

BALNEO HOTEL ZSORI THERMAL & WELLNESS

HÁZIREND ÉS

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

2024. JANUÁR 01-TŐL HATÁLYOS

I. Bevezetés

A BALNEO HOTEL ZSORI THERMAL & WELLNESS (továbbiakban: Balneo Hotel) üzemeltetője, ezúton hívja fel valamennyi látogatójának figyelmét, hogy amennyiben fogyasztója kíván lenni, úgy figyelmesen olvassa el a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételeket és Házi rendet (továbbiakban: **Házzsabályzat**), valamint az Adatvédelmi- és Adatbiztonsági Szabályzatot, és kizárólag abban az esetben rendelje meg a weboldalon keresztül is elérhető termékeit, amennyiben a Házzsabályzat minden pontjával egyetért, és kötelező érvényűnek tekinti magára nézve, valamint az Adatvédelmi- és Adatbiztonsági Szabályzatot megértette és elfogadta.

Köszöntjük kedves vendégünket, kívánunk jó pihenést, kellemes felüdülést és élményekben gazdag kikapcsolódást.

Szállodánk valamennyi munkatársa mindent megtesz e célok megvalósításáért, azonban ehhez a vendégek együttműködése is nélkülözhetetlen. Ennek érdekében tartjuk szükségesnek az alábbiakban megfogalmazott normák figyelembevételét és betartását.

II. Fogalom meghatározások

A Házzsabályzatban használt kifejezések, fogalmak az alábbi jelentéstartalommal bírnak:

Szolgáltató: Hotel Balneo Kft.

székhely: 3400 Mezőkövesd Fülemüle út 2.

szolgáltatás címe: Balneo Hotel Zsori Thermal&Wellness 3400 Mezőkövesd, Fülemüle u. 2.

cégjegyzék szám: 05-09-030055

adószáma: 24145246-4-05

csoport azonosító száma: 17783965-5-05

weboldal címe: <https://balneohotel.hu/hu>

Telefon: +36 49 505 030

E-mail: info@balneohotel.hu

Önállóan képviseli: Kosik János ügyvezető

Vendég a Szolgáltatási Szerződést a Szolgáltatóval megkötő fél, aki a gyakorlatban a Szolgáltató Szolgáltatásait igénybe vevő természetes személy, aki nem tartozik a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy fogalma alá.

Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy(ek): a Vendéggel együtt érkező és a Szobában a Vendéggel együtt ott tartózkodó személy(ek), aki(k) a Vendéggel együtt a Szálláshely-szolgáltatást és/vagy a Kiegészítő Szolgáltatás(oka)t igénybe veszi(k).

Költségviselő az a természetes vagy jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, aki vagy amely a Szolgáltatás igénybevételéért a Szolgáltatót megillető Ellenértéket a Szolgáltató számára megfizeti. Költségviselő lehet a Vendég, a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy vagy harmadik személy is.

Felek: Vendég, illetve Költségviselő, valamint a Szolgáltató

Ellenérték vagy Ár vagy díj az adott Szolgáltatás igénybevételéért a Szolgáltatót megillető, pénzben kifejezett díj, amelynek megfizetésére köteles a Vendég vagy a Költségviselő.

Ellenérték-rész az Ellenérték egy meghatározott része.

Kiegészítő Szolgáltatás: a szabadidő tartalmas eltöltéséhez, az egészségi állapot megőrzéséhez, a fizikai közérzet javításához a Szolgáltató által a Vendégei részére nyújtott, az adott típusú Szálláshely-szolgáltatásnak részét nem képező egyéb szolgáltatás, feltéve, hogy illet a Szolgáltató a Szolgáltatás időpontjában a Vendégek részére ajánl vagy biztosít (pl. a Szoba minibárjából való fogyasztás, masszázs és/vagy testkezelés stb.). A Vendégek által egy adott időszakban igénybe vehető különböző fajtájú Kiegészítő Szolgáltatások körét és Ellenértékét a Szolgáltató a weboldalon teszi közzé, vagy a Vendég(ek) kérésére, arról a Vendége(ke)t a Szálláshely-szolgáltatás nyújtása előtt vagy alatt – attól függően, hogy a Kiegészítő Szolgáltatás(ok)ra vonatkozó igény mikor merül fel -, de minden esetben az igénybevétel előtt, külön tájékoztatja. A Kiegészítő Szolgáltatások köre az év különböző időszakaiban változik, illetve változhat.

Szálláshely-szolgáltatás: nem huzamos jellegű, éjszakai ott-tartózkodást, pihenést is magában foglaló tartózkodás céljára szálláshely nyújtása a Szállodában, ezen szálláshely nyújtásával közvetlenül összefüggő egyéb szolgáltatások nyújtása, így az éttermi szolgáltatások, mint reggeli biztosítása, amelyek nem tartoznak a Kiegészítő Szolgáltatások közé.

Szoba: a Szállodában kialakított egy, két vagy több ágyas szoba vagy lakosztály. A mindenkor elérhető szobák típusai a weboldalon találhatóak.

Szálloda/Szolgáltató: Balneo Hotel Zsori Thermal & Wellness, amely természetben a 3400 Mezőkövesd, Fülemüle u. 2. alatt található, és amelyek üzemeltetője a Szolgáltató, a Hotel Balneo Kft.

Szolgáltatás: a Szálláshely-szolgáltatás és a Kiegészítő Szolgáltatás(ok) összefoglaló megnevezése.

Weboldal: a <https://balneohotel.hu/hu> portál és minden aloldala, amelynek üzemeltetője a Szolgáltató.

Bankkártya: készpénzfizetést helyettesítő eszköz, amelyet egy bank adhat a nála számlát vezető ügyfeleinek. Bankkártya fogalma kiterjed a hitelkártyákra, a betéti kártyákra is. A Szolgáltató által elfogadott bankkártyák listája megtalálható a Weboldalán, valamint a Szálloda recepcióján.

III. Irányadó jogszabályok

A Házzabályzatban külön nevesített, vagy nem nevesített, de a Szolgáltató és a Vendég egymás közötti jogviszonyát rendező jogszabályok nem kizárólagos felsorolása a következő:

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.),
- a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény (a továbbiakban: Kertv.),
- a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló 2009. évi LXXVI. törvény (a továbbiakban: Szolgáltatási tv.),
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fogyasztóvédelmi tv.),
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot tiltó tv.),
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Info tv.),
- a helyi adókról szóló 1990. évi C. törvény (a továbbiakban: Htv.),
- a szálláshely-szolgáltatási tevékenység folytatásának részletes feltételeiről és a szálláshely-üzemeltetési engedély kiadásának rendjéről szóló 239/2009. (X.20.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Szálláshely- szolgáltatási Korm. rendelet),
- az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az adatok ilyen áramlásáról

IV. Jelen Házzabályzat hatálya

A jelen Házzabályzat **2024. január 1.** napján kerül közzétételre, és módosításáig marad érvényben.

Jelen Házzabályzat **személyi hatálya** kiterjed a Szolgáltatóra, valamint a Vendégre vagy Költségviselőre.

V. Általános Szerződési Feltételek

1. A Szolgáltatási Szerződés létrejötte

A Szolgáltatási Szerződés a Szolgáltató és a Vendég vagy a Költségviselő között különböző formában jöhet létre.

- Amennyiben a Szolgáltatási Szerződés **szóban** kerül megkötésre, úgy az akkor jön létre, amikor az egyik Fél ajánlatát (a továbbiakban: Ajánlat) a másik Fél szóban – így akár telefonon – elfogadja. A szóbeli Ajánlatot nyomban el kell fogadni, különben a Szolgáltatási Szerződés nem jön létre. A szóbeli Ajánlat elfogadásáról a Szolgáltató minden esetben írásbeli visszaigazolást (a továbbiakban: Visszaigazolás) küld a Vendég részére.
- Ha a Szolgáltatási Szerződés **írásbeli** alakban, így például e-mail vagy fax útján kerül megkötésre, úgy az akkor jön létre, ha a Szolgáltató Szolgáltatási Szerződés létrehozására irányuló írásbeli Ajánlatát a Vendég írásbeli alakban elfogadja, vagy a Szolgáltató Szolgáltatási Szerződés létrehozására irányuló írásbeli Ajánlatát a Vendég szóban elfogadja, és Szolgáltató a Vendég által történő elfogadásról írásbeli Visszaigazolást küld a Vendég részére.
- **Ajánlatnak** kell tekinteni a Szolgáltató weboldalon közzétett, valamint a Szálloda recepcióján elérhető ünnepi és egyéb ajánlatait, akcióit, kedvezményeit akkor is, ha az nem a Vendég nevére szóló, egyéni ajánlata.

Szolgáltató a szálláshely nyújtásával közvetlenül összefüggő egyéb szolgáltatásokat (így pl. reggeli, félpanzió stb.) az Ajánlatában határozza meg. Ha vannak a Vendég által megrendelhető Kiegészítő Szolgáltatások, azok feltételeiről Ajánlatában tájékoztatja a Vendégeket.

Vendég kérhet a Szolgáltatótól írásban vagy szóban személyére szóló, egyéni Ajánlatot is.

Amennyiben Szolgáltató Ajánlatát Vendég eltérő tartalommal kívánja elfogadni, úgy azt Ajánlati felhívásnak kell tekinteni, és Szolgáltató új Ajánlat küldésére, vagy az Ajánlati felhívás elfogadására jogosult.

Amennyiben Szolgáltató a Vendég által elfogadástól eltérő tartalmú Visszaigazolást küld, például adminisztrációs hiba miatt, úgy azt új Ajánlatnak kell tekinteni, amelyet Vendég elfogadni vagy visszautasítani jogosult. Amennyiben Vendég az új Ajánlatnak tekintendő Visszaigazolást elfogadja, úgy Szolgáltató azt Vendég felé írásban visszaigazolni köteles.

A gyakorlatban és általánosságban a Szolgáltatási Szerződés tartalma Szolgáltató részéről küldött, vagy a weboldalon, továbbá a Szálloda recepcióján elérhető Ajánlat, a vonatkozó megrendelés és Visszaigazolás együtteséből ismerhető meg.

Ez alól kivételt képez az az eset, ha a Szerződő felek külön nevesített szolgáltatásra Szolgáltatási Szerződést kötnek egymással.

Az egyszerűsített Szolgáltatási Szerződés minimális tartalmi feltételeit a jelen Hárszabályzat tartalmazza.

Amennyiben a Szerződő felek között esetlegesen vita alakul ki a Szolgáltatási Szerződés létrejöttéről, és/vagy annak tartalma, továbbá a Szolgáltatási Szerződés szerződésszerű teljesítéssel való, vagy teljesítés nélküli megszűnése vonatkozásában, úgy a Szolgáltatási Szerződés létrejöttéről, és/vagy annak tartalmát, valamint a Szolgáltatási Szerződés szerződésszerű teljesítéssel való vagy teljesítés nélküli megszűnését az a Szerződő fél köteles igazolni és esetleges jogvita esetén bizonyítani, aki a Szolgáltatási Szerződés létrejöttére

és/vagy annak meghatározott tartalmára, továbbá a Szolgáltatási Szerződés szerződésszerű teljesítéssel való vagy teljesítés nélküli megszűnésére hivatkozik, függetlenül attól, hogy az szóban vagy pedig írásban (ideértve az e-mailt, faxot) jött-e létre.

2. A Szolgáltatási Szerződés minimális tartalmi feltételei

A Szolgáltatási Szerződés, eltérő rendelkezés hiányában, legalább tartalmazza:

- a Szálláshely-szolgáltatás időpontját, vagy időtartamát, azaz az érkezés napját (a továbbiakban: Érkezés Napja) és a távozás napját (a továbbiakban: Távozás Napja),
- a Vendég nevét,
- a Vendég email címét és/vagy lakcímét és/vagy telefonszámát,
- a Vendéggel érkező és Együtt Ott Tartózkodó Személyek számát,
- a Szálláshely-szolgáltatás fajtáját- beleértve a kívánt Szoba típusát és az ellátás módját – vagy amennyiben több Szálláshely-szolgáltatás igénybevételére kerül sor, úgy a Szálláshely-szolgáltatások számát és különböző fajtájú Szálláshely- szolgáltatások igénybevétele esetén a Szálláshely-szolgáltatások számát a Szálláshely-szolgáltatás fajtáira külön lebontva,
- az Ellenérték összegét, és a Vendég által kívánt megfizetési módot,
annak jelzését, ha vissza nem térítendő Ellenérték megfizetésről van szó,
- továbbá amennyiben a Vendég és a Költségviselő személye nem azonos, úgy a Költségviselő (cég)nevét, lakcímét vagy székhelyét, továbbá cég esetében a Költségviselő adószámát, azzal, hogy ebben az esetben a Szolgáltató a Szolgáltatási Szerződést a Költségviselővel köti meg.
- igényelt Kiegészítő Szolgáltatás(oka)t, ha a Kiegészítő Szolgáltatás(oka)t a Vendég már a Szálláshely-szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtt megismerte.

