

# ОБЩИ УСЛОВИЯ

/for English version of this document – scroll to page 10/

Където е упоменато по-долу, уеб сайта на Хотел Космополитан АД се има в предвид:

(WWW.)COSMOPOLITANHOTELBG.COM

Уеб сайта Е СОБСТВЕНОСТ И СЕ УПРАВЛЯВА ОТ:

**ХОТЕЛ КОСМОПОЛИТАН АД / Hotel Cosmopolitan AD**

**Идент. № 201344433 / Ident № 201344433**

**Ид. № ДДС BG201644433 / Registered VAT No: BG201644433**

**КРАСИМИР АНГЕЛОВ ДАКОВ / Krasimir Angelov Dakov**

**Адрес: / Address:**

**България / BULGARIA**

**гр. Русе / Ruse**

**ул. Добри Немиров 1-3 / 1 Dobri Nemirov Str.**

**обл. Русе / Ruse**

**общ. Русе / Postal Code: 7000**

**За връзка с юридическото лице може да се използват следните канали:**

– на телефон: 082 805050 / 0884 200888 /

– на място в хотела

– чрез е-mail: [reception@cosmopolitanhotelbg.com](mailto:reception@cosmopolitanhotelbg.com)

– чрез сайта на хотела: [www.cosmopolitanhotelbg.com](http://www.cosmopolitanhotelbg.com) – контактна форма

– чрез сайта на хотела: [www.cosmopolitanhotelbg.com](http://www.cosmopolitanhotelbg.com) – чрез предоставените в раздел Контакти телефонни номера и имейл адреси

**Актуални банкови данни на Хотел Космополитан АД:**

Банка: Юробанк България АД / Eurobank Bulgaria AD

BIC: BPBIBGSF

IBAN: BG61BPBI79211042672902 – сметка в BGN / bank account in BGN

IBAN: BG70BPBI79211442672901 – сметка в EUR / bank account in EUR

**ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ ЗА ИЗПОЛЗВАНЕТО НА УЕБ САЙТА НА ХОТЕЛ  
КОСМОПОЛИТАН и ВИРТУАЛНИЯ МОДУЛ ЗА РЕЗЕРВАЦИИ ПРИЛЕЖАЩ В  
САЙТА НА ХОТЕЛА**

Където не е указано, тук или в сайта на хотела всички цени са в в български лев и включват ДДС

ЦЕНИТЕ ЗА РАЗЛИЧНИТЕ УСЛУГИ, ПАКЕТИ, ДОПЪЛНИТЕЛНИ ЛЕГЛА, ПОЛИТИКИТЕ ЗА ГАРАНТИРАНЕ НА РЕЗЕРВАЦИИТЕ, КАКТО И АКТУАЛНИТЕ ПОЛИТИКИ ЗА АНУЛАЦИИ СЕ СЪДЪРЖАТ В МОДУЛА ЗА РЕЗЕРВАЦИИ на УЕБСАЙТА НА ХОТЕЛА на адрес:

<https://booking.quendoo.com/no-name-XQPhAjhbOI/>

**МОЖЕТЕ ДА СЕ ЗАПОЗНАЕТЕ С ТЕКУЩИТЕ ЦЕНИ НА НАШИТЕ УСЛУГИ, ТАРИФИТЕ НИ ЗА НАСТАНЯВАНЕ, НАЧИНИТЕ ЗА ГАРАНТИРАНЕ и АНУЛИРАНЕ НА РЕЗЕРВАЦИИ като от УЕБСАЙТА НА ХОТЕЛА НАТИСНЕТЕ БУТОНА **РЕЗЕРВИРАЙ СЕГА** ОТ ГЛАВНОТО МЕНЮ.**

В страницата за всяка услуга, представена в Сайта са посочени цената, основните характеристики на услугата и допълнителна информация, целяща подпомагането направата на информиран избор при покупката на желаната услуга. Всички цени са посочените на сайта. Хотел Космополитан има право по всяко време и без предупреждение да прави промени в публикуваните услуги и цени. Част от информацията, публикувана в Сайта е възможно да се отнася до продукти, услуги или програми, които не се предлагат и не са достъпни в момента.

Поръчаните услуги се заплащат чрез кредитна или дебитна карта посредством виртуален ПОС терминал, както и по банков път.

Достъп клиентът получава чрез страницата на [www.cosmopolitanhotelbg.com](http://www.cosmopolitanhotelbg.com). Клиентът декларира, че е съгласен да заплати предварително избраните от него услуги. При плащане чрез виртуален ПОС терминал, Потребителят депозира сума равна на стойността на направената поръчка чрез виртуален ПОС терминал и едва след като транзакцията на депозита бъде потвърден се предоставят поръчаните услуги.

