

# Általános Szerződési Feltételek

## 1. Szolgáltató adatai

az **EKZ INVEST Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság** (EKZ INVEST Kft.; 5516 Körösladány, Nagy Márton út 3.; Cg. 04 09 014564; Adószám: 26381028-2-04; Statisztikai számjel: 26381028-5590-113-04; bankszámlaszám: 10918001-00000101-58590007 UniCredit Bank Hungary Zrt. Head Office (1054 Budapest, Szabadság tér 5-6.; 01 10 041348) önállóan képviseli: Szoatak Zsolt Sándor ügyvezető)

## 2. Általános szabályok

2.1 Jelen „Általános Üzleti Feltételek” szabályozzák a Szolgáltató szálláshelyeinek, és azok 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.

3.4 Egészségügyi szolgáltatás igénybevétele esetén a Vendég köteles tájékoztatni a Szolgáltatót esetleges egészségügyi állapotáról, Szolgáltató köteles felhívni a figyelmet az esetleges egészségügyi kockázatokról.

## 4. Szerződéses jogviszony

4.1 A Vendég szóban, vagy írásban megküldött ajánlatkérésére a Szolgáltató ajánlatot küld. A szobák értékesítése a szabad kapacitások függvényében történik a foglalásokat azok beérkezési sorrendjében igazolja vissza a Szolgáltató.

4.2 A Szerződés a Vendég írásban, 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 szerződés tartalma kiterjed: a szolgáltatás tárgyára, helyére, időtartamára, árára. Tartalmazza továbbá a fizetési, lemondási, módosítási feltételeket.

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

## 5. Szálloda alapszolgáltatásai

### 5.1 Szállásszolgáltatás

Szállodai elhelyezések típusa:

5.1.1. Kétágyas szoba : hálószoba két különálló ágygal 90x200cm, fürdőszoba (mosdó, zuhanyzó, wc,). A szoba esetenként max. 1 fő számára pótagyazható.

5.1.10. A szobák alapfelszereltsége: LED tv, széf, biztonságos konnektorok, minibár, hajszárító, törölköző, A szobákban Hotspot vehető igénybe. Klíma berendezést a nyári szezonban biztosítunk. Minden szoba nemdohányzó.

### 5.2. Vendéglátás

5.2.1. A szálloda félpanziós ellátásként svédasztalos reggelit és svédasztalos vacsorát biztosít szállóvendégei számára a megadott nyitvatartási időben. Az étteremből ételt/italt kivinni csak az étteremvezető előzetes engedélyével szabad.

5.2.2. Egyedi étkezési igények kielégítésére előzetes egyeztetés alapján van lehetőség

## 6. Árak

6.1 A szálloda szobaárai a szállodai szobában, és a szálloda portáján kerülnek kifüggesztésre.

6.2 Egyéb szolgáltatások árlistái az adott szállodai részlegeken állnak rendelkezésre

6.3 A Hotel a meghirdetett árait, kivéve amennyiben adott időszakra kötelezettséget nem vállal, előzetes bejelentés nélkül szabadon változtathatja.

6.4 Az árak tartalmazzák az általános forgalmi adó (ÁFA) ajánlattételkor érvényes, törvény által szabályozott mértékét. A Hotel a hatályos adó-törvény (ÁFA) módosulása miatti többletterheket, előzetes értesítés mellett, áthárítja a Szerződő félre.

6.5 Az idegenforgalmi adó a szállásdíjon felül extra fizetendő.

6.6 Aktuális kedvezmények, akciók, egyéb ajánlatok a [www.hotelsmart.hu](http://www.hotelsmart.hu) oldalon kerülnek meghirdetésre.

## 7. Fizetési feltételek

7.1 Az üdülés teljes összegének 30%-át a Szolgáltató által küldött visszaigazolás után 10 naptári napon belül kérjük foglalóként postai csekken vagy átutalással befizetni, és a foglalófizetési utalványról (név, cím, rendelési szám, illetve áfás számla igény esetén adószám és kiállítási cím feltüntetésével) egy másolatot a Szolgáltató részére elküldeni.

7.2 Amennyiben a foglalás és az érkezés között 14-7 nap telik el, a foglalót 3 naptári napon belül kérjük befizetni.

7.3 Amennyiben a foglalás és az érkezés között 7 nap vagy annál rövidebb idő telik el, a vendég a teljes összeget érkezéskor a recepción egyenlíti ki.

7.4 Speciális ajánlatok esetén a fizetési feltételek változhatnak, melyet az írásban megküldött visszaigazolás tartalmaz.

7.5 A befizetések elmaradása esetén a szobafoglalást automatikusan töröljük.

7.6 Elfogadott fizetőeszközök: Kézpénz, átutalás, bankkártya, Széchenyi Pihenő Kártya

7.7 Bármely fizetési mód alkalmazásával kapcsolatos költség a Szerződő felet, illetve annak SZÉP kártyáját/hitelkártyáját terheli. Utazási irodák / Tour operatorok / OTA-k / Együttműködő partnerek: A szolgáltatóval kötött szerződés tartalmazza az egyedi fizetési feltételeket.

