

ÁSZF(Általános Szerződési Feltételek)

1. Szolgáltató adatai

Eger-Park Hotel Kft

3300 Eger, Szálloda u 1-3.

ADÓSZÁM:12553110-2-10

CÉGJEGYZÉKSZÁM:10-09-025205

2. Általános szabályok

2.1. Jelen „Általános Szerződési Feltételek” szabályozzák a Hotel Eger & Park szálloda szolgáltatásainak igénybevételét. A Hotel Eger & Park jelen Általános Szerződési feltételeit teszi közzé, azzal, hogy a szállodai és kapcsolódó szolgáltatásokat a szálloda vonatkozásában az 1) pontban megjelölt Szolgáltató nyújtja és az azzal kapcsolatos valamennyi jog, illetve kötelezettség őt illeti, illetve terheli.

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 az igénybe vevő természetes vagy jogi személy (továbbiakban Vendég) veszi igénybe.

3.2. Amennyiben a szolgáltatásokra vonatkozó megrendelést a Vendég közvetlenül adja le 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. 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 48 órán belül nem érkezik konkrét rendelés, úgy a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

4.2. A Szerződés a Vendég írásban, vagy a szálloda honlapjának online foglalási felületén (foglalási rendszer) 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.

4.4. A Vendég kötelezettséget vállal arra, hogy az általa megrendelt szolgáltatások lemondásáról, módosításáról vagy bármilyen egyéb változásról a szolgáltatás kezdetét megelőzően, írásban tájékoztatja az érintett szállodát betartva a lemondási feltételeket.

4.4.1. Ha a Vendég a meghatározott időtartam lejárta előtt véglegesen elhagyja a szobát, a Szolgáltató jogosult a Szerződésben kikötött szolgáltatás ellenértékének 100%-ra.

A lejárató idő előtt megüresedett szobát a Szolgáltató jogosult újra értékesíteni.

4.4.2. 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 aláírt írásbeli megállapodás szükséges.

5. Lemondási feltételek

5.1. A Szolgáltató ajánlatában/visszaigazolásában meghatározott lemondási feltételek a mérvadóak, melyeket minden esetben tartalmazza a Vendég részére kiküldött írásos visszaigazolás a foglalt időszaknak megfelelően.

5.2. Az egyéni feltételekhez kötött termékek foglalása, csoportos utazás, vagy rendezvények esetén a Szerződő Felek egyedi Szerződésben rögzített feltételeket állapíthatnak meg.

6. Árak

6.1. Az aktuális szobaárak a szállodai honlapon találhatóak. Egyéb szolgáltatások árlistái az adott szállodai részlegeken (étterem, bar, spa, wellness, stb.) érhetőek el.

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

6.3. Az árak közlésekor a Szolgáltató feltünteti, hogy az általa megadott ár tartalmazza-e a hatályos magyar jogszabályi előírásokban meghatározott mértékű adókat (ÁFA, IFA), illetve pontosan megjelöli az idegenforgalmi adó mértékét.

6.4. Aktuális kedvezmények, akciók, egyéb ajánlatok a www.hotelegerpark.hu weboldalon kerülnek meghirdetésre.

6.5 A gyermekekre vonatkozó kedvezmények eltérőek lehetnek. A konkrét feltételek a szállodák saját oldalán érhetőek el.

7. Fizetés módja, garancia

7.1. A Szolgáltató a Szerződő fél részére nyújtott szolgáltatásainak ellenértékére legkésőbb az igénybevétel követően, a szállodából történő távozást megelőzően tart igényt. Egyedi megállapodás esetén adhat lehetőséget utólagos fizetésre is.

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

a) kérhet hitelkártya garanciát (mely adatokat a Szolgáltató bizalmasan kezeli a mindenkor hatályos GDPR szerint, harmadik fél részére nem továbbítja), amelynek során a megrendelt és visszaigazolt szolgáltatás ellenértéke a fizetési feltételek szerint terhelésre kerül; vagy a megrendelt szolgáltatás helyszínen történő kiegyenlítése érkezéskor készpénzzel vagy a szálloda által elfogadott készpénz helyettesítővel,

b) kérheti előleg megfizetését a szolgáltatási díj egy részére vagy annak teljes összegére

7.3. A Szerződő fél számláját az alábbi valutákban egyenlítheti ki:

A számla a magyarországi adószabályoknak megfelelően forintban kerül kiállításra. A szolgáltatások ára Európában a vendég érkezésének napján a Szolgáltató bankja szerinti napi árfolyamon kerülhet átszámításra.

Készpénzes fizetés lehetséges valutái: HUF, EUR. A Szolgáltató a készpénzes fizetésen kívül elfogad előzetes banki átutalást és az alábbi hitelkártyákat is: Visa, Mastercard, American Express.

7.4. Bármely fizetési mód alkalmazásával kapcsolatos költség a Szerződő felet terheli.

8. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei

8.1. A Vendég a szállodai szobát az érkezés napján 15:00 órától foglalhatja el (Check in), és az utolsó tartózkodási napon délelőtt 11:00 óráig köteles elhagyni (Check out).

