

# Általános Szolgáltatói Feltételek

- 1. A Szolgáltató adatai**
- 2. Általános szabályok**
- 3. Szerződő fél**
- 4. A Szerződés létrejötte, a foglalás módja, módosítása, értesítési kötelezettség**
- 5. Lemondási feltételek**
- 6. Árak**
- 7. Fizetés módja, garancia**
- 8. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei**
- 9. Háziállatok**
- 10. A szerződés teljesítésének visszautasítása, a szolgáltatási kötelezettség megszűnése**
- 11. Elhelyezési garancia**
- 12. A vendég betegsége, halála**
- 13. A Szerződő fél jogai**
- 14. A Szerződő fél kötelezettségei**
- 15. A Szerződő fél kártérítési felelőssége**
- 16. A Szolgáltató jogai**
- 17. A Szolgáltató kötelezettsége**
- 18. A Szolgáltató kártérítési felelőssége**
- 19. Titoktartás**
- 20. Vis major**
- 21. A felek jogviszonyában alkalmazandó jog, eljáró bíróság**

## **1. A Szolgáltató adatai**

HOZAM Vagyonkezelő és Tanácsadó Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Rövidített név: HOZAM Zrt.

Székhelye: 5000 Szolnok, Mária u. 27.

Cégjegyzékszám: 16-10-001532

Adószám: 11261405-2-16

## **2. Általános szabályok**

2.1. Jelen „Általános Üzleti Feltételek” szabályozzák a Szolgáltató szálláshelyének és szolgáltatásainak igénybevételét.

2.2. Speciális, egyedi feltételek nem képezik részét a közölt Általános Üzleti Feltételeknek, de nem zárják ki a külön megállapodások megkötését utazásközvetítőkkal, szervezőkkel, esetenként más és más, az üzlet típusának megfelelő kondíciókkal.

### **3. Szerződő fél**

3.1. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat a Vendég veszi igénybe.

3.2. Amennyiben a szolgáltatásokra vonatkozó megrendelést a Vendég közvetlenül adja le a Szolgáltatónak, úgy a Vendég a Szerződő fél. A Szolgáltató és a Vendég együttesen - a feltételek teljesülése esetén - szerződéses felekké válnak (továbbiakban Felek).

3.3. Amennyiben a szolgáltatásokra vonatkozó megrendelést a Vendég megbízásából egy harmadik személy (továbbiakban Közvetítő) adja le a Szolgáltatónak, az együttműködés feltételeit a Szolgáltató és a Közvetítő között megkötött szerződés szabályozza. Ebben az esetben a Szolgáltató nem köteles vizsgálni, hogy a harmadik személy jogszerűen képviseli-e a Vendéget.

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

4.1. A Vendég szóban, vagy írásban megküldött ajánlatkérésére a Szolgáltató ajánlatot küld. Amennyiben az ajánlat elküldésétől számított 24 órán belül nem érkezik konkrét rendelés, úgy a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

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

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

4.3.1. Ha a Vendég a meghatározott időtartam lejárta előtt véglegesen elhagyja a szobát, a Szolgáltató jogosult a Szerződésben kikötött százalékban a szolgáltatás ellenértékére, mely az alábbi: 100%

A lejáratú idő előtt megüresedett szobát a Szolgáltató jogosult újra értékesíteni.

4.3.2. 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.

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

### **5. Lemondási feltételek**

5.1. Amennyiben a szálláshely ajánlatában más feltételt nem határozott meg, a szállás-szolgáltatás kötbérmentes lemondására az alábbiak szerint van lehetőség:

a) Ha a Szerződő fél a szállás-szolgáltatások igénybevételét előlegfizetéssel, hitelkártya garanciával, vagy más, Szerződésben foglalt módon nem biztosította, a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége a következők szerint áll fenn: helyi idő szerint az érkezés napján délután 6 óráig

b) Ha a Szerződő fél a szállás-szolgáltatások igénybevételét előlegfizetéssel, hitelkártya garanciával, vagy más Szerződésben foglalt módon biztosította, és az érkezési napon helyi idő szerint nem érkezik meg: helyi idő szerint az érkezés napján délután 4 óráig és nem jelzi előre, hogy ennél későbbi időpontban érkezik, a Szolgáltató a Szerződésben meghatározott mértékű, de legalább egy napi szállásdíjat kötbérként érvényesít. Ebben az esetben a szállást a Szerződő fél részére az érkezési napot követő nap 11:00 óráig fenntartja, majd ezt követően a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége megszűnik.

### **Lemondási határidők egyéni foglalások esetén:**

A megrendelt szolgáltatások ingyenes lemondása a foglalás visszaigazolása után 24 órán belül lehetséges. A lemondási díj az alábbi összegben és feltételek alatt kerül felszámításra:

Érkezést megelőző napok száma	
45-21 nappal érkezés előtt	lefoglalt szolgáltatások 30%-a
20-14 nappal érkezés előtt	lefoglalt szolgáltatások 50%-a
13-2 nappal érkezés előtt	lefoglalt szolgáltatások 75%-a
2 nappal érkezés előtt és meg nem jelenés esetén	lefoglalt szolgáltatások 100%-a

### **6. Árak**

6.1. Az aktuális szobaárak a szálláshely szobáiban, vagy a Recepción kerülnek kifüggesztésre. Egyéb szolgáltatások árlistái a Recepción 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 (ÁFA, IFA) vagy sem, illetve pontosan megjelöli az idegenforgalmi adó mértékét.

