

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

1. A Szolgáltató adatai

Welness-Med Hotel Balaton Szállodaipari, Kereskedelmi és Szolgáltató Kft., HU-8600 Fonyód, Szent István utca 1.

ZSO-LI Kft

Székhely: HU-8600 Fonyód, Szent István utca 1.

Adószám: 22735504-2-14

Cégjegyzékszám: 14 09 310447

2. Általános szabályok

2.1. Jelen "Általános Üzleti Feltételek" szabályozzák a Szolgáltató által működtetett Wellness-Med Hotel Balaton szálláshelynek, és szolgáltatásainak igénybevételét.

2.2. Speciális, egyedi feltételek nem képezik részét a közölt Általános Üzleti 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.

3.4 A tevékenység egészségbiztonsági kockázataira tekintettel a Szolgáltató csak abban az esetben biztosítja a szolgáltatásokat, ha vendég a nevét és lakcímét a szolgáltatás igénybevétele előtt a Szolgáltató rendelkezésére bocsátja.

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

24 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.

- Ha a Vendég a meghatározott időtartam lejárta előtt véglegesen elhagyja a szállodát, a Szolgáltató jogosult a Szerződésben kikötött szolgáltatás teljes ellenértékére. A lejárató idő előtt megüresedett szobát a Szolgáltató jogosult újra értékesíteni.
- 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. Amennyiben a Szolgáltató az ajánlatában más feltételt nem határozott meg, a szállás-szolgáltatás kötbérmentes lemondására az érkezés előtti napot megelőző 100. nap, helyi idő szerint 14:00 óráig 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 érkezés előtti napot megelőző 7. nap helyi idő szerint 14:00 óra után megszűnik.
- Ha a Szerződő fél a szállás-szolgáltatások igénybevételét előlegfizetéssel, hitelkártya garanciával, vagy más Szerződésben foglalt módon biztosította, és az érkezési napon helyi idő szerint 24:00 óráig nem érkezik meg, vagy nem jelzi előre, hogy ennél későbbi időpontban érkezik, a Szolgáltató a Szerződésben meghatározott mértékű, de legalább egy napi szállásdíjat kötbérként érvényesít. Ebben az esetben a szállást a Szerződő fél részére az érkezési napot követő nap déli 12:00 óráig fenntartja,

majd ezt követően a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége megszűnik.

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

6. Árak

6.1. A Szolgáltató által működtetett szálloda szobaárai a szálloda portáján kerülnek kifüggesztésre. Egyéb szolgáltatások árlistái az adott szállodai részlegeken (étterem, gyógyászat, wellness) állnak rendelkezésre.

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

6.3. Az árak közlésekor a Szolgáltató megjelöli az árak adótartalmának (ÁFA, IFA) ajánlattételkor érvényes, törvény által szabályozott mértékét. A Szolgáltató a hatályos adó-törvény (ÁFA, IFA) módosulása miatti többletterheket, előzetes értesítés mellett, áthárítja a Szerződő félre.

6.4. Aktuális kedvezmények, akciók, egyéb ajánlatok a hotelbalaton.hu weboldalon kerülnek meghirdetésre.

7. Fizetés módja, garancia

7.1. A Szolgáltató a Szerződő fél részére nyújtott szolgáltatásainak ellenértékére a bejelentkezéskor, de 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;

- kérhet hitelkártya garanciát, amelynek során a megrendelt és visszaigazolt szolgáltatás ellenértéke a hitelkártyán zárolásra kerül,
- kérheti előleg megfizetését a fizetendő összeg egy részére vagy annak teljes összegére.

7.3. A Szerződő fél számláját csak HUF-ban egyenlítheti ki HUF-ban

- a Szerződő fél számláját kiegyenlítheti HUF-ban. A Szolgáltató a HUF-on kívül EUR-t fogad el számlakiegyenlítés céljából. Az átszámítás, illetve számlázás ebben az esetben az MNB a Vendég számlafizetési napján érvényes deviza középárfolyamán történik. EUR pénznemben történő készpénzes fizetés esetén az esetlegesen visszajáró összeget HUF-ban egyenlíti ki a Szolgáltató.
- a Szolgáltató elfogad készpénz kímélő fizetési eszközöket (hitelkártya, Széchenyi Pihenő Kártya, továbbá külön szerződés

alapján; ajándékutalvány, voucher, stb.), melyek mindenkori aktuális listáját kívánságra a Szerződő fél rendelkezésére bocsátja. Foglalás esetén e tárgyban a Szerződő fél számára javasolt a kiválasztott készpénzkímélő fizetési eszközzel való fizetés lehetőségének tisztázása.

