Általános szerződési feltételek

1. **A Szolgáltató adatai**

Hotel Patonai Kft. (továbbiakban: Szolgáltató vagy Szálloda)

Székhelye: 9431 Fertőd Fő utca 4.

Cégjegyzékszám: 08 09 024572

Adószám: 24214070-2-08

EU adószám: HU24214070-2-08

2. **Általános szabályok**

2.1. Jelen "Általános Szerződési Feltételek" szabályozzák a Szolgáltató szálláshelyének, a Pannonia Hotelnek és annak szolgáltatásainak igénybevételét.

2.2. Speciális, egyedi feltételek nem képezik részét a közölt Általános Szerződési Feltételeknek, de nem zárják ki a külön megállapodások megkötését utazásközvetítőkkel, 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. A szolgáltató jogosult írásban az ajánlattól eltekinteni, azt írásos megrendelést megelőzően visszavonni, vagy egyedi feltételeket meghatározni.

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. A fentieket helyettesíti, amennyiben a Vendég a szállodában megjelenik, az adott foglalási feltételek mellett a szobát elfoglalja, vagy a kulcskártyát átveszi.

Szóban leadott foglalás, megállapodás, módosítás, vagy annak a Szolgáltató általi szóbeli visszaigazolása nem szerződés értékű.

4.3. A szállásszolgáltatás igénybevételéről szóló Szerződés meghatározott időtartamra szól.

4.3.1. Ha a Vendég a meghatározott időtartam lejárta előtt véglegesen elhagyja a szobát, vagy azt írásban lemondja, vagy szóban lemondja és azt a Szolgáltató írásban visszaigazolja, akkor a Szolgáltató jogosult a Szerződésben kikötött szolgáltatás 100%-ának ellenértékére, beleértve minden járulékos szolgáltatást, de nem beleértve a helyi idegenforgalmi adót.
A lejárati idő előtt megüresedett szobát a Szolgáltató jogosult újra értékesíteni. Ezen esetben visszatérítési vagy kompenzációs kötelezettség a Szolgáltatót nem terheli.

4.3.2. A szállásszolgáltatás 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 szálloda ajánlatában (beleértve a saját honlapján foglalt információkat) más feltételt nem határozott meg, a szállásszolgáltatás kötbérmentes lemondására nincs lehetőség.

1. Ha a Szerződő fél a szállásszolgáltatások igénybevételét előlegfizetéssel, hitelkártya garanciával, vagy más, Szerződésben foglalt módon nem biztosította, a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége nem áll fenn.
2. Ha a Szerződő fél a szállásszolgáltatások igénybevételét előlegfizetéssel, hitelkártya garanciával, vagy más Szerződésben foglalt módon biztosította, és az érkezési napon helyi idő szerint 22:00 óráig nem érkezik meg, és nem jelzi előre, hogy ennél későbbi időpontban érkezik, akkor a Szolgáltató jogosult a szobát aznapra értékesíteni és a Szolgáltató a Szerződésben meghatározott mértékű megfizetett előleg teljes összegét felszámítani kötbérként.
3. A Szolgáltató a fentiektől eltérő egyedi feltételeket az írásbeli ajánlatában és/vagy visszaigazolásában meghatározhat.
4. Amennyiben a Vendég egy meglévő foglalását átfoglalja későbbi időpontra a Szolgáltató hozzájárulásával, abban az esetben a Vendég az átfoglaláskor érvényes szerződési feltételek, valamint az átfoglaláskor kapott visszaigazolás alapján jogosult a további szolgáltatásokra.
5. A Vendég a szolgáltatások igénybevétele vonatkozásában az érkezést megelőzően csak valószínűsíthető tényekre vonatkozóan nem nyilatkozhat.
6. Utólagos elszámolás esetén, a channal managerben található adott napra, adott szobatípusra vonatkozó ár az irányadó.

5.2. Előzetes visszajelzés nélkül meg nem érkezett vendégek esetében minden esetben a lefoglalt szolgáltatások 100%-a kötbérként felszámításra kerül.

