

**Стр. 1**

**Hotel U – UTOPIA FOREST**

**Общи хотелски политики и условия за настаняване**

Настоящите Общи условия (ОУ) се прилагат за всички резервации за настаняване и/или предоставяне на допълнителна услуга в Хотел Утопия Форест, както и за всички посетители в материалната база на Хотела, независимо дали са отправили резервация за настаняване или предоставяне на услуга.

**УСЛОВИЯ ЗА ПОТВЪРЖДЕНИЕ:**

За да бъде Вашата резервация потвърдена е нужно да има актуален телефон, актуална електронна поща и да предплатите 50% от стойността ѝ в седем дневен срок. Приемат се плащания в брой на място в хотела, чрез банков превод или през PayPal. Важно е да ни изпратите АДРЕС и ЕГН на човека, който ще извърши плащането по Банка или PayPal. За извършеното плащане се издава депозитна фактура.

**УСЛОВИЯ ЗА АНУЛИРАНЕ:**

Стандарта тарифа - За резервации с период на настаняване: 01 Януари. – 31 Май и 01 Октомври – 31 Декември

- Безплатна анулация при Стандартни условия

\* Безплатно анулиране на резервации до 7 дни преди датата на настаняване.

-При анулация на резервация по-късно от 7 дни преди датата на настаняване се прилага неустойка в размер на 50% от стойността на резервацията.

-Безплатна анулация при Специални условия

\*Безплатно анулиране на резервация до 1 ден преди дата на настаняване

-При анулация на резервация по-късно от 1 ден преди датата на настаняване се прилага неустойка в размер на 50% от стойността на резервацията.

Стандарта тарифа - За резервации с период на настаняване: 01 Юни – 30 Септември

- Безплатна анулация при Стандартни условия

\* Безплатно анулиране на резервации до 14 дни преди датата на настаняване

-При анулация на резервация по-късно от 14 дни преди датата на настаняване се прилага неустойка в размер на 30% от стойността на резервацията.

-Безплатна анулация при Специални условия

\*Безплатно анулиране на резервация до 1 ден преди дата на настаняване

-При анулация на резервация по-късно от 1 ден преди датата на настаняване се прилага неустойка в размер на 30% от стойността на резервацията.

Промоционална тарифа без право анулация - гостът заплаща 100% от резервацията и няма право на безплатна резервация.

ВАЖНО: При форсмажорни обстоятелства (природни бедствия, обявени епидемии и карантини) анулирането на резервацията е безплатно във всеки един момент до деня на пристигане.

Анулиране на направена от Вас резервация, може да направите по един от следните начини:

- чрез емейл: [reservations@utopiaforest.bg](mailto:reservations@utopiaforest.bg)

- на телефон: 0877998530

\*В зависимост от условията, посочени по- горе, предплатената сума се възстановява по начинът, по който е получена – чрез Банков превод или PayPal.

\*Посочените анулационни политики НЕ важат за групови резервации.

За информация относно анулациите на групови мероприятия или пакетни предложения, можете да се свържете с нас на телефон 0877998530 или чрез емейл:

[reservations@utopiaforest.bg](mailto:reservations@utopiaforest.bg)

### **ПОЛИТИКИ ВЪЗРАСТНИ И ДЕЦА**

За възрастен считаме клиент над 14 год., децата са от 2 до 13.99 год.

Бebetата се настаняват безплатно, кошара се предоставя също безплатно при предварително поискване.

За въпроси и допълнителна информация, потърсете ни на телефон +359 877 998 539 или e-mail : [reservations@utopiaforest.bg](mailto:reservations@utopiaforest.bg)

## **НАСТАНЯВАНЕ И ОСВОБОЖДАВАНЕ**

Настаняване: след 15:00

Освобождение: до 11:00

Ако Хотелът разполага с достатъчно налични помещения може да разреши настаняване и/или освобождение в различни от общо приетите часове като за целта е необходимо да се отправи писмено искане на имейл:

reservations@utopiaforest.bg и да получите писмено потвърждение за възможните часове.

