

## ÁLTALÁNOS SZÁLLODAI SZERZŐDÉSES FELTÉTELEK (ÁSZF)

### **1. Általános rendelkezések**

1.1. Az Általános Szállodai Szerződéses Feltételek (továbbiakban ÁSZF) azt a szerződéses tartalmat foglalják össze, melyek alapján Gosztola Gyöngye Spa és Élmenyhotel (Balogh Csemege KFT, 8960-Gosztola, Fő u 16. adószám: 11347778-2-20) (továbbiakban Szolgáltató) általánosságban elszállásolási szerződést köt Vendégeivel.

1.2. Egyedi feltételek nem képezik a részét jelen ÁSZF-nek, de nem zárják ki külön, speciális megállapodások kötését utazásközvetítőkkal, szervezőkkel, esetenként más-más, az adott üzletnek megfelelő feltételekkel.

### **2. Szerződő felek**

2.1. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat a Vendég veszi igénybe. Amennyiben a szolgáltatásokra vonatkozó megrendelést a Vendég közvetlenül a Szolgáltatónak adja le, úgy a Vendég lesz a Szerződő fél. A Szolgáltató és a Vendég együttesen, amennyiben a feltételek teljesülnek, szerződéses felekké válnak (továbbiakban: Felek).

2.2. 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 közötti megállapodás szabályozza. Ebben az esetben a Szolgáltató nem köteles vizsgálni, hogy a harmadik személy jogszerűen képviseli-e a Vendéget.

### **3. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei**

3.1. A Vendég szóbeli vagy írásbeli ajánlatkérésére a Szolgáltató minden esetben írásbeli ajánlatot küld.

3.2. A Szerződés kizárólag a Vendég írásban leadott foglalásának Szolgáltató általi írásban megküldött visszaigazolásával jön létre, és így írásban megkötött Szerződésnek minősül.

3.3 A szoba biztosítását a Szolgáltató az előleg befizetése után garantálja.

3.3. Szóban leadott foglalás, megállapodás, módosítás, vagy annak a Szolgáltató általi szóbeli visszaigazolása nem szerződés értékű.

A foglalás csak a szálloda vagy utazásközvetítő írásbeli visszaigazolásával, valamint a megerősített előleg befizetése után érvényes. Közvetítőn (pl kupon, utazási iroda esetében) keresztül beérkező foglalás kizárólag abban az esetben érvényes, ha a Közvetítő a Szálloda részére az utazás megkezdése előtt a részvételi díjat kifizette.

Előlegfizetéssel kapcsolatos információk: A foglalást csak abban az esetben tudjuk garantálni tekinteni, amennyiben az előleg megérkezett hozzánk. Az előleg mértéke különböző lehet csomagajánlatoknál. Befizetésének szükségességét a visszaigazolásban minden esetben jelezzük a foglaltság illetve az időszak függvényében az abban feltüntetett módon. A fizetendő összeget az OTP Banknál vezetett 11749022-21441079-00000000 (HUF) számú bankszámlaszámra kérjük átutalni, vagy postai úton illetve SZÉP kártyával befizetni. A közlemény rovatban kérjük az érkező Vendég nevét, postai/számlázási címét, és az érkezés időpontját feltüntetni.

3.4. A szállás-szolgáltatás igénybevételéről szóló Szerződés meghatározott időtartamra szól. Amennyiben voucher, utalvány ellenében jön létre a Szerződés tartalmát és érvényességét az aott voucher / utalvány határozza meg.

3.5. Ha a Vendég a meghatározott időtartam lejártá előtt véglegesen elhagyja a szobát, a

Szolgáltató jogosult a Szerződésben kikötött szolgáltatás teljes ellenértékére. A lejárató idő előtt megüresedett szobát a Szolgáltató jogosult újra értékesíteni.

3.6. A szállás-szolgáltatás igénybevételének Vendég által kezdeményezett meghosszabbításához a Szolgáltató előzetes hozzájárulása szükséges a meghosszabbításra vonatkozó árak megjelölésével és Vendég általi elfogadásával. A meghosszabbítás ára csomagtól és időszaktól függően nem feltétlenül egyenesen arányos az addigi árral. Ebben az esetben a Szolgáltató kikötheti a már teljesített szolgáltatás díjának megtérítését.

3.7. A szállás-szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy a Vendégek személyazonosságukat a törvényes előírásoknak megfelelően, a szoba elfoglalása előtt érvényes okmányokkal igazolják. A szállodában bejelentés nélkül senki sem lakhat.

