

# Végyvár Spa Apartman

## Általános Szerződési Feltételek

### 1. A Szolgáltató adatai

Szolgáltató: Balogh Adrienn, Kalapáti Magdolna, Kalapáti László, Ruzsa Zoltán

Székhely: 5700 Gyula, Vár u. 18.

e-mail: mppspakft@gmail.com

### 2. Általános szabályok

2.1. Jelen „Általános Szerződési Feltételek” – a továbbiakban: ÁSZF – szabályozza a Szolgáltató által 5700 Gyula, Vár u. 18. szám alatt üzemeltetett Végyvár Spa Apartman és az ahhoz kapcsolódó, a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit.

2.2. Jelen ÁSZF nem zárja ki, hogy a Szolgáltató külön megállapodást köthet az általa kínált szolgáltatásokkal kapcsolatban, amelynek speciális rendelkezései eltérhetnek a jelen rendelkezésektől.

### 3. A szerződő fél

3.1. A szerződő fél a Szolgáltató szolgáltatásait megrendelő, igénybe vevő természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság. Szerződő fél az a természetes személy is, aki a Szolgáltató szolgáltatását ténylegesen igénybe veszi. A szolgáltatást megrendelő és/vagy igénybe vevő a továbbiakban együttesen: Vendég.

3.2. A Szolgáltató és a Vendég a – feltételek teljesülése esetén – a szükség szerint a szolgáltatási megállapodás szerződő feleivé válnak – a továbbiakban együttesen: Szerződő felek.

### 4. A szolgáltatási szerződés létrejötte, a foglalás menete, a foglalás módosítása

4.1. A Vendég szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (e-mailben, weblapon található online foglalási rendszeren keresztül) küldött ajánlatkérésére a Szolgáltató az ajánlatkérés kézhezvételétől számított 36 órán belül ajánlatot küld a Vendég részére. Amennyiben az

ajánlat elküldésétől számított további 36 órán belül írásban a tényleges megrendelés a Vendég részéről nem érkezik meg, úgy a Szolgáltató az ajánlati kötöttsége alól mentesül, a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

4.2. A megrendelésnek tartalmaznia kell a Vendég nevét, címét, telefonszámát, az érkezés és távozás pontos időpontját, a szobatípust, valamint a szolgáltatások (étkezés, csomag, egyéb szolgáltatások) pontos megnevezését. A szolgáltató fenntartja a foglalás törlésének jogát, amennyiben a vendég az általa megadott név, cím, telefonszám, e-mail helytelennek bizonyul és a foglalás szándéka nem visszaellenőrizhető. A törléssel megszűnik az elszállásolásra vonatkozó jogigény is.

4.3. A szolgáltatási szerződés a Vendég által leadott megrendelés – foglalás – Szolgáltató írásbeli visszaigazolásával jön létre, és ezen írásbeli visszaigazolásra tekintettel, a megrendelés írásban létrejött szerződésnek minősül, melynek része a Szállásadó házirendje és a wellness részleg használatának házirendje. A szobában leadott megrendelés és/vagy megrendelés módosítás csak abban az esetben keletkeztet szerződéses kötelmet, ha azt a Szolgáltató írásban visszaigazolta, a megrendelés vagy a megrendelés módosításának szóbeli visszaigazolása nem keletkeztet szerződéses kötelmet.

4.4. A szállás-szolgáltatás igénybevételéről szóló szerződés meghatározott időtartamra szól. Ha a Vendég a meghatározott időtartam lejártá előtt véglegesen elhagyja a szobát, a Szolgáltató jogosult 100% mértékben a le nem töltött szolgáltatás ellenértékére. A lejárató idő előtt megüresedett szobát a Szolgáltató jogosult újra értékesíteni.

4.5. A már véglegesített és visszaigazolt foglalás más dátumra történő áthelyezésére vagy a létszám módosítására írásos formában, szabad kapacitás függvényében lehetséges. A módosított foglalás végleges árát minden esetben a Szolgáltató határozza meg.