## **Начин на плащане**

Може да заплатите чрез

\*PayPal към акаунта на хотела: [paypal.me/VorikGroupLtd](https://paypal.me/VorikGroupLtd)

или

\*Банков превод по сметка в банка Алианц Банк България АД

IBAN in BGN: BG27BUIN95611000643487

IBAN in EUR: n/a

SWIFT: BUINBGSF

Адрес на Банката: ул. „Гео Милев“ 20, 8000 Бургас Център, Бургас

Име на фирмата: ВОРИК ГРУП ЕООД

Адрес на фирмата: ул. „Васил Левски“ 40, 8000 Бургас

1EUR = 1.95583 BGN

Ако плащането се извърши от сметката на юридическо лице, моля да ни изпратите: Името на фирмата, Адрес на фирмата, ДДС номер и МОЛ.

## **ПРИЕМАНИ КРЕДИТНИ КАРТИ:**

Visa/Visa Electron, Euro/Mastercard, Maestro

Моля, обърнете внимание, че трябва да предоставите валидна кредитна карта при настаняване и документ за самоличност, който да съвпада с името на картодържателя за физически лица.

При отказ или липса на карта за оторизация – моля имайте предвид че няма да можете да прехвърляте сметки към стаята Ви от прилежащите заведения и съоръжения, което ще налага заплащане на консумацията Ви на място.

## **ОБЩИ ПОЛИТИКИ И ИНФОРМАЦИЯ:**

**Ранно заминаване:**

Ако Клиентът напуска стаята, преди датата, посочена в резервацията, хотелът може да поиска равностойността на 100% от общата цена по договорения пакет.

**Прехвърляне на резервация:**

Потребителят може да прехвърли своята резервация на трето лице, като извести за това в писмен вид. Клиентът ще трябва да се съобрази със същите общи изисквания, наложени на първоначалния потребител.

---

**Стр. 3**

**Документи при настаняване:**

Гостите трябва да покажат документ за самоличност със снимка.

**Политика за Ключ-карти:**

По време на настаняване Вие получавате своята карта. Трябва да пазите своята карта и да я върнете при напускане на хотела. Всяка карта струва 25.56€ (50 BGN). За да не се налага да бъдете таксувани, моля върнете тази карта на рецепция при напускане на хотела.

**Политика за личните данни:**

Моля ви имайте предвид, че Хотел Утопия Форест, като администратор на лични данни, обработва лични данни на гостите на хотела, включително чрез видеонаблюдение, съгласно Уведомлението относно обработването на лични данни на гостите на хотела, което е достъпно на нашият сайт [www.utopiaforest.bg](http://www.utopiaforest.bg)

**Политика за пушене:**

В съответствие с българското законодателство пушенето в закритите помещения на Хотел Утопия Форест е забранено. Може да ви бъде наложена глоба за нарушение в размер на 102.26€ (200 BGN), за която всеки гост дава своето безусловно съгласие да бъде добавена към сметката на стаята, ресторанта или лиякътото от нарушителя лично. Нарушителят носи и лична отговорност за налагането от компетентните органи административни санкции във връзка с нарушението.

За да не се налага да бъдете таксувани, моля пушете на определените за целта места в рамките на откритите площи на хотела.

**Релакс зона:**

Забранено е достъпът на деца под 14 години без придружител във външната спортна зона и релакс зоната. Ползването на басейн от деца под 14 години и лица, които не притежават съответното плувни умения е разрешено само с придружител. Релакс зоната е платена и се използва след предварителна резервация на рецепция.

#### **Паркинг:**

Паркирането на територията на комплекса е неохраняем и безплатен за гости на хотела. Хотелът не носи отговорност за нанесени щети върху автомобил, паркиран на територията на паркинг на хотела, но ако е възможно, ще помогне за разрешаване на казуса.

