

A Park Hotel Hévíz\*\*\*  
Általános szerződési feltételei

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>TARTALOMJEGYZÉK</b> .....	1
1. Bevezetés .....	2
2. Fogalom meghatározások .....	2
3. Irányadó jogszabályok .....	4
4. Jelen ÁSZF hatálya.....	5
5. A Szolgáltatási Szerződés létrejötte .....	6
6. A Szolgáltatási Szerződés tartalma.....	7
7. A Szolgáltatási Szerződés megszűnése .....	9
8. A Szolgáltatási Szerződés és az ÁSZF viszonya .....	11
9. Általános rendelkezések a Szolgáltatási szerződés alapján létrejövő jogviszonnyal és egyébekkel kapcsolatban.....	12
10. Felek jogai és kötelezettségei – a Szerződő fél jogai és kötelezettségei.....	13
11. Felek jogai és kötelezettségei – a Szolgáltató jogai és kötelezettségei .....	14
12. Elhelyezési garancia.....	15
13. Lemondási feltételek.....	16
14. A Szobák elfoglalása és a távozás.....	16
15. Hosszabbítás .....	17
16. Szolgáltatás igénybevételének elmulasztása - noshow.....	18
17. Vendég betegsége, halála .....	18
18. A Szolgáltatás ellenében a Szolgáltatót illető Ellenérték, és annak megfizetése 19	
19. Panaszkezelés.....	23
20. Kártérítési felelősség .....	23
21. Adatkezelés .....	25
22. Titoktartás.....	25
23. Egyéb rendelkezések .....	26

## **1. Bevezetés**

1. A Park Hotel Hévíz\*\*\* (továbbiakban: Szálloda) üzemeltetője, a Szolgáltató ezúton hívja fel valamennyi ügyfelének, vendégének, valamint weboldalának, a <http://parkhotelheviz.hu/> látogatójának (továbbiakban ezek együttesen: vendég(ek)) figyelmét, hogy amennyiben felhasználója kíván lenni az említett weboldalnak, vagy megrendelője kíván lenni a Szolgáltató szolgáltatásainak, úgy figyelmesen olvassa el a jelen Általános Szerződési Feltételeket (továbbiakban: ÁSZF) és kizárólag abban az esetben használja tovább a weboldalt, vagy vegye igénybe a szolgáltatásokat, amennyiben az ÁSZF minden pontjával egyetért, és kötelező érvényűnek tekinti magára nézve.
2. Tekintettel arra, hogy a hatályos Polgári Törvénykönyv 6:78. § 1. bekezdése szerint 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, Szolgáltató kinyilvánítja, hogy felhívja leendő Vendégei figyelmét arra, hogy a mindenkor hatályos általános szerződési feltételek linkje elérhető minden elektronikusan vagy papír alapon küldött Ajánlatán, valamint a <http://parkhotelheviz.hu/> weboldalon, és a Szálloda recepcióján, az szóbeli Ajánlat esetén megjelölésre kerül a Vendég számára. Vendég az Ajánlat elfogadásával, vagy a weboldalon történt szobafoglalási igény elküldésével kijelenti, hogy a mindenkor hatályos általános szerződési feltételeket megismerte, megértette, elfogadta.
3. A jelen általános szerződési feltételek elválaszthatatlan részét képezik mindazon 2. fejezetben meghatározott Szálláshely-szolgáltatás és/vagy ahhoz kapcsoló Kiegészítő Szolgáltatás nyújtására irányuló szerződésnek (a továbbiakban: Szolgáltatási Szerződés), amelyet a Szolgáltató a Vendéggel (vagy a Költségviselővel) a 2. fejezet szerinti Szolgáltatás tárgyában a 8. fejezet szabályai szerint köt.

## **2. Fogalom meghatározások**

1. Az ÁSZF-ben (és/vagy a Szolgáltatási Szerződésben) használt kifejezések, fogalmak az alábbi jelentéstartalommal bírnak:
2. Szolgáltató: PARK LIFE SPA Vendéglátóipari Kft.
  - a) székhely: 8360 Keszthely, Ruszek József utca 40.
  - b) szolgáltatás címe: Park Hotel Hévíz, 8380 Hévíz, Petőfi Sándor u. 26.
  - c) cg.: 20-09-073885
  - d) adószám: 24746483-2-20
  - e) telefonszám: +36 83 341 190

- f) fax: +36 83 341 193
- g) e-mail: info@parkhotelheviz.hu
- h) önállóan képviseli: Olga Davidenko ügyvezető
- i) weboldal: <http://parkhotelheviz.hu/>
- j) facebook elérhetőség:  
<https://www.facebook.com/parkhotelheviz/?fref=ts>

3. Vendég a Szolgáltatási Szerződést a Szolgáltatóval megkötő fél, aki a gyakorlatban a Szolgáltató Szolgáltatásait igénybe vevő természetes személy, aki nem tartozik a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy fogalma alá.
4. Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy(ek): a Vendéggel együtt érkező és a Szobában a Vendéggel együtt ott tartózkodó személy(ek), aki(k) a Vendéggel együtt a Szálláshely-szolgáltatást és/vagy a Kiegészítő Szolgáltatás(oka)t igénybe veszi(k). Amennyiben az ÁSZF a Vendégre utal, vagy a Vendégre hivatkozik, a Vendég alatt a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy(eke)t is érteni kell, kivéve, ha az ÁSZF másként nem rendelkezik, vagy az ÁSZF-ből más nem következik.
5. Költségviselő az a természetes vagy jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, aki vagy amely a Szolgáltatás igénybevételéért a Szolgáltatót megillető Ellenértéket a Szolgáltató számára megfizeti. Költségviselő lehet a Vendég, a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy vagy harmadik személy is. Amennyiben az ÁSZF külön nem említi, a Vendég alatt a Költségviselőt is érteni kell.
6. Ellenérték vagy Ár vagy díj az adott Szolgáltatás igénybevételéért a Szolgáltatót megillető, pénzben kifejezett díj, amelynek megfizetésére köteles a Vendég vagy a Költségviselő.
7. Ellenérték-rész az Ellenérték egy meghatározott része.
8. Weboldal: a Szolgáltató által üzemeltetett <http://parkhotelheviz.hu/> weboldal.
9. Kiegészítő Szolgáltatás: a szabadidő tartalmas eltöltéséhez, az egészségi állapot megőrzéséhez, a fizikai közérzet javításához a Szolgáltató által a Vendégei részére nyújtott, az adott típusú Szálláshely-szolgáltatásnak részét nem képező egyéb szolgáltatás, feltéve, hogy illet a Szolgáltató a Szolgáltatás időpontjában a Vendégek részére ajánl vagy biztosít (pl. a Szoba minibárjából való fogyasztás, masszázs és/vagy testkezelés, transzfer, stb.). A Vendégek által egy adott időszakban igénybe vehető különböző fajtájú Kiegészítő Szolgáltatások körét és Ellenértékét a Szolgáltató a weboldalon teszi közzé, vagy a

Vendég(ek) kérésére, arról a Vendége(ke)t a Szálláshely-szolgáltatás nyújtása előtt vagy alatt – attól függően, hogy a Kiegészítő Szolgáltatás(ok)ra vonatkozó igény mikor merül fel -, de minden esetben az igénybevétel előtt, külön tájékoztatja. A Kiegészítő Szolgáltatások köre az év különböző időszakában változik, illetve változhat, továbbá az ennek megfelelő Kiegészítő Szolgáltatásokat a Vendég a Szolgáltatási Szerződés létrehozásakor, vagy azt követően is igényelheti, beleértve a Szálláshely-szolgáltatás nyújtása időtartamát is.