3.8. A bejelentkezés módja preferáltan a Szolgáltató által e-mailben kiküldött linken történő on-line adatfeltöltéssel vagy abban az esetben ha erre valamely okból a Vendégnek nincs lehetősége, úgy érkezéskor a Recepción.

3.9. A Szerződés módosításához és/vagy kiegészítéséhez a Felek által aláírt írásbeli megállapodás szükséges.

#### **4. Az elszállásolás kezdete és vége /check-in; check-out/**

4.1. A Vendégnek joga van a bérelt helyiségeket a megállapodás szerinti nap 15.00 órától elfoglalni.

4.2. A Szolgáltatónak abban az esetben, ha a Vendég nem jelenik meg a megállapodás szerinti nap 18.00 óráig, joga van arra, hogy visszalépjen a szerződéstől kivéve, ha későbbi érkezési időpont került kikötésre.

4.3. Amennyiben a Vendég előleget fizetett, a szoba (a szobák) legkésőbb a következő nap 10.00 óráig lefoglalva marad (maradnak).

4.4. A vendégek szobakulcsként mágneskártyát illetve hagyományos kulcsot kapnak, amelyhez a szobában lakó vendég(ek) regisztrálása szükséges. A regisztráció a bejelentőlap pontos kitöltését és a vendég személyazonosságának igazolását jelenti. A személyazonosító okirat bemutatása a hotel számára lényegesnek minősített szerződési feltétel. Hontalanok és nem az Európai Unió állampolgárai esetében a hontalan igazolvány, illetve az útlevél bemutatása és átadása jogszabály alapján kötelező.

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

4.6. A szálloda foglaltságának függvényében, térítés ellenében biztosítja a korai érkezés, illetve a késői elutazás lehetőségét.

4.7. Kijelentkezéskor szíveskedjenek a szobakulcsot, TV távirányítót, légkondicionáló távirányítót leadni a recepción. Amennyiben valamelyik nem kerül leadásra, illetve megrongálódik, úgy a szálloda díjat számol fel. A Vendég a szállodai tartózkodás, valamint az esetleges térítéses szolgáltatások, károk ellenértékét legkésőbb a szállodából való kijelentkezés/végleges távozás előtt köteles kiegyenlíteni. A kijelentkezés a szobakulcs/kártya recepción történő leadásával és a még fennálló tartozás kiegyenlítésével automatikusan bekövetkezik.

4.8. A szálloda területén lévő ingóságok (pl. textíliák) a Szolgáltató tulajdonát képezik, amelyek megrongálása, illetve eltulajdonítása esetén a kár megfizetésére tart jogot.

4.9. A fizetés bármilyen okból történő megtagadása esetén a szálloda jogosult a vendég szállodába elhelyezett, tulajdonában lévő tárgyakat visszatartani és azokon zálogjogát érvényesíteni.

4.10. Fizetés nélküli távozás esetén a szálloda a rendőrségi feljelentés mellett jogi úton érvényesíti a követelését a vendéggel szemben, amelynek költségeit a vendég terheli.

Az utólag felmerült és ki nem egyenlített díj összegét a szálloda a vendég bankkártyájára terheli.

## **5. Az elszállásolás és szállodai szolgáltatás használat meghosszabbítása**

5.1. A tartózkodás szállodai szobában történő Vendég általi meghosszabbításához a Szolgáltató előzetes hozzájárulása szükséges.

5.2. Amennyiben a Vendég a szobáját a bejelentkezéskor a távozás napjaként feltüntetett napon 11.30 óráig nem üríti ki és a tartózkodás meghosszabbításához a Szolgáltató előzetesen nem járult hozzá, úgy a Szolgáltató jogosult a szobaárat egy további napra is kiszámlázni és ezzel egyidejűleg a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége is megszűnik.

5.3. Amennyiben a Vendég a szobából történő kijelentkezés után a wellness szolgáltatások használatára igényt tart, azt legkésőbb a kijelentkezéskor a Recepción jelezni köteles. Ennek lehetőségéről a foglaltság függvényében a Szolgáltató dönteni jogosult, illetve ellenszolgáltatásaként napidíjat kérhet.

## **6. Árak**

6.1. A szálloda alapszolgáltatásként szállást, wellness használatot kínál félpanziós ellátással. A szálloda mindenkor napi árai a szálloda halljában lévő információs táblán kifüggesztésre kerülnek. Egyéb szolgáltatások árlistái az adott szállodai részlegen vannak elhelyezve.

