

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

1. A Szolgáltató adatai

Név	Karmel Kft
Cégjegyzékszám	08-09-010985
Adószám	12991837-2-08
EU adószám	HU12991837
Cím	9021 Győr, Zechmeister út 1.

2. Általános szabályok

Jelen „Általános szerződési feltételek” (továbbiakban ÁSZF) szabályozzák a Szolgáltató által üzemeltetett Hotel Klastrom szálláshelyeinek és azok szolgáltatásainak igénybevételét. Speciális, egyedi feltételek nem képezik részét a közölt ÁSZF-nek, de nem zárják ki a külön megállapodás megkötését utazásközvetítővel, szervezővel vagy egyéb, az üzlet típusának megfelelő feltételekkel.

3. Szerződő fél

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat a Vendég veszi igénybe. Amennyiben a szolgáltatásokra vonatkozó megrendelést a Vendég közvetlenül adja le a Szolgáltatónak, úgy a Szerződő fél a Vendég. A Szolgáltató és a Vendég együttesen – a feltételek teljesülése esetén – szerződéses felekké válnak.

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. Szerződés létrejötte

A Vendég szóbeli vagy írásbeli ajánlatkérésre a Szolgáltató ajánlatot küld. Az ajánlati ára a konkrét időpontra és létszámra együttesen vonatkozik. Módosított feltételeknél az ajánlati ár is módosulhat. Az ajánlati ár 48 órán belül érvényes. Az ajánlat nem jelenti az ajánlatkérésben szereplő szolgáltatások sem opciós, sem fix foglalását.

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

A szállás-szolgáltatás igénybevételéről szóló Szerződés meghatározott időtartamra, létszámra, szobaszámra szól.

Ha a Vendég a meghatározott időtartam előtt elhagyja a szobát, vagy meghatározott létszámnál kevesebb fővel veszi igénybe a szolgáltatást, vagy a meghatározott szobaszámnál kevesebbet vesz igénybe, Szolgáltató jogosult a Szerződésben kikötött százalékban a szolgáltatás ellenértékére, mely 100%

A lejáratú idő előtt megüresedett, vagy igénybe nem vett szobát a Szolgáltató jogosult újra értékesíteni.

A szállás-szolgáltatás igénybevételének Vendég által kezdeményezett meghosszabbításához, bővítéséhez a Szolgáltató előzetes hozzájárulása szükséges.

A Szerződés módosításához, kiegészítéséhez a Felek által aláírt írásbeli megállapodás szükséges.

5. Lemondási feltételek

Amennyiben a szálloda ajánlatában más feltételt nem határozott meg, a szállás-szolgáltatás kötbérmentes lemondására egyéni foglalások esetén helyi idő szerint az érkezés napját megelőző nap 18 óráig van lehetőség.

Ha a Szerződő fél a szállás-szolgáltatás igénybevételét előlegfizetéssel, hitelkártya garanciával, vagy más, Szerződésben foglalt módon nem biztosította, a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége helyi idő szerint az érkezés napján 18 óráig áll fenn.

Ha a Szerződő fél a szállás-szolgáltatás igénybevételét előlegfizetéssel, hitelkártya garanciával vagy más Szerződésben foglalt módon biztosította, és az érkezés napján helyi idő szerint 18 óráig nem érkezik meg és nem jelzi előre hogy későbbi időpontban érkezik, a Szolgáltató a Szerződésben meghatározott mértékű, de legalább egy napi szállásdíjat kötbérként érvényesít. Ebben az esetben a Szolgáltató az érkezést követő nap délelőtt 11 óráig fenntartja a szállást Szerződő fél részére, majd ezt követően a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége megszűnik.

6. Lemondási feltételek csoportos foglalás esetén

Csoportos foglalásnak minősül az 5 szobánál több szoba egyidejű, vagy azonos szervezet vagy személy által azonos periódusra történő foglalása.

A megrendelt szolgáltatások kötbérmentes lemondására a foglalásban megjelölt érkezési napot megelőző 45. napig van lehetőség.