7.4. Bármely fizetési mód alkalmazásával kapcsolatos költség a Szerződő felet, illetve annak SZÉP kártyáját/hitelkártyáját terheli.

8. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei

8.1. A Vendég a szállodai szobát az érkezés napján 15:00 órától foglalhatja el (Check in), és az utolsó tartózkodási napon délelőtt 10:00 óráig köteles elhagyni (Check out), kivéve ha előzetes megbeszélést követően a Szolgáltató a korábbi érkezést (Early check in), illetve a későbbi elutazást (Late check out) nem teszi Szerződő félnek lehetővé. A korábbi érkezés illetve a későbbi elutazás díját a mindenkori árlista tartalmazza.

9. Háziállatok

9.1. A Szolgáltató szálláshelyén csak kutyát fogad.

10. A szerződés teljesítésének visszautasítása, a szolgáltatási kötelezettség megszűnése

10.1. A Szolgáltató jogosult a szállás-szolgáltatásra szóló Szerződést azonnali hatállyal felmondani, így a szolgáltatások nyújtását megtagadni, ha:

- a Vendég nem rendeltetésszerűen használja a rendelkezésre bocsátott szobát, illetve a létesítményt
- a Vendég a szálláshely biztonságával, rendjével, annak alkalmazottaival kifogásolhatóan, durván viselkedik, alkohol, vagy drogok befolyása alatt áll, fenyegető, sértő, vagy más elfogadhatatlan viselkedést tanúsít
- a Vendég fertőző betegségben szenved.
- a Szerződő fél nem teljesíti a Szerződésben meghatározott előlegfizetési kötelezettségét a meghatározott időpontig

10.2. Amennyiben a felek közötti Szerződés "vis major" okokból nem teljesül, a szerződés megszűnik.

11. Elhelyezési garancia

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

elhelyezéséről haladéktalanul gondoskodni.

11.2. A Szolgáltató köteles;

- 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
- térítésmentesen egyszeri alkalommal telefonálási lehetőséget biztosítani a Vendég részére a szálláshely változásának közlésére
- ingyenesen transzfert biztosítani a Vendég részére a felajánlott helyettesítő szálláshelyre való költözéshez, és az esetleges későbbi visszaköltözéshez

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

12. 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 igénybevett szolgáltatások ellenértékének, és a betegség/haláleset kapcsán a felszerelések, berendezési tárgyakban keletkezett esetleges károk tekintetében.

13. 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.

14. 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, a gyermek által okozott károkért teljes felelősség a szülőt terheli.

14.3. A Vendég saját ételt, italt nem hozhat be a szálloda területére.

15. A Szerződő fél kártérítési felelőssége

A Vendég mindazon károkért és hátrányokért felelős, melyeket a Szolgáltató vagy harmadik személy a Vendég, vagy kísérelője, vagy az ő felelőssége alá tartozó más személyek hibájából elszenved. A vendég felelősséggel tartozik az általa okozott kárt a Szolgáltatónak megfizetni. E felelősség akkor is fennáll, amennyiben a károsultnak jogában áll kárának megtérítését közvetlenül a Szolgáltatótól igényelni.

16. A Szolgáltató jogai

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

17. A Szolgáltató kötelezettsége

A Szolgáltató köteles:

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

18. 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.

- 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.

- A Szolgáltató kijelölhet olyan helyeket a szállodában, ahová Vendég nem léphet be. Az ilyen helyeken történt esetleges kárért, sérülésért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.
- A szálloda spa részlegének használata a Vendég saját felelősségére történik, a víz közeli területeken fokozott a csúszásveszély, ebből eredő balesetekért a szálloda felelősséget nem vállal.
- 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.

