

**Lenti Gyógyfürdő Kft. – Balance Resort Lenti  
Thermal Kemping\*\*\*\***

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**

**1. AZ ÜZEMELTETŐ ÉS SZOLGÁLTATÓ ADATAI**

**Cégnév:** Lenti Gyógyfürdő Korlátolt Felelősségű Társaság  
**Cég rövidített neve:** Lenti Gyógyfürdő Kft.  
**Székhely:** 8960 Lenti, Táncsics Mihály utca 2/a.  
**Cégjegyzékszám:** 20-09-064381  
**Adószám:** 11937355-2-20  
**EU adószám:** HU11937355  
**Képviselő:** Katz Péter ügyvezető igazgató  
**Bejegyző bíróság neve:** Zalaegerszegi Törvényszék Cégbírósága

**Szálláshely megnevezése:** Balance Resort Lenti - Thermal Kemping\*\*\*\*  
**Cím:** 8960 Lenti, Táncsics Mihály utca 16.  
**Levelezési cím:** 8960 Lenti, Táncsics Mihály utca 16.  
**Kontaktszemély:** Katz Péter  
**Tel.:** +36 (92) 351 368  
**Web:** [www.camping.balanceresort.hu](http://www.camping.balanceresort.hu)  
**E-mail:** [camping@balanceresort.hu](mailto:camping@balanceresort.hu)  
**Működést engedélyező hatóság neve:** Letenyei Közös Önkormányzati Hivatal  
Körjegyzősége (8868 Letenye, Kossuth L. u. 10.)  
**Működési engedély száma:** 10/2013.

**2. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK**

- 2.1. Jelen „Általános Szerződési Feltételek” szabályozzák a Szolgáltató szálláshelyének, és az ott nyújtott szolgáltatásoknak az igénybevételét.
- 2.2. Speciális, egyedi feltételek nem képezik részét az Általános Szerződési Feltételeknek, de nem zárják ki egyedi megállapodások megkötését utazásközvetítőkkel, szervezőkkel, corporate/üzleti partnerekkel, esetenként speciális kondíciókkal.
- 2.3. A Balance Resort Lenti - Thermal Kemping a szolgáltatásait a négycsillagtól elvárt minőségben és színvonalon nyújtja.
- 2.4. A Balance Resort Lenti - Thermal Kemping közösségi helységeiben TILOS a dohányzás! Dohányzás csak az arra kijelölt helyeken megengedett. A dohányzásra vonatkozó előírásunkat megszegő vendégeink károkozás jogcímén 50.000,- Ft kártérítést kötelesek fizetni vagy a szolgáltatónak jogában áll a további szolgáltatásnyújtás megtagadása.

**3. A VENDÉG, MINT SZERZŐDŐ FÉL**

- 3.1. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat a Vendég veszi igénybe.
- 3.2. Amennyiben a szolgáltatásokra vonatkozó megrendelést a Vendég közvetlenül adja le a Szolgáltatónak, úgy a Vendég a Szerződő fél. A Szolgáltató és a Vendég együttesen - a feltételek teljesülése esetén - szerződéses felekké válnak (továbbiakban Felek).

- 3.3. Amennyiben a szolgáltatásokra vonatkozó megrendelést a Vendég megbízásából egy harmadik személy (továbbiakban Közvetítő) adja le a Szolgáltatónak, az együttműködés feltételeit a Szolgáltató és a Közvetítő között megkötött szerződés szabályozza. Ebben az esetben a Szolgáltató nem köteles vizsgálni, hogy a harmadik személy jogszerűen képviseli-e a Vendéget.

#### **4. SZERZŐDÉSES JOGVISZONY**

##### 4.1. Nem online szobafoglalás esetén

- A Vendég szóban, vagy írásban megküldött ajánlatkérésére a Szolgáltató ajánlatot küld (parcellák értékesítése a szabad kapacitások függvényében történnek).
  - a) az ajánlat elfogadása a foglalásokat a Szolgáltató írásban visszaigazolja.
  - b) amennyiben az ajánlat elküldésétől számított 72 órán belül nem érkezik konkrét rendelés, úgy a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.
- A Szerződés a Vendég írásban leadott foglalásának a Szolgáltató általi írásban megküldött visszaigazolásával jön létre, és így írásban megkötött Szerződésnek minősül.
- Szóban leadott foglalás, megállapodás, módosítás, vagy annak a Szolgáltató általi szóbeli visszaigazolása nem szerződés értékű.

##### 4.2. Online szobafoglalás esetén

- A Vendég az online szobafoglalási alkalmazás segítségével is foglalhat szobát. Sikeres foglalás esetén a Vendég automatikusan generált e-mail üzenetben kap visszaigazolást a foglalásról.
- A Szerződés a Vendég által leadott online foglalásra érkező, Szolgáltató által küldött visszaigazolással jön létre, és így írásban megkötött Szerződésnek minősül.
- Online szobafoglalás esetén Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az online foglalási alkalmazás nem megfelelő működése során kiküldött visszaigazolást felülvizsgálja, és azt módosítsa amennyiben ez szükséges.

##### 4.3. A kemping-szolgáltatás igénybevételéről szóló Szerződés meghatározott időtartamra szól.

##### 4.4. Ha a Vendég a meghatározott időtartam lejárta előtt véglegesen elhagyja a kemping helyet (parcellát), a Szolgáltató a Szerződésben kikötött szolgáltatás teljes ellenértékére jogosult. A meghatározott időtartam lejárta előtt megüresedett kempinghelyeket a Szolgáltató jogosult újra értékesíteni.

##### 4.5. A kemping-szolgáltatás igénybevételének Vendég által kezdeményezett meghosszabbításához a Szolgáltató előzetes hozzájárulása szükséges. Ebben az esetben a Szolgáltató kikötheti a már teljesített szolgáltatás díjának megtérítését.

##### 4.6. A kemping-szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy a Vendégek személyazonosságukat a törvényes előírásoknak megfelelően, a parcella elfoglalása előtt igazolják. A kempingben bejelentés nélkül senki sem lakhat.

##### 4.7. A szerződés tartalma kiterjed:

- a szolgáltatás tárgyára, helyére,
- igénybevétel módjára,
- időtartamára,
- és árára.

##### Tartalmazza továbbá a:

- fizetési,
- lemondási,
- módosítási feltételeket.

- 4.8. A Szerződés módosításához és/vagy kiegészítéséhez a Felek külön írásbeli megállapodása szükséges, mely a Felek által aláírásra kerül. A Felek által elfogadottnak minősül, ha a módosítás és/vagy kiegészítés e-mail formájában történik, amennyiben ezt a Szolgáltató írásban visszaigazolja.