6.2. A Szolgáltató a meghirdetett árait előzetes bejelentés nélkül megváltoztathatja, dinamikus árazást alkalmaz. Amennyiben a Vendég szállást foglalt és azt a Szolgáltató írásban visszaigazolta, úgy ezen a szállásáron a Szolgáltató már nem változtathat. A Szolgáltató aktuális árai a szálloda honlapján ([www.wellnesshotel-gosztola.hu](http://www.wellnesshotel-gosztola.hu)) található.

6.3. A Vendég a szolgáltatások áráról mindig tájékoztatást kaphat a szolgáltatásnyújtás megkezdése előtt a szálloda recepcióján.

6.4. Az árak közlésekor a Szolgáltató megjelöli az árak adótartalmának (ÁFA, IFA) ajánlattételkor érvényes, törvény által szabályozott mértékét. A közzétett árak tartalmazzák a törvényben meghatározott ÁFA-t, nem tartalmazzák azonban az idegenforgalmi adót, amit a helyszínen kell megfizetni. A Szolgáltató a hatályos adótörvény (ÁFA, IFA) módosulása miatti többletterheket, előzetes értesítés mellett, áthárítja a Szerződő félre. Az IFA készpénzben fizetendő.

## **7. Ajánlatok, kedvezmények**

7.1. Az aktuális ajánlatok, kedvezmények a szálloda weboldalán kerülnek meghirdetésre. A meghirdetett kedvezmények mindig egyéni szobafoglalásra vonatkoznak.

7.2. A meghirdetett kedvezmények nem vonhatók össze semmilyen más kedvezménnyel.

7.3. Ajánlatkérés esetén a Szolgáltató 24 órán belül ajánlatát megküldi. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ajánlatot esetleges elgépelés, téves árközlés vagy egyéb kommunikációs hiba esetén legfeljebb 48 órán belül visszavonja és módosított ajánlatot készít.

7.4. Az ajánlat szerint visszaigazolt ár a későbbiekben egyik fél részéről sem módosítható.

7.5. Csomagváltásra vonatkozó kérést a Szolgáltató kizárólag az előleg befizetéséig tud elfogadni.

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

## **8. Gyermekkedvezmények**

8.1. Gyermekek részére - a szülőkkel közös szobában történő elhelyezés esetén - az alábbi szállás-étkezés kedvezményeket biztosítjuk a következő kategóriákban, amely kategóriákhoz tartozó aktuális napi- és csomagárak a Szolgáltató honlapján érhetőek el:

- 0-2,99 éves korig ingyenes
- 3-7,99 éves kor között
- 8-13,99 éves kor között

8.2. Pótágy elhelyezésére csak 11 éves korig és bizonyos szobatípusokban van lehetőség.  
 8.3. Pótágy igényt a szolgáltatóval előzetesen, a foglalással egy időben egyeztetni szükséges.

## 9. Lemondási feltételek

- 9.1. A megrendelés lemondása írásban történik.  
 9.2. A szobafoglalás az első előlegfizetési határidőig stornóköltés nélkül lemondható.  
 9.3. Előleg befizetés után a lemondási kötbér mértéke az alábbiak szerint alakul:

Általános	Kiemelt „C” szezon
Érkezés előtti 14. napig ingyenes	Érkezés előtti 21. napig ingyenes
Érkezés előtti 13. naptól a 3. napig a befizetett előleg 50-70%-a	Érkezés előtti 20. naptól a 14. napig a befizetett előleg 50-70%-a
Érkezés előtti 2 napon belül a befizetett előleg 100%-a	Érkezés előtti 13. naptól a befizetett előleg 100%-a

9.4. Ha a lemondás az érkezés napján történik, vagy a vendég a visszaigazolt tartózkodási időn belül egy későbbi napon érkezik meg vagy korábban távozik, köteles a teljes lefoglalt időszakra járó visszaigazolt összeg 100%-át megfizetni.

9.5. Ha a vendég a szállás-szolgáltatások igénybevételét előlegfizetéssel, hitelkártya garanciával, vagy más szerződésben foglalt módon biztosította, és az érkezési napon helyi idő szerint 18:00 óráig nem érkezik meg, vagy nem jelzi előre, hogy ennél későbbi időpontban érkezik, a szálloda a szerződésben meghatározott mértékű kötbérként érvényesíti. Ebben az esetben a szállást a vendég részére az érkezési napot követő nap 10:00 óráig fenntartja, majd ezt követően a szálloda szolgáltatási kötelezettsége megszűnik.