6.4. Aktuális kedvezmények, akciók, egyéb ajánlatok a [www.hozamwellnessapartman.hu](http://www.hozamwellnessapartman.hu) weboldalon kerülnek meghirdetésre.

A Szolgáltató a több mint 5 szoba (csoportos) foglalása esetén a fentiekől eltérő, egyedi Szerződésben rögzített feltételeket, illetve felárat állapíthat meg.

### **7. Fizetés módja, garancia**

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

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

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

b) kérheti előleg megfizetését a részvételi díj egy részére vagy annak teljes összegére

7.3. A Szerződő fél számláját az alábbiak szerint egyenlítheti ki:

A számla a magyarországi adószabályoknak megfelelően forintban kerül kiállításra. A szolgáltatások ára Európában vendégérkezésének napján a Szolgáltató bankjászerinti napi árfolyamon kerülhet átszámításra. A Szolgáltató a készpénzes fizetésen kívül elfogad előzetes banki átutalást és az alábbi hitelkártyákat is: Visa, EC/MC, American Express.

7.4. Bármely fizetési mód alkalmazásával kapcsolatos költség a Szerződő felet terhel.

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

8.1. A Vendég a szálláshely szobáit a szálláshely által megjelölt időpontban foglalhatja el az érkezés napján (Check in) illetve a közzétett időpontig köteles elhagyni az utazás napján (Check out). Ennek időpontja : bejelentkezés 14.00 órától, kijelentkezés 11.00 óráig.

8.2. Ha a Vendég a szobát az érkezés napján:

14.00 óra előtt kívánja elfoglalni és arra a szálláshely foglaltsága lehetőséget ad, akkor a Szolgáltató plusz díj felszámítására jogosult.

## **9. Háziállatok**

9.1. A szálláshelyre külön díj ellenében kisméretű háziállat bevihető, s a szobában a Vendég felügyeletével tartható. A közös helyiségeket a szobák megközelítésére használhatják, egyéb helyiségek (étterem, uszoda stb.) azonban a háziállattal nem látogathatók. 9.2. A Vendég teljes körűen felelős a háziállat által okozott károkért.

9.3. Vakvezető kutyák megengedettek.

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

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

- a) a Vendég nem rendeltetésszerűen használja a rendelkezésre bocsátott szobát, illetve a létesítményt
- b) a Vendég a szálláshely biztonsági előírásait, rendjét nem tartja be, annak alkalmazottaival kifogásolhatóan, durván viselkedik, alkohol, vagy drogok befolyása alatt áll, fenyegető, sértő, vagy más elfogadhatatlan viselkedést tanúsít
- c) a Vendég fertőző betegségben szenved.
- d) a Szerződő fél nem teljesíti a Szerződésben meghatározott előlegfizetési kötelezettségét a meghatározott időpontig

10.2. Amennyiben a felek közötti Szerződés „vis major” 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 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, illetve a Vendég számára felajánlott helyettesítő szálláslehetőséget elfogadta, utólagos kártérítési igénnyel a Szerződő fél nem élhet.

## **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 ajánl fel.

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 igénybevett szolgáltatások ellenértékének, és a betegség/haláleset kapcsán a felszerelések, berendezési tárgyakra keletkezett esetleges károk tekintetében.

### **13. A Szerződő fél 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, és nem esnek speciális feltételek hatálya alá.

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 követően megszűnik.

### **14. A Szerződő fél 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 14 év alatti csak felnőtt felügyelete mellett tartózkodjon a Szolgáltató szálláshelyén.

### **15. A Szerződő fél 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:**

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

### **17. A Szolgáltató kötelezettsége**

A Szolgáltató köteles:

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

### **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 elháríthatatlan ok miatt következtek be, vagy azokat a Vendég maga okozta.

18.1.2. A Szolgáltató kijelölhet olyan helyeket a szálláshelyen, 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 recepción, és minden szükséges adatot

a Szolgáltató intézkedő alkalmazottjának rendelkezésére kell bocsátania, amely a káreset körülményeinek tisztázásához, esetleg a rendőrségi jegyzőkönyv felvételéhez/rendőrségi eljáráshoz szükséges.

18.2. A Szolgáltató felelősséget vállal azért a kárért is, amelyet a szállóvendég vagyontárgyainak elveszése, elpusztulása vagy megsérülése folytán szenved el, abban az esetben, ha a Vendég a Szolgáltató által kijelölt, illetőleg általában erre rendelt helyen, vagy a szobájában helyezett el, vagy amelyeket a Szolgáltató olyan alkalmazottjának adott át, akit vagyontárgyainak átvételére jogosultnak tarthatott.

18.2.1. Értéktárgyakért, értékpapírokért és készpénzért a Szolgáltató csak akkor felelős, ha azt megőrzésre kifejezetten átvette, vagy a kár olyan okból következett be, amelyért az általános szabályok szerint felelősséggel tartozik. Ebben az esetben a bizonyítás a Vendéget terheli.

18.3. A kártérítés mértéke:

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

## **19. Titoktartás**

A Szolgáltató az Adatkezelési Szabályzatában meghatározottak szerint jár el.

## **20. Vis major**

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

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

21. 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.