

Általános Szerződési Feltételek

1. A szolgáltató adatai:

Cégnév: Aura Gold Kft.

Székhely: 3519 Miskolc, Bencések útja 9-11.

Céggjegyzékszám: 05 09 014852

Adószám: 14002627-2-05

2. Általános szabályok:

(a) Jelen „Általános Szerződési Feltételek” - a továbbiakban: ÁSZF - szabályozza a szolgáltató által 3519 Miskolc, Bencések útja 9-11. szám alatt üzemeltetett Calimbra Wellness és Konferencia Hotel**** Superior szálláshelyeinek és az ahhoz kapcsolódó a szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit.

(b) Jelen ÁSZF nem zárja ki speciális, vagy egyedi megállapodások megkötését utazási irodákkal, utazásközvetítőkkal, utazásszervezőkkel, vagy más olyan személyekkel, akik a szolgáltató szolgáltatásai értékesítése érdekében a szolgáltatóval hosszabb távon együttműködnek.

3. A szerződő fél:

(a) A szerződő fél a szolgáltató szolgáltatásait megrendelő, igénybe vevő természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság. Szerződő fél az a természetes személy is, aki a szolgáltató szolgáltatását ténylegesen igénybe veszi. A szolgáltatást megrendelő és/vagy igénybe vevő a továbbiakban együttesen: vendég.

(b) A szolgáltató és a vendég a - feltételek teljesülése esetén - a szükség szerint a szolgáltatási megállapodás szerződő feleivé válnak - a továbbiakban együttesen: szerződő felek.

4. A szolgáltatási szerződés létrejötte, a foglalás menete, a foglalás módosítása:

(a) A vendég írásban - E-mailben, <https://calimbrawellnesshotel.hu/> foglalási rendszerén keresztül - küldött ajánlatkérésére a szolgáltató az ajánlatkérés kézhezvételétől számított 36 órán belül ajánlatot küld a vendég részére. Amennyiben az ajánlat elküldésétől számított 48 órán belül írásban a tényleges megrendelés a vendég részéről nem érkezik meg, úgy a szolgáltató az ajánlati kööttsége alól mentesül, a szolgáltató ajánlati kööttség megszűnik. A szolgáltató a foglalást csak írásban fogadja el a vendégtől, szóbeli megállapodás nem érvényes.

(b) A szolgáltatási szerződés a vendég által leadott megrendelés - foglalás - szolgáltató írásbeli visszaigazolásával jön létre, és ezen írásbeli visszaigazolásra tekintettel, a megrendelés - foglalás - írásban létrejött szerződésnek minősül. A szóban leadott megrendelés és/vagy megrendelés módosítás csak abban az esetben keletkeztet szerződéses köotelmet, ha azt a szolgáltató írásban visszaigazolta, a megrendelés, vagy a megrendelés módosítás szolgáltató általi szóbeli visszaigazolása nem keletkeztet szerződéses köotelmet.

(c) A szolgáltatás igénybevételére létrejött szerződés határozott időre szól.

(d) Ha a Vendég – a saját érdekkörében tartozó okból - a meghatározott időtartam lejárta előtt véglegesen elhagyja a szobát, a Szolgáltató jogosult a Szerződésben kikötött szolgáltatás teljes ellenértékére. A lejáratú idő előtt megüresedett szobát a Szolgáltató jogosult újra értékesíteni.

(e) Abban az esetben, ha a vendég a határozott időtartam lejártát megelőzően úgy dönt, hogy a szolgáltatást a határozott időtartam elteltéig nem kívánja igénybe venni, akkor is köotteles a szolgáltatás teljes ellenértékét a szolgáltató részére megfizetni, a szolgáltató pedig jogosult a

megrendelt szolgáltatás teljes ellenértékének követelésére. A vendég által a határozott időtartam lejárta előtt elhagyott szobát a szolgáltató jogosult újra értékesíteni.

(f) A vendég a szolgáltatás meghosszabbítására csak akkor jogosult, ha ehhez a szolgáltató legkésőbb a határozott időtartam lejártát megelőző napon írásban hozzájárul.

(g) A szolgáltatási szerződés módosítása kizárólag a szerződő felek írásba foglalt együttes akaratával lehetséges.

(h) 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.

