



## 4 ÉVSZAK HEGYIHOTEL\*\*\*

### ÁLTALÁNOS SZERZŐDSÉI FELTÉTELEK (ÁSZF)

#### 1. A szolgáltató adatai

Üzemeltető: 4 Évszak Mátra Kft.

Székhely: 3232 Mátrafüred, Pálosvörösmarti út 70.

Adószám: 24247850-2-10

Telefon: +36 20 443 4444

E-mail: [ocela.tibor@4evszak.hu](mailto:ocela.tibor@4evszak.hu)

Web: [www.4evszak.hu](http://www.4evszak.hu)

Működési engedély száma: 1/2019/Sz.

#### 2. Általános szabályok

- a. Jelen "Általános Szerződési Feltételek" szabályozzák a Szolgáltató szálláshelyeinek és szolgáltatásainak igénybevételével kapcsolatos feltételeket.
- b. Jelen szabályzat feltételei nem térnek ki a Szolgáltató által külön, pl. utazási irodákkal, utazásközvetítőkkal, rendezvényszervezőkkel kötött egyedi megállapodásokra, melyek egyedi rendelkezései eltérhetnek jelen rendelkezésektől.

#### 3. Szerződő fél

- a. A szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat a Vendég veszi igénybe.
- b. Amennyiben a szolgáltatások megrendelését 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).
- c. Amennyiben a szolgáltatások megrendelését a Vendég megbízásából egy harmadik személy (továbbiakban Közvetítő) adja le a Szolgáltatónak, úgy a Szolgáltató és a Közvetítő között megkötött szerződés szabályozza az együttműködés feltételeit. Szolgáltató nem köteles vizsgálni, hogy a Közvetítő jogszerűen képviseli-e a Vendéget.

#### 4. Szerződéses jogviszony

- a. A Vendég írásban megküldött ajánlatkérésére a Szolgáltató ajánlatot küld. A szobák értékesítése a szabad kapacitások függvényében történik, Szolgáltató a foglalásokat azok beérkezési sorrendjében igazolja vissza.
- b. A szerződés a Vendég írásban (levélben, e-mailben, online felületen) leadott megrendelésének a Szolgáltató írásban megküldött visszaigazolásával jön létre, és így írásban megkötött szerződésnek minősül. A Vendég által szóban leadott foglalás, módosítás, annak a Szolgáltató által szóban történt visszaigazolása nem szerződésértékű.
- c. A szerződés meghatározott időtartamra szól, és tartalma kiterjed a szolgáltatás tárgyára, helyére, időtartamára, árára, továbbá a fizetési, lemondási, módosítási feltételekre.



- d. Amennyiben a Vendég a meghatározott időtartam lejártá előtt véglegesen elhagyja a szobát, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás ellenértékére.
- e. A lejárató idő előtt megüresedett szobát a Szolgáltató jogosult újra értékesíteni.
- f. A szállásslolgáltatás meghosszabbítását a Vendég kezdeményezheti, melynek igénybevételéhez a Szolgáltató előzetes hozzájárulása szükséges. Ebben az esetben a Szolgáltató kikötheti a már teljesített szolgáltatás díjának megfizetését.
- g. A szerződés módosításához a Felek által aláírt írásbeli megállapodás szükséges.

## **5. A Szálloda alapszolgáltatása**

### **a. Szállásslolgáltatás**

- i. A Szolgáltató a szállodai elhelyezést egy épületben, de különböző szobatípusokban biztosítja:

Kétágyas szoba (Vadromantikus kétágyas)

Kétágyas szoba 1 db. pótágyal (Hárman párban)

Két légtérű családi szoba (Együtt, de mégis külön)

Három légtérű családi szoba (Labirintus)

### **b. Vendéglátás**

- i. A szállodai alapsomag ellátást nem tartalmaz. A reggelit a szállodában, az ebédet és vacsorát a Mátrafüreden található 4 Évszak Palóc Bistorantban vehetik igénybe a vendégek a nyitvatartási időben.

