

**IMOLA VENDÉGHÁZ KFT.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ**

IMOLA GARDEN
8230 Balatonfüred, Petőfi Sándor u. 12.
igénybevételére

Hatályos 2022. június 1. napjától

Az Általános Szerződési Feltételek hatálya az Imola Garden által nyújtott szolgáltatásokra terjed ki.

1) A Szolgáltató adatai:

Cégnév: Imola Vendégház Kft.
Székhely: 3300 Eger, Kossuth u. 6.
Levelezési cím: 3300 Eger, Kossuth u. 6.
Cégjegyzékszám: 10-09-022697
Adószám: 11175085-2-10

A szolgáltatás helyszíne: **Imola Garden**
8230 Balatonfüred, Petőfi Sándor u. 12.

Telefon: (06-87) 341-722
E-mail: repcio@imolavendeghaz.hu
Internet: <http://www.imolavendeghaz.hu>

2) A Szerződő felek

- a) A **Szolgáltató** által nyújtott szálláshely szolgáltatásokat a **Vendég** veszi igénybe.
- b) Amennyiben a szálláshely szolgáltatásokra vonatkozó megrendelést a Vendég közvetlenül adja le a Szolgáltatónak, úgy a Vendég a **Szerződő fél**. A Szolgáltató és a Vendég/Szerződő fél a továbbiakban együttesen Felek.
- c) Amennyiben a szálláshely szolgáltatásokra vonatkozó megrendelést a Vendég, nem közvetlenül, hanem egy harmadik személy megbízásával adja le a Szolgáltatónak, úgy a Közvetítő a **Szerződő fél** és az együttműködés feltételeit a Szolgáltató és a Közvetítő között megkötött szerződés szabályozza. Ebben az esetben a Szolgáltató nem köteles vizsgálni, hogy a harmadik személy (Közvetítő) jogszerűen képviseli-e a Vendéget.

3) A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei, általános szabályok:

- a) *Szolgáltatás megrendelése:*

A megrendelést minden esetben **írásban** (e-mail) kell megküldeni a fent említett elérhetőségekre. Kizárólag élőszóban Szolgáltató nem tekinti ajánlatnak, megrendelésnek.

A Szolgáltatónak jogában áll előleget kérni a Vendégtől, melynek mértéke 30-100%, (időszaktól függően) melyről a Vendég részére az előleg megérkezésének napjával előleg számlát bocsát ki. Ezzel válik a foglalás garantálttá.

A megrendelésnek **tartalmaznia kell** a Vendég nevét, címét, a Vendégek számát, az érkezés és távozás pontos időpontját, a szobatípust, valamint a szolgáltatások (étkezés, program) pontos megnevezését. Mivel a szállodában különböző típusú szobák találhatók, a megrendeléskor félreérthetetlen módon közölni kell a szálláshellyel, hogy a Vendég megrendelése a szálláshely milyen kategóriájú és típusú szobájára vonatkozik.

b) *A szolgáltatás lemondása:*

A Vendég kötelezettséget vállal arra, hogy az általa megrendelt szolgáltatások esetleges lemondásáról, módosításáról vagy bármilyen egyéb változásról a **szolgáltatás kezdetét megelőzően, írásban** tájékoztatja az érintett szállodát. Egyéni megrendelések esetén kötbérmentes lemondásra – amennyiben a Vendéggel megkötött egyedi megállapodás másként nem rendelkezik - az **érkezést megelőzően öt nappal** van lehetőség. Amennyiben a Vendég nem érkezik meg, illetve rendelését nem mondja le a megfelelő határidőig, a kötbér mértéke a visszaigazolásban feltüntetett lemondási feltételekkel azonos. Csoportos megrendelés esetén egyedi üzletkötéskor kerül sor a lemondási feltételek rögzítésére.

c) A vendégház szobák a Szolgáltató honlapján közzétett ajánlat szerinti ellátással – ellátás nélkül - rendelkeznek meg.

d) *A szálláshelyre történő érkezés-távozás:*

A vendégház szobáit az érkezés napján 14:00 órától 18 óráig lehet elfoglalni, és a hazautazás napján 7:00 órától 10:00 óráig kell elhagyni. Amennyiben ettől eltérő időpontban szeretne érkezni vagy távozni a szálláshelyről, előzetes, írásos egyeztetés szükséges. Korai bejelentkezésre és késői kijelentkezésre felár ellenében van lehetőség, a vendégház foglaltságának függvényében.

e) A foglalással kapcsolatos kéréseket, megjegyzéseket előzetesen, írásos formában fogad el a szálláshely, legkésőbb érkezés napjáig. Ellenkező esetben reklamációt nem fogad el. Az árakkal kapcsolatban csak szoba kategóriában teszünk különbséget, adottságot illetően nem (pl. nyugati vagy keleti fekvés)

4) A szolgáltatások árai:

