

Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF)

Szerződéskötés általános szerződési feltételekkel
Ptk. vonatkozó rendelkezései:

6:77. § [Általános szerződési feltétel]

(1) Általános szerződési feltételnek minősül az a szerződési feltétel, amelyet az alkalmazója több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, a másik fél közreműködése nélkül előre meghatározott, és amelyet a felek egyedileg nem tárgyaltak meg.

(2) Az általános szerződési feltételt alkalmazó felet terheli annak bizonyítása, hogy a szerződési feltételt a felek egyedileg megtárgyalták.

6:78. § [Az általános szerződési feltétel szerződéses tartalomává válása]

(1) 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.

(2) Külön tájékoztatni kell a másik felet arról az általános szerződési feltételről, amely lényegesen eltér a jogszabályoktól vagy a szokásos szerződési gyakorlattól, kivéve, ha megfelel a felek között kialakult gyakorlatnak. Külön tájékoztatni kell a másik felet arról az általános szerződési feltételről is, amely eltér a felek között korábban alkalmazott feltételtől.

(3) A (2) bekezdésben leírt feltétel akkor válik a szerződés részévé, ha azt a másik fél a külön tájékoztatást követően kifejezetten elfogadta.

6:79. § [Fogyasztóval szembeni többletkövetelés szerződéses tartalomává válása]

Az a feltétel, amely a vállalkozást a szerződés szerinti főkötelezettsége teljesítéséért járó ellenszolgáltatáson felül további pénzbeli követelésre jogosítja, akkor válik a szerződés részévé, ha azt a fogyasztó - külön tájékoztatást követően - kifejezetten elfogadta.

6:80. § [Szerződési feltételek ütközése]

Ha az általános szerződési feltétel és a szerződés más feltétele egymástól eltér, az utóbbi válik a szerződés részévé.

6:81. § [Általános szerződési feltételek ütközése]

(1) Ha az általános szerződési feltételekre utalással közölt ajánlatot a másik fél saját általános szerződési feltételeivel fogadja el, és az általános szerződési feltételek egymással nem ellentétesek, mindkét fél általános szerződési feltételei a szerződés részévé válnak.

(2) Ha az általános szerződési feltételek nem lényeges kérdésben eltérnek egymástól, a szerződés létrejön, és az egymással ellent nem mondó általános szerződési feltételek válnak a szerződés részévé.

(3) Ha az általános szerződési feltételek között a szerződés lényeges kérdésében van eltérés, a szerződés nem jön létre.

6:82. § [Tájékoztatás elektronikus úton történő szerződéskötés esetén]

(1) Elektronikus úton történő szerződéskötés esetén az elektronikus utat biztosító fél köteles a szerződéskötésre vonatkozó jognyilatkozatának megtételét megelőzően a másik felet tájékoztatni

a) a szerződéskötés technikai lépéseiről;

b) arról, hogy a megkötendő szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül-e, az elektronikus utat biztosító fél rögzíti-e a szerződést, továbbá, hogy a szerződés utóbb hozzáférhető lesz-e;

c) azokról az eszközökről, amelyek az adatok elektronikus rögzítése során felmerülő hibák azonosítását és kijavítását a szerződési jognyilatkozat megtételét megelőzően biztosítják;

d) a szerződés nyelvéről; és

e) ha ilyen létezik, arról a szolgáltatási tevékenységre vonatkozó magatartási kódexről és annak elektronikus hozzáférhetőségéről, amelyet az elektronikus utat biztosító fél magára nézve kötelezőnek ismer el.

(2) Az elektronikus utat biztosító fél köteles az általános szerződési feltételeit olyan módon hozzáférhetővé tenni, amely lehetővé teszi a másik fél számára, hogy tárolja és előhívja azokat.

