

Általános szerződési feltételek

Érvényes: 2019. augusztus 1-től.

1. A Szolgáltató adatai

Üzemeltető: Gyógyszálló Szolgáltató Zrt.
Rövidített név: Gyógyszálló Zrt.
Székhely: 7815 Harkány, Járó J. u. 1.
Telephely: 7815 Harkány, Járó J. u. 1.
Cégjegyzékszám: 02 10060098
Adószám: 11009917-2-02

2. Általános szabályok

2.1. Jelen "Általános Üzleti Feltételek" szabályozzák a Szolgáltató által működtetett Thermal Hotel Harkány szálláshelyének és szolgáltatásainak igénybevételét.

2.2. Speciális, egyedi feltételek nem képezik részét a közölt Általános Üzleti Feltételeknek, de nem zárják ki a külön megállapodások megkötését utazásközvetítőkkal, szervezőkkel, esetenként más és más, az üzlet típusának megfelelő kondíciókkal.

3. 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 / visszaigazolás szabályozza. Ebben az esetben a Szolgáltató nem köteles vizsgálni, hogy a harmadik személy jogszerűen képviseli-e a Vendéget.

3.4 A tevékenységet jogszabályi feltételek miatt a Szolgáltató csak abban az esetben tudja biztosítani a szolgáltatásokat, ha vendég a nevét, lakcímét és elérhetőségét a szolgáltatás igénybevétele előtt a Szolgáltató rendelkezésére bocsátja.

4. A Szerződés létrejötte, a foglalás módja, módosítása, értesítési kötelezettség

4.1. A Vendég szóban vagy írásban megküldött ajánlatkérésére a Szolgáltató ajánlatot küld. Amennyiben az ajánlat elküldésétől számított 24 órán belül nem érkezik konkrét megrendelés, úgy a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

4.2. A Szerződés a Vendég írásban, vagy szóban 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.

4.3. A szállás-szolgáltatás igénybevételéről szóló Szerződés meghatározott időtartamra szól.

a. Ha a Vendég a meghatározott időtartam lejártá előtt véglegesen elhagyja a szállodát, a Szolgáltató jogosult a Szerződésben kikötött szolgáltatás teljes ellenértékére. A lejárató idő előtt megüresedett szobát a Szolgáltató jogosult újra értékesíteni.

b. 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.

4.4. A Szerződés módosításához és/vagy kiegészítéséhez a Felek által írásbeli megállapodás szükséges.

5. Lemondási feltételek

5.1. Amennyiben a Szolgáltató az ajánlatában más feltételt nem határozott meg, a szállás-szolgáltatás kötbérmentes lemondására az érkezés előtti napot megelőző 14. nap, helyi idő szerint 14:00 óráig van lehetőség.

a. Ha a Szerződő fél a szállás-szolgáltatások igénybevételét előlegfizetéssel, hitelkártya garanciával, vagy más, Szerződésben foglalt módon a megadott határidőig nem biztosította, a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége megszűnik.

b. Ha a Szerződő fél a szállás-szolgáltatások igénybevételét előlegfizetéssel, bankkártya / hitelkártya garanciával, vagy más, Szerződésben foglalt módon biztosította és az érkezési napon helyi idő szerint 18:00 óráig nem érkezik meg, vagy nem jelzi előre, hogy ennél későbbi időpontban érkezik, a Szolgáltató a Szerződésben meghatározott mértékű, de legalább egy napi szállásdíjat kötbéreként érvényesíthet.

Lemondási feltételek közvetlen, egyéni foglalás esetén:

Opció határidő az érkezést megelőző harmincadik nap. Ezt követően előleggel kell a foglalást megerősíteni, amennyiben nem történik meg, akkor a foglalást töröljük.