5.3. Az utazásközvetítők, különösen az online utazásközvetítők saját oldalán meghatározott feltételek csak abban az esetben irányadóak, amennyiben összhangban vannak a szálloda által meghatározott feltételekkel. Eltérés esetén a szálloda saját honlapján, azonos jellegű ajánlat, annak hiányában jelen szerződési feltételek az irányadóak.

6. Árak

6.1. Az aktuális szobaárak a szálloda honlapján https://patonai.hu elérhetők. Egyéb szolgáltatások árlistái az adott szállodai részlegeken állnak rendelkezésre, írásbeli kérésre aktuális árlistát a szálloda megküldi.

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.

6.4. Aktuális kedvezmények, akciók, egyéb ajánlatok a www.pannoniahotel.com weboldalon kerülnek meghirdetésre.

6.5. A Szolgáltató speciális kondíciókhoz kötött termékeinek foglalása esetén, rendezvények foglalása esetén, illetve több mint 5 szoba (csoportos) foglalása esetén a fentiektől eltérő, egyedi szerződésben rögzített feltételeket, felárat állapíthat meg.

6.6. A Szolgáltató kizárólag írásban ad árajánlatot. A szóban adott tájékoztatás tájékoztató jellegű, a Szolgáltatót az nem köti, különös tekintettel arra, hogy szóban a Szállodai szolgáltatás igénybevételének és az igénybevételnek feltételei részletesen nem ismertethetőek.

6.7. Az azonnali üzenetküldő szolgáltatásokon, vagy más online felületeken adott ajánlatok nem teljeskörűek, azok a Szállodát az ott kifejezetten megemlítettek vonatkozásában kötik legfeljebb egy naptári napig. A meg nem említett kérdésekben a szálloda általános ajánlatai, illetve jelen általános szerződési feltételek irányadóak.

7. Fizetés módja, garancia

7.1. A Szolgáltató a Szerződő fél részére nyújtott szolgáltatásainak ellenértékére legkésőbb az igénybevétel kezdetekor, a szállodába történő érkezéskor tart igényt, de egyedi írásos megállapodás keretében adhat lehetőséget utólagos fizetésre is. Eltérő rendelkezés hiányában a foglalások ellenértéke a Szolgáltató visszaigazolását követő 72 órán belül esedékes.

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

1. kérhet hitelkártya garanciát, amelynek során a megrendelt és visszaigazolt szolgáltatás ellenértéke a hitelkártyán zárolásra kerülhet,
2. kérheti előleg megfizetését a részvételi díj egy részére vagy annak teljes összegére.

7.3. A Szerződő fél számláját az alábbiak szerint kerül kiállításra:

1. A számla a magyarországi adószabályoknak megfelelően Forintban kerül kiállításra. A szolgáltatások ára Euróban a vendég érkezésének napján a Szolgáltató bankja szerinti napi árfolyamon kerülhet átszámításra.
2. Készpénzes fizetés lehetséges valutái: HUF, EUR
3. A Szolgáltató a készpénzes fizetésen kívül elfogad előzetes banki átutalást, SZÉP kártyát (OTP, MKB és K&H – mindhárom alszámláról) és az alábbi hitelkártyákat is: Visa, EC/MC, Maestro, American Express.
4. A szálloda honlapján történő online foglalás esetén a foglalás értékének kiegyenlítése az alábbi módokon lehetséges:
   - Online bankkártyás fizetés: OTP SimplePay, vagy Stripe.
   - Elfogadott bankkártyák: Maestro, MasterCard, Visa, American Express
   - Online fizetés SZÉP kártyával: OTP SZÉP kártya, MKB SZÉP kártya, K&H SZÉP kártya

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

7.5. Amennyiben a Szerződő fél másként nem nyilatkozik, a Szolgáltató a számlát elektronikusan állítja ki, a számla a Szerződő fél által megadott e-mailcímre kerül megküldésre.

7.6. Amennyiben utólagos fizetés átutalással történik és a fizetés határidőre nem történik meg a szolgáltató minden megkezdett késedelmes hét után 50 000 FT + Áfa kötbér fizetési kötelezettséget von maga után. A szolgáltató által kiállított számla átvettnek tekinthető ajánlott levél esetén a feladástól számított harmadik naptári naptól, elektronikusan Email-ben küldött számla esetén az elküldést követő első munkanaptól.

