

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

## *Avalon Resort&SPA*

**Üzemeltető, szolgáltató: Avalon Park Kft.**

Székhely: 1062 Budapest, Andrássy út 126.

Szolgáltatás címe: 3519 Miskolctapolca, Iglói út 15.

Cégjegyzék szám: 01-09-986876

Adószám: 23966066-2-42

weboldal: <https://avalonresort.hu>

Közösségi portál: <https://www.facebook.com/avalonresortandspa>

[https://www.instagram.com/avalon\\_resort\\_spa](https://www.instagram.com/avalon_resort_spa)

Elérhetőségek:

Szállodai

06-46/200-200

[recepicio@avalonresort.hu](mailto:recepicio@avalonresort.hu)

recepció:

Szállodai

06-46/200-241

[sales@avalonresort.hu](mailto:sales@avalonresort.hu)

értékesítés:

Általános

06-46/200-241

[ertekesites@avalonpark.hu](mailto:ertekesites@avalonpark.hu)

értékesítés:

A szállodánkról:

Az Avalon Park többszörösen nemzetközi díjnyertes szállodája, az **Avalon Resort & SPA** 31 minden igényt kielégítő szobával, 2 junior lakosztállal, 2 luxus lakosztállal, 15 exkluzív HONKA rönkházzal és a 2021 évtől új Erdei Dizájn elnevezésű 15 szobás szállodaépülettel várja a természet közelségében pihenni vágyó vendégeit.

A modern és egyedi bútorok, kiegészítők teljes harmóniában és összhangban töltik meg a teret, melyben a kohéziót a legősibb építőelem, a fa adja.

Az Avalon Park aktív kikapcsolódási lehetőségei mellett a külső és belső wellness részleg szolgáltatásai is hozzájárulnak a tökéletes pihenéshez.

#### *Bevezetés:*

Az Avalon Resort&SPA (továbbiakban: Szálloda) fent megjelölt üzemeltetője (továbbiakban szolgáltató) felhívja valamennyi ügyfelének, vendégének, valamint weboldalainak látogatóinak (továbbiakban együttesen: vendég) figyelmét, hogy amennyiben felhasználója kíván lenni a szálloda weboldalának, vagy megrendelője kíván lenni a szolgáltató szolgáltatásainak, úgy

- kérem figyelmesen olvassa el a jelen Általános Szerződési Feltételeket (továbbiakban: ÁSZF), valamint
- az Adatvédelmi és Adatkezelési Szabályzatot és rövidített adatvédelmi tájékoztatóját (ezek együttesen: adatvédelmi szabályozás) és kizárólag abban az esetben használja tovább a weboldalt, vagy vegye igénybe a szolgáltatásokat, amennyiben az ÁSZF és az adatvédelmi szabályozás minden pontjával egyetért, és azokat kötelező érvényűnek tekinti magára nézve.

*A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban Ptk.) 6:78. § (1) bekezdése szerint az általános szerződési feltétel akkor válik a szerződés részévé, ha alkalmazója lehetővé tette, hogy a másik fél annak tartalmát a szerződéskötést megelőzően megismerje, és ha azt a másik fél elfogadta.*

Szolgáltató felhívja leendő vendégei figyelmét arra, hogy a mindenkor hatályos általános szerződési feltételek linkje elérhető minden elektronikusan vagy papír alapon küldött ajánlatán, valamint az <https://avalonresort.hu> weboldalán, illetve annak tartalmáról szóban, telefonon is tájékoztatást kérhet a szolgáltató munkatársaitól.

A vendég az ajánlat elfogadásával, vagy a weboldalon történt szobafoglalási igény elküldésével kijelenti, hogy a mindenkor hatályos általános szerződési feltételeket, valamint a fent megjelölt adatvédelmi szabályozást megismerte, megértette, elfogadta.

A jelen általános szerződési feltételek elválaszthatatlan részét képezik valamennyi szálláshely-szolgáltatás és/vagy ahhoz kapcsoló kiegészítő szolgáltatás nyújtására irányuló szerződésnek (a továbbiakban: Szolgáltatási Szerződés), amelyet a Szolgáltató a vendéggel (vagy a költségviselővel) a az kiválasztott szolgáltatás tárgyában köt.

Az ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekre, valamint az ÁSZF értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel

1. *Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: Ptk.),*
2. *A kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény (továbbiakban: Kertv.),*
3. *A szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló 2009. évi LXXVI. törvény (a továbbiakban: Szolgáltatási tv.),*
4. *A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fogyasztóvédelmi tv.),*
5. *A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot tiltó tv.),*
6. *Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény ( továbbiakban: Info tv.),*
7. *A helyi adókról szóló 1990. évi C. törvény (a továbbiakban: Htv.),*
8. *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).*

A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.

Felhasználó, amennyiben belép a Szolgáltató által üzemeltetett weboldalra, vagy annak tartalmát bármilyen módon olvassa – akkor is, ha nem regisztrált felhasználója a weboldalnak, a Szabályzatban foglaltakat magára nézve kötelezőnek ismeri el. Amennyiben a Felhasználó nem fogadja el a feltételeket, nem jogosult a weboldal tartalmának megtekintésére.

## **I. Fogalmak**

**Vendég:** a szolgáltatási szerződést a szolgáltatóval megkötő természetes személy, aki nem tartozik a vendéggel együtt tartózkodó személy fogalma alá.

**Vendéggel együtt tartózkodó személy:** a vendéggel együtt érkező és a szobában a vendéggel együtt tartózkodó személy, aki a vendéggel együtt a szálláshely-szolgáltatást és/vagy a kiegészítő szolgáltatást igénybe veszi.

Az ÁSZF rendelkezései értelmében vendég alatt a vendéggel együtt tartózkodó személyt is érteni kell, kivéve, ha az ÁSZF másként nem rendelkezik.

**Költségviselő:** az a természetes vagy jogi személy, aki vagy amely a szolgáltatás igénybevételéért a szolgáltatót megillető ellenértéket a szolgáltató számára megfizeti.

Költségviselő lehet a vendég, a vendéggel együtt tartózkodó személy vagy harmadik személy is. Amennyiben az ÁSZF külön nem említi, a vendég alatt a költségviselőt is érteni kell.

**Ellenérték (ár, díj):** az adott szolgáltatás igénybevételéért a szolgáltatót megillető, pénzben kifejezett díj, amelynek megfizetésére a vendég vagy a költségviselő köteles.

**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, transzfer, stb.).

A vendégek által egy adott időszakban igénybe vehető különböző fajtájú kiegészítő szolgáltatások körét és ellenértékét a szolgáltató a weboldalon vagy helyszíni árlapon teszi közzé, a vendéget kérésére a szálláshely-szolgáltatás nyújtása előtt vagy alatt – attól függően, hogy a Kiegészítő szolgáltatásra vonatkozó igény mikor merül fel - de minden esetben az igénybevétel előtt, külön tájékoztatja.

