

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF)

1. Általános rendelkezések

1.1. Az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) azt a szerződéses tartalmat foglalják össze, amelyek alapján a Hello Vendég Zártkörűen Működő Részvénytársaság - Élmeny Balaton Hotel *** (továbbiakban: Szolgáltató) általánosságban elszállásolási szerződést köt Vendégeivel.

1.2. Szolgáltató adatai:

Hello Vendég Zártkörűen Működő Részvénytársaság (rövidítve: Hello vendég Zrt.) adatai:

- Cégjegyzékszám: 01-10-141221
- Adószám: 29036370-2-43
- Statisztikai szám: 29036370 5610 114 01
- Főtevékenység: 5610 Éttermi, mozgó vendéglátás
- Bankszámlaszám: 10400205-50526983-75541101
- Székhely: 1212 Budapest Szebeni u. 1.
- Fióktelep: 8226 Alsóörs Füredi u. 36.
- E-mail: info.hotel@elmenybalatonhotel.hu
- Honlap: www.elmenybalatonhotel.hu
- Telefonszám: +36707031020
- Nyilvántartó bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

1.3. Személyi és tárgyi hatály

Jelen általános szerződési feltételek a Szolgáltató által üzemeltetett Hotel szállás-, éttermi- és egyéb szálláshely szolgáltatásaira, az e Szolgáltatások bármelyikét igénybe vevő valamennyi természetes, illetve jogi személyre (a továbbiakban: Vendég), a Szolgáltatások bármelyikét a Vendég részére, nevében és költségére megrendelő harmadik személyre (a továbbiakban: Meghatalmazott), valamint az e szolgáltatások bármelyikét Vendég részére, de saját nevében és költségére megrendelő természetes, illetve jogi személyre (a továbbiakban: Közvetítő) terjed ki (a Vendég és a Közvetítő a továbbiakban együttesen: Megrendelő).

1.4. Jelen ÁSZF 2022. május 1. napjától hatályos.

1.5. Egyedi feltételek nem képezik a részét jelen ÁSZF-nek, de nem zárják ki külön, speciális megállapodások kötését, üzleti ügyfelekkel, utazásszervezőkkel, utazásközvetítőkkal.

1.6. Egyoldalú módosítás

A Szolgáltató jogosult jelen ÁSZF-et bármikor, egyoldalúan módosítani, de egyben köteles a módosítás tervezett hatályba lépése előtt legalább 8 nappal az ÁSZF változásait rögzítő kivonatot és a változásokkal egységes szerkezetbe foglalt ÁSZF-t a Honlapján közzétenni.

Ezen felül a Szolgáltató, vagy a Hotel az ÁSZF-módosítás tervezett hatályba lépése előtt legalább 8 nappal köteles a már megkötött, hatályos és teljesítésre váró Egyedi Szerződéssel rendelkező Megrendelőt a rendelkezésre álló elérhetősége szerint írásban, vagy elektronikus úton (e-mailben) – közvetlenül, vagy Meghatalmazottja útján – értesíteni a változásról az ÁSZF-módosítás és a változásokkal egységes szerkezetbe foglalt ÁSZF, vagy annak a Hotel honlapján történő megtekintés lehetőségét tartalmazó felhívás megküldésével. A felhívásnak tartalmaznia kell továbbá a Megrendelőt a jelen pont szerint megillető felmondási jogra vonatkozó tájékoztatást is.

Az e pontban foglalt értesítési kötelezettsége a Szolgáltatónak, illetve a Hotelnek kizárólag abban az esetben áll fenn, ha a már megkötött, hatályos és teljesítésre váró egyedi szerződés alapján történő szolgáltatásnyújtásra – részben, vagy egészben – az ÁSZF-módosítás hatálybalépését követően kerül sor.

A Megrendelő az e pont szerinti közvetlen értesítéstől számított 5 napon belül jogosult a Szolgáltató, vagy a Hotel részére megküldött egyoldalú, írásbeli nyilatkozattal a megkötött Egyedi Szerződést azonnali hatállyal felmondani abban az esetben, ha az Szolgáltató lényeges kötelezettségét érinti és az hátrányosan a Megrendelő terhére esik.

Amennyiben a Megrendelő a jelen pont szerinti azonnali hatályú felmondási jogát nem gyakorolja, vagy az erre nyitva álló határidőt elmulasztja, úgy a módosított, változásokkal egységes szerkezetbe foglalt ÁSZF a Megrendelő által elfogadottnak tekintendő.

1.7. Szolgáltató magatartási kódexnek nem veti alá magát, a szerződés írásba foglaltnak minősül, a szerződéskötés nyelve a magyar.

2. Szerződő felek

2.1. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat a Vendég veszi igénybe. Amennyiben a szolgáltatásokra vonatkozó megrendelést a Vendég közvetlenül a Szolgáltatónak adja le, úgy a Vendég lesz a Szerződő fél. A Szolgáltató és a Vendég együttesen, amennyiben a feltételek teljesülnek, szerződéses felekké válnak (továbbiakban: Felek).

2.2. 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 közötti megállapodás szabályozza. Ebben az esetben a Szolgáltató nem köteles vizsgálni, hogy a harmadik személy jogszerűen képviseli-e a Vendéget.

3. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei
 - 3.1. A Vendég szóbeli vagy írásbeli ajánlatkérésére a Szolgáltató írásbeli vagy szóbeli ajánlatot ad. A szóbeli vagy írásbeli ajánlat az ajánlatkérés pillanatában szabad kapacitás alapján készül. A Vendég írásos megrendelésekor igazolja vissza a még foglalható szobatípust a Szolgáltató.