## 5. KEMPING ALAPSZOLGÁLTATÁSAI

- 5.1. Kempingszolgáltatás / Kempinghely zónák (a Balance Resort Lenti - Thermal Kemping valamennyi parcellája) áram, hálózati víz - szürkevíz csatlakozással ellátottak, valamint szabadon elérhető az internet (Wifi)

A zónák kiosztása a recepción elérhető, valamint a honlapon

- 5.2 Vizesblokk használata

A vizesblokkban található a női és férfi valamint a mozgáskorlátozott zuhanyzók, mosdók és WC. Itt található még a mosókonyha (ruhák kézi mosására alkalmas), konyha és edénmosogató. A konyha gáztűzhellyel és hűtővel felszerelt. Kérjük ezen helységek rendeltetésszerű használatát. A vizesblokkban a kémiai tartályok ürítése és tisztítása szigorúan TILOS!

- 5.3. Vendéglátás

- A kemping vendégeinek büféreggelit és büfévacsorát biztosít szállóvendégei számára a megadott nyitvatartási időben. Ezen igényüket a recepción kell előre jelezni.
- Az étteremből ételt/italt engedély nélkül kivinni TILOS! Amennyiben erre mégis sor kerül, a Szolgáltató jogosult a kivitt mennyiség függvényében a reggelin / vacsorán felül extra reggeli / vacsora terhelést rögzíteni a vendég számlájára.
- A büféreggelit 07.00 - 10.00h, a büfévacsorát 18.00 – 21.00h között fogyaszthatják el a vendégek a Thermal Hotel Balance\*\*\*\* szálloda L16 Éttermében..
- A **félpanziós** ellátás – vagyis a napi kétszeri étkezés, azaz reggeli és vacsora – minden esetben az érkezés napján vacsorával kezdődik és az elutazás napján reggelivel fejeződik be.
- A **teljes panziós** ellátás – vagyis a napi háromszori étkezés, azaz reggeli, ebéd, vacsora – minden esetben az érkezés napján vacsorával kezdődik és az elutazás napján reggelivel fejeződik be.
- A főétkezések a Thermal Hotel Balance\*\*\*\* szálloda L16 Éttermében hideg és meleg ételekből álló, büfé jellegű ellátást foglalják magukban (kivételek, ha a vendégek létszáma egy étkezés esetében 20 fő alatt van, ebben az esetben négy fogásos menüválasztásos ebédet / vacsorát kínálunk).
- Az L16 étterem nyitva tartási időben 7.30 - 10.00h • 12.00 - 14.00h (teljes panziós ellátás estén) • 18.00 - 21.00h (fél- és teljes panziós ellátás estén) között várja vendégeit - konyhazárás: 20.30h.
- Vendég az asztalfoglalási igényét a panzió recepción, a Balance Resort Lenti - Thermal Hotel\*\*\*\* szálloda L16 étteremben, illetve a [www.balancehotel.hu/asztalfoglalas](http://www.balancehotel.hu/asztalfoglalas) jelezheti.
- A Lobby bar hétfőtől vasárnapig 12.00-22.00 óra között várja a vendégeket (konyhazárás: 20.30h).
- Egyedi étkezési igények lebonyolítására, szervezésére előzetes egyeztetés alapján van lehetőség.

- 5.4. Kemping vendégek termálfürdő használata

- A Balance Resort Lenti - Thermal Kemping szállóvendégeinek korlátlan a belépés a Balance Resort Lenti – Gyógyfürdő és a Szent György Energiaparkba, valamint az új fedett élményfürdőbe a kemping tartózkodás idejére (a nyitva tartás függvényében)

- A vendégeknek a Balance Resort Lenti – Gyógyfürdő és Szent György Energiapark fürdőszolgáltatásai ingyenes, megközelítés a kempingen keresztül (a recepción kapott chip-es karórával). A termálfürdő szauna centruma külön térítés ellenében vehető igénybe, amennyiben a lefoglalt szolgáltatáscsomag nem tartalmazza.
    - a) Fedett gyógyfürdő nyitva tartása: 9.00 – 19.00h
    - b) Szauna centrum nyitva tartása: 11.00 – 19.00h
    - c) Strandfürdő nyitva tartása: 9.00 – 19.00h.  
(május – szeptember hónapokban)
    - d) Élmenyfürdő nyitva tartása: 10.00 – 19.00h
    - e) Szabadtéri gyógymedence: 9.00-19.00h
  - 5.5. Sport és szabadidős szolgáltatás
    - A sport szabadtéri szerelmeseinek a kapacitás függvényében (kerékpár, nordic walking botok, tollas labda, ping pong asztal) állnak rendelkezésre.
    - A Balance Resort Lenti –Thermal Hotel\*\*\*\* TechnoGym fitness gépei szintén a Vendégek rendelkezésre állnak: szobabicikli, elliptikus tréner és futópadok. A szállodai fitness gépek használata a szálloda házirendje alapján történik.
    - A Balance Resort Lenti –Thermal Hotel\*\*\*\* a gyerekekre is gondolt, ezért számukra szórakoztatásukról XBOX, csocsó, társasjátékok, játszószoza és szabadtéri játszótér gondoskodik. 2018 nyarától programjaink tovább bővültek! Elkalauzoljuk a gyermekeket és szüleiket az **óriások birodalmába**, ahol ingyenesen nyílik lehetőség egyedi játékainkat kipróbálni. "[Óriásaink](#)" időjárás függetlenek, hiszen rossz idő esetén konferenciatermünkben állnak rendelkezésre!
    - Információk a panziós, szállodai, termálfürdő és környékbeli programokról megtalálhatók a panzió recepción, vagy a panzió weboldalán ([www.balanceresort.hu](http://www.balanceresort.hu)).
  - 5.6. A Balance Resort Lenti –Thermal Hotel\*\*\*\* különterem (konferencia és különterem) igénybevételére kizárólag erre vonatkozó külön írásbeli megállapodás vagy a Szolgáltató által írásban adott engedély alapján van lehetőség. Kivételt képeznek a Szolgáltató által szállóvendégek részére a konferencia és különterembe meghirdetett programok. Amennyiben a konferencia és/vagy különterem használatára a Szolgáltató írásbeli engedélye és írásbeli megállapodás nélkül történik, úgy a szálloda jogosult a napi- vagy óradíjat felszámítani.
  - 5.7. Parkolás: A gépkocsikat a lefoglalt parcellán tarthatják, amit a parcelladíj tartalmaz.
  - 5.8. Internet: A Szolgáltató korlátlan, díjmentes Internet elérést biztosít a kemping egész területén.
- 6. ÁRAK**
- 6.1. Az aktuális kempingszolgáltatás árai a recepción kerülnek kifüggesztésre.
  - 6.2. Egyéb szolgáltatások árlistái az adott részlegeken (Thermál Kemping és Panzió recepció; Gyógyfürdő pénztár; Thermal Hotel\*\*\*\* L16 Étterem, Lobby bar recepció és Medical Center recepció stb.) állnak rendelkezésre.
  - 6.3. Szolgáltató a meghirdetett árait (például: csomagárak vagy egyéb kedvezmények) előzetes bejelentés nélkül szabadon változtathatja. Amennyiben a Vendég szállást foglalt és azt a Szolgáltató írásban visszaigazolta, úgy azon a szálláson a Szolgáltató már nem változtathat.
  - 6.4. A közzétett árak tartalmazzák az általános forgalmi adó (ÁFA) ajánlattételkor érvényes, törvény által szabályozott mértékét. Szolgáltató a hatályos adó-törvény (ÁFA) módosulása miatti többlet-terhet, előzetes értesítés mellett, áthárítja a Szerződő félre.