A Kiegészítő Szolgáltatások köre az év különböző időszakaiban változik, illetve változhat.

A Kiegészítő Szolgáltatások körei, tartalmi, feltételei és Ellenértéke mindig az ÁSZF részét képezik és ezek meghatározásai az ÁSZF mellékleteinek tekintendők

**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.

**Szolgáltatási Szerződés:** a szerződő felek között létrejövő megállapodás, amelynek tárgya a szolgáltató által nyújtott különböző szolgáltatások.

**Szerződő felek:** a szolgáltatási szerződést megkötő felek.

## ***II. Általános Szerződési Feltétel (ÁSZF) hatálya***

A jelen ÁSZF 2021. április hó 1. napján lép hatályba és az ÁSZF rendelkezéseit kell alkalmazni a hatályba lépés napján, vagy az azt követően létrejött szolgáltatási szerződésre.

Az ÁSZF eltérő rendelkezés hiányában a hatályba lépést megelőzően létrejött szolgáltatási szerződésre nem alkalmazható.

Jelen ÁSZF tárgyi hatálya kiterjed minden szolgáltatási szerződésre.

Az ÁSZF nem, vagy csak részben terjed ki azokra a szolgáltatási szerződésekre, amelyek kifejezetten kinyilvánítják, hogy az ÁSZF rendelkezései nem vagy csak részben alkalmazhatóak.

Jelen ÁSZF személyi hatálya kiterjed a szolgáltatóra és a vele szolgáltatási szerződést kötő vendégre vagy költségviselőre.

Az ÁSZF mellékleteinek tekintendők mindazon, a vendég által elérhető leírások, tájékoztatók, amelyek adott szolgáltatás, vagy szolgáltatások feltételeit, tartalmát meghatározzák, de az ÁSZF-től formailag különállók. Az ÁSZF tárgyi hatálya kiterjed a mellékleteire is.

#### *A Szolgáltatási Szerződés és az ÁSZF viszonya, egyéb rendelkezések*

A Szolgáltatási Szerződés létrejöttével az ÁSZF rendelkezései is érvényesek és kötik a Szerződő feleket.

A mindenkori ÁSZF a szolgáltatási szerződés tartalmát – szükség esetén – kitölti, a szerződés rendelkezéseit értelmezi, magyarázza, valamint kiegészíti, kibővíti.

Az ÁSZF és a szolgáltatási szerződés a szolgáltató és a vendég (vagy Költségviselő) valamennyi nyilatkozatát tartalmazzák, kivéve, ha a szerződő felek a szolgáltatási Szerződés kapcsán további megállapodást kötnek.

Amennyiben a szerződő felek a szolgáltatási szerződésben vagy az egyéb megállapodásukban a mindenkori ÁSZF-től kölcsönös akarattal eltérnek, úgy a felek a szolgáltatási Szerződésben vagy az egyéb megállapodásukban foglaltakat tekintik irányadónak.

Speciális, egyedi feltételek nem képezik részét a jelen ÁSZF-nek, de nem zárják ki a külön megállapodások, így például egyéb szerződések megkötését a vendéggel.

Az ÁSZF ugyancsak nem zárja ki annak lehetőségét, hogy szolgáltató utazásközvetítőkkal, szervezőkkel, vagy más harmadik személyekkel, az adott ügylet típusának megfelelő tartalommal és feltételekkel szerződést kössön.

Fentieknek megfelelően, szolgáltató csoportos szálláshely-szolgáltatás nyújtására irányuló igény esetén, jogosult a jelen az ÁSZF-től eltérő feltételekhez kötni a szolgáltatási Szerződés megkötését.

Szolgáltató a szolgáltatást a szolgáltatási szerződés és az ÁSZF szerint, a szálloda besorolásának megfelelő színvonalon, a vonatkozó jogszabályi előírások szerint és a szolgáltatótól elvárható legmagasabb szakmai színvonalon nyújtja.

A szolgáltató egy időben különböző fajtájú szálláshely-szolgáltatásokat nyújthat.

A szálláshely-szolgáltatásnak a kiegészítő szolgáltatások (szauna, masszázs stb.) nem képezik a részét, így azokra a vendég az adott fajtájú szálláshely-szolgáltatás részeként igényt nem formálhat.

Ennek megfelelően amennyiben valamely szolgáltatás egy adott fajtájú szálláshely-szolgáltatással közvetlenül összefüggő és ezért annak részét képező szolgáltatásnak minősül, úgy az nem jelenti szükségképpen azt, hogy ugyanezen szolgáltatás egy másik fajtájú szálláshely-szolgáltatásnak is a részét képezné, ezért azt utóbbi esetben a vendég a szolgáltatóval létrejött megállapodása esetén csak kiegészítő Szolgáltatásként tudja igénybe venni külön meghatározott feltételek (ide értve az Ellenértékét) alapján.

Szolgáltató az aktuális, adott időszakban igénybe vehető, különböző fajtájú szolgáltatások nyújtására vonatkozó tájékoztatásait, azok pontos tartalmának meghatározása mellett, a szolgáltatás nyújtása előtt teszi meg a vendég számára szóban, vagy írásban.

Amennyiben szolgáltató külön szolgáltatásként programokat ajánl és szervez, úgy az egyes programajánlatok csak akkor kerülnek a szolgáltató által megtartásra, ha meghatározott minimum létszámú vendég arra jelentkezik, amely programajánlatok ilyen jellegére a kiegészítő szolgáltatás meghirdetésekor a szolgáltató a figyelmet külön is felhívja.

### ***III. Szolgáltatási szerződés létrejötte***

Szolgáltatási szerződés létrejöhet a felek között:

- szóban: ebben az esetben 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 email útján, írásbeli visszaigazolást (a továbbiakban: Visszaigazolás) küld a vendég részére.
- írásban (email stb.)

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, vagy a mindenkor hatályos ÁSZF mellékleteiben meghatározza. Ha vannak a vendég által megrendelhető kiegészítő szolgáltatások, azok feltételeiről ajánlatában, vagy a mindenkor hatályos ÁSZF mellékleteiben tájékoztatja a vendégeket.

Vendég kérhet a szolgáltatótól írásban vagy szóban személyére szóló, egyéni ajánlatot is.

Amennyiben a szolgáltató a vendég által elfogadásra került ajánlattól 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 a szolgáltató azt vendég felé írásban visszaigazolni köteles.

Amennyiben a szerződő felek között esetlegesen vita alakul ki a szolgáltatási szerződés létrejötté, és annak tartalma, továbbá a szolgáltatási szerződés szerződésszerű teljesítéssel való, vagy megszűnése vonatkozásában, úgy a fentieket az a szerződő fél köteles igazolni és esetleges jogvita esetén bizonyítani, aki hivatkozik rá, függetlenül attól, hogy az szóban vagy pedig írásban (ideértve az e-mail-t) e jött létre vagy írásbeli alak esetén attól, hogy a Szolgáltatási Szerződés a teljes bizonyító erejű magánokirat követelményeinek esetlegesen nem felel meg.

