

Általános Szerződési Feltételek

Tartalomjegyzék

1. A Szolgáltató adatai
2. Általános szabályok
3. Szerződő fél
4. A Szerződés létrejötte, a foglalás módja, módosítása, értesítési kötelezettség
5. Lemondási feltételek
6. Árak
7. Fizetés módja, garancia
8. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei
9. Házállatok
10. Digitális okmányolvasó és VIZA rendszer
11. A szerződés teljesítésének visszautasítása, a szolgáltatási kötelezettség megszűnése
12. Elhelyezési garancia
13. A vendég betegsége, halála
14. A Szerződő fél jogai
15. A Szerződő fél kötelezettségei
16. A Szerződő fél kártérítési felelőssége
17. A Szolgáltató jogai
18. A Szolgáltató kötelezettsége
19. A Szolgáltató kártérítési felelőssége
20. Titoktartás
21. Vis maior
22. A felek jogviszonyában alkalmazandó jog, eljáró bíróság

1. A Szolgáltató adatai

Név:	Balaton Park Hotel Kft.
Cím:	8164 Balatonfőkajár, Vásártér út hrsz 094/88
Számlázási cím:	1137 Budapest, Jászai Mari tér 6. V. emelet 36. ajtó
Cégjegyzékszám:	01-09-342697
Adószám:	26749107-2-41

2. Általános szabályok

2.1. Jelen „Általános Szerződési Feltételek”, továbbiakban ÁSZF szabályozzák a Szolgáltatónak és szolgáltatásainak igénybevételét.

2.2. Speciális, egyedi feltételek nem képezik részét a közölt Általános Szerződési Feltételeknek, de nem zárják ki a külön megállapodások megkötését utazásközvetítőkkal, szervezőkkel, esetenként más és más, az üzlet típusának megfelelő kondíciókkal.

3. Szerződő fél

3.1. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat a Vendég veszi igénybe.

3.2. Amennyiben a szolgáltatásokra vonatkozó megrendelést a Vendég közvetlenül adja le a Szolgáltatónak, úgy a Vendég a Szerződő fél. A Szolgáltató és a Vendég együttesen - a feltételek teljesülése esetén - szerződéses felekké válnak (továbbiakban Felek).

3.3. Amennyiben a szolgáltatásokra vonatkozó megrendelést a Vendég megbízásából egy harmadik személy (továbbiakban Közvetítő) adja le a Szolgáltatónak, az együttműködés feltételeit a Szolgáltató és a Közvetítő között megkötött szerződés szabályozza. Ebben az esetben a Szolgáltató nem köteles vizsgálni, hogy a harmadik személy jogszerűen képviseli-e a Vendéget.

4. A Szerződés létrejötte, a foglalás módja, módosítása, értesítési kötelezettség

4.1. A Vendég szóban vagy írásban megküldött ajánlatkérésére a Szolgáltató ajánlatot küld. Amennyiben az ajánlat elküldésétől számított 48 órán belül nem érkezik konkrét rendelés, úgy a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

4.2. A Szerződés a Vendég írásban vagy szóban leadott foglalásának a Szolgáltató általi írásban megküldött visszaigazolásával jön létre, és így írásban megkötött Szerződésnek minősül. Szóban leadott foglalás, megállapodás, módosítás, vagy annak a Szolgáltató általi szóbeli visszaigazolása nem szerződés értékű.

4.3. A szállás-szolgáltatás igénybevételéről szóló Szerződés meghatározott időtartamra szól.

4.3.1. Ha a Vendég a meghatározott időtartam lejárta előtt véglegesen elhagyja a szobát, a Szolgáltató jogosult a Szerződésben kikötött szolgáltatás ellenértékére 100% mértékben.

A lejáratú idő előtt megüresedett szobát a Szolgáltató jogosult újra értékesíteni.

4.3.2. A szállás-szolgáltatás igénybevételének Vendég által kezdeményezett meghosszabbításához a Szolgáltató előzetes hozzájárulása szükséges. Ebben az esetben a Szolgáltató kikötheti a már teljesített szolgáltatás díjának megtérítését.

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

5. Lemondási feltételek

5.1. A szállás szolgáltatás kötbérmentes lemondására a Szolgáltató írásos visszaigazolásában meghatározott feltételek szerint van lehetőség.

