

## Lenti Gyógyfürdő Kft. – Thermal Hotel Balance\*\*\*\*

### ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

#### 1. AZ ÜZEMELTETŐ ÉS SZOLGÁLTATÓ ADATAI

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

<b>Szálloda megnevezése:</b>	Thermal Hotel Balance****
<b>Cím:</b>	8960 Lenti, Táncsics Mihály utca 8.
<b>Levelezési cím:</b>	8960 Lenti, Táncsics Mihály utca 8.
<b>Kontaktszemély:</b>	Csurilla Zsuzsanna Erika
<b>Tel.:</b>	+36 (92) 630 590
<b>Web:</b>	<a href="http://www.hotel.balanceresort.hu">www.hotel.balanceresort.hu</a>
<b>E-mail:</b>	<a href="mailto:hotel@balanceresort.hu">hotel@balanceresort.hu</a>
<b>Működést engedélyező hatóság neve:</b>	Letenyei Közös Önkormányzati Hivatal Körjegyzősége (8868 Letenye, Kossuth L. u. 10.)
<b>Működési engedély száma:</b>	1/2016.

#### 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 utazásközvetítőkkal, szervezőkkel, corporate/üzleti partnerekkel, esetenként speciális kondíciókkal.
- 2.3. A Thermal Hotel Balance\*\*\*\* a szolgáltatásait négycsillagos szállodától elvárt minőségben és színvonalon nyújtja -a hotelstars kritériumai alapján.
- 2.4. A Thermal Hotel Balance\*\*\*\* nemdohányzó szálloda -az épületében, szobákban és szobai erkélyeken / teraszokon TILOS a dohányzás! Dohányzás csak az arra kijelölt helyeken megengedett (L16 étterem teraszán kijelölt asztaloknál és a szállodai főbejáratnál kijelölt helyen). 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 (szobák értékesítése a szabad kapacitások függvényében történnek).
    - a) az ajánlat elfogadása a foglalásokat a Szolgáltató írásban visszaigazolja.
    - b) amennyiben az ajánlat elküldésétől számított 48 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 szállás-szolgáltatás igénybevételéről szóló Szerződés meghatározott időtartamra szól.
- 4.4. Ha a Vendég a meghatározott időtartam lejárta előtt véglegesen elhagyja a szobát, a Szolgáltató a Szerződésben kikötött szolgáltatás teljes ellenértékére jogosult. A meghatározott időtartam lejárta előtt megüresedett szálláshelyeit a Szolgáltató jogosult újra értékesíteni.
- 4.5. A szállás-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 szállás-szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy a Vendégek személyazonosságukat a törvényes előírásoknak megfelelően, a szoba elfoglalása előtt igazolják. A szállodában 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. SZÁLLODA ALAPSZOLGÁLTATÁSAI

5.1. Szálláshoz tartozó / Szállodai szobátípusok (a Thermal Hotel Balance\*\*\*\* valamennyi szobája és lakosztálya klimatizált, szobaszéffel, minibárral, síkképernyős TV beépített rádióval és hajszárítóval rendelkezik, valamint szabadon elérhető az internet (Wifi):