A Szolgáltatási Szerződés meghatározott időtartamra (Érkezés napja és a Távozás napja közötti időtartamra, beleértve e két napot is) szól.

A Szolgáltatási Szerződés létrejöttével a Szolgáltató vállalja, hogy a Szolgáltatási Szerződésben és a jelen Házzabályzatban meghatározott Szálláshely-szolgáltatást és amennyiben ilyen(ek) a Szolgáltatási Szerződésben meghatározásra kerül(nek), úgy a Szolgáltatási Szerződés szerinti Kiegészítő Szolgáltatás(oka)t a Szolgáltatási Szerződés szerint nyújtja a Vendég és a vele Együtt Ott Tartózkodó Személy(ek) részére.

A Vendég vállalja, hogy a Szolgáltatást a vele együtt ott-tartózkodó Személlyel, ha van ilyen személy- együtt igénybe veszi, a vele Együtt Ott Tartózkodó Személy(ek) magatartásáért felelősséggel tartozik, az igénybe vett Szolgáltatás Ellenértékét a Szolgáltató részére

határidőben megfizeti abban az esetben is, ha Költségviselő tőle különböző személy, de a Költségviselő határidőben nem teljesít.

Szolgáltató és a Vendég kölcsönös és egybehangzó akaratuk alapján jogosultak a Szolgáltatási Szerződés tartalmát módosítani.

3. A Szolgáltatási Szerződés megszűnése

A Szolgáltatási Szerződés megszűnik annak szerződésszerű teljesítésével, továbbá a szerződő felek jogosultak a Szolgáltatási Szerződést közös megegyezéssel bármikor, akár szóban, akár írásban megszüntetni.

A Szolgáltatási Szerződés rendes felmondás útján nem szüntethető meg. A rendkívüli felmondás esetei:

A Vendég vagy Költségviselő jogosult a Szolgáltatási Szerződést azonnali hatállyal rendkívüli felmondás útján megszüntetni, abban a nem várt esetben,

- amennyiben a Vendég (és a vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) részére a Szolgáltatási Szerződés szerinti Szolgáltatást a Szolgáltató a szerződés rendelkezéseit súlyosan sértő módon nyújtja, és a szerződésszerű állapotot a Vendég felhívása ellenére sem biztosítja,
- a Szolgáltató, valamint a Szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személy, vagy más Vendég a Vendéggel (és/vagy a vele Együtt Ott Tartózkodó személlyel) szemben a Szállodában való békés tartózkodással és a nyugodt pihenéssel, vagy az emberi együttélés követelményeivel nyilvánvalóan ellentétes, botrányos vagy túrhetetlen magatartást tanúsít és azt a Vendég felszólítása ellenére sem orvosolja,
- a Szolgáltató, valamint a Szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személy vagy más Vendég olyan fertőző betegségben szenved, amely a Vendég (és a vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) egészségét veszélyezteti.

A Szolgáltató jogosult a Szerződést azonnali hatállyal rendkívüli felmondás útján megszüntetni, abban a nem várt esetben, amennyiben

- a Vendég vagy a Költségviselő a Szolgáltató által vállalt szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséhez szükséges információkat a megállapodott határidőig nem adja meg, illetve megtagadja, vagy a tájékoztatási és együttműködési kötelezettségét a Szolgáltatónak joghátrányt okozva egyéb súlyos módon megszegi,
- a Vendég (és/vagy a vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) a Szállodát – beleértve a Szobát – a berendezési tárgyakat, tartozékokat, egyéb, a Szolgáltató tulajdonában, vagy birtokában levő ingóságot, vagy ingatlant rongálja, és/vagy rendeltetésével ellentétesen használja és azzal felszólítása ellenére sem hagy fel,
- a Vendég (és/vagy a vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) a Szolgáltató biztonsági előírásait, rendjét nem tartja be, annak alkalmazottjaival kifogásolhatóan, durván viselkedik, alkohol, vagy drogok befolyása alatt áll, fenyegető, sértő, vagy más elfogadhatatlan viselkedést tanúsít, a Szállodában tartózkodó más Vendégekkel, vagy egyébként a Szállodában tartózkodó egyéb személyekkel szemben a békés ott tartózkodással és a nyugodt pihenéssel, vagy az emberi együttélés követelményeivel

ellentétes, botrányos vagy túrhetetlen magatartást tanúsít és azt felszólítása ellenére sem hagyja abba,

- a Vendég (és/vagy a vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) bűncselekményt valósít meg,
- azzal, hogy ha a kifogásolt magatartás olyan súlyos, hogy a Szolgáltatótól a Szerződés fenntartása nem elvárható, abban az esetben az azonnali hatályú felmondást nem kell előzetes felhívásnak megelőznie.
- a Vendég (és/vagy a vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) olyan fertőző betegségben szenved, ami más Vendég, és/vagy a vele Együtt Ott Tartózkodó Személy, vagy a Szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személyi kör egészségét veszélyezteti, ebben az esetben a vendég a szálloda felmondásában meghatározott időtartamon belül köteles a szállodát poggyászaival együtt saját költségén elhagyni. Fertőző betegség esetén a szálloda a 18/1998. (VI. 3.) NM rendeletnek megfelelően köteles eljárni. (Ez a rendelet írja elő, hogy mit kell tenni fertőző betegség esetén. A rendelet értelmében, ha ilyen gyanú áll fenn, akkor a szálloda orvost hív, és ő állapítja meg, hogy a vendég fertőző vagy sem.)

A rendkívüli felmondás bármely fent meghatározott esetében, a rendkívüli felmondással egyidejűleg beáll Vendég vagy Költségviselő Ellenérték fizetési kötelezettsége.

Amennyiben a Szolgáltatási Szerződést rendkívüli felmondással a Vendég vagy Költségviselő mondta fel a fent meghatározott ok valamelyikéből, úgy a már igénybe vett Szolgáltatások Ellenértékét Szolgáltató részére megfizetni köteles. Ebben az esetben a még igénybe nem vett Szolgáltatások Ellenértékét Vendég vagy Költségviselő megfizetni nem köteles. Amennyiben Vendég vagy Költségviselő a még igénybe nem vett Szolgáltatások Ellenértékét már megfizette (pl. előre fizetés útján), úgy az számára – a megfizetés módjával azonos módon – visszajár.

Amennyiben a Szolgáltatási Szerződést rendkívüli felmondással a Szolgáltató mondta fel a Vendégnek vagy Költségviselőnek felróható okból, úgy Szolgáltató a Szolgáltatási Szerződés szerinti teljes Ellenérték összegére igényt tarthat, de mérlegelési jogkörében eljárva ettől részben vagy egészben eltekinthet.

Jelen szabályozás nem érinti a Szolgáltató vagy a Vendég / Költségviselő jogszabályok szerint történő kártérítés fizetési kötelezettségét.

A Szolgáltatási Szerződés megszűnik a Vendég halálával.

Amennyiben a Vendég a szállás-szolgáltatás igénybevételének időtartama alatt **megbetegszik**, és maga nem képes saját érdekében eljárni, a szálloda orvosi segítséget ajánl fel. A Vendég a felajánlott orvosi segítséget saját felelősségére és kockázatára veszi igénybe. Az orvos nem a Szolgáltató alkalmazottja, megbízottja, közreműködője, a diagnózisért, az alkalmazott terápiáért, annak következményéért való felelősséget a Szolgáltató kizárja. A **Vendég betegsége/halála** esetén a Szolgáltató a költségeinek megtérítésére tart igényt a beteg/elhunyt 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 felszerelések, berendezési tárgyakban keletkezett esetleges károk tekintetében.

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

A „vis major” olyan ok, vagy körülmény (például: háború, tűz, árvíz, időjárás béli viszontagság, áramhiány, sztrájk bekövetkezése), amely felett egyik fél sem bír ellenőrzéssel, ezért bármely szerződő fél mentesül a Szolgáltatási Szerződésből eredő kötelességének teljesítése alól, amíg ezen ok vagy körülmény fennáll. Szolgáltató és Vendég (Költségviselő) 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.

4. Rendellenes magatartás

A Vendégek nyugalma érdekében a szálloda területén 22:00 óra után – kivéve a szálloda által szervezett vagy engedélyezett rendezvény, program esetében – tilos a hangoskodás, zenélés, zajjal, lármmal 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 (és/vagy a vele Együtt Ott Tartózkodó Személyt). Az első figyelmeztetés díjmentes, a második és harmadik figyelmeztetésért a szálloda egyenként 10 000.- Ft összeggel terheli meg a figyelmeztetett Vendéget (és/vagy a vele Együtt Ott Tartózkodó Személyt) szobaszámláját. A harmadik figyelmeztetés után a szálloda jogosult a Szolgáltatási Szerződést egyoldalúan, azonnali hatállyal felmondani, és a Vendéget (és/vagy a vele Együtt Ott Tartózkodó Személyt) a szállodából visszafizetési és/vagy kártérítési kötelezettség nélkül haladéktalanul kiutasítani.

A szálloda kizárja a felelősségét minden olyan sérelemért, amelyet a Vendég (és/vagy a vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) magatartása okoz más vendégnek.

5. Felek jogai és kötelezettségei – Szolgáltató szerződéses jogai és kötelezettségei

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a Vendégtől vagy Költségviselőtől érkezéskor fizetési garanciát – hitelkártya autorizáció vagy készpénzes óvadék – kérjen az előre ki nem fizetett alap és extra szolgáltatásokért.

Amennyiben a Vendég vagy Költségviselő az igénybe vett extra vagy a Szerződésben a Vendég vagy Költségviselő költségviselése mellett megrendelt szolgáltatások díjának megfizetésére vonatkozó kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató ezen követelést jogosult közvetlenül Vendéggel vagy Költségviselővel, mint kezessel szemben értékesíteni.

A Szolgáltató biztonsági szolgálata jogosult minden olyan személyt, aki veszélyezteteti Szolgáltató bármely tevékenységének nyugalma és biztonságát – a személyiségi jogok tiszteletben tartásával – a létesítményből eltávolítani. Szolgáltató biztonsági szolgálatának ezirányú intézkedése esetén Szolgáltatót sem a Vendéggel vagy Költségviselővel szemben, sem az érintett személlyel szemben kártérítési felelősség nem terheli.

Szolgáltató köteles:

- a Szerződés alapján megrendelt szállás-, vendéglátó-, illetve egyéb szolgáltatásokat megfelelő szakértelemmel rendelkező személyzettel, az érvényes előírások, szolgáltatástszerzők szerint teljesíteni,
- a Vendég (és/vagy a vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) írásos panaszát kivizsgálni, a probléma kezeléséhez szükséges lépéseket megtenni, a kivizsgálás eredményeit és intézkedését dokumentálni.

6. Felek jogai és kötelezettségei – Vendég szerződéses jogai és kötelezettségei

A Szerződés értelmében a Vendég (és a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy) jogosult a Szolgáltató azon létesítményeinek rendeltetésszerű használatára, melyek beletartoznak a Szerződésben rögzített szolgáltatások szokásos szolgáltatási körébe, és nem esnek speciális feltételek hatálya alá.

A Vendég (és a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy) Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások teljesítésével kapcsolatban panasszal élhet a szolgáltatási helyen való tartózkodás időtartama alatt. A Szolgáltató jogszabályban meghatározottak szerint köteles az ezen időszakban a Vásárlók könyvébe tett bejegyzés, vagy a hozzá írásban igazoltan eljuttatott (vagy általa jegyzőkönyvbe felvett) panasz kezelésére, és az intézkedésről a Szerződő Felet 30 napon belül tájékoztatni.

A Vendég (és a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy) panasztételi joga a szolgáltatási helyről történt eltávozását követően megszűnik, így a későbbiekben hibás teljesítésre joghatályosan nem hivatkozhat.

A Vendég (Költségviselő) köteles a megrendelt szolgáltatások ellenértékét a Szerződésben meghatározott időpontig és módon kiegyenlíteni. A Vendég (Költségviselő) készfizető kezesként felel az általa a Szerződésben Vendég költségviselése mellett megrendelt szolgáltatások kiegyenlítése vonatkozásában.