Az Imola Garden által kiadott árak minden esetben **tartalmazzák** a nyomtatás időpontjában érvényes, törvényben meghatározott **ÁFA-t, nem tartalmazzák** azonban az **idegenforgalmi adót**, amelyet a szolgáltatás helyszínén kell megfizetni, kivéve azokat az árajánlatokat, amelyek esetében az Imola Garden külön jelöli: „a feltüntetett árak az idegenforgalmi adót is tartalmazzák”. Az árak **nem tartalmazzák** továbbá az **oda- és visszautazás**, valamint az **idegenvezetés díját** sem. Az árak - a 4/2009 (I.30) NFGM--SZMM együttes rendelet 6. §-a alapján - a szolgáltatás nyújtásának helyén, jogszabálynak megfelelő módon kerülnek feltüntetésre. A Vendég a szolgáltatás díjáról a szálláshely recepcióján is megfelelő tájékoztatást kaphat a szolgáltatásnyújtás megkezdése előtt.

Az Imola Garden az árváltozás jogát fenntartja. Az aktuálisan érvényesítésre kerülő árakat a szálláshely a megrendelés visszaigazolásában közli.

Szolgáltató és a Vendég megállapodnak, hogy a nyújtott szolgáltatás teljesítési időpontjának (Áfa tv. 55. § (1) bekezdés) a Vendég által utolsóként, tényállásszerűen igénybe vett szolgáltatás napját tekintik.

5) Fizetési feltételek:

A megrendelt szolgáltatások ellenértéke fizethető *átutalással*, illetve a helyszínen *készpénzzel, bankkártyával*, valamint *Széchenyi Pihenőkártyával* (SZÉP kártya).

A SZÉP kártyával történő fizetés esetén a kártyahasználat érdekében a szálláshely kérheti a megrendelt szolgáltatások előre történő fizetését, és a Vendég személyazonosításra alkalmas közokiratát (személyi igazolvány, vezetői engedély vagy útlevél bemutatása). A Vendég köteles az azonosítási felkérésnek eleget tenni. Ha az azonosítás bármely, a szálláshelyen kívülálló okból nem valósul meg, a szálláshely megtagadhatja a SZÉP kártyával történő fizetés elfogadását.

Átutalás esetén - amennyiben a szálláshellyel, illetve a helyfoglalási irodával kötött szerződés másként nem rendelkezik - a megrendelt szolgáltatások ellenértékét a Vendég köteles az érkezés előtt az illetékes szálláshely bankszámláján jóváírni.

A Szolgáltatónak jogában áll előleget kérni a Vendégtől, melynek mértéke 30-100%, (időszaktól függő) melyről a Vendég részére az előleg megérkezésének napjával előleg számlát bocsát ki.

6) Egyedi szolgáltatások:

a) Programok:

A programajánlatokról, azok aktuális árainról a szálláshely a szállás lefoglalásakor, illetve a Vendég ott tartózkodása alatt ad felvilágosítást.

7) Reklamáció:

a) A szálláshely szolgáltatás ideje alatt felmerülő esetleges panaszok esetén a Vendég az *elutazás időpontjáig* a szálláshely recepcióján, **írásban** élhet kifogással. A szálláshely a panaszokat *harminc napon belül* köteles kivizsgálni, illetve azokra érdemben reagálni.

b) A Vendég panasztételi joga a szálláshelyről történt eltávozását követően megszűnik.

Szolgáltató köteles a Vendéget tájékoztatni a szolgáltató székhelyéről, a panaszügyintézés helyéről és módjáról, a panaszok közlése érdekében a Szolgáltató levelezési, elektronikus levelezési címéről, internetes címéről és telefonszámáról. A tájékoztatásnak fogyasztói jogvita esetén ki kell terjednie a Vendég lakóhelye/tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulás lehetőségére, valamint tartalmaznia kell a békéltető testület elérhetőségeit.

8) A Szerződés teljesítésének visszautasítása, a szolgáltatási kötelezettség megszűnése

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatására szóló Szerződést azonnali hatállyal felmondani, így a szolgáltatások nyújtását megtagadni, ha:

- a) a Vendég nem rendeltetésszerűen használja a létesítményt, illetve a rendelkezésre bocsátott szobát,
- b) a Vendég a szálláshely biztonságával, rendjével, annak alkalmazottaival kifogásolhatóan, durván viselkedik, alkohol, vagy drogok jelentős mértékű befolyása alatt áll, fenyegető, sértő, vagy más elfogadhatatlan viselkedést tanúsít.
- c) a Vendég fertőző betegségben szenved.
- d) a Szerződő fél nem teljesíti a Szerződésben meghatározott foglaló, illetve előleg-fizetési kötelezettségét a megállapodás szerint meghatározott időpontig.
- e) Amennyiben a felek közötti szerződés „vis major” okokból nem teljesül, a szerződés megszűnik.

