

## Политика и условия за анулации и неустойки:

### Политика за анулации на резервации

Анулации на потвърдени резервации 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 (01.12.23-28.12.23 и 03.01.24-31.03.24)**

Анулации на потвърдени резервации могат да бъдат направени без неустойка до 21 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 (29.12.2023– 02.01.2024):**

Анулации на потвърдени резервации за Нова година могат да бъдат направени без неустойка до 30.10.2024 г. При анулация на резервации в периода от 01.11.2023г. до 10.11.2023 г. се удържа неустойка в размер на 50% от сумата по резервацията. При анулация на резервации в периода от 11.11.2023 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 30 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 30 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):
  - а. 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.

б. 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.