

# **ОБЩИ УСЛОВИЯ И ПРАВИЛА ЗА НАСТАНЯВАНЕ В ХОСТЕЛ „ АРИМА СИТИ“ - ГРАД ШУМЕН**

С настоящите общи условия се уреждат отношенията между „УЛТИМА“ ЕООД по повод предоставяните от хостел „Арима сити“ в гр. Шумен услуги и гостите на хостела.

Общите условия по-долу важат за резервации в хостел „Арима сити“, направени на уебсайта [www.arimacity.bg](http://www.arimacity.bg). Вие трябва да потвърдите, че приемате Общите условия, за да направите успешна резервация. Във Ваш интерес и за Ваша собствена защита се изисква да прочетете внимателно тези условия, преди да направите резервация. Ако не разбирате нещо, моля, поискайте от нас допълнителна информация.

## **I. Извършване на резервация и документи за самоличност, изисквани при пристигане в хостела**

1. Моля, следвайте указанията, поместени на уеб сайта, мобилния сайт или приложението или се посъветвайте се с нас, за да направите резервация.
2. Когато направите и заплатите Вашата резервация, Вие ще получите персонален код за достъп. Резервацията няма да бъде обвързваща за „УЛТИМА“ ЕООД, докато не получим заплащането и не ви издадем персонален код за достъп.
3. В момента на правене на резервация или в момента на настаняване в хостела, от Вас ще бъде изискан валиден документ за самоличност за регистрация в мястото за настаняване, съгласно законодателството на Република България и Европейския съюз.
4. Трябва да сте на възраст 18 (осемнадесет) или повече години, за да направите резервация при нас и да пренощувате сами. Ако Вие сте под 18-годишна възраст, е необходимо да бъдете придружен от пълнолетно лице, което да се регистрира и настани с вас.
5. Вашата резервация не може да се прехвърля или препродава изцяло или отчасти.

## **II. Плащане и цени**

1. Хостел „Арима сити“ Ви предлага настаняване в единични и двойни стаи.
2. Цената за всяка стая е публикувана на нашия уеб сайт, мобилен сайт или приложение.
3. Цените са за стая за нощувка и включват ДДС, туристическа такса и застраховка и са без храна и допълнителни услуги. Възможно е да добавите допълнителни услуги чрез доплащане при настаняване или по време на Вашия престой. Цените са в български лева.
4. Всички плащания през уебсайта са дължими изцяло в момента на резервацията и не подлежат на възстановяване, в случай, че анулирате своята резервация.
5. Запазваме си правото да прекратим всяка направена резервация, за която не сме успели да получим плащане от госта на датата на дължимото плащане.

### **III. Анулиране, промяна, възстановяване на суми и неявяване Анулиране**

1. Хостел „Арима сити“ работи само с негъвкави тарифи/цени с невъзвръщаема стойност.
2. Тъй като резервациите с негъвкави цени са с отстъпка, плащания, направени за тези резервации, не се възстановяват.
3. След като сте се настанили в хостел „Арима сити“, Вие не можете да анулирате съответната резервация, без да бъдете таксувани с цялата сума по резервацията.

### **IV. Неявяване и промяна**

1. Ако не пристигнете в хостела на определената дата за пристигане, ще бъдете считани за „неявил/а се“ и Вашата резервация ще бъде анулирана, а съгласно нашите правила за анулиране не се възстановяват заплатени средства на госта.
2. В случай, че предварително Ви е известно, че няма да можете да се настаните в деня на резервацията, моля свържете се с нас, за да направим промяна на датата на резервацията за бъдещ период.
3. В случай, че цената на резервация, в който и да е бъдещ период е по-висока от първоначално заплатената сума, ние ще поискаме от Вас доплащане на разликата при настаняване.

### **V. Процес на възстановяване на средства**

1. Ако събитие, което е извън наш контрол, има вероятност да ни попречи да предоставим услугата за настаняване по Вашата резервация, можем да анулираме резервацията като Ви уведомим за това (по имейл) и ще възстановим в пълен размер всички извършени от Вас плащания по метод, който сте използвали, за да направите резервацията.

