

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

1. A Szolgáltató adatai

Cégnév: CIL Babér Kft.

Székhelye: 1051 Budapest, Nádor utca 16.

Cégjegyzékszám: 01 09 928185

Adószám: 14968008-4-41

Csoportazonosító: 17780010-5-44

Üzemeltetett szálláshely: Hotel OTP Balatonszemes

Címe: 8636 Balatonszemes, Parti sétány 159.

Telefon: +36 84 560 911

2. Általános rendelkezések

1. Jelen „Általános Szerződési Feltételek” (továbbiakban: ÁSZF) szabályozzák a Szolgáltató által működtetett Hotel OTP Balatonszemes 8636 Balatonszemes, Parti sétány 159. cím alatti szálláshelyének (továbbiakban: Szálloda) és annak szolgáltatásai igénybevételét.
2. Egyedi feltételek nem képezik részét jelen ÁSZF-nek és nem zárják ki külön, speciális megállapodások kötését utazásközvetítőkkal, szervezőkkel eltérő feltételekkel.
3. Szolgáltató fenntartja annak lehetőségét, hogy bizonyos vis maior helyzetben – pl. járvány – jelen ÁSZF-ben rögzített feltételekről eltérően – a Szálloda weboldalán nyilvánosan közzétett és mindenki számára megismerhető – utasításban kiegészítő jelleggel szabályozza a Szálloda és annak szolgáltatásainak igénybevételét.

3. Szerződő felek

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. 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 között megkötött szerződés szabályozza. Ebben az esetben a Szolgáltató nem köteles vizsgálni, hogy a harmadik személy jogszerűen képviseli-e a Vendéget.

4. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei

1. A Vendég szóbeli vagy írásbeli ajánlatkérésére a Szolgáltató minden esetben írásbeli ajánlatot küld. Amennyiben az ajánlat elküldésétől számított 48 órán belül vagy az ajánlatban feltüntetett érvényességi időig nem érkezik konkrét megrendelés, illetve ajánlat elfogadás, úgy a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.
2. A Szerződés kizárólag a Vendég írásban leadott foglalásának a Szolgáltató általi írásban megküldött visszaigazolásával jön létre és így az írásban megkötött szerződésnek (továbbiakban: Szerződés) minősül. A Szerződés módosításához és/vagy kiegészítéséhez a Felek által aláírt írásbeli megállapodás szükséges. A szóban leadott foglalás, megállapodás, módosítás, vagy annak a Szolgáltató általi szóbeli visszaigazolása nem érvényes.

3. A szállás-szolgáltatás igénybevételéről szóló Szerződés határozott időtartamra szól.
4. Ha a Vendég a határozott 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.
5. 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.
6. A szállás-szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy a Vendégek személyazonosságukat a törvényes előírásoknak megfelelően, a szoba elfoglalása előtt – erre vonatkozó okmányaik bemutatásával – igazolják. A szállodában bejelentés nélkül senki sem lakhat.

5. Az elszállásolás kezdete és vége /check-in; check-out/

1. A Vendégnek joga van a szoba(ka)t a megállapodás szerinti nap 14.00 órától elfoglalni.
2. A Szolgáltatónak abban az esetben, ha a Vendég nem jelenik meg a megállapodás szerinti nap 18.00 óráig, joga van arra, hogy elálljon a Szerződéstől kivéve, ha a Szerződésben későbbi érkezési időpont került kikötésre.
3. A Vendégnek a szobát az elutazási nap 10.00 óráig el kell hagynia.
4. A Szálloda foglaltságának függvényében, térítés ellenében biztosítja a korai érkezés (3.000,- Ft/óra/szoba legkorábban 11:00 órától), illetve a késői elutazás lehetőségét (bruttó 3.000,-Ft minden megkezdett óra/szoba 10:10 perctől). Amennyiben ezen szolgáltatást a Vendég igénybe kívánja venni, azt az érkezését megelőző napon jeleznie kell a Szálloda recepciója számára.
5. Csoportok esetén (20 fő feletti létszám esetén) a bejelentkezés időpontja 15:00 óra, az elutazás időpontja 10:00. Csoport esetén nincs lehetőség korai érkezés és késői elutazásra.

