

ОБЩИ УСЛОВИЯ

Дефиниции:

Резервация / Събитие: Означава запазването на помещения и/или други съоръжения или услуги за дадена дата.

Цени: означава общата стойност, дължима за всички съоръжения поискани от клиента, с включено ДДС.

Клиентът: Означава лицето или организацията, от която е направена резервацията.

Договорът: Означава споразумението между Хотела и Клиента за отдаването под наем на помещения за настаняване и други съоръжения и услуги.

Хотелът: Означава цялата хотелска база, както и ресторантите към нея, стопанисвани от „Старосел Турс“ ЕООД, ЕИК 200707764, адрес: 4175 Старосел, общ. Хисар, България.

Резервации:

Можете да направите вашата резервация на телефони +359897870908 и +359897870906 или онлайн на e-mail hotel@starosel.com.

Можете да направите резервация само ако сте навършили 18 годишна възраст. Моля, имайте предвид, че в периода между запитването и действителното осъществяване на резервацията, наличността може да се промени и това може да доведе до промяна в първоначалната цена, тип на услугата или нейната наличност.

Вашата резервация е лична и Вие сте отговорни за извършването на всякакви изменения към него.

Ако правите резервация от името на трето лице, трябва да предоставите детайлна информация за титуляра на резервацията. Вие се задължавате да информирате титуляра на резервацията относно нашите Общи условия.

Ако резервирате 6 или повече стаи Вашата резервация ще бъде третирана като групова резервация и за нея ще бъдат валидни нормите за групова резервация, описани по-долу.

Съветваме Ви да направите предварителна резервация за ресторантите ни и/или СПА процедури в момента на резервацията, за да се избегне евентуално Ваше разочарование, породено от невъзможност за направа на такава при пристигането Ви.

Всички резервации ще останат временни, докато не бъде заплатен определения по-долу задатък за индивидуални или групови резервации.

Когато е била потвърдена Вашата резервация, хотелът ще Ви изпрати уведомително съобщение за потвърждение.

При резервация клиентът е длъжен да уведоми хотела за всякакви специални изисквания, за да се даде възможност на персонала, да отговори на нуждите му.

Хотелът не предлага стаи за пушачи. В случай на безспорно установено нарушаване на забраната за пушене в хотелските помещения на нарушителите се начислява глоба в размер на 200 лв. В случай на установено манипулиране на детекторите за дим в стаите се начислява глоба в размер на 600 лв. В случай на повреда от страна на клиента на имущество, собственост на хотела, ако повредата е причинена чрез употреба извън типичната такава за конкретната вещь, клиентът дължи заплащане на обезщетение в зависимост от размера на щетата и стойността на увредената вещь. Конкретната стойност на това обезщетение се преценява за всеки конкретен случай от нашия Генерал мениджър.

Цени & Плащане

Всички публикувани цени са за стая на вечер и включват ДДС.

За всички резервации се дължи задатък на стойност 100% от стойност на резервираните хотелски помещения. Останалите хотелски и СПА услуги не се предлагат.

При всички интернет резервации чрез партньорски сайтове или други онлайн средства за резервации сте длъжни да се запознаете със техните срокове и условия и при неяснота да се свържете директно с нас на посочените в www.starosel.com контакти.

При резервации на 6 или повече стаи, моля, следвайте условията на групови резервации и условията, посочени по-долу.

Хотелът предлага за продажба ваучери. Те могат да бъдат за конкретна сума, която да бъде усвоена от ползващия ваучера, или за конкретна услуга. „Старосел Турс“ ЕООД приема следните методи на плащане: В брой в български левове, по банков път и чрез кредитни / дебитни карти - MasterCard, Visa, Maestro.

Относно настаняването на деца:

Деца до 2 години включително се настаняват безплатно.

Децата до 2-годишна възраст се настаняват безплатно. За едно дете от 2 до 12-годишна възраст се доплащат 25 лв. на вечер на база ВВ и 37.50 лв. на база НВ. Второ дете над 2 г. се настанява безплатно на база ВВ, на база НВ се доплаща 12.50 лв. Допълнителното настаняване на възрастен в двойна стая, мезонет или студио се доплаща 35 лв. на вечер на база ВВ и 60.00 лв. на база

НВ. Деца на възраст над 12 години се таксуват на цените за допълнително настаняване на възрастен.

Детски креватчета се предоставят безплатно. Те трябва да бъдат заявени предварително и се предоставят в зависимост от наличността.

Клиентите се задължават да държат под постоянен надзор децата от резервацията си в района на Хотела, в неговия СПА център.

Отмяна и изменение

Изменения:

В случай на увеличаване от страна на клиента на броя места в резервацията, хотелът ще се опита да предложи адекватно изменение на резервацията, като той може да стори това, в зависимост от заетостта на своите съоръжения и ограниченията на разпоредбите за безопасност. Всяко увеличение на броя гости се таксува по стандартните цени на хотела.