Módosítási feltételek csoportos foglalás esetén

- az érkezést megelőző 45-20 napon belül a szobák legfeljebb 20% -kal történő csökkentése lehetséges kötbér nélkül, 19-11 napon belül a szobák legfeljebb 15%-kal történő csökkentése lehetséges kötbér nélkül, 10-4 napon belül a szobák legfeljebb 10%-kal történő csökkentése lehetséges kötbér nélkül. Az érkezést megelőző 3 napon belül a szobák további módosítása nem lehetséges.

Ezekon felüli módosítás/lemondás esetén a módosult tétel 100%-ban kerül felszámításra.

Lemondás és módosítás csak írásban lehetséges.

A szálloda fenntartja a jogot a foglalás előzetes értesítés nélküli automatikus törlésére a határidőre történő fizetés elmaradása esetén.

7. Árak

Az aktuális szobaárak a szálloda recepcióján kerülnek kifüggesztésre, tartalmazzák a hatályos magyar jogszabályi előírásokban meghatározott mértékű ÁFA-t.

Az Idegenforgalmi adó minden esetben a szobaáron felül fizetendő.

Gyermekkedvezmények:

- 0-1,99 éves kor között, a szülővel egy szobában ingyenes
- 2-11,99 éves kor között, a szülővel egy szobában a plusz fő felára 50% kedvezménnyel számítandó

A Szolgáltató speciális kondíciókhoz kötött szolgáltatásainak foglalása esetén a kifüggesztettől eltérő árat állapíthat meg.

8. Fizetés módja, garancia

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.

Szolgáltató a szolgáltatás Szerződés szerinti igénybevételének, és az ellenérték kiegyenlítésének garantálására

- kérhet hitelkártya garanciát, melynek során a megrendelt és visszaigazolt szolgáltatás ellenértéke a hitelkártyán zárolásra kerül
- kérheti előleg megfizetését a részvételi díj egy részének vagy annak teljes összegére

A számla a magyarországi adószabályoknak megfelelően forintban kerül kiállításra. A szolgáltatások ára Európában a vendég érkezésének napján a Szolgáltató által rögzített napi árfolyamon kerülhet átszámításra.

Készpénzes fizetés esetén az elfogadott valuta a HUF és az EUR.

Hitelkártyás fizetés esetén az elfogadott kártya a VISA, EC/MC, SZÉP kártya

Bármely fizetési mód alkalmazásával kapcsolatos költség a Szerződő felet terheli.

9. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltétele

A Vendég a szállodai szobát fő szabályként az érkezés napján 14 órától veheti igénybe és az elutazás napján délelőtt 11 óráig köteles elhagyni.

Külön kérésre a Szolgáltató előzetes jóváhagyásával ettől eltérő be-, és kijelentkezési időpont is igénybe vehető mely esetben a Szolgáltató felárat számolhat fel.

Ha a Vendég a szobát az érkezés napján 8 óra előtt kívánja igénybe venni, vagy az elutazás napján 16 óra után kívánja elhagyni, úgy plusz egy éjszaka kerül felszámításra.

10. Háziállatok

A Szolgáltató szálláshelyére szállodai szobánként egy háziállat bevihető, melynek feltételeiről külön szabályzat érhető el a Szolgáltató weboldalán, vagy kérhető emailben.

Főszabály, hogy a háziállat az egész szálloda területén, így a szállodai szobában is kizárólag a Vendég felügyeletével tartható. A közös helyiségek kizárólag zárt háziállat hordozó vagy póráz alkalmazásával vehetőek igénybe. A Vendég teljes körűen felelős a háziállat által okozott károkért.

Szállodánkban a háziállatokért külön díj kerül felszámításra.

