

## ОБЩИ УСЛОВИЯ

Общи условия на хотел „The Stay Hotel Plovdiv ” 3\* гр. Пловдив / фирма „АЙБЕКС РИЪЛТИ“ ЕООД с адрес на управление: гр. Пловдив 4003, район Северен, ул. „Белград”, No. 6, ет. 6, България; ЕИК по БУЛСТАТ:115322353 /

### Плащане и данни за плащане

#### Данни на банката

Приемаме Visa и Mastercard плащания. Хотелът не съхранява данни за картата, всички данни за картата се въвеждат на платформата или страницата за плащане на Обединена Българска Банка / ОББ /

### Условия за резервации

С извършването на онлайн резервация Вие приемате правилата на „The Stay Hotel Plovdiv ” 3\* гр. Пловдив за срокове на плащане, анулиране, неустойки и т.н., а именно:

#### 1. Цени и плащания

Всички цени в уебсайта на хотел „The Stay Hotel Plovdiv ” 3\* гр. Пловдив са в български лева, на помещение на ден и са с включено ДДС, туристическа такса и такса застраховка.

Ако на уебсайта има цени в други валути, освен в български лева, те са само за информация.

#### Разплащането може да се осъществи по 3 различни начина:

##### 1. По електронен път с дебитна или кредитна карта

Начин на плащане – чрез Pay By Link ( Виртуален ПОС) посредством дебитна /кредитна карта.  
Видове карти, които се приемат - Visa, Mastercard.

Сигурността на плащанията се осъществява чрез системите Verified by VISA и MasterCard SecurCode.

Не съхраняваме данни за банкови карти при плащане чрез Pay By Link.

От гледна точка на сигурност, максималната сума за плащане с карта е 10 000 лева.

##### 2. Чрез банков трансфер

Плащането на определената сума трябва да се извърши най-късно в посочения след резервирането срок.

##### 3. В брой или с дебитна или кредитна карта на рецепцията на хотел „The Stay Hotel Plovdiv ” 3\* гр. Пловдив / фирма „АЙБЕКС РИЪЛТИ“ ЕООД /.

#### 2. Вашата конфиденциалност е важна за нас

Хотел „The Stay Hotel Plovdiv ” 3\* гр. Пловдив / фирма „АЙБЕКС РИЪЛТИ“ ЕООД / по никакъв начин няма да разкрие, публикува, продава или търгува с вашите лични данни и информация. В екстремни случаи ние можем да разкрием вашата лична информация на трети лица за:

- Изпълнение на всяка съдебна заповед или друго юридическо задължение или на държавния орган или когато данните се събират от правителството или от правоприлагащите органи;
- Осигуряване на спазването или прилагането на нашите условия за ползване и всички други споразумения;
- Защита на права върху нашата собственост. Това може да включва споделяне на информация с други компании и организации с цел защита от измами и намаляване на кредитния риск.

Политика за защита на личните данни на „АЙБЕКС РИЪЛТИ“ ЕООД може да намерите на <https://thestayhotelplovdiv.com/bg/gdpr-%d0%bf%d0%be%d0%bb%d0%b8%d1%82%d0%b8%d0%ba%d0%b0/>

### 3. Документ за плащане

При успешна транзакция, на екран се визуализира документ, който следва да разпечатате и запазвате за последваща информация.

### 4. Потвърждение на резервация

4.1. Онлайн резервация се счита за потвърдена след заплащането ѝ във формата за плащане на банката.

4.2. Резервацията се пази до 18.00 часа в деня на пристигането. В случай на закъснение или непристигане, моля информирайте ни предварително.

### 5. Анулиране на резервация и възстановяване на суми

5.1 При анулиране на платена резервация в срок до 1 (един) календарен ден преди датата на пристигане, заплатената от Вас сума се възстановява напълно. За възстановяване на суми по предварително предплатени резервации е необходимо клиента да предостави банкова сметка, от която е извършено плащането. Възстановяването на сумата се извършва в срок от 10 работни дни след предоставяне на сметката.

