

Общие условия обслуживания

Hotel Garden Kft. – Lotus Therme Hotel & Spa

1) ВВЕДЕНИЕ

Настоящие Общие условия обслуживания (далее – ОУС) содержат договорные условия, применимые к гостиничным услугам, предоставляемым отелем Lotus Therme Hotel & Spa, управляемым компанией Hotel Garden Kft. Условия являются обязательными как для Поставщика услуг, так и для Гостя.

ИНФОРМАЦИЯ О ПОСТАВЩИКЕ УСЛУГ

Наименование: Hotel Garden Kft.

Юридический адрес: H-8380 Хевиз, ул. Лотусвираг, 1

Налоговый номер: 10804623-2-20

НДС номер ЕС: HU10804623

Регистрационный номер: 20-09-074756

Электронная почта: info@lotustherme.net

Телефон: +36 83 500 500

Веб-сайт: www.lotustherme.net

Суд регистрации: Торговый суд г. Залаэгерсег

2) УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

а) Услуги:

Отель Lotus Therme Hotel & Spa, управляемый Hotel Garden Kft., предлагает услуги размещения, а также сопутствующие велнес, рекреационные и гастрономические услуги в целях отдыха и восстановления. Гость пользуется услугами отеля на основе взаимного уважения, соблюдения моральных и социальных норм, а также общепринятых норм безопасности и здравоохранения.

б) Посреднические услуги:

Отель может предоставлять услуги через своих партнёров (например, экскурсии, абонементы в купальни, определённые велнес-процедуры, аренда оборудования, трансферы). Актуальный перечень доступен на стойке регистрации.

с) Бронирование услуг:

Бронирование осуществляется письменно – как правило, через онлайн-систему, по электронной почте, телефону или иным электронным способом. Заявка должна содержать: имя и контактные данные гостя, даты заезда и выезда, количество гостей, возраст детей (если есть), выбранный тип номера и дополнительные услуги.

Компания Hotel Garden Kft. подтверждает бронирование письменно. Договор между Гостем и Поставщиком услуг заключается с момента подтверждения. Устные бронирования и подтверждения не считаются договором.

В случае досрочного выезда Гостя, Поставщик услуг вправе выставить счёт за весь забронированный период. Освободившийся номер может быть повторно предложен другим гостям. Продление пребывания возможно только с предварительного согласия Поставщика услуг.

Пакетные предложения включают основные услуги, описание которых представлено в актуальных предложениях. Некоторые пакеты могут отличаться по содержанию.

d) Срок действия предложений:

Предложения Lotus Therme действительны при ограниченном количестве номеров. Бронирование становится окончательным только после внесения предоплаты, если это предусмотрено условиями предложения.

e) Отмена, изменение, отказ:

Гость обязан уведомить об отмене или изменении бронирования в письменной форме. В случае индивидуальных бронирований бесплатная отмена возможна за 3 дня до прибытия. При отмене за 72 часа до заезда взимается 50 %, за 24 часа и менее – 100 %. В случае групповых бронирований действуют индивидуальные условия, указанные в предложении.

Поставщик услуг оставляет за собой право:

- I) отменить заказ за 30 дней до начала предоставления услуг с возвратом предоплаты;
- II) отказаться от договора, если Гость не выполняет обязательства по оплате.

f) Заезд и выезд:

Номера предоставляются с 15:00 дня прибытия и должны быть освобождены до 11:00 дня выезда. При выезде после 12:00 может взиматься плата за дополнительную ночь.

g) Болезнь или смерть Гостя:

Если во время пребывания Гость заболевает и не может действовать в своих интересах, Поставщик может организовать медицинскую помощь. В случае болезни или смерти Гостя Поставщик услуг вправе потребовать возмещение понесённых расходов от родственников, наследников или плательщика – включая оплату лечения, административных расходов, использованных услуг, а также компенсацию ущерба, причинённого в номере.

Если в отношении Гостя будет назначен обязательный домашний карантин, стоимость продлённого пребывания оплачивается Гостем.

h) Отказ в обслуживании:

Поставщик услуг имеет право немедленно расторгнуть договор, если:

1. Гость нарушает правила проживания;
2. Гость использует номер или имущество не по назначению;
3. Гость грубит персоналу, находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения либо ведёт себя угрожающе, оскорбительно или неприемлемо;
4. Гость страдает инфекционным заболеванием;
5. Гость не оплатил предоплату или не предоставил гарантию платежа.

3) УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

Оплата услуг может производиться:

- банковским переводом,
- наличными или банковской картой на месте,
- картой SZÉP (в соответствии с действующим законодательством Венгрии),
- другими безналичными средствами, признанными Поставщиком.

Компания Hotel Garden Kft. выставляет счёт в соответствии с действующими правовыми нормами. Гость признаёт действительность выставленного счета.

Поставщик услуг вправе потребовать гарантию оплаты до прибытия или при регистрации:

- предварительная авторизация банковской карты,
- предоплата наличными,
- перевод на счёт,
- предоплата с карты SZÉP.