A Vendég (és a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy) mindvégig köteles betartani a szálloda szolgáltatásainak igénybevételéhez kapcsolódó szabályait és az érvényben lévő Házsabályzat rendelkezéseit a szálloda teljes területén.

A Szolgáltató létesítményeiben kizárólag a kijelölt helyen szabad dohányozni, e szabály megsértéséből, valamint a szándékos rongálásból eredő károk a szabálysértőre, illetve a károkozóra nézve kártérítési kötelezettségek vonnak maguk után.

A Szolgáltató a Vendég (és a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy) számára parkolóhelyet biztosít. Vendég, illetve vendégei, alkalmazottai, szállítói csak a Szolgáltató parkolóhelyeit jogosultak használni. Amennyiben a gépkocsik bármilyen okból a meghatározott helyeken kívül parkolnak, az ezzel okozott minden kárt és költséget a Vendég köteles viselni, beleértve a környező ingatlanok tulajdonosai/használói által érvényesített minden igényt, valamint az esetleges rendőrségi intézkedés, bírság következményeit is. A Szolgáltató a meghatározott helyeken kívül parkoló gépkocsikkal kapcsolatban semmilyen felelősséget nem vállal.

A nem a Szolgáltató tulajdonában álló anyagok, eszközök előzetes és utólagos tárolásával és szállításával kapcsolatos költségek a Vendéget (és/vagy a vele Együtt Ott Tartózkodó Személyt) terhelik.

Amennyiben a Vendég (és a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy) a tervezett programok megvalósításához nagy értékű tárgyakat visz a Szolgáltató által üzemeltetett létesítmények területére, úgy ezeket a nagy értékű tárgyakat a Vendég (és a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy) köteles biztosítani. Ezeknek a tárgyaknak a folyamatos őrzése a Vendég (és a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy) kötelessége. Ezeknek a nagy értékű tárgyaknak bármilyen sérülése, rongálódása, elvesztése, megsemmisülése esetén a felelősség teljes terjedelemben a Vendéget (és a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy) terheli. Az esetlegesen bekövetkező kárt Vendég (és a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy) semmilyen körülmények között nem jogosult a Szolgáltatóra áthárítani. Szolgáltató által biztosított biztonsági őrök feladata csak és kizárólag a létesítmény, rendjének biztosítása, és nem képezi feladatukat a nagy értékű tárgyak biztosítása, őrzése. Vendég (és a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy) a jelen pontra tekintettel visszavonhatatlanul kijelenti, hogy a nagy értékű tárgyakat saját felelősségére és kockázatára viszi a létesítmény területére, illetve tartja ott azokat.

7. Elhelyezési garancia

Amennyiben a Szolgáltató a Szolgáltatási Szerződésben szereplő Szolgáltatásokat saját hibájából (pl. túltöltés, ideiglenes üzemeltetési problémák stb.) nem tudja biztosítani, akkor köteles a Vendég elhelyezéséről haladéktalanul gondoskodni. A Szolgáltató minden olyan esetben, amikor a szállodába beérkezett és általa visszaigazolt foglalást az adott szállodában nem tudja nyújtani, legkésőbb az érkezés napját 5 nappal megelőzően e-mailben, és ha a vendég a telefonszámát rendelkezésre bocsátotta, akkor legkésőbb az érkezés napját 4 nappal megelőzően telefonon is megkísérli felvenni a vendéggel a kapcsolatot. A vendég a Szolgáltató által felajánlott másik szállodát nem köteles elfogadni és a foglalástól minden további jogkövetkezmény nélkül elállhat.

A Szolgáltató köteles:

- a Szolgáltatási 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;
- térítésmentesen telefonálási lehetőséget biztosítani a Vendég részére a szálláshely változásának közlésére;
- a Vendég részére a felajánlott helyettesítő szálláshely szobaára és a lefoglalt szálláshely szobaára közötti árkülönbséget Szolgáltató téríti;
- amennyiben a Szolgáltató ezen kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tesz, és a Vendég a számára felajánlott helyettesítő szálláslehetőséget elfogadta, utólagos kártérítési igénnyel a Szerződő fél nem élhet;

8. Lemondási feltételek

Amennyiben a Szolgáltató más feltételt nem határozott meg, vagy Szerződő felek Szolgáltatási szerződésben más feltételt nem szabtak meg, a Szolgáltatás kötbérmentes lemondására az érkezés napját megelőző 3 napon túl van mód. Ebben az esetben a megfizetett Ellenérték a Vendég (Költségviselő) számára teljes egészében visszajár, és azt Szolgáltató számára visszafizeti, ugyanazon az úton, ahogyan számára az összeg megérkezett.

Amennyiben a Szolgáltató más feltételt nem határozott meg, vagy Szerződő felek Szolgáltatási szerződésben más feltételt nem szabtak meg, és Vendég a Szolgáltatást az Érkezés napját megelőző 3 napon belül mondja le, úgy Szolgáltató jogosult az Ajánlatban (Szolgáltatási szerződésben) meghatározott, teljes Ellenértékösszegének felszámításra, mint kártalanítás/bánatpénz. Szolgáltató bizonyos, általa meghatározott esetekben fenntartja a jogot arra, hogy a kötbérmentes lemondási határidőt 14 napban határozza meg egyéb más feltételek egyidejű alkalmazása mellett. Ilyen esetekről a Szolgáltató előzetesen tájékoztatja a Vendégeket.

Amennyiben a Vendég Szolgáltatást vissza nem térítendő (non refundable) Ellenérték megfizetéssel rendelte meg, úgy Vendég a megfizetett Ellenértéket akkor sem kapja vissza, ha a Szolgáltatást lemondta. Vissza nem térítendő ár megrendelése esetén a szolgáltatás igénybevételének feltételei (érkezés és elutazás dátuma) sem módosíthatók.

VAGY

A Szolgáltató a Szerződés/Visszaigazolás felmondása vagy az attól való elállás esetén kötbér fizetésére köteles. A kötbér összege a lemondás és a szálláshely szolgáltatás Szerződésben/Visszaigazolásban rögzített ideje közötti időtartam mértékéhez igazodik a díj meghatározott százalékában kifejezve. A Szolgáltatót kötbérfizetési kötelezettség terheli a szállás, a vendéglátó, illetve egyéb szolgáltatások lemondása esetén.

A kötbér összege:

Szállás, vendéglátó szolgáltatások, illetve egyéb szolgáltatások esetén:

- Az érkezést megelőző 0-3 napon belül a megrendelt szállodai szolgáltatások 50%-a mondható le kötbérmentesen. Ez esetben a megrendelt szállodai szolgáltatások 50%-os ellenérték mellett terhelődnek.

A Szolgáltató lemondást, felmondást, illetve elállást kizárólag határozott írásbeli nyilatkozatban fogad el.

9. Kártérítési záradék

A Szolgáltató felelősséget vállal minden olyan, a Vendéget (és a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személyt) ért kárért, amely a szolgáltatás helyszínén, a Szolgáltató vagy a Szolgáltató érdekében eljáró személy(ek) hibájából következett be.

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 (és a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy) vagy annak vendégei, alkalmazottai maguk okozták.

A Szolgáltató kijelölhet olyan helyeket a szolgáltatás helyszínén, ahová Vendég (és a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy) vagy annak vendégei és alkalmazottai nem léphetnek be. Az ilyen helyeken történt esetleges kárért, sérülésért a Szolgáltató felelősséget nem vállal, azokat olyan kárnak kell tekinteni, amit a Vendég (és a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy) maga okozott.

A Vendég (és a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy) vagy annak vendégei és alkalmazottai az őket ért kárt a Szolgáltatónak azonnal jelenteni kötelesek, és minden szükséges adatot a Szolgáltató rendelkezésére kell bocsátaniuk, amely a káreset körülményeinek tisztázásához, esetleg a rendőrségi jegyzőkönyv felvételéhez/rendőrségi eljáráshoz szükséges.

A Szolgáltató felelősséget vállal azért a kárért is, amelyet a Vendég (és a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy) vagy annak vendégei és alkalmazottai dolgainak elvesztése, elpusztulása vagy megsérülése folytán szenved el, abban az esetben, ha a Vendég (és a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy) vagy annak vendégei és alkalmazottai a Szolgáltató által kijelölt, illetőleg általában erre rendelt helyen (szállodai értékmegőrző) helyezték el, amelyeket a Szolgáltató olyan alkalmazottjának adott át, aki dolgait átvételére jogosult.

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 Vendég (és a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy) vagy annak vendégeit/ alkalmazottjait terheli.

A Szálloda esetleges hiányosságaiból eredő kárért való felelősség a Szolgáltatót akkor terheli – feltéve, hogy azt nem a szerződéshez képest kívül vagy a szerződéshez képest okozott kár szabályai szerint kell megítélni -, ha a karbantartásra vonatkozó szabályokat a Szolgáltató megsértette és/vagy a karbantartás során a károk megelőzése érdekében a Szolgáltató nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A karbantartásra vonatkozó szabályok betartását és azt, hogy a karbantartás során a károk megelőzése érdekében a Szolgáltató úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható, a Szolgáltató köteles kétség esetén bizonyítani. A Szolgáltató szerződéshez képest kívüli vagy a szerződéshez képest okozott kárért való felelősségére a Ptk. szabályai irányadók.

Szolgáltató részéről a kártérítés maximális mértékét a 2013. évi V. törvény határozza meg.

A Vendég (és a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy) vagy annak vendégei és alkalmazottai mindazon károkért felelősséggel tartozik, amelyeket a Vendég (és/vagy a vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) vagy annak vendégei és alkalmazottai a Szolgáltatónak vagy egyéb harmadik személynek okoz, függetlenül attól, hogy a károsultnak jogában áll kárának megtérítését közvetlenül a Szolgáltatótól igényelni.

Abban az esetben, ha a Vendég (és a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy) vagy annak vendégei és alkalmazottai végleges távozása után derül fény arra, hogy a Vendég (és a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy) vagy annak vendégei és alkalmazottai kétséget kizáróan a Szolgáltatónak vagy más Vendégnek (és a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó

Személynek), vagy harmadik személynek vagyoni kárt okozott, úgy Szolgáltató jogosult a kárösszeget a Vendéggel (és a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy) vagy annak vendégei és alkalmazottai szemben érvényesíteni, akár a bankkártya terhére is. Ebben az esetben a kétséget kizáró bizonyítékokat a Szolgáltató köteles eredeti állapotban 3 évig megőrizni és szükség esetén az eljáró hatóság rendelkezésére bocsátani.

Abban az esetben, ha a Vendég (és a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy) vagy annak vendégei és alkalmazottai végleges távozása után gyanítható, hogy a Vendég (és a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy) vagy annak vendégei és alkalmazottai a Szolgáltatónak vagy más Vendégnek, vagy harmadik személynek vagyoni kárt okozott, úgy Szolgáltató köteles rendőrségi eljárást kezdeményezni a Vendéggel (és a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személlyel) vagy annak vendégei és alkalmazottjaival szemben a tényállás tisztázása érdekében és köteles minden birtokában levő bizonyítékot átadni az eljáró hatóság részére.

Vendég (és/vagy a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) vagy annak vendégei és alkalmazottai által okozott vagyoni kár mértékét a Szolgáltató jogosult meghatározni. Amennyiben a Szállodában tartózkodó Vendég (és/vagy a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) vagy annak vendégei és alkalmazottai az általa okozott kár mértékét vitatja, úgy a kárösszeget megállapító munkavállaló feletteséhez fordulhat jogorvoslatért. Amennyiben a Vendég (és/vagy a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) vagy annak vendégei és alkalmazottai továbbra sem fogadja el a megállapított kár mértékét, úgy a mindenkor hatályos jogszabályok szerinti jogi lépéseket tehet.

Ha a szerződő Felek bármelyike adatokat digitális adathordozón, vagy internet útján közöl a másik Féllel, köteles az adatok biztonságáról, biztonságosságáról és vírusmentességről megfelelő vírusvédelmi eszközzel gondoskodni. Amennyiben bármelyik Fél ezen kötelezettségét elmulasztja, és ezáltal a másik fél bármely számítógépében vagy rendszerében kár keletkezik, a teljes kár megtérítése a kötelezettségét megszegő Felet terheli.

10. A Szobák elfoglalása és a távozás

Bejelentkezés

A vendégek szobakulcsként kártyát kapnak, amelyhez a szobában lakó vendég(ek) regisztrálása szükséges. A regisztráció a bejelentőlap pontos kitöltését és a vendég személyigazolvánnyal történő személyazonosságának igazolását jelenti. A személyazonosító okirat bemutatása a szálloda 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. A bejelentkezéskor történő regisztráció minden életkorú vendég számára kötelező.

