

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF) a HOTEL GARDEN Korlátolt Felelősségű Társaság által üzemeltetett által üzemeltetett **Lotus Therme Hotel & Spa ******* kereskedelmi szálláshely szállodai- és kapcsolódó szolgáltatásaira vonatkozó szerződéses feltételeket tartalmazza. A feltételek mind a Szolgáltatóra, mind a Vendégre nézve kötelező érvényűek.

1. A Szolgáltató adatai

Kereskedelmi szálláshely (a továbbiakban: Szálloda) neve: Lotus Therme Hotel & Spa *****

Üzemeltető (a továbbiakban: Szolgáltató):

Cégnév: Hotel Garden Kft.
Székhely: 8380 Hévíz, Lótuszvirág utca 1.
Adószám: 10804623-2-20
EU adószám: HU10804623
Cégjegyzékszám: 20-09-074756
E-mail: info@lotustherme.net
Telefon: +36 83 500 500
Honlap: www.lotustherme.net
Nyilvántartó szerv: Zalaegerszegi Törvényszék Cégbírósága
NTAK reg.szám: SZ19000088
NTAK kategória: Szálloda

2. Általános rendelkezések

2.1. Jelen „Általános Szerződési Feltételek” (továbbiakban ÁSZF) szabályozzák a Szolgáltató által üzemeltetett Szálloda és azok szolgáltatásainak igénybevételét.

2.2. Egyedi feltételek nem képezik a részét jelen ÁSZF-nek.

2.3. A Szálloda a pihenés és kikapcsolódás céljából szállodai szálláshely-szolgáltatást, valamint kapcsolódó gyógy-, wellness-, rekreációs célú- és gasztronómiai szolgáltatásokat kínál. A Vendég a szálloda szolgáltatásait a kölcsönös tiszteleten, az alapvető erkölcsi és társadalmi normák betartásán, továbbá az egészségre és biztonságra vonatkozó általánosan elfogadott szabályok figyelembevételével veszi igénybe.

2.4. A szálloda a partnerein keresztül un. közvetített szolgáltatásokat is biztosíthat (pl. kirándulás, fürdőbelépő, egyes fizikai közérzet javító szolgáltatások, eszközbérlet, transzfer...) a Vendég részére. A közvetített szolgáltatások mindenkor hatályos felsorolása és azok igénybevételének esetleges egyedi feltételei, a Szálloda recepcióján folyamatosan a Vendég rendelkezésére áll.

2.5. A Szálloda által nyújtott szolgáltatások minden esetben legalább az un. „szállodai alapsomag” tartalmával megegyező tartalmú szolgáltatásokkal rendelhetők meg. A szállodai alapszolgáltatások részletes leírása a Szálloda honlapján és a Szálloda aktuális ajánlataiban megtalálható. Egyes szállodai csomag ajánlatok eltérő szolgáltatástartalommal rendelkezhetnek.

2.6. Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a Szálloda honlapján közzétett egyedi feltételeket határozzon meg egyes szállodai- és kapcsolódó szolgáltatások igénybe vételével kapcsolatban.

3. Szerződő felek

3.1. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat a vendég (továbbiakban: Vendég) veszi igénybe.

4. A szolgáltatás megrendelésének és igénybevételének módja és feltételei

A Szálloda ajánlatai a mindenkor szobakapacitás figyelembe vétele mellett érvényesek, erre tekintettel – amennyiben az ajánlat vagy visszaigazolás ezt feltételként határozza meg - a foglalás véglegessé válásához az előleg megfizetése szükséges.

4.1. A szolgáltatás megrendelése:

4.1.1 A Vendég a megrendelést írásban (internetes foglalási felület, e-mail, stb.) köteles megküldeni a Szállodának. A megrendelésnek tartalmaznia kell a Vendég nevét, címét, e-mail címét, az érkezés és távozás pontos időpontját, a szobatípust, valamint az igénybe venni kívánt szolgáltatások megnevezését.

vagy

4.1.2. A Vendég szóbeli vagy írásbeli ajánlatkérésére a Szolgáltató minden esetben írásbeli ajánlatot küld. Az ajánlat elkészítéséhez szükséges megadni a Vendég nevét, elérhetőségét, az érkezés és távozás dátumát, az érkezők létszámát, gyermekek esetében azok életkorát, a választott szobatípust és a kapcsolódó szolgáltatásokat. Amennyiben az ajánlat elküldésétől számított 72 órán belül vagy az ajánlatban feltüntetett egyéb határidőben a Vendég nem nyilatkozik, úgy a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

4.2. A Szerződés kizárólag Vendég a 4.1 pontban foglalt módon közölt foglalásának a Szolgáltató által írásban megküldött visszaigazolásával jön létre, és az írásban megkötött szerződésnek (továbbiakban: Szerződés) minősül.