- ii. Az étteremből ételt/ italt kivinni csak az aktuális műszakot teljesítő munkatárs előzetes engedélyével szabad.

- iii. Ala carte étkezési lehetőség a mátrafüredi éttermünkben biztosított, nyitvatartási időben.

- iv. Glutén-, laktóz- és tojásérzékeny vendégek találnak étrendjükbe illeszthető ételeket a mátrafüredi Palóc Bistorant kínálatában. Speciális diétákhoz szükséges nyersanyagok azonban nem minden esetben állnak rendelkezésre, így a különleges étkezéseket igénylő vendégeknek saját maguknak szükséges az ételeikről gondoskodniuk. Az étkezések rendjével, az alapanyagokkal kapcsolatos részletes információt ..., vendéglátás vezető ad az [etterem@4evszak.hu](mailto:etterem@4evszak.hu) emailcímen.

### **c. Konferenciaszolgáltatások**

- i. Rendezvénytermek, konferenciaszolgáltatások előzetes egyeztetést követően vehetők igénybe.

### **d. Wellness szolgáltatások**

- i. A szálloda wellness szolgáltatásai a szálloda vendégei által a nyitva tartási időben vehetők igénybe, a helyszínen kifüggesztett házirend betartása mellett.



f. Szabadidős szolgáltatások

i. A szálloda szervez a vendégek szórakoztatására bizonyos időszakokban felnőtt és gyermek programokat a High-Tech Sportok Bázisa keretein belül. A szálloda a programváltozás jogát fenntartja.

ii. Minden programon való részvétel kizárólag a házirend betartása mellett történik.

## 6. Árak

b. A szállodai szolgáltatások árai a weboldalon kerülnek publikálásra.

c. A Szolgáltató a meghirdetett árait előzetes bejelentés nélkül szabadon megváltoztathatja.

d. Az árak közlésekor a Szolgáltató megjelöli az árak törvény által szabályozott adótartalmának (ÁFA) mértékét. A hatályos adótörvény módosulása miatti esetleges többlet terhet a Szolgáltató - előzetes értesítés mellett - áthárítja a Szerződő félre.

e. Az árak nem tartalmazzák a helyszínen fizetendő helyi idegenforgalmi adót (IFA). Annak aktuális mértékét a Szolgáltató a weboldalon jeleníti meg.

g. A Szolgáltató az aktuális árait, csomagajánlatait, akcióit a [www.4evszak.hu](http://www.4evszak.hu) weboldalon hirdeti meg, tájékoztató jelleggel. Az aktuálisan foglalható árak a szabad kapacitások függvényében a szálloda weboldalán érhetőek el, foglalhatók a "Foglalás" menüpont alatt. A Szolgáltató az ár változtatás jogát fenntartja.

h. A szolgáltató ajánlatai csak korlátozott mennyiségű szobakapacitással állnak a Vendégek rendelkezésére.

i. A meghirdetett kedvezmények minden esetben egyéni szobafoglalásra vonatkoznak, kivéve, ha kifejezetten másként kerülnek kommunikálásra.

j. A meghirdetett kedvezmények nem vonhatók össze semmilyen más kedvezménnyel.

k. Rendezvények, konferenciák, csoportos foglalások árát a Szolgáltató nem publikálja előzetesen, azokat konkrét ajánlatkérésre küldi meg a Megrendelő részére.

l. A Szolgáltató a szobatípus változtatás jogát fenntartja.

## 7. Gyermek kedvezmény

A gyermekkedvezmény egy vagy két felnőttel közös szobában, pótágyon vagy babaágyon történő elhelyezés esetén érvényes.

A kedvezmény mértéke:

0-2 éves korig maximum 2 gyermek részére 100% kedvezmény; a 3., 4. stb. gyermek részére 50% kedvezmény a pótágy árából

2-14 éves kor között 50% kedvezmény a pótágy árából

14 éves kor felett az érvényes pótágyár fizetendő, pótágyon történő elhelyezés esetén



## **7. Háziállatok (kutya, macska)**

a. Szállodánk nem fogad háziállatokat.