6:83. § [Az adatbeviteli hibák javítása]

Az elektronikus utat biztosító fél köteles megfelelő eszközökkel biztosítani, hogy a másik fél az adatok elektronikus rögzítése során felmerülő hibákat szerződési jognyilatkozatának megtételét megelőzően kijavíthassa. Ha az elektronikus utat biztosító fél e kötelezettségének nem tesz eleget, a másik fél szerződési jognyilatkozatát megtámadhatja.

6:84. § [Elektronikus szerződési jognyilatkozat és annak visszaigazolása]

(1) Az elektronikus úton tett szerződési jognyilatkozat akkor válik hatályossá, amikor az a másik fél számára hozzáférhetővé válik.

(2) Az elektronikus utat biztosító fél köteles a másik fél szerződési jognyilatkozatának megérkezését elektronikus úton késedelem nélkül visszaigazolni. A fél mentesül az ajánlati kötöttség alól és a szerződés teljesítésére nem kötelezhető, ha a visszaigazolás a másik félhez nem érkezik meg késedelem nélkül.

6:85. § [Az elektronikus szerződéskötési szabályok hatálya és kógenciája]

(1) E fejezet rendelkezéseit - az elektronikus úton tett szerződési jognyilatkozat hatályossá válására vonatkozó rendelkezés kivételével - elektronikus levelezés vagy azzal egyenértékű egyéni kommunikációs eszközzel kötött szerződés esetén nem kell alkalmazni.

(2) Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződéskötés esetén az e fejezet rendelkezéseitől eltérő megállapodás semmis.

Mindezekre tekintettel az Erdővarázs Panzió Általános Szerződési Feltételei

1. A Szolgáltató adatai

Üzemeltető: Ózon Gyógy szálló Kft.

Székhely: Magyarország, 3517 Miskolc, Erzsébet sétány 19.

Telephely: Erdővarázs Panzió Magyarország, 3517 Miskolc, Erzsébet sétány 19.

Cégjegyzékszám: 05-09-007511

Adószám: 11806257-2-05

2. Általános szabályok

2.1. Jelen "Általános Üzleti Feltételek" szabályozzák a Szolgáltató által működtetett Erdővarázs Panzió szálláshelyének 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.

4. A Szerződés létrejötte, a foglalás módja, módosítása, értesítési kötelezettség

4.1. A Vendég/Közvetítő szóban, vagy írásban megküldött ajánlatkérésére a Szolgáltató ajánlatot küld. Amennyiben az ajánlat elküldésétől számított 12 órán belül nem érkezik konkrét megrendelés, úgy a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

4.2. A Szerződés a Vendég/Közvetítő 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.

a. Ha a Vendég a meghatározott időtartam lejártá előtt véglegesen elhagyja a panziót, a Szolgáltató jogosult a Szerződésben kikötött szolgáltatás teljes ellenértékére. A lejárató idő előtt megüresedett szobát a Szolgáltató jogosult újra értékesíteni.

b. 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.

c. A szállás-szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy a Vendégek személyazonosságukat a törvényes előírásoknak megfelelően, a szoba elfoglalása előtt igazolják. A panzióban bejelentés nélkül senki sem lakhat.

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 15. napig van lehetőség.

a. A tervezett érkezés előtt 14-4 nappal beérkezett lemondás esetén a Szolgáltató a foglalási összeg 30%-át kötbérként számítja fel.

b. A tervezett érkezés előtt 3-0 nappal beérkezett lemondás esetén a Szolgáltató a foglalási összeg 100%-át kötbérként számítja fel.

c. Ha a Szerződő fél a szállás-szolgáltatások igénybevételét az előírt előlegfizetéssel, hitelkártya garanciával, vagy más, Szerződésben foglalt módon nem biztosította, a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége az érkezés előtti napot megelőző 15. napon megszűnik.

d. Ha a Szerződő fél a szállás-szolgáltatások igénybevételét előlegfizetéssel, hitelkártya garanciával, vagy más, Szerződésben foglalt módon biztosította és az érkezési napon helyi idő szerint 20:00 óráig nem érkezik meg, vagy nem jelzi előre, hogy ennél későbbi időpontban érkezik, a Szolgáltató a foglalási összeg 100%-át 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 panzió szobaárai (Rack Rate) a panzió szobáiban, vagy a panzió recepcióján kerülnek kifüggesztésre. Egyéb szolgáltatások árlistái az adott részlegeken (étterem, wellness) állnak rendelkezésre.