9.6. Váratlan helyzetek (betegség, baleset, családi esemény, kedvezőtlen időjárási viszonyok, közlekedési akadályok, stb.) felléphetnek utazás előtt és alatt, ezért a foglalás rögzítése napján javasoljuk útlemondási biztosítás megkötését.

9.7. Egyedi és akciós ajánlatok esetében a lemondási feltételek az ajánlatban szereplő feltételek szerint alakulnak.

9.8 A lefoglalt, de a vendég szállodában való tartózkodása alatt igénybe nem vett, illetve módosított szolgáltatások (szállás, étkezés, kezelések, stb.) pénzbeli visszatérítésére nincs lehetőség.

9.9 A szolgáltató speciális kondíciókhoz kötött termékeinek foglalása, csoportos utazás, vagy rendezvények esetén, a fentiekől eltérő, egyedi szerződésben rögzített feltételeket állapíthat meg.

9.10 Amennyiben a befizetett előleg vagy annak egy része visszatérítésre kerül, a visszafizetést a szolgáltató legfeljebb 30 naptáron belül a tranzakciós díjjal összeget utalja vissza (3%).

## 10. Megrendelés módosítása

10.1 A foglalás módosítását minden esetben írásban kell jelezni

10.2 Már véglegesített és visszaigazolt foglalás más dátumra történő áthelyezésére, a létszám vagy a szobatípus módosítására az aktuálisan érvényben lévő árak és a szabad kapacitás függvényében az alábbi díjak megfizetése mellett van lehetőség:

Általános	Kiemelt „C” szezon
-----------	--------------------

Érkezés előtti 15. napig 1 alkalommal ingyenes, majd alkalmanként 5000 Ft.	Érkezés előtti 22. napig 1 alkalommal ingyenes, majd alkalmanként 5000 Ft.
Érkezés előtti 14. naptól 2. napig a befizetett előleg 50%-a, de minimum 10.000 Ft.	Érkezés előtti 21. naptól 15. napig a befizetett előleg 50%-a.
Érkezés előtti naptól kezdve a befizetett előleg 100%-a.	Érkezés előtti 14. naptól a befizetett előleg 100%-a.

10.3 Módosítás esetén a befizetett foglaló (módosítás fészámolása esetén a fennmaradó összeg) maximum 1 éven belül használható fel.  
10.4 Egyedi és akciós ajánlatok esetében az ajánlatban szereplő módosítási feltételek az irányadóak

## **11. Fizetés módja, garancia**

11.1. A megrendelt szolgáltatások ellenértéke fizethető a helyszínen készpénzzel (Forintban vagy Euroban), a Szolgáltató által elfogadottként megjelölt bankkártyával vagy az azt helyettesítő cafeteria eszközökkel (SZÉP kártya-OTP; K&H, MKB), illetve átutalással. Az árak forintban kerülnek meghatározásra, és az EURO átváltás a Szolgáltató által meghatározott árfolyamon történik. Az elfogadható bankkártya típusok: MasterCard, Visa.

11.2. Átutalás esetén – amennyiben a Szolgáltatóval kötött megállapodás másként nem rendelkezik – a megrendelt szolgáltatások ellenértékét a Vendég köteles az érkezés megjelölt napja előtt a szálloda bankszámlájára átutalni oly módon, hogy az adott összeget az érkezés napjáig a szálloda bankszámláján jóváírják vagy az átutalást a Vendég a számlavezető pénzintézete által kiadott, az átutalás megtörténtét igazoló visszavonhatatlan nyilatkozattal igazolja.

11.3. Az egyéni szobafoglalás garantálása előlegfizetéssel lehetséges.

11.4. Egyéb fizetési módok a helyszínen: a szálloda által és / vagy szerződött partnere által kiállított voucherek.

11.5. Az Általános Szerződési Feltételek elfogadásával a Vendég tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató a fizetendő díjakról, illetve a vendégek által bármely jogcímen a Szolgáltató részére kifizetett összegről számlát állít ki és azt fizetéskor a helyszínen átadja.

A befizetett/befizetendő összegekről a végszámla kiállításakor a Szolgáltató az online foglaláskor a megadott, míg az e-mail útján történő foglalás esetében pedig a foglaló személy által megadott adatokat veszi alapul, előleg fizetés esetén pedig az azt befizető személy (számlatulajdonos, SZÉP kártya tulajdonos) adatait. Az itt megadott adatok (név, cím, szükség esetén adószám is) szerepelnek majd a számla „Vevő” rovatában.