**A SZÁLLÁSHELY-SZOLGÁLTATÓ A SZÁLLÁSHELY-SZOLGÁLTATÁST
IGÉNYBEVEVŐ BEJELENTKEZÉSEKOR AZ OKMÁNYOLVASÓ SEGÍTSÉGÉVEL
AZ ALÁBBI ADATOKAT RÖGZÍTI - A SZÁLLÁSHELYKEZELŐ SZOFTVER ÚTJÁN
A KORMÁNY RENDELETÉBEN KIJELELT TÁRHELYSZOLGÁLTATÓ ÁLTAL
BIZTOSÍTOTT TÁRHELYEN.**

- családi és utónév;
 - születési családi és utónév;
 - születési hely és idő;
 - neme;
 - állampolgársága;
 - anyja születési családi és utóneve;
 - a személyazonosításra alkalmas okmány vagy útiokmány azonosító adatai.
-

TOVÁBBÁ AZ ALÁBBI ADATOKAT IS RÖGZÍTI A SZÁLLÁSHELYKEZELŐ SZOFTVERBEN:

- a szálláshely-szolgáltatás címe;
 - a szálláshely igénybevételének kezdő és várható, valamint tényleges befejező időpontja.
-

NEM KELL RÖGZÍTENI AZT AZ ADATOT, AMELYET AZ OKMÁNY NEM TARTALMAZ.

AZOKAT AZ ADATOKAT:

- amelyeket az okmányolvasó nem tud leolvasni,
- vagy hibásan olvas le

a szálláshely-szolgáltató manuális adatbevitel útján köteles rögzíteni a szálláshelykezelő szoftverben.

A SZÁLLÁSHELY-SZOLGÁLTATÓK ÁLTAL HASZNÁLT ESZKÖZÖK ÉS A VIZA RENDSZER A BEOLVASOTT OKMÁNYOK KÉPÉT NEM TÁROLHATJA.

A hatályos törvények szerint Magyarországon életkortól függetlenül, minden polgárnak kötelező rendelkeznie személyazonosságát igazoló hatósági igazolvánnyal (személyazonosító igazolvány, útlevél vagy kártyaformátumú vezetői engedély), tehát már az újszülötteknek is. A jogszabályok alapján az adatok rögzítése minden igénybe vevő vendégre vonatkozóan egyformán kötelező, így sem életkor, sem más változó – pl. a szolgáltatás után fizetendő díj, kedvezmények, a tartózkodás hossza, rokoni kapcsolat az igénybe vevővel – alapján az adatok rögzítésétől eltekinteni nem lehet.

A szálláshely-szolgáltatást igénybe vevő vendég a személyi azonosításra alkalmas okmányát a szálláshely-szolgáltatónak az adatok rögzítése céljából bemutatja.

Az okmány bemutatásának hiányában a szálláshely-szolgáltató a szálláshely-szolgáltatást megtagadja.

A szobákat a megérkezés napján 14:00 órától lehet elfoglalni.

A szoba korábbi elfoglalása esetén a szálloda jogosult a szerződésben meghatározott felárat felszámítani.

Kérés esetén a Szolgáltató a csomagok elhelyezése céljából az erre rendszeresített helyiségben csomagszoba használatát biztosítja térítésmentesen a kapacitásainak megfelelően.

Előre nem látható és a szállodán kívül álló okok miatt bekövetkezendő technikai akadályok felmerülése esetén Szolgáltató az elhelyezés megváltoztatásának jogát fenntartja.

A szobaárban szereplő Wellness korlátlan használata annak hivatalos nyitvatartási idején belül az érkezés napján 14:00 órától, elutazás napján 10:00 óráig érvényes.

Kijelentkezés

A távozás napján a Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) a szobát poggyászával, bevitt dolgaival együtt 10:00 óráig köteles elhagyni, és a bejelentkezéskor kapott kulcskártyát, valamint az érkezés napján kapott köntösöket, a recepción leadni.

A szoba későbbi elhagyása esetén a szálloda jogosult a szerződésben meghatározott felárat felszámítani.

A Távozás napja előtt megüresedett Szobát a Szolgáltató jogosult újra értékesíteni.

A Vendég vagy Költségviselő a szállodai tartózkodása ellenértékét legkésőbb a szállodából való végleges távozása előtt köteles a szállodai szerződésben meghatározott módon kiegyenlíteni.

A fizetés bármilyen okból történő megtagadása esetén a szálloda jogosult a Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) szállodába bevitt dolgait visszatartani és azokon zálogjogát érvényesíteni.

Fizetés nélküli távozás esetén a szálloda a rendőrségi feljelentés mellett jogi úton érvényesíti a követelését a Vendéggel vagy Költségviselővel szemben, amelynek költségeit a vendégre terheli.

Az utólag felmerült és ki nem egyenlített díj összegét a szálloda a Vendég vagy Költségviselő bankkártyájára terheli.

Látogatók

A szálloda szobáiban csak a recepción regisztrált Vendégek (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) tartózkodhatnak. A Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) a látogatója magatartásáért – ideértve az esetleges károkozást is – felelősséggel tartozik. A látogató által a Vendégnek (és/vagy a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személynek) és/vagy harmadik személynek okozott kárért való felelősséget a szálloda kizárja.

A szobafoglalásban szereplő létszámon felüli vendég után külön díjat számol fel a szálloda.

18 év alatti vendégek

14 éven aluli gyermek csak szülői vagy más, általa megbízott cselekvőképes személy folyamatos felügyelete mellett tartózkodhat a szobában. A gyermek kísérői felelősséggel tartoznak a gyermek épségéért és az általa okozott károkért.

A szálloda szolgáltatásait 14 év alatti vendég csak szülői vagy más, az általa megbízott cselekvőképes személy kíséretében veheti igénybe.

A szálloda területén, rendezvényén 18 év alatti személy alkoholt nem fogyaszthat. E kötelezettség betartásáról/betartatásáról a 18 év alatti személy szülője, általa megbízott cselekvőképes személy köteles gondoskodni. E kötelezettség megszegésének jogi, erkölcsi és anyagi következményeiért a szülő vagy az általa megbízott cselekvőképes személy teljes felelősséggel tartozik.

Hosszabbítás

Hosszabbítás a Szolgáltatási szerződés legalább 1 éjszakával történő megnövelését jelenti.

A Szolgáltatás igénybevételének Vendég által kezdeményezett meghosszabbításához minden esetben a Szolgáltató előzetes hozzájárulása szükséges. Hosszabbítás esetében a Szolgáltató kikötheti a már teljesített Szolgáltatás díjának megtérítését.

A meghosszabbítási igény teljesítésére vonatkozóan a Szolgáltatónak nincsen kötelezettsége. Szolgáltató a meghosszabbítást a Szálloda telítettségétől teszi függővé.

A Szobára és a meghosszabbítani kívánt Szolgáltatás(ok)ra az eredeti Távozás Napján hatályos, kedvezmények nélküli Árak vonatkoznak. A Szolgáltató méltányosságból, ettől a szabálytól, a Vendég előnyére, eltérhet.

A Szolgáltatás igénybevételének meghosszabbítását a Vendég a Szálloda recepciójának legkésőbb a Távozás Napján 10:00 óráig köteles bejelenteni.

11. Szolgáltatás igénybevételének elmulasztása

Előzetes jelzés nélkül meg nem érkezett Vendég esetében, amennyiben a Vendég a Szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltatási Szerződésben foglalt módon biztosította, úgy a Vendég által elfogadott és visszaigazolt Ajánlatban szereplő, a megrendelt teljes Szolgáltatás Ellenérték összege kerül felszámításra.

Ebben az esetben, Vendég (Költségviselő) köteles a még meg nem fizetett Ellenérték-részt a Szolgáltató számára megfizetni.

Amennyiben Vendég (Költségviselő) a foglalást bankkártya adatokkal (ideértve a hitelkártya adatokat is) garantálta, úgy Szolgáltató jogosult a bankkártyához tartozó számlát megterhelni a teljes Ellenérték erejéig.

Amennyiben a Vendég (Költségviselő) Szolgáltatást vissza nem térítendő formában vette igénybe, és ellenérték megfizetéssel rendelte meg, úgy Vendég (Költségviselő) a megfizetett Ellenértéket meg nem jelenése esetén, tehát a Szolgáltatás igénybevételének elmulasztása esetén sem kapja vissza, azt számára a Szolgáltató nem téríti meg.

A Szolgáltató speciális kondíciókhoz kötött Ajánlatainak megrendelése esetén, a fentiekől eltérő, egyedi Szolgáltatási Szerződésben rögzített feltételeket állapíthat meg.

12. A Szolgáltatás ellenében a Szolgáltatót illető Ellenérték, és annak megfizetése

A Vendég vagy a Költségviselő a Szolgáltatás Ellenértékét előzetes banki átutalással, és a helyszínen készpénzzel, vagy a helyszínen bankkártyával, SZÉP kártyával vagy ezek kombinálásával köteles kiegyenlíteni.

A Szolgáltató által elfogadott bankkártya típusokat a Szolgáltató a Weboldalon és a Szálloda recepcióján teszi közzé.

A Vendég jogosult az Ellenértéket, vagy annak egy Ellenérték-részét a Szolgáltatónak euróban is megfizetni, azzal, hogy ebben az esetben a Szálloda recepcióján a fizetés napján közzétett és a Szolgáltató által egyoldalúan meghatározott MNB devizaárfolyam az irányadó, a magyar forintban kifejezett Ellenérték euróra való átváltása során.

Szolgáltató a Szolgáltatási szerződésből fakadó Ellenértéket (tehát a Szálláshely-szolgáltatás és Kiegészítő szolgáltatás Ellenértékét) alapvetően differenciálja életkor szerint 2 felnőttel egy szobában történő elhelyezés esetén az alábbiak szerint:

- 0-tól be nem töltött 6 éves kor között az érintett számára a Szolgáltatási szerződésből fizetési kötelezettség nem keletkezik pótágyon történő elhelyezés esetén;
- 6 – 13,9 év közötti gyermek esetében a pótágyon történő elhelyezés esetén a mindenkori, egy felnőttre jutó ár 50%-át köteles megfizetni érintett a Szolgáltató felé;
- betöltött 14 éves kor fölött pótágyon történő elhelyezés esetén a mindenkori, egy felnőttre jutó ár 100%-át köteles megfizetni érintett Szolgáltató felé.

Az Ellenérték három részből áll:

- Szálláshely-szolgáltatás ellenértéke
- Kiegészítő szolgáltatás ellenértéke
- Adók (ÁFA és idegenforgalmi adó) összege

A Szolgáltató a teljesített szolgáltatásokról a magyar jogszabályoknak megfelelően, a Szerződés értelmében teljesített szolgáltatások ellenértékének, valamint a Vendég (Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy), vagy a Vendég által igénybe vett extra fogyasztások ellenértékének elszámolására szolgáló, a szolgáltatásokat, fogyasztásokat tételesen tartalmazó – a Szolgáltató által kiállított – számla pénzneme HUF.

A Szolgáltató mind a Szerződésben foglalt, mind az extra fogyasztás igénybevételét minden esetben rögzíti a számítógépes rendszerében, amelyről a teljesítés igazolására szolgáló írásbeli bizonylatot készít. A Vendég (Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy) által a Szerződésben rögzített személy(ek) a fogyasztást köteles(ek) az arról készített bizonylaton aláírásával nyugtázni.

Amennyiben a Szolgáltató általi visszaigazolásban rögzített ár pénzneme nem HUF, úgy a Szolgáltató által kibocsátott számlán a fizetendő ellenérték a visszaigazolás devizanemén túl – az árfolyam megjelölése mellett – HUF-ban is feltüntetésre kerül. Az átszámítás a Szerződésben meghatározott időtartam utolsó napján érvényes, a Szolgáltató által jegyzett MNB devizaárfolyamon történik.

A Szolgáltató által kibocsátott számla Vendég (Költségviselő) általi kiegyenlítése a visszaigazolás devizanemében történik. Amennyiben az átutalás nem a visszaigazolásban feltüntetett devizanemben történik, úgy az átszámítás a pénzügyi Szolgáltató bankszámláján történő jóváírásának napján érvényes MNB devizaárfolyam alapján történik.

A számla kiegyenlítésekor a számla végösszegének átutalásához kapcsolódó bankköltségek a Vendéget (Költségviselőt) terhelik.

A számla kiállítását követően a Szolgáltatónak nem áll módjában a számlázási nevet és címet módosítani.

