

## **Általános Szállodai Szerződéses Feltételek (ÁSZF)**

### **I. Bevezetés**

1. Az Általános Szállodai Szerződéses Feltételek (továbbiakban ÁSZF) azt a szerződéses tartalmat foglalják össze, melyek alapján a Hotel Füred\*\*\*\* Spa & Conference (8230 Balatonfüred, Széchenyi u. 20.) szállodát működtető Hotel Füred Kft. (székhely: 8230, Balatonfüred, Széchenyi u. 20.), a továbbiakban: Szolgáltató) elszállásolási szerződést köt Vendégeivel.

2. Egyedi feltételek nem képezik részét a jelen ÁSZF-nek, de nem zárják ki külön, speciális megállapodások megkötését utazásközvetítőkkal, szervezőkkel, esetenként más-más, az adott üzletnek megfelelő feltételekkel.

### **II. Szerződő felek**

1. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat a Vendég veszi igénybe. Amennyiben a szolgáltatásokra vonatkozó megrendelést a Vendég közvetlenül a Szolgáltatónak adja le, úgy a Vendég lesz a Szerződő fél. A Szolgáltató és a Vendég együttesen, amennyiben a feltételek teljesülnek, szerződéses felekké válnak (továbbiakban: Szerződő Felek).

2. 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 közötti megállapodás szabályozza. Ebben az esetben a Szolgáltató nem köteles vizsgálni, hogy a harmadik személy jogszerűen képviseli-e a Vendéget.

### **III. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei**

1. A Vendég szóbeli vagy írásbeli ajánlatkérésére a Szolgáltató minden esetben írásbeli ajánlatot küld.

2. A Szerződés kizárólag a Vendég írásban leadott foglalásának a Szolgáltató általi írásban megküldött visszaigazolásával jön létre, és így írásban megkötött Szerződésnek minősül.

3. Szóban leadott foglalás, megállapodás, módosítás, vagy annak a Szolgáltató általi szóbeli visszaigazolása nem minősül szerződésnek.

4. A szállás-szolgáltatás igénybevételéről szóló Szerződés meghatározott időtartamra szól.

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

6. 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.

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

8. A Szerződés módosításához és/vagy kiegészítéséhez a Felek által aláírt írásbeli megállapodás szükséges.

#### **IV. Digitális okmányolvasó és VIZA rendszer**

A hatályos törvény értelmében a bejelentkezés és szobaelfoglalás feltétele a szálláshely-szolgáltatást igénybevevő személyek személyes adatait igazoló fényképes igazolvány (személyi igazolvány, kártyaformájú vezetői engedély vagy útlevél) átadása érkezéskor a recepción, illetve digitális okmányszkennerrel való rögzítése a szálloda részéről. Minden vendég azonosítására szükséges bemutatni a fényképes okmányt érkezéskor, csecsemők és gyermekek esetében is.

A hatályos jogszabály szerint – amennyiben a vendég nem adja át érkezéskor a személyi azonosítására szolgáló okmányt, abban az esetben – a szálloda a szálláshely-szolgáltatást megtagadja. A Vendég Információs Zárt Adatbázis (VIZA) rendszerbe történő adattovábbításra a szálloda 2021. szeptember 1-jétől köteles.

A jogszabály alapján megtagadott tartózkodás esetén a szálloda jogosult a foglalási visszaigazolásban szereplő előleget a lemondási feltételek szerint meghatározott módon felszámolni.

#### **V. Az elszállásolás kezdete és vége**

1. A szobákat az érkezés napján 15.00 órától biztosítjuk, a korábbi érkezésre előzetes egyeztetés és visszaigazolást követően van lehetőség.

2. A Szolgáltatónak abban az esetben, ha a Vendég nem jelenik meg a megállapodás szerinti nap 16.00 óráig, joga van arra, hogy visszalépjen a szerződéstől kivéve, ha későbbi érkezési időpont került kikötésre.

