

# Általános szerződési feltételek

## 1. A szolgáltató adatai

neve: Kárpátia Panzió

adószáma: 71681940-1-31 Németh Zoltán (fizetővendéglátó)

adószáma: 72965593-1-31 Németh Zoltánné (fizetővendéglátó)

székhelye: 2500 Esztergom Földműves utca 7

telefonszám: +36 20 463 5074

e-mail cím: kapcsolat@karpatiapanzio.hu

web: karpatiapanzio.hu

## 2. Általános szabályok

– Az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) azt a szerződéses tartalmat foglalják össze amelyek alapján a Kárpátia Panzió 2500 Esztergom Földműves u. 7 (Németh Zoltán és Németh Zoltánné fizetővendéglátók, továbbiakban Szolgáltató) általában szerződést köt a szerződő féllel.

– Jelen szabályzat feltételei nem térnek ki a Szolgáltató által külön, pl. utazási irodákkal, utazásközvetítőkkal, rendezvényszervezőkkel kötött egyedi megállapodásokra, melyek egyedi rendelkezései eltérhetnek jelen rendelkezésektől.

## 3. Szerződő felek

– A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat a Vendég veszi igénybe.

– Amennyiben a szolgáltatások megrendelését 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).

– Amennyiben a szolgáltatások megrendelését a Vendég megbízásából egy harmadik személy (továbbiakban Közvetítő) adja le a Szolgáltatónak, úgy a Szolgáltató és a Közvetítő között megkötött szerződés szabályozza az együttműködés feltételeit. Szolgáltató nem köteles vizsgálni, hogy a Közvetítő jogszerűen képviseli-e a Vendéget.

## 4. Szerződéses jogviszony

– A szerződés a Vendég írásban a szálláshely online felületén leadott megrendelésének a Szolgáltató írásban megküldött visszaigazolásával jön létre, és így írásban megkötött szerződésnek minősül.

– A Vendég szóbeli vagy írásbeli megkeresésére a Szolgáltató írásbeli ajánlatot küld, amely alapján a vendég írásban megteszi foglalását.

- Amennyiben az ajánlat elküldésétől számított 48 órán belül nem érkezik konkrét megrendelés, úgy a szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.
- A szerződésnek tartalmaznia kell:
  - a vendég/szerződő fél nevét, lakcímét (székhelye), telefonszámát, e-mail címét,
  - érkezés és távozás pontos időpontját
  - szobatípus/csomag valamint a szolgáltatások megnevezését
- A szolgáltató fenntartja a foglalás törlésének jogát, amennyiben a vendég az általa megadott név, cím, telefonszám, e-mail helytelennek bizonyul és a foglalás szándéka nem visszaellenőrizhető. A törléssel megszűnik az elszállásolásra vonatkozó jogigény is.
- A Vendég által szóban leadott foglalás, módosítás, annak a Szolgáltató által szóban történt visszaigazolása nem szerződésértékű.
- Amennyiben a Vendég a meghatározott időtartam lejárta előtt véglegesen elhagyja a szobát, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás ellenértékére.
- A lejárató idő előtt megüresedett szobát a Szolgáltató jogosult újra értékesíteni.
- A szállásszolgáltatás meghosszabbítását a Vendég kezdeményezheti, melynek igénybevételéhez a Szolgáltató előzetes hozzájárulása szükséges. Ebben az esetben a Szolgáltató kikötheti a már teljesített szolgáltatás díjának megfizetését.

#### **4.1. A weboldal működése**

##### Szobafoglalás

Szobafoglalásra négy lehetőség van:

1. A menüsor alatti keresőt használva a rendszer felajánl egy legkedvezőbb opciót („Legkedvezőbb ajánlatok”). Amennyiben a Vendég ezt a ajánlatot választja, az itt található „Lefoglalom” gombra kattintva kezdheti meg a foglalást. A gomb megnyomását követően az oldalon a rendeléshez szükséges adatokat kéri a rendszer. A szobákkal kapcsolatos esetleges módosítások a „Vissza a foglalás módosításához” gombra kattintva tehető meg. Helyes foglalási adatok esetén a szükséges személyes adatok megadása mellett szükséges elfogadni az ÁSZF és az Adatkezelési nyilatkozatok tartalmát is. Miután minden szükséges mező kitöltésre került, a Foglalás elküldése gombra kattintva véglegesíthető a rendelés. A foglalásról visszaigazoló levelet küldünk a Látogató által megadott e-mail címre, mely a foglalási-és személyes adatokon kívül tartalmaz egy linket a foglalás lemondására vonatkozóan. A linkre kattintva áttekintheti a lemondani kívánt rendeltést, és amennyiben valóban szeretné visszamondani foglalását, a megerősítő gombra kattintva elvégezhető a foglalás törlése. A foglalás lemondásáról visszaigazoló e-mail kerül kiküldésre.
2. A menüsor alatti kereső lehetővé teszi az egyéni szobafoglalást is a megadott időtartományban. A foglalás további lépései megegyeznek az 1. pontban leírtakkal
3. Az adott szoba oldaláról is indíthat keresést, ebben az esetben kizárólag az adott szoba foglalását tudja intézni. A foglalás további lépései megegyeznek az 1. pontban leírtakkal

4. Csomagajánlat- foglalás keretében: A választott csomaghoz tartozó szobák foglalását teszi lehetővé a csomagban leírt feltételek figyelembe vételével. A foglalás menete megegyezik a Szobafoglalás / 1. pontban leírtakkal.

#### Ajándékutalvány rendelés

A szükséges mezők kitöltése után a rendelés gombra kattintva véglegesíthető a rendelés. Ezt követően visszaigazoló levelet küldünk a megadott e-mail címre, mely tartalmazza a megadott adatokat, illetve a rendelés kiegyenlítéséhez szükséges információkat. Teljesítést követően a megadott e-mail címre elküldjük az ajándékutalványt pdf-ben. Az utalvány csak egyszer használható fel a rajta szereplő érvényességi időn belül.

#### Kapcsolatfelvétel

A Kapcsolat menüpontban közvetlenül írhat levelet a Panzió részére, melyről automatikus visszaigazoló e-mailt küldünk, és a lehető leghamarabb felvesszük a kapcsolatot az Érdeklődővel.

#### Értékelés

Minden Vendég számára biztosítunk értékelési lehetőséget. Távozást követően küldünk a foglaláskor megadott e-mail címre egy levelet, mely tartalmazza az értékelés eléréséhez szükséges linket. Amennyiben rákattint a linkre, 1-10 –es skálán tudja értékelni Panziókat, illetve lehetősége van leírni is a véleményét. Az értékelés küldése gombra kattintva tudja véglegesíteni, elküldeni értékelését.

### **5. A Panzió alapszolgáltatásai**

- Elhelyezés: Szolgáltató az elhelyezést a Kárpátia Panzióban biztosítja.
- Vendéglátás: az alapsomag svédasztalos reggelit tartalmaz, melyet a megadott nyitva tartási időben vehetnek igénybe a panzió vendégei.
- A Tóparti Nyaraló étkezést nem biztosít.

### **6. Árak**

- A Szolgáltató érvényben lévő árai a panzió honlapján és a recepción kerülnek kifüggesztésre.
- A Szolgáltató a meghirdetett árait előzetes bejelentés nélkül megváltoztathatja, ezen változások a már létrejött foglalásokat nem érintik.
- A közzétett árak tartalmazzák az ÁFÁ-t, nem tartalmazzák azonban a helyi idegenforgalmi adót (IFA), annak aktuális mértékét a szolgáltató a weboldalon jeleníti meg.

## **7. Ajánlatok, kedvezmények**

– Az aktuális ajánlatok, kedvezmények a szálloda weboldalán kerülnek meghirdetésre. A meghirdetett kedvezmények mindig egyéni szobafoglalásra vonatkoznak és nem vonhatók össze semmilyen más kedvezménnyel.

## **8. Fizetési feltételek, fizetés módja, előleg**

– A Panzióban a Szolgáltató egyéni foglalás esetén általában nem kér előleget, azonban bizonyos esetekben/időszakokban (pl. ünnepnapok illetve a hozzátartozó munkaszüneti napok, a hétvégék, július és augusztus hónapok) előleg fizetését előírhatja.