A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevételének garantálására:

- 50% előlegfizetést kér, amely történhet előre utalással, vagy bankkártya adatok megadásával, és a Szolgáltató által történő, a megrendelt és visszaigazolt Szolgáltatások Ellenértékének 50%-át kitevő betérheléssel, vagy
- speciális ajánlat, úgynevezett vissza nem térítendő megrendelés esetében, a Vendég által elfogadott és visszaigazolt Ajánlatban, vagy a Visszaigazolásban meghatározott minden Szolgáltatás teljes Ellenértékének összegét betérheli a megrendelés pillanatában, amely visszafizetésre nem kerülhet a Vendég (Költségviselő) számára.

Szolgáltató az Ajánlatban meghatározza a Szolgáltatásra vonatkozó Ellenértéket, valamint az ajánlattételkor érvényes, törvény által előírt adótartalmakat.

Szerződő felek a Vendég által elfogadott és visszaigazolt Ajánlatban meghatározott Ellenérték(ek)hez kötve vannak, a Szolgáltatás Ellenértékét nem változtathatják meg egyoldalúan.

Szolgáltató az alábbiakban, példák felsorolásával külön is nevesít Kiegészítő szolgáltatásokat, tekintettel arra, hogy azok a szokásos szerződési gyakorlattól eltérnek és külön térítés ellenében vehetők igénybe.

- Kötelező takarítási szolgáltatás Szoba nem rendeltetészerű használata esetén

Abban az esetben, ha a Vendég(ek) vagy az Együtt Ott Tartózkodó Személy(ek) a nemdohányzó Szobában dohányzik/dohányoznak, vagy a Szobában a Szálláshelyszolgáltatással, vagy Kiegészítő szolgáltatással össze nem egyeztethető olyan tevékenységet végez(nek), amely a szobatakarítás szokásos mértékét jelentősen meghaladja, a Szolgáltató jogosult külön díjat felszámítani.

A kötelező takarítási szolgáltatással kapcsolatos Ellenértékre vonatkozó mindenkori díjazás megtalálható a Szálloda recepcióján.

- Többllet használat

Abban az esetben, ha a Vendég (és az Együtt Ott Tartózkodó Személy(ek)) a Szobát határidőben nem hagyja(k) el, úgy a Szolgáltató a Vendéggel szemben a Szoba további használatért díjat (a továbbiakban: Többllet Használati Díj) jogosult érvényesíteni.

A Többllet Használati Díjat, amennyiben annak fizetési kötelezettsége merül fel, az Ellenérték részeként köteles a Vendég (Költségviselő) a Szolgáltató részére megfizetni.

A mindenkor aktuális, a Szobára vonatkozó Árak a Szálloda recepcióján kerülnek kifüggesztésre.

A Kiegészítő szolgáltatások árai az adott Szolgáltatás igénybevételének helyszínein – így pl.: minibár árai a Szobában – elérhetőek.

A Szolgáltató vendéglátó szolgáltatásainak Szerződésben nem szereplő árait az egyes vendéglátó egységekben rendszeresített étlapon és itallapon teszi közzé. Az alkalmazott és a számlán közölt felszolgálatási díj mértéke az „a la carte” étel- és italfogyasztás értékének 15% százaléka.

A Szolgáltató részlegeinek napi nyitvatartása:

- Lobby bár: 07:00-tól 22:00 óráig
- Étterem: 07:00-tól 21:00 óráig
- Wellness: 08:00-tól 20:00 óráig

A Szobaár tartalma:

- A szállás alapsomaggal;
- Az alapsomag tartalma:
 - gazdag büféreggeli és büfévacsora,
 - Wellness részleg korlátlan használata annak hivatalos nyitvatartási idején belül, mely az alábbi szolgáltatásokat tartalmazza: úszó-, benti és kinti élménymedence, Zsóry vizes gyógymedencék, gőz-, jég- és sókabin, infra- és finn szauna, barlangzuhany
 - Egyéb szolgáltatások:
fürdőköpeny díjmentes biztosítása a tartózkodási idő alatt,
ingyenes WiFi internet kapcsolat a szálloda egész területén.

Szolgáltató az őt illető ellenértékről a hatályos jogszabályok előírásai szerint számlá(ka)t kiállítani köteles.

13. Panaszkezelés

A Vendég vagy a vele Együtt Ott Tartózkodó Személy(ek)(a továbbiakban: Panaszos) a Szálláshely-szolgáltatás ideje alatt felmerülő, a Szolgáltató, illetve a Szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személy magatartására, tevékenységére vagy mulasztására, adott Szolgáltatás minőségére vagy elmaradására, vagy a Szoba minőségére, tárgyaira valamint a Hotel minőségére vonatkozó esetleges panaszt (a továbbiakban: Panasz)a Szálloda recepcióján legkésőbb a Távozás Napján szóban, vagy írásban közölheti a Szolgáltatóval.

A Szolgáltató a Panaszt köteles megvizsgálni és 30 napon belül megválaszolni.

14. Adatkezelés

A Szolgáltató a Vendég vagy a vele Együtt Ott Tartózkodó Személy(ek) személyes adatait a Szolgáltató Adatvédelmi és Adatkezelési Szabályzata, az Európai Parlament és a Tanács a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) szóló 2016/279. rendelet (a továbbiakban: GDPR) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) rendelkezéseinek megfelelően kezeli. A Szolgáltató Adatvédelmi és Adatkezelési Szabályzata többek között az alábbi linken érhető el: <https://balneohotel.hu/hu>

Adatkezelés biztonsága

A személyes adatok kezelésével, tárolásával kapcsolatban a Szolgáltató a lehető legnagyobb gondossággal jár el. Az informatikai biztonság területén a Szolgáltató az észszerűen elérhető leghatékonyabb, legmodernebb eszközöket és eljárásokat alkalmazza.

A Szolgáltató köteles az adatkezelési műveleteket úgy megtervezni és végrehajtani, hogy biztosítsa az érintettek magánszférájának védelmét.

A Szolgáltató, illetve tevékenységi körében az adatfeldolgozó köteles gondoskodni az adatok biztonságáról, köteles továbbá megtenni azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítani azokat az eljárási szabályokat, amelyek az Info. tv. valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek.

Az adatokat megfelelő intézkedésekkel védeni kell különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen.

A különböző nyilvántartásokban elektronikusan kezelt adatállományok védelme érdekében megfelelő technikai megoldással biztosítani kell, hogy a nyilvántartásokban tárolt adatok – kivéve, ha azt törvény lehetővé teszi - közvetlenül ne legyenek összekapcsolhatók és az érintetthez rendelhetők.

A személyes adatok automatizált feldolgozása során az adatkezelő és az adatfeldolgozó további intézkedésekkel biztosítja

1. a jogosulatlan adatbevitel megakadályozását;
2. az automatikus adatfeldolgozó rendszerek jogosulatlan személyek általi, adatátviteli berendezés segítségével történő használatának megakadályozását;
3. annak ellenőrizhetőségét és megállapíthatóságát, hogy a személyes adatokat adatátviteli berendezés alkalmazásával mely szervezetnek továbbították vagy továbbíthatják;
4. annak ellenőrizhetőségét és megállapíthatóságát, hogy mely személyes adatokat, mikor és ki vitte be az automatikus adatfeldolgozó rendszerekbe;
5. a telepített rendszerek üzemzavar esetén történő helyreállíthatóságát és
6. azt, hogy az automatizált feldolgozás során fellépő hibákról jelentés készüljön.

Az adatkezelőnek és az adatfeldolgozónak az adatok biztonságát szolgáló intézkedések meghatározásakor és alkalmazásakor tekintettel kell lenni a technika mindenkori fejlettségére. Több lehetséges adatkezelési megoldás közül azt kell választani, amely a személyes adatok magasabb szintű védelmét biztosítja, kivéve, ha az aránytalan nehézséget jelentene az adatkezelőnek.

A Szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott informatikai eszközöket úgy választja meg és üzemelteti, hogy a kezelt adat:

1. az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás),
2. hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége),
3. változatlansága igazolható (adatintegritás),
4. a jogosulatlan hozzáférés ellen védett (adat bizalmassága) legyen.

A Szolgáltató olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt.

A Szolgáltató az adatkezelés során megőrzi

1. **a titkosságot:** megvédi az információt, hogy csak az férhessen hozzá, aki erre jogosult;
2. **a sértetlenséget:** megvédi az információnak és a feldolgozás módszerének a pontosságát és teljességét;
3. **a rendelkezésre állást:** gondoskodik arról, hogy amikor a jogosult használónak szüksége van rá, valóban hozzá tudjon férni a kívánt információhoz, és rendelkezésre álljanak az ezzel kapcsolatos eszközök.

Az interneten továbbított elektronikus üzenetek, protokolltól (e-mail, web, ftp, stb.) függetlenül sérülékenyek a hálózati fenyegetésekkel szemben, amelyek tisztességtelen tevékenységre, vagy az információ felfedezésére, módosítására vezethetnek. Az ilyen fenyegetésektől megvédendő, a

Szolgáltató megtesz minden tőle elvárható óvintézkedést. A rendszereket megfigyeli annak érdekében, hogy minden biztonsági eltérést rögzíthessen, és bizonyítékkal szolgálhasson minden biztonsági esemény esetében. Azonban az Internet köztudomásúlag – így a Vendég számára is ismert módon – nem százszázalékos biztonságú. Az elvárható legnagyobb gondosság ellenére megvalósuló kivédhetetlen támadások által okozott esetleges károkért a Szolgáltatót felelősség nem terheli. A Szolgáltató informatikai rendszere és hálózata egyaránt védett a számítógéppel támogatott csalás, kémkedés, szabotázs, vandalizmus, tűz és árvíz, továbbá a számítógépvírusok, a számítógépes betörések és a szolgálatmegtagadásra vezető támadások ellen. A Szolgáltató a biztonságról szerverszintű és alkalmazásszintű védelmi eljárásokkal gondoskodik.

15. Rendezvények, programok hang- és képfelvétele

A Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) tudomásul veszi, hogy a Rendezvényekről hang- és képfelvételt készíthetnek a Szolgáltató munkatársai, valamint a Szolgáltatótól engedélyben részesülő Szerződéses partnerek, Közreműködők, sajtómunkatársak (a rájuk vonatkozó külön szerződés rendelkezései szerint), más Vendégek, illetve egyéb harmadik személyek. Ennek megfelelően a Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) a Programokon/Rendezvényeken történő részvétellel kifejezetten hozzájárul arcának, megjelenésének, megnyilvánulásainak rögzítéséhez és közléséhez, azzal, hogy kizárólag kifejezett beleegyezésével nevesíthető. Amennyiben a Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) közszereplőnek minősül, úgy a beleegyezése nélkül is nevesíthető. Az előzőek szerinti megjelenítéseken annak készítője a Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) tekintetében térben, időben és felhasználási módban korlátlan, átruházható, és kizárólagos felhasználási jogosultságot szerez. A Szolgáltató munkatársa, valamint a Szolgáltató által engedélyben részesülő személyek a Látogató relációjában korlátozás nélkül jogosultak a megjelenítés hasznosítására, felhasználására (különösen a Rendezvények népszerűsítésére), többszörözésére, közzétételére, átdolgozására, nyilvánosságra hozatalára, nyilvánossághoz közvetítésére és forgalmazására, anélkül, hogy a Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) részére ezért bármilyen módon ellenszolgáltatást kellene nyújtaniuk. A Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) külön is tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a rendezvényt, illetve a programokat rögzíti, a rögzített felvételt többszörözi és képhordozón terjeszti, sugározza vagy más módon a közönséghez közvetíti, ismételten sugározza vagy más módon a közönséghez közvetíti, ideértve azt az esetet is, amikor a rendezvényt, illetve a programokat vezeték útján vagy bármely más eszközzel vagy módon (például YouTube-on keresztül) úgy teszik a nyilvánosság számára hozzáférhetővé, hogy a nyilvánosság tagjai a hozzáférés helyét és idejét egyénileg választhatják meg. Az előzőek szerinti megjelenítés kapcsán a Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) nem jogosult igényt vagy követelést támasztani a Szolgáltatóval szemben. A Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) jogosult a Rendezvényen hang- és képfelvétel készítésére, azzal, hogy ezt kizárólag személyes célokra használt telekommunikációs eszközbe (például mobiltelefon, táblagép) integrált kép- és hangrögzítővel vagy nem professzionális fotófelszereléssel végezheti, továbbá az általa készített kép- és hangfelvételt nem értékesítheti, és ellenérték fejében nem hasznosíthatja, illetve kereskedelmi célból ellenérték nélkül sem hasznosíthatja, az azokon szereplő Látogatókat beleegyezésük nélkül nem nevesítheti, személyiségi jogait nem sértheti. A Szolgáltató kifejezetten kizárja a felelősségét arra az esetre, ha más Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) az előzőekben írtakat megszegik.

