

# Általános Szerződési Feltételek

---

## 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 a BVI Baumgartner Zrt- Anna Hotel - (1118. Budapest, Kelenföldi út 1-13.), 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.

**2.3.** A Hotel kizárólag cselekvőképes személlyel köt szerződést. Nem cselekvőképes vagy 18 éven aluli személy kizárólag cselekvőképes nagykorú kísérelővel veheti igénybe a Hotel szolgáltatásait

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

**3.1.** A Vendég szóbeli vagy írásbeli ajánlatkérésére a Szolgáltató minden esetben írásbeli ajánlatot küld. Amennyiben az ajánlat elküldésétől számított 48 órán belül nem érkezik konkrét megrendelés, úgy a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

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

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

**3.4.** A szállás-szolgáltatás igénybevételéről szóló Szerződés meghatározott időtartamra szól.

**3.5.** Ha a Vendég a meghatározott időtartam lejárta 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. 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 igazolják. A szállodában bejelentés nélkül senki sem lakhat.

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

**3.9.** A szerződésnek a vendég/szerződő fél alábbi adatait kell megadnia:

Név, lakcím, telefonszám, email cím, foglalási garancia. Ezen adatok hiányában a szolgáltató elállhat a szerződéstől.

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

**4.1.** A Vendégnek joga van a bérelt helyiségeket a megállapodás szerinti nap 14.00 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 12.00 óráig lefoglalva marad (maradnak).

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

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

#### **5. Az elszállásolás meghosszabbítása**

**5.1.** A tartózkodás 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.

#### **6. Árak**

**6.1.** A szálloda mindenkorai listaárai 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 (például: csomagárak vagy egyéb kedvezmények okán) megváltoztathatja. 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.annahotel-budapest.hu](http://www.annahotel-budapest.hu)) található.

A Szolgáltató legjobb ár garanciát alkalmaz. A garancia érvényesítésének alapfeltétele, hogy a szálloda hivatalos weboldalán érvényes visszaigazolt szobafoglalással kell rendelkezni. A kedvezőbb ár ugyanazon foglalási feltételek mellett érvényes, mint az szálloda által visszaigazolt. Ezen feltételek a következők:

- Ugyanazon szállodára érvényes
- A foglalásban szereplő érkezési és utazási időpont megegyezik
- Azonos a vendéglétszám és a vendégek kora
- Egyforma a szobatípus és a szobák száma
- Az egyéb megrendelt szolgáltatások mennyisége és tartalma között nincs különbség

Az árgarancia az alábbi ártípusokra nem vonatkozik:

- Nem nyilvános felületen (clubrendszer, corporate ...) elérhető árák esetén
- Aukciós weboldalakon elérhető árák esetén
- Bármely partner által adott hűségpontok felhasználása esetén

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

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

## **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.** 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:

- 0 - 4 éves korig 100%

- 4 - 12 éves korig 50% kedvezmény a pótágy árából

- 12 - 18 éves korig a pótágyra vonatkozó díjtétel kerül meghatározásra

**8.2.** Pótágy elhelyezésére csak bizonyos szobatípusokban van lehetőség.

**8.3.** Pótágy igényt a szolgáltatóval előzetesen, a foglalással egy időben egyeztetni szükséges.

## **9. Lemondási feltételek**

**9.1.** Amennyiben a szálloda ajánlatában más feltételt nem határozott meg, a lemondási és módosítási feltételek a következők:

- a visszaigazolt érkezés napját megelőző 48 órán belüli elállás esetén a kötbér összege egy éjszakai szállás 50%-a,
- a visszaigazolt érkezés napját megelőző 24 órán belüli elállás esetén a kötbér összege egy éjszakai szállás 100%-a.

Amennyiben a Szerződő fél gazdálkodó szervezet (ideértve a gazdasági társaságokat, társadalmi szervezeteket, egyházakat, önkormányzatokat, önkormányzati intézményeket, állami szervezeteket és azok intézményeit, stb.), az elállás esetén esedékes kötbért akkor is a Szerződő fél/Megrendelő köteles a Szolgáltatónak megfizetni, ha a szállásdíjat egyébként a megrendelő nevében eljáró Vendég viseli közvetlenül.