4.6. Egyedi ajánlatok esetében az ajánlatban szereplő árak és módosítási feltételek az irányadóak.

## **5. A lemondási feltételek**

5.1. A Vendég kötelezettséget vállal arra, hogy az általa megrendelt szolgáltatások esetleges lemondásáról, módosításáról vagy bármilyen egyéb változásról a szolgáltatás kezdetét megelőzően, írásban tájékoztatja a panziót.

5.2. Amennyiben a Vendég nem érkezik meg, illetve megrendelését nem mondja le a megfelelő határidőig, kötbért kell fizetnie, amelynek mértéke a megrendelt szolgáltatás teljes összege. Lemondás vagy a lemondás elmaradása esetén a kötbér fizetésétől függetlenül a Szolgáltató elszállásolási kötelezettsége megszűnik és jogosult az igénybe nem vett szobát más vendég részére kiadni.

5.2. Általános lemondási feltételek: a szolgáltatás lemondása az érkezés időpontja előtt 14 nappal ingyenes. Az érkezés időpontja előtt legalább 7 nappal történő lemondás esetén a fizetendő kötbér a teljes foglalás 50%-a, az érkezés időpontja előtt 7 napon belüli lemondás esetén a kötbér a teljes foglalás összegének 100%-a. Kivételt képeznek azok a foglalások, amelyek a Szolgáltatóval szerződésben álló szállásportálokon rögzített lemondási szabályzatban, az ott ismertetett feltételekkel kerültek rögzítésre.

5.3. Egyedi és akciós ajánlatok esetében a lemondási feltételek az ajánlatban szereplő feltételek szerint alakulnak. Az időhosszban meghatározott ajánlatok kedvezményei a csomag teljes tartalmára, idejére vonatkoznak, azok megbontása, lerövidítése nem lehetséges. Ha mégis ilyen igény merül fel, a csomag teljes árát kéri a Szolgáltató.

5.4. A lefoglalt, de a Vendég által a panzióban való tartózkodása alatt igénybe nem vett, illetve módosított szolgáltatások (szállás, étkezés, wellness, stb.) pénzbeli visszatérítésére nincs lehetőség.

5.5. A befizetett előleget a Szolgáltató beszámítja a kötbér összegébe.

## **6. A Szolgáltató által alkalmazott árak**

6.1. A panzió szobaárai a recepción elérhetők, a Szolgáltató által nyújtott egyéb a szállásslolgáltatástól eltérő szolgáltatások árai az adott részlegeken, továbbá a panzió honlapján elérhetők, de azokról külön kérésre a recepción is felvilágosítás kapható.

6.2. A Szolgáltató az árait előzetes bejelentés nélkül bármikor jogosult szabadon megváltoztatni, természetesen azzal, hogy ez nem vonatkozik azon árakra, amelyeket a szerződő fél kérésére adott árajánlatában már megajánlott.

6.3. A Szolgáltató az árak közlésekor köteles megjelölni az árak adótartalmának – így pl.: általános forgalmi adó, idegenforgalmi adó – jogszabály által meghatározott mértékét. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy jogszabályi változás esetén a többlet terheket előzetes értesítéssel áthárítsa a szerződő félre és/vagy a Vendégre.

6.4. A Szolgáltató árait jogosult magyar forintban és euróban is meghatározni.

6.5. A Szolgáltató vállalja, hogy az aktuális szobaárait, az aktuális akcióit, kedvezményeit, és egyéb ajánlatait az általa működtetett [www.vegvarspa.hu](http://www.vegvarspa.hu) weboldalon is közzéteszi.

## **7. A fizetés módja és annak garanciája**

7.1. A Szolgáltató a megrendelt szolgáltatások teljes összegét, a tartózkodás egészére számítva feltünteti az általa a Vendég számára küldött írásos visszaigazolóson.

7.2. A Szolgáltatónak jogában áll előleget kérni a Vendégtől, amelynek mértékét a visszaigazolásban rögzíti. A meghatározott összeget adott határidőig kell megfizetni. A befizetett előleget a Szolgáltató lemondás esetén a lemondásra vonatkozó feltételek alapján kezeli.

