

## ПРАВИЛА И УСЛОВИЯ

Условията и правилата за използване на сайта [www.hotelluna.bg](http://www.hotelluna.bg) съответстват на международното законодателство за онлайн търговия и съгласието с тях е задължително условие преди закупуването на резервация на помещения за настаняване и изхранване .

Тези правила и условия, подлежащи на корекции, се отнасят директно или косвено чрез [www.hotelluna.bg](http://www.hotelluna.bg) до всички наши услуги. Можете да се запознаете с тях онлайн, чрез мобилни устройства, на място, по имейл или по телефон. Осъществявайки достъп, разглеждайки и използвайки нашия уебсайт, независимо в коя платформа (наричани оттук нататък за кратко "уеб сайт"), Вие потвърждавате че сте прочели, разбрали и приели правилата и условията, посочени по-долу, включително изявлението за конфиденциалност.

Тези страници и тяхното съдържание, както и предоставената в тях онлайн услуга за резервации на помещения за настаняване и изхранване („услуга“), се притежават и управляват от Луна 20 АД (наричано от тук нататък „Луна” )

### 1. Сфера на предлаганите услуги

Посредством този уеб сайт ние от Луна 20 АД и в частност хотел Луна , КК Златни Пясъци –Варна („хотела,„) предоставяме онлайн платформа, чрез която рекламираме своите услуги и чрез която посетителите на сайта могат да извършват резервации . Извършвайки резервация чрез [www.hotelluna.bg](http://www.hotelluna.bg) , Вие влизате в директни договорни отношения съгласно действащото българско законодателство с хотел Луна , представляващ мястото за настаняване. От момента, в който изберете желаната от Вас услуга, „Луна” действа като посредник между Вас и виртуалния пос терминал на Алианц Банк България АД , преpraщайки данните на избраната от Вас резервация към съответното място за разплащане на Алианц Банк България АД – Виртуалния пос терминал.

След успешно извършено заплащане на избраната от Вас услуга в електронния терминал на банката, Вие получавате имейл с потвърждение на Вашата резервация от „Луна”.

„Луна” носи изцяло отговорността за актуализирането на всички цени, броя на свободните стаи и всяка друга информация, поместена на нашия уеб сайт до момента на прехвърлянето Ви на виртуалния пос терминал на Алианц Банк България АД . Независимо , че полагаме особени усилия и грижи за постигане на високо качество на предлаганите от нас услуги, ние не проверяваме и не бихме могли да гарантираме разплащателната услуга на банката, дали цялата им система е в пълна изправност, нито можем да бъдем подведени под отговорност за каквито и да било грешки (независимо дали са явни или скрити), прекъсвания (независимо дали се дължат на временна и/или частична повреда, поправка, актуализиране или техническа експлоатация на виртуалния пос терминал ).

Нашите услуги са на разположение за лична и нетърговска употреба, поради което Вие като потребители нямате право :

- да препродавате услугата на „Луна”;
- да създавате deer-link („дълбока връзка” - пускане на линкове към подстраници на сайта, а не само към заглавната му страница);
- да копирате, наблюдавате (напр. с помощта на програми за шпиониране или проследяване на информация, т.нар. spider и scrape – програми), помествате, изтегляте или възпроизвеждате на каквато и да била информация, текст, софтуер,

продукти или услуги, предлагани и достъпни на нашия уеб сайт, за каквито и да било комерсиални или конкурентни действия или цели.

Съвместното наличие на резервация от страна на клиента, писмено потвърждение от страна на «Луна» и документ, потвърждаващ плащане от страна на клиента, се явяват валидно сключен договор между страните с всички произтичащи права и задължения за тях, записани в настоящите общи условия. Отсъствието на отделен подпис на клиента върху тези условия не сменя неговата отговорност от изпълнението им.

## **2. Цени и гаранция за най-добра цена**

Цените на нашия сайт са предмет на конкуренция. Всички цени, обявени в сайта, са с включено ДДС, застраховки, както и всички други такси и данъци и могат да се променят в зависимост от промените в действащото данъчно законодателство и вътрешни разпоредби на управата на хотела, освен ако не е посочено друго на нашия уеб сайт или в имейла с потвърждението на резервацията.