- 6.5. A közzétett árak nem tartalmazzák a helyi idegenforgalmi adót, melyet a Vendégnek a helyszínen kell megfizetnie. Az idegenforgalmi adó 18 éves kor fölött fizetendő, mértéke 2020. évtől: 500 Ft/fő/éjszaka.
- 6.6. A Vendég a szolgáltatások áráról mindig tájékoztatást kaphat a szolgáltatásnyújtás megkezdése előtt a recepción.
- 6.7. A Szolgáltató aktuális kedvezményei, akciói, egyéb ajánlatai és árai a kemping honlapján, a [www.camping.balanceresort.hu](http://www.camping.balanceresort.hu) oldalon megtalálhatók.
- 6.8. A Szolgáltató legjobb ár garanciát alkalmaz. A garancia érvényesítésének alapfeltétele, hogy a Vendégnek a kemping hivatalos weboldalán érvényes visszaigazolt szobafoglalással kell rendelkezni. A kedvezőbb ár ugyanazon foglalási feltételek mellett érvényes, mint a szálláshely által visszaigazolt feltételek. Ezen feltételek a következők:
  - ugyanazon kempingre érvényes
  - a foglalásban szereplő érkezési és utazási időpont megegyezik
  - azonos a vendéglétszám és a vendégek kora
  - egyforma a Zóna és a parcella száma
  - az egyéb megrendelt szolgáltatások mennyisége és tartalma között nincs különbségAz árgarancia az alábbi ártípusokra nem vonatkozik:
  - nem nyilvános felületen (pl.: corporate) elérhető árak esetén

## **7. AJÁNLATOK, KEDVEZMÉNYEK**

- 7.1. Aktuális akciók, kedvezmények, egyéb ajánlatok a [www.balanceresort.hu](http://www.balanceresort.hu) oldalon kerülnek meghirdetésre.
- 7.2. A közzétett kedvezmények minden esetben kizárólag egyéni foglalásra vonatkoznak. A meghirdetett kedvezmények nem vonhatók össze semmilyen más kedvezménnyel.
- 7.3. A kedvezményes árak mindig a foglaltság függvényében érvényesek.
- 7.4. A Szolgáltató ajánlatai – a napi árak kivételével – csak korlátozott mennyiségű kapacitással állnak a Vendégek rendelkezésére.
- 7.5. A Szolgáltató speciális kondíciókhoz kötött termékeinek foglalása, csoportos foglalás vagy rendezvények esetén, egyedi megállapodásban / szerződésben rögzített feltételeket állapít meg.
- 7.6. Gyermekek részére - a szülőkkel közös parcellán történő elhelyezés esetén értendőek, illetve alapesetben 0 – 13.99 éves kor között érvényesek
  - a meghirdetett egyedi csomagajánlatok kommunikálásakor a csomagban foglalt gyermekkedvezmények külön megjelenítésre kerülnek.

## **8. FIZETÉSI FELTÉTELEK ÉS GARANCIA**

- 8.1. Előzetes foglalás esetén a fizetési feltételeket a vendég részére megküldött visszaigazolás tartalmazza.
- 8.2. Foglalás nélkül egy éjszakára érkező vendég (Walk-in) esetén a szolgáltatások díja minden esetben érkezéskor fizetendő.
- 8.3. A megrendelt szolgáltatások ellenértéke fizethető a helyszínen készpénzzel (forinttal), a Szolgáltató által elfogadottként megjelölt bankkártyával és SZÉP kártyával.
- 8.4. A Szolgáltató által a helyszínen elfogadott fizetőeszközök: készpénz, bankkártya vagy hitelkártya (VISA, VISA ELECTRON, VPAY, MASTERCARD, MAESTRO, AMEX), Széchenyi Pihenő Kártya (OTP, K&H és MKB).
- 8.5. Bankkártyával, hitelkártyával, illetve SZÉP kártyával történő fizetés esetén a jogos kártyahasználat érdekében a Szolgáltató kérheti a Vendég személyazonosításra alkalmas közokiratának bemutatását.

- 8.6. A megrendelt szolgáltatások ellenértéke fizethető megállapodás esetén előre átutalással.
- A befizetendő összegről Szolgáltató díjbekérő levelet állít ki és küld meg, melynek kiállításakor a foglaló személy által megadott számlázási adatokat veszi alapul.
  - Az előleg beérkezését követően Szolgáltató előleghozzájárulást, majd teljesítést követően pedig végszámlát állít ki.
- 8.7. Bankkártyával, hitelkártyával előre történő fizetés esetén a Szolgáltató mail order formanyomtatványt küld meg, melyet a Vendég kitöltés és aláírás után köteles visszajuttatni a Szolgáltató részére. A jogos kártyahasználat érdekében a Szolgáltató kérheti a kártya másolatát.
- 8.8. SZÉP kártyával történő előre fizetés esetén a Szolgáltató minden esetben tájékoztatót küld a fizetés menetéről.
- 8.9. A Vendégnek lehetősége van a bankkártya / hitelkártya fizikai jelenléte nélkül MOTO tranzakción kiegyenlíteni a szolgáltatás összegét (szükséges megadni a kártyaszámot, a kártya lejárat dátumát és a CCV2/CVC2 kódot).
- 8.10. A Vendégnek lehetősége van a foglalómotorban történő foglalása során ROOMSOME rendszeren keresztül előre kiegyenlíteni a szolgáltatás összegét.
- 8.11. A Szolgáltató a szolgáltatás Szerződés szerinti igénybevételének és az ellenérték kiegyenlítésének garانتálására;
- a) kérhet hitelkártya garanciát, amelynek során a megrendelt és visszaigazolt szolgáltatás ellenértéke a hitelkártyán zárolásra kerül,
  - b) kérheti előleg megfizetését a részvételi díj egy részére vagy annak teljes összegére
- 8.12. A megrendelt szolgáltatások teljes vagy részleges ellenértékének utólagos fizetésére kizárólag szerződött Partnerek jogosultak.

## **9. MEGRENDELÉS MÓDOSÍTÁSA**

- 9.1. A már véglegesített és visszaigazolt foglalás más dátumra történő áthelyezésére, vagy a létszám módosítására a szabad kapacitás függvényében és csak a visszaigazolásban szereplőknek megfelelően van lehetőség.
- 9.2. A Szolgáltató a szállás szolgáltatás megrendelésével kapcsolatos módosításokat az érkezést megelőző max. 72 órával tud fogadni, kizárólag írásos formában.