Депозирането се извършва чрез въвеждане на изисквани от банката оператор данни с оглед осъществяване на транзакцията. Потребителя декларира, че е запознат с Общите условия за плащане чрез виртуален ПОС терминал на Картовите оператори и на банката издател на неговата банкова карта.

При отказ на банката картоиздател или картов оператор да потвърди направеното плащане, Космополитан АД не предоставя поръчаните услуги, а при съмнение за

използване на чужда или фалшива банкова карта уведомява съответните органи за това, като в този случай има правото да им предаде и цялата налична информация за този потребител, включително негови лични данни ако такива са налице.

www.cosmopolitanhotelbg.com има право да променя технологията и дизайна на предоставяните Услуги без предварително известяване.

Настоящите условия могат да бъдат актуализирани по всяко време без специално уведомяване на Клиентите. www.cosmopolitanhotelbg.com не носи отговорност, ако Клиентът не е прочел последния вариант на настоящите условия.

При използване услугите на www.cosmopolitanhotelbg.com клиентът се задължава да спазва настоящите условия, както и всички други условия, поставени от законодателството на Република България и международното законодателство, дори и да не са упоменати в настоящите условия.

**УСЛОВИЯТА ЗА АНУЛИРАНЕ на РЕЗЕРВАЦИИ, НЕУСТОЙКИТЕ ПО ТЯХ, както и УСЛОВИЯТА ЗА ВРЪЩАНЕ НА ДЕПОЗИТИ МОЖЕТЕ ДА НАМЕРИТЕ ПО-ДОЛУ В ДОКУМЕНТА**

## **1. ПРАВИЛА ЗА НАСТАНЯВАНЕ, ПРЕБИВАВАНЕ И НАПУСКАНЕ НА СТАИТЕ В ХОТЕЛА**

Часове за настаняване и освобождаване на стаите:

– Настаняване: след **14:00 ч.**

– Освобождаване на стаите: до **12:00 ч.**

– Деца до 0-3.99 години се настаняват безплатно.

– Деца от 4-11.99 години заплащат такса за допълнително легло, когато такова е нужно да се предостави при услугата двойно настаняване.

– Деца над 12 години заплащат цял **100 (сто) %** пакет за възрастен. Цените за такива деца се калкулират като за възрастни.

Настаняването в хотела става посредством представяне на лични документи, удостоверяващи самоличността на гостите.

Предоставените от Вас данни са защитени, съгласно Закона за защита на личните данни и нормативните актове, регламентиращи защитата на информация и се обработват само във връзка с осъществяването на установените изисквания на Закона за туризма. Тази информация ще бъде използвана само и единствено във връзка с направените резервации и няма да бъде предоставяна за други цели. Допълнителна информация може да бъде намерена в раздел Политика за поверителност на уеб сайта на хотела

## **2. ПОЛИТИКА ЗА РЕЗЕРВИРАНЕ и НАСТАНЯВАНЕ на МЯСТО и чрез ВИРТУАЛИЯ МОДУЛ В УЕБ САЙТА НА ХОТЕЛА**

Резервация в Хотел Космополитан, гр. Русе, може да направите по един от следните начини:

- на телефон: 082 805050 / 0884200888
- на телефон: 0884200887 / 0884200889
- чрез e-mail: [reception.cosmopolitanhotelbg.com](mailto:reception.cosmopolitanhotelbg.com)
- на място в хотела.
- чрез сайта на хотела: [www.cosmopolitanhotelbg.com](http://www.cosmopolitanhotelbg.com)

Резервация следва да съдържа следната информация: името и фамилията на госта, националността му, точни дати на пристигане и заминаване, телефон, имейл за обратна връзка, вида на стаята, брой стаи, брой гости.

Потвърждение за направената резервацията ще получите на посочен от Вас e-mail. В него ще са описани типа и броя на резервираните стаи, датата на настаняване и напускане на хотела, броя на възрастните и децата, посочени в заявката за резервация, както и дължимата сума. Моля, след като получите потвърждението, внимателно да се запознаете с информацията за Вашата резервация и да се свържете с нас, в случай че е необходима корекция.

Хотелът изисква като сума в размер на 100 (сто) % от стойността на резервацията като гарантиращ депозит.

След като получим сумата по гарантиращия депозит, Вашата резервация ще се счита за валидна и окончателно ГАРАНТИРАНА.

Ако плащането не бъде извършено в рамките на 3 дни, хотелът запазва правото си да анулира направена резервация.

Когато клиент направи резервация в хотел Космополитан се счита, че се е запознал с настоящите общи условия и е съгласен с тях.

Резервации приети по телефон, електронна поща или през нашият сайт се считат за възникващо договорно отношение.