7.7. Amennyiben a szolgáltatást igénybevevő vagy számára a foglalást intéző foglalás megrendelője a szolgáltatás igénybevételét követően három napon beül nem kap számlát a (különös tekintettel az esetlegesen meg nem nyitott számlákra, illetve a spam vagy szemét könyvtárba került számlákra) köteles a Szolgáltató felé ezt írásban jelezni, (konyveles@patonai.hu) mivel a Szolgáltató a 7.6. alapján kézbesítettnek tekinti a számlát, melyet jelen ASZF alapján a szolgáltatás igénybevételével elfogad.

8. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei

8.1. A Vendég a szállodai szobát a szálloda által megjelölt időpontban foglalhatja el az érkezés napján (Check in) illetve a közzétett időpontig köteles elhagyni az utazás napján (Check out).

8.2. A Vendég a szállodai szobába előzetes bejelentés nélkül harmadik személyeket, akik a Szálloda recepcióján nem jelentkeztek be nem fogadhat. Ezen rendelkezés megsértése napi 100.000. forint kötbér fizetési kötelezettséget von maga után, mely kötbér fizetési kötelezettség nem érinti az egyéb felelősségét. Az előzetes bejelentkezés nélkül érkező személyek által okozott károkért vagy sérelemért a Vendég korlátlan és egyetemleges felelősséggel tartozik.

8.3. A Vendég a szállodában értékesítési tevékenységet kizárólag előzetes írásbeli engedéllyel folytathat.

8.4. A Vendég a szálloda közösségi tereiben üzleti céllal vendégeket csak kizárólag előzetes írásbeli engedéllyel fogadhat. Jelen rendelkezés megsértése napi 100.000. forint kötbér fizetési kötelezettséget von maga után, mely kötbér fizetési kötelezettség nem érinti az egyéb felelősségét. Az előzetes bejelentkezés nélkül érkező személyek által okozott károkért vagy sérelemért a Vendég korlátlan és egyetemleges felelősséggel tartozik.

8.5. A Vendég kettőnél több személy egyidejű vagy egymást követő fogadását közösségi terekben köteles előzetesen engedélyeztetni a Szállodával írásban. Jelen rendelkezés megsértése napi 100.000. forint kötbér fizetési kötelezettséget von maga után, mely kötbér fizetési kötelezettség nem érinti az egyéb felelősségét. Az előzetes bejelentkezés nélkül érkező személyek által okozott károkért vagy sérelemért a Vendég korlátlan és egyetemleges felelősséggel tartozik.

8.6. Amennyiben a Vendég szobájában a szállodai recepción a jogszabályoknak megfelelően nem regisztrált vendég tartózkodik, akkor - különös tekintettel a Szálloda azon kötelezettségére, hogy minden szállóvendéget az állami jogszabályoknak megfelelően kell regisztrálnia és komoly szankciókkal fenyegetett ennek elmulasztása esetén - 400 EUR / regisztrált vendégéj kötbért köteles fizetni a szálloda Vendége.

9. Háziállatok

9.1. A Szolgáltató szálláshelyeire háziállat általában nem vihető be. Külön engedély esetén, a szállodai szobában a Vendég felügyeletével tartható. A közös helyiségeket a szobák megközelítésére használhatják, egyéb helységek (étterem, fitness, wellness stb.) azonban a háziállattal nem látogathatók.

9.2. A Vendég teljeskörűen felelős a háziállat által okozott károkért. A Szállodában tartózkodó háziállat esetén a Felek vélelmezik, hogy a szobában található állat által okozható jellegzetes károkat (mint pl. szék lábának rágása, szövet kihasítása, szőnyeg szennyezettsége) a háziállat okozott, melyet a Vendég köteles kártalanítani.

9.3. Vakvezető kutyák megengedettek.

9.4. A Szolgáltató a háziállatokért külön díjat számít fel.

9.5. A Felek kijelentik, hogy amennyiben érkezéskor előzetesen nem került a háziállat után felszámított díj megfizetésre, akkor vélelmezni kell azt, hogy a háziállat engedély nélkül tartózkodik a Szállodában.