5. A lemondási feltételek:

(a) A vendég (megrendelő) foglalását díjmentesen lemondhatja, amennyiben a lemondási szándékát írásban jelzi a szálloda felé az érkezés előtti 14. nap éjfélig. 14 nappal előbbi időpontban történő lemondás esetén 50% kötbér fizetendő. A 7 napon belüli lemondás, vagy a lemondás elmaradása esetén a szolgáltató jogosult a 100 %-os szállásdíj kiszámlázására. 14 napon túli lemondás esetén az előleget a banki jutalékkal csökkentve áll módunkban visszafizetni.

(b) Amennyiben a vendég (megrendelő) már nem tudja díjmentesen lemondani foglalását, a szolgáltató lehetőséget biztosít arra, hogy a vendég (megrendelő) más személyt küldjön maga helyett a szállás igénybevételére. A vendégnek (megrendelő) írásban kell a szolgáltatót tájékoztatni, amennyiben más személy veszi igénybe a foglalását.

(c) A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a speciális kondíciókhoz kötött termékei - így például akciós ajánlatai - foglalása, csoportos utazás, vagy rendezvények esetén a fentiekől eltérő egyedi szerződésben rögzített feltételeket állapítson meg.

(d) Amennyiben a vendég kifizetett szobafoglalás ellenére nem érkezik meg (no show) akkor a szálloda a befizetett szállásdíjat lelakottnak tekinti. A vendég által befizetett foglaló vagy szállásdíj a szálloda tulajdonába kerül, a szálloda a befizetett foglalóért cserébe nem nyújt szolgáltatást.

(e) A szolgáltató felhívja a vendégek figyelmét, hogy lemondás esetére utasbiztosítás köthető.

6. A szolgáltató által alkalmazott árak:

(a) A szálloda szobaárai - Rack Rate - a szálloda recepcióján és a <https://calimbrawellnesshotel.hu/> oldalon. (b) A szolgáltató az árait előzetes bejelentés nélkül bármikor jogosult szabadon megváltoztatni, természetesen azzal, hogy ez nem vonatkozik azon árakra, amelyeket a szerződő fél kérésére adott árajánlatában már megajánlott.

(c) A szolgáltató az árak közlésekor köteles megjelölni az árak adótartalmának - így pl.: általános forgalmi adó, idegenforgalmi adó - jogszabály által meghatározott mértékét. A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy jogszabályi változás esetén a többletterheket előzetes értesítés nélkül áthárítsa a szerződő félre és/vagy a vendégre.

(d) A szolgáltató árait jogosult magyar forintban és bármely konvertibilis valutában is meghatározni.

(e) A szolgáltató vállalja, hogy az aktuális szállodai szobaárait, az aktuális akcióit, kedvezményeit, és egyéb ajánlatait az általa működtetett <https://calimbrawellnesshotel.hu/> weboldalon is közzéteszi.

(f) Utazási irodákkal (tour operátor) való együttműködés és vendégközvetítés esetében, együttműködési szerződés hiányában a szolgáltató bruttó (jutalékot és áfát tartalmazó) számlát állít ki, jutalék kifizetése a tour operátor jutalék számlája ellenében lehetséges. Szerződött partner esetén

a szerződésben megállapított szerződéses ár kerül kiszámlázásra.

7. A fizetés módja és annak garanciája:

(a) A szolgáltató a megrendelt szolgáltatások teljes összegét, a tartózkodás egészére számítva feltünteti az általa a vendég számára küldött írásos visszaigazoláson.

A Szolgáltatónak jogában áll előleget kérni a Vendégtől. Az előleg mértékét a szolgáltató állapítja meg, ami szezonról függően változhat.

A vendég az írásos visszaigazolásnak megfelelő előleg összegét a visszaigazolás után 3 naptári napon belül átutalja bankszámlánkra, bankján keresztül SZÉP kártyájáról az összegek számunkra jóvá írja. Amennyiben a foglalás és az érkezés között 1-7 nap telik el, az előleget 24 órán belül köteles a vendég befizetni. Ajándékozás esetén a teljes csomagár előre fizetendő. A Vendég részére az előleg megérkezésének napjával a szolgáltató előleg számlát bocsát ki. Ezzel válik a foglalás garantálttá.

(b) A vendég a tartózkodás időtartamára számított foglaló összegét több módon egyenlítheti ki: átutalhatja bankszámlaszámunkra, bankján keresztül SZÉP kártyájáról az összeget számunkra jóvá íratja, postai csekken befizeti.