- Ha a Szerződő fél a szállás-szolgáltatások igénybevételét előlegfizetéssel, hitelkártya garanciával, vagy más, Szerződésben foglalt módon nem biztosította, a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége az ajánlatban meghatározott idő után megszűnik.
- Határidőn túli lemondás, vagy a lemondás elmulasztása esetén a szálloda a megrendelt szolgáltatások árát kötbérként kiszámlázhatja.
- Az a foglalás tekinthető garantáltnak, melyhez hitelkártya fedezet vagy előleg biztosított.
- Ha a Szerződő fél a szállás-szolgáltatások igénybevételét előlegfizetéssel, hitelkártya garanciával, vagy más Szerződésben foglalt módon biztosította, a Szolgáltató a szállást a Szerződő fél részére az érkezési napot követő nap 12:00 óráig fenntartja, majd ezt követően a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége megszűnik (no-show).

5.2. A Szolgáltató speciális kondíciókhoz kötött termékeinek foglalása, csoportos utazás, vagy rendezvények esetén, a fentiektől eltérő, egyedi Szerződésben rögzített feltételeket állapít meg.

5.3. Visszautalás: A Szolgáltató a szolgáltatás Szerződő fél általi időben történő lemondása esetén a befizetett előleg lemondási feltételek szerinti összegét banki átutalással fizeti vissza. A Szolgáltatónak a visszautalás végrehajtására 30 nap áll rendelkezésére.

Lemondási határidők csoportos foglalások esetén:

A megrendelt szolgáltatások ingyenes lemondása a foglalás visszaigazolása után 24 órán belül lehetséges. A lemondási díj az alábbi összegben és feltételek szerint kerül felszámításra:

- 59-30 nappal érkezés előtt a lefoglalt szolgáltatások 50%-a
- 29-14 nappal érkezés előtt a lefoglalt szolgáltatások 80%-a
- 13 nappal érkezés előtt és meg nem jelenés esetén a lefoglalt szolgáltatások 100%-a

6. Árak

6.1. Az aktuális szobaárak a szállodai szobában, vagy a szálloda portáján kerülnek kifüggesztésre. Egyéb szolgáltatások árlistái az adott szállodai részlegeken (étterem, bár, wellness) állnak rendelkezésre.

6.2. A Szolgáltató a meghirdetett árait előzetes bejelentés nélkül szabadon változtathatja.

6.3. Az árak közlésekor a Szolgáltató feltünteti, hogy az általa megadott ár tartalmazza-e a hatályos magyar jogszabályi előírásokban meghatározott mértékű adókat (ÁFA, IFA) vagy sem.

6.4. Aktuális kedvezmények, akciók, egyéb ajánlatok a www.balatonparkhotel.com weboldalon kerülnek meghirdetésre.

6.5 A gyermekekre vonatkozó kedvezmények és a konkrét árak az adott ajánlat oldalán érhetőek el.

A Szolgáltató speciális kondíciókhoz kötött termékeinek foglalása esetén, rendezvények foglalása esetén, illetve több mint 10 szoba (csoportos) foglalása esetén a fentiektől eltérő, egyedi szerződésben rögzített feltételeket, illetve felárat állapíthat meg.

7. Fizetés módja, garancia

7.1. A Szolgáltató a Szerződő fél részére nyújtott szolgáltatásainak ellenértékére legkésőbb az igénybevételt követően, a szállodából történő távozást megelőzően tart igényt, de egyedi megállapodás keretében adhat lehetőséget utólagos fizetésre is.

7.2. A Szolgáltató a szolgáltatás Szerződés szerinti igénybevételének és az ellenérték kiegyenlítésének garantálására

a) kérhet hitelkártya garanciát, amelynek során a kártyaadatok rögzítésre kerülnek a szállodai rendszerben

b) kérheti előleg megfizetését a részvételi díj egy részére vagy annak teljes összegére

7.3. A számla a magyarországi adószabályoknak megfelelően forintban kerül kiállításra. A szolgáltatások ára Európában a vendég érkezésének napján a Szolgáltató által rögzített napi árfolyamon kerülhet átszámításra.

Készpénzes fizetés lehetséges valutái: HUF, EUR.

A Szolgáltató a készpénzes fizetésen kívül elfogad előzetes banki átutalást és az alábbi hitelkártyákat is: Visa, EC/MC, AMEX, OTP SZÉP, K&H SZÉP, MBH SZÉP

7.4. Bármely fizetési mód alkalmazásával kapcsolatos költség a Szerződő felet terheli.

7.5. A Szolgáltató a számlát papír alapon állítja ki, kérés esetén pedig elektronikus úton küldi el a vendégnek.

8. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei

8.1. A Vendég a szállodai szobát a szálloda által megjelölt időpontban foglalhatja el az érkezés napján, illetve a közzétett időpontig köteles elhagyni az utazás napján.

8.2. Ha a Vendég a szobát az érkezés napján reggel 6 óra előtt kívánja elfoglalni, úgy az előző éjszaka felszámításra kerül.

