

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

1. A Szolgáltató adatai

Hotel Bonvino

Hotel Halászkert

Cégnév: B1237 Kft

Adószám: 14061613-2-19

Székhely: 8261 Badacsonytomaj Park u 22

www.hotelbonvino.hu és www.hotelhalaszkert.hu

2. Általános szabályok

Jelen „Általános Szerződési Feltételek” szabályozzák a Szolgáltató szálláshelyeinek, és azok szolgáltatásainak igénybevételét.

E feltételeket kiegészíthetik vagy módosíthatják az eseti hatállyal (időben vagy a szerződő félre korlátozottan) megkötött egyedi feltételek

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 szóban, vagy írásban megküldött ajánlatkérésére a Szolgáltató írásban ajánlatot küld. Amennyiben az ajánlat elküldésétől számított 48 órán belül nem érkezik konkrét rendelés, úgy a Szolgáltató ajánlati kötöttsége automatikusan megszűnik. Ugyanakkor az ajánlat kiküldése nem vonja maga után az ajánlatban kiküldött szolgáltatások vagy azok árainak akár idegilyen foglalását, rögzítését; így a szerződés -amennyiben létrejön- az ajánlat elfogadásának pillanatában aktuális paraméterekkel jön létre.

4.2. A Szerződés a Vendég írásban, vagy szóban leadott foglalásának a Szolgáltató általi írásban megküldött visszaigazolásával vagy a Szolgáltató által kiküldött ajánlat Vendég általi írásbeli elfogadását követően jön létre, és így írásban megkötött Szerződésnek minősül. Szóban leadott foglalás, megállapodás, módosítás, vagy annak a Szolgáltató általi szóbeli visszaigazolása nem szerződés értékű.

4.3. A szállás-szolgáltatás igénybevételéről szóló Szerződés meghatározott időtartamra szól. Ha a Vendég a meghatározott időtartam lejárta előtt véglegesen elhagyja a szobát a Szolgáltató

jogosult a Szerződésben kikötött szolgáltatás teljes ellenértékére. A lejárató idő előtt megüresedett szobát a Szolgáltató jogosult újra értékesíteni.

4.4. 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.

5. Lemondási, módosítási és no show feltételek

Amennyiben az adott foglaláshoz más feltétel nem került meghatározásra a szállás-szolgáltatás lemondására, az alábbi szabályok érvényesek:

- Érkezés előtt 16. napig a foglalási érték 0%-a
- 15 - 4. napon a foglalási érték 50%-a,
- 3 – 0. napon, nem megjelenés vagy későbbi érkezés és korábbi távozás esetén a foglalási érték 100%-a kerül kötbéreként felszámításra

A foglalást kötbérmentesen módosítani, a kötbérmentes lemondási feltételekkel megegyező határidőig lehet. E határidőn belül a foglalást módosítani nem lehet (a foglalás lemondásával és új foglalás létrehozásával lehet az új időpontot kiválasztani).

Amennyiben a foglalás módosítása olyan időszakra esik, vagy olyan szobatípust vagy ellátást vagy vendégszám változást eredményezne mely(ek) miatt a módosított foglalás magasabb árkategóriába kerül, úgy Vendég köteles az eredeti és a módosított foglalás közötti árkülönbséget Szolgáltató részére előzetesen megfizetni.

A foglalás módosításáért vagy a lemondás kezeléséért Szolgáltató jogosult -az esetleges kötbéren felül- foglalás-lemondási/módosítási adminisztrációs díjat kérni, mely 5.000Ft/foglalás, valamint további (a foglalás értékének) 1%-nyi banki költség átalány, amennyiben Szolgáltató visszautalja a foglalási előleget. A foglalás módosítása vagy lemondása e díj kifizetését követően valósulhat meg. Amennyiben Szolgáltató lemondás miatt előleget térít vissza úgy a lemondási adminisztrációs díjat és a banki költség átalányt a visszafizetendő előlegből egyéb értesítési kötelezettség nélkül levonja.