6. Az elszállásolás meghosszabbítása

1. A tartózkodás Vendég általi meghosszabbításához a Szolgáltató előzetes hozzájárulása szükséges.
2. Amennyiben a Vendég a szobáját a bejelentkezéskor a távozás napjaként feltüntetett napon 10.00 óráig nem hagyja el és a tartózkodás meghosszabbításához a Szolgáltató előzetesen nem járult hozzá, úgy a Szolgáltató jogosult a távozás napja 10:10 perctől minden megkezdett órára bruttó 3.000,-Ft/óra/szoba díjat felszámítani. Amennyiben a Vendég a szobát 14:00 óráig sem hagyja el a Szolgáltató jogosult egy teljes vendég éjszakának megfelelő díjat felszámolni a Vendégnek, és ezzel egyidejűleg a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége megszűnik.

7. Árak

1. A Szálloda mindenkorai listaárak a Szálloda előterében lévő információs táblán kifüggesztésre kerülnek, de Szálloda honlapján (<https://balatonszemes.otphotel.hu>) is megtalálhatóak. A Szálloda egyéb szolgáltatásainak árlistái az adott részlegeken (pl. étterem, wellness) állnak rendelkezésre.
2. A Vendég a szolgáltatások áráról mindig tájékoztatást kaphat a szolgáltatásnyújtás megkezdése előtt a Szálloda recepcióján.
3. A Szolgáltató a meghirdetett árakat előzetes bejelentés nélkül (például: csomagárak vagy egyéb kedvezmények okán) megváltoztathatja. Amennyiben a Vendég szállást foglalt és azt a Szolgáltató írásban visszaigazolta, úgy ezen a csomagáron a Szolgáltató már nem változtathat.
4. A közzétett árak 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 többlet terheket, előzetes értesítés mellett, áthárítja a Szerződő félre.

5. Egyágyas felár felszámítása történik minden olyan esetben, amikor egy fő fizető vendég tartózkodik olyan szobaegységben, mely több fő befogadására is alkalmas.

8. Ajánlatok, kedvezmények

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

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

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

9. Gyermekkedvezmények

1. Amennyiben a Szolgáltató a csomagajánlatoknál vagy a napi áraknál mást nem határoz meg, úgy gyermekek részére - a szülőkkel közös szobában történő elhelyezés esetén - az alábbi szállás kedvezményeket biztosítják:

0-2,99 éves korig díjmentes minden szolgáltatás

3-7,99 éves kor között 50% kedvezményt biztosítunk a szállás szolgáltatások díjából

8-13,99 éves kor között 30% kedvezményt biztosítunk a szállás szolgáltatások díjából

2. Pótágy igényt a Szolgáltatóval előzetesen, a foglalással egy időben egyeztetni szükséges.

10. Fizetés módja

1. A Szolgáltató a Szerződő fél részére nyújtott szolgáltatásainak ellenértékére legkésőbb azok igénybevételét követően, főszabályként a Szerződő Fél Szállodából történő távozását megelőzően tart igényt, de egyedi megállapodás keretében adhat lehetőséget utólagos fizetésre is.

2. A Vendég a szolgáltatás ellenértékét banki átutalással, illetve a helyszínen készpénzzel, bankkártyával vagy érvényes és sérüléstől mentes, kizárólag a Vendég vagy a vele együtt ott tartózkodó személy nevére kiállított OTP/MBH/K&H Széchenyi Pihenő Kártya útján jogosult és egyben köteles – egyedi megállapodás hiányában – legkésőbb a Szállodából történő távozás időpontjában kiegyenlíteni.

3. Átutalással történő fizetés esetén – amennyiben a Szolgáltatóval kötött egyedi 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.