A fizetéssel kapcsolatban felmerülő esetleges költségek a szerződő felet terhelik.

(c) A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a vendég által igénybe vett extra, azaz a megrendelt szolgáltatásokon felüli helyszíni fogyasztással keletkező szolgáltatások ellenértékének kiegyenlítésére garanciát kérjen a szerződő féltől, vagy a vendégtől. Ezen garanciák az alábbiak lehetnek:

a) hitelkártya garancia: a tartózkodási idő hosszától függően meghatározásra kerül egy díjelőleg, deposit, amely távozásig a hitelkártyán zárolásra kerül.

b) szolgáltatási díjelőleg: a deposit kiegyenlíthető készpénzben is érkezéskor. A fel nem használt összeg elutazáskor visszafizetésre kerül.

(c) A szerződő fél a szolgáltatás ellenértékét magyar forintban és/vagy választása szerint bármely olyan pénznemben jogosult és köteles kiegyenlíteni, amelyet a szolgáltató a recepción elhelyezett hirdetményében és/vagy a <https://calimbrawellnesshotel.hu/> weboldalon elfogadásra meghirdetett.

Abban az esetben, ha a szolgáltatások ellenértékének megfizetése egészben, vagy részben nem magyar forintban történik, az átszámítás a számla kiállítását megelőző napi MNB deviza közép árfolyam alapján történik. A szolgáltató biztosítja, hogy az átszámítás és a számlázás alapját képező deviza vételi árfolyamról a szálloda recepciója tájékoztatásképpen igény esetén tájékoztatást nyújt.

(d) A szolgáltató a szolgáltatás(ok) ellenértékének kiegyenlítésére készpénzkímélő fizetési eszközöket - így pl.: bankkártya, hitelkártya, cafeteria eszközök, továbbá külön szerződés alapján: voucher, kupon - is elfogad, amelyek mindenkor aktuális listája - kérésre - a szálloda recepcióján megtekinthető.

(e) A szolgáltató bármely a készpénztől elérő fizetési eszköz használatával kapcsolatos költségeket belátása szerint a szerződő félre átháríthatja. A szolgáltató vállalja, hogy az áthárítható költségekről - a szerződő fél előzetes kérésére - igény esetén tájékoztatást nyújt.

(f) Szolgáltató a vendég a szálloda vendéglátó egységeiben történő fogyasztását a szobaszámlájára terheli, vagy a vendég készpénzben kifizetheti a recepción.

8. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei:

(a) A vendég a megrendelt és a szolgáltató által visszaigazolt szobát az érkezés napján 15:00 órától foglalhatja el - check in - és azt utolsó tartózkodási napon délelőtt 10:00 - check out - köteles elhagyni.

(b) Abban az esetben, ha a vendég a szobát az érkezési napon a 8.(a) pontban meghatározott

check in időpont előtt kívánja elfoglalni, azt előzetes írásos egyeztetés és a szabad kapacitás függvényében megteheti.

(c) Abban az esetben, ha a vendég a szobát az érkezési napon a 8.(a) pontban meghatározott check out időpont után kívánja elhagyni, azt előzetes írásos egyeztetés és a szabad kapacitás függvényében megteheti felár ellenében, maximum 13:00-ig.

(d) A szolgáltató vendégei számára nem teszi lehetővé háziállatok elszállásolását, behozatalát.

(b) A szolgáltató jogosult a szállásslolgáltatásra vonatkozó szerződést azonnali hatállyal felmondani, vagy a szolgáltatás nyújtását megtagadni, ha:

a) a vendég nem rendeltetésszerűen használja a rendelkezésére bocsátott szobát, illetve a szolgáltató által biztosított szolgáltatásokat és/vagy az azok biztosítására szolgáló helyiségeket nem rendeltetésszerűen használja,

b) a vendég a szálloda házirendjét megszarja, és a zavaró magatartást felszólítás ellenére sem hagyja abba,

c) a vendég nem tartja be a szálloda biztonsági szabályzatát - pl.: tiltott helyen dohányzik és azt a felszólítás ellenére sem hagyja abba,

d) a vendég a szálloda alkalmazottaival, vagy vendégeivel kifogásolható módon, durván viselkedik, alkohol, vagy kábítószer befolyása alatt áll, fenyegető, sértő, vagy más elfogadhatatlan magatartást tanúsít,

e) a vendég fertőző, vagy olyan betegségben szenved, amely zavarja a többi vendég nyugalma. Inkontinens, valamint önmagát ellátni nem képes vendég szintén nem veheti igénybe a szálloda szolgáltatásait.

f) a szerződő fél vagy a vendég a szolgáltató által igényelt fizetési garancia vállalási kötelezettségét a szolgáltató által meghatározott időpontig nem teljesíti.