Извършеното разплащане се счита за пълно приемане на тези общи условия за пребиваване в нашия хотел.

## **3. УСЛОВИЯ ЗА АНУЛИРАНЕ НА РЕЗЕРВАЦИЯ**

Ако желаете да анулирате направена от Вас резервация, това може да стане по един от следните начини:

- на телефон: 082 805050 / 0884200888

– на телефон: 0884200887 / 0884200889

– чрез e-mail: reception@cosmopolitanhotelbg.com

**В срок не по-късно от 3 (три) дни** преди датата на настаняване, клиентът не дължи неустойка и се възстановява депозита.

При анулация в срок по-кратък от **3 (три) дни** преди датата на настаняване или в случай на **непристигане** в деня на настаняването, клиентът дължи неустойка в размер на сумата платена като гарантиращ депозит, а резервацията ще се счита за анулирана.

Хотел Космополитан запазва правото си да анулира потвърдена и платена резервация в случай на форсмажорни обстоятелства и други, независещи от хотелиера, причини. В тези случаи хотелиерът:

– Предлага настаняване за друг период, при запазване на същите условия и цени.

– Възстановява платения от клиента депозит в срок от **30 (тридесет) работни дни** по банкова сметка, считани от датата на получаване на писмено искане за това от туриста, като не дължи неустойка на същия (**възстановяването на сумата се изпраща до същата карта с която е направено плащането**)

#### **4. ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА СУМИ**

Възстановяването на суми към клиенти стават по следните начини и срокове:

- Ако плащането е направено с банков превод от страна членка на Европейският Съюз, срокът е 14 дни за възстановяване на сумата, в противен случай „Хотел Космополитан Ад“ НЕ МОЖЕ да гарантира срокът за връщане на сумата.

- Ако плащането е направено с Виртуален или Локален Пос Терминал, срока е до **14 работни дни**

#### **5. ПРОМЯНА НА РЕЗЕРВАЦИЯТА**

Ако желаете да промените Вашата резервация след като сте получили потвърждение, ние ще направим всичко възможно да Ви помогнем.

При необходимост от връщане на сума платена с карта

Сумата ще бъде възстановена само по картата, с която е гарантирана резервацията.

Сумата ще бъде възстановена само по банковата сметка, ако резервацията е гарантирана с плащане по банкова сметка.

## 6. ЦЕНИ ЗА НАСТАНЯВАНЕ – ЦЕНОВИ ПОЛИТИКИ

Където не е указано, тук или в сайта на хотела всички цени са в български лев и включват ДДС

ЦЕНИТЕ ЗА РАЗЛИЧНИТЕ УСЛУГИ, ПАКЕТИ, ДОПЪЛНИТЕЛНИ ЛЕГЛА, ПОЛИТИКИТЕ ЗА ГАРАНТИРАНЕ НА РЕЗЕРВАЦИИТЕ, КАКТО И АКТУАЛНИТЕ ПОЛИТИКИ ЗА АНУЛАЦИИ СЕ СЪДЪРЖАТ В МОДУЛА ЗА РЕЗЕРВАЦИИ на УЕБСАЙТА НА ХОТЕЛА на адрес:

<https://booking.quendoo.com/no-name-XQPhAjhbOI/>

**МОЖЕТЕ ДА СЕ ЗАПОЗНАЕТЕ С ТЕКУЩИТЕ ЦЕНИ НА НАШИТЕ УСЛУГИ, ТАРИФИТЕ НИ ЗА НАСТАНЯВАНЕ, НАЧИНИТЕ ЗА ГАРАНТИРАНЕ и АНУЛИРАНЕ НА РЕЗЕРВАЦИИ като от УЕБСАЙТА НА ХОТЕЛА НАТИСНЕТЕ БУТОНА **РЕЗЕРВИРАЙ СЕГА** ОТ ГЛАВНОТО МЕНЮ.**

ЦЕНИТЕ ЗА НАСТАНЯВАНЕ В ХОТЕЛ КОСМОПОЛИТАН ВКЛЮЧВАТ:

- \* единично, двойно и/или допълнително настаняване в избрано от клиента помещение на база ВВ - настаняване и закуска.
- \* бесплатно ползване на вътрешен басейн в СПА центъра на хотел Космополитан
- \* бесплатно ползване на фитнес център Cosmo Gym в хотел Космополитан
- \* свободно ползване на Wi-Fi интернет мрежата на комплекса
- \* туристическа такса, туристическа застраховка и 9% ДДС.

Настаняване: след 14:00ч.

Освобождаване: до 11:00ч.

Ранно настаняване и късно освобождаване: възможни след допълнително потвърждение.