#### **Видео наблюдение:**

Гостите на хотела предоставят правото да бъдат видео записвани. Хотелът извършва видео наблюдение, което обхваща общите части на хотела с цел осигуряване сигурността на своите гости. Записите се използват само и единствено за описаната цел и не се предават или предоставят на трети лица, освен ако не бъдат поискани от органите на реда.

---

#### **Стр. 4**

Моля имайте предвид, че всички специални изисквания зависят от наличността и да могат да прилагат допълнителни такси.

Общите условия на хотела и Правилника за вътрешния ред в Хотел Утопия Форест можете да намерите и прочетете на сайта ни [www.utopiaforest.bg](http://www.utopiaforest.bg)

Хотелът запазва правото си да извършва промени в настоящите общи условия, както и да отговаря специални предложения различни от тези в настоящите ОУ, без да е длъжен да уведомява за това предварително гостите си.

#### **Чупливости:**

При частично или пълно повреждане на инвентар собственост на Хотел Утопия Форест всеки гост дава своето безусловно съгласие към сметката на стаята му да бъде добавена сумата за конкретния артикул по приложения в настоящите ОУ **ценоразпис за чупливости**.

#### **Домашни любимци**

Хотел Утопия Форест си запазва правото да откаже настаняване на всеки един гост, който не е уведомил Хотела при резервация, че ще бъде придружен от домашен любимец. Сред домашни любимци разбираме единствено кучета. Настаняване с домашни любимци

е възможно единствено в определени помещения и след съгласуване с управителя на комплекса. Комплексът си запазва правото да откаже резервация, ако съответните помещения вече са резервирани.

За престой на домашен любимец на рецепция се депозира депозит както следва от 150 лева.

Преди напускане хотелското помещение се проверява и ако не се установят нередности в следствие на пребиваването на вашия домашен любимец депозита ви се възстановява в пълен размер.

Таксата за настаняване на домашен любимец е:

- 10.23€ (20лв)/ден за кучета до 5 кг. и се заплаща предварително при настаняване.
- 15.34€ (30лв)/ден за кучета от 5 кг. до 10 кг. и се заплаща предварително при настаняване.

#### **Допълнителни изисквания:**

- Във фойето и закритите общи части на хотела се допускат само домашни любимци до 5 кг. и той трябва да е само във вашите ръце, не е позволено да го разхождате;
- Домашният любимец не трябва да се оставя без надзор;
- Достъпът на домашни любимци не е разрешен в ресторанта, спа центъра, закритите и открити детски и игрални площадки, както и откритата фитнес зона и външния библиотекат;

---

#### **Стр. 5**

- Храненето на домашния любимец се извършва само в предназначени за това купички и подложки към тях – при липса на такива от ваша страна, хотелът може да ви предостави;
- Не е позволено свободното разхождане на домашни любимци в двора на комплекса както и разходки по пътека. При нарушение на това правило се прилага допълнителна такса от 25.56€ (50лв.) за всяко едно отделно нарушение; Гостът трябва да гарантира, че домашният му любимец няма да притеснява останалите гости, техни стопани и техните имуществени вреди и/или телесни повреди, причинени от домашния им любимец на хотела или на трети страни се съгласяват да ги обезщетят в пълен размер. Хотелът си запазва правото да прекъсне

преждевременно престоя на гост, който нарушава правилата за престой на домашен любимец като го таксува за пълния престой на резервацията му.

## **Общи условия за използване на услугата „Велосипед под наем“.**

### **I. ОБЩИ ДОГОВОРЕНОСТИ**

Наемодателят е доставчик на услугата „Велосипед под наем“, която предоставя отдаване под наем на колела на физически лица. Велосипедите предмет на тези общи условия са електрически и механични, по-долу наричани „велосипеди/и“.

Целта на общите условия е да предостави правила и условия за отдаване под наем на велосипеди.

Ползването на услугата „Велосипед под наем“ се осъществява когато Наемател заяви желание на рецепцията на хотел Утопия Форест да наеме велосипед за определено време; Двете страни по приемо-предавателния протокол се задължават да спазват всички споразумения, които произтичат от тези общи условия и от тарифата и услугите на „Велосипед под наем“.