При анулиране на платена резервация в срок по-кратък от 1 (един) календарен ден преди датата на пристигане, „The Stay Hotel Plovdiv ” 3\* гр. Пловдив задържа 100% (сто процента) от стойността на извършеното плащане като неустойка.

5.2 Платените суми през виртуален пост терминал се възстановяват по картата, с която е направено плащането.

## Правила за онлайн резервиране

### **СПОРАЗУМЕНИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯ**

Приложима от 08.11.2022 г.

Основни разпоредби за онлайн резервация на стаи и услуги в Мястото за настаняване.

## **Област на приложение**

Тези общи условия са валидни за индивидуална резервация на стаи и услуги в Мястото за настаняване от клиенти, използващи TravelLine: Booking Engine.

## **Резервация**

- а) Вашето решение да направите резервация се изпраща при Ваше поискване до Мястото за настаняване автоматично.
- б) Посреднически услуги, предоставени от TravelLine, на Клиентите са безплатни. Поради това е забранена препродажба на стаите, резервирани чрез TravelLine: Booking Engine. Също така е забранено преотдаване на стаите на трети лица на по-високи цени, отколкото са определени в TravelLine: Booking Engine.

## **Споразумението и плащанията**

а) Договореността за услуги между клиента и избраното място за настаняване се счита за определено по време на процедура за резервация. Всички оплаквания и задължения, свързани с услугите, се отнасят само до клиент, който е направил резервацията и място за настаняване избраното от този клиент.

Обработената резервация може да бъде платена по някой от методите, предложени от TravelLine: Booking Engine. Моля, обърнете внимание, че мястото за настаняване може да променя начините на плащане в формата за онлайн резервации.

- С помощта на банкова карта или електронни пари, използващи Internet-acquiring system, клиентът може да заплати цената на първата нощувка в мястото за настаняване или всяка друга сума, посочена от мястото за настаняване в TravelLine: Booking Engine. Плащането се предхожда в защитен прозорец на платежната система. Ако по време на резервацията Ви платите частично за резервация, моля, имайте предвид, че останалата част от сумата се заплаща при пристигане в мястото за настаняване.
- С начина на плащане "Кредитна карта (гаранция)" Ви въвеждате информацията за кредитната си карта в съответните полета на формата за резервации. Тази информация се предава на избраното място за настаняване чрез сигурни комуникации на защитен сървър, за да се гарантира Вашето резервиране. Самото място за настаняване взема решение да удържи или заключи тази сума пари от Вашата кредитна карта, която е еквивалентна на размера на поръчката. Ако мястото за настаняване не може да извърши необходимите транзакции на Вашата карта, за да гарантира резервация Ви, Вашата резервация може да бъде анулирана от мястото за настаняване. Моля, уверете се, че срокът на валидност на кредитната Ви карта не е изтекъл, и Вашата сметка има достатъчно средства, за да плати за поръчката.
- С помощта на безкасови транзакции 100% от резервираните услуги трябва да бъдат заплатени предварително. Някои места за настаняване могат да определят различни размери на предплащането. Размерът на предплащането ще бъде обявен по време на процедурата по резервация. Безкасовите транзакции са достъпни за юридическите и физическите лица. Плащането трябва да бъде направено в рамките на 3 дни след акта за резервация. Някои места за настаняване могат да ограничат резервацията на техните услуги с безкасови плащания няколко дни преди датата на пристигане (обикновено до 5 дни).
- Резервацията може да бъде платена от клиента в брой при пристигането му в мястото за настаняване (ако мястото за настаняване предлага този начин на плащане).

• **Внимание!** Мястото за настаняване има право да определя невъзстановими тарифи. При условията на такива такси, които не се възстановяват, първоначалното плащане (пълно или частично) не се връща в случай на анулиране на резервацията или непристигане на клиента. Мястото за настаняването я таксува като наказателна санкция. Моля, прочетете внимателно условията на всяка специална оферта, преди да направите и завършите резервацията си до края.