## **8. Fizetési feltételek**

a. A Szolgáltató a Szerződő fél részére nyújtott szolgáltatásainak ellenértékére részben vagy egészben igényt tarthat a szolgáltatás igénybevételének megkezdése előtt, hitelkártya garancia kéréssel vagy előlegfizetéssel. Az előlegfizetési, hitelkártya garancia fizetési feltételeket a megrendelés visszaigazolása tartalmazza.

b. Az előleg fizetése történhet átutalással vagy SZÉP- kártyával. A fizetéssel kapcsolatban felmerülő esetleges költségek a Szerződő felet terhelik.

c. Amennyiben a foglalás az érkezés napján történik, a Vendég az érkezéskor, még a szoba elfoglalását megelőzően fizeti ki a megrendelt szolgáltatások összegét.

d. Egész évre vonatkozó időszakra a megrendelt teljes csomagár fizetendő előlegként. Az előleget a megrendelést követő 5 napon belül, helyi idő szerint 17.00 óráig kell megfizetni. A fizetés történhet átutalással vagy SZÉP kártyával a szállodában.

i. Speciális ajánlatok esetén egyedi fizetési feltételek érvényesek, melyeket a visszaigazolás tartalmaz.

j. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatások igénybevételének megkezdése előtt, a szállodai bejelentkezés során a Vendégtől garanciát kérni az előzetesen megrendelt és a helyszínen igényelt szolgáltatásokra. A garancia készpénzzel vagy bankkártya garancia formájában adható.

k. Szolgáltató a szerződő fél részére nyújtott szolgáltatásainak ellenértékére legkésőbb az igénybevételt követően, a szállodából történő távozást megelőzően igényt tart. Utólagos fizetésre kizárólag egyedileg létrejött írásos megállapodás esetén van lehetőség.

l. A szerződő fél a számlát kiegyenlítheti készpénzben forintban, bankkártyával, továbbá SZÉP kártyával, és egyéb, a szálloda által elfogadott utalványokkal, a törvény szabta lehetőségek figyelembe vételével.

m. SZÉP kártyával vagy bankkártyával történő fizetés esetén a jogos kártyahasználat érdekében a Szolgáltató kérheti a Vendég személyazonosításra alkalmas közokiratának bemutatását.

n. A számla bankkártyával, hitelkártyával is kiegyenlíthető.

o. A számla a magyarországi adószabályoknak megfelelően forintban kerül kiállításra. A valutában kijáánlott árak a szálloda MNB árfolyama alapján meghatározott napi csúsztatott árfolyamán kerülnek forintosításra.

p. Utazási irodával, rendezvényszervezővel, egyéb szerződött partnerrel megkötött szerződés tartalmazza az egyedi fizetési feltételeket.



q. Az ajándékutalvány kiállításának előfeltétele az utalvány teljes ellenértékének előre történő kifizetése. Az ajándékutalvány felhasználása az azon feltüntetett érvényességi időn belül, és feltételekkel lehetséges a szabad kapacitások függvényében, a Szolgáltatóval történt előzetes egyeztetést követően. A fel nem használt ajándékutalvány az érvényességi idő lejártát követően érvényét veszti. Az ajándékutalvány készpénzre nem váltható.

r. A Szolgáltató bizonyos időszakokra magasabb mértékű előleg fizetését is előírhatja, erről mindig az adott időszakra készült csomagajánlat, valamint visszaigazolás fizetési feltételeiben rendelkezik.

