

Правила на Апарта-Хотелс-София, АНС

Рецепция от 9 до 17 часа: +359 885 067 022

Контакт при спешни случаи: 112

Това са правилата на хотела според ръководството и политиката му за осигуряване на безопасна и комфортна среда за всички жители и гости.

Настаняване и напускане

Гостите трябва да се настанят в определеното време и да напуснат навреме, за да се осигури безпроблемна работа и да се подготви апартаментът за следващия гост.

- Настаняването е след 14 часа. Настаняването преди този час ще доведе до допълнителна такса.
- Заплащането на резервацията се извършва най-късно при настаняване. Ако апартаментът не е заплатен, Хотелът има право да откаже резервацията и да удържи на длъжника-клиент сумата, която е заплатил авансово. Директните резервации се заплащат същия ден до 17:00 часа, независимо от датата на пристигане и не подлежат на възстановяване.
- Освобождаването е до 11:00ч. Напускането след този час ще доведе до допълнителна такса.
- Ще има 10 минути изчакване при напускане, за да се провери апартаментът за повреди и липсващи вещи, собственост на хотела. Благодарим ви за разбирането.
- Политика за анулиране

Ако гостът реши да съкрати престоя си преди официалното приключване на резервацията: Гостът ще бъде таксуван 100% от анулираните дни, ако анулирането е направено 2 дни преди заминаването. При анулиране повече от 2 дни преди отпътуване, гостът ще бъде таксуван в размер на 50% от анулираните дни. Изключение правят онлайн резервации, за които е договорена различна политика за анулиране и директни резервации, които не подлежат на възстановяване.

Сигурност и достъп

От съществено значение е гостите да се придържат към тези указания, за да се гарантира тяхната безопасност и сигурността на хотелските помещения.

- Процес на настаняване: Всички гости трябва да изпратят данните си за настаняване преди пристигането си.

Това може да стане чрез попълване на задължителните лични данни за регистрация на всеки гост през нашия уебсайт <https://apart-hotels-sofia.com/online-check-in/> , чрез платформа за резервации на трета страна, по имейл на office@ahs.bg, на тел. +359 885 067 022 или лично след уговорка с персонала на рецепцията за определен час, най-късно на следващата сутрин.

В деня на пристигане гостите ще получат персонализиран код и подробни инструкции как да влязат в хотелските помещения и апартамента си. Електронна карта ще бъде оставена на масата, която може да се използва за предоставяне на достъп до определения апартамент, асансьора и входната врата на сградата. Кодът няма да изтече и ще бъде валиден за целия период на престоя. Споделянето на кода и предоставянето на достъп на непознати и нерегистрирани гости НЕ е

разрешено. Гостите са длъжни винаги да носят картата със себе си. При поискване може да бъде предоставена втора карта на следващата сутрин.

- **Защитете своята карта:** Съветваме гостите да пазят картата си на сигурно място през цялото време. Трябва да се третира като пари в брой и да не се оставя без надзор на обществени места. Не съхранявайте картата в калъф за телефон, тъй като може да спре да работи.
- **Инструкции за отключване на врата:** Задържането на картата близо до определения сензор за врата отваря вратата/активира бутоните на асансьора. Няма физически ключове.
- **Единично настаняване:** Освен ако не е посочено друго, картите се използват само от регистрирани гости и не трябва да се споделят с други.
- **Изгубена или открадната карта:** В случай на изгубена или открадната карта, гостите трябва незабавно да уведомят рецепцията на хотела, за да могат да бъдат предприети подходящи действия, като например деактивиране на изгубената карта и издаване на заместваща. Гостът ще бъде таксуван 15 евро за изгубена или открадната карта.
- **Без дублиране:** На гостите е забранено да се опитват да дублират електронната карта или да правят неоторизирани копия.
- **Връщане при напускане:** От гостите се изисква да върнат електронните карти на рецепцията при напускане или да ги оставят в апартамента. Невъзможността да върнете ключовите карти може да доведе до допълнителни такси.
- **Поверителност и сигурност:** Докато са в апартамента и когато го напускат, гостите трябва да се уверят, че вратата е добре заключена и че всички лични вещи са правилно защитени.
- **Въздържайте се от споделяне на подробности за достъп:** Гостите трябва да се въздържат от споделяне на своите данни за достъп, включително номер на стая, код и информация за електронната карта, с неизвестни или нерегистрирани гости, за да поддържат сигурността и поверителността.
- **Спешни случаи:** В случай на спешност гостите трябва да следват специфични хотелски процедури, които включват свързване с рецепцията или използване на аварийни изходи.
- **Злоупотреба с карта:** Злоупотребата с електронната карта, включително опит за достъп до неоторизирани зони или апартаменти, може да доведе до санкции или изгонване от хотела.
- **Контрол на достъпа на асансьора:** Гостът се нуждае от карта за достъп до 2-ри, 3-ти, 4-ти етаж, където се намират апартаментите за гости. Етажите - 1, 1, 5 и 6 етаж са забранени за гости и са частна собственост. Приземният етаж (0) е винаги достъпен без карта.
- **Моля, уверете се, че входната врата на хотела не е оставена отворена и без надзор.**
- **Камери за видеонаблюдение** наблюдават територията на хотела. Цялата информация се записва и съхранява на цифров носител. За безопасността на гостите, тяхното имущество и имуществото на хотела е изградено видеонаблюдение. При извършване на резервация гостите получават хотелската политика и политиката за поверителност, и потвърждават и не възразяват срещу използването на системата за видеонаблюдение на територията на хотела (с изключение на апартаментните стаи). Можете да прочетете нашата Политика за поверителност на <https://apart-hotels-sofia.com/>