Всякакви промени, направени от клиента, трябва да бъдат потвърдени с имейл. Хотелът си запазва правото да измени или откаже резервация, когато поради неочаквани и независещи от хотела причини той не може да предостави резервираната услуга. В такива ситуации хотелът се задължава да информира своите клиенти в най-кратките възможни срокове. В случай на желание от страна на клиенти хотелът ще съдейства за намирането и резервирането на друг хотел за периода, когато цената на другия хотел не надхвърля заплатеното по резервацията.

Анулации

Индивидуални резервации:

Анулация, извършена повече от 2 дни преди датата на настаняване не подлежи на таксуване. Предплатените суми за резервацията биват възстановени в цялост.

При анулация в срок по-кратък от 2 дни преди датата на настаняване или неявяване в деня на настаняване дължите неустойка в размер на 100% от стойността на първата нощувка за всяко едно от неявилите се помещения от резервацията Ви.

При анулация на потвърдена резервация по празнично предложение в срок по-кратък от 20 дни преди датата на настаняване или при неявяване в дена на настаняването сумата, платена предварително по Вашата резервация няма да бъде възстановена, а резервацията се счита за анулирана.

Групови резервации:

Ако резервирате 10 или повече стаи Вашата резервация ще бъде третирана като групова.

Анулации на вече потвърдено мероприятие:

Хотелско настаняване:

Безплатна анулация е възможна 30 дни преди датата на настаняване.

От 30-тия до 20-тия ден от датата на настаняване се начислява неустойка в размер на 50 % от стойността на направеното авансово плащане.

От 20-ия ден до датата на настаняване се начислява неустойка в размер на 100% от стойността на направеното авансово плащане.

В случай на промяна или анулация до 10% от общия брой резервирани стаи за мероприятието е необходимо писмено предизвестие най-късно три дни преди датата на събитието. В случай на неспазване на това условие ще Ви бъде начислена неустойка в размер на първата нощувка.

Конгресно и техническо обслужване: В случай на промяна или анулация е необходимо писмено предизвестие най-късно седем дни преди датата на събитието. В случай на неспазване на това условие ще Ви бъде начислена неустойка в размер на 100% от стойността му.

Ресторантско обслужване: В случай на промяна в броя на кувертите е необходимо писмено предизвестие не по-късно от 72 часа преди началото на мероприятието. В случай на неспазване на това условие ще Ви бъде начислена неустойка в размер на 100% от стойността на анулираните/променени куверти.

Ако клиентът не плати, или не предостави платежен документ за внесен задатък в рамките на времето за плащане, Хотелът си запазва правото да анулира резервацията. В такива случаи хотелът е длъжен да уведоми клиента за анулираната резервация.

Клиентът, който прави групова резервация става отговорник на групата и е длъжен да информира всички свои гости относно правилата и условията на хотела и отговарят за крайните срокове за плащанията.

Всички изменения, трябва да бъдат извършени чрез ръководителя на групата, за да се избегне объркване.

Настаняване в хотела

Работното време на Рецепция е от 00:00 до 24:00 часа.

Настаняването в хотела започва в 15:00 часа.

Клиентът е длъжен да предостави всички данни, поискани му от рецепциониста, необходими за осъществяване на настаняването

Напускане

Всички клиенти са длъжни да освободят помещенията, в които са настанени, до 12 часа в деня на отпътуването им.

Паркинг

Хотелът предлага безплатен охраняем паркинг, като паркирането в него е в зависимост от наличността. Моля, имайте предвид, че хотелът не носи отговорност за щети или липси по автомобилите на клиентите си.

Относно домашните любимци

В определени части на комплекса се допуска настаняване на гости с домашни любимци с тегло до 15 кг. (Птици, домашни котки, малки и средни породи кучета и т.н.) Те трябва да бъдат под постоянния контрол и грижи на клиента. Хотелът трябва да бъде информиран за наличието на домашен любимец по време на извършването на резервацията или най-късно при настаняване. Клиентът е длъжен да заплати такса „Домашен любимец“, според ценоразписа на хотела, при настаняване или напускане на хотела. В случай, че персоналетът не бъде уведомен за наличието на домашен любимец, а това стане ясно в хода на престоя, клиентът дължи таксата в двоен размер. В случай на нанесена повреда от домашен любимец върху имущество на хотела, титулярът на резервацията дължи пълното и обезщетяване.

СПА център

Работното време на СПА центъра е от 08:00 до 20:00 часа.

Резервации на масажи или други СПА услуги се правят на тел. +359897870903.

Клиентите на хотела се възползват от: парна баня, сауна, арома сауна, парна баня с хидромасаж, джакузита, открит и закрит минерален плувен басейн.

Масажите и останалите СПА терапии се заплащат допълнително.

Предварителната резервация на тези услуги е препоръчителна, за да се избегне евентуално разочарование.

Деца трябва да бъдат под постоянния надзор на поне един възрастен.

На лица под 18-годишна възраст не се разрешава да ползват сауна.

Поведение на клиентите и щети

Хотелът си запазва правото да търси обезщетение от клиентите си за всички злонамерени актове, които не пасват на добрите нрави, и водят до увреждане на имуществото на хотела.