4.3. A Szerződés módosításához és/vagy kiegészítéséhez a Felek által aláírt írásbeli megállapodás szükséges. A szóban leadott foglalás, megállapodás, módosítás, vagy annak a Szolgáltató általi szóbeli visszaigazolása nem minősül szerződésnek.

4.4 A Szálloda szállás-és kapcsolódó szolgáltatásai igénybevételének feltétele, hogy a Vendég személyazonosságát a jogszabályoknak megfelelően, a szolgáltatás igénybe vételének megkezdése előtt – erre vonatkozó okmányaik bemutatásával – igazolja.

A Szolgáltató köteles a Digitális okmányolvasó és a Vendég Információs Zárt Adatbázis (VIZA) rendszer használatára és a Vendég Információs Zárt Adatbázis (VIZA) rendszerbe történő adattovábbításra köteles.

A hatályos jogszabályi előírások értelmében a bejelentkezés és szobaelfoglalás feltétele a szálláshely-szolgáltatást igénybe vevő személyek személyes adatait igazoló fényképes igazolvány (személyi igazolvány; vezetői engedély; vagy útlevél) átadása érkezéskor a recepción, illetve digitális okmányszkennerrel való rögzítése a szálláshely részéről.

Minden Vendég azonosítására szükséges bemutatni a személyes adatait igazoló fényképes okmányt érkezéskor, életkortól függetlenül gyermekek esetében is (kivéve lásd: 584/2021. (X. 14.) Korm. rendelet a veszélyhelyzet ideje alatt a 14. életévét be nem töltött kiskorú számára a szálláshely-szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos okmány bemutatási kötelezettség alóli mentesítésről).

Amennyiben a Vendég nem adja át legkésőbb az érkezéskor a személyi azonosítására szolgáló okmányt, abban az esetben – a Szolgáltató a szálláshely-szolgáltatást köteles megtagadni. A jogszabály alapján megtagadott tartózkodás esetén a Szolgáltató a foglalási visszaigazolásban szereplő ellenérték (előleg-, kötbér-, lemondási- vagy módosítási díj) megfizetésére igényt tart.

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

4.5.1. A Vendégnek joga van a szobá(ka)t a Szerződés szerinti nap 15.00 órától elfoglalni.

A Szolgáltatónak abban az esetben, ha a Vendég nem jelenik meg a Szerződés szerinti nap 18.00 óráig, joga van arra, hogy elálljon a Szerződéstől kivéve, ha a Szerződésben későbbi érkezési időpont került kikötésre.

4.5.2. A Vendégnek a szobát az elutazási nap 11.00 óráig el kell hagynia.

4.6. A Szolgáltató a Szálloda foglaltságának függvényében, térítés ellenében biztosítja a korai érkezés, illetve a késői elutazás lehetőségét. Amennyiben ezen szolgáltatást a Vendég igénybe kívánja venni, azt az érkezését megelőző napon jeleznie kell a szálláshely recepciója számára, valamint a feltüntetett árlista összege tartalmazza azt. A korai érkezés felár ellenében 11.00 óra és 15.00 óra között biztosított, míg a késői távozás 16.00 óráig biztosított felár ellenében.

A szolgáltatás igénybevételének Vendég által kezdeményezett meghosszabbításához a Szolgáltató előzetes hozzájárulása szükséges. Ebben az esetben a Szolgáltató kikötheti a már teljesített szolgáltatás díjának megtérítését.

Amennyiben a Vendég a szobáját a bejelentkezéskor a távozás napjaként feltüntetett napon 11.00 óráig nem hagyja el és a tartózkodás meghosszabbításához a Szolgáltató előzetesen nem járult hozzá, úgy a Szolgáltató jogosult további egy napi szobaár felszámítására és ezzel egyidejűleg a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége megszűnik.

Ha a Vendég ezen 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.

Amennyiben a Vendég számára hatóságilag elrendelt házi karantén válik szükségessé, úgy a szolgáltatás időtartamának ennek megfelelő meghosszabbodása időtartamára Szolgáltató hosszabbított tartózkodás minden napjára napi szobaár felszámítására jogosult.

5. Lemondási és módosítási feltételek

A Vendég köteles a lemondást, módosítást írásban bejelenteni. Egyéni foglalások esetén kötbérmentes lemondás az érkezést megelőző 3 napig lehetséges. 72 órán belüli lemondás esetén a szolgáltatás ellenértékének 50%-a, 24 órán belüli lemondás vagy meg nem jelenés esetén 100%-a fizetendő meghiúsulási kötbér jogcímén. Az egyes ajánlatokhoz tartozó lemondási feltételek eltérhetnek, ilyen esetben a visszaigazolásban szereplő egyedi feltételek az irányadók.