6.2. A Szolgáltató a meghirdetett árait előzetes bejelentés nélkül szabadon változtathatja. Amennyiben a Vendég szállást foglalt, és azt a Szolgáltató írásban visszaigazolta, úgy ezen a szállásáron a Szolgáltató már nem változtathat.

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 az erdovarazspanzio.hu weboldalon kerülnek meghirdetésre. A meghirdetett kedvezmények nem vonhatók össze semmilyen más kedvezménnyel. A Szolgáltató speciális kondíciókhoz kötött termékeinek foglalása, csoportos foglalás vagy rendezvények esetén, egyedi szerződésben rögzített feltételeket állapíthat meg.

7. Gyermekkedvezmények

7.1. Babaágy és babakád igényét a szolgáltatóval előzetesen, a foglalással egy időben egyeztetni szükséges, babaágyat és babakádat térítésmentesen biztosítunk a kapacitás függvényében.

7.2. Pótágy árak és kedvezmények valamennyi szobatípusban, a szülőkkel egy szobában elhelyezett gyermekekre vonatkoznak, amelynek mértékét a mindenkor hatályos díjszabás tartalmazza.

8. Fizetés módja, garancia

8.1. A Szolgáltató a Szerződő fél részére nyújtott szolgáltatásainak ellenértékére legkésőbb az igénybevételt követően, a panzióból történő távozást megelőzően tart igényt, de egyedi megállapodás keretében adhat lehetőséget utólagos fizetésre is.

8.2. A megrendelt szolgáltatások ellenértéke fizethető a helyszínen készpénzzel (forintban), Szép kártyával (OTP, K&H, MKB). Céges partnereinknek vagy utalvány vásárlás esetén előzetes egyeztetés után átutalásos fizetési módra is van lehetőség. Átutalás esetén – amennyiben a Szolgáltatóval kötött megállapodás másként nem rendelkezik – a megrendelt

szolgáltatások ellenértékét a Vendég köteles az érkezés megjelölt napja előtt a panzió bankszámlájára átutalni oly módon, hogy az adott összeget az érkezés napjáig a panzió bankszámláján jóváírják vagy az átutalást a Vendég a számlavezető pénzintézete által kiadott, az átutalás megtörténtét igazoló visszavonhatatlan nyilatkozattal igazolja.

8.3. A Szolgáltató a szolgáltatás Szerződés szerinti igénybevételének, és az ellenérték kiegyenlítésének garانتálására;

a. kérhet hitelkártya adatokat, amelynek során a megrendelt és visszaigazolt szolgáltatások ellenértékének 30%-a, 50%-a, vagy 100%-a a hitelkártyán terhelésre kerül,

b. kérheti előleg megfizetését átutalással a fizetendő összeg egy részére vagy annak teljes összegére.

8.4. a. A Szerződő fél számláját HUF-ban egyenlítheti ki.

b. a Szolgáltató elfogad készpénzkímélő fizetési eszközöket (Széchenyi Pihenő Kártya, továbbá külön szerződés alapján; ajándékutalvány, voucher, stb.), melyek mindenkor aktuális listáját kívánságra a Szerződő fél rendelkezésére bocsátja. Foglалás esetén e tárgyban a Szerződő fél számára javasolt a kiválasztott készpénzkímélő fizetési eszközzel való fizetés lehetőségének tisztázása.

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

9. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei

9.1. A Vendég a szobát az érkezés napján 14:00 órától foglalhatja el (Check in), és az utolsó tartózkodási napon délelőtt 11:00 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 mindenkor árlista tartalmazza.