**9.2.** Ha a Szerződő fél a szállás szolgáltatások igénybevételét előlegfizetéssel biztosította, és az érkezési napon nem érkezik meg (írásos lemondás nem érkezik), a Szolgáltató a Szerződésben meghatározott mértékű megfizetett előleg teljes összegét kötbéreként érvényesíti. Ebben az esetben a szállást a Szerződő fél részére az érkezési napot követő nap déli 12:00 óráig fenntartja, majd ezt követően a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége megszűnik.

**9.3.** Ha a Szerződő fél a szállás szolgáltatások igénybevételét előlegfizetéssel, hitelkártya garanciával, vagy más, Szerződésben foglalt módon nem biztosította, a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége az érkezési napon helyi idő szerint 18:00 órát követően megszűnik.

## **10. Fizetés módja, garancia**

**10.1.** A megrendelt szolgáltatások ellenértéke fizethető a helyszínen készpénzzel (Forintban vagy Euroban), a Szolgáltató által elfogadottként megjelölt bankkártyával, illetve átutalással, illetőleg internetes oldalon keresztüli fizetéssel.

**10.2.** 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.

**10.3.** Az egyéni szobafoglalás garantálása bankkártya adatok megadásával vagy előlegfizetéssel lehetséges.

**10.4.** Egyéb fizetési módok a helyszínen: Üdülési csekk, OTP Széchenyi Pihenőkártya, Erzsébet Kártya, szálloda által és / vagy szerződött partnere által kiállított voucherek, továbbá bizonyos gyógyászati / wellness szolgáltatások esetében a szálloda által meghatározott egészségpénztári kártyák.

## 10.5. Fizetés bankkártyával online

A Vásárló a termékek ellenértékét elektronikus úton, bankkártyával is teljesítheti.

A kizárólag elektronikus használatra kibocsátott bankkártyákat csak abban az esetben fogadhatjuk el, amennyiben annak használatát a kártyát kibocsátó bank engedélyezi! Kérjük, érdeklődjön bankjánál, hogy az Ön kártyája felhasználható-e interneten keresztül lebonyolítandó vásárláshoz.

A bankkártyával való fizetés a SIX Payment Solutions Magyarország (SIX Payment Services (Europe) S.A, magyarországi képviselő: 1013 Budapest, Krisztina krt. 32.) szerverén keresztül történik erős (128 bites) SSL technológiával kódolt weboldalon keresztül, így az Ön banki adatai garantáltan nem kerülnek illetéktelenek tudomására az Interneten keresztül. A bankkártyával történő fizetési mód választása után a Vásárló átirányításra kerül a SIX Payment biztonságos honlapjára, ahol a kártyabirtokos megadja a bankkártya adatait, így azok sem a Kovács Tüzép Kft., sem más illetéktelen személy birtokába nem juthatnak.

A Szolgáltató megrendelés során keletkezett és birtokába jutott adatokat tárolja, azaz a kártyabirtokos vagy megrendelő nevét kizárólag a kártyabirtokos által engedélyezett tranzakció végrehajtása céljából használhatja fel. A Szolgáltató a tranzakció során keletkezett egyéb más adatokkal nem rendelkezik.

A Vásárló hibájából eredően jelszavának harmadik személy által történő felhasználásból adódó károkért Szolgáltató felelősséget nem vállal. Vásárló kijelenti, hogy a megrendelt és teljesített szolgáltatások ellenértékét vissza nem követeli. A Vásárló hibájából történt hibás, téves adatbevitelből, megrendelés elírásból származó károkért a Szolgáltató semmilyen felelősséget, visszafizetést, visszatérítést nem vállal. A hibás adatok megadása miatt keletkezett károkért a szolgáltató felelősséget nem vállal, a bejelentett reklamációkat haladéktalanul kivizsgálja, és lehetőségeihez mérten kezeli.