10. Szálláshely-szolgáltatás: nem huzamos jellegű, éjszakai ott-tartózkodást, pihenést is magában foglaló tartózkodás céljára szálláshely nyújtása a Szállodában, ezen szálláshely nyújtásával közvetlenül összefüggő egyéb szolgáltatások nyújtása, így az éttermi szolgáltatások, mint reggeli biztosítása.
11. Szoba: a Szállodában kialakított egy, két vagy több ágyas szoba (Kétágyas, Premium és DeLuxe szoba).
12. Szálloda: Park Hotel Hévíz\*\*\*, a természetben a 8380 Hévíz, Petőfi Sándor u. 26. sz. alatt található.
13. Szolgáltatás: a Szálláshely-szolgáltatás általános, vagy amennyiben a Szolgáltatási Szerződésben a Felek Kiegészítő Szolgáltatás(ok) nyújtásában is megállapodtak, vagy illet Szolgáltató felajánl, úgy a Szálláshely-szolgáltatás és a Kiegészítő Szolgáltatás(ok) összefoglaló megnevezése.
14. Szolgáltatási Szerződés a Szerződő felek között létrejövő megállapodás, amelynek tárgya a Szolgáltatás.
15. Szerződő felek: a Szolgáltatási Szerződést megkötő felek, így a Szolgáltatási Szerződés és az Általános Szerződési Feltételek alanyai, akik egyfelől a Szolgáltató, másfelől a Vendég vagy a Költségviselő.
16. Weboldal: a <http://parkhotelheviz.hu/> portál és minden aloldala, amelynek üzemeltetője a Szolgáltató.
17. Bankkártya: készpénzfizetést helyettesítő eszköz, amelyet egy bank adhat a nála számlát vezető ügyfeleinek. Bankkártya fogalma kiterjed a hitelkártyákra, a betéti kártyákra is. A Szolgáltató által elfogadott bankkártyák listája megtalálható a Weboldalán, valamint a Szálloda recepcióján. Szolgáltató American Express kártyákat nem fogad el.

### **3. Irányadó jogszabályok**

1. Az ÁSZF-ben és/vagy a Szolgáltatási Szerződésben külön nevesített, vagy nem nevesített, de a Szolgáltató és a Vendég egymás közötti

jogviszonyát rendező jogszabályok nem kizárólagos felsorolása a következő:

- a) a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.),
- b) a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény (a továbbiakban: Kertv.),
- c) a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló 2009. évi LXXVI. törvény (a továbbiakban: Szolgáltatási tv.),
- d) a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fogyasztóvédelmi tv.),
- e) a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot tiltó tv.),
- f) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Info tv.),
- g) a helyi adókról szóló 1990. évi C. törvény (a továbbiakban: Htv.),
- h) a szálláshely-szolgáltatási tevékenység folytatásának részletes feltételeiről és a szálláshely-üzemeltetési engedély kiadásának rendjéről szóló 239/2009. (X.20.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Szálláshely- szolgáltatási Korm. rendelet).

#### **4. Jelen ÁSZF hatálya**

1. A jelen ÁSZF 2016. július hó 1. napján kerül a Szolgáltató által a Weboldalon közzétételre.
2. Az ÁSZF a Weboldalon történő közzététellel lép hatályba és az ÁSZF rendelkezéseit kell alkalmazni a közzététel napján, vagy az azt követően létrejött Szolgáltatási Szerződésre.
3. Az ÁSZF eltérő rendelkezés hiányában a Weboldalon történt közzétételét megelőzően létrejött Szolgáltatási Szerződésre nem alkalmazható.
4. Jelen ÁSZF tárgyi hatálya kiterjed minden Szolgáltatási Szerződésre.
5. Az ÁSZF nem, vagy csak részben terjed ki azokra, a Szolgáltatási Szerződésekre, amelyek kifejezetten kinyilvánítják, hogy az ÁSZF rendelkezései nem vagy csak részben alkalmazhatóak.
6. Jelen ÁSZF személyi hatálya kiterjed a Szolgáltatóra és a vele Szolgáltatási Szerződést kötő Vendégre vagy Költségviselőre.

## **5. A Szolgáltatási Szerződés létrejötte**

1. A Szolgáltatási Szerződés a Szolgáltató és a Vendég vagy a Költségviselő között különböző formában jöhet létre.
2. Amennyiben a Szolgáltatási Szerződés szóban kerül megkötésre, úgy az akkor jön létre, amikor az egyik Fél ajánlatát (a továbbiakban: Ajánlat) a másik Fél szóban – így akár telefonon – elfogadja. A szóbeli Ajánlatot nyomban el kell fogadni, különben a Szolgáltatási Szerződés nem jön létre. A szóbeli Ajánlat elfogadásáról a Szolgáltató minden esetben írásbeli visszaigazolást (a továbbiakban: Visszaigazolás) küld a Vendég részére.
3. Ha a Szolgáltatási Szerződés írásbeli alakban, így például e-mail vagy fax útján kerül megkötésre, úgy az akkor jön létre, ha
  - a) a Szolgáltató Szolgáltatási Szerződés létrehozására irányuló írásbeli Ajánlatát a Vendég írásbeli alakban elfogadja, vagy
  - b) a Szolgáltató Szolgáltatási Szerződés létrehozására irányuló írásbeli Ajánlatát a Vendég szóban elfogadja.
4. Mindkét esetben Szolgáltató a Vendég elfogadásáról írásbeli Visszaigazolást küld a Vendég részére.
5. Amennyiben Szolgáltató Ajánlatát Vendég eltérő tartalommal kívánja elfogadni, úgy azt Ajánlati felhívásnak kell tekinteni, és Szolgáltató új Ajánlat küldésére, vagy az Ajánlati felhívás elfogadására jogosult.
6. Mindkét esetben Szolgáltató írásban küldi meg válaszát a Vendég részére.
7. A gyakorlatban a Szolgáltatási Szerződés tartalma a Szolgáltató részéről küldött Ajánlat, a vonatkozó megrendelés és Visszaigazolás együtteséből ismerhető meg. Ez alól kivételt képez az az eset, ha a Szerződő felek külön nevesített Szolgáltatási Szerződést kötnek egymással.
8. Amennyiben az elfogadott Ajánlat és a Visszaigazolás között ellentmondás tapasztalható, úgy a Visszaigazolást kell érvényesnek tekinteni.

9. Amennyiben a Szolgáltató részéről küldött Ajánlat elküldésétől számított 48 órán belül nem érkezik a Vendég részéről elfogadó nyilatkozat és így konkrét megrendelés, úgy a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik tekintettel arra, hogy a nyilatkozat elmaradását nem lehet elfogadásnak és a Szolgáltatási Szerződés létrejöttéként tekinteni.
10. Amennyiben a Szerződő felek között esetlegesen vita alakul ki a Szolgáltatási Szerződés létrejötté, és/vagy annak tartalma, továbbá a Szolgáltatási Szerződés szerződésszerű teljesítéssel való, vagy teljesítés nélküli megszűnése vonatkozásában, úgy a Szolgáltatási Szerződés létrejöttét, és/vagy annak tartalmát, valamint a Szolgáltatási Szerződés szerződésszerű teljesítéssel való vagy teljesítés nélküli megszűnését az a Szerződő fél köteles igazolni és esetleges jogvita esetén bizonyítani, aki a Szolgáltatási Szerződés létrejöttére és/vagy annak meghatározott tartalmára, továbbá a Szolgáltatási Szerződés szerződésszerű teljesítéssel való vagy teljesítés nélküli megszűnésére hivatkozik, függetlenül attól, hogy az szóban vagy pedig írásban (ideértve az e-mail-t) útján jött-e létre, vagy írásbeli alak esetén attól, hogy a Szolgáltatási Szerződés a teljes bizonyító erejű magánokirat követelményeinek esetlegesen nem felel meg.