Amennyiben a szóbeli vagy írásbeli ajánlat feltételes foglalását biztosítja a Szolgáltató és a megjelölt határidőig nem érkezik konkrét megrendelés, úgy a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.
 - 3.2. A Szerződés kizárólag a Vendég írásban leadott foglalásának a Szolgáltató általi írásban megküldött visszaigazolásával jön létre és így írásban megkötött Szerződésnek minősül.
 - 3.3. Szóban leadott foglalás, megállapodás, módosítás, vagy annak a Szolgáltató általi szóbeli visszaigazolása nem szerződés értékű.
 - 3.4. A szállás-szolgáltatás igénybevételéről szóló Szerződés meghatározott időtartamra szól.
 - 3.5. Ha a Vendég a meghatározott időtartam lejártá előtt véglegesen elhagyja a szobát, vagy rendezvénytermet, a Szolgáltató jogosult a Szerződésben kikötött szolgáltatás teljes ellenértékére, valamint a Vendég által a távozásig igénybe vett Szolgáltatások ellenértékére. A lejárató idő előtt megüresedett szobát, rendezvénytermet a Szolgáltató jogosult újra értékesíteni.
 - 3.6. 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.
 - 3.7. A szállás-szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy a Vendégek személyazonosságukat a törvényes előírásoknak megfelelően, a szoba elfoglalása előtt igazolják. A szállodában bejelentés nélkül senki sem szállhat meg, a bejelentőlap kitöltése kötelező.
 - 3.8. A Szerződés módosításához és/vagy kiegészítéséhez a Vendég írásbeli kérelme és a Szolgáltató írásbeli visszaigazolása szükséges.
4. Az elszállásolás kezdete és vége /check-in; check-out/
 - 4.1. A Vendégnek joga van a bérelt helyiségeket a megállapodás szerinti nap 15.00 órától elfoglalni.
 - 4.2. A Szolgáltató abban az esetben, ha a Vendég nem jelenik meg a megállapodás szerinti nap 18.00 óráig, elállhat a szerződéstől, kivéve, ha későbbi érkezési időpont került kikötésre.
 - 4.3. Amennyiben a Vendég előleget fizetett, a szoba (a szobák) az érkezés napján 18.00 óráig lefoglalva marad (maradnak).
 - 4.4. A Vendégnek a szobát az elutazási nap 11.00 óráig el kell hagynia.

- 4.5. A Szolgáltató a szálloda foglaltságának függvényében, térítés ellenében biztosítja a késői elutazás lehetőségét. Amennyiben ezen szolgáltatást igénybe kívánja venni a Vendég, kérjük vegye figyelembe, hogy ezt a szálloda legkorábban elutazás előtt 24 órával igazolja vissza.
- 4.6. A szolgáltató a szálloda foglaltságának függvényében, térítésmentesen biztosítja a korai szobaelfoglalást 12.00 órától. Amennyiben ezen szolgáltatásunkat igénybe kívánja venni, kérjük vegye figyelembe, hogy ezt a szálloda legkorábban érkezés előtt 12 órával igazolja vissza.
5. Az elszállásolás meghosszabbítása
 - 5.1. A tartózkodás Vendég általi meghosszabbításához a Szolgáltató előzetes hozzájárulása szükséges.
 - 5.2. Amennyiben a Vendég a szobáját a bejelentkezéskor a távozás napjaként feltüntetett napon 12.00 óráig nem üríti ki és a tartózkodás meghosszabbításához a Szolgáltató előzetesen nem járult hozzá, úgy a Szolgáltató jogosult a szobahosszabbítási felárat kiszámlázni.
 - 5.3. Amennyiben a Vendég a szobáját a bejelentkezéskor a távozás napjaként feltüntetett napon 12.00 óráig nem üríti ki és a tartózkodás meghosszabbításához a Szolgáltató előzetesen nem járult hozzá, a Szolgáltató jogosult a szobát kiüríteni és ezzel egyidejűleg a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége is megszűnik.
6. Árak
 - 6.1. A szálloda mindenkori listaárai a szálloda halljában lévő információs táblán kifüggesztésre kerülnek. Egyéb szolgáltatások árlistái az adott szállodai részlegen vannak elhelyezve.
 - 6.2. A Szolgáltató a meghirdetett árait előzetes bejelentés nélkül (például: csomagárak vagy egyéb kedvezmények okán) megváltoztathatja. Amennyiben a Vendég szállást foglalt és azt a Szolgáltató írásban visszaigazolta, úgy ezen a szállásáron a Szolgáltató már nem változtathat. A Szolgáltató aktuális árai a szálloda honlapján (www.elmenybalatonhotel.hu) található.
 - 6.3. Az árak közzétekora a Szolgáltató megjelöli az árak adótartalmának (ÁFA, IFA) ajánlattételkor érvényes, törvény által szabályozott mértékét. A közzétett árak tartalmazzák a törvényben meghatározott ÁFA-t, nem tartalmazzák azonban az idegenforgalmi adót, amit a helyszínen kell megfizetni. A Szolgáltató a hatályos adó-törvény (ÁFA, IFA) módosulása miatti többletterheket, előzetes értesítés mellett, áthárítja a szolgáltatást igénybevevő Szerződő félre.
7. Ajánlatok, kedvezmények
 - 7.1. Az aktuális ajánlatok, kedvezmények a szálloda weboldalán kerülnek meghirdetésre. A meghirdetett kedvezmények mindig egyéni szobafoglalásra vonatkoznak.