#### *Szolgáltatási szerződés tartalmi feltételei:*

1. a szálláshely-szolgáltatás időpontját, vagy időtartamát, azaz az érkezés napját és a távozás napját, éjszakák száma
2. a vendég nevét
3. a vendég email címét, telefonszámát
4. a vendéggel érkező és együtt tartózkodó személyek számát,
5. 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,
6. az ellenérték összegét, annak fizetési határidejét, és a vendég által megjelölt megfizetési módot,
7. annak jelzését, ha vissza nem térítendő ellenérték megfizetéséről van szó,

8. amennyiben a vendég és a költségviselő személye nem azonos, úgy a költségviselő nevét, lakcímét, cég esetében székhelyét, cégjegyzékszámát, adószámát, azzal, hogy ebben az esetben a szolgáltató a szolgáltatási szerződést a költségviselővel köti meg.
9. igényelt kiegészítő szolgáltatást, ha azokat vendég már a szálláshely-szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtt megismerte.

A szolgáltatási szerződés a felek között meghatározott időtartamra (Érkezés napja és a Távozás napja közötti időtartamra, beleértve e két napot is) jött létre.

A szolgáltatási szerződés létrejöttével a szolgáltató vállalja, hogy a szerződésben és az ÁSZF-ben meghatározott szálláshely-szolgáltatást, és igény esetén a kiegészítő szolgáltatást a szerződésben rögzítettek szerint biztosítja a vendég és a vele együtt tartózkodó Személy részére.

A vendég vállalja, hogy

- a szolgáltatást- a vele együtt ott-tartózkodó személlyel - együtt igénybe veszi, továbbá felelősséget vállal a vele együtt tartózkodó személy magatartásáért
- a szolgáltatás ellenértékét a szolgáltató részére megfizeti a szerződésben vállalt fizetési határidőn belül
- 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.

A szolgáltatási szerződés módosítására a felek kölcsönös és egybehangzó akarata mellett van lehetőség.

#### **IV. Szolgáltatási szerződés megszűnése**

A Szolgáltatási Szerződés megszűnik:

Szerződő felek a rendes felmondás jogát kizárják, így a szerződés egyik fél részéről sem szüntethető meg a rendes felmondás útján.

- **közös megegyezéssel**, írásban, a felek által megállapodott időpontra bármikor, indokolási kötelezettség nélkül
- **rendkívüli, azonnali hatállyal:**

A Vendég jogosult a szerződést rendkívüli, azonnali hatállyal felmondani, amennyiben,



- a szolgáltató a vendég (és a vele együtt tartózkodó személy) részére a szolgáltatást a szolgáltató a szerződés rendelkezéseit súlyosan sértő módon nyújtja és a szerződésszerű állapotot a szolgáltató felhívás ellenére sem biztosítja,
- a szolgáltató, valamint a szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személy, vagy más vendég a vendéggel (és/vagy a vele együtt 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 szolgáltató felszólítás 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 tartózkodó Személy) egészségét veszélyezteti,
- azzal, hogy az a/ és a b/ alpont szerinti esetben az azonnali hatályú felmondást nem kell előzetes felhívásnak megelőznie, ha a kifogásolt magatartás olyan súlyos, hogy a vendég részéről a szolgáltatási szerződés fenntartása nem elvárható.

A szolgáltató jogosult a szerződést azonnali hatállyal rendkívüli felmondás útján megszüntetni, abban a nem várt esetben, amennyiben

- a vendég (és/vagy a vele együtt 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 tartózkodó személy) a szolgáltató biztonsági előírásait, rendjét nem tartja be, annak alkalmazottaival 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 és követelményeivel ellentétes, botrányos vagy túrhetetlen magatartást tanúsít és azt felszólítása ellenére sem hagyja abba,
- a vendég bűncselekményt valósít meg,
- a vendég (és/vagy a vele együtt tartózkodó Személy) olyan fertőző betegségben szenved, ami más vendég, és/vagy a vele együtt tartózkodó személy, vagy a szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személyi kör egészségét veszélyezteti,
- azzal, hogy az a./ – d./ alpont szerinti esetben az azonnali hatályú felmondást nem kell előzetes felhívásnak megelőznie, ha a kifogásolt

magatartás olyan súlyos, hogy a szolgáltatótól a szerződés fenntartása nem elvárható.

A rendkívüli felmondás bármely fent meghatározott esetében, a rendkívüli felmondással egyidejűleg a vendég ellenérték fizetési kötelezettsége:

- Amennyiben a szolgáltatási szerződést rendkívüli felmondással a vendég 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 megfizetni nem köteles. Amennyiben vendég a még igénybe nem vett szolgáltatások ellenértékét már megfizette (pl. előrefizetés útján), úgy az számára – a megfizetés módjával azonos módon – visszajár.
- Amennyiben a szolgáltatási szerződést rendkívüli felmondással a szolgáltató mondta fel a vendégnek 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 jogszabályok szerint történő kártérítés fizetési kötelezettségét.

A szolgáltatási szerződés megszűnik a vendég halálával.

Amennyiben a felek közötti szolgáltatási Szerződés „vis maior” okból nem teljesül, a szerződés megszűnik.

A „vis maior” olyan ok, vagy körülmény(például: háború, tűz, árvíz, természeti katasztrófa - időjárásbeli viszontagság, áramhiány, sztrájk bekövetkezése, koronavírus), 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.

## ***V. Felek jogai és kötelezettségei***

### *Vendég (költségviselő) jogai és kötelezettségei*

*A mindenkor hatályos ÁSZF, valamint a szolgáltatási Szerződés, a szolgáltatónál mindenkor hatályos szabályzatok és házirendek, valamint a vonatkozó jogszabályok meghatározzák a szerződő felek jogait, valamint kötelezettségeit.*

Ezért az alábbi felsorolás *nem tekinthető taxatív*nak, csak példálózó, külön kiemelt és nevesített *felsorolásnak*.

A Szolgáltatási Szerződés értelmében a vendég (és a vele együtt tartózkodó személy) jogosult a megrendelt szoba, valamint a szálloda azon létesítményeinek rendeltetésszerű használatára, melyek beletartoznak a szokásos szolgáltatási körbe, és nem esnek speciális feltételek hatálya alá.

A vendég a szolgáltató által nyújtott szolgáltatások teljesítésével kapcsolatban panasszal élhet a szállodában való tartózkodás időtartama alatt.

A vendég panasztételi joga a szállodából történt elutazását követően megszűnik.