4. Késedelmes fizetés esetén hotel jogosult a Ptk.-ban meghatározottak szerint késedelmi kamat felszámítására.

11. Előlegfizetési feltételek

1. A foglaláshoz 30 % előleg fizetése szükséges. Az előleget fizethető bankkártyával vagy banki átutalással. A foglalást csak sikeres bankkártya tranzakció, vagy a határidőig beérkezett banki előleg utalása esetén tekintjük érvényesnek.

2. Kiemelt időszakokban a foglaláshoz 50% előleg utalása szükséges. Az előleget fizetheti hitelkártyával vagy banki átutalással. A foglalást csak sikeres hitelkártya tranzakció, vagy a határidőig beérkezett banki előleg utalása esetén tekintjük érvényesnek.

12. Lemondási feltételek

1. Amennyiben a Szerződésben más feltételek nem kerültek meghatározásra, a lemondási feltételek – kivéve vis maior – a következők:

2. A foglalások az érkezés napját megelőző 8. napig díjmentesen lemondhatóak, az előleg díja a vendég részére visszajár. Az érkezés napját megelőző 7 napon belüli lemondás esetén a befizetett előleg foglalónak minősül és a Vendég a befizetett összeget elveszti. Kiemelt időszakokban a lemondási határidőn belül az előleg díját nem lehet más foglaláshoz átvezetni.

3. A foglalások a szálloda részéről az érkezés előtti 7. napig díjmentesen visszamondhatóak. Ez esetben az előleg teljes díját a vendég részére a szálloda megtéríti. A szálloda alternatív lehetőségként más időszakot ajánl fel a vendégnek, ahova a vendég foglalása díjmentesen az eredeti áron áthelyezhető.

13. Módosítási feltételek

Amennyiben a Szerződésben más feltételek nem kerültek meghatározásra, a módosítási feltételek – kivéve vis maior – a következők:

1. Csoportos szállásfoglalások (10 főtől) módosítása (előre megrendelt időszak módosítása, valamint szobaszám csökkentése) esetén a foglalt időpont érkezési napját megelőző 20. napig a Csoport a megrendelést írásban következmények nélkül lemondhatja.

2. Az érkezés napját megelőző 20 napon belül a Csoport a megrendelését lemondási díj megfizetésének kötelezettségével mondhatja le. Érkezés előtti 20 napon belüli lemondás esetén a teljes szállás díj fizetendő.

3. A Csoport részéről az étkeztetésre irányuló szolgáltatás jogkövetkezmények terhe nélkül a teljesítés napját megelőző 7 napig mondható le. A teljesítést megelőző 72 órán belüli esetleges módosítás (megrendelt mennyiség csökkentése), vagy lemondás esetén a Csoport köteles az étkezésre irányuló és előre megrendelt szolgáltatás teljes díját a Szolgáltatónak megfizetni.

14. A Szerződés teljesítésének elutasítása, a szolgáltatási kötelezettség megszűnése

1. A Szolgáltató jogosult a 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 10.00 óráig nem üríti ki és a tartózkodás meghosszabbításához a Szolgáltató előzetesen nem járult hozzá;

- a Vendég a szálláshely biztonságával, rendjével, annak alkalmazottjaival kifogásolhatóan, durván viselkedik, alkohol, vagy drogok befolyása alatt áll, fenyegető, sértő, vagy más elfogadhatatlan viselkedést tanúsít;

- a Vendég fertőző betegségben szenved;

