Hotel Expo Sofia
149, Tsarigradsko Shosse blvd.
1784 Sofia, Bulgaria
T: +359 2 817 81 00 | reservations@hotelexposofia.com
www.hotelexposofia.com

ОБЩИ УСЛОВИЯ

за резервации, плащания и престой в Hotel Expo Sofia

Оператор	„САЗА ТУР“ ЕООД, ЕИК 200615942
Седалище и адрес на управление	гр. Пловдив 4003, район Северен, ул. „Белград“ № 6, ет. 6
Хотел	Hotel Expo Sofia, бул. „Цариградско шосе“ № 149, 1784 София
Категория	Хотел, категория „четири звезди“
Последна актуализация	20 август 2026 г.

Настоящите общи условия уреждат отношенията между „САЗА ТУР“ ЕООД (наричано по-долу „Хотелът“) и лицата, които извършват резервация или ползват хотелски услуги (наричани по-долу „Гостът“). Те се прилагат за резервации през www.hotelexposofia.com, по телефон, по електронна поща, на рецепция или чрез договорен партньор, доколкото конкретната оферта или договор не предвижда друго.

1. Резервация и сключване на договор

1.1. Преди потвърждение Гостът получава информация за вида помещение, периода, броя гости, включените услуги, крайната цена, условията за плащане и правилата за промяна или анулиране.

1.2. Резервацията става обвързваща след изпращане на потвърждение от Хотела или от резервационната система, достъпна чрез уебсайта. Когато избраната тарифа изисква гаранция или предплащане, резервацията се счита за гарантирана след изпълнение на посоченото условие в определения срок.

1.3. Гостът носи отговорност въведените имена, контакти, дати и други данни да са точни. Съществени несъответствия следва да бъдат съобщени без неоправдано забавяне.

1.4. Специални изисквания — включително достъпност, детско легло, настаняване с домашен любимец или свързани помещения — се изпълняват само след изрично потвърждение от Хотела.

1.5. Непосредствено преди финализиране на онлайн резервацията системата показва по ясен начин крайната цена, включените данъци и такси, условията за плащане и анулиране и приеманите платежни средства. Бутонът за завършване на резервацията ясно указва, че тя води до задължение за плащане, когато е приложимо.

2. Цени и включени услуги

2.1. Цените на уебсайта са посочени в евро, на помещение за съответния период. Преди завършване на резервацията се показват приложимите данъци, туристическа такса и всички други задължителни компоненти на крайната цена.

2.2. Допълнителни услуги, които не са включени в избраната тарифа, се заплащат отделно по обявения към момента на ползването им ценоразпис.

2.3. При очевидна техническа или печатна грешка в цена или наличност Хотелът уведомява Госта своевременно и предлага потвърждение при коректните условия или безплатно анулиране и възстановяване на платената сума.

Hotel Expo Sofia
149, Tsarigradsko Shosse blvd.
1784 Sofia, Bulgaria
T: +359 2 817 81 00 | reservations@hotelexposofia.com
www.hotelexposofia.com

3. Начини на плащане и сигурност

3.1. Според избраната оферта плащането може да бъде извършено:

- онлайн с дебитна или кредитна карта чрез защитена платежна страница или чрез изпратен от Хотела платежен линк;
- по банков път по сметка, посочена в потвърждението или проформа фактурата;
- на рецепция — в брой или с приемана от Хотела платежна карта.

3.2. При картово плащане данните се въвеждат в защитената среда на обслужващата банка или платежния доставчик. Хотелът не съхранява пълния номер на картата, кода за сигурност (CVC/CVV) или данни за удостоверяване.

3.3. Когато е приложимо, плащането се удостоверява чрез EMV 3-D Secure, включително Visa Secure или Mastercard Identity Check. Лимити и допълнителни проверки могат да бъдат прилагани от банката издател или платежния доставчик.

3.4. Всички банкови такси на банката на наредителя са за сметка на платеца, освен ако изрично е уговорено друго. Плащането по банков път се счита за извършено при заверяване на сметката на Хотела.