## **6. A Szolgáltatási Szerződés tartalma**

1. A Szolgáltatási Szerződés eltérő rendelkezés hiányában legalább tartalmazza:
  - a) a Szálláshely-szolgáltatás időpontját, vagy időtartamát, azaz az érkezés napját (a továbbiakban: Érkezés Napja) és a távozás napját (a továbbiakban: Távozás Napja),
  - b) a Vendég nevét,
  - c) a Vendég email címét és/vagy lakcímét és/vagy
  - d) telefonszámát,
  - e) a Vendéggel érkező és Együtt Ott Tartózkodó Személyek számát,
  - f) a Szálláshely-szolgáltatás fajtáját – beleértve a kívánt Szoba típusát és az ellátás módját - vagy amennyiben több Szálláshely-szolgáltatás igénybevételére kerül sor, úgy a Szálláshely-szolgáltatások számát és különböző fajtájú Szálláshely-szolgáltatások igénybevétele esetén a Szálláshely-szolgáltatások számát a Szálláshely-szolgáltatás fajtáira külön lebontva,
  - g) az Ellenérték összegét, és a Vendég által kívánt megfizetési módot,

- h) annak jelzését, ha vissza nem térítendő Ellenérték megfizetésről van szó,
  - i) továbbá amennyiben a Vendég és a Költségviselő személye nem azonos, úgy a Költségviselő (cég)nevét, lakcímét vagy székhelyét, továbbá cég esetében a Költségviselő adószámát, azzal, hogy ebben az esetben a Szolgáltató a Szolgáltatási Szerződést a Költségviselővel köti meg.
  - j) igényelt Kiegészítő Szolgáltatás(oka)t, ha a Kiegészítő Szolgáltatás(oka)t a Vendég már a Szálláshely-szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtt megismerte.
2. Amennyiben a Szolgáltatási Szerződés fent meghatározott minimális tartalma magából a Szolgáltatási Szerződésből egyértelműen nem derül ki, úgy a Szolgáltatási Szerződés tartalmát a jelen ÁSZF, valamint a Szolgáltatónál a Szolgáltatási Szerződés megkötésének pillanatában hatályos és érvényes, a Szolgáltatási Szerződésre vonatkozó akciók, csomagajánlatok, kedvezmények szabályai kiegészítik.
3. A Szolgáltatási Szerződés meghatározott időtartamra (Érkezés napja és a Távozás napja közötti időtartamra, beleértve e két napot is) szól.
4. A Szolgáltatási Szerződés létrejöttével
- a) a Szolgáltató vállalja, hogy a Szolgáltatási Szerződésben és a jelen ÁSZF-ben meghatározott Szálláshely-szolgáltatást és amennyiben ilyen(ek) a Szolgáltatási Szerződésben meghatározásra kerül(nek), úgy a Szolgáltatási Szerződés szerinti Kiegészítő Szolgáltatás(oka)t a Szolgáltatási Szerződés szerint nyújtja a Vendég és a vele Együtt Ott Tartózkodó Személy(ek) részére,
  - b) b./ a Vendég
    - i. vállalja, hogy a Szolgáltatást a vele Együtt Ott Tartózkodó Személlyel együtt igénybe veszi,
    - ii. a vele Együtt Ott Tartózkodó Személy(ek) magatartásáért felelősséggel tartozik,
    - iii. az igénybe vett Szolgáltatás ellenértékét a Szolgáltató részére határidőben megfizeti abban az esetben is, ha Költségviselő tőle különböző személy, de a Költségviselő határidőben nem teljesít.
5. Szolgáltató és a Vendég kölcsönös és egybehangzó akaratuk alapján jogosultak a Szolgáltatási Szerződés tartalmát módosítani.



## **7. A Szolgáltatási Szerződés megszűnése**

1. A Szolgáltatási Szerződés megszűnik annak szerződésszerű teljesítésével, továbbá a szerződő felek jogosultak a Szolgáltatási Szerződést közös megegyezéssel bármikor, akár szóban, akár írásban megszüntetni.
2. A Szolgáltatási Szerződés rendes felmondás útján nem szüntethető meg.

A rendkívüli felmondás esetei

3. A Vendég jogosult a Szolgáltatási Szerződést azonnali hatállyal rendkívüli felmondás útján megszüntetni, abban a nem várt esetben, amennyiben
  - a) a Vendég (és a vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) részére a Szolgáltatási Szerződés szerinti Szolgáltatást a Szolgáltató a szerződés rendelkezéseit súlyosan sértő módon nyújtja és a szerződésszerű állapotot a Szolgáltató felhívás ellenére sem biztosítja,
  - b) a Szolgáltató, valamint a Szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személy, vagy más Vendég a Vendéggel (és/vagy a vele Együtt Ott Tartózkodó Személlyel) szemben a Szállodában való békés tartózkodással és a nyugodt pihenéssel, vagy az emberi együttélés követelményeivel nyilvánvalóan ellentétes, botrányos vagy túrhetetlen magatartást tanúsít és azt a Szolgáltató felszólítás ellenére sem orvosolja,
  - c) a Szolgáltató, valamint a Szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személy vagy más Vendég olyan fertőző betegségben szenved, amely a Vendég (és a vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) egészségét veszélyezteti
  - d) azzal, hogy az a/ és a b/ alpont szerinti esetben az azonnali hatályú felmondást nem kell előzetes felhívásnak megelőznie, ha a kifogásolt magatartás olyan súlyos, hogy a Vendégtől a Szerződés fenntartása nem elvárható.

4. A Szolgáltató jogosult a Szerződést azonnali hatállyal rendkívüli felmondás útján megszüntetni, abban a nem várt esetben, amennyiben
- a) a Vendég (és/vagy a vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) a Szállodát – beleértve a Szobát –, a berendezési tárgyakat, tartozékokat, egyéb, a Szolgáltató tulajdonában, vagy birtokában levő ingóságot, vagy ingatlant rongálja, és/vagy rendeltetésével ellentétesen használja és azzal felszólítása ellenére sem hagy fel,
  - b) a Vendég (és/vagy a vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) a Szolgáltató biztonsági előírásait, rendjét nem tartja be, annak alkalmazottaival kifogásolhatóan, durván viselkedik, alkohol, vagy drogok befolyása alatt áll, fenyegető, sértő, vagy más elfogadhatatlan viselkedést tanúsít, a Szállodában tartózkodó más Vendégekkel, vagy egyébként a Szállodában tartózkodó egyéb személyekkel szemben a békés ott tartózkodással és a nyugodt pihenéssel, vagy az emberi együttélés követelményeivel ellentétes, botrányos vagy tűrhetetlen magatartást tanúsít és azt felszólítása ellenére sem hagyja abba,
  - c) a Vendég bűncselekményt valósít meg,
  - d) a Vendég (és/vagy a vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) olyan fertőző betegségben szenved, ami más Vendég, és/vagy a vele Együtt Ott Tartózkodó Személy, vagy a Szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személyi kör egészségét veszélyezteti
  - e) azzal, hogy az a./ és a b./ alpont szerinti esetben az azonnali hatályú felmondást nem kell előzetes felhívásnak megelőznie, ha a kifogásolt magatartás olyan súlyos, hogy a Szolgáltatótól a Szerződés fenntartása nem elvárható.
5. A rendkívüli felmondás bármely fent meghatározott esetében, a rendkívüli felmondással egyidejűleg beáll Vendég Ellenérték fizetési kötelezettsége.
6. Amennyiben a Szolgáltatási Szerződést rendkívüli felmondással a Szolgáltató mondta fel a Vendégnek felróható okból, úgy Szolgáltató a

Szolgáltatási Szerződés szerinti teljes Ellenérték összegére igényt tarthat, de mérlegelési jogkörében eljárva ettől részben vagy egészben eltekinthet.