## **10. LEMONDÁSI FELTÉTELEK**

- 10.1. A megrendelés lemondása kizárólag írásban történhet.
- 10.2. A lemondási feltételeket minden esetben a vendég részére megküldött írásos visszaigazolás tartalmazza.
- A megrendelt szolgáltatások az igénybevételt megelőző 15 napig lemondási díj fizetése nélkül lemondható.
  - 14-10 nap közötti lemondás esetén a megrendelt szolgáltatások árának 25%-a,
  - 9-7 nap közötti lemondás esetén a megrendelt szolgáltatások árának 50%-a,
  - 6 napon belüli lemondás vagy annak elmaradása esetén a megrendelt szolgáltatások árának 75 %-a a lemondási díj mértéke.
  - Késedelmes lemondás vagy a vendég lemondás nélküli meg nem érkezése (no show) esetén a panzió a befizetett előleget kötbéreként kezeli.
  - A megrendelt és visszaigazolt, de a Vendég szállodában való tartózkodása alatt igénybe nem vett, illetve módosított szolgáltatások (szállás, étkezés, masszázs, egyéb stb.) pénzügyi visszatérítésére nincs lehetőség.
  - Amennyiben a Vendég a visszaigazolásban szereplő távozási időpontnál korábban kíván távozni a szállodából, nincs mód a megrendelt szolgáltatásidő visszafizetésére!

10.3. Kiemelt időszakokban, illetve csoportos foglalás, rendezvény esetén a Vendég részére küldött visszaigazolás vagy a megrendelővel kötött szerződés tartalmazza az egyedi, fentiekől eltérő lemondási feltételeket.

## **11. A KEMPINGBE TÖRTÉNŐ ÉRKEZÉS/ELUTAZÁS – CHECK IN /CHECK OUT**

- 11.1. A parcellákat érkezés napján 08:30 órától lehet elfoglalni, a távozás napján legkésőbb 12:00 óráig kérjük elhagyni. Korábbi érkezés és későbbi utazás esetén, illetve amennyiben a szabad szobakapacitás engedi úgy térítés ellenében szabad parcellát biztosítunk.
- 11.2. A kemping a parcellákat érkezés napján 18.00 óráig tartja, nem garantált foglalás esetén a parcella igény szerint tovább értékesíthető. Meg nem érkezés esetén a kemping jogosult a többnapos foglalásokat automatikusan törölni.
- 11.3. A kempinges tartózkodás vendég általi hosszabbításához a kemping előzetes hozzájárulása, egyeztetése szükséges.

## **12. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI**

- 12.1. A Vendég(ek)nek megérkezésekor személyazonosságát a törvényes előírásoknak megfelelően a szoba elfoglalása előtt igazolni köteles.
- 12.2. A kemping fertőző betegségben szenvedő vendégeket nem fogad.
- 12.3. A kitöltött és aláírt bejelentővel egyidejűleg a Vendég a Balance Resort Lenti - Thermal Kemping Általános Szerződési Feltételeit elfogadja és tudomásul veszi, hogy az egyes szolgáltatási területek házirendjét (kemping, panzió, szálloda, étterem, bár, termálfürdő) köteles betartani amennyiben az adott szolgáltatási területet szolgáltatásait használni szeretné. A tartózkodás során szükséges információk megtalálhatóak a recepción elhelyezett „Kemping házirend” tájékoztatóban. Emellett a recepcióján a naponta 8.00 – 20.00h recepció áll a vendégek rendelkezésére.
- 12.4. A Szolgáltató a Vendég bejelentkezésekor jogosult az esetlegesen felmerülő extra szolgáltatásokra és károkozásra vonatkozóan kauciót kérni. A kaució mértéke a lefoglalt szolgáltatások függvényében változhat, de maximum a lefoglalt szolgáltatások értékének 200%-a. A kaució fizethető készpénzben, vagy bankkártya autorizáció útján. Bankkártya autorizáció esetén a panzió a vendég távozását követően a fel nem használt összeg vonatkozásában maximum 2 munkanapon belül intézkedik az összeg felszabadításáról a kártyaelfogadó bank felé.
- 12.5. A vendég hibájából felróható sérülések miatt a kemping nem vállal felelősséget. A szándékos rongálás miatt keletkezett költségeket a kemping a vendégre terhelheti.

## **13. HÁZIÁLLATOK**

- 13.1. A Szolgáltató kempingébe háziállat behozatala megengedett külön díjazásért.
- 13.2. Amennyiben a Vendég előzetes bejelentés nélkül állatot hoz a kemping területére, akkor a Szolgáltató jogosult a szolgáltatásnyújtás megtagadására, jogosult továbbá az esetlegesen okozott károkat, illetve a felmerülő extra takarítás költségét is kiszámlázni a Vendég felé.

#### **14. A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉNEK VISSZAUTASÍTÁSA, A SZOLGÁLTATÁSI KÖTELEZETTSÉG MEGSZÚNÉSE**

14.1. A Szolgáltató jogosult a kemping-szolgáltatásra szóló Szerződést azonnali hatállyal felmondani, így a szolgáltatások nyújtását megtagadni, ha:

- a Vendég nem rendeltetésszerűen használja a rendelkezésre bocsátott parcellát, vizesblokkot, eszközöket illetve a szolgáltatásokat.
- a Vendég a Szolgáltató szolgáltatási rendjével kapcsolatban kifogásolhatóan, annak alkalmazottaival durván viselkedik, alkohol, vagy drogok befolyása alatt áll, fenyegető, sértő, vagy más elfogadhatatlan viselkedést tanúsít.
- a Vendég a többi vendéggel durván viselkedik, alkohol, vagy drogok befolyása alatt áll, fenyegető, sértő, vagy más elfogadhatatlan viselkedést tanúsít -zavarja őket a pihenésben.
- a Vendég vélelmezhető fertőző betegségben szenved.
- a Vendég nem teljesíti a Szerződésben meghatározott előleg-fizetési kötelezettségét a meghatározott időpontig.

14.2. Amennyiben a felek közötti Szerződés „vis major” okokból nem teljesül, a szerződés megszűnik.

#### **15. ELHELYEZÉSI GARANCIA**

15.1. Amennyiben a Szolgáltató a Szerződésben szereplő szolgáltatásokat saját hibájából (pl.: túltöltés, ideiglenes üzemeltetési problémák, stb.) nem tudja biztosítani, akkor köteles a Vendég elhelyezéséről haladéktalanul gondoskodni.