Csoportos foglalás esetén a Szálloda egyedi ajánlata tartalmazza a lemondási feltételeket.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a megrendelés visszaigazolása után, legkésőbb a szolgáltatás igénybe vétele első napja előtt 30 nappal írásban elálljon a szerződéstől, az előleg egyidejű visszafizetésével;

6. A Szerződés teljesítésének megtagadása, a szolgáltatási kötelezettség megszűnése

6.1. A Szolgáltató jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani és a szolgáltatások nyújtását megtagadni, ha:

- a Vendég nem rendeltetésszerűen használja a rendelkezésre bocsátott szálláshelyet;
- a Vendég a szobáját a távozás napjaként feltüntetett napon 11.00 óráig nem üríti ki és a tartózkodás meghosszabbításához a Szolgáltató előzetesen nem járult hozzá;
- a Vendég a Szálloda biztonsági előírásait, házirendjét, a szobai tájékoztatóban foglaltakat nem tartja be, illetve a Szálloda vendégeivel vagy a Szolgáltató alkalmazottaival kifogásolhatóan, durván viselkedik, alkoholt, vagy drogok befolyása alatt áll, fenyegető, sértő, vagy más elfogadhatatlan viselkedést tanúsít;
- a Vendég fertőző betegségben szenved;
- a Szerződő fél nem teljesíti a Szerződésben meghatározott előlegfizetési kötelezettségét a meghatározott időpontig.

6.2. Amennyiben a Felek közötti Szerződés „vis major” okokból nem teljesül, a Szerződés megszűnik.

7. A szolgáltatás ellenértéke (Árak)

7.1. A Szolgáltató által meghatározott szállásdíjak és szolgáltatási árak minden esetben tartalmazzák a foglalás időpontjában érvényes általános forgalmi adót (ÁFA), kivéve, ha a Szolgáltató másként nem jelöli. Az árak nem tartalmazzák az idegenforgalmi adót (IFA), amelyet a Vendégnek a helyszínen kell megfizetnie, kivéve, ha az adott ajánlat kifejezetten tartalmazza az IFA-t is.

Az árak nem tartalmazzák az utazási költséget, idegenvezetést, valamint minden olyan külön megrendelt szolgáltatást, amely az alap csomagajánlaton felül vehető igénybe.

A szállodai szolgáltatások mindenkorai árai – a vonatkozó jogszabályok szerint – jól láthatóan és egyértelműen kerülnek feltüntetésre a Szállodában és a Szolgáltató hivatalos weboldalán (www.lotustherme.net). Az aktuális árakról és csomagajánlatokról a szálloda rezervációs részlegén, valamint online felületén is részletes tájékoztatás kérhető.

A Szolgáltató fenntartja az árváltoztatás jogát, azokat előzetes bejelentés nélkül szabadon változtathatja azzal, hogy az árváltoztatás nem érinti a már visszaigazolt foglalásokat, kivéve, ha az áremelés jogszabályváltozás (pl. adómérték emelése) miatt válik szükségessé.

7.2. A megrendelt szolgáltatás teljesítésének időpontját a szolgáltatás utolsó, tényleges igénybevételének napjában határozzák meg.

8. Fizetési Feltételek

8.1. A szolgáltatások ellenértéke kiegyenlíthető:

- online bankkártyás fizetéssel,
- banki átutalással,
- a Szolgáltató által küldött online fizetési link (link payment) útján,
- helyszíni készpénzes vagy bankkártyás fizetéssel,
- Széchenyi Pihenőkártyával (SZÉP kártya), a hatályos magyar jogszabályok szerint, valamint
- egyéb, a Szolgáltató által előzetesen elfogadott készpénz-helyettesítő fizetőeszközökkel.

A Szolgáltató a szolgáltatásról számlát állít ki. A Vendég tudomásul veszi, hogy a számla az aktuális jogszabályoknak megfelelően kerül kiállításra.

8.2. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a szolgáltatás igénybevétele előtt vagy az érkezéskor fizetési garanciát kérjen.

Ez történhet:

- előzetes online bankkártyás fizetéssel,
- előzetes banki átutalással,
- a Szolgáltató által küldött online fizetési link (link payment) útján,
- előzetes bankkártya autorizációval
- Széchenyi Pihenőkártyával (SZÉP kártya), a hatályos magyar jogszabályok szerint

8.3. SZÉP kártyás fizetés érvényesítéséhez a Vendég köteles személyazonosításra alkalmas igazolványt bemutatni. Ennek megtagadása esetén a Szolgáltató elutasíthatja a SZÉP kártya elfogadását.