3. A szobákat és a szálloda parkolóját a távozás napján legkésőbb 11.00 óráig köteles a Vendég elhagyni. A szálloda foglaltságától függően Szolgáltató lehetőséget biztosít késői távozásra, amely 12.00 óráig ingyenes, azt követően a szobaár 50%-a ellenében, 16.00 óráig van rá lehetőség. A hosszabbítási szándékot Vendég a recepción tudja előre jelezni.

## **VI. Az elszállásolás meghosszabbítása**

1. A tartózkodás Vendég általi meghosszabbításához a Szolgáltató előzetes hozzájárulása szükséges.
2. Amennyiben a Vendég a szobáját a bejelentkezéskor 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.

## **VII. Vendéglátás**

1. A szálloda étterme hétfőtől vasárnapig 7.00-10.00, 12.00-15.00, illetve 18.00-21:00 óra között várja vendégeit. Vendég az asztalfoglalási igényét a recepción, illetve az étteremben jelezheti.  
A lobby bár hétfőtől vasárnapig 10.00-22.00 óra között, a wellness falatozó 10.00-18.00 óra között, a beach bár pedig szezonális nyitva tartással, 10.00-18.00 óráig várja a vendégeket.
2. A bőséges svédasztalos reggelit és -vacsorát tartalmazó félpanziós éttermi szolgáltatás az érkezési napon vacsorával kezdődik, az elutazási napon reggelivel végződik. Késői érkezés (21:30 óra után) esetén, amennyiben azt a vendég előre jelezte, hideg élelmet biztosítunk.
3. A reggelit 7.00 és 10.00 óra között fogyaszthatják a vendégek az étterem reggelizőjében. Amennyiben Vendég igényli, szobaszervíz kártyánkból megrendelt fogásokat a szobában tálaljuk. Ezen ételek ára a szobaszervíz díját is magukban foglalják.

## **VIII. Wellness és spa szolgáltatások**

1. A Hotel Füred\*\*\*\* Spa & Conference Spa és Wellness világa minden nap 8.00 és 19.00 óra között tart nyitva.

2. A Spa és Wellness világa és vízparti strandja külsős vendégek részére is elérhető naponta 8.00 és 19.00 óra között, amennyiben a szálloda kapacitása ezt lehetővé teszi.

Az aktuális árak a [www.hotelfured.hu](http://www.hotelfured.hu) oldalon folyamatosan megtalálhatóak.

A belépőjegy az alábbi szolgáltatásokat tartalmazza:

- Feszített víztükrű beltéri medencék (5 db) változatos élményelemekkel
- Szaunavilág: finn szaunák, infrakabinok, váltózuhanyok, relax pihenőtér, relax ülőmedence, hideg sóbarlang, illatszoba, gőzfürdő
- Saját vízparti, homokos strand (szezónálisan) napágyakkal
- Kültéri felnőtt és gyermek élménymedencék (szezónálisan)
- Öltözőszekrény használat

Extra fizetős szolgáltatásaink a Spa és Wellness térben:

- Masszázs
- Meleg sófürdő

## **IX. Bowling Club**

1. A Hotel Füred Bowling-bár a szállóvendégek részére áll rendelkezésre minden nap 16.00-22.00 óra között (2 pályás bowling, bár, csocsó).
2. A pályabérlés díja egy órára 5 000 Ft / pálya.
3. Céges rendezvényekre, családi eseményekre külön bérlésre van lehetőség.

## **X. Árak**

1. A szálloda mindenkori listaárak a szálloda weboldalán, folyamatosan frissítve megtalálhatóak, illetve a recepción is elérhetőek. Egyéb szolgáltatások árlistái az adott szállodai részlegen vannak elhelyezve.

2. A Szolgáltató a meghirdetett árait előzetes bejelentés nélkül (például: csomagárak vagy egyéb kedvezmények okán) megváltoztathatja. Amennyiben a Vendég szállást foglalt és azt a Szolgáltató írásban visszaigazolta, úgy ezen a szállásáron a Szolgáltató már nem változtathat. A Szolgáltató aktuális árak a szálloda honlapján a [www.hotelfured.hu](http://www.hotelfured.hu) oldalon találhatóak.