Hibás összeg megadásából eredő problémák kezelése Amennyiben a Vásárló az igénybe vett szolgáltatás árát meghaladó összeg kifizetését kezdeményezte, ebben az esetben ezt írásban (e-mailben: [info@annahotel-budapest.hu](mailto:info@annahotel-budapest.hu)) a Szolgáltató felé kell jelezni. A levélnek tartalmaznia kell a túlfizetés összegét, idejét és a tranzakció számát. A Szolgáltató a túlfizetés tényét a bejelentést követő 15 napon belül kivizsgálja és amennyiben a követelést jogosnak ítéli, úgy kezdeményezi az túlfizetett összeg jóváírását. A vizsgálat eredményéről a Vásárlót (a megrendeléskor megadott e-mail címen) írásban tájékoztatja. Amennyiben a Vásárló az



igénybe vett szolgáltatás áránál kevesebb összeg kifizetését kezdeményezte, akkor a Szolgáltató írásban (a tranzakcióban megadott e-mail címen) értesíti a Vásárlót az észlelet különbözet tényéről, a követelt összeg nagyságáról, és az összeg kiegyenlítésének módjairól. Amennyiben a követelt összeg kiegyenlítése 8 napon belül nem történik meg a Vásárló részéről, úgy az igényelt szolgáltatás teljesítésétől a Szolgáltató eláll, a már befizetett összeget a bankköltségek levonása után 15 napon belül jóváírja.

Az elfogadható bankkártya típusok: VISA, MAESTRO, MASTERCARD és MASTERPASS.

**10.6.** 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 elektronikus számlát állít ki és azt e-mail útján küldi meg.

A befizetett/befizetendő összegekről a számla kiállításakor a Szolgáltató az online foglaláskor a megadott, míg az e-mail vagy telefax, illetve telefon útján történő foglalás esetében pedig a foglaló személy által megadott adatokat veszi alapul.

Az itt megadott adatok (név, cím, szükség esetén adószám is) szerepelnek majd a számla „Vevő” rovatában. A foglalás megtörténte után 1 napon belül a Vendég kérheti a megadott adatok módosítását, ezt követően azonban a módosítás már nem lehetséges.

A Szolgáltató a vég számlát a foglaláskor megadott adatok alapján állítja ki.

Bár a Vendégnek lehetősége van a foglalás pénznemétől eltérő pénznemben fizetni, a számlát a foglalás eredeti pénznemében állítjuk ki (és nem a kifizetés pénznemében).

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.

A Szolgáltató minden egyes foglalásról, illetve a szállodából való távozást követően elektronikus számlát küld arra az e-mail címre, amelyet a foglaláskor megadtak. Az elektronikus számlát a Szolgáltató címről küldjük ki a foglaláskor megadott e-mail címére.

Ha bármilyen okból papíralapú számlára van szüksége, úgy kérjük, azt e-mail útján jelezze az [info@annahotel-budapest.hu](mailto:info@annahotel-budapest.hu) e-mail címen.

Ha bármilyen hibát észlel a számlával kapcsolatban, a probléma orvoslása érdekében a Vendég, illetve a számlán vevőként megjelölt személy/cég küldjön elektronikus levelet a következő címre:

Anna Hotel c/o BVI Baumgartner Zrt.

1115 Budapest, Kelenföldi út 1-13.

Célunk, hogy a jelzett észrevételt a bejelentéstől számított 15 napon belül kezeljük és visszajelezzünk Önnek.

A Szolgáltató által kiállított eredeti elektronikus számla a foglalásban megjelölt személy/cég részére megküldött e-mailhez csatolt PDF-fájl a vonatkozó magyar jogszabályoknak (jelenleg ez a 2001. évi XXXV. törvény az elektronikus aláírásról, a 2000. évi C törvény a számvitelről, valamint a 46/2007. PM rendelet) megfelelően a társaságok jogosultak számláikat elektronikus formában kibocsátani.

