

# Általános Szerződési Feltételek

## 1. A szolgáltató adatai:

- cégnév: Karosinvest Idegenforgalmi Zrt.
- rövidített név: Karosinvest Zrt.
- székhely: 8749 Zalakaros, Alma utca 1.
- cégjegyzékszám: 20-10-040269
- adószám: 12955134-2-20

## 2. Általános szabályok:

(a) Jelen "Általános Szerződési Feltételek" - a továbbiakban: ÁSZF - szabályozza a szolgáltató által 8749 Zalakaros, Alma utca 1. szám alatt üzemeltetett Hotel Karos Spa szálloda 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 együttműködnek.

## 3. A szerződő fél:

(a) A szerződő fél a szolgáltató szolgáltatásait megrendelő és/vagy igénybe vevő természetes személy, jogi személy, egyéb gazdálkodó szervezet. A szolgáltatást megrendelő és/vagy igénybe vevő a továbbiakban együttesen: vendég.

(b) A szolgáltató és a vendég a feltételek teljesülése esetén a szolgáltatási szerződés feleivé válnak, a továbbiakban együttesen: szerződő felek.

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

(a) A vendég írásban - levélben, e-mail-ben, honlapon keresztül vagy más elektronikus úton (f. pont) - küldött ajánlatkérésére a szolgáltató az ajánlatkérés kézhezvételétől számított 36 órán belül (hétvége és ünnepnap esetén az azt követő első munkanapon) ajánlatot küld a vendég részére. Amennyiben az ajánlat elküldésétől számított 48 órán belül - illetve az ajánlatban megjelölt opciós határidőig - írásban a tényleges megrendelés a vendég részéről nem érkezik meg, úgy a szolgáltató az ajánlati kötöttsége alól mentesül, a szolgáltatói ajánlati kötöttség megszűnik.

(b) A szolgáltatási szerződés a vendég által leadott megrendelés - foglalás - szolgáltatói 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 kötelmet, ha azt a szolgáltató írásban visszaigazolta. A megrendelés, vagy a megrendelés módosítás szolgáltató általi szóbeli visszaigazolása nem keletkeztet szerződéses kötelmet. A szerződést keletkeztető, módosító és megszüntető jognyilatkozatokat a felek a magyar jogszabályok által szabályozott elektronikus úton is megtehetik.

(c) A szolgáltatás igénybevételére létrejött szerződés határozott időre szól. A szolgáltatót nem terheli szerződéskötési (szolgáltatási) kötelezettség, a vendég ajánlatát, szolgáltatás iránti igényét indokolási kötelezettség nélkül visszautasíthatja.

(d) 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 köteles 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. Ha a vendég a megrendelt úgynevezett extra – gyógyászati, kozmetikai és más – szolgáltatásokat nem veszi igénybe, és azokat az egyes szolgáltatások kapcsán biztosított határidőben nem mondja le, vagy a szolgáltató lemondási lehetőséget a szolgáltatás jellege miatt nem biztosít, a vendég az adott szolgáltatás díjának 50 %-ával egyező kötbért köteles fizetni.

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

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

(g) A szolgáltató vagy vele jogviszonyban álló partnere által adminisztratív illetve technikai, informatikai hibából adódó téves, alacsonyabb ár illetőleg díjajánlat vagy közlés esetén a felek közti szerződés – közvetett és közvetlen szerződéskötés esetén egyaránt – csak akkor jön érvényesen létre, ha az a honlap szerinti árak, díjak legfeljebb 20% mértékű csökkenését eredményezi. Ezt meghaladó téves ár, díj közlés esetén ajánlati kötöttség nem áll be, a szerződés elfogadó nyilatkozat esetén sem jön létre (nyilvánvaló akarathiba).

(i) A szálloda kedvezményeket egyedi megállapodás szerint, valamint az erre vonatkozó, a törzsvendégek kedvezményeit is rögzítő szolgáltatói szabályzatban határozza meg. Eltérő megállapodás, szabály hiányában alapelv, hogy a különböző kedvezmények egymás mellett nem érvényesíthetők.