7. Amennyiben a Szolgáltatási Szerződést rendkívüli felmondással a Vendég mondta fel a Szolgáltatónak felróható okból, úgy a már igénybe vett Szolgáltatások Ellenértékét Szolgáltató részére megfizetni köteles. Ebben az esetben a még igénybe nem vett Szolgáltatások Ellenértékét Vendég megfizetni nem köteles. Amennyiben Vendég a még igénybe nem vett Szolgáltatások Ellenértékét már megfizette (pl. előrefizetés útján), úgy az számára – a megfizetés módjával azonos módon – visszajár.
8. Jelen szabályozás nem érinti a Szolgáltató vagy a Vendég jogszabályok szerint történő kártérítés fizetési kötelezettségét.
9. A Szolgáltatási Szerződés megszűnik a Vendég halálával.
10. Amennyiben a felek közötti Szolgáltatási Szerződés „vis major” okokból nem teljesül, a szerződés megszűnik.
11. A „vis major” olyan ok, vagy körülmény (például: háború, tűz, árvíz, időjárásbeli viszontagság, áramhiány, sztrájk bekövetkezése), amely felett egyik fél sem bír ellenőrzéssel, ezért bármely szerződő fél mentesül a Szolgáltatási Szerződésből eredő kötelességének teljesítése alól, amíg ezen ok vagy körülmény fennáll. Szolgáltató és Vendég (Költségviselő) 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.

## **8. A Szolgáltatási Szerződés és az ÁSZF viszonya**

1. A Szolgáltatási Szerződés létrejöttével az ÁSZF rendelkezései is érvényesek és kötik a Szerződő feleket.
2. A mindenkorai ÁSZF a Szolgáltatási Szerződés tartalmát – szükség esetén – kitölti, a Szolgáltatási Szerződés rendelkezéseit értelmezi, magyarázza, valamint kiegészíti, kibővíti.

3. Az ÁSZF és a Szolgáltatási Szerződés együttesen a Szerződő felek, tehát a Szolgáltató és a Vendég (vagy Költségviselő) valamennyi nyilatkozatát tartalmazzák, kivéve, ha a Szerződő felek a Szolgáltatási Szerződés kapcsán további megállapodást kötnek.
4. Amennyiben a szerződő felek a Szolgáltatási Szerződésben vagy az egyéb megállapodásukban a mindenkori ÁSZF-től kölcsönös akarattal eltérnek, úgy a Felek a Szolgáltatási Szerződésben vagy az egyéb megállapodásukban foglaltakat tekintik irányadónak.

**9. Általános rendelkezések a Szolgáltatási szerződés alapján létrejövő jogviszonnyal és egyébekkel kapcsolatban**

1. A fentiek szerint, a mindenkori ÁSZF a Szolgáltató, és a vele szerződéses kapcsolatba lépő Vendég (vagy Költségviselő) között létrejövő jogviszony általános feltételeit magyarázza, részletezi és tartalmazza.
2. Speciális, egyedi feltételek nem képezik részét a jelen ÁSZF-nek, de nem zárják ki a külön megállapodások, így például egyéb szerződések megkötését a Vendéggel.
3. Az ÁSZF ugyancsak nem zárja ki annak lehetőségét, hogy Szolgáltató utazásközvetítőkkal, szervezőkkel, vagy más harmadik személyekkel, az adott ügylet típusának megfelelő tartalommal és feltételekkel szerződést kössön.
4. Fentieknek megfelelően, Szolgáltató csoportos szálláshely-szolgáltatás nyújtására irányuló igény esetén, jogosult a jelen az ÁSZF-től eltérő feltételekhez kötni a Szolgáltatási Szerződés megkötését.
5. Szolgáltató a Szolgáltatást a Szolgáltatási Szerződés és az ÁSZF szerint, a Szálloda besorolásának megfelelő színvonalon, a vonatkozó jogszabályi előírások szerint és a Szolgáltatótól elvárható legmagasabb szakmai színvonalon nyújtja.
6. A Szolgáltató egy időben különböző fajtájú Szálláshely-szolgáltatásokat nyújthat.
7. A Szálláshely-szolgáltatásnak a Kiegészítő Szolgáltatások nem képezik a részét, így azokra a Vendég az adott fajtájú Szálláshely-szolgáltatás részeként igényt nem formálhat. Ennek megfelelően amennyiben valamely szolgáltatás egy adott fajtájú Szálláshely-szolgáltatással közvetlenül összefüggő és ezért annak részét képező szolgáltatásnak minősül, úgy az nem jelenti szükségképpen azt, hogy ugyanezen szolgáltatás egy másik fajtájú Szálláshely-szolgáltatásnak is a részét

képezné, ezért azt utóbbi esetben a Vendég a Szolgáltatóval létrejött megállapodása esetén csak Kiegészítő Szolgáltatásként tudja igénybe venni külön meghatározott feltételek (ide értve az Ellenértékét) alapján.

8. Szolgáltató az aktuális, adott időszakban igénybe vehető, különböző fajtájú Szolgáltatások nyújtására vonatkozó tájékoztatásait, azok pontos tartalmának meghatározása mellett, a Szolgáltatás nyújtása előtt teszi meg a Vendég számára szóban, vagy írásban.
9. Amennyiben Szolgáltató külön Szolgáltatásként programokat ajánl és szervez, úgy az egyes programajánlatok csak akkor kerülnek a Szolgáltató által megtartásra, ha meghatározott minimum létszámú Vendég arra jelentkezik, amely programajánlatok ilyen jellegére a Kiegészítő Szolgáltatás meghirdetésekor a Szolgáltató a figyelmet külön is felhívja.
10. A Vendég köteles gondoskodni arról, hogy 14 éven aluli gyermek csak nagykorú személy felügyelete mellett tartózkodjon a Szálloda bármely helységében, beleértve a Szobát, a közös használatú helyiségeket is.