Az elektronikus számla egy speciális formátumú fájl, amely tartalmazza a Szolgáltató által kibocsátott hagyományos számla képét egy PDF-dokumentum formájában (amely teljesíti a 2007. évi CXXXVII. áfatörvény által előírt magyar számlaformátum követelményeit), valamint (a PDF-fájlon belül) az elektronikus aláírását és időbélyegét a fent hivatkozott magyar jogszabályok előírásainak megfelelően.

Az aláírás a Szolgáltató nevében készül, és el van látva e célból szerződött minősített tanúsító intézet által kiadott „minősített tanúsítvánnyal”. Az elektronikus számla minden szükséges információt tartalmaz, amelynek birtokában a számla aláírásához és időbélyegéhez csatolt tanúsítvány érvényessége ellenőrizhető.

Amennyiben a számlát könyvelési bizonylatként használják, úgy a számla befogadója az elektronikus számlát köteles elektronikus formában tárolni (a nyomtatott számlákhoz hasonlóan).

Az elektronikus számla eredetének és hitelességének a megtekintéséhez és ellenőrzéséhez az Adobe Reader 8-as vagy frissebb verziójú programját kell telepíteni a számítógépre.

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

**11.1.** 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;

**11.2.** Amennyiben a felek közötti Szerződés „vis major” okokból nem teljesül, a szerződés megszűnik

## **12. Elhelyezési garancia**

**12.1.** 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.

**12.2.** 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.

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

## **13. A Vendég jogai**

**13.1.** 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.

**13.2.** 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 az alábbi címen és elérhetőségeken tehet:

Anna Hotel c/o BVI Baumgartner Zrt.

1115 Budapest, Kelenföldi út 1-13.

Tel: 06 1 371 5252

Fax: 06 1

E-mail: [info@annahotel-budapest.hu](mailto:info@annahotel-budapest.hu)

## **14. A Vendég kötelességei**

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

**14.2.** 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). A szálloda vendéglátó ipari egységeiből ételt / italt szállodavendégeknek kivinni tilos.

**14.3.** A Vendégek által szálláshelyre behozott olyan elektromos készülékek üzembe helyezése előtt, melyek nem tartoznak a megszokott utazási szükségletek közé, ki kell kérni a Szolgáltató hozzájárulását.

**14.4.** A szállóvendégek gépjárművei térítésmentesen parkolhatnak a fedetlen és 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, vagy a központi recepción elhelyezett értékmegőrzőket.

**14.5.** A parkolóban a KRESZ előírásai szerint kell közlekedni. A gépjárművek megengedett sebessége 20 km/óra.

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

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

**14.8.** 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, valamint a szállodához tartozó teljes nyílt területen (beleértve a teraszokat, erkélyeket, parkolót, stb. is) 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 10000 Ft díjat fizetni a szálloda üzemeltetője részére, melyet a szálloda üzemeltetője jogosult a vendég szobaszámlájára terhelésként rávezetni és melyet a vendég köteles távozáskor kifizetni.

**14.9.** Tűz esetén a recepciót kérjük haladéktalanul értesíteni.

**14.10.** A szobákat és a szálloda közös használatú eszközeit, berendezési tárgyait közösen használó Vendégek a rendeltetésellenes használat során bekövetkezett károkozásért egyetemlegesen felelnek.

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

**14.12.** A Vendég gondoskodik arról, hogy a felelőssége alá tartozó 14 év alatti gyermek csak felnőtt felügyelete mellett tartózkodjon a Szolgáltató szállodájában.

**14.13.** A Vendégnek az öt 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.

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

## **15. Állatok behozatala**

**15.1.** A szállodába állatokat (kutya, macska) az árlistában meghatározott díjtétel ellenében lehet behozni. Vakvezető kutyákat vendégeink díjmentesen hozhatják a szállodába.

## **16. A Szolgáltató jogai**

**16.1.** Amennyiben a Vendég az igénybevett, vagy a Szerződésben megrendelt, de igénybe nem vett kötbéreköteles szolgáltatások díjának megfizetésére vonatkozó kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltatót követeléseinek biztosítására zálogjog illeti meg a Vendégnek azon személyes tulajdonságait, amelyeket a szállodába magával vitt.