Наемателят се съгласява при наемане на велосипед да заплати на Наемодателя такса за един час, като такава му се начислява за всеки започнат час до връщане на велосипеда; Наемателят потвърждава с подписването на приемо-предавателния протокол, че се е запознал с ценовата листа на Наемодателя и се съгласява с нея;

### **II. СПЕЦИАЛНИ УСЛОВИЯ ЗА НАЕМ**

Наемодателят отдава под наем велосипеди на Наемателя за временно частно ползване. Наемателят не следва да позволява на друго лице да кара велосипеда, дори и ако това лице е регистрирано като гост на комплекса; Наемателят има право да използва велосипеда само за целите, за които то е предназначено, както и е длъжен да се съобразява със съответното законодателство, особено с пътните правила. Наемателят е длъжен да се съобразява с цялото приложимо законодателство по отношение на транспортния сектор, както и други свързани закони;

Наемателят е длъжен да плати всички глоби, наложени от компетентните власти и произтичащи от нарушения на приложимо законодателство от самия наемател или от други лица, които наемателят е позволил да използват велосипеда;

Наемателят използва велосипеда изключително и само на свой риск, като при вземане и връщане на велосипеда има задължение да осъществи проверка на техническото му състояние, в частност на спирачките, скоростите и механизмите към тях, гумите и налягането им, каплите, кормилото, батерията при електрическите велосипеди.

Наемателят е длъжен да съобщи на наемодателя за проблеми от всякакъв естество с

велосипеда. Наемателят не се позволява да използва велосипеда, ако има установен проблем, който може да бъде повод при последващо пътуване или може да пречатства безопасната употреба;

---

## Стр. 6

Наемателят е длъжен да използва велосипеда по начин, който да предотврати претоварването му, повредата, унищожението или кражбата му;

Наемателят е отговорен за всяка материална или нематериална повреда, причинена във връзка с използването на велосипеда. В случай, че наемателят следва да плати за повреди или нематериални щети, причинени от Наемателя на трета страна, то след това Наемателят следва да покрие разходите на Наемодателя. Ако повредата или нематериалната щета е причинена от трето лице, на което Наемателят е позволил да използва колелото, то тя следва да се заплати от Наемателя;

С подписването на декларацията за наемане на велосипеда Наемателят удостоверява, че не е употребил алкохол, медикаменти или други упойващи вещества, че здравословното му и психическото му състояние са нормални, че му е изрично инструктирано за управление на велосипеда, че поема отговорността за последиците от последствията от това в неговото изцяло лична и отговорност от последствията от неговото;

Наемателят е длъжен незабавно да извести Наемодателя за всякакви видове инциденти, повреди или кражба на велосипеда, случили се по време на използването на велосипеда от Наемателя. В такъв случай Наемателят е длъжен да сътрудничи на Наемодателя и на полицията за изясняване на случая;

Наемателят е длъжен да заплати на Наемодателя всяка щета, която е отговорен;

Наемателят не следва да компрометира техническата изправност на колелото, да добавя или премахва части от него;

Когато използва велосипеда в обстановката на тъмнина или намалена видимост, Наемателят е длъжен да бъде изцяло осветен. Светлините не са част от оборудването на колелото и затова Наемателят е длъжен да използва собствени светлини;

Препоръчително е услугата „Велосипед под наем“ предлагана от комплекс Утопия Форест е да бъде използвана на територията на парк Росенец. Наемателят е необходимо да използва предпазен шлем, който може да му бъде осигурен от Наемодателя, ако той няма собствен;

Наемателят приема и осъзнава, че максималното натоварване на колелото е 120 кг.;

На Наемателят се позволява да използва собствена детска седалка, но само след съгласуване с персонала отговорен за отдаването на велосипеда и се задължава да носи

отговорност за правилното ѝ поставяне и използване;