A vendég (Költségviselő) köteles

- a szolgáltatási szerződésben megrendelt és igénybe vett szolgáltatások ellenértékét a szerződésben meghatározott időpontig és módon megfizetni
- a szerződésben meghatározott szolgáltatások ellenértékének teljes összegének megfizetésére köteles akkor is, ha azokat nem, vagy csak részben vette igénybe, ha a mindenkor hatályos ÁSZF szerinti feltételek beálltak
- a szerződésben meg nem határozott, de igénybe vett szolgáltatások ellenértékét, vagy magatartása, vagy az általa előidézett, vagy vele kapcsolatban történt esemény, történés kapcsán bekövetkező külön díjakat, vagy szolgáltató, vagy harmadik személy elszenvedett kárát a szolgáltató, vagy a harmadik személy számára megfizetni
- gondoskodni arról, hogy a felelőssége alá tartozó 14 év alatti gyermek csak felnőtt felügyelete mellett tartózkodjon a szálloda bármely helyiségében, beleértve a szobát, a közös használatú helyiségeket is
- a vendég a szolgáltatási szerződés és a mindenkor hatályos ÁSZF rendelkezéseit, a szolgáltatónál hatályos házirendek rendelkezéseit és a vonatkozó jogszabályokat betartani
- tartózkodni minden olyan cselekménytől, amely a szállodában való békés tartózkodással és a nyugodt pihenéssel, vagy az emberi együttélés követelményeivel nyilvánvalóan ellentétes, botrányos vagy túrhetetlen magatartás, vagy bűncselekmény
- gondoskodik arról, hogy a felelőssége alá tartozó 14 év alatti gyermek csak felnőtt felügyelete mellett tartózkodjon a szolgáltató szállodájában és annak területén.

A szolgáltató jogai és kötelezettségei

- A szolgáltató jogosult a megrendelt vagy igénybe vett szolgáltatás ellenértékére, kivéve, ha a szolgáltatási Szerződésből, vagy a hatályos ÁSZF-ből más nem következik.
- A szolgáltatót a szolgáltatásból fakadó, valamint ahhoz kapcsolódó ellenértékre vonatkozó követelése biztosítására zálogjog illeti meg a vendégnek azokon a dolgain, amelyeket a szállodába magával vitt.
- Szolgáltató jogosult a vendége (és a vele együtt tartózkodó személyt) rendre utasítani, szükség esetén rendőri vagy egyéb intézkedést kérni.
- Szolgáltató köteles a szolgáltatási szerződés és a mindenkor hatályos ÁSZF, valamint az egyéb belső szabályok és házirendek rendelkezéseit betartani, és a vendég érdekeit és jogait messzemenően képviselni és elősegíteni.
- Szolgáltató köteles megtenni minden olyan intézkedést, amely a szolgáltatás zavartalan nyújtásához szükséges.
- Szolgáltató köteles az ellenérték, vagy ellenérték-rész visszafizetésére, ha a mindenkor hatályos ÁSZF szerinti feltételek beálltak.

## **VI. 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 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, szoba ára és a lefoglalt szálláshely, szoba ára 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.

## ***VII. 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 14. napon túl van mód.

Ebben az esetben a megfizetett ellenérték a vendég (kötségviselő) számára teljes egészében visszajár, és azt a szolgáltató számára visszafizeti, ugyanazon a módon, ahogy azt a vendég (kötségviselő) megfizette részére.

Amennyiben a szolgáltató más feltételt nem határozott meg, vagy szerződő felek szolgáltatási szerződésében más feltételt nem szabtak meg, és a vendég a szolgáltatást az érkezés napját megelőző 14 napon belül mondja le, úgy szolgáltató jogosult az ajánlatban (Szolgáltatási szerződésben) meghatározott, teljes ellenértékösszegének felszámításra, mint kötbérre.

Amennyiben a vendég a szolgáltatást vissza nem térítendő (non refundable) ellenérték megfizetéssel rendelte meg, úgy a vendég a megfizetett ellenértéket akkor sem kapja vissza, ha a szolgáltatást lemondta.

## ***VIII. A Szobák elfoglalása és a távozás***

Vendég és a vele együtt érkező személy a szolgáltatásnak megfelelő szobát az érkezés napján 15:00 órától jogosultak elfoglalni és a távozás napján legkésőbb 10:00 óráig kötelesek elhagyni.

Ha a vendég (és a vele érkező együtt tartózkodó személy) a szobát az érkezés napján délután 15:00 óra előtt kívánja elfoglalni vagy 10:00 után kíván kijelentkezni, úgy szolgáltató további díjat számolhat fel a szolgáltatási szerződésben megjelölt áron felül.

Egy lakóegységben maximálisan kettő 14 év alatti kiskorú tartózkodhat egy vagy kettő nagykorú vendéggel együtt. Szolgáltató, egyedi megállapodás alapján, eltérhet a meghatározott létszámkorlátozástól.

Ha a Vendég a meghatározott időtartam lejárt (a Távozás napja) előtt véglegesen elhagyja a szobát, a szolgáltató jogosult a megrendelt szolgáltatás teljes ellenértékére.

A lejárató idő, tehát a Távozás napja előtt megüresedett szobát a szolgáltató jogosult újra értékesíteni.

## ***IX. 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.

Amennyiben szolgáltató a hosszabbítási kérelmet elfogadja, kérheti, hogy a hosszabbítás időszakára új szolgáltatási Szerződést kössenek.

A szobára és a meghosszabbítani kívánt szolgáltatásra az eredeti távozás napján hatályos, kedvezmények nélküli Árak (rack rate) vonatkoznak. Szolgáltató méltányosságból ettől a szabálytól, a vendég előnyére, eltérhet.

A Szolgáltatás igénybevételének meghosszabbítási igényét a vendég a szálloda recepciójának legkésőbb a távozás napján 10:00 óráig köteles bejelenteni. Az igényt a szálloda azonnal, helyszínen elbírálja.

## **X. Parkolás**

*Vendégek gépjárművei díjmentesen a fedetlen és nem őrzött parkolónkban parkolhatnak.*

A Szolgáltató területére minden vendég saját felelősségre hajt be és parkol.

A gépjárművekben okozott kárért a Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal.

A parkolóban a KRESZ előírásai szerint kell közlekedni.

A gépjárművek megengedett sebessége maximum 20 km/óra.

A komplexum területén lévő eszközöket, berendezéseket a vendég kizárólag saját felelősségére, használhatja, a kifüggesztett használati/kezelési útmutatókban leírtak kötelező érvényű betartása mellett.

## **XI. Dohányzás**

A nemdohányzók védelméről és a dohánytermékek fogyasztásának, forgalmazásának egyes szabályairól szóló 1999. évi XLII. törvény végrehajtása értelmében a Szolgáltató szállodája nemdohányzó létesítmény.

Ennek értelmében a Szolgáltató zárt helyiségeiben (beleértve a szobákat is), közösségi területein, valamint a szállodához tartozó teljes nyílt területen (beleértve a teraszokat, erkélyeket, parkolót, stb. is) tilos a dohányzás - kivéve az arra kijelölt helyeken.

A hivatkozott jogszabály betartására vonatkozó kötelelességre felhívó jelzéseket a jogszabályban előírt területeken a Szolgáltató elhelyezte.