2. Amennyiben a Felek közötti Szerződés „vis maior” okokból nem teljesül, a Szerződés megszűnik.

15. Elhelyezési garancia

1. Amennyiben a Szolgáltató a Szerződésben szereplő szolgáltatásokat saját hibájából (pl. túltöltés, ideiglenes üzemeltetési problémák stb.) nem tudja biztosítani, a Szolgáltató köteles a Vendég elhelyezéséről haladéktalanul gondoskodni.
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.
3. Amennyiben a Szolgáltató ezen kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tesz, illetve, ha a Vendég a számára felajánlott helyettesítő szálláslehetőséget elfogadta, utólagos kártérítési igényrel a Szerződő fél nem élhet.
4. Amennyiben a Vendég a felajánlott helyettesítő szálláshelyet méltányolható indokból nem fogadja el, az érkezés napját megelőzően felmerült szolgáltatói akadályoztatás esetén részére az esetleges befizetett összeg visszajár, az érkezést követően felmerült szolgáltatói akadályoztatás esetén a Felek a tényleges szolgáltatások tekintetében elszámolnak egymással, valamint a Vendég esetleges kártérítési igényét a Szolgáltatóval szemben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: Ptk.) rendelkezései szerint érvényesítheti.

16. A Vendég jogai

1. A Szerződés megkötésével a Vendég jogosultságot szerez az általa bérelt helyiségek szokásos használatára, valamint az elszállásolási üzem szokás szerint és különösebb feltételek nélkül Vendégek használatára bocsátott létesítményeinek szokásos használatára, illetve a szokásos kiszolgálásra a kiírásnak megfelelő nyitva-tartási időben.
2. A Vendég a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások teljesítésével kapcsolatban panasszal élhet. A Szolgáltató hozzá írásban vagy szóban igazoltan eljuttatott (szóbeli panaszról általa jegyzőkönyvbe felvett) panasz kezelésére vállal kötelezettséget. Szolgáltató az esetleges reklamációkat egyedileg kezeli. Panaszt a Vendég írásban az alábbi címen és elérhetőségeken tehet:

CIL Babér Kft.

Cím: 1051 Budapest, Nádor utca 16.

vagy

Hotel OTP Balatonszemes

Cím: 8636 Balatonszemes, Parti sétány 159.

Levelezési cím: 8636 Balatonszemes, Parti sétány 159.

Tel.: +36 84 560 911

E-mail: balatonszemes@otphotel.hu vagy szemesudulo@otpfm.hu

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

A Szolgáltató panaszkezelésére vonatkozó részletes szabályokat a Szálloda honlapján (<https://balatonszemes.otphotel.hu/panaszkezeles>) elérhető Panaszkezelési tájékoztató c. dokumentum tartalmazza.