## **9. Lemondási, módosítási feltételek**

a. A megrendelt szolgáltatások módosítására vagy lemondására kizárólag írásban van lehetőség.

b. Megrendelt és visszaigazolt foglalás dátumának vagy létszámának módosítására a szabad kapacitások függvényében van lehetőség, a kötbérmentes lemondási határidő utolsó napjáig.

c. A kötbérmentes határidőn túli dátum módosítása a vonatkozó kötbér megfizetése mellett lehetséges.

d. A megrendelt szolgáltatások kötbérmentes lemondására elő- utószezonban (szeptember 1. - június 14. között, a kiemelt és ünnepi időszakok kivételével) az érkezést megelőző 3. napon, helyi idő szerint 17.00 óráig van lehetőség. A kötbérmentes lemondási határidőn túli lemondás vagy a lemondás elmaradása (ún. no show) esetén a megrendelt teljes csomagár kötbéreként kerül felszámolásra.

e. A nyári főszezonban június 14. és augusztus 31. közötti időszakra szóló megrendelések esetén a megrendelt szolgáltatások kötbérmentes lemondására az érkezést megelőző 7. napon, helyi idő szerint 17.00 óráig van lehetőség. A kötbérmentes lemondási határidőn túli lemondás vagy a lemondás elmaradása (ún. no show) esetén a befizetett előleg kötbéreként kerül felszámolásra.

f. Kiemelt és ünnepi időszakra egyedi lemondási feltételek vonatkoznak. A megrendelt szolgáltatás kötbérmentes lemondására az érkezést megelőző 14. napon (kivéve szilveszteri időszak, amikor a kötbérmentes lemondási idő 21 nap), helyi idő szerint 17.00 óráig van lehetőség. A kötbérmentes lemondási határidőn túli lemondás vagy a lemondás elmaradása (ún. no show) esetén a befizetett előleg kötbéreként kerül felszámolásra.

g. A szilveszteri időszakban a kötbérmentes lemondási határidő 21 nap. Az érkezést megelőző 21. és 6. nap közötti lemondás esetén a megrendelt szolgáltatások 50%-a, az érkezést megelőző 5. napon belül történő lemondás vagy a lemondás elmaradása (ún. no show) esetén a megrendelt szolgáltatások 100%-a fizetendő kötbéreként.

h. A saját felületeinket értékesített, szállodai szolgáltatásokat magában foglaló ajándékutalványainkra a következő feltételek vonatkoznak: a megrendelt szolgáltatás kötbérmentes lemondására az érkezést megelőző 14. napon (kivéve szilveszteri időszak, amikor a kötbérmentes lemondási idő 14 nap), helyi idő szerint 17.00 óráig van lehetőség. A kötbérmentes lemondási határidőn túli lemondás vagy a lemondás elmaradása (ún. no show) esetén a befizetett előleg kötbéreként kerül felszámolásra.



- i. Utazási irodával, rendezvényszervezővel kötött egyedi megállapodás esetén, csoportos foglalásra a fentiekől eltérő lemondási feltételek vonatkoznak, melyeket az egyedi megállapodás tartalmaz.
- j. Speciális ajánlatok esetén egyedi lemondási feltételek érvényesek, melyeket az adott ajánlat tartalmaz
- k. A megrendelt, de a Vendég által igénybe nem vett szolgáltatások (szállás, étkezés, bármely egyéb szolgáltatás stb.) értékének pénzbeli visszatérítésére nincs lehetőség.
- l. Korábbi távozás esetén, ha a Vendég a meghatározott időtartam lejárta előtt véglegesen elhagyja a szobát, a Szolgáltató jogosult a Szerződésben kikötött szolgáltatás teljes ellenértékére. A lejárató idő előtt megüresedett szobát a Szolgáltató jogosult újra értékesíteni.

#### **10. Kiemelt időszakok**

- a. Kiemelt-és ünnepi időszakoknak tekintjük: Újév, Március, Húsvét, Tavasz szünet, Pünkösöd, Augusztus 20., Őszi szünet, Karácsony, Téli szünet, Szilveszter.