## **5. A lemondási feltételek:**

(a) (a) 3 nappal érkezés előtt a foglalás kötbérmentesen lemondható, 3 napon belüli lemondás esetén 50 % kötbér kiszámlázásra kerül. Amennyiben a foglalás a kötbérmentesen lemondható időszakban kerül lemondásra, a befizetett előleget visszautaljuk, vagy annak összegéről szabadon felhasználható ajándékutalványt állítunk ki. Az érkezés előtt 3 napon belül történő lemondás esetén az előleg kötbérként kerül beszámításra és az összeg nem kerül visszautalásra.

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

## **6. A szolgáltató által alkalmazott árak:**

(a) A szálloda szobaárai a honlapon található árkalkulátorban érhetők el, a szolgáltató által nyújtott egyéb, a szállás szolgáltatástól eltérő szolgáltatások árai az adott szállodai részlegeken - így pl.: étterem, gyógyászat, továbbá a szálloda honlapján - kerülnek kifüggesztésre, de azokról külön kérésre a recepción is felvilágosítás kapható.

(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, továbbá azon szolgáltatások áaira sem, melyeket a vendég már megrendelt.

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

(d) A szolgáltató vállalja, hogy az aktuális szállodai szobaárait, az aktuális akcióit, kedvezményeit, és egyéb ajánlatait az általa működtetett [www.karos-spa.hu](http://www.karos-spa.hu) weboldalon is közzéteszi. A szálloda szolgáltatásait partnerek útján is forgalmazza. Ebből, továbbá a szezonálisból, a deviza árfolyamok változásaiból, az akciók során alkalmazott árakból, egyéb gazdálkodási tényezőkből következően a szolgáltatások ára azonos időben is eltérhet. Emiatt a vendég a szolgáltatóval szemben igényt nem érvényesíthet, rá az általa kötött szerződés szerinti árak vonatkoznak.

(e) Utazási irodákkal (tour operátor) való együttműködés és vendégközvetítés esetében, együttműködési szerződés hiányában jutalék kifizetése a tour operátor jutalék számlája ellenében, a szolgáltató aktuális jutalékszabályai szerinti mértékben lehetséges. Szerződött partner esetén a szerződésben megállapított szerződéses ár kerül kiszámlázásra.

(f) A szolgáltató azon vendégei részére, akik gyermekkel érkeznek, kedvezményeket biztosít. A kedvezmény mértékét az aktuális szezonban a szálloda honlapján található foglalási motorjában tünteti fel. A gyermekkedvezmény annak jár, aki nem töltötte be a 18. évét. Az életkor igazolását a szolgáltató a törvényes képviselőtől, kísérőtől kérheti. Ennek megtagadása esetén a szolgáltató felnőtt árakat alkalmazhat.

(g) Az (i) pontban meghatározott kedvezmények melletti esetleges egyéb kedvezményekről szóló tájékoztatót a szálloda recepcióján és/vagy a szállodai szobákban, valamint a szálloda honlapján található hirdetmény tartalmazza.

## **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 visszaigazolásban. A vendég a tartózkodás időtartamára számított összeget két módon egyenlítheti ki: Az előzetesen átutalással (valamint a holnapon szereplő aktuális fizetési lehetőségek valamelyikével), vagy érkezéskor a szálloda recepcióján bankkártyával, készpénzzel vagy azt helyettesítő cafeteria eszközökkel, a tartózkodás teljes időtartamára nézve egyenlíti ki.

(b) 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 [www.karos-spa.hu](http://www.karos-spa.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 közép árfolyamról a szálloda recepciója 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: egészségbiztosítási kártya, voucher, kupon - is elfogad, amelyek mindenkor aktuális listája - kérésre - a szálloda honlapján a Gyakran ismételt kérdések menüpontban 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.

(c) Szolgáltató a vendég a szálloda vendéglátó egységeiben történő fogyasztását a szobaszámlájára terheli. A vendég fogyasztási számlájának kiegyenlítését a szállodai recepción teheti meg a fogyasztását követően, ahol a szolgáltató munkatársai számlát készítenek a számlakészítésre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően.

## 8. A szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei:

(a) A vendég a megrendelt és a szolgáltató által visszaigazolt szállodai szobát az érkezés napján 16 órától foglalhatja el - check in - és azt utolsó tartózkodási napon délelőtt 10 óráig - check out - köteles elhagyni.

(b) Abban az esetben, ha a vendég a szobát az érkezési napon a 9.(a) pontban meghatározott check in időpont előtt kívánja elfoglalni, vagy késői check out történik, extra díj kerül felszámításra, ennek aktuális mértékéről a recepció / az értékesítési munkatársak adnak felvilágosítást.

