

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА

Настоящие Общие условия договора (далее — ОУД) содержат договорные условия, применимые к гостиничным и сопутствующим услугам коммерческого средства размещения Lotus Therme Hotel & Spa *****, управляемого Обществом с ограниченной ответственностью Hotel Garden Kft. Условия являются обязательными как для Поставщика услуг, так и для Гостя.

1. Данные Поставщика услуг

Наименование коммерческого средства размещения (далее — Гостиница): Lotus Therme Hotel & Spa *****

Оператор (далее — Поставщик услуг):

Наименование компании: Hotel Garden Kft.

Юридический адрес: 8380 Hévíz, Lótuszvirág utca 1.

Налоговый номер: 10804623-2-20

НДС ЕС: HU10804623

Регистрационный номер в торговом реестре: 20-09-074756

E-mail: info@lotustherme.net

2. Общие положения

2.1. Настоящие ОУД регулируют порядок использования Гостиницы и её услуг, управляемых Поставщиком услуг.

2.2. Индивидуальные условия не являются частью данных ОУД.

2.3. Гостиница предлагает услуги размещения для отдыха и релаксации, а также сопутствующие медицинские, оздоровительные, рекреационные и гастрономические услуги. Гость пользуется услугами на основе взаимного уважения, соблюдая основные моральные и социальные нормы, а также общепринятые требования в области охраны здоровья и безопасности.

2.4. Гостиница может предоставлять Гостю также так называемые посреднические услуги через партнёров (например, экскурсии, билеты в купальни/термальные бани, отдельные услуги по улучшению самочувствия, аренда оборудования, трансфер и т. п.). Актуальный перечень посреднических услуг и их возможные индивидуальные условия доступны для Гостей на стойке регистрации.

2.5. Услуги Гостиницы могут заказываться по меньшей мере в объёме так называемого «базового гостиничного пакета». Подробное описание базовых услуг размещено на веб-сайте Гостиницы и содержится в действующих предложениях. Отдельные пакетные предложения могут отличаться по составу услуг.

2.6. Поставщик услуг оставляет за собой право устанавливать специальные условия в отношении отдельных гостиничных и сопутствующих услуг, публикуемые на веб-сайте Гостиницы.

3. Стороны договора

3.1. Услугами, предоставляемыми Поставщиком услуг, пользуется гость (далее — Гость).

4. Порядок и условия заказа и пользования услугами

Предложения Гостиницы действительны с учётом наличия номерного фонда. Соответственно — если это предусмотрено предложением или подтверждением — для окончательного закрепления бронирования требуется внесение аванса.

4.1. Заказ услуг:

4.1.1. Гость обязан направить заказ в письменной форме (онлайн-система бронирования, e-mail и т. п.) в адрес Гостиницы. Заказ должен содержать имя и адрес Гостя, e-mail, точные даты заезда и выезда, тип номера, а также перечень запрашиваемых услуг.

или

4.1.2. По устному или письменному запросу Гостя о предложении Поставщик услуг во всех случаях направляет письменное предложение. Для подготовки предложения необходимо указать имя и контакты Гостя, даты заезда и выезда, количество прибывающих, в случае детей — их возраст, выбранный тип номера и сопутствующие услуги. Если Гость не ответит в течение 72 часов с момента направления предложения либо в иной срок, указанный в предложении, обязательство Поставщика услуг считается прекращённым.

4.2. Договор считается заключённым исключительно при условии письменного подтверждения Поставщиком услуг бронирования, переданного Гостем в соответствии с п. 4.1., и считается договором, заключённым в письменной форме (далее — Договор).

4.3. Изменение и/или дополнение Договора допускается только на основании письменного соглашения, подписанного обеими Сторонами. Устно сделанное бронирование, соглашение, изменение, а равно его устное подтверждение Поставщиком услуг, не считаются договором.

4.4. Условием пользования услугами размещения и сопутствующими услугами является удостоверение личности Гостя в соответствии с требованиями законодательства до начала пользования услугами — путём предъявления соответствующих документов. Поставщик услуг обязан использовать Цифровой считыватель документов и систему Защищенной базы данных сведений о гостях (VIZA), а также передавать данные в систему VIZA. Согласно действующему законодательству, регистрация и заселение возможны при предъявлении и цифровом сканировании на ресепшн документа, удостоверяющего личность с фотографией (удостоверение личности, водительское удостоверение или паспорт) всеми лицами, пользующимися услугами размещения.