9.2. Ha a Vendég a szobát az érkezés napján reggel 8:00 óra előtt kívánja elfoglalni, úgy az előző éjszaka díját a Szolgáltató felé meg kell fizetnie.

9.3. Amennyiben a Vendég a szobáját a távozás napjaként feltüntetett napon 11.00 óráig nem üríti ki és a tartózkodás meghosszabbításához a Szolgáltató előzetesen nem járult hozzá, úgy a Szolgáltató jogosult a szobaárat egy további napra is kiszámlázni és ezzel egyidejűleg a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége is megszűnik.

10. Háziállatok

10.1. A Szolgáltató szálláshelyére háziállat előzetes egyeztetést követően bevihető, a szobában a Vendég felügyeletével tartható, a közös helyiségeket a szobák megközelítésére használhatják, egyéb helyiségeket (étterem, wellness stb.) azonban nem látogathatják. A háziállat felár díját a mindenkor árlista tartalmazza.

10.2. A Vendég teljes körűen felelős a háziállat által okozott károkért, illetve köteles az esetleges extra takarítás díját a helyszínen megfizetni, mely díj mértékét szintén a mindenkor árlista tartalmazza.

11. A szerződés teljesítésének visszautasítása, a szolgáltatási kötelezettség megszűnése

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

a. a Vendég nem rendeltetésszerűen használja a rendelkezésre bocsátott szobát, illetve a létesítményt

b. a Vendég a szálláshely biztonságával, rendjével, annak alkalmazottaival kifogásolhatóan, durván viselkedik, alkohol, vagy drogok befolyása alatt áll, fenyegető, sértő, vagy más elfogadhatatlan viselkedést tanúsít

c. a Vendég fertőző betegségben szenved, avagy higiéniai állapota nem megfelelő.

d. a Szerződő fél nem teljesíti a Szerződésben meghatározott előleg-fizetési kötelezettségét a meghatározott időpontig

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

12. Elhelyezési garancia

12.1. Amennyiben a Szolgáltató panziója a Szerződésben szereplő szolgáltatásokat saját hibájából (pl. túltöltés, ideiglenes üzemeltetési problémák, stb.) nem tudja biztosítani, a Szolgáltató köteles a Vendég elhelyezéséről haladéktalanul gondoskodni.

12.2. A Szolgáltató köteles;

- a. a Szerződésben szereplő szolgáltatásokat, az abban visszaigazolt áron, az ott kikötött időtartamra - vagy az akadályoztatás megszűntéig - egy másik, ugyanazon vagy magasabb kategóriájú szálláshelyen biztosítani/felajánlani. A helyettesítő szálláshely biztosításának valamennyi többletköltsége a Szolgáltatót terheli
- b. térítésmentesen egyszeri alkalommal telefonálási lehetőséget biztosítani a Vendég részére a szálláshely változásának közlésére
- c. ingyenesen transzfert biztosítani a Vendég részére a felajánlott helyettesítő szálláshelyre való költözéshez, és az esetleges későbbi visszaköltözéshez

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

13. A vendég betegsége, halála

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

13.2. A Vendég betegsége/halála esetén a Szolgáltató költségkompenzációra tart igényt a beteg/elhunyt hozzátartozója, örököse, illetőleg a számlafizetője részéről; az esetleges orvosi és eljárási költségek, az elhalálozást megelőzően igénybevett szolgáltatások ellenértékének, és a betegség/haláleset kapcsán a felszerelések, berendezési tárgyakban keletkezett esetleges károk tekintetében.

14. A Szerződő fél (Vendég) jogai

14.1. A Szerződés értelmében a Vendég jogosult a megrendelt szoba, valamint a szálláshely azon létesítményeinek rendeltetésszerű használatára, melyek beletartoznak a szokásos szolgáltatási körbe, és nem esnek speciális feltételek hatálya alá.

14.2. A Vendég a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások teljesítésével kapcsolatban panasszal élhet a szálláshelyen való tartózkodás időtartama alatt. A Szolgáltató ezen időszakban hozzá írásban igazoltan eljuttatott (vagy általa jegyzőkönyvbe felvett) panasz kezelésére vállal kötelezettséget.