9. Digitális okmányolvasó és VIZA rendszer

A hatályos törvény értelmében a bejelentkezés és szobaelfoglalás feltétele a szálláshely-szolgáltatást igénybe vevő személyek személyes adatait igazoló fényképes igazolvány (személyi igazolvány, kártyaformájú vezetői engedély vagy útlevél) átadása érkezéskor a recepción, illetve digitális okmányszkennerrel való rögzítése a szálloda részéről. Minden vendég azonosítására szükséges bemutatni a fényképes okmányt érkezéskor, 2023. december 31-től 14 éven aluli gyermekek esetében is.

A hatályos jogszabály szerint, amennyiben a vendég nem adja át érkezéskor a személyi azonosítására szolgáló okmányt, abban az esetben a szálloda a szálláshely-szolgáltatást megtagadja. A Vendég Információs Zárt Adatbázis (VIZA) rendszerbe történő adattovábbításra a szálloda 2021. szeptember 1-jétől köteles.

A jogszabály alapján megtagadott tartózkodás esetén a szálloda a foglalási visszaigazolásban szereplő előre, lemondási vagy módosítási összeg megfizetésére igényt tart, a teljes összeg kötbérként terhelésére jogosult.

10. Háziállatok

9.1. A Balaton Park Hotel nem minősül állatbarát szálláshelynek, így háziállatokat a szálloda területére bevinni nem megengedett, sem a vendégszobákban, sem a közösségi terekben.

9.2. Kivételt képeznek a jogszabály által előírt segítő állatok, így különösen a vakvezető kutyák, amelyek belépése és tartózkodása a vonatkozó jogszabályi keretek között megengedett.

9.3. A Vendég teljes körű felelősséggel tartozik a kivételesen engedélyezett segítő állat által okozott esetleges károkért.

11. A szerződés teljesítésének visszautasítása, a szolgáltatási kötelezettség megszűnése

10.1. A Szolgáltató jogosult a szállás-szolgáltatásra vonatkozó Szerződést bármikor azonnali hatállyal felmondani, így a foglalást törölni és/vagy a szolgáltatások nyújtását megtagadni, ha:

- a) a vendég a Szolgáltatóval, a Szolgáltató munkavállalóival, vendégével, vagy más a Szolgáltató érdekkörben eljáró harmadik személlyel szemben visszaélő, helytelen, sértő vagy ellenséges magatartást tanúsít, vagy egyéb körülmények ellehetetlenítik a vendéggel való további együttműködést,
- b) a Vendég nem rendeltetésszerűen használja a rendelkezésre bocsátott szobát, illetve a létesítményt
- c) a Vendég a szálláshely biztonsági előírásait, házirendjét nem tartja be, annak alkalmazottaival kifogásolhatóan, durván viselkedik, alkohol, vagy drogok befolyása alatt áll, fenyegető, sértő, vagy más elfogadhatatlan viselkedést tanúsít
- d) a Vendég fertőző betegségben szenved, vagy nem tartja be a járványhelyzetben a jogszabályok, vagy a Szolgáltató által bevezetett védelmi intézkedéseket
- e) a Szerződő fél nem teljesíti a Szerződésben meghatározott előlegfizetési kötelezettségét a meghatározott időpontig

10.2. Amennyiben a felek közötti Szerződés „vis maior” okokból nem teljesül, a szerződés megszűnik.

12. Elhelyezési garancia

11.1. Amennyiben a Szolgáltató a Szerződésben szereplő szolgáltatásokat saját hibájából (pl. túltöltés, ideiglenes üzemeltetési problémák stb.) nem tudja biztosítani, akkor köteles a Vendég elhelyezéséről haladéktalanul gondoskodni.

11.2. A Szolgáltató köteles:

- a) a Szerződésben szereplő szolgáltatásokat, az abban visszaigazolt áron, az ott kikötött időtartamra - vagy az akadályoztatás megszűntéig - egy másik, ugyanazon vagy magasabb kategóriájú szálláshelyen biztosítani/felajánlani. A helyettesítő szálláshely biztosításának valamennyi többletköltsége a Szolgáltatót terheli
- b) térítésmentesen telefonálási lehetőséget biztosítani a Vendég részére a szálláshely változásának közlésére
- c) ingyenes transzfert biztosítani a Vendég részére a felajánlott helyettesítő szálláshelyre való költözhözéshez, és az esetleges későbbi visszaköltözhözéshez

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

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 szolgáltatás feltétele, hogy a hatályos kormányzati intézkedések a szállodai szolgáltatás nyújtását lehetővé teszik.

13. A vendég betegsége, halála

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

12.2. A Vendég betegsége/halála esetén a Szolgáltató költségkompenzációra tart igényt a beteg/elhunyt hozzátartozója, örököse, illetőleg a számlafizetője részéről; az esetleges orvosi és eljárási költségek, az elhalálozást megelőzően igénybe vett szolgáltatások ellenértékének, és a betegség/haláleset kapcsán a felszerelések, berendezési tárgyakban keletkezett esetleges károk tekintetében.