9.6. Jelen rendelkezés megsértése napi 100.000. forint kötbér fizetési kötelezettséget von maga után, mely kötbér fizetési kötelezettség nem érinti az egyéb felelősségét.

9.7. Amennyiben a háziállat viselkedése jelentős többlettakarítási feladatokat okoz, vagy olyan amely a jó ízléssel nem összeegyeztethető (pl. állati vizelet vagy fekália a szobában, fürdőszobában, stb.), akkor a gazdája köteles 20.000. forint kötbért megfizetni szobaéjszakánként.

9.8. Amennyiben a háziállat a szoba vendégei vagy gazdájának többszöri felszólítása ellenére is panaszos szállodavendégeket eredményez (pl. folyamatosan ugat, nyávog, a szállodában "végzi a dolgát", vicsorog, stb.), akkor a Szálloda kompenzáció felajánlása nélkül jogosult a

vendégtől a szálláshely szolgáltatást megtagadni és ebben az esetben a szálloda vendég nem jogosult a lefoglalt szoba árának visszatérítésére.

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:

1. Vendég nem rendeltetésszerűen használja a rendelkezésre bocsátott szobát, illetve a létesítményt
2. a Vendég a szálláshely biztonsági előírásait, házirendjét nem tartja be, annak alkalmazottaival kifogásolhatóan, durván viselkedik, alkohol, vagy drogok befolyása alatt áll, fenyegető, sértő, vagy más elfogadhatatlan viselkedést tanúsít
3. Vendég fertőző betegségben szenved, vagy nem tartja be a járványhelyzetben a jogszabályok, vagy a Szolgáltató által bevezetett védelmi intézkedéseket
4. a Szerződő fél nem teljesíti a Szerződésben meghatározott előlegfizetési kötelezettségét a meghatározott időpontig
5. a Vendég a Szolgáltató jó hírnevének megsértésével fenyeget, annak ellenére, hogy a szerződéses jogok és kötelezettségek alapján arra nem lenne megalapozott indoka.
6. a Vendég csoportos foglalást adott le bármely online felületen. Csoportos foglalásnak minősül a 4 szoba feletti foglalás.

10.2. A fenti okokból történő felmondás a Vendég magatartására vezethető vissza, így ez esetben a Szolgáltató a teljes foglalási értékre jogosult.

10.3. Amennyiben a felek közötti Szerződés "vis maior" okokból nem teljesül, a szerződés megszűnik.

10.4. Amennyiben a Szolgáltatónak bármilyen visszautalási kötelezettsége keletkezik a Vendég felé, úgy jogosult a harmadik felek (mint pl. közvetítők (Szállás.hu, Booking.com)) által kiszámlázott jutalék összegét a visszafizetendő összegből levonni.

10.5. Amennyiben a Szolgáltatás a Vendég kérésére, vagy a Vendég érdekkörében felmerülő okból kerül átfoglalásra vagy megszüntetésre, akkor a Szolgáltató jogosult 5.000 Forint adminisztrációs költség felszámítására, de az adminisztrációs költség nem haladhatja meg a teljes foglalás értékének 20%-át.

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 Vendéget erről haladéktalanul tájékoztatni.

11.2. A Szolgáltató köteles segítséget nyújtani egy másik szálláshelyen történő szállásfoglalásban, amennyiben a Vendég ezt igényli.

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

11.4. A Vendég a Szolgáltató által felajánlott másik szállodát nem köteles elfogadni és a foglalástól minden további jogkövetkezmény nélkül elállhat.

11.5. A Vendég panasza esetén, amennyiben az megalapozott a Szálloda álláspontja szerint is, jogosult másik, megfelelő szobát felajánlani a panaszolt hiba megoldására (pl. hangosak a szomszédok). A Vendég ha a felajánlott Szobát nem fogadja el, nem jogosult visszatérítésre vagy kedvezményekre, illetve köteles a lefoglalt szolgáltatásokat és szobát megtéríteni.

A szolgáltatás feltétele, hogy a hatályos kormányzati intézkedések a szállodai szolgáltatás nyújtását lehetővé teszik.