3. A Vendég a szolgáltatások áráról mindig tájékoztatást kaphat a szolgáltatásnyújtás megkezdése előtt a szálloda recepcióján.

4. Az árak közlésekor a Szolgáltató megjelöli az árak adótartalmának (ÁFA, IFA) ajánlattételkor érvényes, törvény által szabályozott mértékét. A közzétett árak tartalmazzák a törvényben meghatározott ÁFA-t, nem tartalmazzák azonban az idegenforgalmi adót, amit a helyszínen kell megfizetni (530 Ft/fő/éj - 18 éves kor felett). A Szolgáltató a hatályos adó-törvény (ÁFA, IFA) módosulása miatti többletterheket, előzetes értesítés mellett, áthárítja a Szerződő félre.

## **XI. Ajánlatok, kedvezmények**

1. Az aktuális ajánlatok, kedvezmények a [www.hotelfured.hu](http://www.hotelfured.hu) oldalon folyamatosan meghirdetésre kerülnek. A meghirdetett kedvezmények mindig egyéni szobafoglalásra vonatkoznak.

2. A meghirdetett kedvezmények nem vonhatók össze semmilyen más kedvezménnyel.

3. A Szolgáltató speciális kondíciókhoz kötött termékeinek foglalása, csoportos foglalás vagy rendezvények esetén, egyedi szerződésben rögzített feltételeket állapít meg.

## **XII.**

### **Gyermekkedvezmények**

Gyermekek részére - a szülőkkel közös szobában történő elhelyezés esetén - az alábbi szállás-étkezés kedvezményeket biztosítjuk:

1. Babaágy igényt a szolgáltatóval előzetesen, a foglalással egy időben egyeztetni szükséges. A szállás és az ellátás 3 éves korig ingyenes.
2. 3 éves kor feletti gyermek esetén a szállásárakból kalkulálja online rendszerünk a gyermekek utáni kedvezményes árat.

## **XIII. Szolgáltatások**

A Hotel Füred\*\*\*\* Spa & Conference ingyenes szolgáltatásai:

- Csomagmegőrzés
- Élménymedencék / gyermekmedence / finn szauna / infra szauna / aromaszauna / gőzkabin / sószoba / élményzuhany / ülőfürdő / relaxációs tér / fitness terem / strand használata (szállóvendégek részére)
- Széf
- WIFI
- Fitness terem

Térítés ellenében igénybe vehető szolgáltatások:

- Csomagszállítás
- Transzfer
- Vasaltatás / mosatás / vegytisztítás
- Bowling Club használata
- Masszázs
- Sódézsza

***A szauna, illetve a pihenőmedence használata 14 év alatti gyermekek számára nem megengedett!***

A szauna használatához a szaunalepedő, és fürdőruha használata kötelező!  
Szaunalepedőt biztosítunk vendégeink számára.

#### **XIV. Lemondási feltételek**

1. Amennyiben a szálloda ajánlatában más feltételt nem határozott meg, a lemondási és módosítási feltételek a következők:

Amennyiben a lemondás legkésőbb az érkezés napja előtt 10 nappal megtörténik, foglalási díj nem kerül felszámításra. Lemondás határidőn túli beérkezése, illetve meg nem jelenés esetén az első éjszaka 100 százaléka kerül felszámolásra.

A foglalás módosítására az érkezés napja előtti 5. napig van lehetőség díjmentesen, ebben az esetben a már befizetett előleg egy későbbi időpontban felhasználható.

Nem kiemelt időszakokban az érkezést megelőzően 5 napon belül is van lehetőség a módosításra, ebben az esetben a már befizetett előleg egy későbbi időpontban felhasználható, és szállodánk módosításonként 10.000 Ft / foglalás adminisztrációs költséget számol fel. Kiemelt időszakokban (Március 15, Húsvét, Pünkösöd, Nyári Főszezon 07.01-08.20 között, Karácsony, Szilveszter) ez a módosítási lehetőség nem elérhető.

