

I. BEVEZETÉS

1. Az Általános Szállodai Szerződéses Feltételek (továbbiakban ÁSZF) azt a szerződéses tartalmat foglalják össze, melyek alapján a Sir David Balaton Castle (8252 Balatonszepezd-Szepezdfürdő, Sir David Balaton Castle Hrsz 1239.) szállodát működtető Rosetti Kft. (székhely: 8252 Balatonszepezd Szepezdfürdő, Sir David Balaton Castle Hrsz 1239.), a továbbiakban: Szolgáltató) elszállásolási szerződést köt Vendégeivel.

2. Egyedi feltételek nem képezik részét a jelen ÁSZF-nek, de nem zárják ki külön, speciális megállapodások megkötését utazásközvetítőkkal, szervezőkkel, esetenként más-más, az adott üzletnek megfelelő feltételekkel.

II. SZERZŐDŐ FELEK

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: Szerződő Felek).

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.

III. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI

1. A Vendég szóbeli vagy írásbeli ajánlatkérésére a Szolgáltató minden esetben írásbeli ajánlatot küld. Amennyiben az ajánlat elküldésétől számított 24 órán belül nem érkezik konkrét megrendelés, úgy a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

2. A Szerződés kizárólag a Vendég írásban leadott foglalásának a Szolgáltató általi írásban megküldött visszaigazolásával jön létre, és így írásban megkötött Szerződésnek minősül.

3. Szóban leadott foglalás, megállapodás, módosítás, vagy annak a Szolgáltató általi szóbeli visszaigazolása nem minősül szerződésnek.

4. A szállás-szolgáltatás igénybevételéről szóló Szerződés meghatározott időtartamra szól

5. 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.

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.

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 lakhat.

IV. AZ ELSZÁLLÁSOLÁS KEZDETE ÉS VÉGE

1. A szobákat az érkezés napján 14.00 órától biztosítjuk, a korábbi érkezésre előzetes egyeztetés és visszaigazolást követően van lehetőség, felár ellenében.

2. A Szolgáltatónak abban az esetben, ha a Vendég nem jelenik meg a megállapodás szerinti nap 19.00 óráig, joga van arra, hogy visszalépjen a szerződéstől kivéve, ha későbbi érkezési időpont került kikötésre.

3. A szobákat a távozás napján legkésőbb 11.00 óráig köteles a Vendég elhagyni.

A szálloda parkjában előre egyeztetett módon a Szolgáltató lehetőséget biztosít a későbbi távozásra, amely 11.30 óráig ingyenes, azt követően a parkolásért 1.000,- Ft/óra parkolási díjat számítunk fel.

A szándékot Vendég a recepción tudja előre jelezni.

V. AZ ELSZÁLLÁSOLÁS MEGHOSSZABBÍTÁSA

1. A tartózkodás Vendég általi meghosszabbításához a Szolgáltató előzetes hozzájárulása szükséges.
2. Amennyiben a Vendég a szobáját a bejelentkezéskor a távozás napjaként feltüntetett napon 11.00 óráig nem üríti ki és a tartózkodás meghosszabbításához a Szolgáltató előzetesen nem járult hozzá, úgy a Szolgáltató jogosult a szobaárat egy további napra is kiszámlázni és ezzel egyidejűleg a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége is megszűnik.

VI. VENDÉGLÁTÁS

1. A szálloda reggeliző helyisége hétfőtől vasárnapig 8.00-10.00, között várja vendégeit.
2. A reggelit 8.00 és 10.00 óra között fogyaszthatják a vendégek az étterem reggelizőjében.
3. A reggeliző helyiség 10:30 órakor zár. Késői érkezés esetén nem tudjuk a reggelit a reggeliző helyiségben biztosítani.
Amennyiben a Vendég előre jelezi, csomagolt reggelit tudunk készíteni korai indulás vagy későbbi reggelizés igénye esetén.

VII. ÁRAK

1. A szálloda aktuális árai elérhetők honlapunkon. Szállodai egyéb „fizetős” szolgáltatások árai megtekinthetők az adott részlegen.
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 a www.sirdavidcastle.com oldalon megtalálhatók, emailen, telefonon szívesen segítünk, amennyiben szükséges.
3. A Vendég a szolgáltatások áráról mindig tájékoztatást kaphat a szolgáltatásnyújtás megkezdése előtt a szálloda recepcióján, webes felületen, telefonos elérhetőségeink egyikén, vagy írásban, emailen.
4. Az árak költségek 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 - 18 éves kor felett, éjszakánként. Az évi aktuális idegenforgalmi adó mértékét minden évben a helyileg illetékes Önkormányzat határozza meg, hirdeti ki. Adott évi IFA mértékéről honlapunkon tájékozódhat. A Szolgáltató a hatályos adó-törvény (ÁFA, IFA) módosulása miatti többletterheket, előzetes értesítés mellett áthárítja a Szerződő félre.

VIII. AJÁNLATOK, KEDVEZMÉNYEK

1. Az aktuális ajánlatok, kedvezmények a www.sirdavidcastle.com oldalon folyamatosan meghirdetésre kerülnek.
A meghirdetett kedvezmények mindig egyéni szobafoglalásra vonatkoznak.
2. A meghirdetett kedvezmények nem vonhatók össze más kedvezménnyel.
3. A Szolgáltató speciális kondíciókhoz kötött termékeinek foglalása, csoportos foglalás vagy rendezvények esetén, egyedi szerződésben rögzített feltételeket állapít meg.