- 14 nappal az érkezés előtt kötbérmentes
- 13-7 nappal az érkezés előtt a megrendelt szolgáltatás 20%-a
- 6-2 nappal az érkezés előtt a megrendelt szolgáltatás 50%-a
- 24 órán belül ill. lemondás elmaradása esetén a megrendelt szolgáltatás 100%-a fizetendő kötbéreként

Ha a rendelés valamilyen szállásközvetítőn keresztül történik, akkor a vendégre a lemondási feltételeknél az adott közvetítő lemondási feltételei érvényesek. Ha az ott megadott határidőn belül lemondás nem történik, akkor a szálloda a foglalást garantált foglalásnak minősíti, a foglaláskor befizetett összeg foglalóvá válik és a voucher fel nem használása esetén visszatérítés nem jár.

Utazási irodán keresztüli foglalás esetén az iroda utasra vonatkozó lemondási feltételei érvényesek.

Egyéb esetben a szálloda Általános Szerződési Feltétele az irányadó.

5.2. A Szolgáltató speciális kondíciókhoz kötött termékeinek foglalása, csoportos utazás, vagy rendezvények esetén, a fentiektől eltérő, egyedi Szerződésben rögzített feltételeket állapít meg.

6. Árak

6.1. A Szolgáltató által működtetett szálloda szobaárai a szálloda honlapján kerülnek feltüntetésre. Egyéb szolgáltatások árlistái az adott szállodai részlegeken (étterem, wellness) állnak rendelkezésre.

6.2. A Szolgáltató a meghirdetett árait előzetes bejelentés nélkül szabadon változtathatja.

6.3. Aktuális kedvezmények, akciók, egyéb ajánlatok a thermalhotelharkany.hu weboldalon kerülnek meghirdetésre.

6.4. A szálloda gyermekárai szezononként és csomagajánlatonként eltérőek lehetnek, így minden esetben az aktuális csomagajánlatban vagy kiküldött egyedi ajánlatban szereplő feltételek az irányadók.

7. Fizetés módja, garancia

7.1. A Szolgáltató a szolgáltatás Szerződés szerinti igénybevételének, és az ellenérték kiegyenlítésének garatálására;

a. kérhet hitelkártya / bankkártya adatokat, amelynek során a megrendelt és visszaigazolt szolgáltatások ellenértékének 30%-a, 50%-a, vagy 100%-a a hitelkártyán terhelésre kerül,

b. kérheti előleg megfizetését átutalással a fizetendő összeg egy részére vagy annak teljes összegére.

c. kérheti foglaló megfizetését átutalással a fizetendő összeg egy részére vagy annak teljes összegére.

7.2. A Szerződő fél számláját kiegyenlítheti HUF-ban, és/vagy EUR-ban.

a. a Szerződő fél számláját kiegyenlítheti HUF-ban. A Szolgáltató a HUF-on kívül EUR-t fogad el számlakiegyenlítés céljából. Az átszámítás, illetve számlázás minden esetben a fizetés napján, a Raiffeisen Bank érvényes deviza középárfolyamán történik. EUR pénznemben történő készpénzes fizetés esetén az esetlegesen visszajáró összeget EUR-ban egyenlíti ki a Szolgáltató.

b. a Szolgáltató elfogad készpénzkímélő fizetési eszközöket (hitelkártya, Széchenyi Pihenő Kártya, továbbá külön szerződés alapján; ajándékutalvány, voucher, stb.), melyek mindenkor aktuális listáját kívánságra a Szerződő fél rendelkezésére bocsátja. Foglalás esetén e tárgyban a Szerződő fél számára javasolt a kiválasztott készpénzkímélő fizetési eszközzel való fizetés lehetőségének tisztázása.

8. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei

8.1. A Vendég a szállodai szobát az érkezés napján 14:00 órától foglalhatja el (Check in), és az utolsó tartózkodási napon délelőtt 10:00 óráig köteles elhagyni (Check out), kivéve, ha előzetes megbeszélést követően a Szolgáltató a korábbi érkezést (Early check in), illetve a későbbi elutazást (Late check out) nem teszi Szerződő félnek lehetővé. A korábbi érkezés illetve a későbbi elutazás díját a mindenkor árlista tartalmazza.

8.2. Ha a Vendég a szobát az érkezés napján reggel 10:00 óra előtt kívánja elfoglalni, úgy az előző éjszaka díját a Szolgáltató felé meg kell fizetnie.