7.3. A vendégnek a panzióban történő tartózkodásának ellenértékét és a tartózkodás ideje alatt igénybe vett szolgáltatások/elfogyasztott termékek díját legkésőbb a szállodából való végleges távozása előtt köteles kiegyenlíteni.

7.4. Fizetés nélküli távozás és/vagy az igénybe vett szobák távozás utáni ellenőrzésekor felmerülő károk esetén a Szolgáltató jogosult a károk megtérítését a Vendégtől megkövetelni. Abban az esetben, ha a Vendég ezen kötelezettségének a 2. felszólítást követően sem tesz eleget Szolgáltató rendőrségi feljelentés mellett jogi úton érvényesíti a követelését a vendéggel szemben.

7.5. A Szolgáltató a szolgáltatás(ok) ellenértékének kiegyenlítésére készpénzkímélő fizetési eszközöket – így pl.: bankkártya, hitelkártya, átutalás, SZÉP kártya – is elfogad.

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

8.1. A vendégek érkezéskor szobakulcsot/kártyát kapnak, amelyhez a szobában lakó vendég(ek) regisztrálása szükséges. A regisztráció a bejelentőlap pontos kitöltését és a Vendég személyazonosságának igazolását jelenti. A személyazonosító okirat bemutatása és szkennelése a panzió számára jogszabályi kötelezettség, ezért lényegesnek minősített szerződési feltétel. Hontalanok és nem az Európai Unió állampolgárai esetében a hontalan igazolvány, illetve az útlevél bemutatása és átadása jogszabály alapján kötelező.

8.2. A Vendég a megrendelt és a Szolgáltató által visszaigazolt szobát az érkezés napján 14:00 órától foglalhatja el (check-in).

8.3. Abban az esetben, ha a Vendég a szobát az érkezési napon a 8.2. pontban meghatározott check-in időpont előtt kívánja elfoglalni, azt felár ellenében, a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetve, a szabad kapacitás függvényében megteheti.

8.4. A vendég a szobát poggyászával, bevitt dolgaival együtt a távozás napján délelőtt 10:00 óráig köteles elhagyni (check-out), és a bejelentkezéskor kapott kulcsokat/kártyát a recepción leadni.

8.5. Abban az esetben, ha a Vendég a szobát a távozás napján a 8.4. pontban meghatározott check-out időpont után kívánja elhagyni, azt felár ellenében, a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetve, a szabad kapacitás függvényében megteheti.

8.6. A szálláshely háziállatokat nem fogad.

8.7. A telefonon vagy emailben érkezett foglalás visszaigazolásával egyidejűleg a Vendég a Végvár Spa Apartman Általános Szerződési Feltételeit, Háziarendjét és az Adatvédelmi Tájékoztatót elfogadja és köteles betartani. A La Vita Panzió wellness részlegének használata során szükséges információk megtalálhatóak a recepción.

8.8. A Szolgáltató jogosult a szállásszolgáltatásra vonatkozó szerződést azonnali hatállyal felmondani, vagy a szolgáltatás nyújtását megtagadni, ha:

a) a Vendég nem rendeltetésszerűen használja a rendelkezésére bocsátott szobát, illetve a Szolgáltató által biztosított szolgáltatásokat és/vagy az azok biztosítására szolgáló helyiségeket;

b) a Vendég a panzió nyugalmaát megzavarja, és a zavaró magatartást felszólítás ellenére sem hagyja abba;

c) a Vendég nem tartja be a panzió biztonsági szabályzatát (pl.: tiltott helyen dohányzik és azt a felszólítás ellenére sem hagyja abba);

d) a Vendég a panzió alkalmazottaival, vagy Vendégeivel kifogásolható módon, durván viselkedik, alkohol, vagy kábítószer befolyása alatt áll, fenyegető, sértő vagy más elfogadhatatlan magatartást tanúsít;

e) a Vendég fertőző vagy olyan betegségben szenved, amely zavarja a többi Vendég nyugalmaát;

8.9. A Vendég a panzió összes szolgáltatását, a teljes tartózkodási idő alatt saját felelősségére veszi igénybe.

8.10. A vendég hibájából felróható sérülések miatt a Szolgáltató nem vállal felelősséget. A rongálások miatt keletkezett költségeket a Szolgáltató a vendégre terhelheti.