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

15. A Szerződő fél (Vendég) kötelezettségei

15.1. A Szerződő fél köteles a Szerződésben megrendelt szolgáltatások ellenértékét a Szerződésben meghatározott időpontig és módon kiegyenlíteni.

15.2. A Vendég gondoskodik arról, hogy a felelőssége alá tartozó 14 év alatti gyermek csak felnőtt felügyelete mellett tartózkodjon a Szolgáltató panziójában, a gyermek által okozott károkért teljes felelősség a szülőt terheli. A panzió wellness részlegének szaunái gyermekek számára egészségügyi okokból nem látogathatók, a gyermekek felügyelete ebben a vonatkozásban a szülők felelőssége.

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

15.4. A Vendégek által szálláshelyre behozott olyan elektromos készülékek üzembe helyezése előtt, melyek nem tartoznak a megszokott utazási szükségletek közé, ki kell kérni a Szolgáltató hozzájárulását.

15.5. Szemetet a panzió területén, illetve a szobákban elhelyezett szemétyűjtő edényekbe kérjük kidobni.

15.6. Berendezési tárgyakat és textíliákat a panzióból kivinni tilos! Gondatlanságból vagy szándékosan okozott kárt a panzió az okozóval megtéríteti.

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

15.8. A nemdohányzók védelméről szóló 1999. évi XLII. törvény végrehajtása értelmében 2012. január 1-től a szálloda nemdohányzó létesítmény. Ennek értelmében: a panzió szobáiban, éttermében, közösségi területein a magyar jogszabályok értelmében dohányozni a dohányzásra kijelölt helyen kívül tilos! A hivatkozott jogszabály betartására vonatkozó köteleességre felhívó jelzéseket a jogszabályban előírt területeken a panzió elhelyezte. A panzió alkalmazottai jogosultak a vendégeket, valamint a panzió területén tartózkodó bármely más személyt figyelmeztetni a jogszabály betartására, illetve a jogszerűtlen magatartás abbahagyására. A vendégek, illetve a panzió területén tartózkodó bármely személy köteles a jogszabály betartására, valamint az esetleges felszólítás teljesítésére. Amennyiben bármely vendég vagy a panzió területén tartózkodó egyéb személy jogsértő magatartása miatt a panzió 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. Dohányzásra az arra kijelölt helyen van lehetőség. A szobákban, illetve az épületben történő dohányzás esetén alkalmanként 15.000 Ft kártérítési összeget számolunk fel.

15.9. A panzió szobáiban gyúlékony, robbanásveszélyes anyagot tárolni tilos. Tűz esetén a recepciót kérjük haladéktalanul értesíteni. A Vendégek kötelesek tűz vagy egyéb riasztás esetén a szobákat, illetve a panzió közös rendeltetésű tereit az ott elhelyezett tájékoztató szerint a lehető leghamarabb elhagyni.

15.10. A szobákat és a panzió közös használatú eszközeit, berendezési tárgyait közösen használó Vendégek a rendeltetésellenes használat során bekövetkezett károkozásért egyetemlegesen felelnek.

15.11. A szállóvendég által hozott tűzijátékhoz és egyéb engedélyköteles tevékenységhez a panzió írásos hozzájárulása, továbbá a szállóvendégek általi hatósági engedélyek beszerzése szükséges.

15.12. A Vendégnek az őt ért kárt azonnal jelentenie kell a panzióban, és minden szükséges adatot a panzió rendelkezésére kell bocsátania, amely a káreset körülményeinek tisztázásához, esetleg a rendőrségi jegyzőkönyv felvételéhez/rendőrségi eljáráshoz szükséges.

15.13. A Vendég (ideértve a panzióban tartózkodó Vendéghez érkező látogatókat és a Vendéggel együtt utazó személyeket is) köteles a panzió épületét és annak közvetlen környezetét rendeltetészerűen és a többi vendég, illetve látogató szükségtelen zavarása nélkül használni.