9. Háziállatok

9.1. A Szolgáltató szálláshelyére kutya előzetes egyeztetést követően bevihető, a szállodai szobában a Vendég felügyeletével tartható, a közös helyiségeket a szobák megközelítésére használhatják, egyéb helyiségeket (étterem, uszoda stb.) azonban nem látogathatják. A háziállat felár díját a mindenkor árlista tartalmazza.

9.2. A Vendég teljes körűen felelős a háziállat által okozott károkért, illetve köteles az esetleges extra takarítás díját a helyszínen megfizetni, mely díj mértékét szintén a mindenkor árlista tartalmazza.

10. A szerződés teljesítésének visszautasítása, a szolgáltatási kötelezettség megszűnése

10.1. A Szolgáltató jogosult a szállás-szolgáltatásra szóló Szerződést azonnali hatállyal felmondani, í gy a szolgáltatások nyújtását megtagadni, ha:

a. a Vendég nem rendeltetészerűen használja a rendelkezésre bocsátott szobát, illetve a létesítményt

b. a Vendég a szálláshely biztonságával, rendjével, annak alkalmazottaival kifogásolhatóan, durván viselkedik, alkohol, vagy drogok befolyása alatt áll, fenyegető, sértő, vagy más elfogadhatatlan viselkedést tanúsít

c. a Vendég fertőző betegségben szenved, avagy higiéniai állapota nem megfelelő.

d. a Szerződő fél nem teljesíti a Szerződésben meghatározott előleg-fizetési kötelezettségét a meghatározott időpontig

10.2. Amennyiben a felek közötti Szerződés "vis major" okokból nem teljesül, a szerződés megszűnik.

11. Elhelyezési garancia

11.1. Amennyiben a Szolgáltató szállodája a Szerződésben szereplő szolgáltatásokat saját hibájából (pl. túltöltés, stb.) nem tudja biztosítani, a Szolgáltató köteles a Vendég elhelyezéséről haladéktalanul gondoskodni.

11.2. A Szolgáltató köteles;

a. a Szerződésben szereplő szolgáltatásokat, az abban visszaigazolt áron, az ott kikötött időtartamra - vagy az akadályoztatás megszűntéig - egy másik, ugyanazon vagy magasabb kategóriájú szálláshelyen biztosítani/felajánlani. A helyettesítő szálláshely biztosításának valamennyi többletköltsége a Szolgáltatót terheli

b. térítésmentesen egyszeri alkalommal telefonálási lehetőséget biztosítani a Vendég részére a szálláshely változásának közlésére

c. ingyenes transzfert biztosítani a Vendég részére a felajánlott helyettesítő szálláshelyre való költözéshez, és az esetleges későbbi visszaköltözéshez

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

14. A vendég betegsége, halála

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

14.2. 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 felszerelések, berendezési tárgyakban keletkezett esetleges károk tekintetében.

15. A Szerződő fél jogai

15.1. A Szerződés értelmében a Vendég jogosult a megrendelt szoba, valamint a szálláshely azon létesítményeinek rendeltetésszerű használatára, melyek beletartoznak a szokásos szolgáltatási körbe, és nem esnek speciális feltételek hatálya alá.

15.2. A Vendég a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások teljesítésével kapcsolatban panasszal élhet a szálláshelyen való tartózkodás időtartama alatt. A Szolgáltató ezen időszakban hozzá írásban igazoltan eljuttatott (vagy általa jegyzőkönyvbe felvett) panasz kezelésére vállal kötelezettséget.

15.3. A Vendég panasztételi joga a szálláshelyről történt elutazását követően megszűnik.

16. A Szerződő fél kötelezettségei

16.1. A Szerződő fél köteles a Szerződésben megrendelt szolgáltatások ellenértékét a Szerződésben meghatározott időpontig és módon kiegyenlíteni.

16.2. A Vendég gondoskodik arról, hogy a felelőssége alá tartozó 14 év alatti gyermek csak felnőtt felügyelete mellett tartózkodjon a Szolgáltató szállodájában, a gyermek 18 éves koráig a gyermek által okozott károkért teljes felelősség a szülőt terheli. A szálloda Spa részlegének szaunái gyermekek számára egészségügyi okokból nem látogathatók, a gyermekek felügyelete ebben a vonatkozásban a szülők felelőssége.