Все Гости обязаны предъявить документ, удостоверяющий личность с фотографией, по прибытии, независимо от возраста, в том числе дети (за исключением случаев, предусмотренных Постановлением Правительства № 584/2021 (X. 14.), освобождающим в период чрезвычайной ситуации несовершеннолетних, не достигших 14 лет, от обязанности предъявлять документ при пользовании услугами размещения).

В случае если Гость не представит документ, удостоверяющий личность, не позднее момента прибытия, Поставщик услуг обязан отказать в предоставлении услуг размещения. При отказе, обусловленном требованиями закона, Поставщик услуг вправе потребовать оплату вознаграждения, указанного в подтверждении бронирования (аванс, неустойка, плата за отмену или изменение).

4.5. Договор на услуги размещения заключается на определённый срок.

4.5.1. Гость вправе занять номер(а) с 15:00 в согласованный день. Если Гость не прибыл к 18:00 в согласованный день, Поставщик услуг вправе отказаться от Договора, если иное время прибытия не согласовано в письменной форме.

4.5.2. Гость обязан освободить номер до 11:00 в день выезда.

4.6. В зависимости от загрузки Поставщик услуг предоставляет за дополнительную плату ранний заезд и поздний выезд. Если Гость желает воспользоваться данной услугой, он должен сообщить об этом на стойку регистрации не позже дня, предшествующего прибытия; применяется сбор согласно действующему прейскуранту. Ранний заезд предоставляется за плату с 11:00 до 15:00, поздний выезд — до 16:00 за плату.

Продление срока пользования услугами по инициативе Гостя требует предварительного согласия Поставщика услуг. В таких случаях Поставщик услуг вправе потребовать оплаты уже оказанных услуг.

Если Гость не освободит номер до 11:00 в обозначенный день выезда без предварительного согласия Поставщика услуг на продление, Поставщик услуг вправе начислить стоимость ещё одних суток проживания, при этом его обязанность по оказанию услуг прекращается.

Если Гость окончательно покидает номер раньше согласованного срока выезда, Поставщик услуг вправе на полную оплату услуг, оговорённых в Договоре. Освобождённый до срока номер может быть реализован Поставщиком услуг повторно.

Если для Гостя органами власти предписан домашний карантин, Поставщик услуг вправе начислять суточную стоимость номера за каждый день вынужденного продления проживания.

5. Условия отмены и изменения бронирования

Гость обязан сообщать об отмене или изменении в письменной форме. Для индивидуальных бронирований бесплатная отмена возможна не позднее чем за 3 дня до прибытия. При отмене в течение 72 часов до прибытия удерживается 50% стоимости услуг в качестве неустойки; при отмене менее чем за 24 часа до прибытия либо при незаезде удерживается 100% стоимости услуг в качестве неустойки. Условия отмены для отдельных специальных предложений могут отличаться; в таком случае применяются индивидуальные условия, указанные в подтверждении.

Для групповых бронирований условия отмены указываются в индивидуальном предложении Гостиницы.

Поставщик услуг оставляет за собой право отказаться от Договора в письменной форме не позднее чем за 30 дней до первого дня оказания услуг с одновременным возвратом аванса.

6. Отказ в исполнении Договора, прекращение обязанности по оказанию услуг

6.1. Поставщик услуг вправе расторгнуть Договор с немедленным эффектом и отказать в дальнейшем оказании услуг, если:

Гость использует предоставленное место размещения не по назначению;

Гость не освобождает номер до 11:00 в день выезда и продление не было предварительно согласовано;

Гость не соблюдает правила безопасности, внутренний распорядок, инструкции, изложенные в информации в номере, либо ведёт себя неприемлемо, грубо, находится под воздействием алкоголя или наркотиков, проявляет угрожающего, оскорбительного или иного неприемлемого поведения в отношении гостей или сотрудников;

у Гостя выявлено инфекционное заболевание;

Сторона по договору не исполнила обязательство по внесению аванса в установленный срок.

6.2. Если Договор не может быть исполнен по причинам форс-мажора, он прекращается.

7. Стоимость услуг (Цены)

7.1. Определённые Поставщиком услуг цены на размещение и сопутствующие услуги во всех случаях включают НДС, действующий на момент бронирования, если не указано иное. Цены не включают туристический сбор (IFA), который оплачивается Гостем на месте, за исключением случаев, когда соответствующее предложение прямо включает IFA. Цены не включают стоимость проезда, услуги гида, а также любые иные дополнительно заказанные услуги сверх базового пакета.