16. Az Érintett tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen,

1. ha a személyes adatok kezelése vagy továbbítása kizárólag az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez vagy az adatkezelő, adatátvevő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve kötelező adatkezelés esetén;
2. ha a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik; valamint
3. törvényben meghatározott egyéb esetben.

Az adatkezelő a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és döntéséről a kérelmezőt írásban tájékoztatja.

Ha az adatkezelő az érintett tiltakozásának megalapozottságát megállapítja, az adatkezelést - beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is - megszünteti, és az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról, továbbá az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

Ha az Érintett az adatkezelőnek a meghozott döntésével nem ért egyet, illetve, ha az adatkezelő a reá irányadó határidőt elmulasztja, az érintett - a döntés közlésétől, illetve a határidő utolsó napjától számított 30 napon belül – az Info tv. 22. §-ban meghatározott módon bírósághoz fordulhat.

Ha az adatátvevő jogának érvényesítéséhez szükséges adatokat az érintett tiltakozása miatt nem kapja meg, úgy az értesítés közlésétől számított 15 napon belül, az adatokhoz való hozzájutás érdekében – az Info tv. 22. §-ban meghatározott módon - bírósághoz fordulhat az adatkezelő ellen. Az adatkezelő az Érintettet is perbe hívhatja.

Ha az adatkezelő az értesítést elmulasztja, az adatátvevő felvilágosítást kérhet az adatátadás meghiúsulásával kapcsolatos körülményekről az adatkezelőtől, amely felvilágosítást az adatkezelő az adatátvevő erre irányuló kérelmének kézbesítését követő 8 napon belül köteles megadni. Felvilágosítás kérése esetén az adatátvevő a felvilágosítás megadásától, de legkésőbb az arra nyitva álló határidőtől számított 15 napon belül fordulhat bírósághoz az adatkezelő ellen. Az adatkezelő az érintettet is perbe hívhatja.

Az Érintett a jogainak megsértése esetén, valamint az Info tv. 21. §-ban meghatározott esetekben, az adatátvevő az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el.

Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, az adatkezelő köteles bizonyítani. Az Info tv. 21. § (5) és (6) bekezdése szerinti esetben a részére történő adattovábbítás jogszerűségét az adatátvevő köteles bizonyítani.

A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per - az Érintett választása szerint - az Érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható. A perben fél lehet az is, akinek egyébként nincs perbeli jogképessége. A perbe az Adatvédelmi Hatóság az érintett pernyertessége érdekében beavatkozhat.

Ha a bíróság a kérelemnek helyt ad, az adatkezelőt a tájékoztatás megadására, az adat helyesbítésére, zárolására, törlésére, az automatizált adatfeldolgozással hozott döntés megsemmisítésére, az érintett tiltakozási jogának figyelembevételére, illetve az Info tv. 21. §-ban meghatározott adatátvevő által kért adat kiadására kötelezi.

Ha a bíróság az Info tv. 21. §-ban meghatározott esetekben az adatátvevő kérelmét elutasítja, az adatkezelő köteles az Érintett személyes adatát az ítélet közzétételétől számított 3 napon belül törölni. Az adatkezelő köteles az adatokat akkor is törölni, ha az adatátvevő az Info tv. 21. § (5), illetve (6) bekezdésében meghatározott határidőn belül nem fordul bírósághoz.

A bíróság elrendelheti ítéletének - az adatkezelő azonosító adatainak közzétételével történő - nyilvánosságra hozatalát, ha azt az adatvédelem érdekei és nagyobb számú érintett e törvényben védett jogai megkövetelik.

Az adatkezelő az Érintett adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni. Az érintettel szemben az adatkezelő felel az adatfeldolgozó által okozott kárért is. Az adatkezelő mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Nem kell megtéríteni a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

17. Elektronikus hírlevél

Amennyiben a Vendég (Költségviselő) feliratkozik a Szolgáltató hírlevelére, a Szolgáltató saját döntése szerinti gyakorisággal, de maximum heti egyszer hírlevelet küld neki. A Szolgáltató lehetőség szerint igyekszik a korábbi foglalások alapján valószínűsíthető érdeklődési kör szerinti, személyre szabott ajánlatot eljuttatni a hírlevél olvasóinak. A Hírlevélre való feliratkozással a Vendég (Költségviselő) hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az ehhez szükséges személyes adatait kezelje. A hírlevélre való feliratkozáshoz a név, cím, telefonszám, e-mail cím és érdeklődési kör megadása szükséges, hogy lehetséges legyen az üzenetek kézbesítése. Az adatokat a Szolgáltató mindaddig kezeli, ameddig azok törlését a Vendég (Költségviselő) nem kéri, illetve hozzájárulását vissza nem vonja. A feliratkozás lehetőségét minden hírlevélben egy közvetlen link biztosítja. A személyes adatok törlésére, az erre irányuló kérés beérkezésétől számított 10 munkanapon belül kerül sor. Az adatkezelés jogalapja az érintett önkéntes hozzájárulása és a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló Reklám tv. (2008. évi XLVIII. törvény) 6. § (5) bekezdése. A megadott személyes adatok valódiságáért a hírlevélre feliratkozó felel. A hírlevéllel kapcsolatos adatkezelés a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz bejelentésre került, az adatkezelés adatvédelmi nyilvántartási azonosító száma:

18. Titoktartás

Szolgáltató kijelenti, hogy a Vendég és/vagy a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személyekkel kapcsolatban tudomására jutott minden információt és adatot bizalmas adatként kezel és titoktartási kötelezettsége a tudomására jutástól számított 10 évig kiterjed rá. Az adatok védelmét egyebekben az Adatkezelési- és Adatvédelmi Szabályzat rendelkezései szerinti működés látja el.

VI. HÁZIREND

1. Szállodai eszközök, berendezések

A Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) köteles a szálloda belső tereit rendeltetésszerűen használni. A gyerekek részére a szállodán belül az erre kijelölt gyermek-játszóház használatát javasoljuk.

A szálloda erkélyein, korlátjain – esztétikai okokból – semmilyen ruházat, illetve törülköző szárítása, kihelyezése nem megengedett.

A szemetet az arra kijelölt szeméttárolókban kérjük elhelyezni.

A Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) köteles a szálloda eszközeit, berendezéseit rendeltetésszerűen használni. A nem rendeltetésszerű használatból eredő kárt a Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) a szálloda felhívására, de legkésőbb a távozása előtt köteles megtéríteni.

A szálloda berendezési, felszerelési tárgya a szálloda területéről kizárólag a szálloda előzetes írásbeli engedélyével vihető ki. A szállodai szoba bármilyen átrendezését, bútorok áthelyezését kizárólag a szálloda munkatársa, vagy erre kijelölt megbízottja végezheti.

Szállodai dolog elvitele a szálloda előzetes írásbeli engedélye nélkül bűncselekménynek minősül, és ebben az esetben a szálloda megteszi a szükséges büntetőjogi és polgári jogi lépéseket.

A szálloda bármely eszközének, berendezési, felszereltségi tárgyának meghibásodását a vendég köteles bejelenteni a szállodának. A Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) nem jogosult a hibát saját maga kijavítani vagy a kijavítást megkísérelni. Az ebből eredő károkért való felelősséget a szálloda kizárja.

A Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) a szálloda berendezéseit, wellness és egyéb szolgáltatásait rendeltetésszerűen, saját egészségi, fizikai, mentális állapotának tudatában és ismeretében használja, illetve veszi igénybe, ezért a nem rendeltetésszerű, illetve nem a Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) valós egészségi, fizikai, mentális állapotának megfelelő használatból, igénybevételtől eredő károkért való felelősségét a szálloda kizárja.

2. Wi-fi

A Szállodában wi-fi rendszer üzemel, amelynek használata térítésmentes.

A Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) a wi-fi csatlakozás jelszavát a szállodába való bejelentkezéskor egy időben kapja meg.

A wi-fi folyamatos, megszakítás nélküli működését és elérhetőségét a szálloda nem garantálja.

A wi-fi használata során vagy következtében a vendég készülékében vagy annak tartalmában keletkezett közvetlen vagy közvetett károkért a szálloda nem vállal felelősséget. A szolgáltatást a Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) a saját felelősségére és kockázatára veszi igénybe.

3. Telefon

A szobatelefon használata díjköteles. A szálloda a telefonálás költségét a szolgáltató telefonszám díjai alapján szállodai felárral terheli automatikusan a vendég szobaszámlájára.

A hívás díja mindaddig felszámításra kerül, amíg a telefonkagyló visszahelyezésével nem történik meg a beszélgetés bontása.

A szállodán belüli hívások díjmentesek.

A Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) a saját felelősségére kérhet ébresztést, amely figyelmességi gesztus a szálloda részéről, az nem része a szálloda szerződés szerinti szolgáltatásának. A kért ébresztés elmaradásából vagy a késedelmes ébresztésből eredő károkért a szálloda nem vállal felelősséget.

4. Biztonság

A Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) tűz esetén köteles a szobában kihelyezett menekülési útvonalat, illetve a helyszínen lévő tűzoltó utasításait követni.

Tűzoltó palackok a szálloda folyosóin, emeletenként találhatók. Tűz esetén a Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) köteles haladéktalanul riasztani a recepciót.

A szállodai szobában tilos vasalót, vízforralót, kávéfőzőt és egyéb, a megszokott utazási szükségletek közé nem tartozó elektromos készüléket – ide nem értve a laptopot, notebookot, tabletet, fényképezőgépet, videokamerát – üzemeltetni.

A gyerekek rollerrel, kerékpárral, gördeszkával, görkorcsolyával csak a kijelölt útvonalon közlekedhetnek. (A parkolóknak, a vendégek által használt közlekedőhelyeken, és a szálloda belső területén tilos!)

5. A szálloda területére be nem vihető dolgok

A szálloda az alábbi dolgok bevitelét tiltja meg:

- a hatályos jogszabályokban maró, gyúlékony vegyszerek, anyagnak minősített dolgok,
- a hatályos jogszabályokban tűzveszélyesnek és/vagy robbanásveszélyesnek minősített anyagok,
- nem a szálloda üzletében, kiszolgáló egységében vásárolt, vett élelmiszer, ital (ideértve alkohol tartalmú italokat is),
- különösen drága, nagy értékű értéktárgy, muzeális tárgy,
- tűzijáték, petárda, ezek alkatrészei, összetevői,
- hulladék, környezetre, egészségre ártalmas dolog,

- pszichotrop anyag,

A szálloda a Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) előzetes írásban tett kérelmére írásban engedélyezheti nem bevihető dolog bevitelét a szálloda területére.

Ha a Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) a szálloda előzetes írásbeli engedélye nélkül nem bevihető dolgot visz be a szálloda területére, azt a szálloda a Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) költségére eltávolíthatja vagy eltávolíttathatja.

Az engedély nélkül bevitt dologban keletkezett kárért való felelősséget a szálloda kizárja.

A Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) teljes körű jogi és anyagi felelősséggel tartozik mindazon kárért és sérelemért, amelyet az engedély nélkül bevitt dolog okoz más vendégnek, harmadik személynek vagy a szállodának.

6. Házikedvencekre vonatkozó szabályok

Szállodánk állatbarát szálloda, a Vendég a foglalás alkalmával köteles előre jelezni a szálloda felé, hogy házikedvence is vele érkezik. A házikedvencek után a szálloda felárat számol fel, melynek mértéke: 6 000.- Ft / házikedvenc / éjszaka. A szállodába történő bejelentkezés alkalmával, a Vendég köteles egy Kisállat felelősség vállalási nyilatkozatot kitölteni és azt a recepción leadni. A nyilatkozat tartalmazza a szállodában tartózkodás alatt betartandó szabályokat és feltételeket.

A házikedvencsel az étterem, a téli kert és a wellness részleg nem látogatható. A házikedvenc által okozott károkért a gazdát terheli anyagi felelősség.

7. Dohányzás

A szálloda nemdohányzó hotel. Ennek értelmében a szálloda zárt helyiségeiben (beleértve a vendégszobákat és azok erkélyeit is), közösségi területein, valamint a szállodához tartozó teljes nyílt területen – a dohányzásra kijelölt helyek kivételével – tilos a dohányzás, illetve az elektromos cigaretta használata.