12. A vendég betegsége, halála

12.1. Amennyiben a szállásszolgáltatás 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 tárgyakban keletkezett esetleges károk tekintetében.

12.3. Amennyiben a vendég részére a hatóság házi karantént rendel el, úgy köteles a Szolgáltató részére a foglalás esetleges meghosszabbításával kapcsolatos szolgáltatási díjat megfizetni.

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 18 év alatti gyermek csak felnőtt felügyelete mellett tartózkodjon a Szolgáltató szállodájában.

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

14.4. A Szolgáltató házirendjét a Vendég köteles betartani.

14.5. A Vendég és leendő Vendég köteles bármely szolgáltatás igénybevételét eltérő kifejezett írásos rendelkezés hiányában, annak megkezdése előtt bejelenteni és ellenértékét megfizetni.

14.6. Tekintettel az adatvédelmi jogszabályokra és adatvédelmi szabályzatra, a Vendég köteles értékeit rendszeresen ellenőrizni és észrevételeiet haladéktalanul írásban is jelezni, hogy felmerült probléma esetén a Szolgáltató időben és hatékonyan tudja a panaszkezelést végrehajtani. Ez különösen igaz a Szobába történő visszatérés után az értéktárgyak ellenőrzésére, vagy pl. a garázsban hagyott gépjármű állapotának rendszeres, legalább napi megvizsgálására.

15. A Szerződő fél kártérítési és kártalanítási felelőssége

15.1. 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.

15.2. A Szolgáltató jogosult a kártérítés érdekében a Szálláshelyre behozott ingó tárgyak (beleértve a gépjárművet) elvitelének megakadályozására. Ennek keretében a felelős őrzés szabályai szerint kell eljárnia.

15.3. A Vendég kifejezetten tudomásul veszi, hogy a szálloda nemdohányzó szálloda és a nemdohányzók védelméről szóló törvény rendelkezései szerint köteles eljárni és jár el. A szálloda területén mindenhol, beleértve a nyitott, szabad ég alá tartozó területek, úgymint a tető is, nemdohányzó. A Vendég a dohányzási tilalom megsértése esetén 400 EUR-nak megfelelő forint összeget kártérítés/kötbér címen köteles fizetni, minden alkalommal, amikor megszegi a szabályt. A Szálloda egyoldalúan csökkentheti az összeget, azonban a csökkentett összeg határidőre történő meg nem fizetése esetén a Szálloda az eredeti összeget követelheti.

15.4. Amennyiben a Vendég úgy távozik, hogy egyes igénybe vett szolgáltatásokat vagy adókat nem fizette meg teljes egészében, a Szálloda a ki nem fizetett összeg duplájának megfelelő összegű kötbért és 40.000 forint kötbér átalányt jogosult felszámítani, mely nem érinti a későbbi behajtás során keletkezett díjak és költségek megfizetésének további kötelezettségét.

16. A Szolgáltató jogai

1. Amennyiben a Vendég az igénybevett, vagy a Szerződésben megrendelt, de igénybe nem vett kötbérköteles szolgáltatások díjának megfizetésére vonatkozó kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltatót követelései biztosítására zálogjog illeti meg a Vendégnek azon személyes tulajdontárgyain, amelyeket a szállodába magával vitt.
2. A Szolgáltató a pénzkövetelésének biztosítása érdekében jogosult a szállodai szobához való hozzáférést mindaddig korlátozni, amíg a Vendég fizetési kötelezettségeinek nem tett eleget.
3. A Szolgáltató jogosult a koronavírus válság okozta pandémia okán egyes szolgáltatásokat korlátozni, megszüntetni vagy módosítani. Ez esetben, amennyiben a szolgáltatás értéke elhanyagolható a teljes foglalás értékéhez képest, a Vendég

kártalanításra nem jogosult. Amennyiben a szolgáltatás értéke meghaladja a foglalás értékének 10%-át, akkor a Vendég az adott, de teljesen vagy részlegesen igénybe nem vett szolgáltatás árának kompenzációjára jogosult.