- **Правила за огнестрелни оръжия и пистолети**

Администрацията на хотела забранява на гостите или клиентите да носят огнестрелни оръжия, боеприпаси, ножове или оръжия от всякакъв вид в хотелските помещения. Тази политика се прилага за всички огнестрелни оръжия, независимо дали огнестрелното оръжие е пистолет или дългоцевно оръжие. Гостите, които не спазват тази политика, ще бъдат помолени да напуснат хотела.

- **Политика за опасни стоки**

Внасянето на стоки и/или съхранението на необработени или експонирани кино филми или всякакви други артикули от запалимо или опасно естество и/или забранени стоки и/или стоки от неприемливо естество е забранено.

Гостът носи пълна отговорност пред ръководството, другите гости, посетителите на хотела, агентите и служителите за всички финансови или други загуби и щети, които могат да бъдат причинени от такива предмети или поради собствена небрежност и неспазване на инструкциите.

Хазартът, контрабандата, проституцията, оръжията, експлозивите, запалимите предмети, отровите, наркотиците, животните и пикантната храна са строго забранени на територията на хотела.

- **Политика за съхранение на багаж**

В момента хотелът не предлага място за съхранение на багаж.

Спешни случаи

Изключително важно е гостите да се запознаят с тези спешни процедури, за да са сигурни, че могат да реагират по подходящ начин, ако възникне ситуация. Освен това AHS често провежда редовни учения за извънредни ситуации, за да подготви гостите и персонала за потенциални извънредни ситуации.

- **Информация за контакт при спешни случаи:**

Международен номер за спешни повиквания: 112

Рецепция: +359 885 067 022

Местно лечебно заведение: Болница ИСУЛ е на 2 минути пеша; Адрес: София, 1527, ул. Бяло море 8

Кол център: +359 02 943 2170; Телефон за спешни случаи: +359 02 9432 203 или имейл на Emergency@isul.eu

- **Пожарна безопасност:**

Гостите се насърчават да евакуират незабавно сградата, ако се задейства пожарна аларма. Когато се задействат пожарните сирени, използването на асансьор е забранено. Гостите трябва да се евакуират през стълбището, водещо до ниво 0 (приземен етаж) и главния вход/изход на хотела.

Инструкции за действия в случай на пожар:

1. Запазете самообладание
2. Подайте сигнал за пожар/ авария на 112

3. Напуснете обитаваните от вас помещения, етаж и сграда без паника. Следвайте плана за евакуация.

4. Когато срещнете хора по пътя за евакуация, не прилагайте прекомерен натиск - това ще ви забави!

5. При задимяване се движете близо до пода.

6. След като сте напуснали сградата, в никакъв случай не се връщайте! Насочете се към определената сборна точка и изчакайте там.

- Спешна медицинска помощ: Ако гост се нуждае от медицинска помощ, той трябва незабавно да се обади на спешните служби на тел. 112 и да се свърже с рецепцията. Персоналът на хотела също може да помогне с организирането на медицинска помощ.

- Прекъсвания на електрозахранването: В случай на прекъсване на електрозахранването, гостът не трябва да използва асансьора. Резервното осветление и аварийните източници на захранване са налични за ограничен период от време.

- Лошо време: По време на лошо време гостите трябва да бъдат посъветвани да стоят на закрито и далеч от прозорците. Ако е необходимо, персоналът на хотела може да насочи гостите към определени безопасни зони в сградата.

- Подозрителна дейност или проблеми със сигурността: Гостите се насърчават незабавно да докладват всяка подозрителна дейност или проблеми със сигурността на хотелския персонал.