(c) A szolgáltató jogosult a szállásszolgáltatásra 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,
- b) a vendég a szálloda házrendjét 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 nyugalmát. 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.
- g) közösségi, valamint online véleménymegosztó oldalakon hitelrontó, jó hírnevet sértő kommenteket, képeket, információkat tesz közzé vagy a szálloda, annak vendégei illetőleg munkatársai személyhez fűződő jogait bármely módon megsérti.

(d) Amennyiben a szerződő felek közötti szerződés "vis maior" miatt nem megy teljesedésbe, úgy a szerződés megszűnik.

(e) A vendég a szálloda összes szolgáltatását, a teljes tartózkodási idő alatt saját felelősségére veszi igénybe. Azoktól, akikkel a szolgáltató a szerződést felmondani vagy a szolgáltatást megtagadni volt kénytelen, a jövőbeni ilyen igények teljesítse is megtagadható.

(f) A szolgáltató nagy figyelmet fordít a balesetek megelőzésére, különös tekintettel a csúszásvédelemre, ezért a szálloda közösségi tereiben történő takarítási folyamat alatt

tábla hívja fel a figyelmet a csúszásveszélyre. A szolgáltató nem felel azokért a károkért, melyek figyelmeztetés és a csúszásveszély vagy más, jelzett veszély vendég általi figyelmen kívül hagyásából vagy a nem rendeltetésszerű igénybevételből erednek.

(g) A 18 év alatti vagy egészségi állapota miatt rászorult vendég nem hagyható szülői, kísérői felügyelet nélkül. A gyermek animációs programok feltételezik a gyermekek aktív bevonását a programokba, ezért, amennyiben a gyermek szakképzett egészségügyi, vagy orvosi felügyeletet igényel, a szálloda megtagadhatja az animációs programokon való részvételét. (A szolgáltató nem rendelkezik mentális vagy testi betegségek, fogyatékkal élők ellátását célzó speciális szakmai tudással)

(h) A szállodának nem áll módjában nővérfelügyeletet, ápolót biztosítani a vendég tartózkodása alatt, a szolgáltatások igénybevétele a szükséges képességek, adottságok megléte esetén lehetséges.

## **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 időtartamra - vagy az akadályoztatás megszűnéséig - egy másik ugyanazon, vagy magasabb kategóriájú szálláshelyre felajánlani, és a vendég elfogadása esetén biztosítani. A helyettesítő szálláshely biztosításának valamennyi többletköltsége a szolgáltatót terheli.

(c) Amennyiben a szolgáltató a (b) pontban rögzített kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tesz, illetve ha a vendég a számára felajánlott helyettesíthető szálláshelyeket elfogadja, a vendég kártérítési igényvel 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 gondoskodni arról, hogy a felügyelete alá tartozó kiskorúak folyamatosan felnőtt felügyelete alatt tartózkodjanak és megfelelően, a ház rendjét betartva viselkedjenek a szolgáltató szállodájában. A kiskorú, vagy más okból nem teljes cselekvőképességű személy károkozásáért – függetlenül attól, hogy a károkozó magatartásra felügyelete alatt vagy azon kívül kerül sor – a szállodában tartózkodó felnőtt szülő, kísérő köteles minden károsult irányába helytállni.

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

(d) A vendég saját ételt-italt a szolgáltató szállodájának vendéglátó egységeibe nem hozhat be, továbbá a kifüggesztett éttermi szabályzatot mindenkor köteles betartani.

## **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 károkozó magatartása miatt.

(b) A vendég kártérítési (megtérítési) kötelezettsége akkor is fennáll, ha a károsult kárának megtérítését közvetlenül a szolgáltatótól jogosult követelni. A kártérítési kötelezettség a szálloda területén, kertjében, a garázsban, a kültéri szállodai parkolóban, a járművekben, egyéb vagyontárgyakban okozott károkra egyaránt kiterjed. Fennáll a kötelezettség a biztosító által nem térített károkra nézve is.

## **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 követeléseire 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 a törvényi szabályozásnak megfelelően tárolja, utána automatikusan törlésre kerül.