(f) Amennyiben a szerződő felek közötti szerződés „vis maior” miatt nem megy teljesedésbe, úgy a szerződés megszűnik.

(g) A vendég a szálloda összes szolgáltatását, a teljes tartózkodási idő alatt saját felelősségére veszi igénybe.

(c) Voucher / kupon vásárlása esetén kizárólag a szolgáltatónak a vendég által vásárolt voucher / kupon szerinti felhasználási feltételeket áll módjában elfogadni.

9. A szolgáltatások biztosítása:

(a) Amennyiben a szolgáltató saját hibájából - különösen: túltöltés, ideiglenes üzemeltetési problémák - nem tudja biztosítani a megrendelt szolgáltatásokat, köteles a vendég elhelyezéséről gondoskodni.

(b) A szolgáltató az (a) pontban vállalt kötelezettsége körében köteles:

a) a megrendelésben visszaigazolt szolgáltatásokat az abban megjelölt áron, az ott kikötött időtartama - vagy az akadályoztatás megszűnéséig - egy másik ugyanazon szálláshelyre felajánlani, és a vendég elfogadása esetén biztosítani. A helyettesítő szálláshely biztosításának valamennyi többletköltsége a szolgáltatót terheli.

b) igény esetén térítésmentesen egyszeri alkalommal telefonálási lehetőséget biztosítani a vendégnek, hogy a szálláshely változást az általa megjelölt személlyel közölhesse.

c) ingyenes tanszert biztosítani a vendég részére a felajánlott helyettesítő szálláshelyre való költözéshez és az esetleges visszaköltözéshez.

(c) Amennyiben a szolgáltató a (b) pontban rögzített kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tesz, illetve ha a vendég a számára felajánlott helyettesíthető szálláshelyeket elfogadja, a vendég utólagos kártérítési igénnyel nem léphet fel.

10. A vendég jogai:

(a) a szerződés értelmében a vendég jogosult a megrendelt szoba, valamint a szálláshely azon létesítményeinek használatára, melyek beletartoznak a szokásos szolgáltatási körbe, és nem esnek a speciális feltételek hatálya alá.

(b) a vendég a szolgáltató által nyújtott szolgáltatások teljesítésével kapcsolatban panasszal élhet. A szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a hozzá írásban, vagy a recepcióján szóban előterjesztett és jegyzőkönyvbe felvett panaszt a panasz beérkezését követő 72 órán belül kivizsgálja és arra a vendégnek érdemi választ ad.

11. A vendég kötelezettségei:

(a) a vendég köteles a szerződésben megrendelt szolgáltatások ellenértékét legkésőbb a szerződésben meghatározott módon és időpontig a szolgáltató részére kiegyenlíteni.

(b) a vendég köteles az őt ért kárt haladéktalanul jelenteni a szálloda recepcióján és minden szükséges adatot szálloda rendelkezésére bocsátani, amely ahhoz szükséges, hogy a káreset körülményei tisztázhatóak lehessenek, illetve amelyek egy esetleges szabálysértési, vagy büntető eljáráshoz szükségesek.

12. A vendég kártérítési felelőssége:

(a) a vendég köteles mindazon károkért helytállni, melyeket a szolgáltató, vagy harmadik személy elszenved a vendég, vagy kísérője, vagy ezen személyek bármelyikének felügyelete alá tartozó személyek okoznak.

(b) a vendég kártérítési kötelezettsége akkor is fennáll, ha a károsult kárának megtérítését közvetlenül a szolgáltatótól jogosult követelni.

13. A szolgáltató jogai:

(a) amennyiben a vendég az igénybe vett, vagy megrendelt, de igénybe nem vett szolgáltatások díjának megfizetésére vonatkozó kötelezettségének nem tesz eleget, a szolgáltatót követelése biztosítására zálogjog illeti meg a vendégek azon vagyontárgyaira, melyeket a szállodába magával vitt.