- Процедури за евакуация: В случай на пълна евакуация на апарт-хотела, гостите трябва незабавно да напуснат сградата, оставяйки вещите си вътре.

- Комуникация при спешни случаи: Хотелът ще съобщи важна информация на гостите при спешни случаи, като използва хотелския телефон или чрез обаждане/изпращане на текстови съобщения до регистрирани телефони.

Тихи часове

Определените тихи часове, през които обитателите и гостите трябва да поддържат нивата на шума до минимум, за да не безпокоят другите, са между 22:00 ч. и 7:00 ч. сутринта. Учтиво молим нашите гости да се отнасят с уважение към своите съседи и да не се събират в стаи или общи части, където шумът ще пречи на другите. Всички оплаквания от шум, водещи до обезщетение на обезпокоените гости, ще бъдат таксувани на апартамента за гости, чийто шум е причинил оплакването.

Правила, забраняващи партита или събития

Хотелът има правила за забрана на партита в стаята, за да защити имота и гостите си. Партита, силни смущения и/или шум не са разрешени или толерирани на територията на хотела. В случай на безпокойство ще бъде направена учтива молба (предупреждение) за намаляване на шума. Ако искането ни не бъде изпълнено, гостът ще бъде помолен да напусне хотела без възстановяване на сумата. Регистрираните гости носят отговорност за всички посетители. Нерегистрирани посетители се допускат само до 21:00 часа. Ако има повече хора от посочените във формуляра за регистрация на гости, престоят ви ще се счита за парти. Ще ви бъде наредено да освободите помещенията без възстановяване на сумата и може да бъдете поставени в списъка със забранени гости на хотела. Властите ще бъдат извикани и обитателите ще бъдат изгонени от хотела.

Ако „Правилата за забрана на партита“ и предупрежденията бъдат пренебрегнати, към сметката на госта може да бъде приложена такса от €250.

Политика за изгубени и намерени вещи

При откриване на забравени вещи от госта, хотелът незабавно информира собственика, ако е известен. Забравените вещи се съхраняват в хотела 3 месеца от датата на намирането им. След изтичане на този срок и ако собственикът на забравените вещи не бъде открит, хотелът има право да ги използва, изхвърли или унищожи.

Политика за имуществени щети

Гостът ще бъде държан отговорен за всяка загуба или повреда на собствеността на хотела, причинена от него, неговите гости или всяко друго лице, за което те носят отговорност.

Щети, открити след напускане - стаите за гости, открити разхвърляни, в пълен безпорядък и/или с нанесени щети, подлежат на основна такса за почистване от 200 EUR и/или такси на трета страна, ако е приложимо.

Политика за правата на ръководството

Договорено е, че гостът ще се държи уважително и няма да причинява неудобство или безпокойство в хотела.

В случай на нарушение на някое от правилата на хотела, ръководството има право да изиска от всеки гост незабавно да освободи апартамента си или други части на хотела, без предупреждение/ предизвестие и без да се посочва причина. Гостът е длъжен да напусне, когато бъде поискано. В случай на неизпълнение, Администрацията има право да изнесе багажа и вещите на госта от заеманата от него стая. Ако ситуацията ескалира и гостът не спазва тази политика, хотелът ще извика полиция.

Политика за снимки и видео

Използването на снимки и видеозаписи, направени в хотела за търговски или обществени цели, не е разрешено. Онези, които го направят, ще бъдат подложени на наказателно преследване, тъй като хотелът е частна собственост и си запазва правото да наложи тази политика.

Политика за право на отказ от услуга

Апарт-Хотелс-София е частна собственост. Запазваме си правото да откажем услугата на всеки, ако има основателна причина за това, напр. при неспазване на политиката на хотела, заплаха за сигурността и в случай, че нарушава законите на Република България. Хотелът има политика на нулева толерантност, според която ние ще откажем да приемем или ще откажем услуга или настаняване в нашия хотел или можем да отстраним лице, без възстановяване на сумата, което откаже да спазва разумните стандарти и политики, установени от Република България и ръководството на хотела. Хотелът ще откаже обслужване или ще изгони гост: за отказ или незаплащане на настаняване, под въздействието на алкохол, наркотици или друго упойващо вещество и непристойно поведение, което нарушава спокойствието на другите гости; действа безпорядъчно и нарушава спокойствието на другите гости; не е в състояние да надзирава правилно децата си през цялото време, опитва се да използва хотела за незаконни цели; прави опити за внасяне в хотела на: незаконно притежавано огнестрелно оръжие; или други опасни вещества, материали, включително експлозивни или опасни, или токсични вещества, притежаването на които е незаконно и които могат да бъдат опасни за други лица; унищожава,

поврежда или заплашва да навреди на хотелска собственост или гости; причинява или позволява на лицата да надхвърлят максимално допустимата заетост на стаята, отказва да се съобрази с разумните стандарти или политики, установени от ръководството на хотела.