15.2. A Szolgáltató köteles:

- Szerződésben szereplő szolgáltatásokat, az abban visszaigazolt áron, az ott kikötött időtartamra - vagy az akadályoztatás megszűntéig - egy másik, legalább ugyanazon kategóriájú szálláshelyen biztosítani/felajánlani.
- Az első éjszaka költségét a helyettesítő szállodában megfizetni. Amennyiben a Vendég nem kíván visszatérni, úgy, ha a helyettesítő szálláshely magasabb áron kínálja a szolgáltatásait, mint amilyen áron a Vendég a szobát a Szolgáltatónál lefoglalta, úgy a különbözetet a Vendég köteles megfizetni.
- Egyszeri alkalommal térítésmentesen telefonálási lehetőséget biztosítani a Vendég részére a szálláshely változásának közlésére.
- Amennyiben a Vendég igényli, ingyenes transzfert biztosítani a felajánlott helyettesítő szálláshelyre való költözéshez, és az esetleges későbbi visszaköltözéshez.
- Amennyiben a Szolgáltató ezen kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tesz, illetve a Vendég a számára felajánlott helyettesítő szálláslehetőséget elfogadta, utólagos kártérítési igénytel a Szerződő fél nem élhet.

#### **16. A VENDÉG BETEGSÉGE, HALÁLA**

16.1. Amennyiben a szállás-szolgáltatás igénybevételének időtartama alatt a Vendég megbetegszik, és maga nem képes saját érdekében eljárni, a Szolgáltató orvosi segítséget ajánl fel.

16.2. A Vendég betegsége/halála esetén a Szolgáltató költségkompenzációra tart igényt a beteg/elhunyt hozzátartozója, örököse, illetőleg a számlafizetője részéről; az esetleges orvosi és eljárási költségek, az elhalálozást megelőzően igénybevett szolgáltatások ellenértékének, és a betegség/haláleset kapcsán a felszerelésekben, berendezési tárgyokban keletkezett esetleges károk tekintetében.

## 17. A SZERZŐDŐ FÉL JOGAI

17.1. A szállás szerződés értelmében a Vendég jogosult a megrendelt szoba, valamint a szálláshely azon létesítményeinek rendeltetésszerű használatára, melyek beletartoznak a szokásos szolgáltatási körbe – kiírásnak megfelelő nyitvatartási időben-, és nem esnek speciális feltételek hatálya alá.

17.2. A Vendég a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatban -közvetlenül a recepción:

- a szóbeli panaszt tehet, melyet azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a Vendég a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Vendégnek átadni köteles, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Vendégnek legkésőbb 30 – azaz harminc - napon belül az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni köteles.
- írásbeli panaszt tehet, mely esetben a Szolgáltató a panasz beérkezését követően 30 – azaz harminc - napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A Vendég az írásbeli panaszát a következő címre küldheti el: e-mailben: [camping@balanceresort.hu](mailto:camping@balanceresort.hu), vagy postai úton a Balance Resort Lenti - Thermal Panzió és Kemping 8960 Lenti, Táncsics Mihály u. 16.

Amennyiben a Szolgáltató a Szerződésben szereplő szolgáltatásokat hibásan teljesíti a Vendéget a Ptk. szabályai szerinti kellékszavatossági jogok illetik meg a szolgáltatások jellegének megfelelően.

- Ilyen esetben a Vendég a hiba kijavítását vagy a hibás szolgáltatás újbóli teljesítését kérheti a Szolgáltatótól, kivéve, ha az ezek közül a Vendég által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Szolgáltató számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna.
- A Vendég jogosult az ár leszállítását kérni vagy a szerződést felmondani, ha a hiba kijavítását vagy a szolgáltatás újbóli teljesítését a Szolgáltató nem vállalta, azt a Szolgáltató nem tudja teljesíteni, vagy a Vendégnek a kijavítás vagy a szolgáltatás újbóli teljesítése már nem áll érdekében.
- A Vendég a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban köteles viselni, kivéve, ha az áttérés indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot.
- A Vendég köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul közölni. A szolgáltatás jellegénél fogva az elutazást követően kijavításra és a szerződés felmondására nincs lehetőség, azaz a Vendég panasztételi joga a szálláshelyről történt elutazását követően megszűnik.

## 18. A SZERZŐDŐ FÉL KÖTELEZETTSÉGEI

18.1. A Vendég köteles a Szerződésben megrendelt szolgáltatások ellenértékét a Szerződésben meghatározott időpontig és módon kiegyenlíteni.

18.2. A Vendég gondoskodik arról, hogy a felelőssége alá tartozó 18 év alatti gyermek csak felnőtt felügyelete mellett tartózkodjon a Szolgáltatónál és vegyen igénybe szolgáltatásokat.

18.3. A Vendég saját ételt-italt nem hozhat be a Szolgáltató vendéglátó egységeibe.

18.4. A Szolgáltató területén, szolgáltatási egységeiben valamint a teraszokon a Vendégek nyugalma érdekében 22.00h után hangoskodni TILOS, beleértve a szobák belső tereiben történő zavaró hangerejű televíziózást, zenehallgatást, valamint a közösségi terekben történő zajongást, melynek betartásáért a panziós személyzet felel.