б) Резервацията на стаи се урежда директно по време на резервационната процедура. Потвърждението на резервацията (ваучерът) ще се появи веднага след завършване на резервацията. Силно препоръчваме да отпечатате и запазите потвърждението на резервацията. Също така, този ваучер ще бъде изпратен на посоченият от клиента имейл адрес по време на процедурата по резервацията. Но поради техническите причини TravelLine, няма възможност да провери маршрута на доставка на потвърждението на резервацията чрез електронната поща. Но все пак резервацията не губи своята валидност.

#### Промяна на резервация

TravelLine: Booking Engine функционално Ви позволява да правите промени в датата на пристигане или заминаване, данни за контакт на госта, коментари на гостите по резервацията, тип стая във вече издадена и потвърдена резервация само при начин на плащане при настаняване. Трябва да направите промени в тази информация в резервацията Ви с плащане при настаняване само чрез системата за онлайн резервации TravelLine, използвайки линка, посочен в потвърждението на резервацията, изпратено до Вас по електронната поща.

Моля, обърнете специално внимание, че не можете да промените горепосочените резервационни данни при други начини на плащане, както и другите промени във вече издадената и потвърдена резервация, включително резервацията при плащането при настаняване.

Моля, проверете правилата за анулиране на мястото за настаняване, когато анулирате Вашата резервация и правите нова чрез системата за онлайн резервации TravelLine.

#### Анулиране на резервация

а) За да се избегнат недоразумения, анулирането на резервацията трябва винаги да се извършва чрез TravelLine: Booking Engine. Това е изключително важно така, че уведомлението за анулирането на резервацията да се достави до мястото за настаняване навреме. Анулирането на резервацията може да се извърши само чрез TravelLine: Booking Engine, като се използва линка за анулиране и паролата, посочени в потвърждението на резервацията, изпратено до Вас по електронната поща по време на резервационната процедура. Когато се анулира резервацията клиентът получава Анулирането на резервацията. Ако не можете да използвате линка за анулиране и парола, моля, свържете се с Отдела за резервации на избраното място за настаняване

б) Ако използвате електронния начин на плащане с Вашата банкова карта или електронни пари, когато анулирате резервацията си в срок, парите ще бъдат изпратени обратно до банковата карта или електронен портфейл, с коя(й)то е бил(а) използван(а) по време на резервационната процедура за около 45 работни дни от момента, в който сме получили анулирането на резервацията. Времето между връщането и получаването на парите от клиента зависи от вътрешните банкови процедури и вътрешните процедури на платежните системи.

в) Ако използвате начина на плащане "Кредитна карта (гаранция)" и анулирате отменяема резервацията си навреме, размерът на парите, удържани от Вашата кредитна карта, ще бъде възстановени от мястото за настаняване. Ако анулирате резервацията си, препоръчваме Ви да се свържете с мястото за настаняване, за да разрешите въпроса по удобен начин.

г) Ако използвате отложено плащане, за да платите резервацията си и анулирате резервацията си, платежната система, която предоставя услуги за организиране на отложено плащане, връща сумата, която сте платили. След като анулирате резервацията, мениджърът на платежната система ще се свърже с Вас. Парите ще ви бъдат върнати по начина, по който искате като се приспадне комисионата на платежната система.

д) В случай на късно анулиране на резервация или непристигане на госта, мястото за настаняване може да приложи наказателна санкция на клиента.

Правилата за късно анулиране и точните условия и наказателните санкции се изпращат от всяко място за настаняване индивидуално. По време на процедурата за резервация, моля, прочетете условията на резервацията, правилата за специалните оферти, както и условията за късната анулация, които са посочени на уеб страницата на мястото за настаняване, във формата за резервации и във ваучера.

В случай на ранно (предсрочно) напускане на клиента, мястото за настаняване може да подаде оплаквания до клиента за причинените загуби.

### **Информацията относно мястото за настаняване**

Международната класификация на местата за настаняване с различен брой звезди отразява нивото на услугата на мястото за настаняване. Тази информация не е значима. Допълнителната информация за мястото за настаняване и тяхното описание се предоставя от мястото за настаняване. TravelLine не отговаря за условията за проследяване на точността и за наследството на такава информация.