– Az előlegfizetési feltételeket mindig az adott időszakra készült csomagajánlat vagy a megrendelés visszaigazolása tartalmazza.

– Szolgáltató a Tóparti Nyaraló esetében a foglalás véglegesítéséhez 50% előleg megfizetését teszi kötelezővé.

– Az előleg fizetése történhet átutalással, bankkártyával, készpénzzel vagy SZÉP kártyával.

– Az előleget 3 munkanapon belül kérjük utalni. A fizetéssel kapcsolatban felmerülő esetleges költségek a Szerződő felet terhelik.

– A szolgáltatónak a vendég érkezésekor, még a szoba elfoglalását megelőzően joga van kifizettetni a megrendelt szolgáltatások összegét.

– Szolgáltató a szerződő fél részére nyújtott szolgáltatásainak ellenértékére legkésőbb az igénybevételt követően, a panzióból történő távozást megelőzően igényt tart. Utólagos fizetésre kizárólag egyedileg létrejött írásos megállapodás esetén van lehetőség.

– A szerződő fél a számlát kiegyenlítheti készpénzben (forintban, euróban), SZÉP kártyával, bankkártyával és egyéb, a panzió által elfogadott utalványokkal, a törvény szabta lehetőségek figyelembe vételével.

– SZÉP kártyával vagy bankkártyával történő fizetés esetén a jogos kártyahasználat érdekében a Szolgáltató kérheti a Vendég személyazonosításra alkalmas iratának bemutatását.

– A számla a magyarországi adószabályoknak megfelelően forintban kerül kiállításra. A valutában kijárlott árak MNB napi árfolyamán kerülnek forintosításra.

– Az ajándékutalvány kiállításának előfeltétele az utalvány teljes ellenértékének előre történő kifizetése. Az ajándékutalvány felhasználása az azon feltüntetett érvényességi időn belül, és feltételekkel lehetséges a szabad kapacitások függvényében, a Szolgáltatóval történt előzetes egyeztetést követően. A fel nem használt ajándékutalvány az érvényességi idő lejártát követően érvényét veszti. Az ajándékutalvány készpénzre nem váltható.

## **9. Lemondási, módosítási feltételek**

Amennyiben a Kárpátia Panzió ajánlatában más feltételt nem határozott meg, a lemondási és módosítási feltételek a következők:

– Ha a Szerződő fél a szállás szolgáltatások igénybevételét előlegfizetéssel biztosította, és az érkezési napon nem érkezik meg (írásos lemondás nem érkezik), a Szolgáltató a megfizetett előleg teljes

összegét kötbéreként érvényesíti, a szállást a Szerződő fél részére az érkezési napot követő nap 10:00 óráig fenntartja, majd ezt követően a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége megszűnik.

– Ha a Szerződő fél a szállás szolgáltatások igénybevételét előlegfizetéssel, hitelkártya garanciával, vagy más, szerződésben foglalt módon nem biztosította, az érkezési napon 16:00 órát követően, a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége megszűnik és jogosult az igénybe nem vett szobát értékesíteni.

– A megrendelt szolgáltatások módosítását, vagy lemondását kizárólag írásban fogadjuk el, módosítására a szabad kapacitások függvényében van lehetőség.

– Utazási irodával, rendezvényszervezővel kötött egyedi megállapodás esetén, csoportos foglalásra a fentiekől eltérő lemondási feltételek vonatkozhatnak, melyeket az egyedi megállapodás tartalmaz.

– A Tóparti Nyaraló és más speciális ajánlatok esetén egyedi előlegfizetési és lemondási feltételek érvényesek, melyeket az egyedi megállapodás tartalmaz.

### **10. A szolgáltatás igénybevételének módjai és feltételei**

– A Vendég a szállodai szobát az érkezés napján 14.00 órától foglalhatja el, és az elutazás napján 10.00 óráig köteles elhagyni.

