

ОБЩИ УСЛОВИЯ

Условия за настаняване:

Гостите се настаняват след 14:00 часа. Освобождаването на стаите се извършва до 12:00 часа.

Стаята ако не бъде освободена за първия просрочен час след 12 часа се заплаща 30% от стойността на нощувката, втория просрочен час 50% и третия и повече 100%.

Настаняването в хотела става посредством представяне на лични документи, удостоверяващи идентичността на Потребителя, направил резервацията, документ, доказващ плащането на авансовата сума и потвърждение за настаняване.

Условия за анулация :

ОТКАЗ ОТ РЕЗЕРВАЦИЯ

Моля напишете в потвърдителния e-mail, в случай, че е необходимо да откажете своя резервация. Ако Вие се откажете в сроковете до 45 дни преди деня на пристигане Вашата сума се възстановява напълно /ако сте използвали банков трансфер/ Анулация се приема до 72 часа /3 дни/ преди деня на пристигане. Анулация на резервация за официални празници се приема 45 дни преди деня на пристигане. При анулация на потвърдена резервация и ако не са уточнени други условия и срокове, в зависимост от спецификата на избраната услуга, от заплатената сума се удържат следните неустойки:

- до 14 календарни дни преди началната дата на престоя - 50 % от стойността на пакета услуги;
- до 7 календарни дни преди началната дата на престоя - 70% от пакета услуги;
- по-малко от 3 календарни дни преди началната дата на престоя - 100% от пакета услуги.

Хотел "Троян Плаза" си запазва правото да анулира потвърдена и платена резервация в случай на форсмажорни обстоятелства и други, по независещи от хотелиера причини.

В тези случаи хотелиерът: -Предлага настаняване в съседен хотел със същите или подобни условия на същите цени.

- Предлага на клиента настаняване за друг период, при запазване на същите условия и цени.

- Възстановява платените от клиента суми в 30 - дневен срок от датата на получаване на писмено искане за това от туриста, като не дължи неустойка на същия.

Промяна на резервацията: Ако желаете да промените някои от детайлите на Вашата резервация след като сте получили потвърждение, ние ще направим всичко възможно да Ви помогнем.

Депозит: Депозит се изисква, като потвърждение за Вашата резервация и е гаранция за престоя Ви. Резервацията се счита за гарантирана когато бъде преведен депозит в размер на 50% от общата сума чрез един от начините за плащане.

Депозитът следва да бъде платен до срока посочен в потвърждението на резервацията. Ако депозитът не е изпратен в този период от време, то резервацията се счита за непотвърдена/анулирна/ (освен в случаите, когато не е уговорено друго). Остатъкът от сумата на цялата Ви резервация, е платима в срока посочен в потвърждението на резервацията. Ако отмените Вашата резервация, то депозитът не се връща. При напускане по-рано от направената резервация предплатената сума не се връща.

1 Права и задължения на страните:

1.1 хотел "Троян Плаза" поема задължението да предостави на клиента в пълен размер заплатените от него услуги.

1.2 хотел "Троян Плаза" се задължава да не променя цената на заплатените от клиента услуги, освен в изключителни случаи, когато това е икономически обосновано.

1.3. хотел "Троян Плаза" не носи отговорност за вреди, причинени от действия на трети лица.

1.4. Всички рекламации, свързани с качеството на заплатените услуги, трябва да бъдат предявени от клиента на място в хотела с цел отстраняване на слабостите. Предявяването става в писмена форма. В случай, че изискванията не бъдат удовлетворени, клиентът трябва да изиска от отговорно лице съставяне на протокол. В срок от 3 работни дни след съставянето му клиентът ще получи официалното становище по проблема от Управителя на хотела.

1.5 Отговорност на клиента Когато клиент прави резервация , встъпва в договорни отношения с хотел "Троян Плаза" и приема общите условия на хотела. Клиентите, ползващи услугите на хотел " Троян Плаза", следва да бъдат пълнолетни според българското законодателство /навършили 18г./

1.6. Суми за заявени, но неизползвани изцяло или частично услуги по вина на клиента, не се възстановяват.

1.7. Всички цени, обявени в сайта на хотел "Троян Плаза", както и в e-mail съобщенията, изпратени до Потребителя, са в лева с ДДС и туристическа такса / в някои случаи е възможно да са обвързани с други предложения, промоции и условия/.

1.8. Разходите за допълнителни услуги не се калкулират автоматично в крайната цена и трябва да се заплатят отделно в хотела.

1.9. Хотелът не носи отговорност за откраднати вещи от стаите, ресторанта , както и за щети, причинени от трети лица.

1.10. Също така клиентът поема отговорността да спазва общоприетите норми на добро поведение по време на престоя си в хотела. Всички разходи за причинени материални щети към хотела се дължат от клиента.

1.11 Клиентите са длъжни да не оставят децата си без надзор в територията на хотел "Троян Плаза".

Хотел "Троян Плаза" не носи отговорност за лица оставени без надзор под 18 год.

1.12 Хотел "Троян Плаза" си запазва правото да променя информацията в тази страница и общите условия по всяко време. Въпреки, че се полагат всички усилия за предоставяне на вярна и точна информация, това не винаги може да бъде гарантирано!

1.13 По всички спорове и правни въпроси, неуредени с настоящите Общи условия задължителни са разпоредбите на законите и съдебната система на Република България.