18.2.1. A Szolgáltató felelősséget vállal azért a kárért is, amelyet a megszálló Vendég dolgainak elveszése, elpusztulása vagy megsérülése folytán szenved el, abban az esetben, ha a Vendég a Szolgáltató által kijelölt, illetőleg általában erre rendelt helyen, vagy a szobájának széfjében helyezett el, vagy amelyeket a Szolgáltató olyan alkalmazottjának adott át, akit dolgai átvételére jogosultnak tarthatott. Értéktárgyakért, értékpapírokért és készpénzért a Szolgáltató csak akkor felelős, ha a dolgot 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.

18.2.2 A Szolgáltató parkolójában levő gépjárműben hagyott értéktárgyakért a Szolgáltató nem vállal felelősséget, illetve a parkoló gépjárművekben keletkezett károk keletkezését a Szolgáltató kivizsgálja és amennyiben a kár neki felróható gondatlanságból keletkezett, megtéríti azt.

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

18.4. A szálloda egyéb területein hagyott értéktárgyakért felelősséget nem vállalunk.

19. Titoktartás

A Szolgáltató a Szerződésben foglalt kötelezettsége teljesítése során köteles a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. Törvény, és az adatvédelemmel kapcsolatos vonatkozó jogszabályok rendelkezéseinek – és amennyiben ezt a Szerződő fél a Szolgáltató tudomására hozta – a Szerződő fél vonatkozó belső szabályainak megfelelően eljárni.

20. Vis major

Azon ok, vagy körülmény (például; háború, tűz, árvíz, időjárásbeli viszontagság, áramhiány, vízhiány, sztrájk bekövetkezése), amely felett a fél nem bír ellenőrzéssel (vis major), bármely felet felmentik a Szerződésből eredő kötelességeik teljesítési 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.

21. A felek jogviszonyában alkalmazandó jog, eljáró bíróság

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

22. Weboldal

22.1. Szerzői jog

A weboldalak, a felhasznált diagramok, képek és logók elrendezését, illetve az egyéni hozzájárulások gyűjteményét szerzői jog védi. Bármely olyan tárgyaknak egyéb elektronikus vagy nyomtatott kiadványba történő átmásolása vagy felhasználása, mint a képek vagy szövegek, nem engedélyezett a Szolgáltató beleegyezése nélkül.

22.2. Cookie-k

Weboldalaink látogatásakor egy ismétlődő cookie (egy kis szövegfájl) keletkezik, és mentésre kerül az Ön számítógépének merevmeghajtóján. A cookie lehetővé teszi az Ön felismerését, amikor internetes oldalunkat meglátogatja, megkönnyítve böngészését az oldalon, és személyessé téve online élményét.

22.3. Analitika

Egy Weboldal analitikai eszközt használunk, amely egy adatsorozatot készít, s nyomon követi, miként használják látogatóink internetes oldalunkat. Amikor Ön felkeresi internetes oldalunkat, cookie-kat hozunk létre azzal a céllal, hogy rögzítsük, mire keresnek rá internetes oldalunkon, illetve, hogy személy szerint nem azonosítható információt nyerjünk erről. Ez az eszköz segít nekünk javítani az Ön online élményét, és fokozni internetes oldalunk felhasználóbarát jellegét. Soha nem használjuk személyes információ gyűjtésére. A legtöbb böngésző automatikusan elfogadja e cookie-kat, azonban Ön ezeket kitörölheti, vagy automatikusan visszautasíthatja. Mivel minden böngésző eltérő, a

böngésző eszköztár "Segítség" címszavát válassza, hogy utánanézzon, miként állíthatja be a cookie-kkal kapcsolatos preferenciáit.

Mindazonáltal lehetséges, hogy bizonyos tulajdonságokat nem tud használni internetes oldalunkon, amennyiben úgy dönt, nem fogadja el a cookie-kat.

22.4. SSL biztonság

Biztonságát garantálandó, és fokozottan bizalmas adatkezelést biztosítandó, Weboldalunk SSL adatvédelmi kódoló szoftvert alkalmaz online foglalások esetében. Az Ön hitelkártya száma, és bármely egyéb információ, amelyet Ön különböző kérdőívek kitöltésekor beír, automatikusan adatvédelmi kódolásra kerül, és a hálózaton történő továbbítás során védelem alatt áll.