



ПОЛИТИКИ НА ХОТЕЛА

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Тези правила са разработени на базата на действащото законодателство на Република България и вътрешни правила на хотела.

ПРАВИЛА И УСЛОВИЯ ЗА РЕЗЕРВАЦИЯ И АНУЛИРАНЕ

АНУЛАЦИИ И ПРОМЕНИ ПО РЕЗЕРВАЦИИТЕ

В случай на анулиране, по-ранно отпътуване или промяна по вече платена от страна на клиента резервация, СПА хотел Олимп възстановява заплатената сума за неизползваната резервация или начислява неустойка, според обявената анулационна политика:

Анулации и промени за резервации по стандартни целогодишни цени и пакети, извън празнични периоди:

1. Промени или анулация на резервацията могат да се правят без неустойка до 5 дни преди датата на настаняване;
2. Промени или анулация на резервацията от 1 до 5 дни, включително преди датата на настаняване са с неустойка в размер на стойността първата нощувка;
3. При промени или анулация на резервацията в деня на настаняване и в случай на неявяване на госта, като неустойка се удържа цялата стойност на платената резервация;
4. При по-ранно отпътуване стойността на неизползваната част от резервацията не се възстановява.

* Посочените условия за анулация са валидни за периоди извън обявените за извънредна епидемична обстановка.

По резервации за празнични дни: 3 Март, Пролетна ваканция, Великден, 24 Май, 6 Септември, 22 Септември, Коледа, Нова Година или по други специални промоционални пакети, важат условията за плащане, промени и анулиране, изрично посочени в офертните предложения.

Възстановяването на заплатени суми по анулирани резервации, ще бъде направено по начина, по които е получено плащането. Възстановяването на суми се извършва в 30 дневен период от датата на анулацията.

ЦЕНА НА ПОМЕЩЕНИЕ

Цената за помещение включва: съответен брой нощувки ВВ или НВ или други условия на хранене (зависи от офертата) и свободно ползване на СПА зоната - ползване на външен минерален басейн (сезонен), минерален закрит вътрешен басейн (34 С), вътрешен детски кът, външен детски кът, гейзерни и масажни дюзи; тепидариум, римска баня, инфрачервена кабина, класическа сауна, контрастен хидромасажен душ, туристически данък и застраховка, безплатен безжичен интернет, безплатен паркинг. Цените на стаите се определят от хотела. Хотелът си запазва правото да променя по всяко време своята ценова политика.

ПОЛИТИКА ЗА ДЕЦАТА

Всяко дете от 2 до 5,99 години се настанява безплатно при използване на налично допълнително легло.

Дете от 6 г. до 11.99 г. се настанява срещу определеното доплащане на вечер при използване на налично допълнително легло.

Всяко лице над 12 години се настанява срещу определеното доплащане на допълнително легло.

МАКСИМАЛЕН КАПАЦИТЕТ ЗА НАСТАНЯВАНЕ

Единична стая 21 кв.м – максимум 1 възрастен – двойно легло.

Икономична двойна стая 21 кв.м – максимум 2-ма възрастни – двойно легло.

Двойна стая с тераса – 33.00 кв.м – максимум 2-ма възрастни, 1 дете до 6г. – две отделни легла.

Двойна стая без тераса – 31.00 кв.м – максимум 2 -ма възрастни – две отделни легла.

Джуниър суит с тераса – 37.00 кв.м – максимум 2-ма възрастни и 2 деца до 11.99 или 3 -ма възрастни.

Джуниър суит с вана – 39.00 кв.м – максимум 2-ма възрастни и 2 деца до 11.99 или 3-ма възрастни.

Фамилен апартамент с 2 спални – 55.00 кв.м , максимум 4 души или 2 -ма възрастни и 2 деца до 11.99 или 3 -ма възрастни и 1 дете до 11.99.

Фамилен апартамент с една спалня и балкон – 60,00 кв.м – максимум 2-ма възрастни плюс 2 деца до 11,99 или 3-ма възрастни.

Фамилен апартамент делукс с две спални и балкон – 70,00 кв.м – максимум 2-ма възрастни плюс 2 деца до 11,99 г. или 3-ма възрастни плюс 1 дете до 11,99 г.

Мезонет с голяма тераса и джакузи – 106 кв.м – 2-ма възрастни плюс 2 деца до 11,99 г. или 4-ма възрастни .

АРТ студио – 38.00 кв.м – максимум 2 -ма възрастни и 2 деца до 11.99 или 3-ма възрастни.

Ако имате въпроси относно максималния капацитет на всяка стая, моля, свържете се с отдела за резервации за подробности. СПА хотел Олимп си запазва правото да откаже достъп на повече хора, отколкото е позволено за съответния тип стая.