17. A Vendég kötelességei

1. A Vendég köteles a Szolgáltató által a részére nyújtott szolgáltatások ellenértékére vonatkozó díj megfizetése az ÁSZF IV. 2. pontjában rögzített visszaigazolásban rögzített határidőig, vagy a Szerződés lejártakor.
2. Abban az esetben, ha a Vendégek élelmiszert vagy italokat hoznak be a Szállodába, és azokat 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 a Vendégeknek kivinni tilos.
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.
4. A Vendégek gépjárművei térítésmentesen parkolhatnak a Szálloda fedetlen és nem őrzött parkolójában. 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.
5. A parkolóban a KRESZ előírásai szerint kell közlekedni. A gépjárművek megengedett sebessége 20 km/óra. A szemetet a komplexum területén, illetve a szobákban elhelyezett szemetgyűjtő edényekbe kérjük kidobni. A szobából, illetve az épületből bútorokat kivinni, áthelyezni nem lehet.
6. A Szolgáltató a szobákban hagyott értéktárgyakért felelősséget nem vállal.
7. A Szálloda területén lévő eszközöket, berendezéseket a Vendég kizárólag saját felelősségére használhatja, a kifüggesztett használati/kezelési útmutatókban leírtak kötelező érvényű betartása mellett.
8. A nemdohányzók védelméről és a dohánytermékek fogyasztásának, forgalmazásának egyes szabályairól szóló 1999. évi XLII. törvény végrehajtása értelmében a Szálloda zárt helyiségeiben (beleértve a vendégszobákat is), közösségi területein tilos a dohányzás. Az ennek betartására vonatkozó, kötelességre felhívó jelzéseket – a jogszabályban előírt területeken – a Szolgáltató elhelyezte. A Szálloda alkalmazottai jogosultak a Vendégek, valamint a Szálloda területén tartózkodó bármely más személyt figyelmeztetni ezen jogszabály betartására, illetve a jogszerűtlen magatartás abbahagyására. A Vendégek, illetve a Szálloda területén tartózkodó bármely személy köteles ezen jogszabály betartására, valamint az esetleges felszólítás teljesítésére. Amennyiben bármely Vendég vagy a Szálloda területén tartózkodó egyéb személy jogsértő magatartása miatt a Szolgáltatót az illetékes hatóság a hivatkozott jogszabály alapján bírsággal sújtja, úgy a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az adott jogsértő magatartást tanúsító személyre a bírság összegét áthárítsa, illetve annak megfizetését tőle követelje.
9. A szállodai szobákban gyúlékony, robbanásveszélyes anyagokat tárolni tilos. Tűz esetén a Szálloda recepcióját haladéktalanul értesíteni kell. A Vendégek kötelesek tűz vagy egyéb riasztás esetén a szobákat, illetve a Szálloda közös rendeltetésű tereit – az ott elhelyezett tájékoztató szerint – a lehető leghamarabb elhagyni.
10. A Vendég által hozott tűzijátékhoz és egyéb engedélyköteles tevékenységhez a Szálloda előzetes írásos hozzájárulása, továbbá a Vendégek általi hatósági engedélyek beszerzése szükséges.
11. A Vendég gondoskodni köteles arról, hogy a felelőssége alá tartozó 14 év alatti gyermek csak felnőtt felügyelete mellett tartózkodjon a Szállodában.
12. A szobákat, illetve a Szálloda közös használatú eszközeit, berendezési tárgyait közösen használó Vendégek a rendeltetésellenes használat során bekövetkezett károkozásért egyetemlegesen felelnek.
13. A Vendég mindazon károkért és hátrányokért felelős, melyeket a Szolgáltató a Vendég, a kísérője, vagy az ő felelőssége alá tartozó más személy hibájából elszenved. A Vendég, a

kísérője vagy az ő felelőssége alá tartozó más személy által gondatlanságból vagy szándékosan okozott kárt a Szolgáltató az okozójával megtéríteti.

14. A Vendég köteles a Szálloda épületét és annak közvetlen környezetét rendeltetésszerűen és a többi vendég szükségtelen zavarása nélkül használni.

15. A Szállodán belüli területen, valamint a teraszokon – a Vendégek nyugalma érdekében – a 22.00 órát követő időszakban hangoskodni, a szobák belső tereiben zavaró hangerővel televíziót nézni, zenét hallgatni, valamint a hallban hangosan zenélni tilos.

16. A Vendégnek az őt ért kárt azonnal jelentenie kell a Szálloda recepcióján és minden szükséges adatot a Szálloda rendelkezésére kell bocsátania, amely a káreset körülményeinek tisztázásához, esetleg a rendőrségi jegyzőkönyv felvételéhez/rendőrségi eljáráshoz szükséges.

17. Berendezési tárgyakat, textíliákat a Szállodából tilos kivinni.

18. 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) a Szolgáltató – vagyonvédelmi okokból – zártláncú kamerarendszert üzemeltet, melynek felvételei a vonatkozó jogszabályi előírások alapján kerülnek törlésre.

19. A Vendég köteles a szobáját mindenkor zárva tartani, meggyőződni arról, hogy a szobája elhagyásakor a szobáját bezárta és az ajtó megfelelően zárt állapotban van, az kisebb erőbehatás esetén sem nyílik ki.