Utalvánnyal, kuponnal történő foglalás -az utalványon vagy a kuponon szereplő, eltérő feltétel hiányában- nem lemondható és nem módosítható.

Előleg nélkül foglalt szoba esetén Szolgáltató jogosult a foglalást törölni és mentesül a szolgáltatási kötelezettség alól, ha a Vendég a foglalásban jelzett érkezési napon 16.00 óráig nem jelenik meg. Amennyiben az előleg nélküli foglalás 16.00 óra után történik, úgy a 16.00 órai határidő a foglalást követő 1 órára módosul, de nem lehet később, mint a foglalási nap 24. órája. Nem megjelenés (no show) és előleg nélküli foglalás esetén is fennáll a Vendég kötbérfizetési kötelezettsége.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a Vendég által megrendelt és visszaigazolt szolgáltatások teljesítésétől, a teljesítésüket megelőző 30. napig a Vendég részére írásban megküldött nyilatkozattal elálljon. Ilyen esetben a Vendég által a szolgáltatások foglalására befizetett összeget levonás nélkül visszautalja. Ebben az esetben Vendég a Szolgáltató felé további igényt nem támaszthat.

6. Árak

6.1. Az aktuális szobaárak a hotelbonvino.hu illetve a hotelhalaszker.hu weboldalakon, vagy a szálloda portáján kerülnek kifüggesztésre. Egyéb szolgáltatások árlistái az adott szállodai részlegeken állnak rendelkezésre.

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

6.3. Az árak közlésekor a Szolgáltató feltünteti, hogy az általa megadott ár tartalmazza e a hatályos magyar jogszabályi előírásokban meghatározott mértékű adókat.

6.4. Amennyiben Szolgáltató hibás árat tüntetett fel és jóhiszeműen vélelmezhető a feltűnő értékaránytalanság, úgy Szolgáltató jogosult az ezen a hibás áron megvalósult foglalások törlésére, az ajánlatok visszavonására, egyúttal kötelezettséget vállal az ezekhez a foglalásokhoz beérkezett előlegek levonások nélküli visszautalására. Ebben az esetben Vendég a Szolgáltató felé további igényt nem támaszthat. Amennyiben Szolgáltató félreérthetően, illetve pontatlanul fogalmazta meg egy adott árhoz kapcsolódó szolgáltatás(ok) leírását, jogosult a szolgáltatások leírásának pontosítására, egyértelműsítésére. Amennyiben az így leírt szolgáltatás(ok) igénybevétele pluszköltséggel járna a Vendég részére úgy Szolgáltató kérheti e plusz költségek befizetését vagy lehetőséget biztosíthat a foglalás vagy az érintett szolgáltatás kötbérmentes lemondására.

7. Fizetés módja, garancia

7.1. A Szolgáltató a Szerződő fél részére nyújtott szolgáltatásainak ellenértékére legkésőbb a megrendelést követően, vagy érkezéskor a check-in során tart igényt előre megrendelt szolgáltatások esetében (pl. szállás, étkezés), míg a szállodában tartózkodás során igénybe vett szolgáltatások ellenértékét távozáskor (check out) kell kiegyenlíteni.

7.2. A Szolgáltató a szolgáltatás Szerződés szerinti igénybevételének, és az ellenérték kiegyenlítésének garantálására, valamint esetleges kárainak fedezetére;

a) kérhet hitelkártya garanciát, amelynek során a megrendelt és visszaigazolt szolgáltatás ellenértéke a hitelkártyán zárolásra kerül,

b) kérheti előleg megfizetését

7.3. A Szerződő fél számláját magyar forintban vagy euróban egyenlítheti ki. Szolgáltató a készpénzes fizetésen kívül elfogad érvényes utalványt, előzetes banki átutalást, SZÉP kártyát és az alábbi hitelkártyákat is: Visa, EC/MC, Maestro.