A Szolgáltató alkalmazottai jogosultak a vendégeket, valamint a Szolgáltató területén tartózkodó bármely más személyt figyelmeztetni a jogszabály betartására, illetve a jogszerűtlen magatartás abbahagyására.

A vendégek, illetve a Szolgáltató területén tartózkodó bármely személy köteles a jogszabály betartására, valamint az esetleges felszólítás teljesítésére. Amennyiben bármely vendég vagy a Szolgáltató területén tartózkodó egyéb személy jogsértő magatartása miatt a Szolgáltató üzemeltetőjét az illetékes hatóság a hivatkozott jogszabály alapján bírsággal sújtja, úgy az üzemeltető fenntartja magának a jogot, hogy az adott jogsértő magatartást tanúsító személyre a bírság összegét áthárítsa, illetve annak megfizetését tőle követelje.

## ***XII. Szolgáltatás igénybevételének elmulasztása - no show***

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 ellenértékrészt a szolgáltató számára megfizetni.

Amennyiben vendég (költségviselő) a foglalást bankkártya adatokkal (ide értve a hitelkártya adatokat is) garantálta, úgy szolgáltató jogosult a bankkártyához tartozó számlát megterhelni a teljes ellenérték erejéig.

Amennyiben a vendég a szolgáltatást vissza nem térítendő (non refundable) ellenérték megfizetéssel rendelte meg, úgy vendég a megfizetett ellenértéket meg nem jelenése esetén, tehát a Szolgáltatás igénybevételének elmulasztása esetén sem kapja vissza, azt a szolgáltató számára nem téríti meg.

A szolgáltató speciális kondíciókhoz kötött Ajánlatainak megrendelése, csoportos utazás, vagy rendezvények esetén, a fentiektől eltérő, egyedi Szolgáltatási Szerződésben rögzített feltételeket állapíthat meg.

## ***XIII. Vendég betegsége, halála***

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételének időtartama alatt a vendég (és/vagy együtt tartózkodó személy) megbetegszik, szolgáltató információt nyújt az orvosi ügyelet/sürgősségi ellátás igénybevételével kapcsolatban.

A vendég betegsége/halála esetén a szolgáltató költségkompenzációra tarthat igényt a beteg/elhunyt vendég hozzátartozója, örököse, vagy a költségviselő részéről az esetleges orvosi és eljárási költségek és a betegség/haláleset kapcsán a szobában vagy a szállodában, a berendezési tárgyakban keletkezett esetleges károk, valamint a holttest elszállítása tekintetében.

Szolgáltató az elhunyt vendég által az elhalálozást megelőzően igénybe vett szolgáltatások Ellenértékére igényt tart.

#### ***XIV. Háziállatok:***

A Szolgáltató szállodájában előzetes egyeztetés alapján kizárólag „Komplett Rönkház” szobatípus foglalása esetén - kistestű állatok bevihetők (max 8 kg-ig, vadász és harci fajtákat nem tud Szolgáltató fogadni), felár ellenében, mely a háziállatok részére ellátást nem tartalmaz.

A háziállat a szállodai szobában a Vendég felügyeletével tartható, a háziállat a közös helyiségeket a szobák megközelítésére használhatja.

A Vendég teljes körűen felelős a háziállat által okozott károkért.

#### ***XV. Ellenérték, és annak megfizetése***

A vendég vagy a költségviselő a szolgáltatás Ellenértékét

- előzetes banki átutalással a szolgáltató által megjelölt bankszámlára
- a helyszínen készpénzzel
- a helyszínen bankkártyával, hitelkártyával
- készpénzben és bankkártyával együttesen

fizetheti meg.

A Szolgáltató által elfogadott bankkártyák listája megtalálhatóak a szálloda weboldalán és recepcióján elhelyezett tájékoztatóban.

A Vendég jogosult az ellenértéket, vagy annak egy ellenértékrészét euróban is megfizetni, azzal, hogy ebben az esetben a szálloda recepcióján a fizetés napján közzétett és a szolgáltató által egyoldalúan meghatározott átváltási árfolyam az irányadó a magyar forintban kifejezett ellenérték euróra való átváltása során.

Szolgáltató a szolgáltatási szerződésből fakadó ellenértéket (tehát a Szálláshelyszolgáltatás és Kiegészítő szolgáltatás Ellenértékét) alapvetően differenciálja



életkor szerint 2 felnőttel egy szobában történő elhelyezés esetén az ajánlatban megadott szerint.

*Az Ellenérték három részből áll:*

1.
  1. Szálláshely-szolgáltatás ellenértéke
  2. Kiegészítő szolgáltatás ellenértéke
  3. Adók (ÁFA és idegenforgalmi adó) összege

A szolgáltatás igénybevételének garantálása

A vendég köteles az ellenérték 50%-át előleg jogcímén a szolgáltató részére megfizetni banki előre utalással, vagy online banki felületen keresztül.

A speciális ajánlat, vissza nem térítendő (non refundable) megrendelés esetében, a vendég által elfogadott és visszaigazolt ajánlatban, vagy a visszaigazolásban meghatározott minden szolgáltatás teljes ellenértékét a vendég köteles előre megfizetni a szolgáltató felé.

Vendég a bejelentkezéssel párhuzamosan köteles a Visszaigazolás szerinti összeget a Szolgáltató számára jelen pontban megjelölt módok valamelyikével, a szoba elfoglalását megelőzően, kiegyenlíteni.

Szolgáltató az ajánlatban meghatározza a szolgáltatásra vonatkozó ellenértéket, valamint az ajánlattételkor érvényes, törvény által előírt adótartalmakat, illetve a szoba elfoglalásáig fizetendő összeget.

Szerződő felek a vendég által elfogadott és visszaigazolt ajánlatban meghatározott ellenértékhez kötve vannak, a szolgáltatás ellenértékét nem változtathatják meg egyoldalúan.

A szolgáltató jogosult külön díjakat felszámolni az alábbiak szerint:

Kötelező takarítás a szoba nem rendeltetésszerű használata esetén:

Abban az esetben, ha a vendég vagy a vele együtt tartózkodó személy a nemdohányzó szobában dohányzik, vagy a Szobában a szolgáltatással össze nem egyeztethető olyan tevékenységet végeznek, amely a szobatakarítás szokásos mértékét jelentősen meghaladja,

A kötelező takarítási szolgáltatással kapcsolatos ellenértékre vonatkozó mindenkori díjazás megtalálható a szálloda recepcióján, és a mindenkori ÁSZF mellékletének tekintendő.

Többlet használat esetén:

Abban az esetben, ha a vendég és a vele együtt tartózkodó személy a szobát határidőben nem hagyják el, úgy a szolgáltató a szoba további használatért többlethasználati díjat jogosult érvényesíteni a vendéggel szemben., amelynek mértékét a szolgáltató a recepción teszi elérhetővé, és a mindenkor ÁSZF mellékletének tekintendő.

A Szolgáltató a meghirdetett árait előzetes bejelentés nélkül, szabadon változtathatja, de a változás a visszaigazolásban, szolgáltatási Szerződésben szereplő díjakat nem érinti.