Foglalásonként csak egy számlát van mód kiállítani foglalásokat nem lehet számlázási célból több részre osztani. Amennyiben két vagy több vendég (vagy cég) nevére külön kiállított számlákat szeretne, úgy mindegyikük részére külön foglalást kell rögzíteni/végezni. Ugyanakkor a foglalásokon végzett későbbi módosításokat (pl. további szolgáltatások vásárlását) külön számlázzuk.

## **12. A szerződés teljesítésének elutasítása, a szolgáltatási kötelezettség megszűnése**

12.1. A Szolgáltató jogosult a szállásszolgáltatásra szóló Szerződést azonnali hatállyal felmondani, így a szolgáltatások nyújtását megtagadni, ha:  
- a Vendég nem rendeltetésszerűen használja a rendelkezésre bocsátott szobát, illetve a

létesítményt;

- a Vendég a szobáját a bejelentkezéskor a távozás napjaként feltüntetett napon 11.30 óráig nem üríti ki és a tartózkodás meghosszabbításához a Szolgáltató előzetesen nem járult hozzá;

- a Vendég a szálláshely biztonságával, rendjével, annak alkalmazottaival kifogásolhatóan, durván viselkedik, alkohol, 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;

## 12.2 Rendellenes magatartás meghatározása

-A szálloda program tematikájából adódóan következhet a vendég(ek) rendezvények kapcsán az általánostól esetleg hangosabb viselkedése, szélesebb gesztusa, eltérő reakciója.

-A vendégek nyugalma érdekében a szálloda területén 22:00 óra után – kivéve a szálloda által szervezett vagy engedélyezett rendezvény, program, csoportos rendezvény esetében – tilos a hangoskodás, zenélés, zajjal, lármaival járó tevékenység, hangeffektusok, a szobában zavaró hangerejű televíziózás, rádiózás stb.

-A szálloda területén időponttól függetlenül tilos minden olyan magatartás, viselkedés, amely zavarja mások nyugalma, biztonságát, biztonságérzetét, magánszféráját; zaklatásnak minősül vagy minősülhet, alkalmas mások megfélemlítésére.

-A szálloda munkatársa jogosult figyelmeztetni a rendbontó és/vagy hangoskodó vendéget. Az első figyelmeztetés díjmentes, a második és harmadik figyelmeztetésért a szálloda egyenként 5.000 Ft összeggel terheli meg a figyelmeztetett vendég szobaszámláját. A harmadik figyelmeztetés után a szálloda jogosult a szállodai szerződést egyoldalúan, azonnali hatállyal felmondani, és a vendéget a szállodából visszafizetési és/vagy kártérítési kötelezettség nélkül haladéktalanul kiutasítani.

-A szálloda kizárja a felelősségét minden olyan sérelemért, amelyet a vendég magatartása okoz más vendégnek.

12.3. Amennyiben a felek közötti Szerződés „vis major” okokból nem teljesül, a szerződés megszűnik. Azon ok, vagy körülmény (például; háború, tűz, árvíz, időjárásbeli viszontagság, áramhiány, sztrájk bekövetkezése, járvány), amely felett a fél nem bír ellenőrzéssel (vis major), bármely felet felmentik a Szerződésből eredő kötelezések teljesítése alól, amíg ezen ok vagy körülmény fennáll.

## 13. Elhelyezési garancia

13.1. Amennyiben a Szolgáltató szállodája a Szerződésben szereplő szolgáltatásokat saját hibájából (pl. túltöltés, ideiglenes üzemeltetési problémák, stb.) nem tudja biztosítani, a Szolgáltató köteles a Vendég elhelyezéséről haladéktalanul gondoskodni.

13.2. A Szolgáltató köteles 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.

13.3. Amennyiben a Szolgáltató ezen kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tesz, illetve, ha a Vendég a számára felajánlott helyettesítő szálláslehetőséget elfogadta, utólagos kártérítési igényel a Szerződő fél nem élhet.

## 14. A Vendég jogai

14.1. A szállás szolgáltatási szerződés megkötésével a Vendég jogosultságot szerez a bérelt helyiségek szokásos használatára, valamint az elszállásolási üzem szokás szerint és különösebb feltételek nélkül Vendégek használatára bocsátott létesítményeinek szokásos használatára, valamint a szokásos kiszolgálásra a kiírásnak megfelelő nyitva-tartási időben.