В някои случаи на уеб сайт на „Луна“ са показани по-ниски цени за определен тип настаняване и изхранване. Въпреки това, за тези определени от хотела цени, могат да важат специални ограничения и условия, свързани с периода на действието им, възможността за анулиране на резервацията или относно начините за възстановяване на стойността на резервацията. Напомняме, преди да резервирате, да проверите внимателно описанието на стаята и съответната цена за подобни ограничения и условия.

Валутният калкулатор е само информативен, като действителните цени може да са различни.

Очевидни грешки на уеб сайта на „Луна“, включително и печатни, не са обвързващи.

**Обърнете внимание, че всички специални оферти са специално обозначени.**

## **3. Конфиденциалност**

Чрез сайта [www.hotelluna.bg](http://www.hotelluna.bg) „Луна“ уважава личното Ви пространство. Съветваме Ви да се запознаете с нашите изявления за конфиденциалност за повече информация.

## **4. Таксуване**

„Луна“ декларира, че няма добавени допълнителни, резервационни или други скрити такси към цената на стаята. „Луна“ не таксува личната Ви кредитна/дебитна карта, тъй като Вие плащате директно на виртуалния пос терминал на Алианц Банк България АД.

## **5. Кредитна карта /банков трансфер с кредитна карта/**

„Луна“ не изисква данни от кредитната/дебитната Ви карта, за да гарантира Вашата резервация. „Луна“ Ви изпраща на виртуалния пос терминал на Алианц Банк България АД след като сте потвърдили желаната от Вас услуга на уеб сайта и Вие изпращате сами информацията от кредитната/дебитната Ви карта директно към

Алианц Банк България АД, която ще извърши предплащане. За да бъде Вашата резервация завършена и потвърдена е необходимо предплащането на пълната стойност на потвърдените от Вас услуги на уеб сайта ни /освен ако друго не е рекламирано и договорено на уеб сайта ни/ да бъде потвърдено от Алианц Банк България АД чрез изтегляне на средства от картата Ви.

За да бъде защитена и кодирана информацията от картата, когато я пращате до Банката (Алианц Банк България АД) се използва технология за криптиране SSL/HTTPS (**сигурно доказателство за това е жълтия „катианар” в адресното поле на браузъра, указващ защитена криптирана връзка**).

Приеманите карти са **Maestro, MasterCard и Visa**. Използвания виртуален ПОС терминал е сертифициран от **VISA 3D Secure и MasterCard SecureCode**.

Препоръчваме Ви да се запознайте старателно с правилата и сроковете за анулация, възможността за възстановяване на средства, преди да направите резервация и завършите плащането. Информираме Ви , че понякога направената от Вас транзакция е без възможност за възстановяване.

Препоръчваме Ви да проверите внимателно описанието на стаята относно подобни условия и ограничения преди да направите резервация.

Плащането се обработва по сигурен начин от трета страна (Алианц Банк България АД) и се прехвърля директно от Вашата банкова сметка в банковата сметка на хотела. „Луна” не прави, не приема и не обработва плащания за резервацията, тъй като това става посредством виртуалния постерминал на Алианц Банк България АД. В случай на измама или неоторизирано използване на Вашата кредитна/дебитна карта от трети лица, повечето банки и компании, издаващи карти, поемат риска и покриват всички плащания, произтичащи от такава измама или злоупотреба, което понякога може да е предмет на приспадане. „Луна” не влиза в разплащателни взаимоотношения с потребителя в момента на резервация на услуга, а прехвърля потребителя към системата на Алианц Банк България АД . Поради тази причина „Луна” не носи никаква отговорност ако компанията или банката, издала Вашата кредитна/дебитна карта, удържи средства от Вас заради неоторизирани транзакции, произтекли от извършване на резервация направена на нашия сайт.

## 6. Анулиране

С извършването на резервация, Вие приемате и се съгласявате с прилаганите от „Луна” правила за анулиране и политика в случай на непристигане, както и с всички допълнителни условия за услугата и правила за настаняване, които могат да се отнасят до Вашата резервация или до времето на престоя Ви.