4. Гаранция, предплащане и фактуриране

4.1. Размерът и срокът на гаранцията или предплащането се определят от избраната тарифа и се визуализират преди резервацията, както и в потвърждението.

4.2. Хотелът може да извърши предварителна авторизация на платежна карта, когато това е посочено в условията на тарифата. Предварителната авторизация не е окончателно плащане; срокът за освобождаване на сумата зависи от банката издател.

4.3. Данъчна фактура се издава въз основа на предоставените от Госта коректни данни и съгласно приложимото законодателство. Искане за фактура следва да бъде заявено своевременно.

5. Промяна, анулиране, неявяване и ранно отпътуване

5.1. Сроковете, таксите и възможността за промяна или анулиране са различни за отделните тарифи. Условията на избраната тарифа, показани преди резервацията и в потвърждението, са неразделна част от договора.

5.2. Искане за промяна или анулиране се отправя по канала, по който е направена резервацията, или директно към Хотела, когато резервацията е директна. Промяната е валидна след писмено потвърждение.

5.3. При невъзстановима тарифа, анулиране след приложимия срок, неявяване или ранно отпътуване Хотелът може да задържи или начисли сумата, предвидена в конкретните условия, освен когато императивна правна норма изисква друго.

5.4. Ако Хотелът не може да предостави потвърденото настаняване по причина, за която отговаря, той предлага равностойно решение или възстановява неполучената услуга съгласно закона.

6. Възстановяване на суми

6.1. Одобрените за възстановяване суми се връщат по същия платежен метод, по който са получени, освен ако законът или обективна техническа причина налага друго.

6.2. Хотелът нарежда възстановяването без неоправдано забавяне и обичайно до 10 работни дни след установяване на основанието и получаване на необходимите данни. Срокът за отразяване по сметката зависи и от банката или платежния доставчик.

Hotel Expo Sofia
149, Tsarigradsko Shosse blvd.
1784 Sofia, Bulgaria
T: +359 2 817 81 00 | reservations@hotelexposofia.com
www.hotelexposofia.com

7. Право на отказ при резервация за конкретни дати

За хотелско настаняване, предвидено за конкретна дата или период, не се прилага общото 14-дневно право на отказ за договори от разстояние. Гостът може да промени или анулира резервацията само съгласно условията на избраната тарифа и приложимото законодателство.

8. Настаняване и освобождаване

8.1. Стандартното настаняване е след 14:00 ч., а освобождаването — до 12:00 ч. на датата на отпътуване.

8.2. Ранно настаняване от 10:00 ч. и късно освобождаване до 16:00 ч. се предоставят само при наличност и срещу такса по актуалния ценоразпис. След 16:00 ч. може да бъде начислена стойността на една допълнителна нощувка.

8.3. При настаняване всеки пълнолетен гост представя валиден документ за самоличност. Хотелът обработва данните за регистрация в изпълнение на законовите си задължения.

8.4. Непълнолетни лица се настаняват при спазване на изискванията на българското законодателство и вътрешните процедури на Хотела.

9. Посетители и достъп до помещенията

9.1. За целите на сигурността Хотелът може да провери самоличността на посетител с валиден документ и да обработи само минимално необходимите данни съгласно Политиката за поверителност и приложимото законодателство. Посетителят спазва настоящите условия, а настаненият Гост следва да го информира за правилата и отговаря за причинените от него вреди по общия законов ред. Молим да имате предвид, че хотелът не носи отговорност за инциденти или нарушения, свързани с нерегистрирани посетители.

9.2. От съображения за сигурност и съобразно регистрационния режим Хотелът може да ограничи достъпа на нерегистрирани лица до стаите и контролираните зони.

10. Домашни любимци

10.1. Настаняване с домашен любимец е възможно след предварително уведомяване и потвърждение от Хотела, срещу следната такса:

- до 5 кг – 10 € на ден;
- до 10 кг – 15 € на ден;
- до 20 кг – 25 € на ден.