Закуска:

Понеделник - Петък: от 7:00ч до 10:00ч

В почивни дни и националните празници: от 8:00ч до 10:00ч

Часовете и възможните условия на предоставянето на закуска може да бъдат променени, за което гостите ще бъдат информирани предварително.

Цената е в български лева и включва:

\* еднинично, двойно и/или допълнително настаняване в избрано от клиента помещение на база ВВ - настаняване и закуска.

\* бесплатно ползване на вътрешен басейн в СПА центъра на хотел Космополитан

\* бесплатно ползване на фитнес център Cosmo Gym в хотел Космополитан

\* свободно ползване на Wi-Fi интернет мрежата на комплекса

\* туристическа такса, туристическа застраховка и 9% ДДС.

Паркинг:

безплатни паркинг места - според наличността - не е възможна резервация

Охраняеми паркоместа - необходима е предварителна резервация на рецепция - 10лв./ден

Подземен гараж - необходима е предварителна резервация на рецепция - 30лв./ден

**Услуги срещу допълнително заплащане:**

Рум сървиз

Конферентни зали

**Уелнес център - парни съоразения, масажи, терапии за лице и тяло и процедури за моделиране и поддържане на тялото**

\*\*\* Необходима е предварителна резервация

Работно време на СПА центъра:

Понеделник - Петък: 11:00 - 22:00

Събота и неделя: 10:00 - 22:00

**Работно време на ресторант Hacienda:**

Понеделник - Петък: 08:00 - 23:00

Събота и неделя: 08:00 - 23:00

**Часовете /Работните времена/ и възможните условия на предоставянето на услуги може да бъдат променяни, за което гостите ще бъдат информирани предварително.**

Цените за настаняване в хотел Космополитан са посочени на официалния сайт на хотела:  
[www.cosmopolitanhotelbg.com](http://www.cosmopolitanhotelbg.com)

## **7. ВИДЕО НАБЛЮДЕНИЕ**

Хотел „Космополитан“ е оборудван със система за постоянно видеонаблюдение в общите части. От настаняването си в хотела до неговото освобождаване, всеки гост предоставя право да бъде сниман, видеозаписван, или засниман, без заплащане или възнаграждение. Ползвайки услугите на хотела, Вие се съгласявате с видеонаблюдението и спазването на вътрешните правила за сигурност.

## **8. ПОЛИТИКА ЗА ОБЩЕСТВЕНИЯТ РЕД В ХОТЕЛ „КОСМОПОЛИТАН АД“**

Администрацията на хотела може да прекрати предоставянето на услуги на тези гости, които нарушават правилата, не спазват политиката на хотела, при отказ за съдействие, при действия застрашаващи здравето на други гости или персонал на комплекса, имуществото или поведение нарушаващо добрите нрави, след заплащане на съответните такси за щети. В случай на неизпълнение, Ръководството има право да извади багажа и вещите на госта от заеманата от него стая. Ако ситуацията ескалира, а гостът не спазва тази политика, хотелът ще извика полиция.

## **9. ПОЛИТИКА ЗА ПУШЕНЕ**

Цялата сграда на хотела, включително стаите и апартаментите, са за непушачи. Мястото за пушене в хотела е единствено в лятната ни градина. Оценяваме Вашето сътрудничество с нашата политика за пушене.

## **10. ПОЛИТИКА ЗА ДОМАШНИ ЛЮБИМЦИ**

Нашата политика за домашни любимци не позволява присъствието на домашни любимци в обществените зони, ресторанти, барове, Спа и уелнес център и конферентни зали. Преминаването през обществени зони с домашни любимци е разрешено само при влизане и излизане от хотелската Ви стая. Ако желаете да пристигнете с домашен любимец, трябва да уведомите хотела поне 24 часа преди пристигането Ви. Има допълнителна такса от 50 лв. на ден за домашен любимец. Домашните любимци трябва да бъдат придружени от гост и винаги да се държат на каишка или в чанта/кутия за пренасяне. Моля, имайте предвид, че приемаме само малки до средни породи домашни любимци (до 10 кг).

## **11. ПОЛИТИКА ЗА СЪХРАНЕНИЕ НА БАГАЖ**

В зависимост от заетостта, гостът може да съхранява багажа си, на собствен риск за загуба или повреда по каквато и да е причина в багажното помещение. Багажът не може да се съхранява за повече от 30 дни. Хотелът си запазва правото да откаже съхранение. Съхранението на багаж е разрешено само за предмети, които принадлежат на гостите, пристигащи в хотела с потвърдена резервация или които са имали резервация и са напуснали стаята си. В помещението за съхранение на багаж не е разрешено да се съхранява багаж или предмети на гости от други търговски обекти.