### **VI. Настаняване, напускане и преместване**

1. Можете да се настаните след 14:00 ч. на насрочената дата за пристигане, освен ако не заплатите такса за ранно настаняване (след 10:00 ч.) директно в хостела, което винаги зависи от наличността.
2. Трябва да освободите стаята преди 11:00 ч. на насрочената дата за напускане. Вие можете да заплатите такса за късно освобождаване до 14:00 ч., в случай, че заетостта позволява. Ако не освободите стаята до 11:00 ч., може да Ви таксуваме за късно напускане, а в случай, че не освободите до 14:00 ч., ще Ви таксуваме следваща нощувка.

### **VII. Правила за преместване в друго място за настаняване**

1. В редкия случай, ако при пристигане по резервация и няма свободна стая за Вас, ние се ангажираме да ви осигурим стая в алтернативно място за настаняване за наша сметка и да заплатим разумната цена за превоз дотам; или по Ваше желание или, ако според нас не съществува подходяща алтернативна възможност за настаняване в друго място за настаняване – да анулираме вашата резервация и да Ви възстановим всички суми, които сте заплатили предварително за неналичната стая.

## VIII. Вашият престой – Права и задължения на страните

1. Хостел „Арима сити” се задължава да предостави на гостите на хостела заявените и заплатените от тях услуги в пълен обем.
2. Ние осигуряваме достъп за инвалидни колички и за хора с ограничена подвижност. Моля, уточнете това изискване по време на резервацията.
3. Не трябва да превишавате максимално определената заетост за стаята, която сте резервирали.
4. Ще се опитаме да ви окажем съдействие за специални изисквания и предпочитания, но всички резервации на стаи зависят от наличността.
5. Когато правите резервация, Вие приемате да не използвате хостел „Арима сити” или неговите помещения за извършване на търговска дейност или дейност, насочена към получаване на печалба, без предварително писмено съгласие от „УЛТИМА“ ЕООД. Можем да прекратим Вашата резервация и да задържим всички средства, които са заплатени за тази резервация, ако считаме, че сте нарушили тази клауза.
6. В хостела не е позволено настаняването на нерегистрирани посетители и воденето на външни лица в стаите. Външни лица могат да бъдат посрещани само в общите помещения.
7. Пушенето е забранено във всички помещения с изключение на определените зони за пушене извън хостела. Ако пушите в помещенията на хостела, можем да прекратим Вашата резервация и си запазваме правото да поискаме незабавно погасяване на нашите разходи за основно почистване или ремонт, или възстановяване на щети на помещението, както и разходите за стаята за всеки период, през който тя е неизползваема.
8. Не трябва да внасяте в помещенията никакви потенциално опасни предмети.
9. Гостите на хостела са длъжни да спазват общоприетите норми на добро поведение по време на престоя си в хостела и да поддържат и опазват обществения ред и отлична хигиена.
10. По време на престоя Ви, гостите на хостела носят отговорност за всички щети (вреди), причинени в резултат на повредено и/или липсващо имущество, собственост на хостела, като се задължават да заплатят обезщетение за унищоженото и/или повреденото имущество на хостела. Кухненски уреди, включително, но не само, готварски печки, микровълнови фурни, хладилници и други, трябва да се експлоатират съвместно и контролирано от гостите, като се следват условията за безопасност. Всеки малък електрически уред/устройство трябва **задължително** да се изключва от електрическата мрежа след използването му. Правилата за експлоатация на електроуреди са задължителни за изпълнение от гостите на хостела. Правилата за експлоатация се намират в общите части на хостела и във всяка стая, както и на интернет страницата на хостела.
11. Не трябва да смущавате други гости или нашия персонал, включително, но не само чрез вдигане на шум или непристойно поведение.
12. Хостел „Арима сити” не носи отговорност за вреди нанесени на гостите, причинени от действия на трети лица.
13. Хостел „Арима сити” не носи отговорност за загубени, забравени или откраднати вещи от стаите, когато те не са съхранявани в сейф, както и за щети, причинени от трети лица.
14. Ако не спазвате посочените по-горе правила, по време на Вашия престой в хостел „Арима сити”, ние можем да прекратим Вашата резервация и да ви помолим да

напуснете хостела веднага и можем да задържим всички средства, които са ни заплатени за тази резервация. Ако преценим, че неспазването от Ваша страна е достатъчно сериозно, ние можем да откажем да приемаме бъдещи резервации от Вас.