(c) A szálloda területén a szállodai vendégek szórakoztatása érdekében különböző programok kerülnek lebonyolításra. A programokról fotó- és videófelveteleket készíthet

a szálloda munkatársa, vagy a szálloda által az erre a feladatra igénybevett vállalkozás, marketing és promóciós célokra. A programokon megjelent vendég tudomásul veszi és kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy ilyen módon a róla készített felvétel megjelenhet kiadványokban és különböző reklám felületeken. A szálloda az adatvédelmi és személyiségi jogokhoz fűződő érdekek érvényesítésére törekszik, azonban a felvételeken szereplő felismerhetetlenséget garantálni nem tudja. A szolgáltató ebből fakadóan, vagy más vendég által készített fotók, videók közreadása miatt nem vállal felelősséget.

#### **14. A szolgáltató lényeges 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 szükséges lépéseket megtenni, a megtett lépéseket írásban rögzíteni és erről a vendéget tájékoztatni.

#### **15. A szolgáltató kártérítési felelőssége:**

(a) A szolgáltató felelősséget vállal minden olyan a vendéget ért kárért, amely a szállodáján 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 a kár bekövetkezését követően a szükséges adatokkal azonnal jelenti a vendég a káresetet a szolgáltató recepcióján. Távozást követően a szállodai tartózkodás alatt bekövetkezett és felismert kár miatti igény nem érvényesíthető a szolgáltató felé való, távozás előtti bejelentés elmulasztása esetén. Távozás után felismert kár érvényesítésének határideje a felismeréstől számított 30 nap, módja írásbeli kárbejelentés. Távozás után 90 nappal kárigeny nem érvényesíthető (jogvesztő határidő).

(e) A szolgáltató felelősséget vállal a vendéget ért mindazon kárért, amelyet a vendég dolgainak elvesztése, elpusztulása vagy megsérülése miatt szenved, abban az esetben, ha a vendég a szolgáltató által kijelölt, illetőleg az általában erre rendelt helyen, vagy a szobájának széfjében helyezte azokat el, vagy amelyet a vendég a szolgáltató olyan alkalmazottjának adott át, akit a dolgai átvételére jogosultnak



tarthatott. A szolgáltató kártérítési felelősségének mértéke ebben az esetben a szerződés szerinti napi szobaár összegének legfeljebb ötvenszerese.

(f) A szolgáltató a vendég értéktárgyának, értékpapírjának vagy készpénzének elvesztéséért, elpusztulásáért, vagy megsérüléséért csak akkor felelős, ha azt kifejezetten átvette, vagy a kár olyan okból következett be, amelyért az általános szabályok szerint felelősséggel tartozik. A bizonyítási kötelezettség a szolgáltató kártérítési felelősségére nézve – a letéti felelősségen kívül - a vendéget terheli.

(g) A szolgáltató felelőssége nem terjed ki a szerződő fél csomagjaira és azok tartalmára érkezés és elutazás alkalmával, ki és berakodáskor, továbbá a szobába és onnan történő szállítás során, az azokban bekövetkezett vagy általuk okozott károkra nézve.

(h) A szálloda által szervezett fakultatív, sport, ügyességi, animációs programokon való részvétel saját felelősségre történhet, a résztvevők fizikális és egyéb szükséges képességének, készségének, ismeretén alapuló saját döntése szerint.

## **16. A vendég betegsége, halála:**

(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 szálláshely elhagyás miatt keletkezett többletköltség a vendéget terheli.

### **16.1 A Covid-19 járvánnyal kapcsolatos szabályok**

(a) A szálloda valamennyi szolgáltatását, ideértve a szobaszolgáltatást is, csak fertőzés- és tünetmentes vendégek vehetik igénybe

(b) Amennyiben a vendég a szállodai tartózkodása során a fertőzésre jellemző tünetek bármelyikét (láz, száraz köhögés, nehézlégzés, hirtelen szaglászvesztés, ízérzés hiánya vagy zavara) észleli magán, köteles erről haladéktalanul szóban vagy írásban tájékoztatni a szállodát.

(c) A haladéktalan tájékoztatás elmulasztásából eredő károkért a vendég felelősséggel tartozik.

(d) A szálloda a fertőzésgyanús vendéget tesztelheti, amit a vendég köteles tűrni.