## **12. ПОЛИТИКА ЗА УВРЕЖДАНЕ НА СОБСТВЕНОСТТА**

Гостът ще бъде отговорен за всяка загуба или повреда на хотелска собственост, причинена от тях самите, техните гости или всяко лице, за което той носи отговорност. Щети, открити след напускане на стаите - стаи открити с разхвърляни отпадъци, в пълен безпорядък и/или „разрушени“, ще подлежат на такса за дълбоко почистване от 200 лв и/или такси на трети страни, ако е необходимо.

## **ПОЛИТИКА ЗА ПРАВО НА ОТКАЗ НА ДОСТЪП ДО УСЛУГИ**

**13.** Хотел Космополитан АД се управлява частно. Ние си запазваме правото да откажем услуга на когото и да било по някаква причина(и) и това не нарушава законите на Република България. Хотелът има политика на нулева толерантност, при която ние ще откажем услуга или настаняване в нашия хотел или можем да отстраним лице, което отказва да спазва разумните стандарти и политики, установени от Република България и ръководството на хотела. Хотелът ще откаже обслужване или ще изгони гост: при отказ или неплащане на настаняване, който е под въздействието на алкохол, наркотици или друго опияняващо вещество и действа по начин, нарушаващ спокойствието на другите гости или не е в съответствие с държавните закони за алкохола; не могат да контролират правилно децата си по всяко време, стремят се да използват хотела за незаконни цели; се стреми да внесе в хотела: незаконно притежавано огнестрелно оръжие; или нещо, включително експлозивно или опасно или токсично вещество, което е незаконно да притежава и което може да бъде опасно за други лица; унищожава, поврежда, осквернява или заплашва с увреждане на хотелското имущество или гостите; причинява или разрешава на лица да надвишават максимално допустимата заетост в стаята, отказва да се придържа към разумните стандарти или политики, установени от ръководството на хотела.

## **14. ПОЛИТИКА ЗА БОЛЕСТИ И ЕПИДЕМИИ**

Хотелът си запазва правото да откаже настаняване на гост, пристигнал със заразна болест. В случаите, когато по време на престоя се появи болест, моля, уведомете персонала на рецепцията. В случай на сериозно заболяване може да бъдете помолени да получите подходяща медицинска помощ от близко здравно заведение. По време на епидемии имаме право да прилагаме предпазни мерки според нашата преценка или според изискванията на местните власти. Може да ви таксуваме такса за почистване на стаята, както сметнем за подходящо при обстоятелствата.

## GENERAL TERMS AND CONDITIONS

Where mentioned below, Hotel Cosmopolitan AD website refers to:  
(WWW.)COSMOPOLITANHOTELBG.COM

### **The Website IS OWNED AND OPERATED BY:**

HOTEL COSMOPOLITAN AD / Hotel Cosmopolitan AD

Ident. No. 201344433 / Ident No. 201344433

Id. VAT No. BG201644433 / Registered VAT No: BG201644433

Krasimir Angelov Dakov / Krasimir Angelov Dakov

Address:

Bulgaria / BULGARIA

Ruse

Dobri Nemirov Str. 1-3 / 1 Dobri Nemirov Str.

reg. Ruse / Ruse

common Ruse / Postal Code: 7000

The following channels can be used to contact the legal entity:

- by phone: 082 805050 / 0884 200888 /
- on site at the hotel
- via e-mail: [reception@cosmopolitanhotelbg.com](mailto:reception@cosmopolitanhotelbg.com)

- through the hotel website: [www.cosmopolitanhotelbg.com](http://www.cosmopolitanhotelbg.com) - contact form

– via the hotel website: [www.cosmopolitanhotelbg.com](http://www.cosmopolitanhotelbg.com) – via the phone numbers and email addresses provided in the Contacts section

Current bank details of Hotel Cosmopolitan AD:

Bank: Eurobank Bulgaria AD / Eurobank Bulgaria AD

BIC: BPBIBGSF

IBAN: BG61BPBI79211042672902 – account in BGN / bank account in BGN

IBAN: BG70BPBI79211442672901 – account in EUR / bank account in EUR

**GENERAL CONDITIONS FOR THE USE OF THE WEBSITE OF THE HOTEL COSMOPOLITAN and the VIRTUAL RESERVATION MODULE ON THE WEBSITE OF THE HOTEL**

Where not indicated, here or on the hotel's website, all prices are in Bulgarian Lev and include VAT

THE PRICES FOR THE DIFFERENT SERVICES, PACKAGES, EXTRA BEDS, RESERVATION GUARANTEE POLICIES AND THE CURRENT CANCELLATION POLICIES ARE CONTAINED IN THE RESERVATIONS MODULE ON THE HOTEL'S WEBSITE at:

<https://booking.quendoo.com/no-name-XQPhAjhbOI/>

YOU CAN FAMILIARIZE WITH THE CURRENT PRICES OF OUR SERVICES, OUR ACCOMMODATION TARIFFS, WAYS TO GUARANTEE AND CANCEL RESERVATIONS as from the HOTEL WEBSITE PRESS THE BOOK NOW BUTTON FROM THE MAIN MENU.

