

# Általános Szerződési Feltételek és Adatvédelem

## Általános Üzleti Feltételek

### 1. A Szolgáltató adatai

- Cég: Pannon Golden Kft.
- Székhelye: 1087 Budapest Baross tér 10.
- Adószám: 27958308-2-42
- Cégjegyzékszám: 01 09 358999

### 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.

### 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 48 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 (postai levél, telefax, elektronikus levél) 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 szolgáltatás teljes ellenértékére. A lejárató 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 érkezést megelőzően 2 nappal, helyi idő szerint 18:00 óráig 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 az érkezési napon helyi idő szerint 18:00 órát követően megszűnik.

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 23:30 óráig nem érkezik meg, vagy 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 10:00 óráig fenntartja, majd ezt követően a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége megszűnik.

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

## **6. Árak**

6.1. A szálláshelyi szobaárai (Rack Rate) a szálláshelyi szobában, a szálloda portáján és a szálláshely honlapján kerül kifüggesztésre Egyéb szolgáltatások árlistái az adott szállodai részlegeken (étterem, drinkbár, wellness) állnak rendelkezésre.

6.2. A Szolgáltató a meghirdetett árakat a foglalás visszaigazolásáig vagy amennyiben ilyen nem történt, úgy a szálláshely elfoglalásáig szabadon megváltoztathatja.

6.3. Az árak közlésekor a Szolgáltató megjelöli az árak adótartalmának (ÁFA, IFA) ajánlattételkor érvényes, törvény (helyi rendelet) által szabályozott mértékét. A Szolgáltató a hatályos adó-törvény (ÁFA, IFA) módosulása miatti többletterheket, előzetes értesítés mellett, áthárítja a Szerződő félre.

6.4. Aktuális kedvezmények, akciók, egyéb ajánlatok a szálláshely honlapján kerülnek meghirdetésre.

## **7. Családi kedvezmények**

7.1. A gyermek 6 éves koráig a szállás ingyenes, amennyiben a szüleivel egy szobában tartózkodik. Több 6 év alatti gyermekkel érkező család esetén is az egy darab kétágyas szoba ára fizetendő.

7.2. A 6-12 év alatti gyermekek részére 50% kedvezményt biztosítunk.

## **8. Fizetés módja, garancia**

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

8.2 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 kerül,

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

8.3. A Szerződő fél számláját kiegyenlítheti HUF-ban, és/vagy

a) bármely olyan pénznemben, melyet a Szolgáltató elfogadásra meghirdet. Az átszámítás, illetve számlázás ebben az esetben a Szolgáltató számlavezető Bankjának a Vendég érkezési napján érvényes deviza vételi árfolyamán történik.

b) a Szolgáltató elfogad készpénzkímélő fizetési eszközöket (hitelkártya továbbá külön szerződés alapján; kupon, voucher, stb.), melyek mindenkor aktuális listáját a szálláshely honlapján található.

8.4. Bármely fizetési mód alkalmazásával kapcsolatos költség a Szerződő felet terheli.

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

9.1. A Vendég a szállodai szobát az érkezés napján 14:00 órától foglalhatja el (Check in), és az utolsó tartózkodási napon délelőtt 11:00 óráig köteles elhagyni (Check out).

9.2. Ha a Vendég a szobát az érkezés napján 10:00 óra előtt kívánja elfoglalni, úgy az előző éjszaka – egyedi megállapodás alapján – 50 %-ban felszámításra kerül.

9.3. Ha a Vendég a szobát az elutazás napján 11:00 óra után kívánja elhagyni, úgy a következő éjszaka – egyedi megállapodás alapján – 50 %-ban felszámításra kerül, 18:00 után a teljes szobaéjszaka ára kerül kiszámlázásra.

## **10. Háziállatok**

10.1. A Szolgáltató szálláshelyeire kismérteű háziállat általában bevihető, a szállodai szobában a Vendég felügyeletével tartható, a közös helyiségeket a szobák megközelítésére használhatják, egyéb helyiségeket (étterem, drinkbár, stb.) azonban nem látogathatják.

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

10.3. A háziállat szobában történő elhelyezéséért a Szolgáltató külön megállapodás alapján díjat számít fel.

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

11.1. A Szolgáltató jogosult a szállás-szolgáltatásra szóló 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 biztonságával, rendjével, 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 előleg-fizetési kötelezettségét a meghatározott időpontig

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

## **12. Elhelyezési garancia**

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

12.2. A Szolgáltató köteles;

a) a Szerződésben szereplő szolgáltatásokat, az abban visszaigazolt áron, az ott kikötött időtartamra - vagy az akadályoztatás megszűntéig - egy másik, ugyanazon vagy magasabb kategóriájú szálláshelyen biztosítani/felajánlani. A helyettesítő szálláshely biztosításának valamennyi többletköltsége a Szolgáltatót terheli

b) térítésmentesen egyszeri alkalommal 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

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

## **13. A vendég betegsége, halála**

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

13.2. 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.