A SZÉP kártyás fizetés kizárólag a kártyatulajdonos személyes jelenlétével és szállóvendégként történő regisztrációjával együtt érvényes.

Átutalásos fizetés esetén a szolgáltatások díjának legkésőbb az érkezést megelőzően meg kell érkeznie a szálloda bankszámlájára. Amennyiben a szolgáltatás elmarad vagy a szerződéstől elállás történik, a befizetett előleget 20 munkanapon belül visszatérítjük.

Készpénzes fizetés kizárólag a szálloda recepcióján történhet.

8.4. A Szolgáltató jogosult – a távozást követő 72 órán belül – számlát kiállítani olyan szolgáltatások vagy károk után, melyek a Szolgáltató önhibáján kívül utólag váltak ismertté (pl. minibár fogyasztás, felszerelés hiánya, stb.). A számlához minden esetben csatolni kell a követelést alátámasztó dokumentációt (pl. személyzet nyilatkozata, fotó). Ezen tételek a számlán szereplő határidőre fizetendők.

8.5. Vállalkozás késedelmes teljesítése esetén a Szálloda jogosult a 2016. évi IX. törvény szerinti behajtási költségátalány felszámítására. A költségátalány az első fizetési felszólítással esedékessé válik, és nem mentesít egyéb késedelmi következmények (pl. kamat) alól.

A Szolgáltató késedelem esetén a késedelem időtartamára a Ptk. szerinti késedelmi kamatot jogosult felszámítani.

Fizetési késedelem esetén a beérkező összegek elszámolása az alábbi sorrendben történik: 1) tőketartozás, 2) eljárási költségek, 3) behajtási költségátalány, 4) késedelmi kamat, 5) ügyvédi költségek.

8.6. Bármely fizetési mód alkalmazásával kapcsolatos költség a Vendéget terheli.

9. Ajánlatok, kedvezmények

9.1. Az aktuális ajánlatok, kedvezmények a szálláshely weboldalán, illetve egyéb, egyedi értékesítési csatornákon kerülnek meghirdetésre. A meghirdetett kedvezmények mindig egyéni szobafoglalásra vonatkoznak.

9.2. A Szolgáltató speciális kondíciókhoz kötött termékeinek foglalása, csoportos foglalás vagy rendezvények esetén, egyedi szerződésben rögzített feltételeket állapít meg.

9.3. Gyermekkedvezmény

A Szálloda gyermekkedvezményei kizárólag a szülőkkel egy szobában lakó gyermekekre vonatkoznak. Diákcsoportok esetén a kedvezmények nem érvényesíthetők. Az aktuális gyermekkedvezményeiről és azok feltételeiről a szálloda weboldala, illetve a foglalás során nyújt tájékoztatást.

9.4. Panziós ellátás:

A panziós ellátás – az ajánlattól és a szálloda aktuális kapacitásaitól függően – jellemzően az érkezés napi vacsorájától az elutazás napi reggelijéig vagy ebédjéig tart. Az egyes csomagajánlatok eltérhetnek, ezért minden esetben az adott ajánlat részletei az irányadók.

9.5. Programok:

A Szálloda saját szervezésű, illetve partnerek által biztosított programokat kínál, amelyek célja a vendégek kikapcsolódásának és élményének fokozása. A programok, azok díjai, valamint az indulás feltételei (pl. minimum létszám) a vendégkapcsolati munkatársak által elérhetők.

10. Vendégpanasz, reklamáció

10.1. A Vendég a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások teljesítésével kapcsolatban panasszal élhet a Szállodában való tartózkodás időtartama alatt. A Szolgáltató ezen időszakban hozzá írásban igazoltan eljuttatott (fogyasztóvédelmi előírások szerint rendszeresített panaszkönyvbe tett bejegyzéssel vagy a szóbeli panaszról általa jegyzőkönyvbe felvett) panasz kezelésére vállal kötelezettséget. Szolgáltató az esetleges reklamációkat egyedileg kezeli.

Panaszt a Vendég írásban a Szolgáltató jelen ÁSZF 1. pontjában megadott címére jogosult megtenni.

A Szolgáltató az írásbeli panasz kivizsgálását a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján végzi el.