A szálloda alkalmazottai jogosultak a vendégeket, valamint a szálloda területén tartózkodó bármely más személyt figyelmeztetni ezen előírás betartására, illetve a dohányzás, elektromos cigarettázás abbahagyására. A Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy), illetve a szálloda területén tartózkodó bármely személy köteles az előírás betartására, valamint az esetleges felszólítás teljesítésére. Amennyiben bármely Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) vagy a szálloda területén tartózkodó egyéb személy jogsértő magatartása miatt a szállodát az illetékes hatóság a vonatkozó jogszabály alapján bírsággal sújtja, úgy a szálloda jogosult az adott jogsértő magatartást tanúsító személyre a bírság összegét áthárítani, illetve annak megfizetését tőle követelni.

8. „Ne Zavarj! Do not disturb” figyelmeztető tábla

A szállodai alkalmazottak a szobatarítást reggel 08:00 órától végzik folyamatosan.

A Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) a „Ne zavarj! Do not disturb” figyelmeztető táblának a szobaaajtó külső kilincsőre történő kiakasztásával határozottan jelzi, hogy a szálloda munkatársai ne zavarják, ne kopogjanak és ne lépjenek be a szobába.

A “Ne Zavarj! Do not disturb” figyelmeztető táblácskát a Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) a saját felelősségére és kockázatára helyezi el a bejárati ajtó külső kilincsőn. Ha a szálloda munkatársai a Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) elutazásának napján a szobája kilincsőn „Ne zavarj! Do not disturb” figyelmeztető táblát találnak, és a Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) a szálloda telefonhívására nem reagál, úgy a szálloda munkatársai 10:00 óra után bármikor bemehetnek a szobába.

Rendkívüli helyzetben (például tűz, terrortámadás stb.) előzetes telefonhívás nélkül, illetve amikor a szálloda a rendelkezésére álló információk alapján megalapozottan feltételezi, hogy a szobában a Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) élete, egészsége, testi épsége, vagyonbiztonsága veszélyben van vagy veszélyben lehet, és a Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) a szálloda telefonhívására nem reagál, úgy a szálloda munkatársai jogosultak bemenni a szobába.

A „Ne zavarj! Do not disturb” figyelmeztető tábla nem rendeltetésszerű használatából eredő károkért, sérelemért a szálloda nem vállal felelősséget.

9. Napi takarítás

A szálloda naponta egyszer, 09:00 órától és 16:00 óra között takarítja a szobát.

Amennyiben a szoba takarítását végzők ezen időszak alatt a szoba külső kilincsőn „Ne zavarj! Do not disturb” figyelmeztető táblát találnak, úgy a szoba takarítását nem végzik el, ezért a Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) díjcsökkentést vagy kártalanítást nem követelhet.

Környezetvédelmi szempontból kizárólag a fürdőszoba padlózatára helyezett törülközőket cseréli a szálloda.

10. Mosás, vasalás

A vendég kérésére a kért ruhadarabjainak vasalását a szálloda 1 órán belül elvégzi.

A szálloda saját vagy külső szolgáltató által végzett mosási szolgáltatása hétköznapiakon biztosított.

11. Minibár

A minibárban kizárólag a szálloda által behelyezett termékek lehetnek. A minibár nem használható a Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) dolgainak hűtésére, tárolására. A minibárban elhelyezett termékek fogyasztása díj ellenében történik. Az aktuális ár lista a minibár tetején található.

12. Masszázsok, kezelések

A masszázs kezelésekre történő bejelentkezés, valamint az igénybe vehető kezelések listája a Masszázs recepción lehetséges és érhető el. Amennyiben a masszőr kollégák kezelést végeznek, abban az esetben a szálloda recepción történik a masszázs időpont lefoglalása.

A lefoglalt masszázst, a kezelés időpontját megelőző 24 óráig szabadon módosíthatja vagy törölheti a Vendég.

24 órán belül a masszázs időpontja nem módosítható és nem lemondható, a masszázs teljes ára fizetendő, amelyet a recepció a Vendég szobaszámlájára terhel.

13. Szobai kulcskártya

A szállodai szobák mágneskártyával nyílnak. A szobákban lévő elektromosság és a szállodai parkolót záró sorompó szintén a mágneskártyával működtethető. Minden szobához egy darab kulcskártya van előkészítve érkezésre, további szoba kártyát a recepción van lehetőség igényelni. Minden kiadott szoba kártya elvesztése vagy sérülése után a recepció 3 000.- Ft/darab kártérítést terhel a vendégszoba számlájára.

14. Parkolás

A szállóvendégek gépjárművei térítés ellenében parkolhatnak a szálloda parkolójában. A parkolási díj: 1 150.- Ft/éjszaka.

Parkolónk kamerával megfigyelt, de nem őrzött. Kérjük, ne hagyjon semmilyen értéket gépjárművében, és annak elhagyása előtt győződjön meg róla, hogy az ajtókat bezárta. A gépjárművekben hagyott értékekért a szálloda nem vállal felelősséget.

Az autókban, más vendég által okozott károkért felelősséget nem vállalunk.

A parkolóban a KRESZ előírásai vannak érvényben. A gépjárművek megengedett sebessége maximum 20 km/óra. Ha a Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) igénybe kívánja venni a parkolót, akkor bejelentkezéskor, a bejelentőlapra fel kell tüntetnie a jármű forgalmi rendszámát. Ennek megtagadása vagy elmulasztása esetén a parkoló nem vehető igénybe. A Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) az általa másik parkoló autóban okozott kárért a károsultnak közvetlen felelősséggel tartozik.

15. Reggeli

A szobaár tartalmazza a reggelit.

A reggeli büféreggeli formájában történik, azaz felszolgáló személyzet nélkül, a Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) maga szolgálja ki magát a reggeliző helyiségben felállított asztalokon található étel- és italválasztékból. A reggelizőben szolgáltatást teljesítő személyzet kizárólag a presszókávét szolgálja fel a Vendégnek (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy).

A reggeli időpontja: 07:30 órától 10:00 óráig.

A szálloda a reggeli büféasztalról a korlátlan ételfogyasztást nyújt, azonban onnan sem étel, sem ital későbbi fogyasztás céljából nem vihető ki. Amennyiben a vendég a szálloda előzetes engedélye nélkül későbbi fogyasztásra ételt és/vagy italt visz ki a reggeliző helyiségből, úgy a szálloda jogosult a reggeli árának 50%-t/fő/alkalom jogosult a vendég számlájára terhelni.

16. A szobai széf használata

A szálloda a Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) szállodába bevitt dolgaiban keletkezett kárért – a bevitelből kizárt dolgok kivételével – felelősséggel tartozik.

A szálloda a készpénz, értékpapír, értéktárgy esetében csak akkor köteles a keletkezett kárt megtéríteni, ha a Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) ezeket a szobaszéfben helyezte el.

A szálloda kifejezetten felhívja a Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) figyelmét, hogy készpénzét, értéktárgyát, értékpapírját a szobában lévő széfben helyezze el.

Ha a széf nem vagy nem rendeltetésszerűen működik, a Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) köteles erről a szálloda recepcióját haladéktalanul tájékoztatni. A tájékoztatás elmaradásából vagy a késedelmes tájékoztatásból eredő károkért a Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) viseli a felelősséget.

A Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) egyéb bevitt dolgaiban keletkezett károkért a szálloda csak akkor tartozik felelősséggel, ha a káresemény a Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) által rendszerint használt, vagy a vendég számára nyitott helyen következett be, például: a szállodai szoba, folyosó, lobb, kert, parkoló.

Az így keletkezett kárért a szálloda legfeljebb a Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) által fizetett egy napi szobaár kétszereséig köteles helytállni.

Mentesül a szálloda a kártérítési kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a kár a vendégek és az alkalmazottak körén kívüli elháríthatatlan ok miatt következett be, vagy a kárt a Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) maga okozta.

17. Talált tárgyak

A talált tárgyakat a recepción lehet leadni, ahol azt nyilvántartásba veszik. Az élelmiszert, élelmiszer jellegű cikkeket, gyógyszereket a szálloda megsemmisíti. A tárolható tárgyakat a szálloda 3 hónapig őrzi. Amennyiben a talált tárgy jogos tulajdonosa jelentkezik, személyazonosságát igazoló okirat felmutatásával és aláírásával, valamint az őrzéssel felmerült költségek megtérítése ellenében veheti át a tárgyat. A szálloda által méretük, súlyuk vagy egyéb tulajdonságuk miatt nem őrizhető tárgyakat a szálloda haladéktalanul átadja a területileg illetékes jegyzőnek.

18. A szálloda fenntartja a jogot, hogy bármely területét ideiglenes jelleggel zártkörűsítse, illetve lezárja, valamint szolgáltatásait korlátozza.

19. A Wellness használatának szabályai

- A wellness részleget és szolgáltatásait mindenki saját felelősségére veheti igénybe.
- A wellness részlet területén külsős vendég (szállodai szobafoglalással nem rendelkező) csak érvényes belépővel tartózkodhat a kifüggesztett nyitvatartási idő alatt.

- A Szálloda fenntartja a jogát, hogy a belépőjegy értékesítését átmenetileg szünetelteti, amennyiben a fürdővendégek száma eléri az engedélyezett mértéket.
- A wellness területén vendégeink értéktárgyaiért a szálloda felelősséget nem vállal. Értéktárgyaikat kérjük, hagyják a szobai széfben, mert Szállodánk csak a szoba széfben elhelyezett értékekért vállal felelősséget (100 000,-Ft-ig)
- A wellness területén őrizetlenül hagyott ruhák és értéktárgyak eltulajdonításából adódó károkért Szállodánkat nem terheli felelősség.
- A talált tárgyakat kérjük a wellness recepción vagy a szállodai recepción leadni.
- A talált tárgyat a jogos tulajdonos személyazonosságának igazolásával veheti át.
- A vendégek biztonsága érdekében a wellness területén folyamatos kamera rendszer működik.
- A szolgáltatások minőségi biztosítása fontos számunkra, ezért kérjük Önöket, hogy a kezelésekre időben érkezzenek. Amennyiben mégsem tudna eljönni az adott időpontra, úgy kérjük a kezelés megkezdése előtt minimum másfél órával jelezni szíveskedjen, ellenkező esetben a kezelést a szoba számlájára terheljük.
- Személyenként 1 darab wellness törölköző a szobában van elhelyezve, amelyet munkatársaink a napi takarítás során kicserélnék, amennyiben a vendég ezt jelzi. Kérjük, távozáskor a wellness törölközőt szíveskedjen a szobában hagyni. Amennyiben távozáskor a szoba átadása során a textíliák hiányát tapasztaljuk, úgy a hiányzó textíliákra kártérítést számlázunk ki.
- Étél és szeszesital fogyasztása a wellness egész területén tilos! Csak az arra kijelölt területen megengedett. Az étel és ital fogyasztására a szálloda étterme, bárja áll a vendégek rendelkezésére, onnan a wellness területére semmit sem szabad behozni.
- A wellness egész területén üveg- és balesetveszélyes tárgyak bevitele és használata tilos.
- A wellness részleg területére állatot bevinni tilos.
- A szálloda, valamint a wellness részlegek teljes területén - higiéniai szabályok miatt - a lábbeli (cipő, papucs) használata kötelező. A medencetérben utcai lábbeliben tartózkodni tilos.
- A medencék, szaunák használatának rendje az adott helyszínen van feltüntetve, amelyeket kérünk, biztonsága érdekében betartani szíveskedjen.
- A Szálloda vendégei díjmentesen használhatják a medencéket, a szaunákat, a gőzkabint és a fitness termeket.
- A wellness részleg szolgáltatásait elutazás napján, kijelentkezés után napi belépő váltásával vehetik igénybe.
- A wellness részleg területén a dohányzás nem megengedett. Dohányozni csak a szabadban kijelölt helyen megengedett.
- A wellness területén rádiót/magnót úgy üzemeltetni, hogy az más nyugalma zavarja, nem szabad.
- A tisztaságra mindenki a legnagyobb gonddal tartozik ügyelni. Hulladékot, papírdarabokat, cigarettavéget a wellness területén szétdobálni szigorúan tilos!
- A wellness részleget nem látogathatja:

- lázas, fertőző gyomor-bélrendszeri és bőrbetegségben szenvedő,
- görcsös állapottal, eszméletvesztéssel járó, illetve
- feltűnő vagy nagy kiterjedésű kóros elváltozással járó betegségben szenvedő,
- ittas, kábítószer vagy bódító hatású gyógyszer hatása alatt álló személy.
- A wellness területén bekövetkező bármilyen eseményt - sérülést, baleset, tüzeset, balesetveszélyes eszköz vagy tárgy jelenlétét – kérjük, személyesen jelezzék a wellness recepción vagy a szállodai recepción, aki a megfelelő szabályzat alapján azonnal köteles intézkedni.