Задължителна е електрическите велосипеди е достатъчен за изминаване на разстояние до 60 км (условно около 1.5 часа) при смесена употреба – механично и електрическо задвижване и до 30 км само при електрическо задвижване, но според условията на терен може да варира. Наемателят се задължава да следи заряда в батерията на велосипеда и е препоръчително да се прибере преди тя да бъде изтощена. Ако заряда на батерията бъде изчерпан велосипедът може да продължи да се използва като нормален велосипед, но механично усилие необходимо за неговото задвижване е по-голямо от това на механичен; Наемателят е предупреден, инструктиран, приема и осъзнава, че електрическият велосипед е по-мощен от механичния и рискът от неприятни последици в следствие на използването на услугата „Наем на велосипед“ са изцяло за негова сметка;

Не се разрешава наемане на електрически велосипед на лица под 16 г.;

(Забележка: на стр. 6 има няколко изречения с по-лоша четимост; горният текст е прехвърлен максимално близо до видимото.)

---

## Стр. 7

### III. ВЗЕМАНЕ И ВРЪЩАНЕ НА ВЕЛОСИПЕД

Наемателят може да наеме велосипед след като заяви това свое желание на рецепцията на хотел Утопия Форест, подпише декларация за услугата „Велосипед под наем“ и приемо-предавателен протокол в който е установено състоянието на велосипеда;

На Наемателят му е известно, че велосипед може да бъде снабден с GPS локация с цел предотвратяване на кражби и се съгласява, че е възможно да бъде осъществявано проследяване на локацията му;

Наемателят е наясно и се съгласява, че ако бъде заснет от видео системи по време на използването на велосипеда записите могат да бъдат използвани в случай на престъпление, опит за престъпление или нанасяне на повреди;

Наемателят не трябва да оставя без надзор велосипеда по време на използването на услугата. За откраднат, загубен или повреден велосипед Наемателят носи 100% имуществена отговорност;

Наемателят е длъжен да върне велосипеда след използването му на стоянката на хотел Утопия Форест;

Наемателят се задължава да върне велосипеда не по-късно от 6 часа от началото на ползването му. Ако това не е възможно наемателят задължително уведомява наемодателя за това;

При връщане на велосипеда се установява неговото състояние и се подписва нов приемо-предавателен протокол;

#### **IV. ГЛОБИ ПО ДОГОВОРА**

Наемателят подлежи на глоба до пълния размер на вредата, но не по-малко от 25.56€ (50 лв.) в случай, ако:

- разреши използването на колелото от друго лице;
- предизмерено увреди или открадне колелото;
- ако наемателят компрометира техническото състояние на колелото, добави или премахне някакви технически части;
- ако наемателят не върне колелото според инструкциите на наемодателя;
- ако в следствие на неправилна употреба настъпи повреда във велосипеда;

#### **V. ОТГОВОРНОСТ ЗА ПОВРЕДИ**

Наемодателят е длъжен при наемане на велосипед да установи неговото изправно техническо и визуално състояние;

Наемателят е длъжен да използва велосипеда с поведение на добър стопанин, като се препоръчва използването му на територията на парк Росенец;

Наемателят носи пълната отговорност за настъпили повреди по време на използване на услугата в следствие на неправилна експлоатация. Ако не може да се установи от Наемодателя неправилната експлоатация се използват услугите на експерт, като заключението му е окончателно;

Наемодателят е длъжен да предостави напълно годен и изправно състояние велосипед на Наемателя. В случай, че след оглед при приемане на велосипеда от Наемателя се установи повреда, то Наемодателят е длъжен да осигури друг велосипед на Наемателя;

---

**Стр. 8**

#### **VI. НАЧАЛО И КРАЙ НА ВАЛИДНОСТ**

Настоящите общи условия влизат в сила от момента на подписване на приемо-предавателния протокол за получаване на велосипед, и се прекратяват след като той бъде върнат в състояние в което е бил получен и се подпише приемо-предавателен протокол за

връщането му. Ако има установени повреди или други нередности общите условия продължават своето действие до момента до който Наемателя не заплати щетите;

### **ПОЛИТИКА ЗА ШУМА**

При нарушаване на общественя ред в хотела или спокойствието на останалите гости в периода от 23.00 до 08.00 часа администрацията ще сезира органите на реда.