**Безплатна анулация и възстановяване на преведените средства в пълен размер** - до 3 календарни дни преди настаняването, като датата на настаняване не се включва;

**При късна анулация**, направена в 3 дневния срок преди датата на настаняване - таксува се първата нощувка като неустойка;

No-Show (анулация в деня на настаняване или при непристигане)- таксуват се първата и втората нощувка;

**Анулация при специални оферти и условия – посочват се изрично в офертата**

## **Анулация при пакетни оферти:**

Безплатна анулация - до 24 часа преди датата на настаняване;

При късна анулация – анулация, по-късно от един ден преди датата на настаняване- таксува се първата нощувка като неустойка;

No-Show (анулация в деня на настаняване или при непристигане)- таксуват се първата и втората нощувка ;

Правилата за окончателно анулиране или в случаите на непристигане или модификация на резервацията за хотела са налични и уебсайта на „Луна” - на страницата с информация за съответния тип на настаняване, показват се и в имейла за потвърждение. Препоръчваме Ви да обърнете внимание, че може определени цени или специални оферти да не подлежат на анулиране или промяна, поради което прочетете условията старателно преди да извършите резервация.

Ако желаете да прегледате, коригирате или анулирате своята резервация, моля използвайте получения имейл за потвърждение и следвайте инструкциите в него. Моля обърнете внимание, че може би ще бъде изискана такса за анулиране на Вашата резервация, съобразно правилата на мястото за настаняване за анулиране или в случай на непристигане. Препоръчваме Ви да прочетете тези правила внимателно, преди да извършите резервация.

## **7. Допълнителна кореспонденция**

При извършване и приключване на резервация, Вие се съгласявате да получите имейл, който ще се постараете да Ви изпратим малко след потвърждението на банката (виртуалния пос терминал на Алианц Банк България АД ) за успешно извършено разплащане (оторизация). Имейлът съдържа информация за хотела, персонален код на резервацията Ви, информация за Вашата резервирана услуга, както и информация относно анулация, модификация и преглед на резервацията в системата на уеб сайта ни. Вие се съгласявате също така да получите имейл, който ще се постараете да Ви изпратим веднага след Вашия престой, с който ще Ви поканим да попълните нашия формуляр за оценки на гости. Препоръчваме Ви да се запознаете с нашето изявление за конфиденциалност за повече информация относно как може да се свързваме с Вас.

## **8. Ограничена отговорност**

Съгласно ограниченията, посочени в тези правила и условия и съгласно закона, "Луна" носи отговорност само за директни щети - понесени, платени или за които Ви е потърсена отговорност, в резултат на неизпълнение на задълженията от „Луна” във връзка с предлаганите услуги на уеб сайта, до размера на общата сума на Вашата резервация, както е посочено в имейла за потвърждение.

Въпреки това, нито „Луна”, нито който и да е от служителите, директорите, представителите, или други въввлечени в създаването, спонсорирането, промотирането или с други думи заети физически и юридически лица с представянето на сайта и неговото съдържание, не носи отговорност за:

- никаква наказателна, специална, индиректна или последваща загуба или щети,

-никаква неточност, свързана с Виртуалния пос терминал на Алианц Банк България АД (включително удържане на–средства от Вас заради неоторизирани транзакции, произтекли от извършване на резервация направена на нашия сайт);

- извършените услуги , предлагани от Алианц Банк България АД ;

- никакви (директни, индиректни, специални, последващи или наказателни) щети, загуби или разходи , понесени от Вас, за които Ви е потърсена отговорност, или сте платили, появили се в резултат или във връзка с използването, невъзможността за използване или закъснение на нашия уеб сайт;

-никаква (персонална) травма, смърт, или други (директни, индиректни, специални, последващи или наказателни) щети, загуби или разходи претърпени или за които Ви е потърсена отговорност или са платени от Вас, независимо дали се дължат на действия, грешки, не спазени задължения, неизпълнение, умишлено престъпление, пропуски, неизпълнение, изопачавания, закононарушение или неизпълнение на преките задължения (напълно или частично) от виртуалния пос терминал на банката (неговите служители, директори, агенти, представители или дистрибуторски компании); включително за никакви (дори и частични) форсмажорни обстоятелства или някакво друго събитие извън нашия контрол.

## 9. Права върху интелектуалната собственост

Софтуерът, необходим за извършването на услугите на „Луна” или наличен за използване на нашия уеб сайт, както и правата върху интелектуалната собственост (включително авторските права) на съдържанието и информацията или върху материала на нашия уеб сайт, са собственост на „Луна 20”АД, освен ако не е посочено друго.

„Луна 20”АД притежава всички права върху съдържанието (вкл. всички права върху интелектуална собственост на) интерфейса (вкл. инфраструктурата) на интернет страницата, на която е предоставена услугата (включително оценките от гостите и превода на съдържанието) и Вие нямате право да копирате, ( hyper-/deer ) препращате, публикувате, насърчавате, продавате, интегрирате и да се възползвате по какъвто и да е начин от съдържанието или нашата марка без нашето изрично писмено разрешение.