### **IX. Допълнителни услуги**

1. Предлагаме определени допълнителни услуги, които се заплащат на място в хостела, както и безплатни такива.
2. Ранното настаняване и късното напускане като услуги винаги зависят от наличността на свободни стаи.

### **X. Домашни любимци**

1. В хостел „Арима сити” не се допускат домашни любимци с изключение на кучета-водачи.
2. Кучета-водачи за хора с нарушено зрение и кучета-водачи за хора с увреден слух могат да бъдат доведени в хостела безплатно и само в случай, че това изискване е уточнено по време на резервацията.
3. По никое време не трябва да оставяте без надзор кучето-водач и винаги трябва да го държите на повод във всички общи помещения.

### **XI. Общи положения**

1. Ние обработваме вашите лични данни в съответствие с нашата Политика за личните данни. Моля, отделете време, за да се запознаете с нея, тъй като тя съдържа важни условия, които се отнасят до Вас. Като предоставяте лични данни във връзка с дадена резервация, Вие давате съгласие за такава обработка от свое име, а за личните данни, които се изискват на правно основание, не е необходимо изрично съгласие.
2. Изменения на тези условия: Запазваме си правото да променяме тези условия, а условията, валидни за Вашата резервация са тези, които са в сила към датата на резервацията.
3. Законни права: Ако сте отделен потребител, вие имате определени законни права. Ако някое от тези условия противоречи на законно право или законът се промени и вашите законни права се променят, тогава законните права ще имат предимство пред тези условия.
4. Събития извън наш разумен контрол (форсмажор): „УЛТИМА“ ЕООД не носи отговорност за неспазване на някое от нашите задължения по отношение на Вашата резервация поради някое нежелано събитие, което е извън нашия разумен контрол, включително, но не само, наводнения, земетресения, екстремни неблагоприятни метеорологични условия, природни бедствия, други стихийни бедствия, терористични актове, частична или пълна отмяна или забавяне на голяма публична проява, пожар или авария на мрежата за електроснабдяване, газ, вода или друга комунална услуга, машини и съоръжения, компютри, превозни средства или рухване на строителни конструкции. Ако събитие, което е извън наш контрол, има вероятност да ни попречи да извършим настаняване по Вашата резервация, ние можем да я анулираме като Ви уведомим писмено за това (по имейл) и възстановим в пълен размер всички извършени

от Вас плащания във връзка с тази резервация по начина, по който първоначално е заплатена.