The page for each service presented on the Site indicates the price, the main characteristics of the service and additional information aimed at helping to make an informed choice when purchasing the desired service.

All prices are listed on the website. Hotel Cosmopolitan has the right to make changes to the published services and prices at any time and without warning. Some of the information published on the Site may refer to products, services or programs that are not currently offered or available.

The ordered services are paid for by credit or debit card through a virtual POS terminal, as well as by bank transfer.

The client gets access through the website [www.cosmopolitanhotelbg.com](http://www.cosmopolitanhotelbg.com). The customer declares that he agrees to pay in advance for the services selected by him. When paying through a virtual POS terminal, the User deposits an amount equal to the value of the order made through a virtual POS terminal, and only after the deposit transaction is confirmed, the ordered services are provided.

The deposit is made by entering data required by the bank operator in order to complete the transaction. The User declares that he is familiar with the General Terms and Conditions for payment through a virtual POS terminal of the Card Operators and of the bank issuing his bank card.

If the card issuing bank or card operator refuses to confirm the payment made, Cosmopolitan AD does not provide the ordered services, and in case of suspicion of using a foreign or fake bank card, it notifies the relevant authorities of this, in which case it has the right to transmit all available information to them for that user, including their personal data if available.

[www.cosmopolitanhotelbg.com](http://www.cosmopolitanhotelbg.com) has the right to change the technology and design of the Services provided without prior notice.

These terms and conditions may be updated at any time without special notice to Customers. [www.cosmopolitanhotelbg.com](http://www.cosmopolitanhotelbg.com) is not responsible if the Customer has not read the latest version of these terms and conditions.

When using the services of [www.cosmopolitanhotelbg.com](http://www.cosmopolitanhotelbg.com), the client undertakes to comply with these conditions, as well as all other conditions set by the legislation of the Republic of Bulgaria and international legislation, even if they are not mentioned in these conditions.

CANCELLATION TERMS, PENALTIES AND DEPOSIT REFUND TERMS CAN BE FOUND BELOW IN THE DOCUMENT

## RULES FOR ACCOMMODATION, STAY AND LEAVING OF THE HOTEL ROOMS

Check-in and check-out hours:

– Check-in: after 2:00 p.m.

– Check-out of the rooms: until 12:00 p.m.

– Children up to 0-3.99 years stay free of charge.

– Children from 4-11.99 years old pay a fee for an extra bed when it needs to be provided in the double accommodation service.

– Children over 12 years old pay the full 100 (one hundred) % package for an adult. Prices for such children are calculated as for adults.

Check-in at the hotel takes place through the presentation of personal documents certifying the identity of the guests.

The data provided by you is protected, in accordance with the Personal Data Protection Act and the normative acts regulating the protection of information and are processed only in connection with the implementation of the established requirements of the Tourism Act. This information will be used only and solely in connection with the reservations made and will not be provided for other purposes. Additional information can be found in the Privacy Policy section of the hotel website

#### RESERVATION AND ACCOMMODATION POLICY on-site and through the VIRTUAL MODULE ON THE WEBSITE OF THE HOTEL

You can make a reservation at Hotel Cosmopolitan, Ruse, in one of the following ways:

– by phone: 082 805050 / 0884200888

– by phone: 0884200887 / 0884200889

– via e-mail: [reception.cosmopolitanhotelbg.com](mailto:reception.cosmopolitanhotelbg.com)

– on site at the hotel.

– through the hotel website: [www.cosmopolitanhotelbg.com](http://www.cosmopolitanhotelbg.com)

A reservation should contain the following information: the name and surname of the guest, his nationality, exact dates of arrival and departure, telephone, e-mail for feedback, room type, number of rooms, number of guests.

You will receive a confirmation of the reservation made to the e-mail specified by you. It will describe the type and number of rooms booked, the date of check-in and check-out of the hotel, the number of adults and children specified in the booking request, as well as the amount due. Once you have received the confirmation, please read your booking information carefully and contact us in case any correction is needed.

The hotel requires 100 (one hundred) % of the reservation value as a guarantee deposit.

Once we receive the security deposit amount, your reservation will be considered valid and finally **GUARANTEED**.

If payment is not made within 3 days, the hotel reserves the right to cancel a reservation.