ПЛАЩАНЕ НА ХОТЕЛСКИ УСЛУГИ

Всички хотелски услуги, които се предлагат на територията на хотела, могат да се използват спрямо броя на гостите в стаята . В ресторанта и/или лоби бара гостите подписват касовата бележка с номера на стаята, посочен върху нея, като направените разходи се таксуват по сметка на стаята и се заплащат , заедно с другите начисления при напускане.

Ако гостите искат да удължат престоя си, трябва да се свържат с рецепция относно възможностите за това.

НАСТАНЯВАНЕ И ОСВОБОЖДАВАНЕ НА СТАИТЕ

Времето за настаняване е след 15:00 часа (освен ако не е гарантирано по-ранно настаняване от хотела). Освобождение на стаята трябва да се извърши до 12:00 часа в деня на отпътуване. Ранното настаняване е при възможност всеки ден след 12:00 часа и срещу такса 15 лева. Късното освобождение е всеки ден при възможност до 15:00 часа и срещу такса от 15 лв. Хотелът си запазва правото да потвърди възможността за късно напускане 24 часа преди това.

ХРАНИ И НАПИТКИ

Артикулите в мини бара се заплащат. Можете да проверите в ценоразписа в стаята. Цената на консумираните артикули ще бъде добавена към сметката Ви за стая. Ако не желаете да използвате услугата мини бар, моля, уведомете рецепция – вътрешен телефон 9. Минибарът ще се презарежда ежедневно. Не е позволено да се внасят храна и напитки в стаите на гостите или в хотела (външни покупки). Не е позволено да поставяте собствена храна и напитки в хладилника / минибара.

АЛКОХОЛНИ НАПИТКИ

В СПА хотел Олимп не могат да се внасят алкохолни напитки. Алкохолните напитки, закупени в хотела, не могат да напускат помещенията, в които са закупени. Прекомерното пиене и злоупотребата с алкохол са причина за изгонване от хотела без възстановяване на сумата.

Не се сервира алкохол на гости под 18 години съгласно българското законодателство.

ПОЛИТИКИ ЗА ТОТЮНОПУШЕНЕ

ПУШЕНЕТО Е СТРОГО ЗАБРАНЕНО във всички вътрешни части на хотела, включително: стаи, общи площи и коридори и спа център. Пушенето е възможно само на определените от хотела места в рамките на откритите зони. Нарушителите се глобяват 200 лв., които се добавят към сметката за стаята.

* Оценяваме Вашето съдействие с тази политика за забрана на тютюнопушенето.

ДРЕСКОД

Дрескодът във всички обществени зони в хотела е спортно – елегантен/елегантен. Гостите могат да бъдат само по бански и/или халати в СПА центъра на хотела и зоната на басейните. Задължително е носенето на джапанки в СПА зоната и зоната на басейните. Когато посещават другите общи площи, те трябва да бъдат напълно облечени и в съответствие с нашата политика за облекло.

Хотелът си запазва правото да преценява приемливи нива на шум или поведение на гостите, които трябва да предприемат всички стъпки за коригиращи действия, както е поискано от хотела.

В случай на неизпълнение на исканията на ръководството, хотелът може да прекрати резервацията или да спре всяко събитие незабавно, без да носи отговорност за възстановяване или компенсация. Политиката на хотела е да не дискриминира въз основа на раса, цвят, националност, вероизповедание, пол, семейно положение, възраст, етнически произход или увреждане.

ПОВЕДЕНИЕ

Очакваме всички гости да се държат в семейно-приятелски отношения. Поведение, при което се използват ругатни, обиди и физически сблъсъци са обидни за гостите на хотела и могат да бъдат причина за незабавно изгонване без възстановяване на сумата.

Политика на нулева толерантност, при която хотела си запазва правото да откаже обслужване или настаняване в хотела е към лица, както и незабавно освобождаване на хотела, без право на възстановяване на сумата е към лица, които : на територията на хотела действат в явно нетрезво състояние или безпорядък, унищожават или заплашват да унищожат хотелската собственост, или причиняват или заплашват да предизвикат обществено безпокойство; или отказват или не са в състояние да платят настаняването или услугите.

Лице, което по небрежност или умишлено причини щети на хотела или на каквито и да било мебели или обзавеждане, носи отговорност за вредите, които е причинило и следва да ги заплати по ценоразпис, включително загубата на приходи от хотела в резултат на невъзможността да отдава или отдава стаи под наем, докато щетите не се възстановят. Ако тази повреда стане явна след напускането на госта, хотелът си запазва правото да се свърже с госта и/или туроператора и властите за допълнителна помощ. Няма да се правят изключения.