14.2. 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. Szolgáltató az esetleges reklamációkat egyedileg kezeli. Panaszt a Vendég írásban a szálloda levelezési címén és a director@gosztolagyongye.hu email címen tehet.

## **15. A Vendég kötelességei**

15.1. A megállapodás szerinti díj megfizetése: a visszaigazolásban rögzített határidőig, vagy a szállás-szolgáltatási szerződés befejeződésekor esedékes.

15.2. Abban az esetben, ha a Vendégek élelmiszert vagy italokat behoznak a szállodába, és nyilvános helyiségekben elfogyasztják, a Szolgáltató jogosult arra, hogy ezekért méltányos térítést számlázzon ki (az úgy nevezett "dugópénz" italok esetén, ami 200-1000 Ft/fő). A szálloda vendéglátó ipari egységeiből ételt / italt szállodavendégeknek kivinni tilos.

15.3. A Vendégek által szálláshelyre behozott olyan elektromos készülékek (mikrohullámú sütő, villanyrezsó, kávéfőző, vízmelegítő, stb.) üzembe helyezése előtt, melyek nem tartoznak a megszokott utazási szükségletek közé, ki kell kérni a Szolgáltató hozzájárulását.

15.4. A szállóvendégek gépjárművei térítés nélkül parkolhatnak a nem őrzött parkolónkban. A parkolóban elhelyezett gépjárművekben és az azokban elhelyezett tárgyakban keletkező bármiféle kárért (ideértve például, de nem kizárólag: a gépkocsi feltörést és a gépkocsiban lévő bármely tárgy eltulajdonítását; a gépjármű ellopását; természeti jelenség okozta károk) a Szolgáltató a felelősségét kizárja. A szálloda a szobákban hagyott értéktárgyakért felelősséget nem vállal, használják a szobákban elhelyezett értékmegőrzőket.

15.5. A parkolóban a KRESZ előírásai szerint kell közlekedni. A gépjárművek megengedett sebessége 10 km/óra.

15.6. A szemetet a komplexum területén, illetve a szobákban elhelyezett szemétygyűjtő edényekbe kérjük kidobni. A szobából, illetve az épületből bútorokat kivinni, áthelyezni nem lehet.

15.7. A komplexum területén lévő eszközöket, berendezéseket szállóvendég kizárólag saját felelősségére, használhatja, a kifüggesztett használati/kezelési útmutatókban leírtak kötelező érvényű betartása mellett.

15.8. A nemdohányzók védelméről szóló 1999. évi XLII. törvény végrehajtása értelmében 2012. január 1-től a szálloda nemdohányzó létesítmény. Ennek értelmében a szálloda zárt helyiségeiben (beleértve a vendégszobákat is), közösségi területein, szobai erkélyeken, valamint a szállodához tartozó teljes nyílt területen az arra táblával kijelölt helyek kivételével (recepció előtti terasz, étterem lépcső bejárat, konferencia terem bejárat, kerékpártároló bejárata) tilos a dohányzás. A hivatkozott jogszabály betartására vonatkozó kötelességre felhívó jelzéseket a jogszabályban előírt területeken a szálloda elhelyezte. A szálloda alkalmazottai jogosultak a vendégeket, valamint a szálloda területén tartózkodó bármely más személyt figyelmeztetni a jogszabály betartására, illetve a jogszerűtlen magatartás abbahagyására. A vendégek, illetve a szálloda területén tartózkodó bármely személy köteles a jogszabály betartására, valamint az esetleges felszólítás teljesítésére.

Amennyiben bármely vendég vagy a szálloda területén tartózkodó egyéb személy jogsértő magatartása miatt a szálloda üzemeltetőjét az illetékes hatóság a hivatkozott jogszabály alapján bírsággal sújtja, úgy az üzemeltető fenntartja magának a jogot, hogy az adott jogsértő magatartást tanúsító személyre a bírság összegét áthárítsa, illetve annak megfizetését

tőle követelje. Amennyiben a vendég bizonyíthatóan megszegi a fenti jogszabályban foglalt kötelezettségeket, úgy köteles 20000 Ft díjat fizetni a szálloda üzemeltetője részére, melyet a szálloda üzemeltetője jogosult a vendég szobaszámlájára terhelésként rávezetni és melyet a vendég köteles távozáskor kifizetni.

15.9. Tűz esetén a szállodai személyzetet kérjük haladéktalanul értesíteni.  
15.10. A szobákat és a szálloda közös használatú eszközeit, berendezési tárgyait közösen használó Vendégek a rendeltetésellenes használat során bekövetkezett károkozásért egyetemlegesen felelnek.