When a customer makes a reservation at the Cosmopolitan Hotel, he is considered to have familiarized himself with the present general terms and conditions and agrees with them.

Reservations accepted by phone, e-mail or through our website are considered to be an emerging contractual relationship.

The completed payment is considered as full acceptance of these general terms and conditions for staying at our hotel.

#### CONDITIONS FOR CANCELLATION OF RESERVATIONS

If you wish to cancel a reservation made by you, this can be done in one of the following ways:

- by phone: 082 805050 / 0884200888
- by phone: 0884200887 / 0884200889
- via e-mail: [reception@cosmopolitanhotelbg.com](mailto:reception@cosmopolitanhotelbg.com)

In a period no later than 3 (three) days before the date of accommodation, the client does not owe a penalty and the deposit is refunded.

In case of cancellation less than 3 (three) days before the date of check-in or in case of no-arrival on the day of check-in, the customer owes a penalty in the amount of the amount paid as a guarantee deposit, and the reservation will be considered canceled.

Hotel Cosmopolitan reserves the right to cancel a confirmed and paid reservation in case of force majeure and other reasons beyond the control of the hotelier. In these cases, the hotelier:

- Offers accommodation for another period, while maintaining the same conditions and prices.

- Refunds the deposit paid by the customer within 30 (thirty) working days to a bank account, counted from the date of receipt of a written request for this from the tourist, without paying a penalty to the same (the refund is sent to the same card with which it was payment made)

## REFUNDS

Refunds to customers are made in the following ways and terms:

- If the payment was made by bank transfer from a member country of the European Union, the deadline is 14 days for refunding the amount, otherwise "Hotel Cosmopolitan Ad"

CANNOT guarantee refund time.

- If the payment is made with a Virtual or Local POS Terminal, the term is up to 14 working days

## RESERVATION CHANGE

If you wish to change your booking after you have received confirmation, we will do our best to help you.

If it is necessary to return an amount paid by card

Refunds will only be made to the card used to guarantee the reservation.

The amount will only be refunded to the bank account if the reservation is guaranteed by payment to the bank account.

## ACCOMMODATION PRICES - PRICE POLICIES

Where not indicated, here or on the hotel's website, all prices are in Bulgarian Lev and include VAT



**THE PRICES FOR THE DIFFERENT SERVICES, PACKAGES, EXTRA BEDS, RESERVATION GUARANTEE POLICIES AND THE CURRENT CANCELLATION POLICIES ARE CONTAINED IN THE RESERVATIONS MODULE ON THE HOTEL'S WEBSITE at:**

<https://booking.quendoo.com/no-name-XQPhAjhbOI/>

YOU CAN FAMILIARIZE WITH THE CURRENT PRICES OF OUR SERVICES, OUR ACCOMMODATION TARIFFS, WAYS TO GUARANTEE AND CANCEL RESERVATIONS as from the HOTEL WEBSITE PRESS THE BOOK NOW BUTTON FROM THE MAIN MENU.

ACCOMMODATION PRICES IN THE COSMOPOLITAN HOTEL INCLUDE:

- \* single, double and/or additional accommodation in a room selected by the client on a BB basis - accommodation and breakfast.
- \* free use of indoor pool in the spa center of the Cosmopolitan Hotel
- \* free use of the Cosmo Gym fitness center at the Cosmopolitan Hotel
- \* free use of the complex's Wi-Fi internet network
- \* tourist tax, tourist insurance and 9% VAT.

Check-in: after 2:00 p.m.

Release: until 11:00 a.m.

Early check-in and late check-out: possible upon further confirmation.

**Breakfast:**

Monday - Friday: from 7:00 a.m. to 10:00 a.m

On weekends and national holidays: from 8:00 a.m. to 10:00 a.m

The hours and possible conditions of the provision of breakfast may be changed, about which the guests will be informed in advance.

The price is in Bulgarian leva and includes:

- \* single, double and/or additional accommodation in a room selected by the client on a BB basis - accommodation and breakfast.
- \* free use of indoor pool in the spa center of the Cosmopolitan hotel
- \* free use of the Cosmo Gym fitness center at the Cosmopolitan Hotel
- \* free use of the complex's Wi-Fi internet network
- \* tourist tax, tourist insurance and 9% VAT.

**Parking:**

free parking spaces - subject to availability - no reservation possible

Guarded parking spaces - prior reservation at the reception is required - BGN 10/day

Underground garage - prior reservation at reception is required - BGN 30/day

**Services for an additional fee:**

Room service

Conference rooms

Wellness center - steam facilities, massages, facial and body therapies and body shaping and conditioning treatments

\*\*\* Advance booking is required

**Spa opening hours:**

Monday - Friday: 11:00 - 22:00

Saturday and Sunday: 10:00 - 22:00

**Hacienda Restaurant opening hours:**

Monday - Friday: 08:00 - 23:00

Saturday and Sunday: 08:00 - 23:00

Hours /Working hours/ and possible conditions of service provision may be changed, about which guests will be informed in advance.