11. A Szerződés teljesítésének visszautasítása, a szolgáltatási kötelezettség megszűnése

A Szolgáltató jogosult a szállás-szolgáltatásra vonatkozó Szerződést bármikor azonnali hatállyal felmondani, így a foglalást törölni és/vagy a szolgáltatások nyújtását megtagadni, ha:

- a Vendég a Szolgáltatóval, annak munkavállalójával, vendégével, vagy más a Szolgáltató érdekkörében eljáró harmadik személlyel szemben visszaélő, helytelen, sértő vagy ellenséges magatartást tanúsít, vagy egyéb körülmények ellehetetlenítik a vendéggel való további együttműködést
- a Vendég nem rendeltetésszerűen használja a rendelkezésre bocsátott szobát, illetve a létesítményt
- 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
- a Vendég fertőző betegségben szenved, vagy nem tartja be a járványhelyzetben a jogszabályok, vagy a Szolgáltató által bevezetett védelmi intézkedéseket
- a Szerződő fél nem teljesíti a Szerződésben meghatározott előlegfizetési kötelezettségét a meghatározott időpontig

Amennyiben a Szerződés „vis maior” okokból nem teljesül, a szerződés megszűnik.

12. Elhelyezési garancia

Amennyiben a Szolgáltató a Szerződésben megrendelt szolgáltatásokat saját hibájából nem tudja biztosítani, köteles a Vendég elhelyezéséről gondoskodni az alábbiak szerint:

- a Szerződésben szereplő szolgáltatásokat az abban visszaigazolt áron és időtartamra, vagy az akadályoztatás megszűntéig, ugyanolyan, vagy magasabb kategóriájú szálláshelyen biztosítani, a felmerülő többletköltségeket átvállani
- amennyiben szükséges, transfert biztosítani a Vendég részére a felajánlott helyettesítő szálláshelyre való eljutáshoz és a későbbi visszaköltözéshez

Amennyiben a Szolgáltató ezen kötelezettségének maradéktalanul eleget tesz, és a Vendég elfogadja a számára felajánlott helyettesítő lehetőséget, úgy utólagos kártérítési igénnyel a Szerződő fél nem élhet.

A Szolgáltató minden olyan esetben, amikor a szállodába beérkezett és általa visszaigazolt foglalást nem tudja nyújtani, legkésőbb emailben 5 nappal az érkezést megelőzően, vagy telefonon 4 nappal az érkezést megelőzően megkísérli felvenni a Vendéggel a kapcsolatot. A vendég a Szolgáltató által felajánlott másik szállodát nem köteles elfogadni, és a foglalástól minden további jogkövetkezmény nélkül elállhat.

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

13. A Vendég betegsége, halála

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

A Vendég betegsége/halála esetén a Szolgáltató költségkompenzációra tart igényt a beteg/elhunyt hozzátartozója, örököse, illetőleg a számlafizető részéről az esetleges orvosi/eljárási költségek, az igénybevett szolgáltatások, az esetlegesen felmerült károk tekintetében.

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

14. A Szerződő fél jogai, kötelezettségei és kártérítési felelőssége

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.

A Vendég adott esetben panasszal élhet a nyújtott szolgáltatások teljesítésével kapcsolatban a szálláshelyen való tartózkodás időtartama alatt. A Szolgáltató ezen időszakban a hozzá írásban igazoltan eljuttatott panasz kezelésére vállal kötelezettséget.

A Vendég panasztételi joga a szálláshelyről történt elutazását követően megszűnik.

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

A Szerződő fél tudomásul veszi, hogy 18 év alatti személy csak felnőtt felügyelete mellett tartózkodhat a szállodában.

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

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 károsultnak jogában áll kárának megtérítését közvetlenül a Szolgáltatótól igényelni.

15. A Szolgáltató jogai, kötelezettsége, kártérítési felelőssége

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

A Szolgáltató köteles:

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

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, vagy azokat a Vendég maga okozta.

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.

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.

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.

A kártérítés mértéke maximum a Szerződés szerinti napi szobaár összegének a húszszorososa, kivéve, ha a kár ennél kevesebb.

16. Titoktartás

A Szolgáltató az Adatkezelési Szabályzatban meghatározott szerint jár el.

17. Vis maior

Olyan ok vagy körülmény esetén, mely felett a Szerződő fél nem bír ellenőrzéssel, 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.

18. A felek jogviszonyában alkalmazandó jog, eljáró bíróság

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.