12.3. Amennyiben a vendég részére a hatóság házi karantént rendel el, úgy köteles a Szolgáltató részére a foglalás esetleges meghosszabbításával kapcsolatos szolgáltatási díjat megfizetni.

14. A Szerződő fél jogai

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

13.2. A Vendég a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások teljesítésével kapcsolatban panasszal élhet a szálláshelyen való tartózkodás időtartama alatt. A Szolgáltató ezen időszakban hozzá írásban igazoltan eljuttatott (vagy általa jegyzőkönyvbe felvett) panasz kezelésére vállal kötelezettséget.

13.3. A Vendég panasztételi joga a szálláshelyről történt elutazását követően megszűnik.

15. A Szerződő fél kötelezettségei

14.1. A Szerződő fél köteles a Szerződésben megrendelt szolgáltatások ellenértékét a Szerződésben meghatározott időpontig és módon kiegyenlíteni.

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

14.3. A Vendég saját ételt-italt nem hozhat be a szálloda vendéglátó egységeibe.

16. A Szerződő fél kártérítési felelőssége

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 hibájából elszenved. E felelősség akkor is fennáll, amennyiben a károsultnak jogában áll kárának megtérítését közvetlenül a Szolgáltatótól igényelni.

17. A Szolgáltató jogai

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

18. A Szolgáltató kötelezettsége

A Szolgáltató köteles:

- a) a szerződés alapján megrendelt szállás és egyéb szolgáltatást az érvényes előírások, szolgáltatás szenderdek szerint teljesíteni
- b) a vendég írásos panaszát kivizsgálni, és a probléma kezeléséhez szükséges lépéseket megtenni, melyet köteles írásban is rögzíteni

19. A Szolgáltató kártérítési felelőssége

18.1. A Szolgáltató felelősséget vállal minden olyan, a Vendéget ért kárért, mely a létesítményein belül, a Szolgáltató, vagy annak alkalmazottai hibájából következett be.

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

18.1.2. A Szolgáltató kijelölhet olyan helyeket a szállodában, ahová a Vendég nem léphet be. Az ilyen helyeken történt esetleges kárért, sérülésért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

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

18.2. A Szolgáltató felelősséget vállal azért a kárért is, amelyet a szállóvendég vagyontárgyainak elvesztése, elpusztulása vagy megsérülése folytán szenved el, abban az esetben, ha a Vendég a Szolgáltató által kijelölt, illetőleg általában erre rendelt helyen, vagy a szobájában helyezte el, vagy amelyeket a Szolgáltató olyan alkalmazottjának adott át, akit vagyontárgyainak átvételére jogosultnak tarthatott.

18.2.1. Értéktárgyakért, értékpapírokért és készpénzért a Szolgáltató csak akkor felelős, ha azt megőrzésre kifejezetten átvette, vagy a kár olyan okból következett be, amelyért az általános szabályok szerint felelősséggel tartozik. Ebben az esetben a bizonyítás a Vendéget terheli.

18.3. A kártérítés a Szerződés szerinti napi szobaár összegének az ötvenszerese, kivéve, ha a kár ennél kevesebb.

A Szolgáltató gépjárművéért, és az azokban hagyott értéktárgyakért, valamint élőállatokért nem vállal felelősséget.

20. Titoktartás

A Szolgáltató az Adatkezelési Szabályzatában meghatározottak szerint jár el.

21. Vis maior

Olyan ok, vagy körülmény esetén (például; háború, tűz, árvíz, időjárásbeli viszontagság, áramhiány, járvány, sztrájk bekövetkezése), amely felett a fél nem bír ellenőrzéssel (Vis maior), bármely fél mentesül a Szerződésből eredő köteletségének teljesítése alól, amíg ezen ok vagy körülmény fennáll. A felek egyetértenek abban, hogy minden tőlük telhetőt megtesznek, hogy ezen okok és körülmények bekövetkeztének lehetőségét a lehető legalacsonyabb szintre szorítsák, és az ezáltal okozott kárt vagy késedelmet a lehető leghamarabb helyrehozzák.

22. A felek jogviszonyában alkalmazandó jog, eljáró bíróság

21. A felek jogviszonyában alkalmazandó jog, eljáró bíróság

A Szolgáltató és a Szerződő fél közötti jogviszonyra a helyi törvény rendelkezései az irányadóak. A szolgáltatási szerződésből eredő bármely jogvita lefolytatására a szolgáltatás helye szerint hatáskörrel rendelkező bíróság az illetékes.