(e) Pozitív teszteredmény esetén a szálloda az illetékes járási hivatal értesítése mellett jogosult:

- a vendéggel és a vele együtt érkezettekkel megkötött szerződést azonnali hatállyal felmondani és a vendéget a vele együtt érkezett személyekkel együtt a szálloda azonnali elhagyására felszólítani, vagy
- a járási hivatal értesítése mellett a vendéget és a vele együtt érkezetteket azonnali hatállyal elkülöníteni és számára/számukra megtiltani a szálloda közösségi helyiségeiben (étterem, bár, lobi stb.) való tartózkodást, illetve a szálloda meghatározott szolgáltatásainak igénybevételét (wellness, kozmetika, masszázs stb.)

## 16.2 Általános eljárásrend fertőzés gyanús esetekben:

- Elsődleges szempont, hogy COVID-19 fertőzés gyanújának felismerésekor az érintettek utazzanak haza, lehetőleg tömegközlekedési eszköz igénybevétele nélkül.
- Nem a lakóhelyén tartózkodó COVID-19 gyanús személy esetén – tekintettel arra, hogy nem tudja felkeresni a háziorvosát – az adott településen (Zalakaroson) működő központi, háziorvosi ügyeletre, vagy a legközelebbi kórház sürgősségi betegellátó osztályára kell irányítani, lehetőleg tömegközlekedési eszköz igénybevétele nélkül.
- Enyhe tünetek esetén a szállodában kell elkülöníteni, erre a célra szobát kell kijelölni.
- Amennyiben a beteg állapota kórházi kezelést tesz szükségessé, úgy a tartózkodási hely szerinti fekvőbeteg ellátó intézménybe kell elküldeni.
- A beteggel együtt tartózkodó személyeknek is el kell hagyni a szálláshelyet.
- Fel kell venni a kapcsolatot a lakóhely szerinti illetékes népegészségügyi osztállyal.
- Magyarországi lakhellyel rendelkező COVID-19 fertőzésre gyanús személyeket a beutalási rendnek megfelelő ellátó intézménybe küldik, a vele együtt tartózkodókkal együtt.

(b) A vendég betegsége, vagy halála esetén a szolgáltató költségkompenzációra tart igényt a beteg, vagy az elhunyt hozzátartozója, örököse részéről, a szolgáltató által esetlegesen előlegezett orvosi költségek, az elhalálozást megelőzően igénybe vett szolgáltatások ellenértékének és a betegség, vagy halál kapcsán a szolgáltató és/vagy vendégei vagyontárgyaiban bekövetkezett károk erejéig. A vendég elhalálozását szolgáltató a szerződés időtartama lejártá előtti távozásnak tekinti és ebben az esetben a szerződéses időtartam fennmaradó részére eső díjtételt nem áll módjában a törvényes örökös, vagy örökösök részére visszatéríteni.

## 17. Szállodában felejtett értékek:

A vendégek szállodában felejtett értéktárgyai, pénze, egyéb dolgai kapcsán a szolgáltató felelősségét kizárja, utánküldési kötelezettség nem terheli. A szolgáltató a talált tárgyakat 3 hónapig őrzi, a tulajdonosnak tulajdonjogának igazolása esetén kiadja. A szolgáltató őrzési, utánküldési költségeit felszámíthatja. A 3 hónap leteltével a szálloda a talált tárgyakat saját belátása szerint hasznosítja.

## **18. 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 más vonatkozó jogszabályok rendelkezéseinek szabályai szerint eljárni.

## **19. Vis maior:**

(a) Azon okok, körülmények (pl.: háború, tűz, árvíz, időjárásbeli viszontagság, áramkimaradás, sztrájk) 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 egyetértenek 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.

## **20. 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 - Ptk. - rendelkezéseit és az egyéb magyar jogszabályokat kell alkalmazni.

(b) A szerződéssel kapcsolatos vitás kérdésekkel kapcsolatos peres eljárás lefolytatására a szerződő felek a Nagykanizsai Járásbíróság alávetésen alapuló kizárólagos illetékességét, ennek hatásköre hiányában a Zalaegerszegi Törvényszék alávetésen alapuló kizárólagos illetékességét kötik ki.

## **21. Vegyes rendelkezések:**

(a) Jelen általános szerződési feltételek 2022. január 5. napjával lépnek hatályba. Rendelkezéseit az egyedi szerződések szabályaival együtt kell alkalmazni.

Zalakaros, 2022. január 3.