9) Háziállatok bevitele a Vendégházba

Az Imola Garden területére háziállatok nem hozhatók be.

10) Az adatkezelés biztonsága

- a) A Vendég által megadott személyes adatok valóságáért a Felhasználó felel.
- b) A Felhasználó által megadott személyes adatokhoz kizárólag az adatkezelő munkatársai férhetnek hozzá. Személyes adatokat a megjelölteken kívül harmadik személyeknek az adatkezelő nem ad át, csak az érintett előzetes és kifejezett hozzájárulása alapján.
- c) Szolgáltató az adatokat védi különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés ellen.
- d) A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató törvényi felhatalmazás alapján köteles a megkereső hatóság részére személyes adatot kiadni, amennyiben annak törvényi feltételei fennállnak. A törvényen, hatósági vagy bírósági határozaton alapuló adatszolgáltatással szemben a Felhasználó nem emelhet kifogást.

11) Titoktartás

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

12) Vis major

Azon ok, vagy körülmény (például; háború, tűz, világjárvány, árvíz, időjárásbeli viszontagság, áramhiány, csőtörés, sztrájk bekövetkezése), amely felett a fél nem bír ellenőrzéssel (vis major), bármely felet felmentik a

Szerződésből eredő kötelességeik teljesítése alól, amíg ezen ok vagy körülmény fennáll. Amennyiben ilyen körülmény bekövetkezik, erről az érintett fél köteles a másik felet haladéktalanul értesíteni írásban.

13) Kártérítési felelőssége

- a) Vendég a Szolgáltató által elszenvedett kár megtérítésére a Ptk. vonatkozó rendelkezései szerint kötelezett.
- b) A Vendég mindazon károkért és hátrányokért felelős, melyeket a Szolgáltató vagy harmadik személy a Vendég, vagy kísérője, vagy az ő felelőssége alá tartozó más személyek, tárgyak, háziállatok stb. hibájából elszenved. E felelősség akkor is fennáll, amennyiben a károsultnak jogában áll kárának megtérítését közvetlenül a szálláshelytől igényelni.
- c) Szolgáltató a Vendég által elszenvedett kár megtérítésére a Ptk. vonatkozó rendelkezései szerint kötelezett.
- d) A Szolgáltató kijelölhet olyan helyeket a szálláshelyen, ahová Vendég nem léphet be. Az ilyen helyeken történt esetleges kárért, sérülésért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.
- e) **Értéktárgyakért, értékpapírokért és készpénzért** a Szolgáltató csak akkor felelős - éspedig a felelősség mértékének korlátozása nélkül - ha a dolgot **megőrzésre kifejezetten átvette (átvételi elismervénnyel)** és a kár olyan okból következett be, amelyért az általános szabályok szerint felelősséggel tartozik. Ebben az esetben a bizonyítás a Vendéget terheli.
- f) A Vendégnek az esetleg őt ért kárt azonnal jelentenie kell a szálláshelyen, és minden szükséges adatot a Szolgáltató rendelkezésére kell bocsátania, amely a káreset körülményeinek tisztázásához, esetleg a rendőrségi jegyzőkönyv felvételéhez/rendőrségi eljáráshoz szükséges.
- g) A Vendég a kárt haladéktalanul köteles bejelenteni. Ennek elmulasztása esetén a Szolgáltató a kárért az általános szabályok szerint tartozik felelősséggel, de a bizonyítás sikertelenségének következménye a Vendégre hárul.

14) A teljesítés helye és a felek jogviszonyában alkalmazandó jog, eljáró bíróság

- a) A teljesítés helye az a hely, ahol az elszállásoló szálláshely található.
- b) Valamennyi az elszállásolási szerződésből eredő vitával kapcsolatban az Egri Járásbíróság – törvényszéki hatáskör esetén az Egri Törvényszék – a kizárólag illetékes.
- c) A Szolgáltató és a Vendég közötti jogviszonyra a magyar jogszabályok, így különösen a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. tv. rendelkezései az irányadóak.

A Szolgáltató és a Szerződő fél egybehangzóan kinyilatkozzák, hogy jelen Általános Szerződési Feltételek és az esetleges közvetlenül vállalt kiegészítő rendelkezéseket magukra nézve kötelezőnek ismerik el és azok teljesítését szabad akaratukból, Önként vállalják.

A Jelen Általános Szerződési Feltételek egyaránt vonatkoznak az egyéni Vendégekkel, illetve – eltérő közös megállapodás hiányában – a csoportos Vendégekkel, illetve a természetes személyekkel, cégekkel és más szervezetekkel kötött eseti szerződésekre.

A Vendég kijelenti, hogy az Általános Szerződési Feltételekben foglaltakat megismerte, azokat tudomásul vette.

Kelt: Eger, 2022. június 1.