При оплате картой SZÉP Гость обязан предъявить документ, удостоверяющий личность. При отказе – Поставщик вправе отказать в приёме карты. Оплата SZÉP принимается только при личном присутствии держателя карты и регистрации его как гостя.

При оплате по безналичному расчёту сумма должна поступить на счёт отеля до дня заезда. В случае отмены – предоплата возвращается в течение 20 рабочих дней.

Наличный расчёт возможен исключительно на стойке регистрации.

Поставщик вправе выставить счёт в течение 72 часов после выезда Гостя за услуги или ущерб, ставшие известными позднее (например, минибар, недостающее имущество). К счёту прилагаются подтверждающие документы (например, рапорт персонала, фото). Оплата производится до указанной даты.

В случае просрочки:

Hotel Garden Kft. вправе требовать с юридических лиц компенсацию затрат на взыскание в размере 40 евро (по курсу MNB), согласно Закону IX от 2016 года. Эта

сумма подлежит оплате с первого напоминания и не освобождает от иных последствий (например, штрафных процентов).

Поставщик имеет право начислить законные проценты за просрочку. Очередность зачёта поступлений:

1. основная сумма,
2. расходы по взысканию,
3. компенсация за взыскание,
4. проценты,
5. юридические издержки.

4) ЦЕНЫ

Цены на размещение и услуги, установленные компанией Hotel Garden Kft., включают действующий на момент бронирования НДС, если не указано иное. Цены не включают туристический сбор (IFA), который оплачивается на месте, если только предложение не предусматривает его включение.

Цены не включают расходы на проезд, экскурсионное сопровождение, а также дополнительные услуги, выходящие за рамки базового пакета.

Актуальные цены указаны в отеле и на официальном сайте Lotus Therme (www.lotustherme.net). Подробную информацию можно получить в отделе бронирования, на стойке регистрации или онлайн.

Компания Hotel Garden Kft. оставляет за собой право изменять цены без предварительного уведомления.

Подтверждённые бронирования изменениям не подлежат, за исключением изменений, обусловленных законодательством (например, повышение налогов).

Считается, что услуга оказана в день последнего фактического её использования.

5) ОСОБЫЕ УСЛУГИ

а) Скидки для детей:

Скидки действуют только для детей, проживающих с родителями в одном номере. Для студенческих групп скидки не применяются. Условия и действующие скидки доступны на сайте отеля или при бронировании.

б) Питание (полупансион):

В зависимости от предложения и загруженности отеля полупансион обычно включает ужин в день заезда и завтрак или обед в день отъезда. Условия зависят от конкретного пакета.

с) Программы:

Отель предлагает собственные и партнёрские программы для обогащения отдыха Гостей. Информация о стоимости и условиях (например, минимальное количество участников) предоставляется сотрудниками службы приёма гостей. Рекомендуется предварительная запись.

6) РЕКЛАМАЦИИ

Гость имеет право подать жалобу в случае недостатков или проблем, выявленных в процессе предоставления услуг.

Жалобу следует подать в письменной форме на месте – на стойке регистрации или сотруднику службы по работе с гостями – не позднее последнего дня пользования услугой.

Компания Hotel Garden Kft. обязуется рассмотреть жалобу в течение 5 рабочих дней и направить ответ на указанный контакт. Отель стремится урегулировать претензии мирным и ориентированным на клиента способом.

В случае, если Гость не подаст жалобу на месте, последующие претензии без документального подтверждения не принимаются.

7) ВОЗМЕЩЕНИЕ УЩЕРБА

Поставщик услуг несёт ответственность за причинённый им ущерб в соответствии с действующим законодательством. Возмещение возможно только при условии, что жалоба была подана в письменной форме во время пребывания.

Гость несёт полную ответственность за ущерб, причинённый им самим, сопровождающими или находящимися под его контролем лицами имуществу Поставщика, другим Гостям или третьим лицам.

Претензии со стороны Поставщика подтверждаются документально (например, фото, рапорт персонала), и может быть выставлен счёт или уведомление об оплате. Гость обязан оплатить ущерб в установленный срок.

Поставщик не несёт ответственности:

- за несчастные случаи за пределами территории отеля,
- за ущерб, вызванный неосторожностью Гостя или неправильным использованием оборудования,
- за пропажу вещей на неохраемых общественных зонах,

- за ущерб, вызванный естественным износом или экстремальными погодными условиями.

8) ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Вопросы, не урегулированные настоящими ОУС, регулируются Гражданским кодексом Венгрии, действующим законодательством и отраслевыми нормативами, применимыми к сфере туризма и гостиничного бизнеса.

Компания Hotel Garden Kft. оставляет за собой право вносить односторонние изменения в настоящие условия. Актуальная версия всегда доступна на официальном сайте (www.lotustherme.net).

Оформляя бронирование или начиная пользоваться услугами, Гость подтверждает, что ознакомился с настоящими условиями, принимает их как обязательные и обязуется соблюдать Правила проживания отеля.

В случае судебных споров стороны признают исключительную юрисдикцию Районного или Окружного суда г. Залаэгерсег в зависимости от подсудности.

Настоящие Общие условия обслуживания действуют с 1 июня 2025 года до отмены.