A módosított foglalások esetében mindig az új időpont szerint aktuális listaár az érvényes, abban az esetben is, ha ez magasabb, mint az eredeti időpontra megállapított szobaár.

#### **XV. Fizetés módja, garancia**

1. A megrendelt szolgáltatások ellenértéke fizethető a helyszínen készpénzzel (Forintban vagy Euroban), bankkártyával vagy hitelkártyával (American Express, MasterCard, Maestro, Visa, Visa Electron), Szép kártyával (OTP, K&H, MKB), illetve internetes oldalon keresztül fizetéssel. Céges partnereinknek vagy utalvány vásárlás esetén előzetes egyeztetés után átutalásos fizetési módra is van lehetőség.

2. Átutalás esetén – amennyiben a Szolgáltatóval kötött megállapodás másként nem rendelkezik – a megrendelt szolgáltatások ellenértékét a Vendég köteles az érkezés megjelölt napja előtt a szálloda bankszámlájára átutalni oly módon, hogy az adott összeget az érkezés napjáig a szálloda bankszámláján jóváírják vagy az átutalást a Vendég a számlavezető pénzintézete által kiadott, az átutalás megtörténtét igazoló visszavonhatatlan nyilatkozattal igazolja.

#### **XVI. A szerződés teljesítésének elutasítása, a szolgáltatási kötelezettség megszűnése**

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 szobáját a bejelentkezéskor a távozás napjaként feltüntetett napon 11.00 óráig nem üríti ki és a tartózkodás meghosszabbításához a Szolgáltató előzetesen nem járult hozzá;
- 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;

2. Amennyiben a felek közötti Szerződés „vis major” okokból nem teljesül, a szerződés megszűnik.

## **XVII. A Vendég jogai**

1. A szállás szolgáltatási szerződés megkötésével a Vendég jogosultságot szerez a bérelt helyiségek szokásos használatára, valamint az elszállásolási üzem szokás szerint és

különösebb feltételek nélkül Vendégek használatára bocsátott létesítményeinek szokásos használatára, valamint a szokásos kiszolgálásra a kiírásnak megfelelő nyitvatartási időben.

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.

### **XVIII. A Vendég kötelességei**

1. A megállapodás szerinti díj megfizetése: a visszaigazolásban rögzített határidőig, vagy a szállás-szolgáltatási szerződés befejeződésekor esedékes.

2. Abban az esetben, ha a Vendégek élelmiszert vagy italokat behoznak a szállodába, és nyilvános helyiségekben elfogyasztják, a Szolgáltató jogosult arra, hogy ezekért méltányos térítést számlázzon ki (az úgynevezett "dugópénz" italok esetén). A szálloda vendéglátó ipari egységeiből ételt / italt szállodavendégeknek kivinni tilos.

3. 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.

4. A szállóvendégek gépjárművei térítés ellenében vehetik igénybe a szálloda kamerával megfigyelt, fedett, illetve szabadtéri parkolóhelyeit.

5. A szemetet a komplexum területén, illetve a szobákban elhelyezett szemétygyűjtő edényekbe kérjük kidobni.

6. Berendezési tárgyakat és textíliákat a szállodából kivinni tilos! Gondatlanságból vagy szándékosan okozott kárt a szálloda az okozóval megtéríteti.

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

8. A nemdohányzók védelméről szóló 1999. évi XLII. törvény végrehajtása értelmében 2012. január 1-től a szálloda nemdohányzó létesítmény. Ennek értelmében a szálloda szobáiban, éttermében, közösségi területein a magyar jogszabályok értelmében dohányozni a dohányzásra kijelölt helyen kívül tilos! A hivatkozott jogszabály betartására vonatkozó köteleosségre felhívó jelzéseket a jogszabályban előírt területeken a szálloda elhelyezte. A szálloda alkalmazottai jogosultak a vendégeket, valamint a szálloda területén tartózkodó bármely más személyt figyelmeztetni a jogszabály betartására, illetve a jogszerűtlen magatartás abbahagyására. A vendégek, illetve a szálloda területén tartózkodó bármely személy köteles a jogszabály betartására, valamint az esetleges felszólítás teljesítésére. Amennyiben bármely vendég vagy a szálloda területén tartózkodó egyéb személy jogsértő magatartása miatt a szálloda 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 25.000 Ft kártérítési összeget számolunk fel.