- 18.5. Abban az esetben, ha a Vendég élelmiszert vagy italt hoz be a panzióba, és nyilvános helyiségekben elfogyasztja azt, a Szolgáltató jogosult arra, hogy ezekért méltányos térítést számlázzon ki (az úgy nevezett "dugópénzt" -italok esetén).
- 18.6. A Balance Resort Lenti - Thermal Panzió és a Thermal Hotel\*\*\*\* szálloda vendéglátó egységeiből ételt / italt a Vendégnek kivinni TILOS!
- 18.7. A Vendég által szálláshelyre behozott elektromos készülékek üzembe helyezése előtt ki kell kérni a Szolgáltató hozzájárulását.
- 18.8. A Vendég gépjárműve térítésmentesen parkolhat, ami nem őrzött parkolóban. A parkolóban elhelyezett gépjárművekben és az azokban hagyott tárgyakban keletkező bármiféle kárért (pl.: de nem kizárólag: a gépkocsi feltörést és a gépkocsiban lévő bármely tárgy eltulajdonítását; a gépjármű ellopását; természeti jelenség okozta károkat) a Szolgáltató a felelősségét kizárja. A parkolóban a KRESZ előírásai szerint kell közlekedni. A gépjárművek megengedett sebessége 10 km/óra.
- 18.9. A panziós szobákban hagyott értéktárgyakért a Szolgáltató felelősséget nem vállal, a Vendégek a szobai, illetve a recepción központi széfszolgáltatást használhatják értékmegőrzőként.
- 18.10. A szemetet a komplexum területén, illetve a szobákban elhelyezett szemégyűjtő edényekbe kérjük kidobni. A szobából, illetve az épületből bútorokat, eszközöket, berendezéseket és textíliákat kivinni, áthelyezni TILOS. Gondatlanságból vagy szándékosan okozott kárt a panzió az okozóval megtéríti.
- 18.11. A komplexum területén lévő eszközöket, berendezéseket a Vendég kizárólag saját felelősségére, használhatja, a kifüggesztett használati / kezelési útmutatókban leírtak kötelező érvényű betartása mellett.
- 18.12. A nemdohányzók védelméről szóló 1999. évi XLII. törvény végrehajtása értelmében 2012. január 1-től a panzió nemdohányzó létesítmény. Ennek értelmében, a panzió szobáiban (ideértve a szobai erkélyeket), éttermében, közösségi területein a magyar jogszabályok értelmében dohányozni a dohányzásra kijelölt helyen kívül TILOS! A hivatkozott jogszabály betartására vonatkozó köteleességre felhívó jelzéseket a jogszabályban előírt területeken a Szolgáltató elhelyezte. A panzió alkalmazottai jogosultak a Vendéget, valamint a panzió területén tartózkodó bármely más személyt figyelmeztetni a jogszabály betartására, illetve a jogszerűtlen magatartás abbahagyására. A Vendég, illetve a panzió területén tartózkodó bármely személy köteles a jogszabály betartására, valamint az esetleges felszólítás teljesítésére. Amennyiben bármely vendég vagy a panzió területén tartózkodó egyéb személy jogsértő magatartása miatt a panzió üzemeltetőjét az illetékes hatóság a hivatkozott jogszabály alapján bírsággal sújthatja, úgy az üzemeltető fenntartja magának a jogot, hogy az adott jogsértő magatartást tanúsító személyre a bírság összegét áthárítsa, illetve annak megfizetését tőle követelje. Dohányzásra az arra kijelölt helyen van lehetőség. A Szolgáltató jogosult a szobákban, illetve az épületben történő dohányzás esetén alkalmanként 50.000 Ft kártérítési összeget felszámítani, a Vendég szobaszámlájára terhelésként rávezetni, mely összeget a Vendég köteles távozáskor kifizetni.
- 18.13. A panziós szobában gyúlékony, robbanásveszélyes anyagot tárolni tilos. Tűz esetén a Vendég köteles a recepciót haladéktalanul értesíteni. A Vendégek kötelesek tűz vagy egyéb riasztás esetén a szobákat, illetve a panzió közös rendeltetésű tereit az ott elhelyezett tájékoztató szerint a lehető leghamarabb elhagyni.
- 18.14. A szobákat és a panzió közös használatú eszközeit, berendezési tárgyait közösen használó Vendégek a rendeltetésellenes használat során bekövetkezett károkozásért egyetemlegesen felelnek.
- 18.15. A Vendég által hozott tűzijátékhhoz és egyéb engedélyköteles tevékenységhez a panzió írásos hozzájárulása, továbbá a Vendég általi hatósági engedélyek beszerzése szükséges.

- 18.16. A Vendégnek az öt ért kárt azonnal jelentenie kell a panzióban, és minden szükséges adatot a panzió rendelkezésére kell bocsátania, amely a káreset körülményeinek tisztázásához, esetleg a rendőrségi jegyzőkönyv felvételéhez/rendőrségi eljáráshoz szükséges.
- 18.17. A Vendég (ideértve a szállodában tartózkodó Vendéghez érkező látogatókat és a Vendéggel együtt utazó személyeket is) köteles a panzió épületét és annak közvetlen környezetét rendeltetésszerűen és a többi vendég, illetve látogató szükségtelen zavarása nélkül használni.
- 18.18. Elutazáskor a Vendég köteles a szobakulcsokat a recepción leadni. Ennek elmulasztása, illetve a kulcs elvesztése vagy megsemmisülése esetén a Szolgáltató jogosult az adott kulcsok után kártérítési díjat felszámítani, melyet a Vendég távozáskor köteles megfizetni. A szobakulcsokat a Vendég az elutazásának napján 10.00h-ig használhatja fel a szobájába való bejutásra. A szobakulcs ezen időpontot követően – kivéve, ha a Vendég a Szolgáltatóval megállapodott a tartózkodás meghosszabbításáról – nem tarthatja magánál.

## **19. A VENDÉG KÁRTÉRÍTÉSI FELELŐSSÉGE**

- 19.1. A Vendég mindazon károkért és hátrányokért felelős, melyeket a Szolgáltató vagy harmadik személy a Vendég, vagy kísérője, vagy az ő felelőssége alá tartozó más személyek hibájából elszenved. A Vendég felelősséggel tartozik az általa okozott kárt a Szolgáltatónak megfizetni (pl. extra takarítás: bruttó 20 000,- Ft ártól). E felelősség akkor is fennáll, ha a károsult a kár helyreállítását közvetlenül a Szolgáltatótól igényli.
- 19.2. Amennyiben a Vendég olyan tevékenységet végez, mely tűzjelzéshez vezet, úgy a tűzjelzéshez kapcsolódó esetlegesen felmerülő költségek (pl.: de nem kizárólag a Tűzoltóság kivonulási költsége) a Vendéget terhelik.

## **20. A SZOLGÁLTATÓ JOGAI**

- 20.1. Amennyiben a Vendég az igénybevett vagy megrendelt, de igénybe nem vett kötbérrköteles (térítésköteles) szolgáltatások díjának megfizetésére vonatkozó kötelezettségének nem tesz eleget, úgy a Szolgáltatót követeléseire biztosítására a magyar Polgári Törvénykönyv szerint zálogjog illeti meg a Vendég azon személyes tulajdonú tárgyain, melyeket a szállodába magával vitt.
- 20.2. Erre a zálogjogra a bérbeadó zálogjogának szabályát kell megfelelően alkalmazni. A Szolgáltató mindaddig, amíg a zálogjoga fennáll, megakadályozhatja a zálogjoggal terhelt vagyontárgyak elszállítását. Amennyiben a zálogként igénybe vett tárgy a Vendég tulajdonában álló gépjármű, annak zálogtárgyként való visszatartása kizárólag a zálogtárgyra vonatkozik, semmiképpen sem a Vendég vagy a vele együtt utazók személyes mozgási szabadságának korlátozására. A személyek minden egyéb korlátozás nélkül elhagyhatják a panziót.
- 20.3. A komplexum területén éjszakai felügyeletet biztosító személyzet jogosult a ki- és belépő Vendégek ellenőrzésére, személyazonosságuk megállapítására, indokolt esetben a járművek kilépéskori átvizsgálására.

## **21. A SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGE**

- 21.1. A Szolgáltató köteles a szerződés alapján megrendelt szállás és egyéb szolgáltatást az érvényes előírások, szolgáltatás standardok szerint teljesíteni.
- 21.2. A Szolgáltató köteles a Vendég írásos panaszát kivizsgálni és a probléma kezeléséhez szükséges lépéseket megtenni, melyet köteles írásban is rögzíteni.