#### **11. A szolgáltatás igénybevételének módjai és feltételei**

- a. A Vendég a szállodai szobát az érkezés napján 15.00 órától foglalhatja el, és az elutazás napján 10.00 óráig köteles elhagyni.
- b. A szállodai foglaltság függvényében korai érkezés, illetve késői elutazás lehetősége biztosított. Csomagmegőrzésre a recepción van lehetőség.
- i. Korai érkezésre 10.00 órától van lehetőség, az igényt a szálloda az érkezést megelőző napon tudja visszaigazolni (a foglaltság függvényében). A korai érkezés díja: 3 000 Ft/szoba.
- ii. Késői elutazási lehetőséget abban az esetben tud a szálloda biztosítani, amennyiben az adott szobára nincs érkező vendég az érintett napon. Tartalma: Late check-out 16.00 óráig szoba használat. Késői elutazás díja: 3 000 Ft/szoba.
- c. A Vendég a bejelentkezés során köteles aláírni a személyes adataival kitöltött bejelentőlapot, melynek aláírásával elfogadja a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeit, valamint a Szolgáltató részlegeinek Házirendjét. A vendég a szállodai tartózkodása során köteles betartani a Szolgáltató Házirendjét.
- d. A Vendég hibájából felróható sérülésekért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.
- e. A szándékos rongálás miatt keletkező károk költségét a Szolgáltató a Vendégre terheli.
- f. A szálloda teljes területe nemdohányzó. A nemdohányzók védelméről szóló 1999. évi XLII. törvény végrehajtása értelmében a szálloda zárt helyiségeiben (beleértve a vendégszobákat is), közösségi területein tilos a dohányzás. A szálloda alkalmazottai jogosultak a vendégeket, valamint a szálloda területén tartózkodó bármely más személyt figyelmeztetni a jogszabály betartására, illetve a jogszerűtlen magatartás abbahagyására. A vendégek, 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 sújtja, úgy az üzemeltető fenntartja magának a jogot, hogy az adott jogsértő magatartást tanúsító személyre a bírság összegét áthárítsa, illetve annak megfizetését tőle követelje. Ennek megszegése esetén, különösen a szobákban történő dohányzás, oly módon történő dohányzás, hogy a dohányfüst a szobába beáramol, a dohányzó vendég 35 000 Ft összeg többlet takarítási díj megfizetésére köteles, mely a szobaszámlára kerül ráterhelésre. Dohányzásra kizárólag az erre táblával kijelölt helyeken kerülhet sor.

## **12. A szerződés teljesítésének visszautasítása, a szolgáltatási kötelezettség megszűnése**

a. A Szolgáltató jogosult a szállás szolgáltatásra szóló szerződést azonnali hatállyal felmondani, és a szolgáltatások nyújtását megtagadni az alábbi esetekben:

i. A vendég nem rendeltetésszerűen használja a rendelkezésre bocsátott szobát vagy a szálloda egyéb helyiségét;

ii. A Vendég fertőző betegségben szenved;

iii. A Vendég a szálloda biztonságát, rendjét veszélyezteti, az alkalmazottakkal, vendégekkel, kifogásolhatóan, durván viselkedik, alkohol vagy drogok befolyása alatt áll, fenyegető, sértő vagy egyéb elfogadhatatlan viselkedést tanúsít;

iv. A Vendég nem teljesíti a Szerződésben meghatározott fizetési kötelezettségét.

## **13. Elhelyezési garancia**

a. Amennyiben a Szolgáltató a Vendég elhelyezését a saját hibájából nem tudja biztosítani, pl. ideiglenes üzemelési problémák, túltöltés, stb., úgy köteles a Vendég elhelyezéséről gondoskodni.

b. A Szolgáltató köteles a szerződésben meghatározott szolgáltatásokat a szerződésben meghatározott áron egy másik, azonos kategóriájú szálláshelyen felajánlani.

d. Szolgáltató térítésmentes telefonálási lehetőséget biztosít a Vendégnek, a szálláshely változásának közlésére.

e. Amennyiben a Szolgáltató ezen kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tesz, illetve a Vendég a számára felajánlott helyettesítő szálláslehetőséget elfogadta, utólagos kártérítési igényrel a Vendég/Szerződő fél nem élhet.