## 8. Megrendelés módosítása

8.1 Már véglegesített és visszaigazolt foglalás más dátumra történő áthelyezésére, vagy a létszám módosítására az aktuálisan érvényben lévő árak és a szabad kapacitás függvényében az alábbi feltételek szerint van lehetőség: Módosítás esetén a befizetett foglaló adott naptári évben használható fel, de maximum 90 napon belül.

A módosítás díja:

- érkezés előtti 45. napig díjmentes
- az érkezés előtti 44. naptól 15. napig 4.000 Ft/szoba/alkalom

- érkezés előtt 14-2 napon belül a foglalás végösszegének 10%-a, de min. 10.000 Ft
- érkezés előtti vagy az érkezés napján a befizetett foglaló teljes összege módosítási költségként kerül felszámolásra

8.2 Törzsvendégeinknek (akik legalább már háromszor jártak nálunk), érkezés előtt 15 napig foglalásonként 1 módosítás ingyenes.

8.3 Egyedi és akciós ajánlatok esetében az ajánlatban szereplő módosítási feltételek az irányadóak

## 9. Lemondási feltételek

9.1 A megrendelés lemondása írásban történik.

9.2 A szobafoglalás az első foglalófizetési határidőig szternóköltés nélkül lemondható.

9.3 Az érkezés előtt 45. napig: díjmentes

9.4 Érkezés előtt 44. naptól a 2. napig: a megrendelt szolgáltatás 30%-a,

9.5 Érkezés előtti naptól illetve ha foglalás napján előzetes jelzés nélkül nem érkezik meg a vendég: a megrendelt szolgáltatás 90%-a kerül kötbéreként felszámolásra.

9.6 Ha a Szerződő fél a szállás-szolgáltatások igénybevételét foglalófizetéssel, hitelkártya garanciával, vagy más Szerződésben foglalt módon biztosította, és az érkezési napon helyi idő szerint 18:00 óráig nem érkezik meg, vagy nem jelzi előre, hogy ennél későbbi időpontban érkezik, a Szolgáltató a Szerződésben meghatározott mértékű, de legalább egy napi szállásdíjat kötbéreként érvényesít. Ebben az esetben a szállást a Szerződő fél részére az érkezési napot követő nap 10:00 óráig fenntartja, majd ezt követően a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége megszűnik.

9.7 Egyedi és akciós ajánlatok esetében lemondási feltételek az ajánlatban szereplő feltételek szerint alakulnak.

9.8 A lefoglalt, de a Vendég szállodában való tartózkodása alatt igénybe nem vett, illetve módosított szolgáltatások (szállás, étkezés stb.) pénzbeli visszatérítésére nincs lehetőség.

9.9 A Szolgáltató speciális kondíciókhoz kötött termékeinek foglalása, csoportos utazás, vagy rendezvények esetén, a fentiekől eltérő, egyedi Szerződésben rögzített feltételeket állapíthat meg.

9.10 A Szerződő fél ellátásának feltételei a hatályos Kormányrendelet alapján történik (45/2014. (II.26)).

## 10. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei

10.1. A Vendég a szállodai szobát az érkezés napján 14:00 órától foglalhatja el (Check in), és az utolsó tartózkodási napon délelőtt 10:00 óráig köteles elhagyni (Check out). A Vendég megérkezésekor személyazonosságát a törvényes előírásoknak megfelelően a szoba elfoglalása előtt igazolni köteles.

10.2. A szálloda fertőző betegségben szenvedő vendégeket nem fogad.

10.3. A kitöltött és aláírt bejelentővel egyidejűleg a Vendég a Hotel Általános Szerződési Feltételeit elfogadja, és köteles betartani. A tartózkodás során szükséges információk megtalálhatóak a szállodai szobákban elhelyezett szobamappákban. Emellett a szálloda recepciója 24 órán keresztül áll a vendégek rendelkezésére.

10.4. A vendég hibájából felróható sérülések miatt a szálloda nem vállal felelősséget. A szándékos rongálás miatt keletkezett költségeket a szálloda a vendégre terhelheti.

10.5. A szálloda teljes területe nemdohányzó.

10.6. Ha a Vendég a szobát az érkezés napján reggel 09:00 óra előtt kívánja elfoglalni, úgy az előző éjszaka ára felszámításra kerül.

10.7. 10:00 óra után szobahosszabbítási díjat számolunk fel. Ennek mértékéről tájékoztatás a [www.hotelsmart.hu](http://www.hotelsmart.hu) oldalon található.

## 11. Háziállatok

11.1. Az apartmanházban, a szállodai szobákban és lakosztályokban nem fogadunk háziállatot. Macskát és egyéb kiskedvencet nem lehet hozni.