- 7.2. A meghirdetett kedvezmények nem vonhatók össze semmilyen más kedvezménnyel, nem válthatók pénzre és a Szolgáltató részéről egyoldalúan meghosszabíthatók és visszavonhatók.
- 7.3. A Szolgáltató speciális kondíciókhoz kötött termékeinek foglalása, csoportos foglalás vagy rendezvények esetén, egyedi szerződésben rögzített feltételeket állapít meg.
8. Gyermekkedvezmények
 - 8.1. Gyermekek részére - a szülőkkel közös szobában történő elhelyezés esetén - 25-100% közötti kedvezményt biztosít a szálloda a választott időszakra vonatkozó árajánlat függvényében.
 - 8.2. Pótágy elhelyezésére csak bizonyos szobatípusokban van lehetőség.
 - 8.3. Pótágy igényt a szolgáltatóval előzetesen, a foglalással egy időben egyeztetni szükséges.
9. Általános lemondási és módosítási feltételek csoportok és magánszemélyek részére
 - 9.1. Lemondási és módosítási feltételek általános szabályai:

Ha a szolgáltatást igénybe vevő Szerződő fél a szállás szolgáltatások igénybevételét előlegfizetéssel biztosította és az érkezési napon nem érkezik meg (írásos lemondás nem érkezik), a Szolgáltató a Szerződésben meghatározott mértékű megfizetett előleg teljes összegét kötbéreként érvényesíti. Ebben az esetben a szállást a szolgáltatást igénybe vevő Szerződő fél részére az érkezési napon 18.00 óráig fenntartja, majd ezt követően a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége megszűnik.

Amennyiben a vendég a jelzett napon nem érkezik meg és lemondás nem történt, úgy a Szálloda azt aznap 19.00 óráig közölni tartozik a Megrendelővel és a szobát - ha a Megrendelő másként nem intézkedik - a megrendelés hátralévő időtartamára kiadhatja.

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.

Ha vis maior, vagy más egyéb, a Megrendelőnek fel nem róható, külső elháríthatatlan okból a szerződés teljesítése ellehetetlenül, úgy Megrendelő jogosult a szerződéstől lemondási díj fizetése nélkül elállni. Megrendelő köteles a vis maior fennálltát, vagy az egyéb okot a visszalépési nyilatkozat megtételekor hitelt érdemlően bizonyítani. Szolgáltató csak a nyilvános és hivatalos forrásból származó (pl. adott ország Külügyminisztériuma által kiadott hivatalos utazási korlátozás, légitársaság járatörlési értesítése, amely a szolgáltató (harmadik személy) által önállóan is ellenőrizhető stb.) bizonyítékot fogad el hitelesnek.
 - 9.2. Lemondási feltételek és módosítások magánszemély részére

Foglalását 7 nappal az érkezési dátum előtt írásbeli nyilatkozattal szabadon lemondhatja vagy módosíthatja, ám minden esetben meg kell térítenie a Szolgáltatót ért kárt. Megrendelő köteles továbbá az Eseti Szerződésben rögzített, a lemondás időpontjához és mértékéhez kötött lemondási díjat (meghiúsulási kötbér jogcímen) a jelen pontban foglaltak szerint megfizetni

9.3. Lemondási feltételek és módosítások csoportok részére

A Megrendelő díjmentesen mondhatja le a szolgáltatást az érkezés előtti 7. napig.

- 6 nappal a tervezett program előtt a megrendelt szobaár és félpanzió 25 %-a,
- 4-5 nappal a tervezett program előtt a megrendelt szobaár, félpanzió, étkezés 50 %-a
- 3 nappal a tervezett program előtt a megrendelt szobaár, félpanzió, étkezés 65 %-a,
- 2 nappal a tervezett program előtt a megrendelt szobaár, félpanzió, étkezés, program 75 %-a;
- 1 nappal a tervezett program előtt a megrendelt szobaár, félpanzió, étkezés, program 90 %-a;
- érkezés napján történő lemondás vagy a lemondás elmaradása esetén a megrendelt szobaár, félpanzió, étkezésár és a programár 100%-a fizetendő lemondási díjként. (Lemondást és módosítást csak írásban fogadunk el!)

Amennyiben a szolgáltatást igénybe vevő Szerződő fél gazdálkodó szervezet (ideértve a gazdasági társaságokat, társadalmi szervezeteket, egyházakat, önkormányzatokat, önkormányzati intézményeket, állami szervezeteket és azok intézményeit, stb.), az elállás esetén esedékes kötbért akkor is a szolgáltatást igénybe vevő Szerződő fél/Megrendelő köteles a Szolgáltatónak megfizetni, ha a szállásdíjat egyébként a megrendelő nevében eljáró Vendég viseli közvetlenül.

Lemondást és módosítást csak írásban fogad el a szálloda. Az írásos lemondásnak a megjelölt időpontig a szállodához meg kell érkeznie.

10. A szerződés teljesítésének megtagadása, a szolgáltatási kötelezettség megszűnése

10.1. A Szolgáltató jogosult az alábbi esetekben – a felsorolt körülményekről történt tudomásszerzéstől számított két munkanapon belül – írásban, a szállásszolgáltatásra szóló Szerződést azonnali hatállyal felmondani, így a szolgáltatások nyújtását megtagadni, ha:

10.1.1. Ha a Megrendelő részéről az előleg, vagy egyéb biztosíték a Szolgáltató által megszabott határidőben nem kerül megfizetésre.