ПОЛИТИКИ ЗА БЕЗОПАСНОСТ

1. Деца до 6 години не трябва да се оставят без родителски надзор в общите части на хотела, асансьорите, СПА зоната и детския кът.
2. Не се разрешава деца под 12 години да използват уредите във фитнес залата, сауната и парната баня.
3. Бягането в басейните и зоните на Спа центъра е строго забранено.
4. Използването на джакузито в а басейна от деца под 12 години не е разрешено, освен ако не са с придружител.
5. Скачането във всички видове басейни – вътрешни и външни е строго забранено.
6. Преди ползване на басейните и с цел защита на гостите и техния комфорт носенето на обувки – чехли и предварителното вземане на душ са задължителни. Душ-кабините са разположени до входа на зоната на басейна.
7. Поради физическите си характеристики подовата настилка около басейните може да бъде мокра и хлъзгава. От гостите се изисква да бъдат внимателни и да четат всички предупредителни знаци, за да избегнат инциденти.
8. Ползването на солната стая става единствено при спазване на предварителните инструкции от персонала. Деца до 12 години се допускат в стаята само с придружител.
8. Катеренето по оградата, столовете и масите е абсолютно забранено.
9. Хотелът си запазва правото да преценява приемливи нива на шум или поведение на гостите, които трябва да предприемат всички стъпки за коригиращи действия, както са поискани от хотела.
10. Всички гости са длъжни да спазват установените правила и табели в зоната на хотела, както и устните препоръки на персонала.
11. Ръководството си запазва правото да проверява багажа на гостите, ако има съмнения, че са отнели хотелско имущество.

ДОМАШНИ ЛЮБИМЦИ

Домашни любимци на територията на хотела не се допускат.

ПАРКИНГ

Хотелът разполага със собствен паркинг, който е безплатен за гостите и според наличността на паркомясто. Хотелът не поема никаква отговорност за повреда или кражба на превозни средства, паркирани на територията на хотела.

КОМЕРСИАЛНА ФОТОГРАФИЯ

С влизането си в имота всеки гост предоставя на СПА хотел Олимп правото да заснема видеокасета или да го снима в хотелския имот по каквато и да е причина без заплащане или възнаграждение.

ВИДЕО НАБЛЮДЕНИЕ

На територията на хотела функционира система за видеонаблюдение (със изключение на тоалетни, хотелски стаи и някои зони в Спа центъра).

С използването на хотелски услуги гостите се съгласяват с видеонаблюдение.

ИЗГУБЕНИ ДЕЦА

Ако детето Ви се изгуби или отдели от Вашето парти, свържете се със служител на рецепцията или служител по сигурността за съдействие.

ПОЛИТИКА ЗА СИГУРНОСТ

В СПА център Олимп разполагаме със собствен персонал от обучени охранители, работещи 24 часа всеки ден, за да осигурим безопасността и сигурността на нашите гости.

СЕЙФ

СПА хотел Олимп предоставя сейф за всяко помещение, разположен срещу рецепция с индивидуален ключ за всеки. Включено е в цената на стаята. Хотелът не носи отговорност за ценности и пари, оставени отключени и извън сейфа, включително тези в стаите на гостите и в обществените зони.

ПОЧИСТВАНЕ

Ние предлагаме почистване всеки ден от 8:00 до 16:00 часа срещу поставена закачалка „Почистете стаята“. Ако закачалката „Не безпокойте“ бъде оставена до 15:00 часа в текущия ден, стаята Ви ще бъде почистена на следващия ден. Ако имате нужда от нещо след 16:00 часа моля, попитайте на рецепцията.

ПОЛИТИКА ЗА ИЗГУБЕНИ И НАМЕРЕНИ ВЕЩИ

СПА хотел Олимп не носи отговорност за загубени, повредени или откраднати лични вещи. СПА хотел Олимп съхранява всички вещи и ще положи разумни усилия да се свърже с госта, ако дадена вещь е намерена в стаята, след напускане на госта. Ние ще изпратим артикулите обратно за сметка на собственика. Всички предмети в „Изгубени и намерени“, които не бъдат заявени в рамките на тридесет (30) дни, ще бъдат дарени на местна благотворителна организация или ще бъдат изхвърлени.

ПОЛИТИКА ЗА ЖАЛБИ И ЩЕТИ

Всякакви коментари или оплаквания относно престоя трябва да бъдат отправени до рецепцията, да попълни АНКЕТНАТА КАРТА, която е на таблета на рецепция и да я изпрати или на дежурния мениджър по време на престоя, за да може въпросът да бъде разрешен незабавно. Освен случай на смърт или телесна повреда, причинени от небрежност на хотела, отговорността на хотела към госта е ограничена до цената на резервацията. Освен ако Хотелът не носи отговорност съгласно горната клауза, гостът обезщетява Хотела от и срещу всякаква отговорност и всякакви искове, производства или щети, произтичащи или произтичащи от гост, резервация, събитие или функция. Хотелът няма да носи отговорност за неизпълнение, в случай че неизпълнението е причинено от фактор извън неговия разумен контрол. Хотелът си запазва правото да таксува на гостите разходите за отстраняване на щети, причинени от умишлено, небрежно или непредпазливо действие, пропуск, неизпълнение или небрежност от страна на гостите към собствеността или структурата на хотела. Ако тази щета стане явна след напускането на госта, хотелът си запазва правото да начисли кредита на госта.