7.4. Szolgáltató késedelmes fizetés esetén felszámítja az esetenként EUR 40.- nak megfelelő (MNB hivatalos devizaközépfolyama alapján meghatározott forintösszegű) behajtási költségátalányt a további jogkövetkezményeken (pl késedelmi kamat) felül.

7.5. Az első fizetés előtt vendég jelezheti, ha nem saját nevére kéri a számlát. A kiállított számlát utólag nem lehet módosítani.

8. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltétele

8.1. A Vendég a szállodai szobát a szálloda által megjelölt időpontban foglalhatja el az érkezés napján (Check in) illetve a közzétett időpontig köteles elhagyni az utazás napján (Check out). Ennek időpontja szállodánként eltérő lehet, amelyről a szálloda oldalán tájékozódhat.

8.2. Szállodai szobákban csak regisztrált vendégek tartózkodhatnak. Reggeli és vacsora időtartama alatt nem szállóvendég csak akkor tartózkodhat az étteremben, ha ehhez Szolgáltató hozzájárult és a -nem szállóvendégre eső-reggeli vagy vacsora szolgáltatás árát a Vendég kifizette. Szolgáltatónak azonban jogában áll indoklás nélkül visszautasítani e szolgáltatások nyújtását nem szállóvendégek részére.

8.3. Reggeli és vacsora szolgáltatás igénybevétele a Szolgáltató által biztosított időszakban lehetséges (kezdési időpont: a szolgáltatás igénybevételének eleje; befejezési időpont: a szolgáltatás igénybevételének vége), az e szolgáltatások igénybevételéhez biztosított helyiségben (Étterem). Az Étteremből étel-ital csak felár ellenében vihető el (átalánydíj: a reggeli vagy a vacsora ára elvitt tányéronként, ital esetében a la carte étlap ár alapján) és egy szolgáltatás (ie.: reggeli vagy vacsora) egy nap egyszer vehető igénybe.

9. Háziállatok

9.1. A Szolgáltató szálláshelyeire háziállat -a Szolgáltató előzetes tájékoztatását követően- általában bevihető, a szállodai szobában a Vendég felügyeletével tartható. A közös helyiségeket a szobák megközelítésére használhatják, egyéb helyiségek (étterem, wellness stb.) azonban a háziállattal nem látogathatók. Szolgáltató nem biztosítja, hogy háziállattal mindegyik szobatípus igénybe vehető lenne.

9.2. A Vendég teljes körűen felelős a háziállat által okozott károkért.

9.3. Vakvezető kutyák megengedettek.

9.4. Szállodánkban a háziállatokért külön díj kerül felszámításra. E díj nem a háziállat által okozott károkat hivatott fedezni.

9.5. Amennyiben a háziállat viselkedése más Vendégeket zavar (pl. éjszakai ugatás) vagy bennük félelmet kelthet, úgy Szolgáltató jogosult a vendéget megkérni a háziállat eltávolítására a Szálloda területéről vagy a további szolgáltatást megtagadni.

10. A szerződés teljesítésének visszautasítása, a szolgáltatási kötelezettség megszűnése

10.1. A Szolgáltató jogosult a szállás-szolgáltatásra vonatkozó Szerződést bármikor azonnali hatállyal egyoldalúan felmondani, így a foglalást törölni és/vagy a szolgáltatások nyújtását megtagadni, valamint a jövőbeni esetleges foglalásokat törölni vagy a szolgáltatást bármikor megtagadni (beleértve az érintett személlyel egy szobában tartózkodókat) és a vendéget a szállodából kártérítési vagy visszafizetési kötelezettség nélkül kiutasítani, ha:

a) a vendég a Szolgáltatóval, valamely Szállodájával, a Szolgáltató munkavállalóival, vendégével, vagy más a Szolgáltató érdekkörben eljáró harmadik személlyel szemben visszaélő, helytelen, sértő, a munkavégzésben vagy a pihenésben zavaró vagy ellenséges magatartást tanúsít, vagy egyéb körülmények ellehetetlenítik vagy a Szolgáltató szempontjából indokolatlanná, az üzleti céljaival ellentétessé teszik a vendéggel való további együttműködést.