8.11 A panzió szobáiban csak a recepción regisztrált Vendégek tartózkodhatnak.

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

## **9. A Vendég jogai**

9.1. A szerződés értelmében a Vendég jogosult a megrendelt szoba, valamint a szálláshely azon létesítményeinek használatára, melyek beletartoznak a szokásos szolgáltatási körbe, és nem esnek a speciális feltételek hatálya alá.

9.2. A Vendég a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások teljesítésével kapcsolatban panasszal élhet. A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a hozzá írásban, vagy a recepcióján szóban előterjesztett és jegyzőkönyvbe felvett panaszt a panasz beérkezését követő 72 órán belül kivizsgálja, és arra a Vendégnek érdemi választ ad.

## **10. A Vendég kötelezettségei**

10.1. A Vendég köteles a szerződésben megrendelt szolgáltatások ellenértékét legkésőbb a szerződésben meghatározott módon és időpontig a Szolgáltató részére kiegyenlíteni.

10.2. A Vendég köteles gondoskodni arról, hogy a felügyelete alá tartozó kiskorúak folyamatosan felnőtt felügyelete alatt tartózkodjanak a panzióban.

10.3. A Vendég köteles az őt ért kárt haladéktalanul jelenteni a recepción, és minden szükséges adatot a panzió rendelkezésére bocsátani, amely ahhoz szükséges, hogy a káreset körülményei tisztázhatóak lehessenek, illetve amelyek egy esetleges szabálysértési, vagy büntető eljáráshoz szükségesek.

10.4. A Vendég saját ételt-italt a panzióba nem hozhat be.

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

10.6. A szobában kizárólag a panziótól kapott vízfóralót, hajszárítót szabad használni. Tilos kávéfőzőt és egyéb, a megszokott utazási szükségletek közé nem tartozó elektromos készüléket – ide nem értve a laptopot, notebookot, tabletet, fényképezőgépet, videokamerát – üzemeltetni.

A Szolgáltató az alábbi dolgok bevitelét tiltja meg:

- a hatályos jogszabályokban maró, gyúlékony vegyszerek, anyagok minősített dolgok,
- a hatályos jogszabályokban tűzveszélyesnek és/vagy robbanásveszélyesnek minősített anyagok,

- különösen drága, nagy értékű értéktárgy, muzeális tárgy, tűzijáték, petárda, ezek alkatrészei, összetevői,
- hulladék, környezetre, egészségre ártalmas dolog, pszichotrop anyag.

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

## **11. A Vendég kártérítési felelőssége**

11.1. A Vendég köteles mindazon károkért helytállni, melyeket a Szolgáltató, vagy harmadik személy elszenvet a Vendég, vagy kísérője, vagy ezen személyek bármelyikének felügyelete alá tartozó személyek okoznak.

11.2. A Vendég kártérítési kötelezettsége akkor is fennáll, ha a károsult kárának megtérítését közvetlenül a Szolgáltatótól jogosult követelni.

11.3. A Vendég 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.

11.4. A panzió bejárati ajtajához tartozó kulcsot/kártyát a vendégek a szobakulccsal/kártyával együtt érkezéskor megkapják, és kötelesek maguk után mindig zárni a bejárati ajtót. Amennyiben a Vendég ezen kötelezettségének nem tesz eleget, és ebből adódóan a Szolgáltatót vagy más vendéget kár ér, úgy a Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy ezen kár megtérítését az ajtó zárást elmulasztó Vendégtől követelje.