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

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

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

12. A Vendég gondoskodik arról, hogy a felelőssége alá tartozó 14 év alatti gyermek csak felnőtt felügyelete mellett tartózkodjon a Szolgáltató szállodájában.

13. 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.

14. A Vendég kifejezetten tudomásul veszi, hogy a szálloda közös használatú területein (kivéve öltözők, mellékhelyiségek, de beleértve a gépkocsi parkolót és a szállodához közvetlenül tartozó külső területeket) vagyonvédelmi okokból zártláncú kamerarendszert üzemeltet, melynek felvételei a vonatkozó jogszabályi előírások alapján törlésre kerülnek.

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

16. Elutazáskor a Vendég köteles a szobakártyákat a recepción leadni. Ennek elmulasztása, illetve a kártya elvesztése vagy megsemmisülése esetén a Szolgáltató jogosult az adott kártya után kártérítési díjat felszámítani, melyet a Vendég távozáskor köteles megfizetni. A szobakártyákat a Vendég az elutazásának napján 11 óráig használhatja fel a szobájába való bejutásra. A szobakártya ezen időpontot követően – kivéve ha a Vendég a Szolgáltatóval megállapodott a tartózkodás meghosszabbításáról – érvényességét veszti.

17. A Vendég mindazon károkért és hátrányokért felelős, melyeket a Szolgáltató a Vendég vagy kísérője, vagy az ő felelőssége alá tartozó más személyek hibájából elszenved. A Vendég felelősséggel tartozik az általa okozott kárt a Szolgáltatónak megfizetni (pl. extra takarítás: min. bruttó 15.000 Ft ártól, a helyzet súlyosságától függően).

## **XIX. Háziállatok**

1. A szállodába háziállatot behozni tilos!

## **XX. A Szolgáltató jogai**

1. Amennyiben a Vendég az igénybevett, vagy a Szerződésben megrendelt, de igénybe nem vett kötbérvisszatérítendő szolgáltatások díjának megfizetésére vonatkozó kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltatót követeléseinek biztosítására zálogjog illeti meg a Vendéget azon személyes tulajdon tárgyain, amelyeket a szállodába magával vitt.
2. A komplexum területén állandó felügyeletet biztosító portaszolgálat jogosult a ki- és belépő Vendégek ellenőrzésére, személyazonosságuk megállapítására, indokolt esetben a járművek kilépéskori átvizsgálására.
3. Amennyiben a Vendég az igénybevett vagy megrendelt, de igénybe nem vett kötbérvisszatérítendő (térítésvisszatérítendő) szolgáltatások díjának megfizetésére vonatkozó kötelezettségének nem tesz eleget, úgy a Szolgáltatót követeléseinek biztosítására a magyar Polgári Törvénykönyv szerint zálogjog illeti meg a Vendéget azon személyes tulajdonú tárgyain, melyeket a szállodába magával vitt. Erre a zálogjogra a bérbeadó zálogjogának szabályát kell megfelelően alkalmazni. A Szolgáltató mindaddig, amíg a zálogjoga fennáll, megakadályozhatja a zálogjoggal terhelt vagyontárgyak elszállítását. Amennyiben a zálogként igénybe vett tárgy a Vendég tulajdonában álló gépjármű, annak zálogtárgyként való visszatartása kizárólag a zálogtárgyra vonatkozik, semmiképpen sem a Vendég vagy a vele együtt utazók személyes mozgási szabadságának korlátozására. A személyek minden egyéb korlátozás nélkül elhagyhatják a szállodát.