18. Háziállatok behozatala

1. A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a szállodába háziállatokat nem fogad.

19. A Szolgáltató jogai

1. Amennyiben a Vendég az igénybe vett, vagy a Szerződésben megrendelt, de igénybe nem vett térítésköteles szolgáltatások díjának megfizetésére vonatkozó kötelezettségének nem tesz eleget, úgy a Szolgáltatót követeléseit biztosítására a Ptk. szerinti zálogjog illeti meg a Vendégnek azon személyes tulajdonú tárgyain, amelyeket a Szállodába magával vitt. Erre a zálogjogra a bérbeadó zálogjogának szabályát kell megfelelően alkalmazni. A Szolgáltató mindaddig, amíg a zálogjoga fennáll, megakadályozhatja a zálogjoggal terhelt vagyontárgyak elszállítását. Amennyiben a zálogként igénybe vett tárgy a Vendég tulajdonában álló gépjármű, annak zálogtárgyként való visszatartása kizárólag a zálogtárgyra vonatkozik, semmiképpen sem a Vendég vagy a vele együtt utazók személyes mozgási szabadságának korlátozására. A fenti személyek minden egyéb korlátozás nélkül elhagyhatják a Szállodát.

20. A Szolgáltató kötelessége

1. A Szolgáltató kötelezettsége a Szerződés alapján megrendelt szállás és egyéb szolgáltatások az érvényes előírások, szolgáltatás standardok szerinti teljesítése a Vendég részére.

2. A Szolgáltató kötelezettsége a Vendég írásos panaszának kivizsgálása és a probléma kezeléséhez szükséges lépések megtétele, azok írásban történő rögzítése, illetve ezekről a Vendég tájékoztatása.

3. A Szállodán belüli területen, valamint a teraszokon – a Vendégek nyugalma érdekében – a 22.00 órát követő időszakban történő hangoskodás, a szobák belső tereiben történő zavaró hangerejű televíziózás, zenehallgatás, valamint a hallban történő hangos zenélés tilos, mely tilalom betartásáért és betartatásáért a szállodai személyzet felel.

21. A Vendég betegsége, halála

1. Amennyiben a szállás-szolgáltatás igénybevételének időtartama alatt a Vendég megbetegszik és maga nem képes saját érdekében eljárni, a Szolgáltató orvosi segítséget ajánl fel azzal, hogy a felajánlott és elfogadott orvosi segítség költségei a vendéget terhelik. Amennyiben az orvos fertőző betegséget állapít meg, a szolgáltató jogosult a további szolgáltatás megtagadására. Az idő előtti szálloda elhagyás miatt keletkezett többletköltség a vendéget terheli.
2. A Vendég betegsége/halála esetén a Szolgáltató költségkompenzációra tart igényt az érintett Vendég hozzátartozója, örököse, illetőleg a számlafizetője részéről; az esetleges orvosi és eljárási költségek, az elhalálozást megelőzően igénybe vett szolgáltatások ellenértékének, és a betegség/haláleset kapcsán a felszerelésekben, berendezési tárgyakban keletkezett esetleges károk tekintetében.
3. A vendég elhalálozását a szolgáltató a szerződés időtartama lejártá előtti távozásnak tekinti és ebben az esetben a szerződéses időtartam fennmaradó részére eső díjtételt nem áll módjában a törvényes örökös, vagy örökösök részére visszatéríteni.

22. A Szolgáltató kártérítési felelőssége

1. A Szolgáltató felelősséget vállal azért a kárért, amelyet a Vendég dolgainak elvesztése, megsérülése vagy megsemmisülése folytán szenved el, abban az esetben, ha a Vendég a Szolgáltató által kijelölt, illetőleg általában erre rendelt helyen helyezte el, vagy amelyeket a Szolgáltató olyan alkalmazottjának adott át, akit dolgai átvételére jogosultként megnevezett.
2. A Szolgáltató felelőssége nem terjed ki azokra a káreseményekre, amelyek a Szolgáltató alkalmazottainak és Vendégeinek felelősségi körén kívül eső elháríthatatlan ok miatt következtek be, vagy azokat a Vendég maga okozta.
3. A Szolgáltató kijelölhet olyan helyeket a Szálloda területén, ahová Vendég nem léphet be. Az ilyen helyeken történt esetleges Vendéget ért kárért, sérülésért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.
4. Értéktárgyakért, értékpapírokért és készpénzért a Szolgáltató csak akkor felelős, ha a dolgot megőrzésre kifejezetten átvette, vagy a kár olyan okból következett be, amelyért az általános szabályok szerint felelősséggel tartozik. Ebben az esetben a bizonyítás a Vendéget terheli. Nem felel továbbá a Szolgáltató a nem rendeltetésszerű használatból eredő károkért.
5. A Szolgáltatót abban az esetben sem terheli kártérítési felelősség, ha a szállodai wellness részlegnek vagy létesítményeinek rendkívüli vagy egészségügyi előírások betartása végett elrendelt karbantartás idejére ezen létesítmények használata korlátozott vagy nem megengedett.
6. A Szálloda wellness részlegének igénybevétele a Vendég saját felelősségére történik. A víz közeli területeken fokozott a csúszásveszély, az ebből eredő balesetekért a Szálloda felelősséget nem vállal.