### **ПОЛИТИКА ЗА СМЯНА НА БЕЛЪО И ХАВЛИИ**

Опазването на околната среда е проблем, който става все по-актуален. Нашият колектив е съпричастен с това и сме предприели редица инициативи в тази посока. При настаняване е необходимо да уведомите дежурния администратор как бихте желали да се извършва:

#### **1. Смяна на хавлии:**

- На три дни;
- На пет дни;
- При поставянето им на пода в банята;
- Не желая смяна по време на престоя си;

#### **2. Смяна на спално бельо:**

- На три дни;
- На пет дни;
- При поискване на рецепция /ако изберете тази опция и пожелаете смяна на бельо преди изтичане на три нощувки от вашия престой и няма извънредна ситуация при която е необходимо подмяна на бельото, то хотела може да начисли такса за неговата смяна;
- Не желая смяна по време на престоя си;

#### **3. Почистване на помещението:**

- Ежедневно;
- На три дни;
- При поискване на рецепция;
- Не желая почистване по време на престоя си;

**Стр. 9**

**ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА НАСТАНЯВАНЕ ПО ПРОГРАМАТА BUY A HOTEL ROOM**

За да бъде Вашата резервация потвърдена е нужно да има свободни хотелски наличности в избора от Вас период и да направите официално писмено запитване на имейл [reservations@utopiaforest.bg](mailto:reservations@utopiaforest.bg)

Предоставените туристически услуги се заплащат от ВОРИК ФИНАНС МЕНИДЖМЪНТ ЕАД, като задължено лице – Емитент по сключения договор за облигационен заем до размера на полагаемите нощувки съгласно Приложение №1, представляващо неразделна част от договора за облигационен заем.

Всички използвани нощувки над договорения брой се заплащат от облигационера по договора.

Стойността на предоставените туристически услуги се определя съгласно цени на комплекс „Утопия Форест“ по тарифа „Buy a hotel room“, като е равна на 50% от тарифа „BAR- best available rate“, актуална във всеки един момент в резервационната система на сайта на хотела [www.utopiaforest.bg](http://www.utopiaforest.bg)

Облигационерите не могат да използват нощувките по Програмата през официални национални празници.

Неизползвани нощувки от изминала календарна година не се прехвърлят в следваща календарна година.

Облигационерите нямат право да продават, прехвърлят или преотстъпват под каквато и да е форма на нощувките и допълнителните отстъпки на трети лица чрез използване на туристически посредници, туроператори, турагенти, туристически платформи, сайтове за групово пазаруване и други.

Облигационерите имат право на upgrade на вида на помещението срещу допълнително заплащане за тяхна сметка.

За облигационерите по програмата BUY A HOTEL ROOM не се прилагат общите анулационни политики на хотела, а индивидуални такива, както следва:

**Във „висок сезон“ – юни–септември:**

- Ако анулацията е направена 14 дни преди датата на настаняване, то неустойка не се дължи.
- Ако анулацията е направена между 8–14 дни преди датата на настаняване, то се дължи неустойка в размер на 50% от броя резервирани нощувки.

- Ако анулацията е направена не по-малко от 7 дни преди датата на настаняване, се удържат 100% от броя резервирани нощувки.

**Във „нисък сезон“ – октомври–май:**

- Ако анулацията е направена 7 дни преди датата на настаняване, то неустойка не се дължи.
- Ако анулацията е направена до 6 дни преди датата на настаняване, то се дължи неустойка в размер на 50% от броя резервирани нощувки.

При наложена неустойка нощувките се закръглят в полза на хотела: 0.5=1; 1.5=2; 2.5=3 и тн. Същите се приспадат от пакета нощувки на облигационера за текущата или следваща календарна година.

**ВОРИК ГРУП ЕООД**