

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

IMOLA HOTEL PLATÁN
3300 Eger, Csákány u. 7
igénybevételére

Hatályos 2026. július 01. napjától

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

1) A Szolgáltató adatai:

Cégnév: Imola Vendégház Kft.
Székhely: 3300 Eger, Kossuth u. 6.
Levelezési cím: 3300 Eger, Kossuth u. 6.
Cégjegyzékszám: 10-09-022697
Adószám: 11175085-2-10

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

Telefon: (06-36) 513-888
E-mail: repcio@imolaplatan.hu
Internet: 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 előleget kérni a Vendégtől, melynek mértéke 30-100%, (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)

g) A szálloda nemdohányzó hotel. Ennek értelmében a szálloda zárt helyiségeiben (beleértve a vendégszobákat is), közösségi területein, valamint a szállodához tartozó teljes nyílt területen – a dohányzásra kijelölt helyek kivételével – tilos a dohányzás, illetve bármilyen dohányhelyettesítő termék használata. A szálloda alkalmazottai jogosultak a vendégeket, valamint a szálloda területén tartózkodó bármely más személyt figyelmeztetni ezen előírás betartására, illetve a dohányzás vagy bármely más dohányhelyettesítő termék abbahagyására. A vendég, illetve a szálloda területén tartózkodó bármely személy köteles az előírás betartására, valamint az esetleges felszólítás teljesítésére. Ha a vendég a fenti előírás be nem tartásával a szálloda területén kárt okoz, különösen, ha a szálloda alkalmazottja azt érzékeli, hogy a vendég a szobát úgy használja/hagyja hátra, hogy abban dohányfüst terjeng, vagy dohányszag érződik, úgy a vendég **átalány kártérítés** fizetésére köteles, melynek összege **50.000,-Ft**. Amennyiben bármely vendég vagy a szálloda területén tartózkodó egyéb személy jogsértő magatartása miatt a szállodát az illetékes hatóság a vonatkozó jogszabály alapján bírsággal sújtja, úgy a szálloda jogosult az adott jogsértő magatartást tanúsító személyre a bírság összegét áthárítani, illetve annak megfizetését tőle követelni.

4) A szolgáltatások árai:

Az Imola Hotel Platán által kiadott árak minden esetben **tartalmazzák** a nyomtatás időpontjában érvényes, törvényben meghatározott AFA-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.

Szolgáltató és a Vendég megállapodnak, hogy a nyújtott szolgáltatás teljesítési időpontjának (Áfa tv. 55. § (1) bekezdés) a Vendég által utolsóként, tényállásszerűen 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 előleget kérni a Vendégtől, melynek mértéke 30-100%, (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 *harminc napon belül* köteles kivizsgálni, illetve azokra érdemben reagálni.

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

Szolgáltató köteles a Vendéget tájékoztatni a szolgáltató székhelyéről, a panaszügyintézés helyéről és módjáról, a panaszok közlése érdekében a Szolgáltató levelezési, elektronikus levelezési címéről, internetes címéről és telefonszámáról. A tájékoztatásnak fogyasztói jogvita esetén ki kell terjednie a Vendég lakóhelye/tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulás lehetőségére, valamint tartalmaznia kell a békéltető testület elérhetőségeit.

8) Jacuzzival rendelkező szobák esetén a jacuzzi használatának szabályai:

A szálloda meghatározott szobáihoz klóros fertőtlenítésű, külső homokszűrő rendszerrel ellátott Manhattan Life Delux, illetve Firenze Life Delux típusú, közegészségügyi előírásoknak megfelelő, 1 fekvőhellyel és 2 ülőhellyel rendelkező masszázsmecsek tartoznak.

A jacuzzi csak saját felelősségre használható! A medence nem rendeltetésszerű vagy meggondolatlan használatából eredő esetleges károkért a szálloda nem vállal felelősséget.

A termo tetőre felmászni, vagy a medencébe beleugrani szigorúan TILOS! A víz miatt csúszós lehet a medence környéke, ezért kérjük, erre fokozottan figyeljenek.

A jakuzzi nem fürdésre, hanem lazításra, masszázssra való. **Használat előtt az alapos tusolás kötelező**, ezzel is csökkentve az idegen anyagok, egyéb szennyeződések bekerülését a medence vízterébe.

A medencébe ételt vagy italt bevinni TILOS!

A medencében csak tiszta fürdőruhában szabad tartózkodni.

A medencében egyszerre **maximum 2 fő** tartózkodhat, biztosítva ezzel a víz minőségének megőrzését.

A hidromasszázs rendszer 15 percenként biztonsági okokból automatikusan lekapcsol. Tetszőlegesen újraindítható, a buborékmasszázs funkciónál is.

Ne használja a medencét, ha a testrészek és a haj beszívását megakadályozó védőelemek el vannak távolítva! Ne üljön a vízszűrő nyílása elé vagy fölé, mivel ez gátolhatja víz keringtetését és személyi sérülést okozhat.

Ha a medencét nem kívánja a továbbiakban használni, kérjük, kapcsolja ki a masszázsfunkciókat, valamint a világítást, ezt követően a termotetőt hajtja vissza és zárja le a számozás csattal.

Terhes nők, gyógykezelés alatt álló vagy keringési panaszokkal rendelkező személyek kérjék orvos tanácsát a medence használatba vétele előtt!