16.3. A Vendég saját ételt, italt nem hozhat be a szálloda területére.

17. A Szerződő fél kártérítési felelőssége

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. E felelősség akkor is fennáll, amennyiben a károsultnak jogában áll kárának megtérítését közvetlenül a Szolgáltatótól igényelni.

18. A Szolgáltató jogai

Amennyiben a Vendég az igénybevett, vagy a Szerződésben megrendelt, de igénybe nem vett kötbérfelértékelés díjának megfizetésére vonatkozó kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató hivatalos feljelentéssel élhet.

19. A Szolgáltató kötelezettsége

A Szolgáltató köteles;

- a. a szerződés alapján megrendelt szállás és egyéb szolgáltatást az érvényes előírások, szolgáltatás standard-ek szerint teljesíteni
- b. a vendég írásos panaszát kivizsgálni és a probléma kezeléséhez szükséges lépéseket megtenni, melyet köteles írásban is rögzíteni.

20. A Szolgáltató kártérítési felelőssége

20.1. A Szolgáltató felelősséget vállal minden olyan, a Vendéget ért kárért, mely a létesítményein belül, a Szolgáltató, vagy annak alkalmazottai hibájából következett be.

a. 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.

b. A Szolgáltató kijelölhet olyan helyeket a szállodában, ahová Vendég nem léphet be. Az ilyen helyeken történt esetleges kárért, sérülésért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

c. A szálloda spa részlegének használata a Vendég saját felelősségére történik, a vízközeleli területeken fokozott a csúszásveszély, ebből eredő balesetekért a szálloda felelősséget nem vállal.

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 / rendőrségi eljáráshoz szükséges.

20.2.1. A Szolgáltató felelősséget vállal azért a kárért is, amelyet a megszálló Vendég dolgainak elvesztése, elpusztulása, vagy megsérülése folytán szenved el, abban az esetben, ha a Vendég a Szolgáltató által kijelölt, illetőleg általában erre rendelt helyen, vagy a szobájának széfjében helyezett el, vagy amelyeket a Szolgáltató olyan alkalmazottjának adott át, akit a Szolgáltató felelősséggel tartozik. Értéktárgyakért, értékpapírokért és készpénzért a Szolgáltató csak akkor felelős, ha a dolgot megőrzésre kifejezetten átvette, vagy a kár olyan okból következett be, amelyért az általános szabályok szerint felelősséggel tartozik.

Fenti esetekben a bizonyítás a Vendéget terheli.

20.2.2 A Szolgáltató parkolójában levő gépjárműben hagyott értéktárgyakért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

20.3. A szálloda egyéb területein hagyott értéktárgyakért a szolgáltató nem vállal felelősséget.

21. Titoktartás

A Szolgáltató a Szerződésben foglalt kötelezettsége teljesítése során köteles a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. Törvény, és az adatvédelemmel kapcsolatos vonatkozó jogszabályok rendelkezéseinek - és amennyiben ezt a Szerződő fél a Szolgáltató tudomására hozta - a Szerződő fél vonatkozó belső szabályainak megfelelően eljárni.

22. Vis major

Azon ok vagy körülmény (például; háború, tűz, árvíz, időjárásbeli viszontagság, áramhiány, sztrájk bekövetkezése), amely felett a fél nem bír ellenőrzéssel (vis major), bármely felet felmentik a Szerződésből eredő kötelezéseik 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.

A vis majorral egy tekintet alá esik az egészségügyi vészhelyzet, a szálloda egészét érintő beruházás / rekonstrukció, mely az egész szálloda működését ellehetetleníti. Vis major, vis majorral egy tekintet alá eső esetekben a szálloda csak és kizárólag a Vendég által befizetett összeget téríti meg, a Vendég kártérítésre nem jogosult.

23. A felek jogviszonyában alkalmazandó jog, eljáró bíróság

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

24. Weboldal

24.1. Hivatkozások és linkek

A Szolgáltató nincs befolyással a weboldalain linkelt, vagy hivatkozott, harmadik fél tulajdonában lévő anyag megtervezésére és tartalmára.