Действующие цены на услуги Гостиницы — в соответствии с применимым законодательством — отображаются чётко и однозначно в помещениях Гостиницы и на официальном веб-сайте Поставщика услуг (www.lotustherme.net) Подробная информация о текущих ценах и пакетных предложениях доступна в отделе бронирования и в онлайн-сервисах.

Поставщик услуг оставляет за собой право изменять цены без предварительного уведомления; при этом изменение цен не распространяется на уже подтверждённые бронирования, за исключением случаев изменения законодательства (например, увеличение налоговых ставок).

7.2. Моментом исполнения по заказанной услуге считается последний день фактического пользования услугой.

8. Условия оплаты

8.1. Оплата услуг может производиться:

- онлайн банковской картой;
- банковским переводом;
- по платёжной ссылке, отправленной Поставщиком услуг;
- наличными или банковской картой на месте;
- картой Széchenyi (SZÉP) в соответствии с действующим законодательством Венгрии;
- иными предварительно принятыми Поставщиком услуг инструментами безналичной оплаты.

Поставщик услуг выставляет счёт за оказанные услуги. Гость признаёт, что счёт выставляется в соответствии с действующим законодательством.

8.2. Поставщик услуг оставляет за собой право требовать платёжную гарантию до начала пользования услугами или при прибытии.

Это может осуществляться посредством:

- предварительной оплаты банковской картой;
- предварительного банковского перевода;
- платёжной ссылки (link payment), направленной Поставщиком услуг;
- предварительной авторизации банковской карты;
- карты SZÉP — в соответствии с законодательством.

8.3. Для оплаты картой SZÉP Гость обязан предъявить документ, удостоверяющий личность. В случае отказа Поставщик услуг вправе не принимать оплату картой SZÉP. Оплата картой SZÉP действительна только при личном присутствии держателя карты и его регистрации в качестве гостя.

При оплате банковским переводом сумма должна поступить на банковский счёт Гостиницы не позднее момента, предшествующего прибытию. В случае неоказания услуги или отказа от Договора внесённый аванс возвращается в течение 20 рабочих дней.

Оплата наличными возможна исключительно на стойке регистрации Гостиницы.

8.4. Поставщик услуг вправе в течение 72 часов после выезда выставить счёт за услуги или ущерб, выявленные позднее (например, потребление из мини-бара, отсутствие предметов оснащения и т. п.). К счёту в обязательном порядке прилагается подтверждающая документация (например, заявление персонала, фотографии). Эти суммы подлежат оплате в срок, указанный в счёте.

8.5. В случае просрочки платежа со стороны хозяйствующего субъекта (контрагента) Гостиница вправе взыскать фиксированную компенсацию расходов на взыскание в соответствии с Законом IX 2016 года. Такая компенсация подлежит уплате с первого платёжного напоминания и не освобождает от иных последствий просрочки (например, процентов).

При просрочке Поставщик услуг вправе начислять проценты за просрочку согласно Гражданскому кодексу.

Поступающие платежи засчитываются в следующей очередности: 1) основная сумма долга; 2) процессуальные расходы; 3) фиксированная компенсация расходов на взыскание; 4) проценты за просрочку; 5) расходы на юридические услуги.

8.6. Любые расходы, связанные с выбранным способом оплаты, несёт Гость.

9. Предложения и скидки

9.1. Актуальные предложения и скидки публикуются на веб-сайте средства размещения и на иных индивидуальных каналах продаж. Объявленные скидки применяются только к индивидуальным бронированиям.

9.2. При бронировании продуктов со специальными условиями, групповых размещениях или мероприятиях Поставщик услуг устанавливает условия в индивидуальном договоре.

9.3. Скидки для детей: скидки Гостиницы для детей действуют исключительно для детей, проживающих в одном номере с родителями. Для ученических/студенческих групп скидки не применяются. Информация об актуальных детских скидках и условиях предоставляется на веб-сайте Гостиницы или в процессе бронирования.

9.4. Питание: в зависимости от предложения и текущей загрузки Гостиницы питание, как правило, включает ужин в день прибытия и завтрак либо обед в день выезда. Состав отдельных пакетов может различаться; в каждом случае применяются условия конкретного предложения.

9.5. Программы: Гостиница предлагает собственные и партнёрские программы, направленные на повышение уровня отдыха и впечатлений гостей. Перечень программ, их стоимость и условия (например, минимальное количество участников) доступны у сотрудников по работе с гостями.