## **10. Felek jogai és kötelezettségei – a Szerződő fél jogai és kötelezettségei**

1. A mindenkor hatályos ÁSZF, valamint a Szolgáltatási Szerződés, a Szolgáltatónál mindenkor hatályos szabályzatok és házirendek, valamint a vonatkozó jogszabályok meghatározzák a Szerződő felek jogait, valamint kötelezettségeit. Ezért az alábbi felsorolás nem tekinthető taxatívnak, csak példálózó, külön kiemelt és nevesített felsorolásnak.
2. A Szolgáltatási Szerződés értelmében a Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) jogosult a megrendelt Szoba, valamint a Szálloda azon létesítményeinek rendeltetésszerű használatára, melyek beletartoznak a szokásos szolgáltatási körbe, és nem esnek speciális feltételek hatálya alá.
3. A Vendég a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások teljesítésével kapcsolatban panasszal élhet a Szállodában való tartózkodás időtartama alatt. A Vendég panasztételi joga a Szállodából történt elutazását követően megszűnik.
4. A Szerződő fél köteles a Szolgáltatási Szerződésben megrendelt és igénybe vett Szolgáltatások Ellenértékét a Szolgáltatási Szerződésben meghatározott időpontig és módon kiegyenlíteni.

5. A Szerződő fél köteles arra is, hogy a Szolgáltatási Szerződésben meghatározott Szolgáltatások Ellenértékének teljes összegét megfizesse akkor is, ha azokat nem, vagy csak részben vette igénybe, ha a mindenkor hatályos ÁSZF szerinti feltételek beálltak (lásd még: Lemondási feltételek, Szolgáltatás igénybevételének elmulasztása - noshow).
6. A Szerződő fél továbbá köteles arra, hogy a Szolgáltatási Szerződésben meg nem határozott, de igénybe vett, vagy magatartása, vagy általa előidézett, vagy vele kapcsolatban történt esemény, történés kapcsán bekövetkező külön díjakat, vagy Szolgáltató, vagy harmadik személy elszenvedett kárát a Szolgáltató, vagy a harmadik személy számára megfizesse (lásd még pl.: Vendég betegsége, halála, és 18. fejezet 10. pont alpontjai).
7. A Vendég gondoskodni köteles arról, hogy a felelőssége alá tartozó 14 év alatti gyermek csak felnőtt felügyelete mellett tartózkodjon a Szolgáltató Szállodájában.
8. A Vendég a Szolgáltatási Szerződés és a mindenkor hatályos ÁSZF rendelkezéseit, a Szolgáltatónál hatályos különböző házirendek rendelkezéseit és a vonatkozó jogszabályokat betartani köteles.
9. Vendég tartózkodni köteles minden olyan cselekménytől, amely a Szállodában való békés tartózkodással és a nyugodt pihenéssel, vagy az emberi együttélés követelményeivel nyilvánvalóan ellentétes, botránys vagy túrhetetlen magatartás, vagy bűncselekmény.
10. A Vendég tartózkodni köteles attól, hogy saját ételt és/vagy italt hozzon be a Szálloda területére.

### **11. Felek jogai és kötelezettségei – a Szolgáltató jogai és kötelezettségei**

1. A Szolgáltatót a Szolgáltatásból fakadó, valamint ahhoz kapcsolódó Ellenértékre vonatkozó követelése biztosítására zálogjog illeti meg a Vendégnek azokon a dolgain, amelyeket a Szállodába magával vitt.
2. Szolgáltató jogosult a Vendéget (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személyt) rendre utasítani, szükség esetén rendőri vagy egyéb intézkedést kérni.

3. Szolgáltató köteles a Szolgáltatási Szerződés és a mindenkor hatályos ÁSZF, valamint az egyéb belső szabályok és házirendek rendelkezéseit betartani, és a Vendég érdekeit és jogait messzemenően képviselni és elősegíteni.
4. Szolgáltató köteles megtenni minden olyan intézkedést, amely a Szolgáltatás zavartalan nyújtásához szükséges.
5. Szolgáltató köteles az Ellenérték, vagy Ellenérték-rész visszafizetésére, ha a mindenkor hatályos ÁSZF szerinti feltételek beálltak (lásd pl.: Lemondási feltételek).

## **12. Elhelyezési garancia**

1. Amennyiben a Szolgáltató a Szolgáltatási Szerződésben szereplő Szolgáltatásokat saját hibájából (pl. túltöltés, ideiglenes üzemeltetési problémák, stb.) nem tudja biztosítani, akkor köteles a Vendég elhelyezéséről haladéktalanul gondoskodni.
2. A Szolgáltató köteles:
  - a) a Szolgáltatási 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
3. Amennyiben a Szolgáltató ezen kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tesz, és a Vendég a számára felajánlott helyettesítő szálláslehetőséget elfogadta, utólagos kártérítési igénnyel a Szerződő fél nem élhet.

### **13. Lemondási feltételek**

1. Amennyiben a Szolgáltató más feltételt nem határozott meg, vagy Szerződő felek Szolgáltatási szerződésben más feltételt nem szabtak meg, a Szolgáltatás kötbérmentes lemondására az Érkezés Napját megelőző 7. napon túl van mód. Ebben az esetben a megfizetett előleg a Vendég (Költségviselő) számára teljes egészében visszajár, és azt Szolgáltató számára visszafizeti, ugyanazon az úton, ahogyan számára az előleg megérkezett.
2. Amennyiben a Szolgáltató más feltételt nem határozott meg, vagy Szerződő felek Szolgáltatási szerződésben más feltételt nem szabtak meg, és Vendég a Szolgáltatást az Érkezés napját megelőző 3-7 napon belül mondja le, úgy Szolgáltató jogosult a Vendég által előlegként befizetett Ellenérték teljes összegének felszámításra, mint bánatpénzre.
3. Amennyiben a Szolgáltató más feltételt nem határozott meg, vagy Szerződő felek Szolgáltatási szerződésben más feltételt nem szabtak meg, és Vendég a Szolgáltatást az Érkezés napját megelőző 3 napon belül mondja le, úgy Szolgáltató jogosult az Ajánlatban (Szolgáltatási szerződésben) meghatározott, teljes Ellenérték összegének felszámításra, mint bánatpénzre.
4. Amennyiben a Vendég Szolgáltatást vissza nem térítendő (non refundable) Ellenérték megfizetéssel rendelte meg, úgy Vendég a megfizetett Ellenértéket akkor sem kapja vissza, ha a Szolgáltatást lemondta.

### **14. A Szobák elfoglalása és a távozás**

1. Vendég és a vele érkező Együtt Ott Tartózkodó Személy(ek) a Szolgáltatásnak megfelelő Szobát az Érkezés Napján 14.00 órától jogosultak elfoglalni és a Távozás Napján legkésőbb 10.00 óráig kötelesek elhagyni.
2. Ha a Vendég (és a vele érkező Együtt Ott Tartózkodó Személy(ek)) a Szolgáltatásnak megfelelő Szobát az Érkezés Napján reggel 6 óra előtt kívánja elfoglalni, úgy az előző éjszaka ellenértéke felszámításra kerül.



3. Egy Szobában maximálisan egy fő 12 év alatti kiskorú tartózkodhat egy vagy kettő fő nagykorú Vendéggel együtt.
4. Amennyiben egy, 12 év alatti kiskorú Együtt Ott Tartózkodó Személlyél több fő elhelyezésére van igény, úgy több Szobát kell előzetesen lefoglalni, figyelembe véve a 3. pontban meghatározott maximális létszámot.
5. Ha a Vendég a meghatározott időtartam lejártá (a Távozás napja) előtt véglegesen elhagyja a Szobát, a Szolgáltató 100 százalékban jogosult a megrendelt Szolgáltatások Ellenértékére.
6. A lejáratási idő, tehát a Távozás napja előtt megüresedett Szobát a Szolgáltató jogosult újra értékesíteni.

