2022 г. се удържа неустойка в размер на 50% от сумата по резервацията. При анулация на резервации в периода от 11.12.2022 г. до деня на настаняване или при неявяване на туристите в деня на настаняване се дължи неустойка в размер на 100% от общата стойност на резервацията. При преждевременно напускане или съкращаване на престоя на всички или част от гостите по резервацията - суми не се възстановяват, а непозваните дни по резервациите се преоформят като неустойка.
- \* **Връщане на сумите, когато са дължими такива от страна на Хотелиера, става в срок до 14 дни от датата на анулацията.**



## **Условия в случай на Ковид ситуация**

- В условията на пандемия, при обявяване на извънредно положение или извънредна епидемиологична обстановка от компетентните органи в Република България, водещи до невъзможност за влизане в страната, затваряне на отделни градове и региони в страна, както и засягащи региона, в който попада к.к. Пампорово, поради което е наложена забрана за предоставянето на хотелски услуги или се оказва невъзможно предоставяне на предплатените резервации, хотелът ще компенсира туристите. Същото се отнася и до случаите, в които държавата, в която пребивава и от която идва туриста, забрани излизането от страната с цел туризъм. Най-общо тези компенсации ще бъдат наречени Компенсации за Ковид ситуация.

### **Компенсации за Ковид ситуация**

1. При възникване на Ковид ситуация, когато не е изтекъл срокът за безплатна анулация, клиентът може да се възползва от всички права за безплатна анулация на резервацията. В този случай и при условие, че са спазени всички срокове за анулация, Хотелиерът ще е длъжен да върне предплатената сума по резервацията в срок от 14 дни от датата анулацията.
2. При Възникване на Ковид ситуация и изтичане на срока за безплатна анулация по резервацията, клиентът има право да избере между една от следните опции, за което следва да информира писмено Хотелиера в срок до края на извънредната ситуация (lock down):
  - a. да промени датите на престоя за други дати удобни за него, с възможност за настаняване в срок до 12 месеца от датата на анулацията, като усвои предплатената сума по резервацията според актуалните ценови условия на променения период.
  - b. ако, клиентът не желае да промени датите и не желае да ползва услугата, то той дължи неустойка по резервацията в размер на 50% от стойността на резервацията, а Хотелиерът е длъжен да върне остатъка от предплатената сума в 30-дневен срок след получаване на уведомлението на Клиента за направения избор.

Хотелиерът си запазва правото на промяна в политиката за резервации и анулации, в случай на законови промени или изрични указания на държавни органи на Република България при Ковид ситуация.

**Допълнителна информация за пакетите, политиките за резервации и анулации и връзка с отдел Резервации, може да направите на 0700 17 702 или по имейл [reservations@pamporovo.me](mailto:reservations@pamporovo.me).**