Vegyes rendelkezések

1. A házirend betartása a wellness területén tartózkodó valamennyi személyre nézve kötelező! Amennyiben a vendég a szabályokat figyelmeztetés ellenére sem tartja be, attól a szolgáltatás kártérítés nélkül megtagadható.
2. A vendégek kötelesek betartani a wellness területén elhelyezett kiírásokat és a wellness személyzet utasításait.

A fürdővendégek a szolgáltatás módjára, minőségére, a kiszolgáló személyzet magatartására vonatkozó panaszukat, a wellness üzemeltetésével kapcsolatosan kifogásukat a Vásárlók könyvében tehetik meg, míg elégedettségüket, elismerésüket a Vendégekönyvben fejezhetik ki. A Vásárlók könyve és a Vendégekönyv a recepción található.

20. Szaunák és gőzkabinok használatának rendje

- A szaunákat és a gőzkabint csak saját felelősségre szabad használni.
- A szaunázás a szervezet fokozott igénybevételével járó folyamat. Egyeseknél a szaunázás egészségügyi kockázatot jelenthet. Amennyiben Ön – tudomása szerint – ilyen kockázatnak van kitéve, vagy még nem szaunázott, a használat előtt kérje ki orvosa véleményét.
- 14 éven aluli gyermek a szaunákat és a gőzkabint csak felnőtt felügyelete mellett, a felnőtt kísérő felelősségére veheti igénybe.
- A szauna és a gőzkabin mezítláb, törölköző vagy szauna lepedő használatával vehető igénybe.
- Szaunázás után, a medencék használatát megelőzően, a zuhanyzás kötelező.
- A szaunákban és a gőzkabinban olyan magatartást kell tanúsítani, hogy az ne zavarja a többi fürdővendéget, ne okozzon másoknak kellemetlenséget vagy megbotráncozást.
- A szaunák és a gőzkabin működtetését az üzemeltető előre programozott módon végzi, melynek módosítási jogát fenntartja, illetve a wellness foglaltságának megfelelően az élményelemek működési idejét bejelentés nélkül módosíthatja.
- A szauna térben étkezni és szeszesitalt fogyasztani tilos!
- A szaunák használata alkoholfogyasztást követően nem megengedett.
- A szaunákat a wellness zárása előtt 30 perccel kérjük elhagyni!

21. Fürdőcentrum házirendje

- A medence mélysége, hőfoka a medencetérben megtalálható.
- A medencetérbe utcai cipővel belépni tilos, a csúszásveszély miatt a fürdőpapucs használata kötelező.
- Az úszómedence 140 cm mélységű és kérésre munkatársunk ellenáramoltatót kapcsol be az úszáshoz, melynek működése során végig jelen van a medencetérben.
- 6 éven aluli, vagy úszni nem tudó, 14 éven aluli gyermek a medencét csak felnőtt felügyelete mellett, a felnőtt kísérő felelősségére veheti igénybe.
- A medencék csak fürdőruhában vehetők igénybe. Fürdőruha nélkül még gyermek sem tartózkodhat a fürdő területén. Nem szobatiszta gyermeket kizárólag úszópelenkában tartózkodhat a medencékben.
- A medencék használata előtt a zuhany, lábmosó használata kötelező.
- A medencékbe beugrani (az ebből eredő balesetért a szálloda felelősséget nem vállal), azokban labdázni, ugrálni, hangoskodni, ételt, italt bevinni, más nyugalmát zavaró tevékenységet folytatni nem szabad.
- A medencetér körül futkározni tilos és balesetveszélyes, fokozott óvatosság szükséges.
- Az élményelemekre felmászni tilos, a medence partjáról, valamint az élményelemekről a vízbe ugrani tilos és életveszélyes.
- A gyermekmedencét csak szobatiszta gyermekek használhatják, felnőttek csak a medence partján tartózkodhatnak.
- A fürdő teljes területén az őrizetlenül hagyott értéktárgyakért és értékekért a szálloda felelősséget nem vállal.
- Az úszómester utasításai Vendégeink számára kötelező érvényűek
- A fürdő területén olyan magatartást kell tanúsítani, hogy az ne zavarja a többi fürdővendéget, ne okozzon másoknak kellemetlenséget vagy megbotránkozást.
- A fürdő területén bekövetkező bármilyen eseményt - sérülést, baleset, tüzeset, balesetveszélyes eszköz vagy tárgy jelenlétét – kérjük, személyesen jelezzék a wellness recepción vagy a szállodai recepción, aki a megfelelő szabályzat alapján azonnal köteles intézkedni.
- Fertőző betegek a fürdőt nem használhatják.
- Tilos a medencékbe törékeny, balesetet vagy sérülést okozó tárgyat bevinni.
- Esetleges vérzéssel járó sérülés esetén a medencét azonnal el kell hagyni. Egészségügyi ellátásra az elsősegélyt nyújtó helyen van mód.
- A nyugágynak törölközővel vagy egyéb tárggyal tartósan lefoglalni nem szabad. A nyugágy foglaltnak csak abban az esetben tekinthető, ha fürdőköpeny vagy személyes tárgy található rajta.
- Ennek hiányában az uszodai személyzet a foglalásra kitett tárgyakat összegyűjtheti.
- A medencét a zárási idő előtt 30 perccel el kell hagyni.
- Az élményelemek működtetését az üzemeltető előre programozott módon végzi, melynek módosítási jogát fenntartja, illetve a wellness foglaltságának megfelelően az élményelemek működési idejét bejelentés nélkül módosíthatja.
- A tisztaságra mindenki a legnagyobb gonddal tartozik ügyelni.

- Hulladékot, papírdarabokat, cigarettavéget a fürdő területén szétdobálni, a fürdővizet szennyezni szigorúan tilos!
- A medencetérben étkezni és szeszesitalt fogyasztani tilos! Az étel és ital fogyasztására a szálloda bárja áll a vendégek rendelkezésére, onnan a medencetér területére semmit sem szabad behozni.
- Dohányozni csak a szabadban kijelölt helyen megengedett.
- A fürdő berendezéseit csak rendeltetésszerűen szabad használni.
- A házirend be nem tartásából eredő balesetekért, károkért a szálloda felelősséget nem vállal.

Vegyres rendelkezések

1. A házirend betartása a medencetér területén tartózkodó valamennyi személyre nézve kötelező! Amennyiben a vendég a szabályokat figyelmeztetés ellenére sem tartja be, attól a szolgáltatás kártérítés nélkül megtagadható.
2. A vendégek kötelesek betartani a medencetér területén elhelyezett kiírásokat és a személyzet utasításait.

A fürdővendégek a szolgáltatás módjára, minőségére, a kiszolgáló személyzet magatartására vonatkozó panaszukat, a fürdő üzemeltetésével kapcsolatosan kifogásukat a Vásárlók könyvében tehetik meg, míg elégedettségüket, elismerésüket a Vendégekönyvben fejezhetik ki. A Vásárlók könyve és a Vendégekönyv a recepción található.

22. Étterem, bár házirendje

- A szállodában minden igényt kielégítő étkezési lehetőséget biztosítunk a nap minden szakában, ezért a Szálloda területén kívüli helyről származó (nem a Szállodához tartozó vendéglátó egységből) ételt, italt behozni, tárolni (pl.: zacskók- hűtőtáska), fogyasztani a Szálloda teljes területén szigorúan tilos.
- A szálloda éttermeiben térítés ellenében szívesen látjuk vendégül, valamint a szobaszerviz 07:30 órától 20:30 óráig a rendelkezésére áll. A szobaszervizzel kapcsolatosan bővebb felvilágosítást az információs részben talál.
- A büféasztalon tálalt ételeket, gyümölcsöket kérjük, az étteremben fogyasszák el, az étteremből csak külön térítés ellenében vihető ki.
- Az étlapunkról rendelt ételeket az étterem, bár területén fogyaszthatják el.
- A szálloda éttermében és a bárban tartózkodás sem fürdőruhában, sem köntösben nem megengedett.
- A szálloda és egységei nem dohányzó terület. Dohányzó Vendégeink számára kizárólag a szálloda kijelölt területein nyílik lehetőség a dohányzásra. Ha van, bármilyen különleges igényük kérjük, jelezzék a vendéglátó vezetőnek, illetve érdeklődjenek a recepción.
- Kérjük Vendégeinket, hogy az étteremben megfelelő öltözékben jelenjenek meg, ezzel is megtisztelve vendégtársaikat. (férfi vendégeink számára hosszúnadrág viselése kötelező, valamint ujjatlan póló használata nem megengedett).
- Kérjük Vendégeinket, hogy az étteremben és a bárban a gyermekeikre fokozottan ügyeljenek, hogy ezzel is biztosítsuk a nyugodt étkezést.

- Megkérjük Vendégeiket, hogy a gyermekek játék „gépjárműveit” az étkezések igénybevételekor szíveskedjenek az étterem bejáratában hagyni.
- Nem a szálloda éttermeiből származó élelmiszer tárolása - élelmiszer-egészségügyi okok miatt - éttermeinkben még vendégeink külön kérésére sem megengedett.
- A Szálloda éttermeiben és bárjaiban vendégeink őrizetlenül hagyott értékeikért a Szálloda felelőséget nem vállal.
- A részleg szolgáltatásait igénybe vevő vendégek, kötelesek a nyitási-zárási időpontra tekintettel lenni.
- A szálloda nem vállal felelőséget a személyekben, vagy anyagi értékben keletkezett károkért, amennyiben azok a Házirend be nem tartásából, illetve a vendégek felelőtlen magatartásából erednek.
- A szálloda fenntartja a jogot a komplexum egész, vagy részterületein zártkörű rendezvények bonyolítására, az általános vendégkör kizárásával.
- A házirendet a szálloda saját belátás szerint módosíthatja, illetve kiegészítheti.
- A házirend a szálloda minden vendégére érvényes, betartása kötelező!

VII. Egyéb vegyes rendelkezések

Amennyiben a jelen Házsabályzat a Szolgáltatóra jogot vagy kötelezettséget ruház, úgy annak jogosultja, gyakorlója vagy a kötelezettség teljesítője elsősorban a Szolgáltató legalább középvezetői pozíciót betöltő munkavállalója, példálózó felsorolással élve a Front Office Manager, Sales Manager és csak másodsorban a Szolgáltató ügyvezetője.

Az ilyen munkakört betöltő munkavállaló köteles az adott ügy körülményeinek részletes felderítésére és ez alapján történő joggyakorlásra, kötelezettség teljesítésre.

Amennyiben a Vendég, vagy a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy az említett munkavállaló döntésével nem ért egyet, úgy a munkavállaló felettségéhez fordulhat panaszával.

Amennyiben a Szolgáltatási Szerződést a Szolgáltatóval a Szolgáltatást igénybe vevő személyek Vendégként jogosult oldalon együtt hozzák létre, úgy a létrejött Szerződés tekintetében ezen Vendégek egyetemleges kötelezettnek minősülnek.

Amennyiben a Szolgáltatási Szerződés és/vagy az annak elválaszthatatlan részét képező Házsabályzat egyes rendelkezései teljes egészében vagy részben érvénytelenek lennének, úgy az nem érinti a többi rendelkezés érvényességét. Értelmezés vagy kiegészítés útján olyan szabályozást kell találni, amely az érvénytelen rendelkezéssel elérni kívánt gazdasági célt a törvényileg megengedett keretek között eléri.

Szolgáltató a jelen Házsabályzatnak az időközben módosulandó jogszabályi háttérrel és egyéb belső szabályzattal való összehangolása miatti megváltoztatására a jogot fenntartja.

Vis major: Azon ok, vagy körülmény (például; háború, tűz, árvíz, áramszünet, sztrájk bekövetkezése), amely felett a Felek nem bírnak ellenőrzéssel (vis major), Feleket felmenti a Szerződésből eredő kötelességeik teljesítése alól, amíg ezen ok vagy körülmény fennáll. A

Felek egyetértenek abban, hogy minden tőlük telhetőt megtesznek, ezen okok és körülmények következményei csökkentése érdekében.

Az itt nem szabályozott kérdéseket illetően a Szolgáltató tevékenységeire vonatkozó mindenkor hatályos magyar jogszabályok és hatósági előírások, valamint a Polgári Törvénykönyvben foglalt rendelkezések külön kikötés nélkül is irányadóak.

Szerződésből eredő vitás kérdéseket a Felek megkísérlik tárgyalás útján rendezni, ennek eredménytelensége esetén bármely jogvita lefolytatására – a pertárgyértéktől függetlenül – alávetik magukat a 2016. évi CXXX. törvény a polgári perrendtartásról törvényben meghatározott bíróság illetékességének.

Mezőkövesd, 2024. január 1.

.....
Kosik János
ügyvezető