## **XXI. A Szolgáltató kötelezettségei**

1. A szerződés alapján megrendelt szállás és egyéb szolgáltatások az érvényes előírások, szolgáltatás standardok szerinti teljesítése.
2. A Vendég írásos panaszának kivizsgálása és a probléma kezeléséhez szükséges lépések megtétele, azok írásban történő rögzítése.
3. A szállodán belüli területen, valamint a teraszokon Vendégeink nyugalma érdekében 23.00 órát követő időszakban hangoskodni tilos, beleértve a szobák belső tereiben történő zavaró hangerejű televíziózást, zenehallgatást, valamint a hallban lévő hangos zenélést, melynek betartásáért a szállodai személyzet felel.

## **XXII. A Vendég betegsége, halála**

1. Amennyiben a szállás-szolgáltatás igénybevételének időtartama alatt a Vendég megbetegszik, és maga nem képes saját érdekében eljárni, a Szolgáltató orvosi segítséget ajánl fel.
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 felszerelésekben, berendezési tárgyakkal keletkezett esetleges károk tekintetében.

### **XXIII. A Szolgáltató kártérítési felelőssége**

1. A Szolgáltató felelősséget vállal azért a kárért, amelyet a megszálló Vendég dolgainak elvesztése, megsérülése vagy megsemmisülése folytán szenved el, abban az esetben, ha a Vendég a Szolgáltató által kijelölt, illetőleg általában erre rendelt helyen helyezte el.
2. 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.
3. A Szolgáltató kijelölhet olyan helyeket a komplexum területén, ahová Vendég nem léphet be. Az ilyen helyeken történt esetleges Vendéget ért kárért, sérülésért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.
4. Értéktárgyakért, értékpapírokért és készpénzért a Szolgáltató csak akkor felelős, ha a dolgot megőrzésre kifejezetten átvette, vagy a megőrzésre átvételt kifejezetten megtagadta, vagy a kár olyan okból következett be, amelyért az általános szabályok szerint felelősséggel tartozik. Ebben az esetben a bizonyítás a Vendéget terheli.
5. Nem felel továbbá a Szolgáltató a nem rendeltetésszerű használatból eredő károkért.
6. A Szolgáltatót abban az esetben sem terheli kártérítési felelősség, ha a szállodai wellness részlegnek vagy sportlétesítményeinek rendkívüli vagy egészségügyi előírások betartása végett elrendelt karbantartás idejére ezen létesítmények használata korlátozott vagy nem megengedett.
7. A szálloda wellness és spa részlegének, a fitness termének, valamint a kültéri medencék és a strand igénybe vétele a Vendég saját felelősségére történik, a víz közeli területeken fokozott a csúszásveszély, ebből eredő balesetekért a szálloda felelősséget nem vállal.
8. 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.

### **XXIV. Titoktartás**

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

### **XXV. Vis major**

Olyan, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény (így különösen háború, forradalom, lázadás, katonai puccs, tűz, árvíz, időjárásbeli viszontagság, földrengés, egyéb természeti vagy ipari katasztrófa, áramhiány, sztrájk bekövetkezése, jogszabályváltozás, rendkívüli politikai, társadalmi események, állami intézkedés, radikális piaci változások), amely a fél ellenőrzési körén kívül esik, és nem volt elvárható, hogy a körülményt a fél elkerülje vagy a kárt elhárítsa. A vis maior az akadályoztatott felet felmenti a Szerződésből eredő kötelessége teljesítési alól, amíg ezen ok vagy körülmény fennáll. A felek egyetértéssel abban, hogy minden tőlük telhetőt megtesznek, hogy ezen okok és körülmények bekövetkeztének lehetőségét a lehető leghamarabb helyrehozzák, és az ezáltal okozott kárt vagy késedelmet a lehető leghamarabb helyrehozzák. A felek kijelentik, hogy a Vendég egészségi állapotában bármely okból bekövetkezett változást (pl. baleset, megbetegedés), illetve a Vendég érdekkörébe eső családi, társadalmi eseményeket, történéseket nem tekintik vis maiornak.