- 10.1.2. Ha a Vendég a szobát, illetőleg a Hotel bármely létesítményét nem rendeltetésszerűen használja vagy szándékosan kárt okoz;
- 10.1.3. Ha a Vendég a Hotel biztonsági, tűzvédelmi és egyéb előírásait szándékosan vagy súlyos gondatlanságból megszegi, a Hotel alkalmazottaival vagy más Vendégeivel szemben kifogásolhatóan, durván, fenyegetően, nyugalmaukat megzavarva vagy a közérkölcset sértően viselkedik vagy más, elfogadhatatlan viselkedést tanúsít, alkohol, vagy drogok befolyása alatt áll, illetőleg fertőző betegségben szenved;
- 10.1.4. Megrendelő cég vagy egyéb szervezet ellen csőd-, felszámolási, végelszámolási, kényszervégelszámolási vagy bármely egyéb, a Megrendelő megszüntetésére vonatkozó eljárást kezdeményeztek;
- 10.1.5. A Megrendelő által a Hotel területén megtartani kívánt rendezvény veszélyeztetheti a Hotel zökkenőmentes üzemeltetését, biztonságát vagy jó hírnevét;
- 10.1.6. Vis maior, vagy egyéb, a Hotelnek/ Szolgáltatónak fel nem róható külső, elháríthatatlan okból a szerződés teljesítése ellehetetlenül.
- 10.1.7. A Vendég a szobáját a bejelentkezéskor a távozás napjaként feltüntetett napon 12.00 óráig nem üríti ki és a tartózkodás meghosszabbításához a Szolgáltató előzetesen nem járult hozzá;
- 10.2. Amennyiben az azonnali hatályú felmondási jog gyakorlására a 12.1. a-g) pontban foglaltak alapján és a Szolgáltatás igénybevételét megelőző 7 napon belül kerül sor, úgy Szolgáltató meghiusulási kötbér érvényesítésére jogosult Megrendelővel szemben, a következők szerint:
- 7 nappal a Szolgáltatás igénybevételének tervezett időpontja előtti felmondás esetén a megrendelt Szolgáltatás díjának 50 %-a;
 - 2-6 nappal a Szolgáltatás igénybevételének tervezett időpontja előtti felmondás esetén a megrendelt Szolgáltatás díjának 75 %-a;
 - 1 nappal a Szolgáltatás igénybevételének tervezett időpontja előtti felmondás esetén a megrendelt Szolgáltatás díjának 90 %-a;
 - a Szolgáltatás igénybevételének tervezett napján történő felmondás esetén a megrendelt Szolgáltatás díjának 100%-a fizetendő lemondási díjként.
- 10.3. Amennyiben az azonnali hatályú felmondási jog gyakorlására a 10.1. a-e) pontban foglaltak alapján Szolgáltatás igénybevételének megkezdését követően, de az Egyedi Szerződésben meghatározott szolgáltatási időtartam lejártát megelőzően kerül sor, úgy Szolgáltató jogosult a teljes, Egyedi Szerződésben kikötött, valamint a Megrendelő által a távozásig igénybe vett Szolgáltatások ellenértékére. Ez nem

zárja ki Szolgáltató azon jogát, hogy az idő előtt megüresedett szobát/rendezvénytermet újra értékesítse.

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

11. Fizetés módja, garancia

11.1. A megrendelt szolgáltatások ellenértéke fizethető a helyszínen készpénzzel (Forintban), a Szolgáltató által elfogadottként megjelölt bankkártyával, SZÉP- kártyával.

11.2. Átutalás esetén – amennyiben a Szolgáltatóval kötött megállapodás másként nem rendelkezik – a megrendelt szolgáltatások ellenértékét a Vendég köteles az érkezés megjelölt napja előtt a szálloda bankszámlájára átutalni oly módon, hogy az adott összeget az érkezés napjáig a szálloda bankszámláján jóváírják vagy az átutalást a Vendég a számlavezető pénzintézete által kiadott, az átutalás megtörténtét igazoló visszavonhatatlan nyilatkozattal igazolja.

11.3. Az egyéni szobafoglalás garantálása bankkártya adatok megadásával vagy előlegfizetéssel lehetséges.

11.4. Egyéb fizetési módok a helyszínen: OTP, MKB, K&H Széchenyi Pihenőkártya, szálloda által és / vagy szerződött partnere által kiállított voucherek.

11.5. Az Általános Szerződési Feltételek elfogadásával a Vendég tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató a fizetendő díjakról, illetve a vendégek által bármely jogcímen a Szolgáltató részére kifizetett összegről számlát állít ki.

A befizetett/befizetendő összegekről a számla kiállításakor a Szolgáltató az online foglaláskor a megadott, míg az e-mail útján történő foglalás esetében pedig a foglaló személy által megadott adatokat veszi alapul.

Az itt megadott adatok (név, cím, szükség esetén adószám is) szerepelnek majd a számla „Vevő” rovatában. A foglalás megtörténte után 1 napon belül a Vendég kérheti a megadott adatok módosítását, ezt követően azonban a módosítás már nem lehetséges.

A Szolgáltató a végszámlát a foglaláskor megadott adatok alapján állítja ki.

Bár a Vendégnek lehetősége van a foglalás pénznemétől eltérő pénznemben fizetni, a számlát a kifizetés pénznemében állítjuk ki.

Amennyiben két vagy több vendég (vagy cég) nevére külön kiállított számlákat szeretne a Vendégek, úgy kérjük a számla kiállítása előtt jelezni, a számla kiállítását követően nem áll a Szolgáltató módjában a módosítás.

12. Elhelyezési garancia

12.1. Amennyiben a Szolgáltató szállodája 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 szerződésben szereplő szolgáltatásokat, az abban visszaigazolt áron, az ott kikötött időtartamra – vagy az akadályoztatás megszűntéig – egy másik, *** kategóriájú szálláshelyen biztosítani/felajánlani. A helyettesítő szálláshely biztosításának valamennyi többletköltsége a Szolgáltatót terheli.