11. A Vendég betegsége, halála

11.1. Amennyiben a szolgáltatás igénybevételének időtartama alatt a Vendég megbetegszik, és maga nem képes saját érdekében eljárni, a Szolgáltató orvosi segítséget ajánl fel azzal, hogy a felajánlott és elfogadott orvosi segítség költségei a Vendéget terhelik. Amennyiben az orvos fertőző betegséget állapít meg a Vendég vizsgálata során, a Szolgáltató jogosult a további szolgáltatás megtagadására. Az idő előtti szálláshely elhagyás miatt keletkezett többletköltség a Vendéget terheli.

11.2. A Vendég betegsége/halála esetén a Szolgáltató igényt tart az érintett Vendég 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 felszerelésekben, berendezési tárgyakban keletkezett esetleges károk megtérítésére.

11.3. A Vendég elhalálozását a Szolgáltató a Szerződés időtartama lejárta előtti távozásnak tekinti és ebben az esetben a szerződéses időtartam fennmaradó részére eső díjtételre igényt tart, azt nem áll módjában a törvényes örökös, vagy örökösök részére visszatéríteni.

12. A Szolgáltató kártérítési felelőssége

12.1. A Szolgáltató felelősséget vállal azért a kárért, amelyet a Vendég dolgainak elvesztése, megsérülése vagy megsemmisülése folytán szenved el abban az esetben, ha a Vendég a Szolgáltató által kijelölt, illetőleg általában erre rendelt helyen helyezett el, vagy amelyeket a Szolgáltató olyan alkalmazottjának adott át, akit dolgai átvételére jogosultnak tarthatott.

12.2. A Szolgáltató felelőssége nem terjed ki azokra a káreseményekre, amelyek a Szolgáltató

alkalmazottainak és Vendégeinek felelősségi körén kívül eső elháríthatatlan ok miatt következtek be, vagy azokat a Vendég maga okozta.

12.3. A Szolgáltató kijelölhet olyan helyeket a szálláshely területén, ahová Vendég nem léphet be. Az ilyen helyeken történt esetleges Vendéget ért kárért, sérülésért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

12.4. Értéktárgyakért, értékpapírokért és készpénzért a Szolgáltató csak akkor felelős, ha a dolgot megőrzésre kifejezetten átvette, vagy a megőrzésre átvételt kifejezetten megtagadta, vagy a kár olyan okból következett be, amelyért az általános szabályok szerint felelősséggel tartozik. Ebben az esetben a bizonyítás a Vendéget terheli. Nem felel továbbá a Szolgáltató a nem rendeltetésszerű használatból eredő károkért.

12.5. A Szolgáltatót abban az esetben sem terheli kártérítési felelősség, ha a szállodai wellness részlegnek vagy létesítményeinek rendkívüli vagy egészségügyi előírások betartása végett elrendelt karbantartás idejére ezen létesítmények használata korlátozott vagy nem megengedett.

12.6. A Szálloda wellness részlegének igénybe vétele a Vendég saját felelősségére történik. A víz közeli területeken fokozott a csúszásveszély, az ebből eredő balesetekért a szálláshely felelősséget nem vállal.

12.7. A Vendég teljes felelősséggel tartozik mindazon károkért, amelyeket ő maga, kísérője vagy az ő felügyelete, illetve felelőssége alatt álló személyek okoznak a Szolgáltató, más Vendégek vagy harmadik személyek tulajdonában.

13. A Szerződés teljesítési helye joghatóság

13.1. A Szerződés teljesítési helye a Szálloda címe

13.2. A Felek közötti jogviszonyra a magyar jogszabályok rendelkezései az irányadók.

13.3. Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a vonatkozó magyar jogszabályokat, különösen a Ptk. rendelkezéseit kell alkalmazni.

13.4. Jogvita esetére a Felek – értékhatártól függően – a Zalaegerszegi Járásbíróság, illetve Zalaegerszegi Törvényszék kizárólagos illetékességét kötik ki.

14. Vegyes rendelkezések

14.1. Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az ÁSZF rendelkezéseit egyoldalúan módosítsa. Az ÁSZF mindenkor aktuális és hatályos szövege a Szálloda hivatalos honlapján (www.lotustherme.net) elérhető.

14.2. A Vendég a szállásfoglalás, illetve a szolgáltatás igénybevételének megkezdésével kijelenti, hogy az Általános Szerződési Feltételekben foglaltakat megismerte, tudomásul vette, azokat magára nézve kötelező érvényűnek elfogadja, továbbá vállalja a Szálloda Házirendjének betartását is.

14.3. Felek egybehangzóan kijelentik, hogy amennyiben eltérés mutatkozik a Szerződés, illetve az ÁSZF feltételei között, a Szerződés rendelkezéseit tartják irányadónak.

Jelen Általános Szerződési Feltételek 2025. augusztus 1. napjától visszavonásig érvényesek.