## **22. A SZOLGÁLTATÓ KÁRTÉRÍTÉSI FELELŐSSÉGE**

- 22.1. A Szolgáltató felelősséget vállal minden olyan, a Vendéget ért kárért, mely a létesítményein belül, bizonyíthatóan a Szolgáltató, vagy annak alkalmazottai hibájából következett be.
- 22.2. A Szolgáltató felelőssége nem terjed ki azokra a káreseményekre, amelyek a Szolgáltató alkalmazottainak és vendégeinek körén kívül eső elháríthatatlan ok miatt következtek be, vagy azokat a vendég közvetve vagy közvetlenül maga okozta.
- 22.3. A Szolgáltató kijelöl olyan helyeket, területeket a szállodában, ahová Vendég nem léphet be. Az ilyen helyeken történt esetleges kárért, sérülésért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.
- 22.4. A Vendégnek az őt ért kárt azonnal jelentenie kell a Szolgáltató felé, és minden szükséges adatot a Szolgáltató rendelkezésére kell bocsátania, amely a káreset körülményeinek tisztázásához, esetleg a rendőrségi jegyzőkönyv felvételéhez / rendőrségi eljáráshoz szükséges.
- 22.5. Értéktárgyakért, értékpapírokért és készpénzért a Szolgáltató csak akkor felelős, ha a dolgot megőrzésre kifejezetten átvette.
- 22.6. Szolgáltató közösségi tereiben vagy szobáiban hagyott személyes tárgyakért, (ideértve a szobaszéfben elhelyezett dolgokat, tárgyakat is) a Szolgáltató nem vállal felelősséget.
- 22.7. A Szolgáltatót abban az esetben sem terheli kártérítési felelősség, ha a panziói wellness-résznegnek rendkívüli vagy egészségügyi előírások betartása végett elrendelt karbantartás idejére ezen létesítmény használata korlátozott vagy nem megengedett.
- 22.8. A Szolgáltató parkolójában levő gépjárműben hagyott értéktárgyakért a Szolgáltató nem vállal felelősséget, illetve a parkoló gépjárművekben keletkezett károk keletkezését a Szolgáltató kivizsgálja és amennyiben a kár neki felróható gondatlanságból keletkezett, megtéríti azt.
- 22.9. A kártérítés mértékének felső határa a Szerződés szerinti napi szobaár összegének az ötvenszerese, kivéve, ha a kár ennél kevesebb.

## **23. FOGYASZTÓI ÉRDEKVÉDELEM, ADATVÉDELEM**

- 23.1. A Szolgáltató tevékenysége során kiemelten fontosnak tartja a személyes adatok védelmét. A rendelkezésére bocsátott személyes adatokat minden esetben a hatályos jogszabályoknak eleget téve kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a vonatkozó jogszabályok betartásához szükségesek.
- 23.2. A Szolgáltató az adatkezeléssel kapcsolatos irányelveit külön Adatvédelmi Szabályzatban foglalja össze, melyet a [www.camping.balanceresort.hu](http://www.camping.balanceresort.hu) oldalon, illetve a Thermal Panzió és Kemping recepcióján folyamatosan elérhetővé tesz, melynek tartalmát magára nézve kötelezőnek ismeri el.
- 23.3. A szolgáltató szolgáltatási tevékenysége felett Lenti város jegyzője / Letenye város jegyzője - működési engedély kiadása végett elfogultsági alapon, illetve a Lenti Járási Hivatal / Letenye Járási Hivatal -működési engedély kiadása végett elfogultsági alapon gyakorol szakmai felügyeleti jogokat.
- 23.4. Az egyes szolgáltatási területeken biztonsági kamerák működnek. A felvételek a vonatkozó törvényben meghatározott időt követően törlésre kerülnek.
- 23.5. A panzió területén alkalmanként fotó- és videófelvetelek illetve újságírói beszámolók készülhetnek. Amennyiben a Vendég máshogy nem rendelkezik, szolgáltató jogosult a felvételek későbbi bármilyen csatornán történő közzétételéhez (jellemzően: internetes és televíziós média, nyomtatott sajtó, panzió által készített nyomdai anyag, weboldal, kép- és videómegosztó oldalak, közösségi média). A Vendégnek jogában áll a forgatás/fotózás helyszínén kérni, hogy a felvételeken ne szerepeljen. Ebben az esetben Szolgáltató köteles a képeket/videókat ennek megfelelően elkészíteni.

## 24. TITOKTARTÁS

A Szolgáltató a Szerződésben foglalt kötelezettsége teljesítése során köteles a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról, továbbá az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, és az adatvédelemmel kapcsolatos vonatkozó jogszabályok rendelkezéseinek – amennyiben ezt a Vendég a Szolgáltató tudomására hozta – a Szolgáltató vonatkozó belső szabályainak megfelelően eljárni.

## 25. VIS MAJOR

Azon ok, vagy a felek érdekkörén kívül eső elháríthatatlan külső körülmény (például, de nem kizárólag: háború, tűz, árvíz, természeti katasztrófa, áramhiány, sztrájk bekövetkezése), amely felett a fél nem bír ellenőrzéssel (vis major), bármely felet felmentik a Szerződésből eredő köteletségeik teljesítése alól, amíg ezen ok vagy körülmény fennáll. A felek egyetértenek abban, hogy minden tőlük telhetőt megtesznek, hogy ezen okok és körülmények bekövetkeztének lehetőségét a lehető legalacsonyabb szintre szorítsák, és az ezáltal okozott kárt vagy késedelmet a lehető leghamarabb helyrehozzák.

## 26. A FELEK JOGVISZONYÁBAN ALKALMAZANDÓ JOG, ELJÁRÓ BÍRÓSÁG

- 26.1. A Szolgáltató és a Vendég közötti jogviszonyra a magyar Polgári Törvénykönyv rendelkezései az irányadók. A szolgáltatási szerződésből eredő bármely jogvita lefolytatására a szolgáltatás helye szerint hatáskörrel rendelkező bíróság az illetékes.
- 26.2. A Szolgáltató által nyújtott panziós szolgáltatásokra vonatkozó etikai magatartási normákat az ÁSZF-ben megjelöltek és a Magyar Szállodák és Éttermek Szövetségének [Etikai Kódexe](#) tartalmazza, amely az ott megjelölt honlapon érhető el.

## 27. PANASZKEZELÉS, VITARENDEZÉS

- 27.1. A Szolgáltató számára a legfontosabb, hogy Vendégei mindig elégedettek legyenek a nyújtott szolgáltatással. A vendégpanaszok teljes körűen, egyenlő eljárás keretében kerülnek kivizsgálásra. A Szolgáltató a panaszvizsgálást követően kötelezi magát, hogy olyan választ ad, melyben részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, valamint a panasz javasolt rendezésére, megoldására vonatkozó intézkedésekre.
- 27.2. A panasz a Szolgáltató egyes szolgáltatásával vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, melynek rendezésére a panaszos egyértelműen és kifejezetten a Szolgáltató eljárását kéri.
- 27.3. A Vendég a panzió működésével, a foglalásokkal, a szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdéseivel és esetleges panaszaival az alábbi elérhetőségeken keresheti meg a Szolgáltatót.  
Cégnév: Lenti Gyógyfürdő Kft. – Balance Resort Lenti - Thermal Panzió és Kemping  
Levelezési cím: 8960 Lenti, Táncsics Mihály u. 16.  
Elektronikus levelezési cím: [camping@balanceresort.hu](mailto:camping@balanceresort.hu)  
Telefonszám: +36 (92) 351 368
- 27.4. Az írásbeli panaszokat a Szolgáltató a jogszabályban előírt 30 napon belül érdemben megválaszolja. A Lenti Thermal Panzióban a panaszos számára mind a vásárlók könyvébe, mind más formátumban leadott írásbeli kifogásokat is panaszként kezeli.