10. Жалобы гостей, рекламации

10.1. Гость вправе подать жалобу в период пребывания в Гостинице относительно оказания услуг Поставщиком услуг. Поставщик услуг обязуется рассматривать жалобы, доведённые до него в письменной форме (посредством записи в книге жалоб, предусмотренной правилами защиты прав потребителей, либо путём составления сотрудником протокола об устной жалобе). Рекламации рассматриваются индивидуально. Жалобу можно направить в письменной форме по адресу, указанному в разделе 1 настоящих ОУД.

Рассмотрение письменных жалоб осуществляется Поставщиком услуг в соответствии с Законом CLV 1997 года о защите прав потребителей.

11. Заболевание или смерть гостя

11.1. Если в период пользования услугами Гость заболевает и не в состоянии действовать в своих интересах, Поставщик услуг предлагает медицинскую помощь; расходы по такой помощи несёт Гость. Если врач по результатам осмотра установит инфекционное заболевание, Поставщик услуг вправе отказать в дальнейшем оказании услуг. Дополнительные расходы, возникшие вследствие досрочного выезда, несёт Гость.

11.2. В случае заболевания/смерти Гостя Поставщик услуг вправе требовать от родственника, наследника либо плательщика по счёту возмещения возможных медицинских и процессуальных расходов, стоимости услуг, потреблённых до заболевания/смерти, а также компенсации за ущерб, причинённый оборудованию и предметам интерьера в связи с заболеванием/смертью.

11.3. Смерть Гостя рассматривается Поставщиком услуг как досрочный выезд, и в этом случае Поставщик услуг вправе на взимание платы за оставшийся срок действия Договора; возврат указанной суммы законным наследникам не производится.

12. Ответственность Поставщика услуг за ущерб

12.1. Поставщик услуг несёт ответственность за ущерб, понесённый Гостем вследствие утраты, повреждения или уничтожения его вещей, если они были размещены в назначенном либо обычно предназначенном для этого месте или переданы сотруднику, которого можно было считать уполномоченным на их принятие.

12.2. Ответственность Поставщика услуг не распространяется на случаи, вызванные неустраняемыми обстоятельствами, лежащими вне сферы ответственности сотрудников Поставщика услуг и Гостей, либо на ущерб, причинённый самим Гостем.

12.3. Поставщик услуг может определить на территории средства размещения места, куда вход Гостям запрещён. За ущерб или травмы, причинённые в таких местах, Поставщик услуг ответственности не несёт.

12.4. За ценности, ценные бумаги и наличные деньги Поставщик услуг отвечает только в случае, если предметы были приняты на хранение специально и явно либо если отказ в принятии на хранение был явным, либо если ущерб возник по причине, за которую Поставщик услуг несёт ответственность по общим правилам. В таком случае бремя доказывания лежит на Госте. Поставщик услуг также не несёт ответственности за ущерб, возникший вследствие ненадлежащего использования.

12.5. Поставщик услуг не несёт ответственности в случае, если пользование оздоровительным отделением или объектами Гостиницы ограничено или недопустимо на период внеплановых работ по обслуживанию либо для соблюдения санитарных норм.

12.6. Пользование оздоровительным отделением осуществляется Гостем на собственный риск. Вблизи водных зон повышен риск скольжения; за несчастные случаи, вызванные этим, Поставщик услуг ответственности не несёт.

12.7. Гость несёт полную ответственность за любой ущерб, причинённый им самим, его сопровождающими или лицами, находящимися под его надзором/ответственностью, имуществу Поставщика услуг, других гостей или третьих лиц.

13. Место исполнения и подсудность

13.1. Местом исполнения по Договору является адрес Гостиницы.

13.2. К правоотношениям Сторон применяется законодательство Венгрии.

13.3. По вопросам, не урегулированным настоящими ОУД, применяются соответствующие нормы законодательства Венгрии, в частности положения Гражданского кодекса.

13.4. В случае спора Стороны устанавливают исключительную подсудность — в зависимости от цены иска — Районного суда г. Залаэгерсег либо Трибунала г. Залаэгерсег.

14. Прочие положения

14.1. Поставщик услуг оставляет за собой право в одностороннем порядке изменять положения ОУД. Актуальный и действующий текст ОУД доступен на официальном веб-сайте Гостиницы (www.lotustherme.net)

14.2. Осуществляя бронирование либо начиная пользоваться услугами, Гость заявляет, что ознакомлен с положениями Общих условий договора, принимает их как обязательные для себя, а также обязуется соблюдать Правила внутреннего распорядка Гостиницы.

14.3. Стороны единодушно заявляют, что в случае расхождений между Договором и ОУД приоритет имеют положения Договора.

Настоящие Общие условия договора действуют с **1 августа 2025 года** до их отмены.