– A panzió a foglaltság függvényében, térítés ellenében biztosítja a korai érkezés, illetve a késői elutazás lehetőségét. Amennyiben ezen szolgáltatásunkat igénybe kívánja venni, kérjük, az érkezését megelőző napon jelezze recepciónk felé.

– A Vendég, megérkezésekor a szoba elfoglalása előtt köteles a recepción bejelentkezni. Bejelentkezés során köteles aláírni a személyes adataival kitöltött bejelentőlapot, melynek aláírásával elfogadja a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeit. A vendég a szállodai tartózkodása során köteles betartani a Szolgáltató Házirendjét.

### **11. Dohányzás, Háziállatok behozatala (kutya, macska)**

– A panzió zárt helyiségeiben (beleértve a vendégszobákat is), közösségi területein tilos a dohányzás. Dohányozni az épületen kívül, az arra kijelölt helyeken szabad.

– A szálláshely higiéniai okok miatt állatokat nem fogad.

### **13. A szerződés teljesítésének visszautasítása, a szolgáltatási kötelezettség megszűnése**

– A Szolgáltató jogosult a szállás szolgáltatásra szóló szerződést azonnali hatállyal felmondani, és a szolgáltatások nyújtását megtagadni az alábbi esetekben:

– A vendég nem rendeltetésszerűen használja a rendelkezésre bocsátott szobát vagy a panzió egyéb helyiségét;

– A Vendég fertőző betegségben szenved;

- A Vendég a szálloda biztonságát, rendjét veszélyezteti, az alkalmazottakkal, vendégekkel, kifogásolhatóan, durván viselkedik, alkohol vagy drogok befolyása alatt áll, fenyegető, sértő vagy egyéb elfogadhatatlan viselkedést tanúsít, kárt okoz.
- A Vendég nem teljesíti a Szerződésben meghatározott fizetési kötelezettségét.

#### **14. Elhelyezési garancia**

- Amennyiben a Szolgáltató a Vendég elhelyezését a saját hibájából nem tudja biztosítani, pl. ideiglenes üzemelési problémák, túltöltés, stb., úgy köteles a Vendég elhelyezéséről gondoskodni.
- A Szolgáltató köteles a szerződésben meghatározott szolgáltatásokat a szerződésben meghatározott áron egy másik, azonos kategóriájú szálláshelyen felajánlani, a lefoglalt időpontra vagy az akadályoztatás megszűnéséig. A helyettesítő szállás biztosításának valamennyi többletköltsége a Szolgáltatót terheli.
- Amennyiben a Szolgáltató ezen kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tesz, illetve a Vendég a számára felajánlott helyettesítő szálláslehetőséget elfogadta, utólagos kártérítési igényrel a Vendég/ Szerződő fél nem élhet.

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

- Amennyiben a Vendég szállás szolgáltatás igénybevételének ideje alatt megbetegszik, és nem képes a saját nevében eljárni, a Szolgáltató orvosi segítséget ajánl fel.
- A Vendég betegsége/ halála esetén, a Szolgáltató, a költségeinek kompenzációjára igényt tart, a beteg/ elhunyt hozzátartozója, örököse, számlafizetője részéről az esetlegesen felmerülő orvosi és eljárási költségek, az elhalálozást megelőzően igénybe vett szolgáltatások ellenértékére, valamint a betegség/ haláleset kapcsán a felszerelésekben, berendezési tárgyokban esetlegesen keletkezett károk tekintetében.

#### **16. A szerződő fél jogai**

- A Vendég jogosult a megrendelt szoba, valamint a szálloda azon helyiségeinek rendeltetésszerű használatára, melyek beletartoznak a szokásos használati körbe, és nem esnek egyedi feltételek hatálya alá.
- A Vendég a szálláshelyen való tartózkodásának ideje alatt panasszal élhet a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások teljesítésével kapcsolatban. A Szolgáltató kötelezettséget vállal a Vendég szálláshelyen való tartózkodásának ideje alatt a Szolgáltatóhoz írásban igazoltan eljuttatott panasz kezelésére.
- Amennyiben a vendég a helyszínen elmulaszt panaszt tenni, a későbbiekben kártérítésre nem jogosult.