- 27.5. A szóbeli panaszokat a Szolgáltató lehetőség szerint helyben, azonnal megoldja, amennyiben ez nem lehetséges, akkor a szóbeli panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyvet lehetőség szerint a panaszos egyetértése mellett véglegesíti és egy példányát a panaszosnak átadja. Amennyiben ez utóbbi nem lehetséges, akkor a jegyzőkönyvet legkésőbb a szóbeli panaszra adott válasszal egy időben küldi ki - legkésőbb a panasz beérkezésétől számított 30. napon.
- 27.6. A Szolgáltató minden panaszt nyilvántartásba vesz, különös figyelmet fordítva a személyes adatok védelmére. A bekért személyes adatok kizárólag az azonosítás célját szolgálják, ezen kívül nem szolgálhatnak egyéb adatgyűjtési célt.
- 27.7. A panaszt benyújtó Vendég adatait az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.
- 27.8. A Szolgáltató a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátva és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha az érdemi döntést közlő irat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett, annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell.
- 27.9. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén Vendég az alábbi testületekhez, hatóságokhoz fordulhat:
- A fogyasztónak minősülő Vendég a fogyasztóvédelemmel összefüggő jogszabálysértés esetén a Nemzeti Fejlesztési Minisztériumhoz, illetve a területileg illetékes járási hivatalhoz fordulhat: [www.jarasinfo.gov.hu](http://www.jarasinfo.gov.hu)
  - A fogyasztónak minősülő Vendég a fogyasztó lakhelye vagy a szolgáltatás kötelezettje tevékenységének helye szerinti Békéltető Testület elérhetőségein kezdeményezheti az eljárást.
  - Határon átnyúló jogvita esetén a [www.bekeltet.hu](http://www.bekeltet.hu) linkre kattintva Vendég panaszát elektronikusan jelentheti be a Budapesti Békéltető Testület számára.
  - Ha Vendégnek kérdése van az eljárással kapcsolatban, a Budapesti Békéltető Testülethez fordulhat, mint online vitarendezési kapcsolattartó pont:

**Budapesti Békéltető Testület**

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

Postacím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

Tel.: +36 1 488 21 31

Email cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

- Vendég panaszával az ügy jellegétől függően, a Szolgáltató tevékenységi helye szerint az alábbi szervekhez fordulhat:

**Lenti Járási Hivatal**

Járás vezetője: Drávecz Marianna

Cím: 8960 Lenti, Templom tér 11.

Tel.: +36 (92) 551 730

E-mail: [lenti@zala.jaras.hu](mailto:lenti@zala.jaras.hu); [lenti@zala.gov.hu](mailto:lenti@zala.gov.hu)

**Lenti Város Polgármesteri Hivatal**

Jegyző: Dr. Csizmazia Bernadett

Cím: 8960 Lenti, Zrínyi u. 4.;

Postacím: 8960 Lenti, Zrínyi u. 4. Pf:94

Tel: +36 (92) 553 900; +36 (92) 553 911

E-mail: [jegyzo@lenti.hu](mailto:jegyzo@lenti.hu)

**Zala Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület**

Hivatalvezető: Dr. Virágné Bálint Mária

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.

Tel.: +36 (92) 550-513

E-mail: [zmbekelteto@zmkik.hu](mailto:zmbekelteto@zmkik.hu)

- 27.10. Amennyiben a Szolgáltató a panaszkezelés során megsértette a fogyasztó számára biztosított jogszabályokat (így többek között nem adott időben, vagy érdemben választ az írásban vagy szóban közölt panaszra, megtevesztette a fogyasztót, esetleg más, a fogyasztóvédelemmel összefüggő jogszabálysértést követett el), a fogyasztó a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) területileg illetékes szervéhez fordulhat. Az NFH területi szervei a megyei Kormányhivatalok Fogyasztóvédelmi Felügyelőségei, melyek minden megyeszékhelyen megtalálhatóak: [www.nfh.hu/teruleti](http://www.nfh.hu/teruleti)
- 27.11. A jelen Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekre a Ptk., valamint a távollévők között kötött szerződésekről szóló 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet szabályai és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 200. évi CVIII. törvény, valamint az 1997. évi CLV. törvény rendelkezései az irányadók.

## **28. FONTOS FOGALMAK**

- 28.1. Adásvételi szerződés: a Polgári Törvénykönyv szerinti adásvételi szerződés, valamint minden olyan szerződés is, amelynek áruk és szolgáltatások egyaránt tárgyát képezik.
- 28.2. Szolgáltatási szerződés: az adásvételi szerződéstől eltérő bármely olyan szerződés, amelynek értelmében a vállalkozás a fogyasztó részére szolgáltatást nyújt vagy szolgáltatás nyújtását vállalja, a fogyasztó pedig megfizeti vagy vállalja, hogy megfizeti a szolgáltatás díját.
- 28.3. Békéltető testület: tartós alapon létrejött, a fogyasztói jogviták alternatív vitarendezési eljárás keretében történő rendezésével foglalkozó szervezet, amelyet az e törvényben meghatározott szerv (személy) nyilvántartásba vett.
- 28.4. Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződés: olyan adásvételi vagy szolgáltatási szerződés, amelynek értelmében a vállalkozás vagy annak közvetítője egy honlapon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül kínál megvételre valamilyen árut vagy kínál igénybevételre valamilyen szolgáltatást és a fogyasztó az adott honlapon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül rendeli meg az árut vagy szolgáltatást.
- 28.5. Fogyasztói jogvita: a fogyasztó és a vállalkozás közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a fogyasztó és a vállalkozás között külön megkötésre kerülő adásvételi vagy szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy.
- 28.6. Belföldi fogyasztói jogvita: adásvételi vagy szolgáltatási szerződés kapcsán felmerülő olyan jogvita, amely esetében a fogyasztó a termék vagy a szolgáltatás megrendelésének időpontjában Magyarországon rendelkezik lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel, és a vállalkozás rendelkezik Magyarországon székhellyel, telephellyel, fiókteleppel.
- 28.7. Határon átnyúló fogyasztói jogvita: adásvételi vagy szolgáltatási szerződés kapcsán felmerülő olyan jogvita, amely esetében az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye Magyarországon található, és a vállalkozás székhelye, telephelye, letelepedési helye ettől eltérő európai uniós tagállamban van, vagy az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye más európai uniós tagállamban található, és a vállalkozás székhelye Magyarországon van.

Érvényes: 2023. március 15-től visszavonásig.

Jóváhagyta:

.....  
Katz Péter  
ügyvezető igazgató