ЛИЧНИ ДАННИ

Вашите лични данни са защитени съгласно законодателството на Република България и се използват единствено от резервационния отдел на СПА хотел Олимп. Вашите лични данни няма да бъдат предоставяни на трети лица. „Витал Тур“ ООД е регистрирано като администратор на лични данни под № 0054488.

ОТГОВОРНОСТ КЪМ ТРЕТИ СТРАНИ

Отговорност към трети страни: Хотелът не поема никаква отговорност за услуги, предоставени от трети страни на гостите, независимо че такива услуги могат да бъдат организирани от Хотела. Всяко искане, искане, такса, иск или щети, които могат да бъдат понесени от гостите (или всяко лице, което претендира за това), се отправя директно към тези трети страни и хотелът ще окаже цялото разумно съдействие в това отношение.

ПЛАЩАНИЯ И ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛУГИ

Всички тарифи са посочени в национална валута, която е български лев (BGN). Всички плащания се извършват в левове съгласно изискванията на закона. На рецепция се приемат следните кредитни карти: Visa, Visa Electron, Maestro, Mastercard, AMEX.

СПЕШНИ ПРОЦЕДУРИ

Захващане на асансьор/асансьори

В случай на заклещване на асансьора или друга спешна ситуация, моля, вдигнете телефона, намиращ се в асансьора, за да стигнете до рецепцията.

Пожарна безопасност

- Тъй като сме много отговорни към безопасността на нашите туристи и персонал, ние сме взели изключително сериозни предпазни мерки, за да предотвратим евентуални пожари.
- Целият персонал е преминал противопожарно обучение и е запознат с противопожарните процедури в хотела;
- Има план за евакуация при пожар на гърба на всяка врата на стаята, както и в близост до асансьорите и обществените зони. Моля, прочетете ги внимателно;
- Хотелът е оборудван с детектори за дим в стаи и обществени зони. Има пожароизвестителна система (звук и светлина);

- Има налични пожарогасители и противопожарни маркучи с подходящ размер на леснодостъпно място;

Ако откриете пожар или дим, моля, наберете Рецепция.

Кажете на рецепционистката:

Естеството на извънредната ситуация

Номер на етаж и стаята

Степента на пожара и всяка друга искана информация

Не затваряйте телефона, докато не бъдете инструктирани за това от рецепционистката.

Природни бедствия – земетресение, наводнение, тежко време

В случай на природно бедствие:

- Запазете спокойствие и следвайте инструкциите на персонала. Не бягайте и не се паникьосвайте. Остани там, където си. Повечето наранявания се случват, когато хората влизат или излизат от сгради.
- В случай на земетресение се прикрийте. Ако сте вътре, влезте под тежко бюро или маса, до вътрешна стена или под вътрешна врата. Стойте далеч от стъкло, прозорци и външни врати. Ако сте навън, отдалечете се от сгради, тротоари и електрически проводници.
- Използвайте стълбите; не използвайте асансьорите. Персоналът на хотела ще провери всички изходи за безопасност. След това можете да напуснете сградата, ако това е подходящото действие.
- В случай на земетресение не използвайте свещи, кибрит или открит огън. Газопроводите може да са повредени и пламък може да причини експлозии или пожари.
- Уведомете спасителите, че сте в безопасност. Ако напуснете стаята си или напуснете сградата, уверете се, че персоналът на хотела знае къде се намирате.

Последици от нарушения на хотелската политика

В случай на неспазване на исканията на ръководството, в случай на нарушаване на правилата и политиките на хотела, хотелът може да прекрати резервацията или незабавно да спре всяко събитие, без да носи отговорност за възстановяване или компенсация. Политиката на хотела е да не дискриминира въз основа на раса, цвят, националност, вероизповедание, пол, семейно положение, възраст, етнически произход или увреждане. Очаква се гостите, служителите и представители на Туроператора да се придържат към тази Политика и Хотелът може, без да носи отговорност към госта, да изгони от Хотела всяко лице или лица, нарушили тази политика.

За допълнителна информация относно Правилата на хотела и предлаганите услуги, моля, вижте папката Информация, която може да се намери във всяка стая.