- **Standard** kétágyas szoba (28m<sup>2</sup>): zuhanyzós fürdőszoba (zuhanyzó, mosdó és toalett), duplaágygal (2 db külön álló, de összetolt ágy 90x200 cm) ellátott - mozgássérült vendégeink részére 1db speciális Standard szobával rendelkezünk.
- **Superior** kétágyas szoba (28m<sup>2</sup>): fürdőszoba (zuhanyzó, mosdó és toalett), duplaágygal (2 db külön álló, de összetolt ágy 90x200 cm) és erkéllyel ellátott. Superior szobákban a pót- vagy gyermekágy (utazóágy) elhelyezésére van lehetőség.
- **Superior connecting** kétágyas szoba (28-28m<sup>2</sup>): a superior kétágyas szobák felszereltségén túlmenően a szobák közötti ajtóknak köszönhetően az egymás közötti átjárás biztosított.
- **Deluxe** lakosztály (38m<sup>2</sup>): fürdőszoba (zuhanyzó vagy kád, mosdó és toalett - a kádas kivitelezésű szobák esetében a toalett külön helyiségben), duplaágygal (2 db külön álló, de összetolt ágy 90x200 cm) és terasszal ellátott. Extra bekészítés: extra pipere (higiéniai és kozmetikai ápolókészlet). Mozgássérült vendégeink részére 2 Deluxe szobával rendelkezünk.
- **Elnöki lakosztály** (115m<sup>2</sup>): két hálószoba (külön-külön saját fürdőszobával: 1. szoba zuhanyzó és kád, mosdó, 2. szoba zuhanyzó és mosdó; mosdó és bidével felszerelt toalett külön helyiségben) duplaágygal (2 db külön álló, de összetolt ágy 90x200 cm) ellátott. 40m<sup>2</sup>-es nappali, nagy terasz napozóágyakkal és kerti bútorokkal, valamint körpanorámás saját jakuzzi-val. Extra bekészítés: extra pipere (higiéniai és kozmetikai ápolókészlet). Az exkluzív berendezések, a harmonikus színvilág és az egyedi bútorok az otthon kényelmét idézik.

5.2. Vendéglátás

- A szálloda alapszolgáltatásként büféreggelit és büfévacsorát biztosít szállóvendégei számára a megadott nyitvatartási időben.
- 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 07.30 - 10.00 óra, a büfévacsorát 18.00 – 21.00 óra között fogyaszthatják el a vendégek az L16 Étteremben. Amennyiben Vendég igényli, a szobában található Minibar & Room service kártyából megrendelt fogásokat a szobájában szervírozzuk -az ételek ára a szobaszerviz díját is magában foglalja.

- 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 szállodánkban hideg és meleg ételekből álló, büfé jellegű ellátást foglalják magukban (kivétel, ha a vendégek létszáma egy étkezés esetében 20 fő alatt van, ebben az esetben négyfogásos menüválasztásos ebédet / vacsorát kínálunk).
- Késői érkezés (22.00 óra után) esetén, amennyiben azt a vendég előre jelezte, hideg élelmet biztosítunk.
- Az L16 étterem nyitvatartási 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 recepción, az L16 étteremben, illetve a [www.balancehotel.hu/asztalfoglalas](http://www.balancehotel.hu/asztalfoglalas) jelezheti.
- A Lobby bar hétfőtől vasárnapig 10.00-22.00 óra között várja a vendégeket (konyhazárás: 20.30h).
- Egyedi étkezési igények lebonyolítására, szervezésére előzetes egyeztetés alapján van lehetőség.

### 5.3. Szállodai wellness-részleg (Balance Spa) használata

- A szálloda saját wellness-részlege a IV. emeleten található, minden nap 07.30 - 19.30 óra között tart nyitva. A nyitvatartási idő korlátozásról Szolgáltató a honlapon, a visszaigazoláson és a helyszínen írásban tájékoztatja a vendégeket. A nyitvatartási idő változásának a jogát fent tartjuk!
- A szállodai wellness-részleg szolgáltatásait nyitvatartási időben kizárólag a Thermal Hotel Balance\*\*\*\* szállóvendégei korlátlanul vehetik igénybe.
- A szállodai wellness-részleg szolgáltatásai külsős vendégek (ideértve a még be nem jelentkezett, illetve a már kijelentkezett szállóvendégeket is) nem elérhető.
- A szálloda saját wellness-részlegén finn-, infra- és aroma szauna, valamint gőzkabin és napozóterasz nyugágyakkal áll vendégeink rendelkezésére - nyitvatartási időben, ahol széles választékú teakínálat és friss gyümölcs várja vendégeinket.
- A szálloda saját wellness-részlegén a szolgáltatásokat Vendégek csak saját felelősségükre vehetik igénybe (Belépés gyerekeknek csak 12 éves kortól, felnőtt felügyelet mellett). A szállodai wellness részleget nem látogathatják fertőző betegségekben, bőrbetegségekben szenvedők, ittas vendégek, kezelés ill. gyógyszerek bódító hatása alatt álló személyek.
- A szállodai wellness részleg területére (házi)állatok nem vihetők be.
- A szállodai wellness részleg szolgáltatásait igénybe vevő vendégek számára papucs ill. egyéb, a követelményeknek megfelelő lábbeli viselése kötelező. A wellness-részlegre látogatók számára cipőre húzható lábcacskót biztosítunk, melynek viselése KÖTELEZŐ!
- A szállodai wellness-részleg használata, annak házirendje alapján történik, a házirend be nem tartása esetén a Szolgáltató fenntartja a jogot a wellness-részleg szolgáltatásai igénybevételének megtagadására.
- A szállodai wellness-részlegen külön térítés ellenében különféle masszázsek és pakolások állnak a Vendégek rendelkezésére. Időpont egyeztetése a szálloda recepcióján, a szolgáltatás igénybevétele alkalmával az ellenérték a Vendég szobaszámlájára terhelődik.