## **XII. Оплаквания, въпроси и спорове**

1. Всички рекламации, свързани с качеството на заплатените услуги, следва да бъдат предявени на място в хотела с подробно писмено описание на несъответствието между договорено и предоставените услуги и при наличие да се представи доказателство. Управителят на хотел „Арма сити“ извършва проверка по постъпилата претенция и в седемдневен срок дава писмен отговор (по имейл) на госта дали приема претенцията. В случай на уважаване на цялата или на част от претенцията, на госта се възстановява недължимата сума, по начина, по който първоначално е заплатена.
2. Всички гости, които са направили своята резервация чрез посредничеството на трети лица, следва да отнесат оплакванията и рекламациите си към тези лица. „УЛТИМА“ ЕООД не носи отговорност за условия и услуги, обещани на Титуляр или Клиент от трети лица, но не съдържащи се в изпратената от него оферта за резервация.
3. „УЛТИМА“ ЕООД не носи отговорност за загуби, които не са причинени от нарушаване на тези условия от нас и за загуби, които не са били предвидими и за двете страни по време на изготвянето на договора. Загубата е предвидима, ако е очевидно, че това ще се случи или ако към момента на изготвяне на договора както ние, така и вие сте знаели, че това може да се случи – например, ако сте го обсъждали с нас по време на извършване на резервацията.
4. Желаяме да осигурим безопасна и сигурна среда за Вашия престой и при необходимост ще вземем съответни мерки за сигурност. Ако по време на Вашия престой възникне произшествие, водещо до кражба, загуба или повреда на Ваше имущество, ние ще извършим вътрешно разследване и ще докладваме за това в Районното полицейско управление.
5. Няма да носим отговорност при никакви обстоятелства за загуба или повреда на превозни средства, с които сте пристигнали в хотела или за оставено в тях имущество, независимо дали са паркирани на паркинг, свързан с хотела или не.
6. Нищо в тези условия не изключва или ограничава нашата отговорност за измама или смърт или телесна повреда, причинена поради небрежност от наша страна или по друг начин, който би бил незаконен за нас.
7. Тези условия и всички извъндоговорни задължения, произтичащи от или във връзка с тези условия, се уреждат и тълкуват в съответствие с българското законодателство.
8. Въвели сме подходящи мерки за сигурност, за да защитим Вашите лични данни от случайно изгубване, използване или осъществяване на достъп до тях по неупълномощен начин, както и срещу тяхната промяна или разкриване. Ограничаваме достъпа до Вашите лични данни до тези служители, подизпълнители и други трети лица, за които съществува служебна необходимост да са им известни. Те ще обработват Вашите лични данни единствено съгласно нашите инструкции и са субект на задължение за поверителност. Въвели сме процедури за справяне с всяко предполагаемо нарушение на сигурността на личните данни и ще уведомим Вас и всеки отговорен регулатор при нарушение на сигурността, когато съществува законово изискване да го направим.

### **XIII. Информация за нас и как да се свържете с нас**

1. Хостел „Арима сити“ е собственост на „УЛТИМА“ ЕООД със седалище и адрес на управление: гр. Шумен, ул. „Васил Друмев“ № 45.

### **XIV. Търговска марка „Арима сити“**

1. Цялото съдържание, присъстващо в сайта, а именно – логото, текстът и шрифтът, съдържащи се в него, надписи и изображения, графики, дизайн, база данни, описания, процеси, софтуер за резервации и други обекти на интелектуалната собственост и авторското право, съдържанието на Общите условия, са собственост на „УЛТИМА“ ЕООД. Можете да използвате уеб сайта [www.arimacity.bg](http://www.arimacity.bg), мобилния сайт и приложението, както и тяхното съдържание единствено за лична, нетърговска и частна цел, като винаги спазвате приложимите закони за авторското право.
2. Всички търговски марки, търговски наименования, марки на услуги и всички други марки, независимо дали са регистрирани или нерегистрирани на уеб сайта, мобилния сайт и приложението, са собственост на „УЛТИМА“ ЕООД и не могат да се използват, възпроизвеждат или променят без предварително писмено одобрение от „УЛТИМА“ ЕООД.
3. Въпреки че ще положим всички възможни усилия, за да гарантираме, че информацията, поместена на уеб сайта, мобилния сайт и приложението е точна и публикувана добросъвестно, без да накърнява законни права на потребителите, „УЛТИМА“ ЕООД отказва в максималната степен, разрешена от закона, всички гаранции за това.

### **XV. Промени в тези Общи условия**

1. „УЛТИМА“ ЕООД си запазва правото да отменя, изменя или променя разпоредбите и съдържанието, съдържащи се в уеб сайта, мобилния сайт и приложението на хостел „Арима сити“ или да допълва тези Общи условия по всяко време без предизвестие. Ще бъдете уведомени за всички промени в настоящите Общи условия, когато те са представени на уебсайта.

**НАСТОЯЩИТЕ ОБЩИ УСЛОВИЯ СА ПРИЕТИ НА 16.06.2023 Г.**