10.2. Домашните любимци не се допускат в общите части на Хотела, включително ресторанта, уелнес център и конферентните зали. Преминаването през общите части е разрешено единствено при влизане и излизане от стаята. В общите части любимецът трябва да бъде на повод или да се пренася в подходяща транспортна чанта/клетка. Гостът отговаря за хигиената, спокойствието на останалите гости и действително причинените вреди или допълнително почистване.
10.3. За кучета водачи и други асистиращи животни се прилагат законовите изисквания; Гостът следва да уведоми Хотела предварително, когато това е възможно.

11. Тютюнопушене, открит огън и пожарна безопасност

11.1. Пушенето, включително използването на електронни цигари и нагреваеми тютюневи изделия, е забранено в стаите и всички закрити общи части. Моля, имайте предвид, че при нарушение на правилата си запазваме правото да начислим такса за допълнително почистване в минимален размер на €100. Тютюнопушеното е разрешено само на обозначените за това места.

Hotel Expo Sofia
149, Tsarigradsko Shosse blvd.
1784 Sofia, Bulgaria
T: +359 2 817 81 00 | reservations@hotelexposofia.com
www.hotelexposofia.com

11.2. В помещенията не се допускат свещи, ароматни пръчици, пиротехника, открит огън, уреди за готвене или други устройства с повишен риск, освен предоставени или изрично разрешени от Хотела. При установено нарушение се начислява минимална такса от €200, а при повреда на хотелско имущество, гостът носи отговорност за пълната стойност на нанесените щети.

11.3. При съществено или повторно нарушение на правилата по настоящата точка Хотелът може да предприеме действия по т. 18 от настоящите условия.

11.4. Всеки гост е длъжен да спазва евакуационните указания и да не повреждa, закрива или активира без основание пожароизвестителни и защитни системи.

12. Ред, спокойствие и безопасност

12.1. Между 22:00 и 06:00 ч. се спазва тишина. Партита и събития в стаите не са разрешени без предварително писмено съгласие на Хотела.

12.2. Не се допускат агресивно или дискриминационно поведение, тормоз, силен шум, увреждане на имущество, незаконна дейност или действия, които застрашават хора, имущество или нормалната работа на Хотела.

12.3. Забранено е внасянето, съхранението или използването на огнестрелни оръжия, боеприпаси, взривни вещества, пиротехнически изделия, токсични, запалими или други опасни вещества и предмети на територията на Хотела, освен когато това е изрично разрешено или се допуска от приложимото законодателство.

12.4. Забранено е внасянето или съхранението в хотелските помещения на незаконни вещества или предмети, включително наркотични вещества, контрабандни стоки и други вещи със забранен или опасен характер. При установяване на нарушение Хотелът може да предприеме действия по т. 18 от настоящите условия и, когато е необходимо, да уведоми компетентните органи.

13. Имущество, щети и допълнително почистване

13.1. Гостът използва помещенията и оборудването грижливо и съобщава своевременно за установена повреда или инцидент.

13.2. При виновно причинена загуба, повреда или извънредно замърсяване Гостът възстановява документално обоснованите преки разходи за ремонт, замяна или специализирано почистване. Хотелът предоставя информация за основанието и размера на начислението.

14. Ценности, багаж и забравени вещи

14.1. На разположение в стаите има сейф. Гостите се насърчават да го използват за пари, документи и ценности. Отговорността на Хотела се определя от приложимото законодателство и не се ограничава за случаи, в които ограничение е недопустимо.

14.2. Съхранение на багаж преди настаняване или след освобождаване се предоставя при наличност и съобразно указанията на рецепция. Опасни, нетрайни или незаконни вещи не се приемат.

14.3. При оставяне на лични вещи в стаята след освобождаването ѝ Хотелът може да ги премести и съхрани по реда на настоящата точка. Това не освобождава Госта от задължението да освободи помещението в уговорения срок.

14.4. Ако открием забравени вещи, ще се свържем с техния собственик възможно най-скоро, при условие че можем да го идентифицираме. Всички намерени предмети се съхраняват в хотела до 3 месеца от датата на намирането им. Моля, имайте предвид, че предмети и стоки, които представляват хигиенен риск за гости или служители (опасни предмети, храни и напитки и др.), могат да бъдат изхвърлени по-рано. След изтичане на срока за съхранение, ако собственикът не бъде открит или не

Hotel Expo Sofia
149, Tsarigradsko Shosse blvd.
1784 Sofia, Bulgaria
T: +359 2 817 81 00 | reservations@hotelexposofia.com
www.hotelexposofia.com

потърси вещите си, Хотелът може да се разпореди с тях по подходящ начин, включително чрез предаване, унищожаване или изхвърляне, съобразно естеството на вещта и приложимото законодателство.