## **XXVI. A teljesítés helye és a felek jogviszonyában alkalmazandó jog, panaszkezelés, eljáró bíróság**

1. A teljesítés helye az a hely, ahol az elszállásoló szálloda található.
2. Valamennyi, az elszállásolási szerződésből eredő vitával kapcsolatban, a Szolgáltató vonatkozásában, érdemben és helyileg illetékes bíróság kerül kijelölésre.
3. A Szolgáltató és a Vendég közötti jogviszonyra a magyar jogszabályok rendelkezései az irányadóak.
4. A Hotel Füred Kft. által üzemeltetett Hotel Füred\*\*\*\* Spa & Conference számára a legfontosabb, hogy Vendégei mindig elégedettek legyenek a szálloda által nyújtott szolgáltatással. Éppen ezért panaszait pártatlanul és teljes körűen, egyenlő eljárás keretében ki kell vizsgálni, mely vizsgálat fontos információkat hordozhat számukra. A Hotel Füred\*\*\*\* Spa & Conference a panaszvizsgálást követően kötelezi magát, hogy olyan választ ad, melyben részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz javasolt rendezésére, megoldására vonatkozó intézkedésekre.
5. A panasz a Hotel Füred Kft. szolgáltatásával, vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, melynek rendezésére a panaszos egyértelműen és kifejezetten Hotel Füred Kft. eljárását kéri.
6. Vendég a szálloda működésével, a foglalásokkal, szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdéseivel és esetleges panaszaival az alábbi elérhetőségeken keresheti meg a Hotel Füred Kft-t:  
  
Cím: 8230 Balatonfüred, Széchenyi u. 20.  
  
Elektronikus levelezési cím: [hotel@hotelfured.hu](mailto:hotel@hotelfured.hu)  
  
Telefonszám: +36 87 688-100
7. Az írásbeli panaszokat a Hotel Füred Kft. a jogszabályban előírt 25 napon belül érdemben megválaszolja. A Hotel Füred\*\*\*\* Spa & Conference-ban a panaszos számára mind a vásárlók könyvébe, mind más formátumban leadott írásbeli kifogásokat is panaszként kezelünk.
8. A szóbeli panaszokat a Hotel Füred 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.
9. A Hotel Füred 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.
10. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és információs szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.
11. A Hotel Füred 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.
12. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 25 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén Vendég az alábbi testületekhez, hatóságokhoz fordulhat:

- A fogyasztónak minősülő Vendég a fogyasztóvédelemmel összefüggő jogszabálysértés esetén a Nemzeti Fejlesztési Minisztériumhoz, illetve a területileg illetékes járási hivatalhoz fordulhat: [www.jarasinfo.gov.hu](http://www.jarasinfo.gov.hu)
- A fogyasztónak minősülő Vendég a fogyasztó lakhelye vagy a szolgáltatás kötelezettje tevékenységének helye szerinti Békéltető Testület elérhetőségein kezdeményezheti az eljárást. A megyei szervezetek listája [itt](#) érhető el.
- Határon átnyúló jogvita esetén a [www.bekeltet.hu](http://www.bekeltet.hu) linkre kattintva Vendég panaszát elektronikusan jelentheti be a Budapesti Békéltető Testület számára.
- Ha Vendégnek kérdése van az eljárással kapcsolatban, a Budapesti Békéltető Testülethez fordulhat, mint online vitarendezési kapcsolattartó pont:

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

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

Email cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Fax: +36 1 488 21 86

Telefon: +36 1 488 21 31

- Vendég panaszával az ügy jellegétől függően, a Hotel Füred Kft. tevékenységi helye szerint az alábbi szervekhez fordulhat:

*Veszprémi Járási Hivatal - Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály*

Cím: 8200 Veszprém, Mindszenty József u. 3-5.

Telefonszám: +36 88 550 510

Email: [veszprem.musz.fogy.fogl.@veszprem.gov.hu](mailto:veszprem.musz.fogy.fogl.@veszprem.gov.hu)

*Veszprém Megyei Békéltető Testület*

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.