15.14. A Vendég által a Szolgáltatónak a helyszínen nem jelzett, később online platformra eljuttatott véleménye során a Szolgáltatónak kárt okozó, és nem bizonyítható bármilyen kijelentéseiért felelősséggel tartozik.

16. A Szerződő fél (Vendég) 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.

17. A Szolgáltató jogai

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

18. A Szolgáltató kötelezettsége

A Szolgáltató köteles;

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

19. A Szolgáltató kártérítési felelőssége

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

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

d. A Vendégnek az őt ért kárt azonnal jelentenie kell a panzióban, és minden szükséges adatot a panzió rendelkezésére kell bocsátania, amely a káreset körülményeinek tisztázásához, esetleg a rendőrségi jegyzőkönyv felvételéhez / rendőrségi eljáráshoz szükséges.

19.2.1. A Szolgáltató kizárólag abban az esetben vállal felelősséget azért a kárért, amelyet a szállóvendég vagyontárgyainak elvesztése, elpusztulása vagy megsérülése folytán szenved el, ha a Vendég a Szolgáltató által kijelölt, illetőleg általában erre rendelt helyen helyezte el, vagy amelyeket a Szolgáltató olyan alkalmazottjának adott át átvételi elismervény ellenében, akit vagyontárgyainak 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.

19.2.2 A Szolgáltató parkolójában levő gépjárműben hagyott értéktárgyakért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

19.3. Szolgáltató nem felel a nem rendeltetésszerű használatból eredő károkért.

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

19.5. A panzió egyéb területein hagyott értéktárgyakért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

20. Titoktartás

20.1. A Szolgáltató az Adatkezelési Szabályzatában meghatározottak szerint jár el.

20.2. A Szolgáltató Adatvédelmi és adatkezelés szabályzata és adatvédelmi tájékoztató megtalálható a www.erdovarazspanzio.hu hivatalos honlapon hozzáférhető formában valamint a Panzió recepcióján egyaránt.

21. Vis major

Azon ok, vagy körülmény (például; háború, tűz, árvíz, időjárásbeli viszontagság, áramhiány, 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.

22. A teljesítés helye, a felek jogviszonyában alkalmazandó jog, eljáró bíróság

22.1. A teljesítés helye az a hely, ahol az elszállásoló panzió található.

22.2. Valamennyi, az elszállásolási szerződésből eredő vitával kapcsolatban, a Szolgáltató vonatkozásában, érdemben és helyileg illetékes bíróság kerül kijelölésre.

22.3. A Szolgáltató és a Vendég közötti jogviszonyra a magyar jogszabályok rendelkezései az irányadóak.

22.4. Az Ózon Gyógyszálló Kft. által üzemeltetett Erdővarázs Panzió számára a legfontosabb, hogy Vendégei mindig elégedettek legyenek a panzió által nyújtott szolgáltatással. Éppen ezért panaszait pártatlanul és teljes körűen, egyenlő eljárás keretében ki kell vizsgálni, mely vizsgálat fontos információkat hordozhat számukra. Az Erdővarázs Panzió a panaszvizsgálatot követően kötelezi magát, hogy olyan választ ad, melyben részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz javasolt rendezésére, megoldására vonatkozó intézkedésekre.

22.5. Panasz az Ózon Gyógyszálló Kft. szolgáltatásával, vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, melynek rendezésére a panaszos egyértelműen és kifejezetten Ózon Gyógyszálló Kft. eljárását kéri.

22.6. Vendég a panzió működésével, a foglalásokkal, szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdéseivel és esetleges panaszaival az alábbi elérhetőségeken keresheti meg az Ózon Gyógyszálló Kft-t:

Cím: 3517 Miskolc, Erzsébet sétány 19.