## **15. Hosszabbítás**

1. A Szolgáltatás igénybevételének Vendég által kezdeményezett meghosszabbításához a Szolgáltató előzetes hozzájárulása szükséges. Ebben az esetben a Szolgáltató kikötheti a már teljesített Szolgáltatás díjának megtérítését.
2. A Szolgáltatás igénybevételének meghosszabbítását a Vendég a Szálloda recepciójának legkésőbb a Távozás Napján 10:00 óráig köteles bejelenteni.
3. Meghosszabbítás esetén a Szobára és a meghosszabbítani kívánt Szolgáltatásra a Távozás Napján vonatkozó, kedvezmények nélküli Árak (rack rate) vonatkoznak. Szolgáltató méltányosságból ettől a szabálytól, a Vendég előnyére, eltérhet.
4. A meghosszabbítási igény teljesítésére vonatkozóan a Szolgáltatónak nincsen kötelezettsége. Szolgáltató a meghosszabbítást a Szálloda telítettségétől teszi függővé. Amennyiben Szolgáltató a hosszabbítási kérelmet elfogadja, kérheti, hogy
  - a) Vendég (Költségviselő) az addig igénybe vett Szolgáltatások Ellenértékét számára fizesse meg, és
  - b) a hosszabbítás időszakára új Szolgáltatási Szerződést kössenek.

## **16. Szolgáltatás igénybevételének elmulasztása - noshow**

1. Előzetes jelzés nélkül meg nem érkezett Vendég esetében, amennyiben a Vendég a Szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltatási Szerződésben foglalt módon biztosította, úgy a Vendég által elfogadott és visszaigazolt Ajánlatban szereplő, a megrendelt teljes Szolgáltatás Ellenérték összege kerül felszámításra.
2. Ebben az esetben, Vendég (Költségviselő) köteles a még meg nem fizetett Ellenérték-részt a Szolgáltató számára megfizetni.
3. Amennyiben Vendég (Költségviselő) a foglalást bankkártya adatokkal (ide értve a hitelkártya adatokat is) garantálta, úgy Szolgáltató jogosult a bankkártyához tartozó számlát megterhelni a teljes Ellenérték erejéig.
4. Amennyiben a Vendég Szolgáltatást vissza nem térítendő (non refundable) Ellenérték megfizetéssel rendelte meg, úgy Vendég a megfizetett Ellenértéket meg nem jelenése esetén, tehát a Szolgáltatás igénybevételének elmulasztása esetén sem kapja vissza, azt a Szolgáltató számára nem téríti meg.
5. A Szolgáltató speciális kondíciókhoz kötött Ajánlatainak megrendelése, csoportos utazás, vagy rendezvények esetén, a fentiekől eltérő, egyedi Szolgáltatási Szerződésben rögzített feltételeket állapíthat meg.

## **17. Vendég betegsége, halála**

1. Amennyiben a Szolgáltatás igénybevételének időtartama alatt a Vendég (és/vagy Együtt Ott Tartózkodó Személy) megbetegszik, és maga nem képes saját érdekében eljárni, a Szolgáltató orvosi segítséget ajánl fel. Szolgáltató kijelenti, hogy szerződött partnerrel rendelkezik ilyen esetek kezelésére.
2. A Vendég betegsége/halála esetén a Szolgáltató költségkompenzációra tarthat igényt a beteg/elhunyt Vendég hozzátartozója, örököse, vagy a Költségviselő részéről az esetleges orvosi és eljárási költségek és a betegség/haláleset kapcsán a Szobában vagy a Szállodában, a berendezési tárgyokban keletkezett esetleges károk, valamint a holttest elszállítása tekintetében.

3. Szolgáltató az elhunyt Vendég által az elhalálozást megelőzően igénybe vett Szolgáltatások ellenértékére igényt tart.

### **18.A Szolgáltatás ellenében a Szolgáltatót illető Ellenérték, és annak megfizetése**

1. A Vendég vagy a Költségviselő a Szolgáltatás Ellenértékét
  - a) előzetes banki átutalással, és
  - b) a helyszínen készpénzzel, vagy
  - c) a helyszínen bankkártyával, vagy
  - d) ezek kombinálásával köteles kiegyenlíteni.
2. A Szolgáltató által elfogadott bankkártya típusokat a Szolgáltató a Weboldalon és a Szálloda recepcióján teszi közzé.
3. A Vendég jogosult az Ellenértéket, vagy annak egy Ellenérték-részét a Szolgáltatónak euróban is megfizetni, azzal, hogy ebben az esetben a Szálloda recepcióján a fizetés napján közzétett és a Szolgáltató által egyoldalúan meghatározott átváltási árfolyam az irányadó a magyar forintban kifejezett Ellenérték euróra való átváltása során.
4. Szolgáltató a Szolgáltatási szerződésből fakadó Ellenértéket (tehát a Szálláshely-szolgáltatás és Kiegészítő szolgáltatás Ellenértékét) alapvetően differenciálja életkor szerint az alábbiakban:
  - a) 0-tól be nem töltött 4 éves kor között az érintett számára a Szolgáltatási szerződésből fizetési kötelezettség nem keletkezik.
  - b) Amennyiben a Szolgáltató Szolgáltatásait a Szobában a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó, 1 fő, betöltött 4 éves kor és be nem töltött 12 éves kor közötti kiskorú veszi igénybe, úgy a vonatkozó Szolgáltatási szerződés a mindenkori alapdíjból 50% kedvezményt biztosít.
  - c) Szolgáltató az a-b) alpontokban meghatározott kedvezményektől a Weboldalon elérhető Csomagajánlatokban eltérhet.
5. Az Ellenérték három részből áll:

- a) Szálláshely-szolgáltatás ellenértéke
- b) Kiegészítő szolgáltatás ellenértéke
- c) Adók (ÁFA és idegenforgalmi adó) összege

6. A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevételének garantálására

- a) 50% előlegfizetést kér, amely történhet előreutalással, vagy bankkártya adatok megadásával, és a Szolgáltató által történő, a megrendelt és visszaigazolt Szolgáltatások Ellenértékének 50%-át kitevő beterheléssel, vagy
- b) speciális (csomag)ajánlat, úgynevezett vissza nem térítendő (non refundable) megrendelés esetében, a Vendég által elfogadott és visszaigazolt Ajánlatban, vagy a Visszaigazolásban meghatározott minden Szolgáltatás teljes Ellenértékének összegét beterheli a megrendelés pillanatában, amely visszafizetésre nem kerülhet a Vendég (Költségviselő) számára.
- c) Szolgáltató – a fentiekén túl – a Szolgáltatás igénybevételét a következő feltételhez köti: Vendég a bejelentkezéssel párhuzamosan köteles a Visszaigazolás szerinti teljes Ellenértéket a Szolgáltató számára a 18.1. szerinti módok valamelyikével, a Szoba elfoglalását megelőzően, kiegyenlíteni. A gyakorlatban ez a fennmaradó 50% Ellenérték-rész előzetes megfizetését jelenti, a Szoba elfoglalása előtt.

7. Szolgáltató az Ajánlatban meghatározza a Szolgáltatásra vonatkozó Ellenértéket, valamint az ajánlattételkor érvényes, törvény által előírt adótartalmakat.