## **12. A Szolgáltató jogai**

12.1. Amennyiben a Vendég az igénybe vett, vagy megrendelt, de igénybe nem vett szolgáltatások díjának megfizetésére vonatkozó kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult ezen szolgáltatások ellenértékének kifizetését a Vendégtől követelni.

12.2. Vagyon és balesetvédelmi okokból a panzió egész területe biztonsági kamerákkal van ellátva. A Vendég a szállodába történő belépéssel hozzájárul, hogy róla felvétel készüljön.

12.3. A panzió területén a Vendégek szórakoztatása érdekében különböző programok kerülnek megrendezésre. A programokról fotó -és videófelvételeket készíthet a panzió munkatársa, vagy a panzió által az erre a feladatra megbízott vállalkozás, marketing és promóciós célokra. A programokon megjelent Vendég tudomásul veszi és kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy ilyen módon a róla készített felvétel megjelenhet kiadványokban és

különböző reklám felületeken. A panzió az adatvédelmi és személyiségi jogokhoz fűződő elvárások szempontjait figyelembe véve olyan módon jelenteti meg ezen felvételeket, hogy a Vendég ne legyen egyértelműen felismerhető és azonosítható.

### **13. A Szolgáltató kötelezettségei**

13.1. A Szolgáltató köteles a szerződés alapján megrendelt szállás és egyéb szolgáltatást az érvényes előírások és szolgáltatás standardok szerint teljesíteni.

13.2. A Szolgáltató köteles a Vendég írásos panaszát kivizsgálni és a probléma kezeléséhez szükséges lépéseket megtenni, a megtett lépéseket írásban rögzíteni, és erről a Vendéget tájékoztatni.

### **14. A Szolgáltató kártérítési felelőssége**

14.1. A Szolgáltató kártérítési felelőssége csak akkor áll fenn, ha azt a Vendég a kár bekövetkezését követően a szükséges adatokkal azonnal jelenti a Szolgáltató recepcióján.

14.2. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a szállodán belül kijelöljön olyan helye(ke)t ahová a Vendég nem léphet be. A Szolgáltató köteles az ilyen helyeket jól láthatóan megjelölni. A Szolgáltató nem vállal felelősséget olyan károkért, amelyek azon helye(ke)n érik a Vendéget, vagy a felügyelete alatt állókat, ahová a Vendég nem léphet be.

14.3. Értéktárgyakért, értékpapírokért és készpénzért a Szolgáltató csak akkor felelős, ha azt megőrzésre kifejezetten átvette.

14.4. Szolgáltató közösségi tereiben vagy szobáiban hagyott személyes tárgyakért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

14.5. A Szolgáltató felelőssége nem terjed ki a szerződő fél csomagjaira és azok tartalmára érkezés és elutazás alkalmával, ki- és berakodáskor, továbbá a szobába és onnan történő szállítás során.

### **16. Vis maior**

16.1. Azon okok, körülmények (pl.: háború, tűz, árvíz, időjárásbeli viszontagság, áramkimaradás, sztrájk stb.) amely felett a sem a Szolgáltató, sem a Vendég, vagy a szerződő fél nem bír ellenőrzéssel – vis maior – bármely felet felmentik a szerződésből eredő kötelezettségeik teljesítése alól, amíg ezen ok vagy körülmény fennáll. A szerződő felek



egyetértenek abban, hogy minden tőlük telhetőt megtesznek azért, hogy ezen okok és körülmények bekövetkezésének lehetőségét minimalizálják, és az ezáltal okozott kárt, vagy késedelmet a lehető leghamarabb helyrehozzák.

### **17. A szerződő felek jogviszonyában alkalmazandó jog és az eljáró bíróság**

A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a magyar jog, így különösen a Ptk. rendelkezései az irányadók. Szerződő felek esetleges jogvitájukat elsődlegesen peren kívüli megállapodással kísérik meg rendezni. Amennyiben ez nem vezet eredményre, úgy szerződő felek kikötik a Szolgáltató székhelye szerinti bíróság kizárólagos illetékességét.