## 10. Разни

Тези правила и условия и предоставянето на нашите услуги се регулират и тълкуват в съответствие с **Българското законодателство** и всички спорове, произтичащи от тези общи правила и условия и нашите услуги, следва да се отнасят само и изключително към компетентните съдилища на **територията на България**.

Оригиналната българска версия на тези правила и условия е преведена на други езици. Преводната версия е израз на добра воля и представлява единствено офис превод, който няма правна стойност. В случай на спор по отношение на съдържанието или тълкуването на тези правила и условия, или несъответствия и различия между българската версия и версията на тези правила и условия на всеки друг език, следва да бъде прилагана българската.

Ако някоя от клаузите на тези правила и условия е (или стане) невалидна, неприложима или незадължителна, Вие продължавате да сте обвързани с всички останали клаузи. При такъв случай невалидната клауза следва да бъде изпълнявана в максимална степен, позволена от закона, а Вие се съгласявате да приемете

подобен ефект, като на невалидната, неприложима или незадължителна клауза, с оглед на съдържанието и целите на тези правила и условия.

## **ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА РАЗПЛАЩАНИЯ С БАНКОВИ КАРТИ, ePay.bg и PayPal ПРЕЗ ИНТЕРНЕТ**

Настоящите Общи условия за разплащания с банкови карти чрез виртуален ПОС терминал, наричани за краткост Общи условия или „ОУ“, уреждат отношенията между Луна 20 АД, вписано в търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 201623251, със седалище и адрес на управление: гр.Варна, ул.„Братя Миладинови“ № 68 и електронен адрес: ....., наричано за краткост „Луна“

и картодържатели – физически и юридически лица, наричани за краткост „ПОТРЕБИТЕЛ“, възникващи с приемането на услуги чрез електронен виртуален ПОС терминал през сайта на „Луна“ - [www.hotelluna.bg](http://www.hotelluna.bg)

Настоящите „Общите условия“ уреждат платежните отношения, правата и отговорностите на „Луна“ и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.

„Луна“ си запазва правото да променя настоящите Общи условия при промени в местното законодателство, в правилата на Международните картови организации или при други промени в регулативните изисквания.

Настоящите Общи условия са приети на .....

### **1. Дефиниции – по смисъла на тези Общи условия, изброените по-долу думи и съкращения имат следното значение:**

1.1. Виртуален ПОС – логическо устройство, дефинирано в картовата система на банката, за дистанционно приемане на електронни плащания с банкови карти през Интернет сайт.

1.2. Блокиране на сума по карта (Отложена авторизация) – допълнителна функционалност на виртуален ПОС терминал за ръчно въвеждане на картови данни през клавиатурата на терминала и резервиране (блокиране) на сума по карта за 30-дневен период, без осъществяване на финансова транзакция.

1.3. Брандове местни и международни карти, които могат да бъдат приемани като платежен инструмент за осъществяване на безналично плащане на виртуален ПОС терминал:

🌐Maestro, издадени от български банки и банки в чужбина;

🌐Борика и други местни карти;

🌐Visa, Visa Electron, VPAY, издадени от български банки и банки в чужбина;

🌐MasterCard, издадени от български банки и банки в чужбина;

1.4. Тип платежни карти според функционалността и лицето, на което са издадени, които се приемат на ПОС терминал:

- ☛ Дебитни карти за физически лица с незабавен дебит;
- ☛ Кредитни карти и карти с отложен дебит за физически лица;
- ☛ Бизнес карти - дебитни и кредитни карти за юридически лица.

1.5. 3D Secure – система за идентификация на картодържател в реално време при плащане на виртуален ПОС чрез секретна парола и осигуряване на максимална сигурност на картово плащане при Интернет търговец чрез някоя от следните схеми:

- ☛ Verified by Visa (VbV) – за карти с логото на Visa, Visa Electron, VPAУ;
- ☛ MasterCard Secure Code – за карти с логото на MasterCard и Maestro;
- ☛ Секретен код на БОРИКА-БАНКСЕРВИЗ АД – за карти с търговския знак на Борика.

1.6. МКО – Международни картови организации: Visa и MasterCard.