- A Thermal Hotel Balance szállóvendégeinek korlátlan a belépés a Lenti Termálfürdőbe és a Szent György Energiaparkba, valamint az új fedett élményfürdőbe a szállodai tartózkodás, az érkezés, valamint a távozás napján is (a nyitva tartás függvényében)
  - Szállóvendégeknek a Lenti Gyógyfürdő és Szent György Energiapark fürdőszolgáltatásai ingyenes, megközelítés a szálloda I. emeletén keresztül (a recepción kapott chip-es karórával). A Gyógyfürdő szauna centruma külön térítés ellenében vehető igénybe, amennyiben a lefoglalt szolgáltatáscsomag nem tartalmazza. A nyitvatartási idő korlátozásról Szolgáltató a honlapon, a visszaigazoláson és a helyszínen írásban tájékoztatja a vendégeket. A nyitvatartási idő változásának a jogát fent tartjuk!
    - 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) Élményfürdő nyitva tartása: 10.00 – 19.00h
    - e) Szabadtéri gyógymedence: 9.00-19.00h
  - Szállóvendégeknek a törülköző/fürdőlepedő, fürdőköpeny (a tartózkodás időtartamára a szobai bekészítés része. Az érkezés napján a szoba elfoglalásáig bérleti díj ellenében, az utazás napján a szoba elhagyása után kaució és bérleti díj ellenében a recepción kapható), Balance fürdőtáska (a tartózkodás időtartamára kaució ellenében a recepción kapható)
- 5.4. Sport és szabadidős szolgáltatás
- TechnoGym fitness gépeink szintén a Vendégek rendelkezésre állnak: szobabicikli, elliptikus tréner és futópadok. A szállodai fitness gépek használata a szálloda házirendje alapján történik.
  - Szállodánk 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!
  - A sport szabadtéri szerelmeseinek a kapacitás függvényében (kerékpár, nordic walking botok, smovey reggőgyűrűk) állnak rendelkezésre.
  - Információk a szállodai és környékbeli programokról megtalálhatók a szállodai recepción, vagy a szálloda weboldalán ([www.balancehotel.hu](http://www.balancehotel.hu)).
- 5.5. A különtermek (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 a szállóvendégek részére a konferencia és különtermekbe meghirdetett programok. Amennyiben a konferencia és/vagy különterem használatára a Szolgáltató írásbeli engedélye és írásbeli megállapodás nélkül történik, úgy a szálloda jogosult a használatáért a napi- vagy óradíjat felszámítani.
- 5.6. Parkolás: Szobafoglalással rendelkező szállóvendégek részére a szállodával szemközt található parkoló áll vendégeink rendelkezésére. (Sorompóval zárt, kamerával felügyelt, de nem őrzött parkoló). A parkolás 1000 Ft/éjszaka.
- 5.7. Internet: A Szolgáltató korlátlan, díjmentes Internet elérést biztosít a szálloda egész területén. A szobákban vezetékes és vezeték nélküli Internet csatlakozásra, a szálloda közösségi tereiben pedig vezeték nélküli Internet kapcsolatra van lehetőség.