Цената на стаите и услугите в мястото за настаняване

а) Всички цени, определени в TravelLine: Booking Engine се представят от мястото за настаняване и са валидни за всякакъв вид резервации, направени чрез онлайн резервационната система TravelLine.

б) Резервацията на стаи се обработва на цени, валидни за периода на предполагаемото време на престой в мястото за настаняване. По време на резервационната процедура специалните ценови предложения, определени от мястото за настаняване в TravelLine: Booking Engine се прилагат автоматично. Мястото за настаняване гарантира, че определената цена на стаите и услугите е задължителна за всяка резервация.

в) Всички цени са приложими за една стая и избрания период на престой в мястото за настаняване, включително услугите, посочени в описанието на стаята. При вътрешните документи на мястото за настаняване той трябва да посочи в TravelLine: Booking Engine препоръчителната цена на услугата, включително всички данъци. Но цените могат да бъдат показани без някои местни данъци и такси.

г) Всички цени, посочени в системата за онлайн резервации TravelLine, са зададени в съответната валута.

### **Сигурност на информацията**

а) Данните, въведени от клиента, се трансферират до мястото за настаняване само в степента, необходима за резервиране на стаи в избраното място за настаняване. Освен това данните, въведени от клиента, могат

да бъдат използвани за предаване на третата страна. Такива трети страни могат да се свържат с клиента по електронна поща, например, за да получат обратна връзка за качеството на услугата. В същото време, когато клиентът получи първото електронно писмо от трета страна, той или тя има възможност да откаже последващ мейлинг.

б) Съгласявайки се с тези Условия за услуги от СПОРАЗУМЕНИЕТО С ПОТРЕБИТЕЛЯ клиентът се съгласява със събирането, систематизирането, натрупването, съхранението, подобряването (актуализирането, промяната), използването, прехвърлянето към избраното място за настаняване, неперсонализирането, премахването на личните им данни: фамилия, име, имейл адрес, телефонен номер, гражданство. Тези лични данни се изискват за да се предоставят на клиентите услугите или да се отговори на исканията на клиентите. Посочените лични данни се показват във ваучера, отчетни листове и счетоводни документи. Клиентът дава съгласие за извършване на действия, които не противоречат на действащото законодателство на Руската Федерация и на Република България по отношение на личните данни. И също и за постигане на целите, определени в Условията за услуги, включително: онлайн резервация на избрано място за настаняване, изготвяне на отчети и счетоводна документация, както и за получаване на обратна информация за качеството на услугата в резервираното място за настаняване.

В случай на предоставяне на клиент на рекламни и маркетингови материали, той или тя ще получи и възможност да се отпише от получаването на такива материали в бъдеще.

### **Разни**

Цялата информация в TravelLine: Booking Engine е комбинирана с висока точност. Но може да има някои грешки и печатни грешки. Цялата информация, свързана с мястото за настаняване, като снимки, описание на мястото за настаняване, описание на помещенията, услуги, цени и др., се поставя в TravelLine: Booking Engine от ръководителите на мястото за настаняване. Мястото за настаняване е отговорно за всички неточности, които се появяват в информацията. Наименованието TravelLine и логото TravelLine съчетават регистрираната търговска марка на TravelLine. Другите наименования на продукти или фирми, споменати в тази веб-услуга, могат да бъдат регистрирани търговски марки на техните притежатели.

### **Отговорност**

При използването на TravelLine: Booking Engine и също така при обработката на резервацията Вие се съгласявате с условията на настоящите Условия за услуги от СПОРАЗУМЕНИЕТО С ПОТРЕБИТЕЛЯ. В случай на несъгласие с някое от горепосочените условия, ние силно препоръчваме да спрете използването на TravelLine: Booking Engine. Продължаването на използването на TravelLine: Booking Engine се счита за недвусмислено приемане на всички условия на това Споразумение.

При възникване на въпроси, моля свържете се с нас на:

**The Stay Boutique Hotel**  
**reservations@thestayhotelplovdiv.com**  
**+ 359 32 633 599**  
**+ 359 877 993 399**  
**www.thestayhotelplovdiv.com**  
**Plovdiv, 4000, 13-th "Patriarh Evtimiy" Str.**