## **14. A Vendég betegsége, halála**

a. Amennyiben a Vendég szállás szolgáltatás igénybevételének ideje alatt megbetegszik, és nem képes a saját nevében eljárni, a Szolgáltató orvosi segítséget ajánl fel.

b. A Vendég betegsége/ halála esetén a Szolgáltató költségeinek kompenzációjára tart igényt a beteg/ elhunyt hozzátartozója, örököse, számlafizetője részéről az esetlegesen felmerülő orvosi és eljárási költségek, az elhalálozást megelőzően igénybe vett szolgáltatások ellenértékének, valamint a betegség/ haláleset kapcsán a felszerelésekben, berendezési tárgyokban esetlegesen keletkezett károk tekintetében.



## **15. A szerződő fél jogai**

- a. A Vendég jogosult a megrendelt szoba, valamint a szálloda azon helyiségeinek rendeltetésszerű használatára, melyek beletartoznak a szokásos használati körbe, és nem esnek egyedi feltételek hatálya alá.
- b. A Vendég a szálláshelyen való tartózkodásának ideje alatt panasszal élhet a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások teljesítésével kapcsolatban. A Szolgáltató a Vendég szálláshelyen való tartózkodásának ideje alatt a Szolgáltatóhoz írásban igazoltan eljuttatott panasz kezelésére kötelezettséget vállal.
- c. A vendég panasztételi joga a szállodából történt elutazását követően megszűnik.

## **16. A szerződő fél kötelezettségei**

- a. A szerződő fél köteles a Szerződésben megrendelt szolgáltatások ellenértékét a Szerződésben meghatározott időpontig és módon kiegyenlíteni.
- b. A Vendég köteles arról gondoskodni, hogy a felelőssége alá tartozó 18 év alatti gyermek csak felnőtt felügyelete mellett tartózkodjon a Szolgáltató szállodájában.

## **17. A Szerződő fél kártérítési felelőssége**

- a. A Vendég felelősséggel tartozik az általa okozott mindazon károkért és hátrányokért, melyeket a Szolgáltató vagy harmadik személy a Vendég vagy kísérője vagy az ő felelőssége alá tartozó más személyek hibájából elszenved. E felelősség akkor is fennáll, ha a károsult a kár helyreállítását közvetlenül a Szolgáltatótól igényli.

## **18. A Szolgáltató jogai**

- a. Amennyiben a Vendég az igénybe vett vagy a Szerződésben megrendelt, de igénybe nem vett kötbérrköteles szolgáltatások díjának megfizetésére vonatkozó kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltatót követeléseire biztosítására zálogjog illeti meg a Vendég azon személyes tulajdonságait, amelyeket a szállodába magával vitt.
- b. A szolgáltatónak jogában áll az extra takarításokért külön díjat felszámolni a Vendég felé a következő módon és feltételekkel:
  - Szobára vonatkozó extra takarítás: amennyiben a Vendég olyan módon használta a szobát, hogy azt kizárólag extra takarítással (hányás, sár a szobában, italok kerültek kiöntésre stb) lehet ismételt Vendégek részére bocsátani úgy a fizetendő díj 20.000 Ft/takarítás/szoba.
  - Szobára vonatkozó teljes takarítás: amennyiben a Vendég olyan módon használta a szobát, hogy azt kizárólag teljes takarítással (hányás, sár a szobában, italok kerültek kiöntésre, a szoba teljesen használhatatlan, amortizálásra kerültek, teljes festést igényel stb) lehet ismételt Vendégek részére bocsátani úgy a fizetendő díj 100.000 Ft/takarítás/szoba + a tényleges külső vállalkozók díja (Pl: festő, kőműves, vízszereelő stb)
  - Étkezőre vonatkozó extra takarítás: amennyiben a Vendég olyan módon használta az étkezőt, hogy azt kizárólag extra takarítással (hányás, sár az étkezőben, italok kerültek kiöntésre több helyre stb) lehet ismételt Vendégek részére bocsátani úgy a fizetendő díj 60.000 Ft/takarítás/étkező.





-Étkezőre vonatkozó teljes takarítás: amennyiben a Vendég olyan módon használta az étkezőt, hogy azt kizárólag teljes takarítással (hányás, eszközök amortizálásra kerültek, sár az étkezőben, italok kerültek kiöntésre, az étkező teljesen használhatatlan, teljes festést igényel stb) lehet ismételt Vendégek részére bocsátani úgy a fizetendő díj 300.000 Ft/takarítás/szoba.