(b) vagyon és balesetvédelmi okokból a szálloda egész területe biztonsági kamerákkal van ellátva. A vendég a szállodába történő belépéssel hozzájárul, hogy róla felvétel készüljön. A felvételeket az elektronikus rendszer 7 munkanapig tárolja, utána automatikusan törlésre kerül.

14. A szolgáltató kötelezettségei:

(a) a szolgáltató köteles a szerződés alapján megrendelt szállás és egyéb szolgáltatást az érvényes előírások és szolgáltatás standardok szerint teljesíteni.

(b) a szolgáltató köteles a vendég írásos panaszát kivizsgálni és a probléma kezeléshez

15. A szolgáltató kártérítési felelőssége:

(a) a szolgáltató felelősséget vállal minden olyan a vendéget ért kárért, amely a szálloda épületén belül, a maga, vagy alkalmazottai hibájából következett be.

(b) a szolgáltató felelőssége nem terjed ki azon káreseményekre, amelyek a szolgáltató alkalmazottainak és vendégeinek körén kívül eső elháríthatatlan ok miatt következtek be, vagy azokat a vendég, vagy a felügyelete alá tartozók okozták.

(c) a szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a szállodán belül kijelöljön olyan helye(ke)t ahová a vendég nem léphet be. A szolgáltató köteles az ilyen helyeket jól láthatóan megjelölni. A szolgáltató nem vállal felelősséget olyan károkért, amelyek azon helye(ke)n érik a vendéget, vagy a felügyelete alatt állókat, ahová a vendég nem léphet be.

(d) a szolgáltató kártérítési felelőssége csak akkor áll fenn, ha azt a kár bekövetkezését követően a szükséges adatokkal azonnal jelenti a szolgáltató recepcióján.

(e) a szolgáltató felelőssége nem terjed ki a szerződő fél csomagjaira és azok tartalmára érkezés és elutazás alkalmával, ki és berakodáskor, továbbá az apartmanba és onnan történő szállítás során.

(f) a szolgáltató kártérítési felelősségének mértéke a szerződés szerinti napi apartmanár összegének legfeljebb ötszöröse.

16. A vendég betegsége:

(a) abban az esetben, ha a vendég a szállás, szolgáltatás igénybevételének időtartama alatt megbetegszik és erről a szolgáltató tudomással bír, a szolgáltató köteles az orvosi segítséget felajánlani a vendég részére azzal, hogy a felajánlott és elfogadott orvosi segítség költségei a vendéget terhelik. Amennyiben az orvos fertőző betegséget állapít meg, a szolgáltató jogosult a további szolgáltatás megtagadására. Az idő előtti szálloda elhagyás miatt keletkezett többletköltség a vendéget terheli.

17. Titoktartás:

(a) a szolgáltató a szerződésben foglalt kötelezettségének teljesítése során köteles az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és az adatvédelemmel kapcsolatos vonatkozó jogszabályok rendelkezéseinek - és amennyiben ezt a vendég a szolgáltató tudomására hozta - a szerződő fél vonatkozó belső szabályai szerint eljárni.

18. Vis maior:

(a) azon okok, körülmények (pl.: háború, tűz, árvíz, időjárásbeli viszontagság, áramkimaradás, csőtörés, sztrájk, stb.) amely felett a sem a szolgáltató, sem a vendég, vagy a szerződő fél nem bír ellenőrzéssel - vis maior - bármely felet felmentik a szerződésből eredő kötelezettségeik teljesítése alól, amíg ezen ok vagy körülmény fennáll. A szerződő felek egyetértéssel abban, hogy minden tőlük telhetőt megtesznek azért, hogy ezen okok és körülmények bekövetkezésének lehetőségét minimalizálják és az ezáltal okozott kárt, vagy késedelmet a lehető leghamarabb helyrehozzák.

19. A szerződő felek jogviszonyában alkalmazandó jog és az eljáró bíróság:

(a) a szerződő felek közötti jogviszonyra a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről szóló 2013. évi V. törvény - rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.

(b) a szerződéssel kapcsolatos vitás kérdésekkel kapcsolatos peres eljárás lefolytatására a szerződő felek az Miskolci Városi Bíróság alávetésen alapuló kizárólagos illetékességét, törvényszéki hatáskör esetén a Miskolci Törvényszék a kizárólag illetékes.

Érvényesség kezdete: Miskolc, 2014. január 6.

Ostorházi Imre

ügyvezető