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. Ajándékutalványok

A szálloda által és / vagy szerződött partnere által kiállított voucherek:

- Az írásban megrendelt és előre 100%-ban kifizetett ajándékutalványok az összeg beérkezését követően kerülnek kiszámlázásra és kiállításra.
- A Vendégnek lehetősége van postai és elektronikus kézbesítést is kérni, a postán küldött ajándékutalványok kézbesítéséért nem vállal a szálloda felelősséget.
- A befizett összegről előlepszámla készül, az utalvány felhasználásakor kerül a végszámla kiállításra
- Az ajándékutalvány más kedvezményekkel nem összevonható, illetve nem felhasználható a kizárt időszakokban felár fizetése mellett sem.
- Az utalvány visszaváltására nincs lehetőség, az készpénzre nem váltható sem a szálloda, sem harmadik fél vonatkozásában.
- Az ajándékutalvány ellenérték fejében nem átruházható, nem továbbértékesíthető, másodlagos forgalomba nem hozható (ideértve az aukciós oldalon történő értékesítést is).
- A beváltási időn túl az utalvány érvényességét veszti, kivéve ha azt a szolgáltató egyoldalú nyilatkozattal meghosszabítja.

14. Törzsvendégprogram

A tárgyévi törzsvendégkedvezmény a megelőző évben az Élmény Balaton Hotelben kizárólag a kedvezményre jogosult által eltöltött szobaéjszakákat alapul véve 5% vagy 10%.

A tárgyévben 5% egyedi kedvezményt biztosít a Szolgáltató, amennyiben a Vendég 10-14 szobaéjszakát, míg 10% kedvezményt biztosít abban az esetben, ha legalább 15 szobaéjszakát tölt a Vendég a szállodában a megelőző évben.

Minden évben január 1-11. között küldi meg a Szolgáltató a Vendégnek e-mailben névre szóló kedvezménykártyáját, amennyiben a fent jelzett kedvezményre jogosult a tárgyévben.

A kedvezményt kizárólag a kedvezményre jogosult veheti igénybe egyszerre maximum 3 szoba foglalása esetén, a kártya bemutatásával, az év bármely időszakában.

Az engedményt kizárólag a visszaigazolás szerinti bruttó végösszezből, a félpanziós ellátást tartalmazó szállásköltségből biztosítja a Szolgáltató.

A megállapított kedvezmény a tárgyév január 10. és december 31. napja között érvényes és minden évben felülvizsgálja a Szolgáltató, így újra megállapítja a kedvezmény mértékét. Amennyiben a fenti feltételek nem teljesülnek, abban az esetben a szálloda jogosult a kedvezmény visszavonására.

A törzsvendégprogram más kedvezménnyel nem összevonható és kizárólag direkt foglalások esetén érvényes. A változtatás jogát fenntartja a Szolgáltató.

15. Térítésmentes és térítés ellenében igénybevehető szolgáltatások

A Szálloda által biztosított szolgáltatásokat a Vendég saját felelősségre, a szálloda által meghirdetett feltételek szerint veheti igénybe.

16. A Vendég jogai

16.1. A szállás szolgáltatási szerződés megkötésével a Vendég jogosultságot szerez a bérelt helyiségek szokásos használatára, valamint az elszállásolási üzem szokás szerint és különösebb feltételek nélkül Vendégek használatára bocsátott létesítményeinek szokásos használatára, valamint a szokásos kiszolgálásra a kiírásnak megfelelő nyitvatartási időben.

16.2. A Vendég a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások teljesítésével kapcsolatban panasszal élhet a szálláshelyen való tartózkodás időtartama alatt. A Szolgáltató ezen időszakban hozzá eljuttatott (vagy általa jegyzőkönyvbe felvett) panasz kezelésére vállal kötelezettséget. Szolgáltató az esetleges reklamációkat egyedileg kezeli.

17. A Vendég kötelességei

17.1. A megállapodás szerinti díj megfizetése: a visszaigazolásban rögzített határidőig, vagy a szállás-szolgáltatási szerződés befejeződésekor esedékes.

17.2. Abban az esetben, ha a Vendégek élelmiszert vagy italokat behoznak a szállodába és nyilvános helyiségekben elfogyasztják, a Szolgáltató jogosult arra, hogy ezekért térítést számlázzon ki (az úgy nevezett "dugópénz" italok esetén). A szálloda vendéglátó ipari egységeiből ételt / italt szállodavendégeknek kivinni tilos. Egyedi étkezési igények kielégítésére előzetes egyeztetés alapján van lehetőség.

17.3. A Vendégek által szálláshelyre behozott olyan elektromos készülékek üzembe helyezése előtt, amelyek nem tartoznak a megszokott utazási szükségletek közé, ki kell kérni a Szolgáltató hozzájárulását.

17.4. Parkolás és széf

A szállóvendégek gépjárműveikkel térítésmentesen parkolhatnak a szálloda melletti nem őrzött, kamerával megfigyelt parkolóban.

A parkolóban elhelyezett gépjárművekben és az azokban elhelyezett tárgyokban keletkező bármiféle kárért (ideértve például, de nem kizárólag: a gépkocsi feltörést és a gépkocsiban lévő bármely tárgy eltulajdonítását; a gépjármű ellopását; természeti jelenség okozta károk, más parkolót használó jármű által okozott kár) a Szolgáltató a felelősségét kizárja.

A parkolóban a KRESZ előírásai szerint kell közlekedni.

A szálloda jelen pontban külön tájékoztatja a Vendégeket, hogy a szobákban és a szobai széfben hagyott értéktárgyakért felelősséget nem vállal, kizárólag a Recepción elhelyezett és tételesen átvett, jegyzőkönyvezett értéktárgyakért vállal felelősséget. A közösségi terekben hagyott értéktárgyakért felelősséget nem vállal. A Vendég jelen, külön tájékoztatást követően fogadja el kifejezetten az általános szerződési feltételeket.