15. Паркинг

15.1. Ползването на хотелския паркинг е при наличност и срещу тарифата, обозначена на входа или рецепцията. Паркирането се извършва само на разрешените места и съобразно указанията на персонала.

15.2. Паркингът не представлява договор за пазене на превозното средство или оставените в него вещи, освен ако изрично е уговорено друго. Това не изключва отговорност на Хотела за вреди, причинени по негова вина, когато законът предвижда такава.

16. Снимки и видеозаписи

16.1. Лични снимки и видеозаписи са допустими при зачитане на личния живот и спокойствието на останалите гости и служителите.

16.2. Професионално, рекламно или търговско заснемане в Хотела се извършва само след предварително писмено разрешение и при договорени условия.

17. Видеонаблюдение и лични данни

17.1. В обозначени общи зони може да се извършва видеонаблюдение за сигурност, защита на лица и имущество и предотвратяване на инциденти. Видеонаблюдение не се извършва в стаите или други зони, в които се очаква неприкосновеност.

17.2. Подробна информация за обработването на лични данни, правата на субектите и сроковете за съхранение се съдържа в Политиката за поверителност и защита на личните данни, публикувана на www.hotelexposofia.com.

17.3. Въпроси относно личните данни могат да бъдат изпращани на personaldata@hotelexposofia.com.

18. Отказ от настаняване и прекратяване на престоя

18.1. Хотелът може да откаже настаняване или да прекрати престоя на гост на обективно, законосъобразно и недискриминационно основание, включително при неплащане или отказ за заплащане на дължимите услуги, използване на хотела за незаконни цели, предоставяне на невалидни документи, превишаване на максимално допустимата заетост на стаята, както и при поведение, което нарушава вътрешния ред, спокойствието, безопасността или комфорта на останалите гости и служителите.
18.2. Основание за отказ от настаняване или прекратяване на престоя може да бъде и поведение на гост, включително когато гостът е под въздействие на алкохол, наркотични или други опиняващи вещества и с поведението си нарушава обществения ред или спокойствието на останалите гости; не упражнява необходимия контрол върху придружаващи го деца, с което създава риск или съществено неудобство; причинява или заплашва да причини вреди на хотелско имущество или други лица; внася или съхранява незаконно притежавано оръжие, експлозиви, токсични или други опасни вещества; или отказва да спазва разумните правила и политики на Хотела.
18.3. Когато обстоятелствата позволяват, преди прекратяване на престоя Хотелът отправя предупреждение и дава разумна възможност нарушението да бъде преустановено. При сериозен риск за безопасността, нарушение, което не може да бъде преустановено, или при ескалация на ситуацията, Хотелът може да прекрати престоя незабавно.
18.4. При прекратяване на престоя поради нарушение на настоящите условия гостът е длъжен незабавно да освободи стаята и хотелските помещения. При отказ за напускане Хотелът може да

предприеме необходимите законосъобразни действия за освобождаване на помещенията и, когато е необходимо, да потърси съдействие от компетентните органи.
18.5. При необходимост от освобождаване на стаята по реда на настоящия раздел Хотелът може да организира преместването и съхранението на личния багаж и вещите на госта по подходящ начин, съобразно приложимото законодателство.
18.6. При прекратяване на престоя поради нарушение на настоящите условия от страна на госта, включително по реда на т. 18.1–18.4, заплатените суми за нощувки и вече заявени, но неизползвани услуги, не подлежат на възстановяване, освен ако приложимото законодателство или конкретните условия на услугата предвиждат друго. В останалите случаи финансовото уреждане се извършва съобразно действително ползваните услуги, условията на приложимата тарифа, доказаните вреди и приложимото законодателство.