## 12. A szerződés teljesítésének visszautasítása, a szolgáltatási kötelezettség megszűnése

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

12.1.1. a Vendég nem rendeltetésszerűen használja a rendelkezésre bocsátott szobát, illetve a létesítményt

12.1.2. a Vendég a szálláshely biztonságával, rendjével, annak alkalmazottjaival kifogásolhatóan, durván viselkedik, alkohol, vagy drogok befolyása alatt áll, fenyegető, sértő, vagy más elfogadhatatlan viselkedést tanúsít

12.1.3. a Vendég fertőző betegségben szenved.

12.1.4. a Szerződő fél nem teljesíti a Szerződésben meghatározott foglalófizetési kötelezettségét a meghatározott időpontig

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

## 13. Elhelyezési garancia

13.1. 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.

13.1.1. A Szolgáltató köteles:

13.1.1.1. 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

13.1.1.2. térítésmentesen telefonálási lehetőséget biztosítani a Vendég részére a szálláshely változásának közlésére

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

13.1.2. Amennyiben a Szolgáltató ezen kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tesz, illetve a Vendég a számára felajánlott helyettesítő szálláslehetőséget elfogadta, utólagos kártérítési igénnyel a Szerződő fél nem élhet.

## 14. A vendég betegsége, halála

14.1. Amennyiben a szállás-szolgáltatás igénybevételének időtartama alatt a Vendég megbetegszik, és maga nem képes saját érdekében eljárni, a Szolgáltató orvosi segítséget ajánl fel.

14.2. 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 tárgyakban keletkezett esetleges károk tekintetében.

## 15. A Szerződő fél jogai

15.1. 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.

15.2. 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.

15.3. A Vendég panasztételi joga a szálláshelyről történt elutazását követően megszűnik.

## 16. A Szerződő fél kötelezettségei

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

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

16.3. A Vendég saját ételt-italt nem hozhat be a szálloda vendéglátó egységeibe.

## 17. 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. A Vendég felelősséggel tartozik az általa okozott kárt a Szolgáltatónak megfizetni (pl. extra takarítás: bruttó 10.000,-HUF ártól). E felelősség akkor is fennáll, ha a Károsult a kár helyreállítását közvetlenül a Szolgáltatótól igényelni.

## 18. A Szolgáltató jogai

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

## 19. A Szolgáltató kötelezettsége

A Szolgáltató köteles:

19.1. a szerződés alapján megrendelt szállás és egyéb szolgáltatást az érvényes előírások, szolgáltatás standard-ek szerint teljesíteni

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

## 20. A Szolgáltató kártérítési felelőssége

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

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

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

20.4. 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.

20.5. Értéktárgyakért, értékpapírokért és készpénzért a Szolgáltató csak akkor felelős, ha a dolgot megőrzésre kifejezetten átvette.

20.6. Szolgáltató közösségi tereiben, vagy szobáiban hagyott személyes tárgyakért, (ideértve a szobaszéfben elhelyezett dolgokat, tárgyakat is) a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

20.7. A Szolgáltató parkolójában levő gépjárműben hagyott értéktárgyakért a Szolgáltató nem vállal felelősséget, illetve a parkoló gépjárművekben keletkezett károk keletkezését a Szolgáltató kivizsgálja és amennyiben a kár neki felróható gondatlanságból keletkezett, megtéríti azt.

20.8. A kártérítés mértéke felső határa a Szerződés szerinti napi szobaár összegének az ötvenszerese, kivéve, ha a kár ennél kevesebb.

## 21. Fogyasztói érdekvédelem, adatvédelem

21.1. A Szolgáltató tevékenysége során kiemelten fontosnak tartja a személyes adatok védelmét. A rendelkezésére bocsátott személyes adatokat minden esetben a hatályos jogszabályoknak eleget téve kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a vonatkozó jogszabályok betartásához szükségesek.

21.2. A Szolgáltató az adatkezeléssel kapcsolatos irányelveit külön Adatvédelmi Szabályzatban foglalja össze, melyet a honlapján folyamatosan elérhetővé tesz, és melynek tartalmát magára nézve kötelezőnek ismeri el. Az Adatvédelmi Szabályzat tartalmazza az egyes adatkezelésekre vonatkozó tájékoztatókat is.

21.3. A szolgáltató szolgáltatási tevékenysége felett Körösladány község jegyzője ill. a Békés Megyei Fogyasztóvédelmi Felügyelőség gyakorol szakmai felügyeleti jogokat.

## 22. Vis major

Azon ok, vagy körülmény (például; háború, tűz, árvíz, időjárásbeli viszontagság, áramhiány, sztrájk, világjárvány bekövetkezése), amely felett a fél nem bír ellenőrzéssel (vis major), bármely felet felmentik a Szerződésből eredő kötelességeik teljesítési 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.

## 23. A felek jogviszonyában alkalmazandó jog, eljáró bíróság

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