4. A Szolgáltató a DENTAL-PANNONIA Zrt. üzemeltető magántulajdonában álló területeken a parkolás ellenértékének megfizetésének elmulasztása miatt jogosult a területen található tárgyak elvitelét, elhajtását, elmozdítását megakadályozni, akár fizikai eszközök, pl. akadály, lánc használatával is az ellenérték és a kötbér megfizetéséig.

17. **A Szolgáltató kötelezettsége**

17.1. A Szolgáltató köteles:

1. a szerződés alapján megrendelt szállás és egyéb szolgáltatást az érvényes előírások, szolgáltatás sztenderdek szerint teljesíteni.
2. 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 szállodában, 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 szállodában, és minden szükséges adatot a szálloda 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.

18.2.2. A Szállodában automatikus kulcsleolvasó- és kamerarendszer működik. A Vendég köteles a szobáját mindenkor zárva tartani, meggyőződni arról, hogy a szobája elhagyásakor a szobáját bezárta és az ajtó megfelelően zárt állapotban van, az kisebb erőbehatás esetén sem nyílik ki.

18.3. A kártérítés mértéke legfeljebb a Szerződés szerinti napi szobaár összegének a húszszorosa, kivéve, ha a kár ennél kevesebb, illetve a kártérítés maximális mértéke nem haladhatja meg az 1.000.000,- Forintot szobánként.

18.4. Egyedi esetekben a helyi törvények az irányadóak.

18.5. A Felek kijelentik, hogy a kárigény automatikusan elévül a szállodai távozást követő 14. naptári napon. A Vendég köteles 7 naptári napon írásban jogi igényérvényesítési eljárást indítani bíróság vagy más hatóság előtt az elévülés folyásának megszüntetése érdekében.

18.6. A Felek kijelentik, hogy a kárigény elévülését nem szakítja meg a Szállodának történő írásbeli vagy más módon történő jelzése az igénynek.

18.7. A Vendég kijelenti, hogy lemond igényérvényesítési jogáról, amennyiben alappal feltételezhető, hogy az igénye vonatkozásában rövid ideig rendelkezésre álló tanúvallomás, vagy videofelvétel elérhető lenne, de igényét nem jelzi írásban haladéktalanul, de legalább elutazást követő két naptári napon belül. Tekintettel az adatvédelmi szabályokra ezek a bizonyítási eszközök, így különösen az esetleges videofelvételek rendelkezésre állásának időben korlátozott jellege, a jelzés elmaradása aránytalanul megnehezíti a bizonyítást, így mindkét Fél tudomásul veszi, hogy időben korlátozzák az ilyen jellegű igényérvényesítési jogot.

18.8. A Vendég az adatvédelmi szabályoknak megfelelően bármikor kérheti kizárólag írásban saját maga esetleges vonatkozó bizonyítékok, így pl. video felvétel megőrzését, amely esetben a 18.7. pontban foglalt igényérvényesítési jogról történő lemondás nem hatályosul.

18.9. A Vendég amennyiben a hátralékos számláját távozáskor nem rendezi, és a Felek között eltérő, előzetes, írásbeli megállapodás nincs, akkor a Vendég köteles 50.000. forint kötbért fizetni, amely nem érinti a fizetési és más kötelezettségeit.

19. **Titoktartás**

A Szolgáltató az Adatkezelési Szabályzatában meghatározottak szerint jár el.

20. **Vis maior**

Olyan ok, vagy körülmény esetén (például; háború, tűz, árvíz, időjárásbeli viszontagság, áramhiány, korábbiakban ismeretlen járvány bekövetkezése), amely felett a fél nem bír ellenőrzéssel (vis maior), bármely fél mentesül a Szerződésből eredő kötelességének 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.

Amennyiben a vis maior helyzet csak egyes szolgáltatások ellehetetlenüléséhez vezet, akkor a szolgáltató jogosult a vis maior helyzet által nem érintett szolgáltatások díjazására, amennyiben az nem a szálláshely-szolgáltatást érinti.

Nem számít vis maior helyzetnek a COVID19 által okozott járványhelyzet, mivel immár számításba vehető, hogy a foglalás időpontjában járványügyi intézkedések előfordulhatnak.

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

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

Utoljára módosítva: 2021.03.31.