b) a Vendég a Szolgáltató rossz hírét kelti,

c) a Vendég nem rendeltetés-szerűen használja a rendelkezésre bocsátott szobát, illetve a létesítményt és/vagy nem tartja be a Szolgáltató utasításait, az eszközök használati szabályait. ,

d) a Vendég a szálláshely tűz-, személy-, vagyonbiztonságát veszélyezteti,

e) a Vendég fertőző betegségben szenved, vagy nem tartja be a Szolgáltató által alkalmazott egészségvédelmi intézkedéseket, előírásokat. ,

f) a Szerződő fél nem teljesíti a Szerződésben meghatározott (előleg)fizetési kötelezettségét a meghatározott időpontig,

g) a Vendég háziállata a Szálloda, -munkatársai vagy -vendégei számára felelem keltően viselkedik, a munkavégzést vagy a vendégek ott tartózkodását zavarja, kárt okoz és a Vendég e helyzetet nem szünteti meg.

h) Amennyiben Szolgáltató olyan döntést hoz, hogy a fenti pontok valamelyike miatt a jövőben sem kíván az érintettnek szolgáltatást nyújtani, úgy azt érintettel közli. Ha ennek ellenére érintett újra foglalna vagy vendégként Szolgáltatónál megjelenik, úgy Szolgáltató az azonosítást követően a foglalást azonnal törölheti, a szolgáltatási szerződést egyoldalúan azonnali hatállyal felmondhatja a vendéget a szállodából kártérítési vagy visszafizetési kötelezettség nélkül kiutasíthatja.

10.2. Amennyiben a felek közötti Szerződés „vis maior” okokból nem teljesül, a szerződés megszűnik.

11. Elhelyezési garancia

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

11.2. 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 telefonálási lehetőséget biztosítani a Vendég részére a szálláshely változásának közlésére.

c) ingyenes transzfert biztosítani a Vendég részére a felajánlott helyettesítő szálláshelyre való költözéshez, és az esetleges későbbi visszaköltözéshez.

11.3. Amennyiben a Szolgáltató ezen kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tesz, vagy kíván tenni úgy, utólagos kártérítési igényel a Szerződő fél nem élhet függetlenül attól, hogy a felajánlott csere szolgáltatást vendég igénybe vette-e vagy sem.

11.4. Amennyiben Szolgáltató e kötelezettségének nem tud teljes mértékben eleget tenni, úgy anyagi felelőssége legfeljebb a Vendég által lefoglalt és Szolgáltató által nem biztosított szolgáltatások értékének arányos része lehet.

12. A vendég betegsége, halála

12.1. Amennyiben a szállás-szolgáltatás igénybevételének időtartama alatt a Vendég megbetegszik, és maga nem képes saját érdekében eljárni, a Szolgáltató orvosi segítséget kérhet a Vendég részére.

12.2. A Vendég betegsége/halála esetén a Szolgáltató költségkompenzációra tart igényt a beteg/elhunyt hozzátartozója, örököse, illetőleg a számlafizetője részéről; az esetleges orvosi és eljárási költségek, az elhalálozást megelőzően igénybe vett szolgáltatások ellenértékének, és a

betegség/haláleset kapcsán a felszerelések, berendezési tárgyakban keletkezett esetleges károk tekintetében.

12.3. Amennyiben a vendég részére a hatóság házi karantént rendel el, úgy köteles a Szolgáltató részére a foglalás esetleges meghosszabbításával kapcsolatos szolgáltatási díjat megfizetni.

13. A Vendég jogai

13.1. A Szerződés értelmében a Vendég jogosult a megrendelt szoba, valamint a szálláshely azon létesítményeinek rendeltetésszerű használatára, melyek beletartoznak a szokásos szolgáltatási körbe.