### **19. A Szolgáltató kötelezettsége**

- a. A Szolgáltató köteles a szerződés alapján megrendelt szállás és egyéb szolgáltatást az érvényes előírások, szolgáltatási sztemderdek szerint teljesíteni.
- b. A Szolgáltató köteles a Vendég írásos panaszát kivizsgálni és a probléma kezeléséhez a szükséges lépéseket megtenni, melyet írásban köteles rögzíteni.

### **20. A Szolgáltató kártérítési felelőssége**

- a. A Szolgáltató felelősséget vállal minden olyan, a Vendéget ért kárért, mely a létesítményein belül, a Szolgáltató vagy annak alkalmazottai hibájából következett be.
- b. 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 maga okozta.
- c. A szolgáltató kijelölhet olyan helyeket a szállodában, ahová a Vendég nem léphet be. Az ilyen helyeken történt esetleges károkért vagy sérülésekért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.
- d. 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, a rendőrségi eljáráshoz szükséges.
- e. Értéktárgyakért, értékpapírokért, készpénzért a Szolgáltató csak akkor felelős, ha azokat megőrzésre kifejezetten átvette és erről írásos dokumentum is készült.
- f. Szolgáltató közösségi tereiben, szobáiban hagyott személyes tárgyakért (ideértve a szobai széfben elhelyezett dolgokat, tárgyakat is) a Szolgáltató felelősséget nem vállal.
- g. A Szolgáltató parkolójában lévő gépkocsiban keletkezett károk keletkezéséért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.
- h. A Szolgáltató parkolójában lévő gépkocsiban hagyott értéktárgyakért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.
- i. A kártérítés mértéke minden esetben egyedileg kerül megállapításra.

### **21. Titoktartás**

- a. A Szolgáltató a szerződésben foglalt kötelezettsége teljesítése során köteles az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011.évi CXII. tv, és az adatvédelemmel kapcsolatos vonatkozó jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően eljárni.



## **22. Panaszkezelés**

a. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban Fgytv.) 17/A §-a paragrafusa értelmében a Szolgáltató tájékoztatja a Vendéget arról, hogy a panaszügyintézés helye a Szolgáltató székhelye (3525, Miskolc, Szepesy Pál utca 4). Az esetleges panaszok benyújthatók elektronikus levélben is a sales@4evszak.hu emailcímen.

b. A Fgytv. értelmében a Vendég a lakhelye/tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületnél eljárást kezdeményezhet, ha panaszügyének rendezését a Szolgáltatónál írásban megkísérelte, de az nem vezetett eredményre. A Szolgáltató székhelye szerint illetékes Békéltető Testület székhelye 3525 Miskolc, Szentpáli út 1., telefonos elérhetősége (06 46) 501 091.

## **23. Vis major**

Azon ok vagy körülmény, pl. járvány, háború, árvíz, tűzvész, időjárásbeli viszontagság, áramhiány, sztrájk bekövetkezése, amely felett a fél nem bír ellenőrzéssel (vis major) bármely felet felmenti a szerződésből eredő kötelezettségeinek teljesítése alól, míg ezen ok vagy körülmény fennáll. A felek minden tőlük telhetőt megtesznek, hogy ezen okok és körülmények bekövetkeztének lehetőségét a lehető legalacsonyabb szintre szorítsák, és ezáltal az okozott kárt vagy késedelmet a lehető leghamarabb helyrehozzák.

## **24. A felek jogviszonyában alkalmazandó jog, eljáró bíróság**

a. A Szolgáltató és a Szerződő fél közötti jogviszonyra a magyar jogszabályok rendelkezései az irányadóak. A szolgáltatási szerződésből eredő jogvita lefolytatására a szolgáltatás helye szerint hatáskörrel rendelkező bíróság az illetékes.

Mátraháza, 2022. december 30.