19. Политика при заболявания и епидемии

19.1. С оглед опазване на здравето и безопасността на гостите и служителите, Хотелът може да откаже настаняване или да предприеме други подходящи мерки, когато наличието на заболяване или симптоми създава обективен риск за здравето на други лица или когато това е необходимо за спазване на приложимите здравни изисквания и указания на компетентните органи.
19.2. При поява на симптоми на заболяване по време на престоя гостът следва своевременно да уведоми рецепцията. При необходимост Хотелът може да препоръча на госта да потърси медицинска помощ от подходящо лечебно заведение.
19.3. При възникване на епидемия, извънредна здравна ситуация или други обстоятелства, свързани с общественото здраве, Хотелът може да прилага необходимите предпазни и организационни мерки в съответствие с вътрешните правила и указанията или разпорежданията на компетентните органи.
19.4. При необходимост от извънредно или допълнително почистване и дезинфекция на стаята вследствие на заболяване, замърсяване или други обстоятелства, свързани със здравословното състояние на госта, Хотелът може да начисли такса за извършените допълнителни дейности и използваните материали, съобразно конкретните обстоятелства.

20. Политика при неправомерно активиране на противопожарната система и аварийното оборудване

20.1. Противопожарните системи, аварийните бутони, аварийните изходи и другото оборудване за безопасност са предназначени за използване единствено при реална или предполагаема извънредна ситуация, която налага тяхното активиране или използване.
20.2. Неправомерното активиране на противопожарната аларма, спринклерната система, аварийни бутони или друго оборудване за безопасност, независимо дали е извършено умишлено, по невнимание или на шега, може да доведе до ненужна евакуация, нарушаване на спокойствието на гостите, ангажиране на аварийни служби и допълнителни разходи за Хотела.
20.3. При неправомерно активиране на противопожарната или аварийната система Хотелът може да начисли такса в минимален размер на **200 €,** предназначена за покриване на административни и оперативни разходи, свързани с реакцията и възстановяването на системата. При по-високи доказани разходи или вреди Хотелът може да претендира обезщетение за разликата.
20.4. При умишлено или извършено с груба небрежност неправомерно активиране, довело до съществени нарушения, разходи, вреди или риск за безопасността, Хотелът може да прекрати престоя на госта съгласно т. 18 от настоящите условия, както и да предприеме други законосъобразни действия.
20.5. При отказ за заплащане на начислените разходи или при наличие на доказани вреди Хотелът може да предприеме действия за тяхното възстановяване по реда, предвиден в приложимото законодателство.

21. Непреодолима сила и извънредни обстоятелства

Страната, която не може да изпълни свое задължение поради непредвидимо и непредотвратимо извънредно събитие, уведомява другата страна без неоправдано забавяне. Последиците се уреждат според приложимото законодателство и конкретните обстоятелства, като страните търсят разумно решение.

22. Оплаквания и контакт

22.1. Въпрос или оплакване по време на престоя следва да бъде съобщено незабавно на рецепция, за да може да бъде разгледано своевременно. Писмено оплакване трябва да съдържа номер на резервация, описание на случая и подходящ контакт за отговор.

22.2. Контакти: Hotel Expo Sofia, бул. „Цариградско шосе“ № 149, 1784 София; тел. +359 2 817 81 00; reservations@hotelexposofia.com; www.hotelexposofia.com.

23. Приложимо право и спорове

23.1. За неуредените въпроси се прилага българското законодателство. Правата на потребителите по императивни правни норми не се ограничават от настоящите условия.

23.2. Страните се стремят да решават споровете чрез добросъвестни преговори. Когато това не е възможно, Гостът може да се обърне към компетентния орган за защита на потребителите или към компетентния съд.

24. Промени в общите условия

24.1. Хотелът може да актуализира тези условия при промяна в услугите, технологиите или законодателството. За конкретната резервация се прилагат условията, предоставени или достъпни към момента на потвърждението, освен ако последваща промяна е по-благоприятна за Госта или е задължителна по закон.

24.2. Актуалната версия се публикува на www.hotelexposofia.com с посочена дата на последна актуализация.

Hotel Expo Sofia • www.hotelexposofia.com • +359 2 817 81 00