**16.2.** A komplexum területén állandó felügyeletet biztosító portaszolgálat jogosult a ki- és belépő Vendégek ellenőrzésére, személyazonosságuk megállapítására, indokolt esetben a járművek kilépéskori átvizsgálására.

**16.3.** Szükség esetén a portaszolgálat jogosult a komplexum területén zajló forgalom irányítására.

## **17. A Szolgáltató kötelessége**

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

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

**17.3.** 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.

## **18. A Vendég betegsége, halála**

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

**18.2.** 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 tárgyakban keletkezett esetleges károk tekintetében.

## **19. Az adatkezelés biztonsága**

**19.1.** 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.

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

**19.3.** A megadott személyes adatok valódiságáért a Felhasználó felel.

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

**19.5.** A Szolgáltató a szerver üzemeltetőivel együtt gondoskodik az adatok biztonságáról.

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

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

**19.8.** 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.

## **20. A Szolgáltató kártérítési felelőssége**

**20.1.** 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, vagy a szobájában helyezett el, vagy amelyeket a Szolgáltató olyan alkalmazottjának adott át, akit dolgai átvételére jogosultnak tarthatott.

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



**20.3.** 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.

**20.4.** 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.

**20.5.** Nem felel továbbá a Szolgáltató a nem rendeltetésszerű használatból eredő károkért.

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

## **21. Titoktartás**

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

## **22. A Szolgáltató kártérítési felelőssége**

**22.1.** A Szolgáltató felelősséget vállal azért a kárért, amelyet a megszálló Vendég dolgainak elveszése, megsérülése vagy megsemmisülése folytán szenved el, feltéve, hogy azokat a Vendég a Szolgáltató által kijelölt értékmegőrzőben helyezte el, vagy amelyeket a Szolgáltató olyan alkalmazottjának adott át, akit dolgai átvételére jogosultnak tarthatott.

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

**22.3.** 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.

**22.4.** 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.

**22.5.** Nem felel továbbá a Szolgáltató a nem rendeltetésszerű használatból eredő károkért.

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

## **23. Vis major**

**23.1.** Azon ok, vagy körülmény (például; háború, tűz, árvíz, időjárásbeli viszontagság, áramhiány, sztrájk bekövetkezése), amely felett a fél nem bír ellenőrzéssel (vis major), bármely felet felmentik a Szerződésből eredő kötelességeik teljesítése alól, amíg ezen ok vagy körülmény fennáll.

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

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

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

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

## **25. A honlapunk látogatóinak adatai**

**25.1.** A Szolgáltató az általa üzemeltetett weboldal látogatásakor sem a felhasználó IP címét, sem más személyes adatot nem rögzít. A weblap látogatása során, szabadon és név nélkül biztosított a keresés. A Szolgáltató a név nélküli internetes látogatást kizárólag statisztikai célokra használja fel, internetes megjelenése optimalizálására, a rendszer biztonságának növelésére, a rögzített adatok nem tartalmazzak semmilyen személyes adatot.

**25.2.** A Szolgáltató a Felhasználókra vonatkozó valamennyi adatot és tényt bizalmasan kezel, azokat kizárólag saját kutatás, statisztika készítéséhez használja fel.

**25.3.** A Szolgáltató nem vállalja a felelősséget a már törölt, de az internetes keresőprogramok közreműködésével mégis archiválásra került, korábbi oldalaiért. Ezek eltávolításáról a keresőoldal működtetőjének kell gondoskodni.

## **26. Hírlevelünk**

**26.1.** A Szolgáltató az általa üzemeltett honlap hírleveleire feliratkozó személyeknek havonta akár több alkalommal is híreket, információkat és ajánlatokat tartalmazó online Hírleveleket és elektronikus direkt marketing üzeneteket (a továbbiakban: Hírlevél) kézbesít.

## **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.

A Szolgáltató tevékenysége során a felhasználók adatait a Szolgáltató az Adatvédelmi törvény értelmében kizárólag szerződéskötési, számlázási, valamint saját reklámcéljaira használja fel.

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 visszavonásig.