The prices for accommodation at the Cosmopolitan Hotel are indicated on the hotel's official website: [www.cosmopolitanhotelbg.com](http://www.cosmopolitanhotelbg.com)

**VIDEO SURVEILLANCE**

Hotel "Cosmopolitan" is equipped with a permanent video surveillance system in the common areas. From check-in to the hotel until check-out, each guest grants the right to be photographed, videotaped or photographed without payment or remuneration. By using the hotel's services, you agree to video surveillance and compliance with internal security rules.

**PUBLIC ORDER POLICY IN HOTEL "COSMOPOLITAN AD"**

The hotel administration may terminate the provision of services to those guests who violate the rules, do not comply with the hotel's policy, in the event of refusal to cooperate, in the event of actions endangering the health of other guests or staff of the complex, the property or behavior that violates good morals, after payment of relevant damage charges.

In case of default, the Management has the right to remove the guest's luggage and belongings from the room occupied by him. If the situation escalates and the guest does not follow this policy, the hotel will call the police.

#### SMOKING POLICY

The entire hotel building, including rooms and apartments, is non-smoking.

The smoking area in the hotel is only in our summer garden.

We appreciate your cooperation with our smoking policy.

#### PET POLICY

Our pet policy does not allow pets in the public areas, restaurants, bars, Spa and Wellness Center and conference rooms. Walking through public areas with pets is only permitted when entering and exiting your hotel room. If you wish to arrive with a pet, you must notify the hotel at least 24 hours prior to your arrival. There is an additional charge of BGN 50 per day for a pet. Pets must be accompanied by a guest and always kept on a leash or in a bag/carrier. Please note that we only accept small to medium breed pets (up to 10kg).

#### BAGGAGE STORAGE POLICY

Subject to occupancy, the guest may store their luggage at their own risk for loss or damage for any reason in the luggage room. Baggage cannot be stored for more than 30 days. The hotel reserves the right to refuse storage. Luggage storage is only permitted for items belonging to guests arriving at the hotel with a confirmed reservation or who have had a reservation and left their room.

Luggage or guest items from other commercial establishments are not permitted to be stored in the luggage storage room.

#### PROPERTY DAMAGE POLICY

The guest will be responsible for any loss or damage to hotel property caused by themselves, their guests or any person for whom they are responsible. Damages found after leaving the rooms - rooms found littered, in complete disarray and/or "ruined" will be subject to a BGN 200 deep cleaning fee and/or third party fees if applicable.

#### POLICY ON DISEASES AND EPIDEMICS

The hotel reserves the right to refuse accommodation to a guest who has arrived with a communicable disease. In case of illness during the stay, please inform the reception staff. In case of serious illness, you may be asked to get appropriate medical attention from a nearby health facility. During outbreaks, we have the right to implement precautionary measures at our discretion or as required by local authorities. We may charge you a room cleaning fee as we deem appropriate in the circumstances.

## RIGHT TO REFUSE ACCESS TO SERVICES POLICY

Hotel Cosmopolitan AD is privately managed. We reserve the right to refuse service to anyone for any reason(s) and this does not violate the laws of the Republic of Bulgaria. The hotel has a zero tolerance policy where we will refuse service or accommodation at our hotel or may remove a person who refuses to comply with reasonable standards and policies established by the Republic of Bulgaria and hotel management. The hotel will refuse service or evict a guest: for refusing or non-payment of accommodation, who is under the influence of alcohol, drugs or other intoxicating substance and acts in a manner that disturbs the peace of other guests or does not comply with state liquor laws; cannot properly supervise their children at all times, seek to use the hotel for illegal purposes; sought to bring into the hotel: an illegally possessed firearm; or anything, including an explosive or dangerous or toxic substance, which is illegal to possess and which may be dangerous to other persons; destroys, damages, defiles or threatens to damage hotel property or guests; causes or permits persons to exceed the maximum allowable room occupancy, refuses to adhere to reasonable standards or policies established by hotel management.

## POLICY ON DISEASES AND EPIDEMICS

The hotel reserves the right to refuse accommodation to a guest who has arrived with a communicable disease. In case of illness during the stay, please inform the reception staff. In case of serious illness, you may be asked to get appropriate medical attention from a nearby health facility. During outbreaks, we have the right to implement precautionary measures at our discretion or as required by local authorities. We may charge you a room cleaning fee as we deem appropriate in the circumstances.