8. Szerződő felek a Vendég által elfogadott és visszaigazolt Ajánlatban meghatározott Ellenérték(ek)hez kötve vannak, a Szolgáltatás Ellenértékét nem változtathatják meg egyoldalúan.

9. Azonban Szolgáltató az ajánlattételkor hatályos és a fizetés napján hatályos adó és/vagy illetéktörvény módosítása miatt bekövetkező többletterheket - előzetes értesítés mellett - áthárítja a Vendégre, vagy a Költségviselőre. Abban az esetben, ha a törvénymódosítás kedvezőbb adóterhet ró a Vendégre vagy Költségviselőre, úgy azt

Szolgáltató mindenképpen köteles a Vendég vagy Költségviselő irányába érvényesíteni.

10. Szolgáltató az alábbiakban, példalózó felsorolással külön is nevesít Kiegészítő szolgáltatásokat tekintettel arra, hogy azok a szokásos szerződési gyakorlattól eltérnek és külön térítés ellenében vehetők igénybe.

a) Háziállatok

- i. A Szállodába kistestű háziállat bevihető, a szállodai Szobában a Vendég felügyeletével, Ellenérték fejében, tartható.
- ii. A közös helyiségeket a Szobák megközelítésére használhatják, egyéb helyiségek (pl. reggeliztető helyiség) azonban a háziállattal nem látogathatók.
- iii. A Vendég teljes körűen felelős a háziállat által okozott károkért.
- iv. Vakvezető kutyák, még akkor is, ha nem kistestűek, megengedettek.
- v. A háziállatokkal kapcsolatos Ellenértékre vonatkozó mindenkor díjazás megtalálható a Weboldalon, valamint a Szálloda recepcióján, és a mindenkor ÁSZF mellékletének tekintendő.

b) Kötelező takarítási szolgáltatás Szoba nem rendeltetészerű használata esetén

- i. Abban az esetben, ha a Vendég(ek) vagy az Együtt Ott Tartózkodó Személy(ek) a nemdohányzó Szobában dohányzik/dohányoznak, vagy a Szobában a Szálláshelyszolgáltatással, vagy Kiegészítő szolgáltatással össze nem egyeztethető olyan tevékenységet végez(nek), amely a szobatakarítás szokásos mértékét jelentősen meghaladja, a Szolgáltató jogosult külön díjat felszámítani.

- ii. A kötelező takarítási szolgáltatással kapcsolatos Ellenértékre vonatkozó mindenkori díjazás megtalálható a Weboldalon, valamint a Szálloda recepcióján, és a mindenkori ÁSZF mellékletének tekintendő.

c) Többlet használat

- i. Abban az esetben, ha a Vendég (és az Együtt Ott Tartózkodó Személy(ek)) a Szobát határidőben nem hagyja(k) el, úgy a Szolgáltató a Vendéggel szemben a Szoba további használatért díjat (a továbbiakban: Többlet Használati Díj) jogosult érvényesíteni, amelynek mértékét a Szolgáltató a Weboldalon teszi közzé és a recepción elérhető, és a mindenkori ÁSZF mellékletének tekintendő.
- ii. A Többlet Használati Díjat, amennyiben annak fizetési kötelezettsége merül fel, az Ellenérték részeként köteles a Vendég a Szolgáltató részére megfizetni.

11. Aktuális Ellenértékek, árak, kedvezmények, akciók, csomagajánlatok, és egyéb Ajánlatok a <http://parkhotelheviz.hu/> weboldalon kerülnek meghirdetésre.

12. A Szolgáltató a meghirdetett Árait előzetes bejelentés nélkül, szabadon változtathatja, de a változás az Ajánlatban, Visszaigazolásban, Szolgáltatási Szerződésben szereplő díjakat nem érinti.

13. A mindenkor aktuális, a Szobára vonatkozó Árak a Szobában, vagy a Szálloda recepcióján kerülnek kifüggesztésre.

14. A Kiegészítő szolgáltatások árai az adott Szolgáltatás igénybevételének helyszínein, így pl.: minibár árai a Szobában elérhetőek.

15. A Szolgáltatások mindenkor aktuális Árai a mindenkor hatályos ÁSZF elválaszthatatlan részeinek, mellékleteinek tekintendők és az ÁSZF-fel együtt értelmezendők.

16. Szolgáltató az őt illető Ellenértékről a hatályos jogszabályok előírásai szerint számlá(ka)t kiállítani köteles.

## **19. Panaszkezelés**

1. A Vendég vagy a vele Együtt Ott Tartózkodó Személy(ek) (a továbbiakban: Panaszos) a Szálláshely-szolgáltatás ideje alatt felmerülő, a Szolgáltató, illetve a Szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személy magatartására, tevékenységére vagy mulasztására, adott Szolgáltatás minőségére vagy elmaradására, vagy a Szoba minőségére, tárgyaira valamint a Hotel minőségére vonatkozó esetleges panaszt (a továbbiakban: Panasz)a Szálloda recepcióján legkésőbb a Távozás Napján szóban, vagy írásban, a Panaszkönyvben közölheti a Szolgáltatóval.
2. A Szolgáltató a Panaszt köteles megvizsgálni és 15 napon belül megválaszolni.

## **20. Kártérítési felelősség**

1. A Szolgáltató felelősséget vállal minden olyan, a Vendéget ért kárért, mely a Szállodán belül, a Szolgáltató munkavállalói vagy a Szolgáltató érdekében eljáró személy(ek) hibájából következett be.
2. A Szolgáltató felelőssége nem terjed ki azokra a káreseményekre, amelyek a Szolgáltató munkavállalóinak és vendégeinek körén kívül eső elháríthatatlan ok miatt következtek be, vagy azokat a Vendég maga okozta.
3. A Szolgáltató csak abban az esetben felelős azért a kárért, amelyet a Vendég dolgainak elveszése, elpusztulása vagy megsérülése folytán szenved, ha a kárt ért dolgot a Vendég a Szobai vagy a Szálloda központi széfjében elhelyezte.
4. Szolgáltató felelőssége kizárt, ha a Szolgáltató bizonyítja, hogy az ilyen, Szobai vagy központi széfben elhelyezett dologban bekövetkező kárt a Szálloda alkalmazottainak és egyéb Vendégeinek körén kívül álló elháríthatatlan ok vagy a Vendég maga okozta.
5. Szolgáltató jogosult a Szállodában olyan helyiségeket meghatározni, ahova a Vendég (és/vagy vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) nem jogosult belépni, amely helyeken bekövetkezett esetleges károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal, azokat ugyanis olyan károknak kell

tekinteni, amit a Vendég (és/vagy a vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) maga okozott.