Elektronikus levelezési cím: info@ozon-panzio.hu

Telefonszám: +36 70 325 0898

22.7. Az írásbeli panaszokat az Ózon Gyógyszálló Kft. a jogszabályban előírt 25 napon belül érdemben megválaszolja. Az Erdővarázs Panzióban a panaszos számára mind a vásárlók könyvébe, mind más formátumban leadott írásbeli kifogásokat is panaszként kezelünk.

22.8. A szóbeli panaszokat az Ózon Gyógyszálló Kft. lehetőség szerint helyben, azonnal megoldja, és amennyiben ez nem lehetséges, akkor a szóbeli panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyvet lehetőség szerint a panaszos egyetértése mellett véglegesíti és egy példányát a panaszosnak átadja. Amennyiben ez utóbbi nem lehetséges, akkor a jegyzőkönyvet legkésőbb a szóbeli panaszra adott válasszal egy időben küldi ki – legkésőbb a panasz beérkezésétől számított 25. napon.

22.9. Az Ózon Gyógyszálló Kft. minden panaszt nyilvántartásba vesz, különös figyelmet fordítva a személyes adatok védelmére. A bekért személyes adatok kizárólag az azonosítás célját szolgálják, ezen kívül nem szolgálhatnak egyéb adatgyűjtési célt.

22.10. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

22.11. Az Ózon Gyógyszálló Kft. a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátva és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha az érdemi döntést közlő irat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett, annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell.

22.12. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 25 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén Vendég az alábbi testületekhez, hatóságokhoz fordulhat:

22. 13. A fogyasztónak minősülő Vendég a fogyasztó lakhelye vagy a szolgáltatás kötelezettje tevékenységének helye szerinti Békéltető Testület elérhetőségein kezdeményezheti az eljárást.
22.14. Határon átnyúló jogvita esetén a www.bekelteto.hu linkre kattintva Vendég panaszát elektronikusan jelentheti be a Budapesti Békéltető Testület számára. – Ha Vendégnek kérdése van az eljárással kapcsolatban, ugyancsak a Budapesti Békéltető Testülethez fordulhat, mint online vitarendezési kapcsolattartó pont:

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

Email cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Fax: +36 1 488 21 86

Telefon: +36 1 488 21 31

22.15. A Vendég panaszával az ügy jellegétől függően, a panzió tevékenységi helye szerint az alábbi szervekhez fordulhat:

BAZ Megyei Kormányhivatal Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály,

Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 3530 Miskolc, Meggyesalja u. 12.

Email: fogyasztovedelem.miskolc@borsod.gov.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: bekeltetes@bokik.hu

Miskolc Megyei Jogú Város jegyzője

Dr. Alakszai Zoltán

Cím: 3525 Miskolc, Városház tér 8.

Telefonszám: (+36) 46/512-709

E-mail cím: jegyzo@miskolc.hu

22.13. Amennyiben az Ózon Gyógyszálló Kft. a panaszkezelés során megsértette a fogyasztó számára biztosított jogszabályokat (így többek között nem adott időben, vagy érdemben választ az írásban vagy szóban közölt panaszra, megtevesztette a fogyasztót, esetleg más, a fogyasztóvédelemmel összefüggő jogszabálysértést követett el), a fogyasztó a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) területileg illetékes szervéhez fordulhat. Az NFH területi szervei a megyei Kormányhivatalok Fogyasztóvédelmi Felügyelőségei, melyek minden megyeszékhelyen megtalálhatóak: www.nfh.hu/teruleti

22.14. A jelen Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekre a Ptk., valamint a távollévők között kötött szerződésekről szóló 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet szabályai és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény, valamint az 1997. évi CLV. törvény rendelkezései az irányadóak. A Szolgáltató és a Szerződő fél közötti jogviszonyra a helyi törvény (magyarországi) rendelkezései az irányadóak. A szolgáltatási szerződésből eredő bármely jogvita lefolytatására a szolgáltatás helye szerint hatáskörrel rendelkező bíróság az illetékes.

Miskolc, 2019. május 30.