24.2. Szerzői jog

A weboldalak, a felhasznált diagramok, képek és logók elrendezését, illetve az egyéni hozzájárulások gyűjteményét szerzői jog védi. Bármely olyan tárgyaknak egyéb elektronikus vagy nyomtatott kiadványba történő átmásolása vagy felhasználása, mint a diagramok, képek vagy szövegek, nem engedélyezett a Szolgáltató hivatalos képviselőjének beleegyezése nélkül.

24.3. Cookie-k

Weboldalaink látogatásakor egy ismétlődő cookie (egy kis szövegfájl) keletkezik és mentésre kerül az Ön számítógépének merevlemezén. A cookie lehetővé teszi az Ön felismerését, amikor internetes oldalunkat meglátogatja, megkönnyítve böngészését az oldalon és személyessé téve online élményét.

24.4. Analitika

Egy weboldal analitikai eszközt használunk, amely egy adatsorozatot készít, s nyomon követi, miként használják látogatóink internetes oldalunkat. Amikor Ön felkeresi internetes oldalunkat, cookie-kat hozunk létre azzal a céllal, hogy rögzítsük, mire keresnek rá internetes oldalunkon, illetve, hogy személy szerint nem azonosítható információt nyerjünk erről. Ez az eszköz segít nekünk javítani az Ön online élményét és fokozni internetes oldalunk felhasználóbarát jellegét. Soha nem használjuk személyes információ gyűjtésére. A legtöbb böngésző automatikusan elfogadja a cookie-kat, azonban Ön ezeket kitörölheti, vagy visszautasíthatja. Mivel minden böngésző eltérő, a böngésző eszköztár "Segítség" címszavát válassza, hogy utánanézzon, miként állíthatja be a cookie-kkal kapcsolatos preferenciáit. Mindazonáltal lehetséges, hogy bizonyos tulajdonságokat nem tud használni internetes oldalunkon, amennyiben úgy dönt, nem fogadja el a cookie-kat.

24.5. SSL biztonság

Biztonságát garantálandó és fokozottan bizalmas adatkezelést biztosítandó, Weboldalunk SSL adatvédelmi kódoló szoftvert alkalmaz online foglalások esetében. Az Ön hitelkártya száma és bármely egyéb információ, amelyet Ön különböző kérdőívek kitöltésekor beír, automatikusan adatvédelmi kódolásra kerül és a hálózaton történő továbbítás során védelem alatt áll. Amint az információ beérkezik szerverünkre, dekódolásra kerül egy egyedi magánkulcs használatával. Az SSL lehetővé teszi böngészője részére a weboldalunkra történő kapcsolódást és egy biztonságos kommunikációs csatornában történő megállapodást áttekinthető módon. Az SSL a legszélesebb körben alkalmazott és legsikeresebb biztonságos ügyleti rendszer ma. E rendszer használatához Önnek egyszerűen ellenőriznie kell böngészője összeférhetőségét. Ezt Ön oly módon végzi el, hogy ellenőrzi: látja-e az alábbi ikonok egyikét.

24.6. Hírlevél feliratkozás

A hírlevélre történő feliratkozás esetén, a név és az e-mail cím önkéntes módon történő megadásával a felhasználó hozzájárul ahhoz, hogy a részére a Szolgáltató elektronikus levelet küldjön. A Szolgáltató biztosítja azt, hogy a hírlevélről a felhasználó bármikor leiratkozzon a sales@thermalhotelharkany.hu email címre küldött lemondási kérelem útján, vagy a hírlevélben található leiratkozó linkre kattintva.

24.7. Remarketing kód

A weboldalon remarketing kódokkal követjük nyomon egyes specifikus oldalak látogatását, hogy a későbbiekben célzott marketing üzeneteket biztosíthassunk ezen oldalak látogatóinak. A remarketing kódokat biztosító cookie-kat a weboldal látogatói az adott böngésző megfelelő beállításával engedélyezhetik, letilthatják.