6. A Szálloda esetleges hiányosságaiból eredő kárért való felelősség a Szolgáltatót akkor terheli - feltéve, hogy azt nem a szerződésszegésen kívül vagy a szerződésszegéssel okozott kár szabályai szerint kell megítélni -, ha a karbantartásra vonatkozó szabályokat a Szolgáltató megsértette és/vagy a karbantartás során a károk megelőzése érdekében a Szolgáltató nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A karbantartásra vonatkozó szabályok betartását és azt, hogy a karbantartás során a károk megelőzése érdekében a Szolgáltató úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható, a Szolgáltató köteles kétség esetén bizonyítani. A Szolgáltató szerződésszegésen kívüli vagy a szerződésszegéssel okozott kárért való felelősségére a Ptk. szabályai irányadóak.
7. Szolgáltató részéről a kártérítés mértéke a napi Szobai Ár összegének az ötvenszerese, kivéve, ha a kár ennél kevesebb.
8. A Vendég az őt ért kárt az észlelést követően azonnal jelenteni köteles a Szolgáltatónak, és minden szükséges adatot a Szálloda rendelkezésére kell bocsátania, amely a káreset körülményeinek tisztázásához, és esetleg a rendőrségi jegyzőkönyv felvételéhez/rendőrségi eljáráshoz szükséges.
9. A Vendég mindazon károkért felelősséggel tartozik, amelyeket a Vendég és/vagy a vele Együtt Ott Tartózkodó Személy, továbbá a Szállodába bevitt háziállata a Szolgáltatónak vagy egyéb harmadik személynek okoz, függetlenül attól, hogy a károsultnak jogában áll kárának megtérítését közvetlenül a Szolgáltatótól igényelni.
10. Abban az esetben, ha a Vendég végleges távozása után derül fény arra, hogy a Vendég kétséget kizáróan a Szolgáltatónak vagy más Vendégnek, vagy harmadik személynek vagyoni kárt okozott, úgy Szolgáltató jogosult a kárösszeget a Vendéggel szemben érvényesíteni, akár a bankkártya terhére is. Ebben az esetben a kétséget kizáró bizonyítékokat a Szolgáltató köteles eredeti állapotban 3 évig megőrizni és szükség esetén az eljáró hatóság rendelkezésére bocsátani.
11. Abban az esetben, ha a Vendég végleges távozása után gyanítható, hogy a Vendég a Szolgáltatónak vagy más Vendégnek, vagy



harmadik személynek vagyoni kárt okozott, úgy Szolgáltató köteles rendőrségi eljárást kezdeményezni a Vendéggel szemben a tényállás tisztázása érdekében és köteles minden birtokában levő bizonyítékot átadni az eljáró hatóság részére.

12. Vendég és/vagy a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy által okozott vagyoni kár mértékét a Szolgáltató jogosult meghatározni. Amennyiben a Szállodában tartózkodó Vendég és/vagy a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy az általa okozott kár mértékét vitatja, úgy a kárösszeget megállapító munkavállaló felettségéhez fordulhat jogorvoslatért. Amennyiben a Vendég és/vagy a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy továbbra sem fogadja el a megállapított kár mértékét, úgy a mindenkor hatályos jogszabályok szerinti jogi lépéseket tehet.

13. Ha a szerződő felek bármelyike adatokat digitális adathordozón, vagy internet útján közöl a másik féllel, köteles az adatok biztonságáról, biztonságosságáról és vírusmentességről megfelelő vírusvédelmi eszközzel gondoskodni. Amennyiben bármelyik Fél ezen kötelezettségét elmulasztja, és ezáltal a másik fél bármely számítógépében vagy rendszerében kár keletkezik, a teljes kár megtérítése a kötelezettségét megszegő Felet terheli.

## **21. Adatkezelés**

1. Az adatkezelésre a Szolgáltatónál mindenkor hatályos, az ÁSZF-től formailag különálló Adatkezelési- és Adatvédelmi Szabályzat rendelkezései az irányadóak.

## **22. Titoktartás**

1. Szolgáltató kijelenti, hogy a Vendég és/vagy a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személyekkel kapcsolatban tudomására jutott minden információt és adatot bizalmas adatként kezel és titoktartási kötelezettsége a tudomására jutástól számított 10 évig kiterjed rá. Az adatok védelmét egyebekben az Adatkezelési- és Adatvédelmi Szabályzat rendelkezései szerinti működés látja el.

### **23. Egyéb rendelkezések**

1. Amennyiben a jelen ÁSZF a Szolgáltatóra jogot vagy kötelezettséget ruház, úgy annak jogosultja, gyakorlója vagy a kötelezettség teljesítője elsősorban a Szolgáltató legalább középvezetői pozíciót betöltő munkavállalója, példálózó felsorolással élve a Front Office Manager, Sales Manager és csak másodsorban a Szolgáltató ügyvezetője.
2. Az ilyen munkakört betöltő munkavállaló köteles az adott ügy körülményeinek részletes felderítésére és ez alapján történő joggyakorlásra, kötelezettség teljesítésre.
3. Amennyiben a Vendég, vagy a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy az említett munkavállaló döntésével nem ért egyet, úgy a munkavállaló feletteséhez fordulhat panaszával, kivéve ha a panasz rendezésével kapcsolatban a mindenkor hatályos ÁSZF külön szabályokat állapít meg.
4. Amennyiben a Szolgáltatási Szerződést a Szolgáltatóval a Szolgáltatást igénybe vevő személyek Vendégként jogosulti oldalon együtt hozzák létre, úgy a létrejött Szerződés tekintetében ezen Vendégek egyetemleges kötelezettnek minősülnek.
5. Amennyiben a Szolgáltatási Szerződés és/vagy az annak elválaszthatatlan részét képező ÁSZF egyes rendelkezései teljes egészében vagy részben érvénytelenek lennének, úgy az nem érinti a többi rendelkezés érvényességét. Értelmezés vagy kiegészítés útján olyan szabályozást kell találni, amely az érvénytelen rendelkezéssel elérni kívánt gazdasági célt a törvényileg megengedett keretek között eléri.
6. A Szolgáltatási Szerződés és az ÁSZF egyes rendelkezéseit, mellékleteit, függetlenül attól, hogy azok hol kerültek elhelyezésre vagy közlésre, a szerződő felek megállapodása részeként és a tényleges tartalmuknak megfelelően kell a szerződő feleknek megítélniük és alkalmazniuk.
7. Szolgáltató a különböző fajtájú Szálláshely-szolgáltatások és/vagy Kiegészítő Szolgáltatások nyújtására vonatkozó tájékoztatásokat, akciókat, csomagajánlatokat, Ajánlatokat és kedvezményeket, valamint a vonatkozó házirende(ke)t jogosult – az ÁSZF egyoldalú módosításával egyezően - bármikor és egyoldalúan módosítani, azzal, hogy ezen módosítások a már létrejött Szolgáltatási Szerződések tartalmát nem érinthetik.

8. Szolgáltató a jelen ÁSZF-nek az időközben módosulandó jogszabályi háttérrel és egyéb belső szabályzattal való összehangolása miatti megváltoztatására a jogot fenntartja.
9. Az ÁSZF mindenkor hatályos változata elérhető a <http://parkhotelheviz.hu/> weboldalon, továbbá a Szálloda recepcióján papíralapon is elérhető.
10. Az ÁSZF és annak mindenkori módosítása a közzétételkor lép hatályba.
11. Felek a Szolgáltatási Szerződés és az ÁSZF hatálya alatt a tevékenységük során kötelesek a másik fél jogait és érdekeit szem előtt tartva, a másik fél működését gátló, hátráltató magatartást mellőzve eljárni, és mindent megtenni annak érdekében, hogy a Szolgáltatási Szerződés kapcsán felmerülő valamennyi jogvitát békés úton oldják meg.
12. Az itt nem szabályozott kérdéseket illetően a Szolgáltató tevékenységeire vonatkozó mindenkor hatályos magyar jogszabályok és hatósági előírások, valamint a Polgári Törvénykönyvben foglalt rendelkezések külön kikötés nélkül is irányadóak.

Kelt: 2016. július hó 1. nap

Olga Davidenko  
Ügyvezető Igazgató  
PARK LIFE SPA Vendéglátóipari Kft.