



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
NTAK regisztrációs szám:	SZ25109290



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 szállásszolgáltatások 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 bankkártya fedezet vagy előleg biztosított.
- Ha a Szerződő fél a szállásszolgáltatások igénybevételét előlegfizetéssel, bankkártya-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 fentiekől eltérő, egyedi Szerződésben rögzített feltételeket állapít meg.

5.3. Visszaútalás: 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 visszaútalás végrehajtására 30 nap áll rendelkezésére.

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. Amennyiben a szolgáltatások Euróban kerültek megrendelésre, az eurós összeg a Szolgáltató által rögzített napi árfolyamon kerül 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.

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

7.5. A Szolgáltató a számlát elektronikusan állítja ki, kérés esetén pedig postai 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. Amennyiben a Vendég a szobát az érkezés napján 16 óra után hagyja el, úgy a következő éjszaka kerül felszámításra.



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 okmány szkennelrel 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 előlegre, lemondási vagy módosítási összeg megfizetésére igényt tart, a teljes összeg kötbérként terhelésére jogosult.

10. Háziállatok

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

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

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

11. A szerződés teljesítésének visszautasítása, a szolgáltatási kötelezettség megszűnése

11.1. 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

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

12. Elhelyezési garancia

12.1. 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.

12.2. 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 költözéshez, és az esetleges későbbi visszaköltözéshez

12.3. Amennyiben a Szolgáltató ezen kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tesz, illetve a Vendég a számára felajánlott helyettesítő szálláslehetőséget elfogadta, utólagos kártérítési igényrel 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

13.1. Amennyiben a szállásszolgáltatás igénybevételének időtartama alatt a Vendég megbetegszik, és maga nem képes saját érdekében eljárni, a Szolgáltató orvosi segítséget ajánl fel.

13.2. 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.

13.3. 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

14.1. 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.

14.2. 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.

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

15. A Szerződő fél kötelezettségei

15.1. A Szerződő fél köteles a Szerződésben megrendelt szolgáltatások ellenértékét a Szerződésben meghatározott időpontig és módon kiegyenlíteni. Amennyiben az előleg a fizetési határidőn belül nem kerül maradéktalanul kifizetésre, a Hotel jogosult elállni a szerződéstől és az előleget kifizettetni

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

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



15.4. Az Ügyfélnek felelősséget kell vállalnia a Hotel területén az általa a Hotelbe irányított résztvevők vagy szervezők által elkövetett károkozásért. Minden károkozást jegyzőkönyvbe kell venni.

15.5. Az Ügyfélnek figyelembe kell vennie a Hotel Tűz- és Biztonságtechnikai Előírásait, melynek megismerését jelen megállapodás aláírásával igazolja.

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 követeléseire biztosítására zálogjog illeti meg a Vendégnek azon személyes tulajdonságait, amelyeket a szállodába magával vitt.

A Hotel jogosult a szerződéstől alapos érdemi okból (pl. erőhatalom okán, vagy más egyéb, a Hotelnek fel nem róható okból a szerződés teljesítése ellehetetlenül, a Hotel alapos okkal feltételezheti, hogy a rendezvény veszélyeztetheti a szálloda zökkenőmentes üzemeltetését, biztonságát vagy a nyilvánosság előtt élvezett tekintélyét, továbbá vis major esetén) elállni.

Amennyiben a Hotel élni kíván elállási jogával, erről haladéktalanul köteles értesíteni az Ügyfelet. Ügyfél kártérítési igénye kizárt, kivéve, ha a Hotel szándékos magatartást tanúsít vagy súlyos gondatlanságot követ el.

18. A Szolgáltató kötelezettsége

A Szolgáltató köteles:

- a) a szerződés alapján megrendelt szállás és egyéb szolgáltatást az érvényes előírások, szolgáltatás szttenderdek 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

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

19.1.1. 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.

19.1.2. A Szolgáltató nem vállal felelősséget semmilyen technikai berendezésért, melyeket nem a Szolgáltató vagy szerződött partnere bocsátott rendelkezésre. A Szolgáltatónak jogában áll a szolgáltatásból kizárni bármely olyan technikai berendezést, mely bármely módon akadályozhatja valamely rendszer megfelelő működését, vagy amely biztonsági okokból veszélyforrás lehet.

19.1.3. 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.

19.1.4. 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.

19.2. 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 helyezett el, vagy amelyeket a Szolgáltató olyan alkalmazottjának adott át, akit vagyontárgyainak átvételére jogosultnak tarthatott.

19.2.1. 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.

19.3. A kártérítés a Szerződés szerinti napi szobaár összegének az ötvenszerese, kivéve, ha a kár ennél kevesebb. A Szolgáltató gépjárművekért, és az azokban hagyott értéktárgyakért, valamint élőállatokért nem vállal felelősséget.

20. Titoktartás

A Szolgáltató az Adatkezelési Szabályzatában meghatározottak szerint jár el.



21. Vis maior

Vis maior esemény" alatt értendő minden olyan előre nem látható és / vagy rendkívüli esemény, amelyet a Szerződő Fél észszerűen nem tud befolyásolni, például elemi csapás, tüzeset, robbanás, kedvezőtlen időjárási körülmények, vihar, árvíz, (természeti kár okozta) épület szerkezeti süllyedés, földrengés, terrorcselekmények, lázadás, zavargás, háború, ellenségeskedés; sztrájk vagy egyéb munkavállalói megmozdulás; terrorista támadás; járvány vagy egyéb természeti katasztrófa; kormányzati hatóságok által a foglalás / esemény helyszínéül szolgáló országra kirótt utazási tilalom; rendelet vagy korlátozás, ideértve bármely más hasonló jellegű okot, amely lehetetlenné teszi a Felek számára az jelen megállapodásból fakadó kötelezettségeik teljesítését a foglalás / esemény időszakában mindaddig, amíg az ilyen vis maior esemény nem az érintett fél hibája, gondatlan cselekedete vagy mulasztása miatt következett be, és az a kellő gondossággal elkerülhető lett volna, de a kétségek elkerülése érdekében, semmi sem mentesíti a felet a megállapodás szerinti fizetési kötelezettségei alól.

A vis maior-ral érintett fél köteles azonnal írásban értesíteni és magyarázattal ellátni a másik felet a fennálló helyzet kapcsán. Egyik fél sem szegi meg kötelezettségeit amennyiben a szóban forgó esemény időszakát és helyét érintő vis maior okán nem képes teljesíteni a szerződésben vállalt feladatait.

Vis maior esetén a felek azonnal kötelesek egymással egyeztetni, annak érdekében, hogy mindkét fél számára megfelelő megoldást találjanak, és ésszerű erőfeszítéseket tegyenek az esemény okozta károk enyhítésére vagy megállapodjanak a teljesítésben. A mindkét fél számára elfogadható megoldások magukban foglalhatják a foglalás / esemény áthelyezését más, azonos színvonalú szállodába és/vagy a foglalás / esemény elhalasztását lehető leghamarabbi dátumra, amely mindkét fél számára elfogadható.

22. A felek jogviszonyában alkalmazandó jog, eljáró bíróság

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.