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

13.3. A Vendég panasztételi joga a szálláshelyről történt elutazását -vagy az eredetileg megrendelt szolgáltatás időtartamának végén, amelyik a két dátum közül a korábbi -követően megszűnik.

14. A Vendég kötelezettségei

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

14.2. A Vendég gondoskodik arról, hogy a felelőssége alá tartozó 18 év alatti csak felnőtt felügyelete mellett tartózkodjon a Szolgáltató szállodájában.

14.3. A Vendég saját ételt-italt nem hozhat be a szálloda közös tereibe.

15. A Vendég kártérítési felelőssége

A Vendég mindazon károkért és hátrányokért felelős, melyeket a Szolgáltató vagy harmadik személy a Vendég, vagy kísérője, vagy az ő felelőssége alá tartozó más személyek hibájából elszenved. E felelősség akkor is fennáll, amennyiben a károsultnak jogában áll kárának megtérítését közvetlenül a Szolgáltatótól igényelni.

16. A Szolgáltató jogai

16.1. Amennyiben a Vendég az igénybe vett, 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 Vendégnek azon személyes tulajdonságait, amelyeket a szállodába magával vitt.

16.2. Szolgáltató fenntartja magának a programváltoztatás jogát.

17. A Szolgáltató kötelezettsége

A Szolgáltató köteles:

17.1. A szerződés alapján megrendelt szállás és egyéb szolgáltatást az érvényes előírások, szolgáltatás sztenderdek szerint teljesíteni.

17.2. A vendég írásos panaszát kivizsgálni, és a probléma kezeléséhez szükséges lépéseket megtenni, melyet köteles írásban is rögzíteni.

17.3. Egy vagy több eszköz meghibásodása vagy hibás működése okán egy adott szolgáltatást nem vagy nem megfelelően tud biztosítani, úgy haladéktalanul meg kell kezdenie a hiba(k) elhárítását és biztosítani a megfelelő szolgáltatás helyreállítását az elvárható ésszerű határidőn belül. Amennyiben a hibák bekövetkezte előre nem látható okból és/vagy a Szolgáltatótól elvárható gondosság ellenére lépett fel, úgy Szolgáltató mentesül kárpótlási vagy kártérítési kötelezettsége alól.

18. A Szolgáltató kártérítési felelőssége

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

18.1.1. A Szolgáltató felelőssége nem terjed ki azokra a káreseményekre, amelyek a Szolgáltató alkalmazottainak és vendégeinek körén kívül eső és/vagy elháríthatatlan ok miatt következtek be, vagy azokat a Vendég maga okozta.

18.1.2. A Szolgáltató kijelölhet olyan helyeket a szállodában, ahová a Vendég nem léphet be. Az ilyen helyeken történt esetleges kárért, sérülésért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

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

18.2. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a szállóvendég vagyontárgyainak elvesztése, elpusztulása vagy megsérülése tekintetében.

18.3. Szolgáltató bárminemű kártérítési kötelezettségét a kárt szenvedett vendégre eső szerződött összeg 25%-ban maximalizálja.

19. Vis maior

Olyan ok, vagy körülmény esetén (például; háború, tűz, árvíz, időjárásbeli viszontagság, áramhiány, járvány, sztrájk bekövetkezése), amely felett a fél nem bír ellenőrzéssel (vis maior), bármely fél mentesül a Szerződésből eredő kötelességének teljesítése alól, amíg ezen ok vagy körülmény fennáll. A felek egyetértének abban, hogy minden tőlük telhető megtesznek, hogy ezen okok és körülmények bekövetkeztének lehetőségét a lehető legalacsonyabb szintre szorítsák, és az ezáltal okozott kárt vagy késedelmet a lehető leghamarabb helyrehozzák.

20. A felek jogviszonyában alkalmazandó jog, eljáró bíróság

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

Utoljára módosítva: 2025. január 8.