## **6. ÁRAK**

- 6.1. Az aktuális szobaárak a szállodai szobában, vagy a szálloda portáján kerülnek kifüggesztésre.
- 6.2. Egyéb szolgáltatások árlistái az adott részlegeken (L16 Étterem, Lobby bar, wellness, 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 szállásáron 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 2022. évben: 500 Ft/fő/éjszaka.
- 6.6. A Vendég a szolgáltatások áráról mindig tájékoztatást kaphat a szolgáltatásnyújtás megkezdése előtt a szálloda recepcióján.
- 6.7. A Szolgáltató aktuális kedvezményei, akciói, egyéb ajánlatai és árai a szálloda honlapján, a [www.balancehotel.hu](http://www.balancehotel.hu) oldalon megtalálhatók.
- 6.8. A Szolgáltató legjobb ár garanciát alkalmaz. A garancia érvényesítésének alapfeltétele, hogy a Vendégnek a szálloda hivatalos weboldalán érvényes visszaigazolt szobafoglalással kell rendelkezni. A kedvezőbb ár ugyanazon foglalási feltételek mellett érvényes, mint a szálloda által visszaigazolt feltételek. Ezen feltételek a következők:
  - ugyanazon szállodára érvényes
  - a foglalásban szereplő érkezési és utazási időpont megegyezik
  - azonos a vendéglétszám és a vendégek kora
  - egyforma a szobatípus és a szobák száma
  - az egyéb megrendelt szolgáltatások mennyisége és tartalma között nincs különbség

Az 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.balancehotel.hu](http://www.balancehotel.hu) oldalon kerülnek meghirdetésre.
- 7.2. A közzétett kedvezmények minden esetben kizárólag egyéni szobafoglalásra 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 szobaárak kivételével – csak korlátozott mennyiségű szobakapacitással 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 szobában történő elhelyezés esetén értendőek, illetve alapesetben 0 – 11.99 éves kor között érvényesek
  - a meghirdetett egyedi csomagajánlatok kommunikálásakor a csomagban foglalt gyermekkedvezmények külön megjelenítésre kerülnek.
  - pótágy, babaágy igényt a szolgáltatóval előzetesen, a foglalással egy időben egyeztetni szükséges.

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

- 8.1. Előzetes foglalás esetén a fizetési feltételeket a vendég részére megküldött visszaigazolás tartalmazza.
- 8.2. Foglalás nélkül érkező vendég (Walk-in) esetén a szolgáltatások díja minden esetben érkezéskor fizetendő.
- 8.3. A megrendelt szolgáltatások ellenértéke fizethető a helyszínen készpénzzel (kizárólag 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), szállodai ajándék utalvány (voucher), 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 előlegrszámlát, 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 garantálására;
  - 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. Ünnepi, kiemelt időszakokban, illetve csoportos foglalás, rendezvény, konferencia esetén a Vendég részére küldött visszaigazolás vagy a megrendelővel kötött szerződés tartalmazza az egyedi, fentiekől eltérő fizetési feltételeket.
- 8.13. A megrendelt szolgáltatások teljes vagy részleges ellenértékének utólagos fizetésére kizárólag szerződött Partnerek jogosultak.
- 8.14. Szállodai ajándékutalvány (voucher) csak azon meghatározott érvényességi időn belül és értékben, a szabad kapacitás függvényében használható fel, a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban. A beváltási időn túl az utalvány érvényességét veszti. Az ajándékutalvány a megvásárlást követően kereskedelmi forgalomba nem hozható, tovább nem értékesíthető.

## **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 szálloda 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.) pénzbeli visszatérítésére nincs lehetőség.
  - Amennyiben a Vendég a visszaigazolásban szereplő távozási időpontnál korábban kíván távozni a szállodából, nincs mód a megrendelt szolgáltatásdíj visszafizetésére!
- 10.3. Kiemelt időszakokban, illetve csoportos foglalás, rendezvény, konferencia esetén a Vendég részére küldött visszaigazolás vagy a megrendelővel kötött szerződés tartalmazza az egyedi, fentiekől eltérő lemondási feltételeket.