15.11. A szállóvendég által hozott tűzijátékhoz és egyéb engedélyköteles tevékenységhez a szálloda írásos hozzájárulása, továbbá a szállóvendégek általi hatósági engedélyek beszerzése szükséges.

15.12. A Vendég gondoskodik arról, hogy a felelőssége alá tartozó 14 év alatti gyermek csak felnőtt felügyelete mellett tartózkodjon a Szolgáltató szállodájában. Gyerekbarát felszereléseink és szolgáltatásink a következőkben felsorolva előzetes egyeztetéssel, korlátozott számban térítésmentesen állnak Vendégeink rendelkezésére: rácsos babaágy, pótágy, baba fürdőkád, bili, WC szűkítő, etetőszék az étteremben, vízforraló, cumisüveg melegítő, pelenkázó, babyphone.

Gyerek programok: játszótér, lengőteke, asztalitenisz, trambulín, játéksarok, kártya, társasjáték, EU-játszótér a település főterén.

15.13. 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.

15.14 A Vendégek kifejezetten tudomásul veszik, hogy a szálloda közös használatú területein (kivéve öltözők, mellékhelyiségek, de beleértve a gépkocsi parkolót és a szállodához közvetlenül tartozó külső területeket) vagyonzvédelmi okokból zártláncú kamerarendszert üzemeltet, melynek felvételei a vonatkozó jogszabályi előírások alapján törlésre kerülnek.

## **16.Állatok**

### **behozatala**

16.1. Szállodánk szívesen látja Vendégeink házi kedvencét. Előzetes egyeztetés és külön térítés ellenében standard, padlós szobáinkban. Az állatok tulajdonosai háziállatukat nem hagyhatják felügyelet nélkül a szálloda területén, illetve a szobában. A szoba takarítását csak az állat nem ott tartózkodás esetén áll módunkban elvégezni. Kérjük a „Kutya van a szobában” tábla használatát. A háziállat tulajdonosa az állat által okozott kárért teljes és anyagi felelősséggel tartozik a szálloda felé. Egy szobában maximum 2 háziállat tartózkodhat. A szálloda 45 kg súly feletti háziállatot nem fogad. A szállodában egyidejűleg 3 háziállat tartózkodhat. Háziállat az étteremben és a wellness részlegben nem tartózkodhat. Az ürüléket az udvaron a háziállat tulajdonosának kötelező összegyűjteni.

## **17.**

### **A**

### **Szolgáltató**

### **jogai**

17.1. Amennyiben a Vendég az igénybevett, vagy a Szerződésben megrendelt, de igénybe nem vett kötbérvköteles szolgáltatások díjának megfizetésére vonatkozó kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltatót követeléseire biztosítására zálogjog illeti meg a Vendégnek azon személyes tulajdonsárgyain, amelyeket a szállodába magával vitt.



17.2 A Szolgáltató tulajdonát képező ingóságok eltulajdonítása esetén  
17.3 A Szolgáltató jogosult a ki- és belépő Vendégek ellenőrzésére, személyazonosságuk megállapítására, indokolt esetben a járművek kilépéskori átvizsgálására.  
17.4 Szükség esetén a Szolgáltató jogosult a komplexum területén zajló forgalom irányítására.

## **18. A Szolgáltató kötelessége**

18.1. A szerződés alapján megrendelt szállás és egyéb szolgáltatások az érvényes előírások, szolgáltatás standardok szerinti teljesítése.

18.2 A Vendég írásos panaszának kivizsgálása és a probléma kezeléséhez szükséges lépések megtétele, azok írásban történő rögzítése.

18.3 A szállodán belüli területen, valamint a teraszokon Vendégeink nyugalma érdekében 22.00 órát követő időszakban hangoskodni tilos, beleértve a szobák belső tereiben történő zavaró hangerejű televíziózást, zenehallgatást, valamint a hallban lévő hangos zenélést, melynek betartásáért a szállodai személyzet felel. Kivételt képeznek ez alól a szállodában előre meghirdetett rendezvények.

## **19. A Vendég betegsége, halála**

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

19.2. 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 igénybevett szolgáltatások ellenértékének, és a betegség/haláleset kapcsán a felszerelésekben, berendezési tárgyakkban keletkezett esetleges károk tekintetében.

## **20. Az adatkezelés biztonsága**

20.1. A honlapunkon lévő hírlevélre való feliratkozáshoz a név és e-mail cím megadása kötelező. A Hírlevélre történő feliratkozással a Felhasználó hozzájárul megadott adatai kezeléséhez. A Szolgáltató az adatokat mindaddig kezeli, ameddig azok törlését az érintett nem kéri.