Политика за болести и епидемии

Хотелът си запазва правото да откаже настаняване на гост, пристигащ със заразно заболяване. В случай на неразположение по време на престоя, моля уведомете персонала на рецепцията. В случай на сериозно заболяване може да бъдете помолени да получите подходящи здравни грижи от близко здравно заведение. По време на епидемии имаме право да използваме предпазни мерки по наша преценка или според изискванията на местните власти. Може да ви начислим такса за почистване на стаята, както сметнем за подходящо при дадените обстоятелства.

Паркинг

В момента хотелът не предлага паркинг.

Политика в апартаментите

- Ползването на апартамент е разрешено само от лицето, което го е резервирало или гостите, декларирани от това лице при резервацията.

- Можете да се насладите на храна и напитки само във вашия хотелски апартамент или във фойето.

- Забранява се промяна на разположението на апартаментните мебели и уреди.

- **Почистване:**

Спалното бельо и хавлиите се сменят веднъж седмично, като гостите трябва да уведомят персонала поне един ден предварително, за да се уговори час и дата за почистване. Допълнително почистване на апартамента може да се резервира срещу допълнително заплащане, поне един ден по-рано. Почистването е строго между 10:00 и 14:00 часа.

- Изхвърляне на боклук и хигиена: Между посещенията за почистване гостите носят отговорност за правилното изхвърляне на боклука и рециклируемите материали, за да поддържат чистота и хигиена. В пералното помещение на всеки етаж са осигурени чували за боклук и почистващи препарати. Гостите носят отговорност за почистването и измиването на кухненските прибори и уреди, които използват. Дъските за гладене и ютиите не трябва да се оставят ВКЛЮЧЕНИ без надзор и трябва да се върнат в пералното помещение след употреба, за да имат достъп други гости до тях.

- Климатик: Климатичната система не работи, ако прозорците или вратите са отворени.

Политика за посетителите

Клиентът има право да покани гости в апартамента си от 07:00 до 21:00 часа.

Ако посетителят остане в апартамента след 21:00 часа, гостът трябва да се регистрира с представяне на паспорт или лична карта и да заплати престоя. Хотелът не носи отговорност за престъпления, свързани с нерегистрирани посетители.

Политика за домашни любимци

На територията на хотела не се допускат домашни любимци.

Пушенето е забранено

Цялата сграда, включително всички стаи и апартаменти, са зона за непущачи от съображения за пожарна безопасност и здраве. Оценяваме вашето сътрудничество с нашата политика за забранено пушене и си запазваме правото да таксуваме **100 евро такса за почистване на помещение от всеки гост, който наруши тази политика**. Предлагаме балкони и/или тераси във всеки апартамент, където можете да се пуши зад затворена врата. Основната зона за пушачи е пред главния вход на хотела.

Политика за свещи, дифузери, тамян, етерични масла

Свещи, дифузери, тамян и етерични масла (разпръскващи, изпаряващи и др.) са забранени. Тези предмети и дейности ще се третират като пушене. Ще бъде наложена глоба от 100 евро и гостът може да бъде изгонен без възстановяване на сумата.

Правила за готвене, готварски уреди, горими вещества или фойерверки

Безопасността на нашите гости, персонал и сграда е изключително важна за нас. Приготвянето на храна в апартаментите за гости е разрешено само със съоръженията за готвене, предоставени в напълно оборудваната кухня на всеки апартамент. За готвене в помещение, различно от кухнята, както и за ползване на собствени печки, тостери, бойлери, оризоварки, уреди, работещи със запалими течности или открит пламък, скари за барбекю, горелки, нагревателни уреди или други предмети, предназначени за готвене, открит огън, пламъци или скари за готвене на дървени въглища, или газ и фойерверки не са разрешени навсякъде в хотелската собственост. **Заплаща минимална такса от 200 евро**. В случай на повреда на имуществото на хотела, гостът носи отговорност за покриване на пълната стойност на артикулите.

Политика за безопасност на стаята

Хотелът не носи отговорност за липса, повреда или загуба на пари, бижута и други ценности на госта, които не са били поставени и заключени в сейфа, предоставен в апартамента на госта.

Оплаквания и обратна връзка

Гостите могат да предоставят обратна връзка или да отговорят на всякакви притеснения по време на престоя си, като се свържат с рецепцията или изпратят имейл: office@ahs.bg