1.7. Борика-Банксервиз АД (БОБС) – е акционерно дружество, собственост на Българска Народна Банка и търговските банки в страната, осигуряващо непрекъснатата работа на Оторизационен център – 24 часа, 7 дни седмично.

1.8. Оспорено плащане – процедура за възстановяване, изцяло или частично, на определена сума, заплатена чрез трансакция с банкова карта.

1.9. Неправомерна трансакция или трансакция, извършена при условията на „измама“ – е трансакция, съзнателно (преднамерено) извършена с карта или картови данни, придобити по незаконен начин (изгубена, открадната, получена на базата на фалшиви документи и др.), както и с фалшифицирана или подправена карта, или с присвоени картови данни. Такава трансакция е направена без знанието и съгласието на автентичния картодържател и без неговото разрешение, като последният отказва да признае разходите, свързани с нея.

## **2. Права и задължения на „ЛУНА”**

2.1. „Луна” се задължава да приема правомерни плащания с всички банкови карти, носещи търговски марки на Visa, MasterCard, Maestro, БОРИКА и др.

2.2. „Луна” чрез авторизационната система на Борика-Банксервиз АД (БОБС), има право да откаже да приеме плащане с банкова карта в случай на:

- 1) Невалидност на банковата карта;
- 2) Невъзможност да се получи потвърждение за извършване на операцията;
- 3) Съмнение относно правомерността на операцията;
- 4) Неуспешно идентифициране (автентикация) на картодържателя за плащане на виртуален ПОС терминал;

2.3. „Луна” се задължава да възстанови по картата, заплатените от ПОТРЕБИТЕЛЯ суми, в случай на непредоставяне на поръчаните услуги, или в противоречие с Общите условия на закупуването на резервация на помещения за настаняване и изхранване .

2.4. „Луна” се задължава да получи по изричен и безусловен начин съгласието на ПОТРЕБИТЕЛЯ, че последният се е запознал и приема настоящите Общи условия, преди и като условие да бъде прието за обработка плащането на поръчката.

2.5. „Луна” се задължава да не поставя изисквания ПОТРЕБИТЕЛЯ относно минималната сума за покупка на услуги, или други такива, като условие за заплащане с банкова карта.

2.6. „Луна” се задължава да не начислява допълнителни такси и комисиони към цените на услугите в момента на покупка в зависимост от начина на плащане.

2.7. „Луна” има право да изисква резервационна такса, такса обслужване, сезонни такси и др. които се обявяват при извършване на процеса на резервиране.

### **3. Права и задължения на ПОТРЕБИТЕЛЯ**

3.1. ПОТРЕБИТЕЛЯ има право да избере плащане с банкова карта, при съгласие на настоящите «Общи условия» и Общите условия на закупуването на резервация на помещения за настаняване и изхранване .

3.2. ПОТРЕБИТЕЛЯ има право да откаже резервация, платена с банкова карта.

3.3. В случай по т.3.2. сумата се възстановява по същата карта, с която е платена резервацията.

3.4. Възстановяването на сумата е в срок от 10 /десет/ работни дни от заявката за отказ.

3.5. Възстановената сума е в размер на платената сума намалена с неустойките , съгласно Общите условия на закупуването на резервация на помещения за настаняване и изхранване .

### **4. Хронологическа и технологическа последователност при плащане с банкови карти през виртуален ПОС терминал:**

4.1. Избор на услуга по настаняване и изхранване и период на предоставянето и;

4.2. Въвеждане на данните на лицето/лицата, които ще ползват услугата;

4.3. Изпращане на заявка за резервация/плащане с банкови карти чрез виртуален ПОС терминал;

4.4. Потвърждение на резервацията;

4.5. Потвърждаване на съгласие с «Общи условия за плащане с банкови карти чрез виртуален ПОС терминал»;

4.6. Плащане с банкова карта чрез платежния портал на Борика-Банксервиз АД (БОБС).

**5. При анулация на резервация, платена с банкова карта чрез виртуален ПОС терминал, всички разходи по възстановяване на сумата са за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ, включително разходи за диспути, спорове и други.**

**6. Други условия за разплащане с банкови карти чрез виртуален ПОС терминал.**

6.1. „Луна” изрично спазва условието за конфиденциалност.

6.2. Изключение по т.6.1. се допуска само при официално запитване от компетентните органи в България и ЕС, съобразено със съответното законодателство.

6.3. При версия на «Общите условия» на друг език, меродавна е българската версия. Всички други езикови версии имат изключително информативен характер.