17.5. A szemetet a komplexum területén, illetve a szobákban elhelyezett szemetgyűjtő edényekbe kell kidobni. A szobából, illetve az épületből bútorokat kivinni, áthelyezni nem lehet.

17.6. A komplexum területén lévő eszközöket, berendezéseket szállóvendég kizárólag saját felelősségére, használhatja, a kifüggesztett használati/kezelési útmutatókban leírtak kötelező érvényű betartása mellett.

17.7. A nemdohányzók védelméről és a dohánytermékek fogyasztásának, forgalmazásának egyes szabályairól szóló 1999. évi XLII. törvény végrehajtása értelmében a szálloda zárt helyiségeiben (beleértve a vendégszobákat is), közösségi területein tilos a dohányzás. A hivatkozott jogszabály betartására vonatkozó kötelességre felhívó jelzéseket a jogszabályban előírt területeken a szálloda elhelyezte. A szálloda alkalmazottai jogosultak a vendégeket, valamint a szálloda területén tartózkodó bármely más személyt figyelmeztetni a jogszabály betartására, illetve a jogszerűtlen magatartás abbahagyására. A vendégek, illetve a szálloda területén tartózkodó bármely személy köteles a jogszabály betartására, valamint az esetleges felszólítás teljesítésére.

Amennyiben bármely vendég vagy a szálloda területén tartózkodó egyéb személy jogsértő magatartása miatt a szálloda üzemeltetőjét az illetékes hatóság a hivatkozott jogszabály alapján bírsággal sújtja, úgy az üzemeltető fenntartja magának a jogot, hogy az adott jogsértő magatartást tanúsító személyre a bírság összegét áthárítsa, illetve annak megfizetését tőle követelje.

Amennyiben a vendég bizonyíthatóan megszegi a fenti jogszabályban foglalt kötelezettségeket, úgy köteles a megállapított büntetési díjat fizetni a szálloda üzemeltetője részére, amelyet a szálloda üzemeltetője jogosult a vendég szobaszámlájára terhelésként rávezetni és amelyet a vendég köteles távozáskor kifizetni.

- 17.8. Tűz esetén a recepciót és a szállodát szükséges haladéktalanul értesíteni.
- 17.9. A szobákat és a szálloda közös használatú eszközeit, berendezési tárgyait közösen használó Vendégek a rendeltetésellenes használat során bekövetkezett károkozásért egyetemlegesen felelnek.
- 17.10. A szállóvendég által hozott tűzijátékhoz és egyéb engedélyköteles tevékenységhez a szálloda írásos hozzájárulása, továbbá a szállóvendégek általi hatósági engedélyek beszerzése szükséges.
- 17.11. A vendég gondoskodik arról, hogy a felelőssége alá tartozó 14 év alatti gyermek csak felnőtt felügyelete mellett tartózkodjon a Szolgáltató szállodájában, a gyermek által okozott károkért a teljes felelősség a szülőt terheli. A vendég mindazon károkért felelős, amelyeket a Szolgáltató a Vendég, a Vendég kísérője vagy a Vendég felelőssége alá tartozó más személyek hibájából elszenved.
- 17.12. 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.
- 17.13. A Vendégek kifejezetten tudomásul veszik, hogy a szálloda közös használatú területein (kivéve öltözők, mellékhelyiségek) vagyonvédelmi okokból zártláncú kamerarendszert üzemeltet, ideértve a gépkocsi parkolót és a szállodához közvetlenül tartozó külső területeket is, amelynek felvételei a vonatkozó jogszabályi előírások alapján kerülnek törlésre.
- 17.14. A Vendég kötelessége az alábbi etikett szabályok betartása:
- Megkérjük vendégeinket, hogy a szállodánkon kívül vásárolt ételeket és italokat a szálloda területére ne hozzanak be és ne fogyasszanak.
 - Dohányozni csak a kijelölt területeken lehetséges.
 - Kérjük, hogy a szállodánk különböző területein, eseménytől függően, illő öltözékben szíveskedjenek megjelenni, amit előre köszönünk.
- 17.15. Állatok behozatala
A szállodába állatokat (kutya, macska) az árlistában meghatározott díjtétel ellenében lehet behozni. Vakvezető kutyákat vendégeink díjmentesen hozhatják a szállodába.
Háziállat a szállodai szobában a Vendég felügyeletével tartható. A közös helyiségeket a szobák megközelítésére használhatják. A Vendég teljes körűen felelős a háziállat által okozott károkért.
18. A Szolgáltató jogai
- 18.1. Amennyiben a Vendég az igénybevett, vagy a Szerződésben megrendelt, de igénybe nem vett kötbérvételes 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.