### **17. A szerződő fél kötelezettségei**

– A szerződő fél köteles a szerződésben megrendelt szolgáltatások ellenértékét a Szerződésben meghatározott időpontig és módon kiegyenlíteni.

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

A vendég köteles a szálláshely házirendjét betartani.

### **18. A Szerződő fél kártérítési felelőssége**

– A Vendég felelősséggel tartozik az általa okozott mindazon károkért és hátrányokért, melyeket a Szolgáltató vagy harmadik személy a Vendég (vagy kísérője vagy a felelőssége alá tartozó más személyek) hibájából elszenved. E felelősség akkor is fennáll, ha a károsult a kár helyreállítását közvetlenül a Szolgáltatótól igényli.

### **19. A Szolgáltató jogai**

– Amennyiben a Vendég az igénybe vett vagy a Szerződésben megrendelt, de igénybe nem vett kötbérvételező szolgáltatások díjának megfizetésére vonatkozó kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltatót követeléseinek biztosítására zálogjog illeti meg, a Vendég azon személyes tulajdonságaitól, amelyeket a panzióba magával hozott.

### **20. A Szolgáltató kötelezettsége**

– A Szolgáltató köteles a szerződés alapján megrendelt szállás és egyéb szolgáltatást az érvényes előírások, szolgáltatási szenderek szerint teljesíteni.

– A Szolgáltató köteles a Vendég írásos panaszát kivizsgálni és a probléma kezeléséhez a szükséges lépéseket megtenni, melyet írásban köteles rögzíteni.

### **21. A Szolgáltató kártérítési felelőssége**

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

– A Szolgáltató felelőssége nem terjed ki azokra a káreseményekre, amelyek a Szolgáltató alkalmazottainak és vendégeinek körén kívül eső elháríthatatlan ok miatt következtek be (pl. természeti kár), vagy azokat a Vendég illetve a felügyelete alá tartozó személy maga okozta.

– A szolgáltató kijelölhet olyan helyeket a szállodában, ahová a Vendég nem léphet be. Az ilyen helyeken történt esetleges károkért vagy sérülésekért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

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

- Értéktárgyakért, értékpapírokért, készpénzért a Szolgáltató csak akkor felelős, ha azokat megőrzésre kifejezetten átvette.
- A szálláshely közösségi tereiben, szobáiban hagyott személyes tárgyakért, a parkolójában lévő gépkocsiban keletkezett károkért valamint a gépkocsiban hagyott értéktárgyakért Szolgáltató felelősséget nem vállal.

## **22. Titoktartás**

- A Szolgáltató a szerződésben foglalt kötelezettsége teljesítése során köteles az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011.évi CXII. tv, és az adatvédelemmel kapcsolatos vonatkozó jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően eljárni.

A Szállásadó a vendég panzióbeli tartózkodásáról harmadik személynek ideértve a vendég közeli hozzátartozóit, kizárólag a vendég előzetes írásbeli engedélyével adhat tájékoztatást. E tájékoztatási tilalom nem vonatkozik a jogszabály alapján történő megkeresésre.

## **23. Vis major**

Azon ok vagy körülmény, pl. háború, árvíz, tűzvész, földrengés, időjárásbeli viszontagság, áramhiány, vízhiány, sztrájk bekövetkezése, amely felett a fél nem bír ellenőrzéssel (vis major) bármely felet felmenti a szerződésből eredő kötelezettségeinek teljesítése alól, míg ezen ok vagy körülmény fennáll. A felek minden tőlük telhetőt megtesznek, hogy ezen okok és körülmények bekövetkeztének lehetőségét a lehető legalacsonyabb szintre szorítsák, és ezáltal az okozott kárt vagy késedelmet a lehető leghamarabb helyrehozzák.

## **24. A felek jogviszonyában alkalmazandó jog, eljáró bíróság**

A Szolgáltató és a Szerződő fél közötti jogviszonyra a magyar jogszabályok rendelkezései az irányadóak. A szolgáltatási szerződésből eredő jogvita lefolytatására a szolgáltatás helye szerint hatáskörrel rendelkező Esztergomi Járásbíróság az illetékes.

Esztergom, 2020. május 28