23. Titoktartás

1. A Szolgáltató a Szerződésben foglalt kötelezettsége teljesítése során köteles a 2016/679 EU Általános Adatvédelmi Rendelet, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) szabályainak megfelelően eljárni.

24. Adatvédelem

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.

2. A Szolgáltató tevékenysége során felmerülő adatkezelés részleteiről a Szálloda honlapján található Általános Adatvédelmi Tájékoztatóból értesülhet.

25. Vis maior

1. Azon egyik Szerződő félnek sem felróható, a Szerződés megkötését követően létrejött, illetve azt megelőzően létrejött, de előre nem látható és emberi erővel elháríthatatlan ok, vagy körülmény (például; háború, tűz, árvíz, időjárásbeli viszontagság, áramhiány, sztrájk, járvány, hatósági/kormányzati korlátozások bekövetkezése), amely felett a fél nem bír ellenőrzéssel (vis maior), illetve amely közvetlenül akadályozza adott Felet a szerződéses kötelezettsége teljesítésében, bármely felet felmenti a Szerződésből eredő kötelességeik teljesítése alól, amíg ezen ok vagy körülmény fennáll.

2. A Felek egyetértenek abban, hogy minden tőlük telhetőt megtesznek, hogy ezen okok és körülmények bekövetkeztének lehetőségét a lehető legalacsonyabb szintre szorítsák, és az ezáltal okozott kárt vagy késedelmet a lehető leghamarabb helyrehozzák.

3. Vis maior helyzet miatt elmaradt szolgáltatás esetén a Felek vagy megállapodnak egy, az eredeti foglalástól számított 12 hónapon belüli új időpontban a szolgáltatás igénybevétele céljából, vagy – amennyiben bármelyik Fél írásban jelzi a másik Fél számára, hogy a szolgáltatás más időpontban történő igénybevételére nem képes – a Szerződés bármely Fél ilyen tartalmú egyoldalú nyilatkozata következtében azonnali hatállyal megszűnik.

4. Amennyiben a Szerződésben foglalt szolgáltatások teljesítése a vis maior miatt lehetetlenné vált, úgy kártérítési felelősség egyik szerződő Felet sem terheli, Felek az eddig az időpontig teljesített szolgáltatásokkal kötelesek egymással elszámolni, a vis maior miatt nem teljesíthető szolgáltatások teljesítése alól Felek mentesülnek.

26. A Szerződés teljesítési helye és a felek jogviszonyában alkalmazandó jog, eljáró bíróság

1. A Szerződés teljesítési helye az a hely, ahol a Szálloda található.

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

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

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

27. Az ÁSZF hatálya

1. A Szerződés megkötése esetén a Vendég elfogadja, hogy elolvasta és megértette az ÁSZF-ben szereplő feltételeket és szabályokat, és egyetért az azokban foglaltakkal, illetve azok alkalmazására a Szerződés vonatkozásában.

2. A Vendég a Szerződés megkötésével tudomásul veszi, hogy az ÁSZF módosulhat. Az ÁSZF mindenkor hatályos aktuális változata a Szálloda honlapján, illetve a recepción megtalálható.

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

Jelen ÁSZF hatályba lépése: 2025.10.10.napjától

Kelt: Balatonszemes, 2025.10.10.