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

- 11.1. A szobákat érkezés napján 15:00 órától lehet elfoglalni, a távozás napján legkésőbb 11:00 óráig kérjük elhagyni. Korábbi érkezés és későbbi utazás esetén csomagszobát, illetve amennyiben a szabad szobakapacitás engedi úgy térítés ellenében szobát biztosítunk.
- 11.2. A szálloda a szobákat érkezés napján 18.00 óráig tartja, nem garantált foglalás esetén a szobák igény szerint tovább értékesíthetők. Meg nem érkezés esetén a szálloda jogosult a többnapos foglalásokat automatikusan törölni.
- 11.3. A szállodai tartózkodás vendég általi hosszabbításához a szálloda előzetes hozzájárulása 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 szálloda fertőző betegségben szenvedő vendégeket nem fogad.
- 12.3. A kitöltött és aláírt bejelentővel egyidejűleg a Vendég a Thermal Hotel Balance \*\*\*\* Általános Szerződési Feltételeit elfogadja és tudomásul veszi, hogy az egyes szolgáltatási területek házirendjét (szálloda, étterem, bár, wellness-részleg) köteles betartani amennyiben az adott szolgáltatási területet szolgáltatásait használni szeretné. A tartózkodás során szükséges információk megtalálhatóak a szobában elhelyezett 'Hotel A-Z' tájékoztatóban. Emellett a szálloda recepcióján a nap 24 órájában 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 authorizáció útján. Bankkártya authorizáció esetén a szálloda 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 felelősségek miatt a szálloda nem vállal felelősséget. A szándékos rongálás miatt keletkezett költségeket a szálloda a vendégre terhelheti.

### **13. HÁZIÁLLATOK**

- 13.1. A Szolgáltató szálláshelyére háziállat behozatala nem megengedett. Kivétel képez a segítőkutya (pl. vakvezető), melyet a Vendég előzetes egyeztetés alapján és igazolvány bemutatása mellett térítés ellenében hozhat be a szállodába. A segítőkutya a szálloda közösségi tereit – kivéve wellness részleg – gazdájával együtt korlátozás nélkül látogathatja.
- 13.2. Amennyiben a Vendég előzetes bejelentés nélkül állatot hoz a szálloda 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 MEGSZŰNÉSE**

- 14.1. A Szolgáltató jogosult a szállás-szolgáltatásra szóló Szerződést azonnali hatállyal felmondani, így a szolgáltatások nyújtását megtagadni, ha:
- a Vendég nem rendeltetésszerűen használja a rendelkezésre bocsátott szobát, 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 szálloda 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 igényrel 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 tárgyakban 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: [hotel@balanceresort.hu](mailto:hotel@balanceresort.hu), vagy postai úton a Thermal Hotel Balance\*\*\*\* 8960 Lenti, Táncsics Mihály u. 8.