## **14. A Szerződő fél jogai**

14.1. 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.

14.2. 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.

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

## **15. A Szerződő fél kötelezettségei**

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

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

15.3. A Vendég saját ételt-italt nem hozhat be a szálloda vendéglátó egységeibe és szobáiba.

A vendég által ajándékozási céllal vásárolt ilyen termék a szállodában korlátozás nélkül behozható.

## **16. 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.

## **17. A Szolgáltató jogai**

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

## **18. A Szolgáltató kötelezettsége**

A Szolgáltató köteles;

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

## **19. A Szolgáltató kártérítési felelőssége**

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

19.1.1. 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.

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

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

19.2. A Szolgáltató felelősséget vállal azért a kárért is, amelyet a megszálló Vendég dolgainak elvesztése, elpusztulása vagy megsérülése folytán szenved el, abban az esetben, ha a Vendég a Szolgáltató által kijelölt, illetőleg általában erre rendelt helyen, vagy a szobájában helyezte el, vagy amelyeket a Szolgáltató olyan alkalmazottjának adott át, akit dolgai átvételére jogosultnak tarthatott.

19.2.1 Értéktárgyakért, értékpapírokért és készpénzért a Szolgáltató csak akkor felelős, ha a dolgot 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.

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

## **20. Titoktartás**

A Szolgáltató a Szerződésben foglalt kötelezettsége teljesítése során köteles a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. Törvény, és az adatvédelemmel kapcsolatos vonatkozó jogszabályok rendelkezéseinek - és amennyiben ezt a Szerződő fél a Szolgáltató tudomására hozta - a Szerződő fél vonatkozó belső szabályainak megfelelően eljárni.

## **21. Vis major**

Azon ok, vagy körülmény (például; háború, tűz, árvíz, időjárásbeli viszontagság, áramhiány, sztrájk bekövetkezése), amely felett a fél nem bír ellenőrzéssel (vis major), bármely felet felmentik a Szerződésből eredő kötelezéseik teljesítési alól, amíg ezen ok vagy körülmény fennáll. A felek egyetértenek abban, hogy minden tőlük telhetőt megtesznek, hogy ezen okok és körülmények bekövetkeztek lehetőségét a lehető legalacsonyabb szintre szorítsák, és az ez által okozott kárt vagy késedelmet a lehető leghamarabb helyrehozzák.

## **22. 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.

## **23. Weboldal**

### **23.1 Hivatkozások és linkek**

Az Pannon Golden Kft.. nincs befolyással a weboldalain belinkelt vagy hivatkozott, harmadik fél tulajdonában lévő anyag megtervezésére és tartalmára.

### **23.2 Szerzői jog**

A weboldalak, a felhasznált diagramok, képek és logók elrendezését, illetve az egyéni hozzájárulások gyűjteményét szerzői jog védi. Bármely olyan tárgyaknak egyéb elektronikus vagy nyomtatott kiadványba történő átmásolása vagy felhasználása, mint a diagramok, képek vagy szövegek, nem engedélyezett a Pannon Golden Kft.. beleegyezése nélkül.

### **23.3. Cookie-k**

Weboldalaink látogatásakor egy ismétlődő cookie (egy kis szövegfájl) keletkezik, és mentésre kerül az Ön számítógépének merevmeghajtóján. A cookie lehetővé teszi az Ön felismerését, amikor internetes oldalunkat meglátogatja, megkönnyítve böngészését az oldalon, és személyessé téve online élményét (automata felismerés, stb.).

### **23.4. Analitika**

Egy Weboldal analitikai eszközt használunk, amely egy adatsorozatot készít, s nyomon követi, miként használják látogatóink internetes oldalunkat. Amikor Ön felkeresi internetes oldalunkat, cookie-kat hozunk létre azzal a céllal, hogy rögzítsük, mire keresnek rá internetes oldalunkon, illetve, hogy személy szerint nem azonosítható információt nyerjünk erről. Ez az eszköz segít nekünk javítani az Ön online élményét, és fokozni internetes oldalunk felhasználóbarát jellegét.

Soha nem használjuk személyes információ gyűjtésére. A legtöbb böngésző automatikusan elfogadja e cookie-kat, azonban Ön ezeket kitörölheti, vagy automatikusan visszautasíthatja. Mivel minden böngésző eltérő, a böngésző eszköztár "Segítség" címszavát válassza, hogy utánanézzon, miként állíthatja be a cookie-kal kapcsolatos preferenciáit. Mindazonáltal lehetséges, hogy bizonyos tulajdonságokat nem tud használni internetes oldalunkon, amennyiben úgy dönt, nem fogadja el a cookie-kat.

**Az Általános Szerződési Feltételeket helybenhagyólag írtuk alá. Az abban foglaltakat tudomásul veszem.**