20.2. A leiratkozás lehetőségét minden hírlevélben egy közvetlen link biztosítja, illetve a weboldalon is van rá lehetőség.

20.3. A megadott személyes adatok valódiságáért a Felhasználó felel.

20.4. A Szolgáltató az adatokat védi különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés ellen.

20.5. A Szolgáltató a szerver üzemeltetőivel együtt gondoskodik az adatok biztonságáról.

20.6. A Felhasználó által megadott személyes adatokhoz kizárólag az adatkezelő munkatársai férhetnek hozzá. Személyes adatokat a megjelölteken kívül harmadik személyeknek az adatkezelő nem ad át.

20.7. A Szolgáltató harmadik fél részére személyes adatokat nem ad ki, csak az érintett előzetes és kifejezett hozzájárulása alapján.

20.8. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató törvényi felhatalmazás alapján köteles a megkereső hatóság részére személyes adatot kiadni, amennyiben annak törvényi feltételei fennállnak. A törvényen, hatósági vagy bírósági határozaton alapuló adatszolgáltatással szemben a Felhasználó nem emelhet kifogást.

## **21. A Szolgáltató kártérítési felelőssége**

21.1. A Szolgáltató felelősséget vállal azért a kárért, amelyet a megszálló Vendég dolgainak elveszése, megsérülése vagy megsemmisülése folytán szenved el, abban az esetben, ha a Vendég a Szolgáltató által kijelölt, illetőleg általában erre rendelt helyen (széf)helyezett el.

21.2. A Szolgáltató felelőssége nem terjed ki azokra a káreseményekre, amelyek a Szolgáltató alkalmazottainak körén kívül eső elháríthatatlan ok miatt következtek be, vagy azokat a Vendég maga okozta.

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

21.4. 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.

21.5. Nem felel továbbá a Szolgáltató a nem rendeltetésszerű használatból eredő károkért.

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

## **22.**

### **Titoktartás**

22.1. A Szolgáltató a Szerződésben foglalt kötelezettsége teljesítése során köteles a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvény szabályainak megfelelően eljárni.

## **23. A teljesítés helye és a felek jogviszonyában alkalmazandó jog, eljáró bíróság**

23.1. A teljesítés helye az a hely, ahol az elszállásoló szálloda található

23.2. Valamennyi az elszállásolási szerződésből eredő vitával kapcsolatban, a Szolgáltató vonatkozásában, érdemben és helyileg illetékes bíróság kerül kijelölésre.

23.3. A Szolgáltató és a Vendég közötti jogviszonyra a magyar jogszabályok rendelkezései az irányadóak.

## **24. Recepció / látogatók**

24.1 A recepció 24 órás felügyelet biztosít. Minden nap 08:00-tól 21:00-ig személyzet majd 21:00-tól 08:00-ig éjszakai ügyelet áll a Vendégek rendelkezésére. Az éjszakai ügyelet a recepciós pulton és a recepció bejárat mellett található „éjszakai csengő” megnyomásával, illetve telefonon a 0630-2144641 telefonszámon hívható.

24.2 A szálloda szobáiban csak a recepción regisztrált Vendégek tartózkodhatnak. A Vendég látogatója. A Vendég a látogatóját az étteremben, valamint a közös helyiségekben fogadhatja, akinek magatartásáért -ideértve az esetleges károkozásért- felelősséggel tartozik.

A szobafoglalásban szereplő létszámon felüli vendég után portai/rack árat számol fel a szálloda.

## **27.**

### **Adatvédelmi**

### **nyilatkozat**

27.1. A Szolgáltató tevékenysége során kiemelten fontosnak tartja a személyes adatok védelmét. A rendelkezésére bocsátott személyes adatokat minden esetben a hatályos jogszabályoknak eleget téve kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, megteszi azokat a

technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a vonatkozó jogszabályok betartásához szükségesek.

Az adatkezelés részleteiről a <https://palacehotelheviz.hu/adatkezelesi-tajekoztato.html> oldalon tájékozódhat. - honlapon  
A szállás-szolgáltatási szerződés megkötése esetén Ön elfogadja, hogy elolvasta és megértette a fenti feltételeket és szabályokat, és egyetért az azokban foglaltakkal. Az ÁSZF a későbbiek során módosulhat.

**Érvényes 2020. december 1-től visszavonásig.**