Telefonszám: +36 88 429 008

Faxszám: +36 88 412 150

Email: [info@bekeltetesveszprem.hu](mailto:info@bekeltetesveszprem.hu)

Web: [www.bekeltetesveszprem.hu](http://www.bekeltetesveszprem.hu)

*Balatonfüred Város Jegyzője*

Cím: 8230 Balatonfüred, Szent István tér 1.

Telefonszám: +36 87 581 256

Email: [titkarsag@balatonfured.com](mailto:titkarsag@balatonfured.com)

13. Amennyiben a Hotel Füred 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, megtévesztette a fogyasztót, esetleg más, a fogyasztóvédelemmel összefüggő jogszabálysértést követett el), a fogyasztó a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) területileg illetékes szervehez fordulhat. Az NFH területi szervei a megyei Kormányhivatalok Fogyasztóvédelmi Felügyelőiségei, melyek minden megyeszékhelyen megtalálhatóak: [www.nfh.hu/teruleti](http://www.nfh.hu/teruleti)

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 200. évi CVIII. törvény, valamint az 1997. évi CLV. törvény rendelkezései az irányadóak.

## **XXVII. Fontos fogalmak**

**Adásvételi szerződés:** a Polgári Törvénykönyv szerinti adásvételi szerződés, valamint minden olyan szerződés is, amelynek áruk és szolgáltatások egyaránt tárgyát képezik.

**Szolgáltatási szerződés:** az adásvételi szerződéstől eltérő bármely olyan szerződés, amelynek értelmében a vállalkozás a fogyasztó részére szolgáltatást nyújt vagy szolgáltatás nyújtását vállalja, a fogyasztó pedig megfizeti vagy vállalja, hogy megfizeti a szolgáltatás díját.

**Békéltető testület:** tartós alapon létrejött, a fogyasztói jogviták alternatív vitarendezési eljárás keretében történő rendezésével foglalkozó szervezet, amelyet az e törvényben meghatározott szerv (személy) nyilvántartásba vett.

**Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződés:** olyan adásvételi vagy szolgáltatási szerződés, amelynek értelmében a vállalkozás vagy annak közvetítője egy honlapon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül kínál megvételre valamilyen árut vagy kínál igénybevételre valamilyen szolgáltatást és a fogyasztó az adott honlapon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül rendeli meg az árut vagy szolgáltatást.

**Fogyasztói jogvita:** a fogyasztó és a vállalkozás közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a fogyasztó és a vállalkozás között külön megkötésre kerülő adásvételi vagy szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy.

**Belföldi fogyasztói jogvita:** adásvételi vagy szolgáltatási szerződés kapcsán felmerülő olyan jogvita, amely esetében a fogyasztó a termék vagy a szolgáltatás megrendelésének időpontjában Magyarországon rendelkezik lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel, és a vállalkozás rendelkezik Magyarországon székhellyel, telephellyel, fiókteleppel.

**Határon átnyúló fogyasztói jogvita:** adásvételi vagy szolgáltatási szerződés kapcsán felmerülő olyan jogvita, amely esetében az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye Magyarországon található, és a vállalkozás székhelye, telephelye, letelepedési helye ettől eltérő európai uniós tagállamban van, vagy az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye más európai uniós tagállamban található, és a vállalkozás székhelye Magyarországon van.

## Jogi Nyilatkozat

Felhívjuk szíves figyelmét arra, hogy a honlapunkon megjelenő adatok, dokumentumok, információk, képek, ábrák, írások, és grafikák, illetve a honlap Ön képernyőjén megjelenő kialakítása a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény, illetve a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezései értelmében védelem alatt állnak.

A szállás-szolgáltatási szerződés megkötése esetén Ön elfogadja, hogy elolvasta és megértette a fenti feltételeket és szabályokat, és egyetért az azokban foglaltakkal. Az ÁSZF a későbbiek során módosulhat, mely módosítást a Szolgáltató a szálloda honlapján tüntet fel, illetve az érvényes és hatályos ÁSZF-et a szálloda recepcióján is elhelyezi.

Kelt: Balatonfüred, 2022. szeptember 18.

Köszönjük, hogy megtisztelt minket bizalmával!