A mindenkor aktuális, a szobára vonatkozó árak a szálloda weboldalán kerülnek feltüntetésre.

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

A szolgáltatások mindenkor aktuális árai a mindenkor hatályos ÁSZF elválaszthatatlan részeinek, mellékleteinek tekintendők és az ÁSZF-fel együtt értelmezendők.

Szolgáltató az ellenértékről a hatályos jogszabályok előírásai szerint számlát köteles kiállítani.

## ***XVI. Panaszkezelés***

A vendég vagy a vele együtt tartózkodó Személy (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,
- a szoba minőségére, tárgyaira
- valamint a szálloda minőségére vonatkozó esetleges panaszt a szálloda recepcióján legkésőbb a távozás napján szóban, vagy írásban közölheti a szolgáltatóval.

Szóbeli panasz ügyintézésének helye: Szálloda recepciója,

Írásbeli panasz benyújtásának helye és módja: szálloda recepcióján írásban vagy a szálloda posta címére (3519 Miskolc, Iglói út 15.) vagy email címére ([recepcio@avalonresort.hu](mailto:recepcio@avalonresort.hu))

Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal köteles megvizsgálni, és azt orvosolnia szükséges.

Ha a vendég, igénybe vevő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

- személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a vendégnek, igénybe vevőnek átadni,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

Az írásbeli panaszt a szolgáltató annak beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját a szolgáltató indokolni köteles.

A panasz elutasítása esetén a szolgáltató köteles az igénybe vevőt írásban tájékoztatni ennek indokairól és arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóságnál kezdeményezhet eljárást, továbbá milyen egyéb nem hatósági vagy bírósági vitarendezési módokat vehet igénybe, az ilyen eljárás megindításához vagy vitarendezési mód igénybevételéhez szükséges információkkal együtt.

A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a vállalkozás mellőzheti.

A szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panaszos a panaszának elutasítása esetén hatósági vagy békéltető testület eljárását kezdeményezhet, az alábbiak szerint:

A Fogyasztó panasszal fordulhat a fogyasztóvédelmi hatósághoz.

A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi - a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével -

a) a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással,

b) a gyermek- és fiatakorúak védelmével,

c) a fogyasztói csoporttal,

d) a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálatlaltal, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával, valamint

e) a vállalkozásnak a békéltető testületre vonatkozó 17/A. § (1a) bekezdése szerinti tájékoztatási, valamint a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségével összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

A fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet szerint közigazgatási hatósági ügyekben elsőfokon a járási hivatal, illetve a megyeszékhely szerinti járási hivatal, másodfokon országos illetékességgel a Pest Megyei Kormányhivatal jár el.

A járási hivatalok elérhetőségei: <http://jarasinfo.gov.hu>

A Fogyasztónak panasa esetén lehetősége van békéltető testülethez fordulni, melyek elérhetőségét itt találja:

	<u>A</u>	<u>B</u>	<u>C</u>
<u>1</u>	<u>Békéltető testület neve</u>	<u>Békéltető testület székhelye</u>	<u>Illetékességi terület</u>
<u>2</u>	<u>Budapesti Békéltető Testület</u>	<u>Budapest</u>	<u>Budapest</u>
<u>3</u>	<u>Baranya Vármegyei Békéltető Testület</u>	<u>Pécs</u>	<u>Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye</u>
<u>4</u>	<u>Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület</u>	<u>Miskolc</u>	<u>Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye, Heves vármegye, Nógrád vármegye</u>
<u>5</u>	<u>Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület</u>	<u>Szeged</u>	<u>Békés vármegye, Bács-Kiskun vármegye, Csongrád-Csanád vármegye</u>
<u>6</u>	<u>Fejér Vármegyei Békéltető Testület</u>	<u>Székesfehérvár</u>	<u>Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye, Veszprém vármegye</u>
<u>7</u>	<u>Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület</u>	<u>Győr</u>	<u>Győr-Moson-Sopron vármegye, Vas vármegye, Zala vármegye</u>
<u>8</u>	<u>Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület</u>	<u>Debrecen</u>	<u>Jász-Nagykun-Szolnok vármegye, Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye</u>
<u>9</u>	<u>Pest Vármegyei Békéltető Testület</u>	<u>Budapest</u>	<u>Pest vármegye</u>

Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Budapesti Békéltető Testület (BBT)  
Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Postacím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

Baranya Vármegyei Békéltető Testület

E-mail: [info@baranyabekeltetes.hu](mailto:info@baranyabekeltetes.hu)

Telefon: +36 72 507 154

Székhely: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

Postacím: Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Baranya Vármegyei Békéltető Testület, 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

Székhely: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Postacím: 3501 Miskolc, Pf. 376.

E-mail: [bekeltetes@bokik.hu](mailto:bekeltetes@bokik.hu)

Csongrád-Csanád Megyei Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

E-mail: [bekelteto.testulet@cskik.hu](mailto:bekelteto.testulet@cskik.hu)

Fejér Vármegyei Békéltető Testület

8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

E-mail: [bekeltetes@fmkik.hu](mailto:bekeltetes@fmkik.hu)

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/A

E-mail: [bekelteto.testulet@gymsmkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@gymsmkik.hu)

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.

Pest Vármegyei Békéltető Testület,

1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. 4.em.2.

email: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)

~~**Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület** Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.  
Telefonszáma: (76) 501 525, (76) 501 500 Fax száma: (76) 501 538, E-mail  
cím: [bkmkik@mail.datanet.hu](mailto:bkmkik@mail.datanet.hu);~~

~~**Baranya Megyei Békéltető Testület** Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.  
Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109. Telefonszáma: (72) 507 154 Fax száma: (72)  
507 152, E-mail cím: [bekelteto@pbkik.hu](mailto:bekelteto@pbkik.hu);~~

~~**Békés Megyei Békéltető Testület** Címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.  
Telefonszáma: (66) 324 976, 446 354, 451 775 Fax száma: (66) 324 976, E-mail  
cím: [bmkik@bmkik.hu](mailto:bmkik@bmkik.hu);~~

~~**Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület** Címe: 3525 Miskolc,  
Szentpáli u. 1. Telefonszáma: (46) 501 091, 501 870 Fax száma: (46) 501 099, E-  
mail cím: [kalna.zsuzsa@bokik.hu](mailto:kalna.zsuzsa@bokik.hu); **Budapesti Békéltető Testület** Címe: 1016~~

Budapest, Krisztina krt. 99. Telefonszáma: (1) 488 2131 Fax száma: (1) 488 2186;  
E-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu);

**Csongrád Megyei Békéltető Testület** Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.  
Telefonszáma: (62) 554 250/118 mellék Fax száma: (62) 426 149 E-mail cím:  
[bekelteto.testulet@csmkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu);

**Fejér Megyei Békéltető Testület** Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-  
6. Telefonszáma: (22) 510 310 Fax száma: (22) 510 312 E-mail cím:  
[fmkik@fmkik.hu](mailto:fmkik@fmkik.hu);

**Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület** Címe: 9021 Győr, Szent István  
út 10/a. Telefonszáma: (96) 520 202; 520 217 Fax száma: (96) 520 218 E-mail  
cím: [bekeltetotestulet@gymkik.hu](mailto:bekeltetotestulet@gymkik.hu);

**Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület** Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.  
Telefonszáma: (52) 500 749 Fax száma: (52) 500 720 E-mail cím: [info@hbkik.hu](mailto:info@hbkik.hu);

**Heves Megyei Békéltető Testület** Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15. Levelezési  
címe: 3301 Eger, Pf. 440. Telefonszáma: (36) 416 660/105 mellék Fax száma: (36)  
323 615 E-mail cím: [tunde@hkik.hu](mailto:tunde@hkik.hu); **Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető  
Testület** Címe: 5000 Szolnok, Verseggy park 8. Telefonszáma: (56) 510 610 Fax  
száma: (56) 370 005 E-mail cím: [kamara@jnszmkik.hu](mailto:kamara@jnszmkik.hu);

**Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület** Címe: 2800 Tatabánya, Fő  
tér 36. Telefonszáma: (34) 513 010 Fax száma: (34) 316 259 E-mail cím:  
[kemkik@kemkik.hu](mailto:kemkik@kemkik.hu);

**Nógrád Megyei Békéltető Testület** Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a  
Telefonszám: (32) 520 860 Fax száma: (32) 520 862 E-mail cím: [nkik@nkik.hu](mailto:nkik@nkik.hu);

**Pest Megyei Békéltető Testület** Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em.  
240. Telefonszáma: (1) 269 0703 Fax száma: (1) 269 0703 E-mail cím:  
[pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu) Honlap cím: [www.panaszrendezes.hu](http://www.panaszrendezes.hu)

**Somogy Megyei Békéltető Testület** Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.  
Telefonszáma: (82) 501 000 Fax száma: (82) 501 046 E-mail cím: [skik@skik.hu](mailto:skik@skik.hu);

**Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület** Címe: 4400 Nyíregyháza,  
Széchenyi u. 2. Telefonszáma: (42) 311 544, (42) 420 180 Fax száma: (42) 311 750  
E-mail cím: [bekelteto@szabkam.hu](mailto:bekelteto@szabkam.hu);

**Tolna Megyei Békéltető Testület** Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.  
Telefonszáma: (74) 411 661 Fax száma: (74) 411 456 E-mail  
cím: [kamara@tmkik.hu](mailto:kamara@tmkik.hu);

**Vas Megyei Békéltető Testület** Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.  
Telefonszáma: (94) 312 356 Fax száma: (94) 316 936 E-mail cím:  
[pergel.bea@vmkik.hu](mailto:pergel.bea@vmkik.hu)

~~Veszprém Megyei Békéltető Testület~~ Címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3.  
Telefonszáma: (88) 429 008 Fax száma: (88) 412 150 E-mail  
cím: [vkik@veszpremikamara.hu](mailto:vkik@veszpremikamara.hu)

~~Zala Megyei Békéltető Testület~~ Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.  
Telefonszáma: (92) 550 513 Fax száma: (92) 550 525 E-mail cím:  
[zmbekelteto@zmkik.hu](mailto:zmbekelteto@zmkik.hu) 19.7.

A-z eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése.

A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A békéltető testület a meghallgatást személyes jelenlét nélküli, hang- és képi átvitelt egyidejűleg biztosító elektronikai eszköz útján online formában tartja meg (a továbbiakban: online meghallgatás).

Ha a fogyasztó kéri, a békéltető testület személyes meghallgatást tart.

A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul. A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani.

A békéltető testület a fogyasztó vagy a Szolgáltató kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén fogyasztóvédelemért felelős miniszter által rendeletben kijelölt kamara által működtetett békéltető testület illetékes.

~~az eljárásra kizárólag a fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület illetékes.~~

A Fogyasztó panasza esetén igénybe veheti az Uniós online vitarendezési platformot. A platform igénybe vétele egy egyszerű regisztrációt igényel az Európai Bizottság rendszerében, ide kattintva.

Ezt követően pedig bejelentkezés után nyújthatja be panaszát a fogyasztó az online honlapon keresztül, amelynek címe: <http://ec.europa.eu/odr>

Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

Ennek keretében köteles a válasziratát megküldeni a békéltető testület számára és a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani.

Az online meghallgatáson a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles online részt venni. Ha a fogyasztó személyes meghallgatást kér, a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles legalább online részt venni a meghallgatáson.

~~Amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.~~

Amennyiben a fogyasztó nem fordul békéltető testülethez, vagy az eljárás nem vezetett eredményre, úgy a fogyasztónak a jogvita rendezése érdekében lehetősége van bírósághoz fordulni.

## ***XVII. Kártérítési felelősség***

A Szolgáltató felelősséget vállal minden olyan, a vendéget ért kárért, mely a szállodán belül, a szolgáltató munkavállalói vagy a szolgáltató érdekében eljáró személy hibájából következett be.

A szolgáltató felelőssége nem terjed ki azokra a káreseményekre, amelyek a szolgáltató munkavállalóinak és vendégeinek körén kívül eső elháríthatatlan ok miatt következtek be, vagy azokat a vendég maga okozta.

Szolgáltató jogosult a szállodában olyan helyiségeket meghatározni, ahova a vendég nem jogosult belépni, amely helyeken bekövetkezett esetleges károkért a szolgáltató felelősséget nem vállal.

A szálloda esetleges hiányosságaiból eredő kárért való felelősség a szolgáltatót akkor terheli, 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 szerződésszegésen kívüli vagy a szerződésszegéssel okozott kárért való felelősségére a Ptk. szabályai irányadóak.



A vendég az őt ért kárt az észlelést követően azonnal jelenteni köteles a szolgáltatónak, és minden szükséges adatot a szálloda rendelkezésére kell bocsátania, amely a káreset körülményeinek tisztázásához, és az esetleges rendőrségi jegyzőkönyv felvételéhez, rendőrségi eljáráshoz szükséges.

A vendég mindazon károkért felelősséggel tartozik, amelyeket a vendég 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 végleges távozása után derül ki, hogy a vendég kétséget kizáróan a szolgáltatónak vagy más vendégnek, vagy harmadik személynek vagyoni kárt okozott, úgy szolgáltató jogosult a kárösszeget a vendéggel szemben érvényesíteni.

Abban az esetben, ha a vendég végleges távozása után gyanítható, hogy a vendég a szolgáltatónak vagy más vendégnek, vagy harmadik személynek vagyoni kárt okozott, úgy szolgáltató köteles rendőrségi eljárást kezdeményezni a vendéggel szemben a tényállás tisztázása érdekében és köteles minden birtokában levő bizonyítékot átadni az eljáró hatóság részére.

Vendég által okozott vagyoni kár mértékét a szolgáltató jogosult meghatározni.