- 18.2. A komplexum területén állandó felügyeletet biztosító recepció jogosult a ki- és belépő Vendégek ellenőrzésére, személyazonosságuk megállapítására, indokolt esetben a járművek kilépéskori átvizsgálására.
- 18.3. Szükség esetén a recepció jogosult a komplexum területén zajló forgalom irányítására.
19. A Szolgáltató kötelessége
 - 19.1. A szerződés alapján megrendelt szállás és egyéb szolgáltatások az érvényes előírások, szolgáltatás standardok szerinti teljesítése.
 - 19.2. A Vendég panaszának kivizsgálása és a probléma kezeléséhez szükséges lépések megtétele.
20. A Vendég betegsége, halála
 - 20.1. Amennyiben a szállás-szolgáltatás igénybevételének időtartama alatt a Vendég megbetegszik, és maga nem képes saját érdekében eljárni, a Szolgáltató orvosi segítséget ajánl fel.
 - 20.2. 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 igénybe vett szolgáltatások ellenértékének és a betegség/haláleset kapcsán a felszerelésekben, berendezési tárgyakban keletkezett esetleges károk tekintetében.
21. Az adatkezelés biztonsága
A Szolgáltató az adatkezeléseket az ADATVÉDELMI NYILATKOZAT-ban szabályozza.
<https://elmenybalatonhotel.hu/hu/adatvedelmi-nyilatkozat>
22. A Szolgáltató kártérítési felelőssége
 - 22.1. A szálloda jelen pontban külön tájékoztatja a Vendégeket, hogy a Szolgáltató felelősséget vállal azért a kárért, amelyet a megszálló Vendég dolgainak elvesztése, megsérülése vagy megsemmisülése folytán szenved el, abban az esetben, ha a dolgot a Vendég a Recepción a Szolgáltató olyan alkalmazottjának adta át, aki dolgai átvételére jogosultnak tarthatott és átvételi nyilatkozaton szerepeltet. A Vendég jelen, külön tájékoztatást követően fogadja el kifejezetten az általános szerződési feltételeket.
 - 22.2. 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.
 - 22.3. A Szolgáltató kijelölhet olyan helyeket a komplexum területén, ahová Vendég nem léphet be. Az ilyen helyeken történt esetleges Vendéget ért kárért, sérülésért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

- 22.4. A szálloda jelen pontban külön tájékoztatja a Vendégeket, hogy értéktárgyakért, értékpapírokért és készpénzért a Szolgáltató csak akkor felelős, ha a dolgot megőrzésre kifejezetten átvette. A Vendég jelen, külön tájékoztatást követően fogadja el kifejezetten az általános szerződési feltételeket.
- 22.5. Nem felel továbbá a Szolgáltató a nem rendeltetésszerű használatból eredő károkért.
- 22.6. A kártérítés mértéke felső határa a Szerződés szerinti napi szobaár összegének az ötvenszerese, kivéve, ha a kár ennél kevesebb.
23. Titoktartás
- 23.1. A Szolgáltató a Szerződésben foglalt kötelezettsége teljesítése során köteles az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infó tv.) szabályainak megfelelően eljárni.
24. Vis maior
- 24.1. Azon ok, vagy körülmény (például; háború, tűz, árvíz, időjárásbeli viszontagság, áramhiány, sztrájk bekövetkezése), amely felett az egyik fél sem bír ellenőrzéssel (vis maior), bármely felet felmentik a Szerződésből eredő kötelesegeik teljesítése alól, amíg ezen ok vagy körülmény fennáll.
25. A teljesítés helye és a felek jogviszonyában alkalmazandó jog, eljáró bíróság
- 25.1. A teljesítés helye az a hely, ahol az elszállásoló szálloda található.
- 25.2. Valamennyi az elszállásolási szerződésből eredő vitával kapcsolatban, a Szolgáltató vonatkozásában, a hatáskörrel rendelkező, illetékes bíróság kerül kijelölésre.
- 25.3. A Szolgáltató és a Vendég közötti jogviszonyra a magyar jogszabályok rendelkezései az irányadók.
26. Adatvédelmi nyilatkozat
- 26.1. 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.
- A Szolgáltató tevékenysége során a felhasználók adatait a Szolgáltató az Infó tv. és a GDPR szabályaival összhangban.
27. Digitális okmányolvasó használata és VIZA rendszer
- Tájékoztatjuk, hogy a digitális okmányolvasó használatára vonatkozó és érvényben lévő kormányrendelet értelmében a bejelentkezés és szobaelfoglalás feltétele a szálláshely szolgáltatást igénybevevő személyek személyes adatait igazoló fényképes igazolványainak (személyi igazolvány, lakcímkártya vagy útlevél, lakcímkártya) átadása érkezéskor a recepción és digitális okmányscannerrel történő rögzítése a szálloda részéről.

Minden vendég azonosítására be kell mutatni a fényképes okmányt és lakcím igazolványt érkezéskor, gyermekeknek is.

A hatályos jogszabály szerint amennyiben a vendég nem adja át okmányolvasásra a személyi azonosítására szolgáló okmányt, abban az esetben a szálláshely-szolgáltató a szálláshely-szolgáltatást megtagadja. A VIZA rendszerbe adatok továbbítására a szálláshely-szolgáltató 2021. szeptember 1. napjától köteles.

Abban az esetben, ha a szálláshelyszolgáltató a jogszabályi előírások okán a tartózkodást megtagadja, a szálloda a visszaigazolásban szereplő kötbér-, lemondási- vagy módosítási összeg megfizetésére igényt tart.

28. Záró rendelkezések

- 28.1. A szállás-szolgáltatási szerződés megkötése esetén Ön elfogadja, hogy elolvasta és megértette a fenti feltételeket és szabályokat, és egyetért az azokban foglaltakkal. Ön jelen ÁSZF elfogadásával nyilatkozza továbbá, hogy a Szolgáltató lehetővé tette, hogy Ön az ÁSZF tartalmát a szerződéskötést megelőzően megismerte, valamint Ön külön tájékoztatást kapott azokról az általános szerződési feltételekről, amelyek lényegesen eltérnek a jogszabályoktól vagy a szokásos szerződési gyakorlattól és Ön ezen külön tájékoztatást követően azokat kifejezetten elfogadta. Jelen ÁSZF a szálloda honlapján, a megrendelés visszaigazolásában elérhető, valamint a szállodában kifüggesztve a recepción megtekinthető.
- 28.2. A jelen ÁSZF-ben nem vagy nem kellőképpen szabályozott kérdések vonatkozásában a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezései és a hatályos magyar jogszabályok az irányadók.
- 28.3. Az illetékes Fogyasztóvédelmi Hatóság elérhetősége:

Veszprém Megyei Kormányhivatal, Hatósági Főosztály,
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 8200 Veszprém, Megyeház tér 1.
Email: veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu

- 28.4. Az illetékes Békéltető Testület elérhetősége:

Veszprém Megyei Békéltető Testület
Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.
Telefonszám: (88) 814-121; (88) 814-111
Fax száma: (88) 412-150
Elnök: Dr. Herjaveczi Klára
Honlap cím: www.bekeltetesveszprem.hu
E-mail cím: info@bekeltetesveszprem.hu

Szolgáltató adatai: Élmeny Balaton Hotel ***

Üzemeltető: Hello Vendég Zrt.

Székhely: 1212 Budapest, Szebeni út 1.

Szolgáltatás címe: 8226 Alsóörs Füredi út 36.

1. A Szolgáltató weboldalán elérhető szolgáltatások használatával a Felhasználó elfogadja az itt felsorolt feltételeket.
2. A Szolgáltató minden ésszerű erőfeszítést megtett annak biztosítására, hogy a weboldalon közölt minden információ pontos legyen a feltöltése időpontjában. Ennek ellenére a Szolgáltató sem kifejezetten, sem ráutaló módon nem vállal felelősséget, illetve szavatosságot a weboldalon keresztül nyújtott információkért, és fenntartja a jogot arra, hogy értesítés nélkül azon bármikor változtatásokat és javításokat hajtson végre, illetve a weboldalt vagy az azon közölt információkat részben vagy egészben megszüntesse.
3. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a weboldalon előforduló semmilyen pontatlanságért, vagy hiányosságért. Az ajánlatok jogilag nem kötelező érvényűek, és semmilyen formában nem jelentenek kötelezettséget a Szolgáltató számára. A weboldalon található információkon alapuló bármilyen döntés a Felhasználó saját felelőssége.
4. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a weboldalhoz, illetve az ott található bármilyen információhoz való hozzáférésekből, illetve annak elmaradásából vagy ezek felhasználásából származó semmiféle veszteségért vagy kárért.
5. A Szolgáltató nem vállal felelősséget olyan, harmadik fél által létrehozott, továbbított, tárolt, hozzáférhetővé tett, vagy publikált tartalmakért, amelyekhez a Szolgáltató weboldala kapcsolódik, vagy amelyekre a weboldal hivatkozik.
6. A Szolgáltató nem garantálja, hogy a weboldalhoz való hozzáférés folyamatos vagy hibamentes lesz. A Szolgáltató nem tartozik felelősséggel azokért az esetlegesen bekövetkező károkért, veszteségekért, költségekért, amelyek a weboldal használatából, annak használatra képtelen állapotából, nem megfelelő működéséből, üzemzavarából, az adatok bárki által történő illetéktelen megváltoztatásából keletkeznek, illetve amelyek az információtovábbítási késedelemből, számítógépes vírusból, vonal- vagy rendszerhibából, vagy más hasonló okból származnak.
7. A Szolgáltató – a vevői, partnerei és egyéb ügyfelei személyére, adataira, a fennálló üzleti kapcsolataira vonatkozó valamennyi információt üzleti titokként kezeli. Az üzleti titokként történő kezelés alól csak az érintett adatszolgáltató adhat felmentést. A Szolgáltató az interneten keresztül hozzá eljuttatott valamennyi adatot ugyanolyan védelemmel kezeli, mintha azokat egyéb úton bocsátották volna rendelkezésére.
8. Szerzői jog
 - 8.1. A Szolgáltató weboldala, az azon található minden képi, hang és szöveges tartalom és azok elrendezése, különösen nevek, logók illetve grafikák, tájékoztatók, elemzések és egyéb információs anyagok szerzői jogi oltalom alatt állnak.
 - 8.2. A weboldal tartalma egészének, vagy részeinek bármilyen formában felhasználása különösen reprodukálása, átruházása, terjesztése,

- átdolgozása, vagy tárolása, a személyes használaton túl kizárólag a Szolgáltató kifejezett erre vonatkozó írásos engedélyével lehetséges.
- 8.3. A weboldal teljes tartalma a Szolgáltató tulajdona, illetve rendelkezése alatt áll. A weboldal tartalma szerzői jogi védelem alatt áll. Amennyiben a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény másként nem rendelkezik, a weboldal egyetlen része sem másolható vagy publikálható a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül.
 - 8.4. Személyes használat körében a weboldal tartalmának, vagy kivonatainak számítógépen tárolása, illetve kinyomtatása a felhasználó részére megengedett.
 - 8.5. A weboldalra feltöltött vagy Szolgáltatóhoz küldött üzenetek tartalmáért és a benne foglalt információk valóságtartalmáért és pontosságáért egyedül a küldő felel. A weboldal a látogatóknak nyújtott szolgáltatás. A Szolgáltató fenntartja a jogot a weboldal tartalmának indoklás és értesítés nélküli bármely időpontban történő módosítására vagy kiegészítésére.
 - 8.6. A Szolgáltató fentiekben részletezett feltételeitől eltérő vagy azokat sértő weboldal-használat szerzői jogi, polgári jogi és büntetőjogi következményekkel járhat. A Szolgáltató minden tudomására jutott jogsértéssel szemben fellép.
9. Amennyiben a hatályos jogszabályok szerint a jogi nyilatkozat bármely feltétele érvénytelennek minősülne, az nem érinti a többi feltétel érvényességét.