Legyen elővigyázatos a be-és kiszállásnál! Kapcsolja ki a masszázsfunkciókat, mielőtt beszáll, hogy lássa hova lép! Ne használjon, elektromos berendezéseket (mint például mobiltelefon, lámpa, hajszárító, rádió, televízió) a medence 1,5 méteres körzetében.

A medence használata során beleejtett tárgyakért, pl. mobiltelefon, a szálloda nem vállal felelősséget. Kérjük, ezekre kiemelten figyeljenek.

Ezek a készülékek nem alkalmasak csökkent fizikai, érzékelési vagy szellemi képességű, illetve tapasztalattal vagy ismerettel nem rendelkező személyek általi használatra kivéve, ha egy olyan személy felügyeli, vagy tájékoztatja őket a készülék használatát illetően, aki egyben felelős a biztonságukért!

Az eszméletvesztés és esetleges fulladás elkerülése miatt ne használjon kábítószer és ne igyon alkoholt fürdőzés előtt és közben!

Amennyiben a medence vizét a nem szabályszerű használat miatt (pl. beleömlött ital, behullott étel, túl sok egyszerre használó személy, szennyezett, homokos ruházattal való fürdőzés, naptej használata... stb.) cserélni kell, úgy annak költségére felárat számolunk fel, ezzel kapcsolatban kérjük, érdeklődjön a recepción. A víz cseréjének időtartama kb. 3 órát vesz igénybe, amely időszakban a medencét nem lehet használni.

A medencéhez tartozó számozás tetőcsaton két, egymástól függetlenül görgethető számsor van. A megfelelő számkombinációra állítva a csat két oldalon történő megnyomására könnyedén kinyílik, és eltávolítható a jakuzzi teteje. A medence fedelének eltávolításához először nyissa ki a számozással ellátott csatokat, majd óvatosan hajtja fel a termo tetőt. Szélsőséges időjárás esetén pl. erős szél, a medence használata és a termotető felnyitása TILOS!

Bármilyen kérdés vagy probléma esetén feltétlenül forduljon a szálloda recepciójához!

9) 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 alkalmazottjaival 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.

10) Háziállatok bevitele a szállodába

Az Imola Hotel Platán területére állatot behozni tilos, kivéve a hámmal és megkülönböztető jelzéssel ellátott segítő kutyákat, valamint szolgálati kutyákat.

A szálloda a háziállat behozatalára vonatkozó rendelkezéseket megsértő vendégtől jogosult azonnali hatállyal megtagadni a szállás - szolgáltatást és az erre vonatkozó szerződést felmondani. Ebben az esetben a vendég a szálloda felmondásában meghatározott időtartamon belül köteles a szállodát poggyászaival együtt saját költségén elhagyni, ezen felül a vendég **átalány kártérítést** köteles fizetni, melynek mértéke: **50.000,- Ft.**

11) Az adatkezelés biztonsága

- a) A Vendég által megadott személyes adatok valódiságáért 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.

12) Titoktartás

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

13) Vis major

Azon ok vagy körülmény (például; háború, tűz, világjárvány, 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.

14) 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 kísérlője, 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 - és pedig 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.

15) Webshopban vásárolt ajándékutalvány és a Vásárló elállási joga

Szolgáltató a www.imolaplattan.hu weboldalon, mint webshopon keresztül lehetőséget biztosít „Szállás”, „Wellness & Spa”, valamint „BORÁG étterem” ajándékutalványok vásárlására az ott leírt feltételekkel.

Az ajándékutalványt vásárlót (a továbbiakban: Vásárló) a www.imolaplattan.hu weboldalon online megvásárolt ajándékutalvány tekintetében a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet alapján az utalvány igazolt megvásárlásának napjától számított **14 napon belül** indokolás nélküli elállási jog illeti meg. Vásárló az elállás jogát a www.imolaplattan.hu weboldallal elérhető **elállási nyilatkozat útján** gyakorolhatja, melyet **kitöltve, aláírva, szkennelve, e-mailben** a recepicio@imolaplattan.hu e-mail címre küldheti el Szolgáltató részére. Az elállási nyilatkozat tartalma a következő:

Címzett [ide a vállalkozásnak a nevét, postai címét és elektronikus levelezési címét kell beillesztenie]:

Alulírott(ak) kijelenti(k), hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi áru(k) adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

Szerződéskötés időpontja/átvétel időpontja:

Fogyasztó(k) neve:

Fogyasztó(k) címe:

A fogyasztó(k) aláírása (kizárólag papír alapon tett nyilatkozat esetén):

Kelt

A **Szolgáltató** a Vásárló részére az elállásról való tudomásszerzésről indokolatlan késedelem nélkül, **e-mailben átvételi elismervényt küld**, amely tartalmazza az elállás tartalmát, valamint a megküldés napját és időpontját.

Ha a Vásárló a jogszabályban biztosított határidőn belül, a nyilatkozat kitöltésével elállását bejelenti, a **Szolgáltató** haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított **tizennégy napon belül visszatéríti** a Vásárló által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is a Vásárló által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon. A Vásárló kifejezett beleegyezése alapján a Szolgáltató a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a Vásárlót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti.

16) 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 nyilatkozzák, 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, 2026. július 01.