

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

IMOLA HOTEL PLATÁN
3300 Eger, Csákány u.7
igénybevételére

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

1) A Szolgáltató adatai:

Cégnév: Imola Építő Kft.
Székhely: 3300 Eger, Kossuth u. 6 / A.
Levelezési cím: 3300 Eger, Kossuth u. 6 / A.
Cégjegyzékszám: 10-09-022597
Adószám: 11174242 – 2 - 10

A szolgáltatás helyszíne: **Imola Hotel Platán**
3300 Eger, Csákány u. 7.

Telefon: (06-36) 513 - 888
Fax: (06-36) 513 – 889
E-mail: info@hotelplatan.hu
Internet: <http://www.imolaplatan.hu>

2) A Szerződő felek

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

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

a) *Szolgáltatás megrendelése:*

A megrendelést minden esetben **írásban** (telefax, e-mail, stb.) kell megküldeni a fenti elérhetőségek bármelyikére. Kizárólag élőszóban elhangzott ajánlatot, megrendelést a Szolgáltató nem tekinti ajánlatnak, megrendelésnek.

A Szolgáltatónak jogában áll kiemelt időszakokra előleget kérni a Vendégtől, melynek mértéke 10-50%, (időszaktól függően) melyről a Vendég részére az előleg megérkezésének napjával előleg számlát bocsát ki. Ezzel válik a foglalás garantálttá.

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

b) *A szolgáltatás lemondása:*

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

c) A szállodai szobák és lakosztályok a Szolgáltató honlapján közzétett ajánlat szerinti ellátással – félpanziós (reggeli és vacsora) és / vagy teljes ellátással (reggeli, ebéd, vacsora)- együtt rendelhetők meg.

- A „félpanzióval” ellátás választása esetén naponta személyenként egy alkalommal vehető igénybe reggeli és vacsora.
- A „teljes ellátással” választása esetén naponta személyenként egy alkalommal vehető igénybe reggeli, ebéd és vacsora.

d) Szolgáltató a főétkezéseket menükártyás rendszerben szolgálja fel. A vendéglétszámtól függően a Szolgáltató dönthet úgy, hogy a főétkezéseket svédasztalos rendszerben szolgálja fel.

e) A szállodába történő érkezés-távozás:

A szállodai szobát az érkezés napján 14:00 órától lehet elfoglalni, és a hazautazás napján 10:00 óráig kell elhagyni. Korai bejelentkezésre és késői kijelentkezésre felár ellenében van lehetőség, a szálloda foglaltságának függvényében.

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

4) A szolgáltatások árai:

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

Az Imola Hotel Platán az árváltozás jogát fenntartja. Az aktuálisan érvényesítésre kerülő árakat a szálloda a megrendelés visszaigazolásában közli. A szálloda árainak aktuális alakulásáról tájékoztató az Imola Hotel Platán honlapján (www.imolaplatan.hu) található.

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

5) Fizetési feltételek:

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

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

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

A Szolgáltatónak jogában áll kiemelt időszakokra előleget kérni a Vendégtől, melynek mértéke 10-50%, (időszaktól függő) melyről a Vendég részére az előleg megérkezésének napjával előleg számlát bocsát ki.

6) Egyedi szolgáltatások:

a) Programok:

A programajánlatokról, azok aktuális áairól a szálloda a szállás lefoglalásakor, illetve a Vendég ott tartózkodása alatt ad felvilágosítást. Az Imola Hotel Platán egyes programjai csak meghatározott minimum létszám esetén indulnak. A Vendégnek a programokkal kapcsolatban a foglalással egy időben kell egyeztetnie.

7) Reklamáció:

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

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

8) A Szerződés teljesítésének visszautasítása, a szolgáltatási kötelezettség megszűnése

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

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

9) Háziállatok bevitele a Szállodába

Az Imola Hotel Platán területére háziállatok nem hozhatók be.

10) Az adatkezelés biztonsága

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

11) Titoktartás

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

12) Vis major

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

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

13) Kártérítési felelőssége

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

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

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

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

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

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

Kelt: Eger, 2013. január 1.