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 szállodai személyzet felel.
- 18.5. Abban az esetben, ha a Vendég élelmiszert vagy italt hoz be a szállodába, és nyilvános helyiségekben elfogyasztja azt, a Szolgáltató jogosult arra, hogy ezekért méltányos térítést számlázzon ki (az úgy nevezett "dugópénzt" -italok esetén).
- 18.6. A 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 1000 Ft/autó/éjszaka áron parkolhat a szállodával szemközti, nem őrzött, de kamerával megfigyelt 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 szállodai 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 szemétyűjtő edényekbe kérjük kidobni. A szobából, illetve az épületből bútorokat, eszközöket, berendezéseket és textíliákat kivinni, áthelyezni TILOS. Gondatlanságból vagy szándékosan okozott kárt a szálloda 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 szálloda nemdohányzó létesítmény. Ennek értelmében, a szálloda szobáiban (ideértve a szobai erkélyeket és teraszokat is), 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 szálloda alkalmazottai jogosultak a Vendéget, valamint a szálloda területén tartózkodó bármely más személyt figyelmeztetni a jogszabály betartására, illetve a jogszerűtlen magatartás abbahagyására. A Vendég, illetve a szálloda területén tartózkodó bármely személy köteles a jogszabály betartására, valamint az esetleges felszólítás teljesítésére. Amennyiben bármely vendég vagy a szálloda területén tartózkodó egyéb személy jogsértő magatartása miatt a szálloda 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 szállodai 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 szálloda közös rendeltetésű tereit az ott elhelyezett tájékoztató szerint a lehető leghamarabb elhagyni.
- 18.14. A szobákat és a szálloda közös használatú eszközeit, berendezési tárgyait közösen használó Vendégek a rendeltetésellenes használat során bekövetkezett károkozásért egyetemlegesen felelnek.
- 18.15. A Vendég által hozott tűzijátékhoz és egyéb engedélyköteles tevékenységhez a szálloda írásos hozzájárulása, továbbá a Vendég általi hatósági engedélyek beszerzése szükséges.
- 18.16. A Vendégnek az őt ért kárt azonnal jelentenie kell a szállodában, és minden szükséges adatot a szálloda 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 szálloda épületét és annak közvetlen környezetét rendeltetészerűen és a többi vendég, illetve látogató szükségtelen zavarása nélkül használni.
- 18.18. Elutazáskor a Vendég köteles a szobakártyákat a recepción leadni. Ennek elmulasztása, illetve a kártya elvesztése vagy megsemmisülése esetén a Szolgáltató jogosult az adott kártya után kártérítési díjat felszámítani, melyet a Vendég távozáskor köteles megfizetni. A szobakártyákat a Vendég az elutazásának napján 11.00h-ig használhatja fel a szobájába való bejutásra. A szobakártya ezen időpontot követően – kivéve, ha a Vendég a Szolgáltatóval megállapodott a tartózkodás meghosszabbításáról – érvényességét veszti.
- 18.19. A Vendég kifejezetten tudomásul veszi, hogy a szálloda közös használatú területein (kivéve öltözők, mellékhelyiségek, de beleértve a gépkocsi parkolót és a szállodához közvetlenül tartozó külső területeket) vagyonvédelmi okokból zártláncú kamerarendszert üzemeltet, melynek felvételei a vonatkozó jogszabályi előírások alapján törlésre kerülnek.

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

- 19.1. A Vendég mindazon károkért és hátrányokért felelős, melyeket a Szolgáltató vagy harmadik személy a Vendég, vagy kísézője, 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 kötbérszabó (térítésköteles) szolgáltatások díjának megfizetésére vonatkozó kötelezettségének nem tesz eleget, úgy a Szolgáltató követeléseinek 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 szállodát.
- 20.3. A komplexum területén állandó felügyeletet biztosító portaszolgálat 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 szállodai wellness-részlegnek 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.hotel.balanceresort.hu](http://www.hotel.balanceresort.hu) oldalon, illetve a Thermal Hotel Balance\*\*\*\* 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 szálloda 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, szálloda 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 kötelességeik 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. Bármilyen vita, eltérés vagy ellentmondás esetén, jogorvoslatra a magyar jog az irányadó.

26.2. A Szolgáltató által nyújtott szállodai 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 teljeskörűen, 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 szálloda működésével, a foglalásokkal, a szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdéseivel és esetleges panaszaival az alábbi elérhetőségeken keresheti meg a Szolgáltatót.

Cégnév: Lenti Gyógyfürdő Kft. – Thermal Hotel Balance\*\*\*\*

Levelezési cím: 8960 Lenti, Táncsics Mihály u. 8.

Elektronikus levelezési cím: [hotel@balanceresort.hu](mailto:hotel@balanceresort.hu)

Telefonszám: +36 (92) 630 590

27.4. Az írásbeli panaszokat a Szolgáltató a jogszabályban előírt 30 napon belül érdemben megválaszolja. A Thermal Hotel Balance\*\*\*\*-ban 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@zalajaras.hu](mailto:lenti@zalajaras.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, megtevésztette 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 Felügyelőiségei, 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: 2024. június 1-től visszavonásig.

Jóváhagyta:

.....  
Csurilla Zsuzsanna Erika  
ügyvezető igazgató