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.

### ***XVIII. Adatkezelés***

A szolgáltató adatkezelési tájékoztatóját weboldalán teszi közzé.

### ***XIX. Titoktartás***

Szolgáltató kijelenti, hogy a vendéggel 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.

### ***XX. Egyéb rendelkezések***

Amennyiben a jelen ÁSZF a szolgáltatóra jogot vagy kötelezettséget ruház, úgy annak jogosultja, gyakorlója vagy a kötelezettség teljesítője elsősorban a Szolgáltató legalább középvezetői pozíciót betöltő munkavállalója, példalózó felsorolással élve a Front Office Manager, Sales Manager, Operatív szállodavezető, Éttermi üzletvezető, Szórakoztató részlegvezető 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 a fenti munkavállaló döntésével nem ért egyet, úgy a munkavállaló feletteséhez fordulhat panaszával, kivéve ha a panasz rendezésével kapcsolatban a mindenkor hatályos ÁSZF külön szabályokat állapít meg.

Amennyiben a szolgáltatási szerződést a szolgáltatóval a szolgáltatást igénybe vevő személyek vendégként jogosulti oldalon együtt hozzák létre, úgy a létrejött szerződés tekintetében ezen vendégek egyetemleges kötelezettnek minősülnek.

Amennyiben a szolgáltatási Szerződés és annak elválaszthatatlan részét képező ÁSZF 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.

A Szolgáltatási Szerződés és az ÁSZF egyes rendelkezéseit, mellékleteit, függetlenül attól, hogy azok hol kerültek elhelyezésre vagy közlésre, a szerződő felek megállapodása részeként és a tényleges tartalmuknak megfelelően kell a szerződő feleknek megítélniük és alkalmazniuk.

Szolgáltató a különböző fajtájú szálláshely-szolgáltatások és kiegészítő szolgáltatások nyújtására vonatkozó tájékoztatásokat, akciókat, ajánlatokat és kedvezményeket, valamint a vonatkozó házirendet jogosult – az ÁSZF egyoldalú módosításával egyezően -bármikor és egyoldalúan módosítani, azzal, hogy ezen módosítások a már létrejött szolgáltatási szerződések tartalmát nem érinthetik.

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

Az ÁSZF és annak mindenkori módosítása a közzétételkor lép hatályba.

Felek a szolgáltatási szerződés és az ÁSZF hatálya alatt a tevékenységük során kötelesek a másik fél jogait és érdekeit szem előtt tartva, a másik fél működését gátló, hátráltató magatartást mellőzve eljárni, és mindent megtenni annak

érdekében, hogy a szolgáltatási szerződés kapcsán felmerülő valamennyi jogvitát békés úton oldják meg.

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.

A Szolgáltató minden ésszerű erőfeszítést megtett annak biztosítására, hogy a weboldalon közölt minden információ pontos legyen a feltöltése időpontjában.

Ennek ellenére a Szolgáltató sem kifejezetten, sem ráutaló módon nem vállal felelősséget, illetve szavatosságot a weboldalon keresztül nyújtott információkért, és fenntartja a jogot arra, hogy értesítés nélkül azon bármikor változtatásokat és javításokat hajtson végre, illetve a weboldalt vagy az azon közölt információkat részben vagy egészben megszüntesse.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget a weboldalon előforduló semmilyen pontatlanságért, vagy hiányosságért. Az ajánlatok jogilag nem kötelező érvényűek, és semmilyen formában nem jelentenek kötelezettséget a Szolgáltató számára. A weboldalon található információkon alapuló bármilyen döntés a Felhasználó saját felelőssége.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget a weboldalhoz, illetve az ott található bármilyen információhoz való hozzáférésekből, illetve annak elmaradásából vagy ezek felhasználásából származó semmiféle veszteségért vagy kárért.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget olyan, harmadik fél által létrehozott, továbbított, tárolt, hozzáférhetővé tett, vagy publikált tartalmakért, amelyekhez a Szolgáltató weboldala kapcsolódik, vagy amelyekre a weboldal hivatkozik.

A Szolgáltató nem garantálja, hogy a weboldalhoz való hozzáférés folyamatos vagy hibamentes lesz. A Szolgáltató nem tartozik felelősséggel azokért az esetlegesen bekövetkező károkért, veszteségekért, költségekért, amelyek a weboldal használatából, annak használatra képtelen állapotából, nem megfelelő működéséből, üzemzavarából, az adatok bárki által történő illetéktelen megváltoztatásából keletkeznek, illetve amelyek az információtovábbítási késedelemből, számítógépes vírusból, vonal- vagy rendszerhibából, vagy más hasonló okból származnak.

A Szolgáltató – a vevői, partnerei és egyéb ügyfelei személyére, adataira, a fennálló üzleti kapcsolataira vonatkozó valamennyi információt üzleti titokként kezeli. Az üzleti titokként történő kezelés alól csak az érintett adatszolgáltató adhat felmentést. A Szolgáltató az interneten keresztül hozzá eljuttatott valamennyi adatot ugyanolyan védelemmel kezeli, mintha azokat egyéb úton bocsátották volna rendelkezésére.

## Szerzői jog

A Szolgáltató weboldala, az azon található minden képi, hang és szöveges tartalom és azok elrendezése, különösen nevek, logók illetve grafikák, tájékoztatók, elemzések és egyéb információs anyagok szerzői jogi oltalom alatt állnak.

A weboldal tartalma egészének, vagy részeinek bármilyen formában felhasználása különösen reprodukálása, átruházása, terjesztése, átdolgozása, vagy tárolása, a személyes használaton túl kizárólag a Szolgáltató kifejezett erre vonatkozó írásos engedélyével lehetséges.

A weboldal teljes tartalma a Szolgáltató tulajdona, illetve rendelkezése alatt áll. A weboldal tartalma szerzői jogi védelem alatt áll. Amennyiben a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény másként nem rendelkezik, a weboldal egyetlen része sem másolható vagy publikálható a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül.

Személyes használat körében a weboldal tartalmának, vagy kivonatainak számítógépen tárolása, illetve kinyomtatása a felhasználó részére megengedett.

A weboldalra feltöltött vagy Szolgáltatóhoz küldött üzenetek tartalmáért és a benne foglalt információk valóságtartalmáért és pontosságáért egyedül a küldő felel. A weboldal a látogatóknak nyújtott szolgáltatás. A Szolgáltató fenntartja a jogot a weboldal tartalmának indoklás és értesítés nélküli bármely időpontban történő módosítására vagy kiegészítésére.

A Szolgáltató fentiekben részletezett feltételeitől eltérő vagy azokat sértő weboldal-használat szerzői jogi, polgári jogi és büntetőjogi következményekkel járhat. A Szolgáltató minden tudomására jutott jogsértéssel szemben fellép.

Amennyiben a hatályos jogszabályok szerint a jogi nyilatkozat bármely feltétele érvénytelennek minősülne, az nem érinti a többi feltétel érvényességét.