8.2. Ha a Vendég a szobát az érkezés napján korábban kívánja elfoglalni, úgy a részére megküldött visszaigazolásban szereplő felárak megfizetése terheli

8.3. A csoportos foglalásokra eltérő feltételek vonatkoznak.

9. Háziállatok

9.1. A Szolgáltató szálláshelyére, az általa kijelölt szobába/szobákba háziállat bevihető, a szállodai szobában a Vendég felügyeletével tartható. A közös helyiségeket a szobák megközelítésére használhatják, egyéb helyiségek (étterem, uszoda stb.) azonban a háziállattal nem látogathatók.

9.2. A háziállatok bevihetőségének feltételei, felárak mértéke a szálloda honlapján érhető el.

9.2. A Vendég teljes körűen felelős megtéríteni a háziállat által okozott kárt/károkat.

9.3. Vakvezető és más segítő kutyák itt tartózkodása térítésmentesen megengedettek (érvényes tanúsítvány felmutatása esetén).

10. A szerződés teljesítésének visszautasítása, a szolgáltatási kötelezettség megszűnése

10.1. A Szolgáltató jogosult a szállás-szolgáltatásra vonatkozó Szerződést azonnali hatállyal felmondani, így a szolgáltatások nyújtását megtagadni, ha:

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

b) a Vendég a szálláshely biztonsági előírásait, rendjét nem tartja be. Annak alkalmazottaival szemben kifogásolhatóan, durván viselkedik, alkohol, vagy drogok befolyása alatt áll, fenyegető, sértő, vagy más elfogadhatatlan viselkedést tanúsít

c) a Vendég fertőző betegségben szenved.

d) a Szerződő fél nem teljesíti a Szerződésben meghatározott előlegfizetési 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 a Szerződésben szereplő szolgáltatásokat saját hibájából (pl. túltöltés, ideiglenes üzemeltetési problémák, stb.) nem tudja biztosítani, akkor 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 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 a Vendég a számára felajánlott helyettesítő szálláslehetőséget elfogadta, utólagos kártérítési igénnyel a Szerződő fél nem élhet.

12. A vendég betegsége, halála

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

ajánl fel.

12.2. 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 igénybe vett szolgáltatások ellenértékének, és a betegség/haláleset kapcsán a felszerelések, berendezési tárgyakban keletkezett esetleges károk tekintetében.

13. A Szerződő fél jogai

13.1. 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.

13.2. 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.

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

14. A Szerződő fél kötelezettségei

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

14.2. A Vendég gondoskodik arról, hogy a felelőssége alá tartozó 18 év alatti gyermek csak felnőtt felügyelete mellett tartózkodjon a Szolgáltató szállodájában.

14.3. A Vendég saját ételt-italt nem hozhat be a szálloda vendéglátó egységeibe.

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

16. A Szolgáltató jogai

Amennyiben a Vendég az igénybe vett, vagy a Szerződésben megrendelt, de igénybe nem vett kötbérvételes szolgáltatások díjának megfizetésére vonatkozó kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltatót követeléseire biztosítására zálogjog illeti meg.

17. A Szolgáltató kötelezettsége

A Szolgáltató köteles:

a) a szerződés alapján megrendelt szállás és egyéb szolgáltatást az érvényes előírások, szolgáltatás sztenderdek szerint teljesíteni.

b) a vendég írásos panaszát kivizsgálni, és a probléma kezeléséhez szükséges lépéseket megtenni, melyet kötelező írásban is rögzíteni.

18. A Szolgáltató kártérítési felelőssége

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

18.1.1. 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.

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

18.1.3. 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.

18.2. A Szolgáltató felelősséget vállal azért a kárért is, amelyet a szállóvendég vagyontárgyainak elvesztése, elpusztulása vagy megsérülése folytán szenved el, abban az esetben, ha a Vendég a Szolgáltató által kijelölt, illetőleg általában erre rendelt helyen, vagy a szobájában helyezte el, vagy amelyeket a Szolgáltató olyan alkalmazottjának adott át, akit vagyontárgyainak átvételére jogosultnak tarthatott.

18.2.1. Értéktárgyakért, értékpapírokért és készpénzért a Szolgáltató csak akkor felelős, ha azt megőrzésre kifejezetten átvette, vagy a kár olyan okból következett be, amelyért az általános szabályok szerint felelősséggel tartozik. Ebben az esetben a bizonyítás a Vendéget terheli.

18.4. Egyedi esetekben a helyi törvények az irányadók.

19. Titoktartás

Szolgáltató az Adatkezelési Szabályzatában meghatározottak szerint jár el.

20. Vis major

Olyan ok, vagy körülmény esetén (például; háború, tűz, árvíz, időjárásbeli viszontagság, áramhiány, sztrájk, világjárvány bekövetkezése), amely felett a fél nem bír ellenőrzéssel (vis major), bármely fél mentesül a Szerződésből eredő köteletségének teljesítése alól, amíg ezen ok vagy körülmény fennáll. A felek egyetértéssel abban, hogy minden tőlük telhetőt megtesznek, hogy ezen okok és körülmények bekövetkezése esetén a lehető leghamarabb helyrehozzák.

21. A felek jogviszonyában alkalmazandó jog, eljáró bíróság

A Szolgáltató és a Szerződő fél közötti jogviszonyra a helyi törvény (magyarországi) rendelkezései az irányadók. A szolgáltatási szerződésből eredő bármely jogvita lefolytatására a szolgáltatás helye szerint hatáskörrel rendelkező bíróság az illetékes.

A jelen ÁSZF 2021. január.01-től, illetve a további módosítások hatályba lépéséig marad hatályban.

NTAK szám: SZ 19 000 106