IX. GYERMEKKEDVEZMÉNYEK

Gyermekek részére 2.99 éves korig - a szülőkkel közös szobában történő elhelyezés esetén – a szállás-étkezés ingyenes.

Babaágy a rendelésre állás függvényében ingyen foglalható, mely igényt a szolgáltatóval előzetesen, a foglalással egy időben egyeztetni szükséges.

X. SZOLGÁLTATÁSOK

A Sir David Balaton Castle ingyenes szolgáltatásai:

- Csomagmegőrzés
- kerti medence, kerti bútorok
- központi széf
- WIFI
- Parkolás
- kerékpár használat rendelkezésre állás függvényében
- elektromos kerékpár töltés

Térítés ellenében igénybe vehető szolgáltatások:

- Csomagszállítás
- Vasaltatás /mosatás / vegytisztítás
- Hotelshop: ajándék, souvenir, ...

XI. LEMONDÁSI FELTÉTELEK

Amennyiben a szálloda ajánlatában más feltételt nem határozott meg, a lemondási és módosítási feltételek a következők:

Lemondást és módosítást csak írásban (e-mailben) fogadunk el!

- A foglalás 50%-át a foglalástól számított 3 napon belül kérjük, átutalással elküldeni szíveskedjen. A megjegyzésben mindig kérjük, tüntesse fel a foglalási számot és számlázási címét!
- Az érkezést megelőző 14 napnál korábbi lemondás esetén térítésmentesen másik időpontra módosítható a foglalás az értékesítéssel egyeztetve, szabad kapacitás függvényében. (A módosított foglalás ára mindig az aktuális időszak szobaárain történik.)
- Az érkezést megelőző 14 napon belüli lemondás esetén a foglalás előlegét nem térítjük vissza, a foglalás időpontja nem módosítható.

XII. FIZETÉS MÓDJA, GARANCIA

1. A megrendelt szolgáltatások ellenértéke fizethető a helyszínen készpénzzel (Forintban vagy Euroban), utalással, bankkártyával vagy hitelkártyával (American Express, MasterCard, Maestro, Visa), Szép kártyával (OTP, K&H, MKB), illetve internetes oldalon keresztül fizetéssel.

Ajándékutalvány vásárlás esetén is bármelyik fizetési módra van lehetőség.

2. A szálloda honlapján történő online fizetés esetén a foglalás értékének kiegyenlítése a K&H Bank online felületén lehetséges. A rendelési érték kifizetése akkor válik esedékessé, amikor a rendeltet a Szolgáltató visszaigazolta.

Elfogadott bankkártyák: American Express, MasterCard, Maestro, Visa, Visa.

3. Átutalás esetén – amennyiben a Szolgáltatóval kötött megállapodás másként nem rendelkezik – a megrendelt szolgáltatások fennmaradó 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.

XIII. A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉNEK ELUTASÍTÁSA, A SZOLGÁLTATÁSI KÖTELEZETTSÉG MEGSZÚNÉSE

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

- a Vendég nem rendeltetés-szerűen használja a rendelkezésre bocsátott szobát, illetve a létesítményt;
- a Vendég a szobáját a bejelentkezéskor a távozás napjaként feltüntetett napon 11.00 óráig nem üríti ki és a tartózkodás meghosszabbításához a Szolgáltató előzetesen nem járult hozzá;
- a Vendég a szálláshely biztonságával, rendjével, annak alkalmazottaival kifogásolhatóan, durván viselkedik, alkohol, vagy drogok befolyása alatt áll, fenyegető, sértő, vagy más elfogadhatatlan viselkedést tanúsít;
- a Vendég fertőző betegségben szenved;
- a Szerződő fél nem teljesíti a Szerződésben meghatározott előlegfizetési kötelezettségét a meghatározott időpontig;

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

XIV. A VENDÉG JOGAI

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.

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.

XV. A VENDÉG KÖTELESSÉGEI

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

2. Abban az esetben, ha a Vendégek élelmiszert vagy italokat behoznak a szállodába, és nyilvános helyiségekben elfogyasztják, a Szolgáltató jogosult arra, hogy ezekért méltányos térítést számlázzon ki.

A szálloda reggeliző helyiségéből ételt / italt szálloda vendégeknek kivinni tilos.

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

4. A szállóvendégek gépjárműveikkel ingyen vehetik igénybe a szálloda őrzött szabadtéri parkolóhelyeit.

5. A szemetet a komplexum területén, illetve a szobákban elhelyezett szemetgyűjtő edényekbe kérjük kidobni.

6. Berendezési tárgyakat és textíliákat a szállodából kivinni tilos! Gondatlanságból vagy szándékosan okozott kárt a szálloda az okozóval megtéríteti.

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

8. A nemdohányzók védelméről szóló 1999. évi XLII. törvény végrehajtása értelmében 2012. január 1-től a szálloda nemdohányzó létesítmény. Ennek értelmében a szálloda szobáiban, éttermében, közösségi területein a magyar jogszabályok értelmében dohányozni a dohányzásra kijelölt helyen kívül tilos!

A hivatkozott jogszabály betartására vonatkozó köteleességre 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.

Dohányzásra az arra kijelölt helyen van lehetőség.

A szobákban, illetve az épületben történő dohányzás esetén alkalmanként 50.000 Ft kártérítési összeget számolunk fel.

9. A szállodai szobában gyúlékony, robbanásveszélyes anyagot tárolni tilos. Tűz esetén a recepciót kérjük haladéktalanul értesíteni. A Vendégek kötelesek tűz vagy egyéb riasztás esetén a szobákat, illetve a szálloda közös rendeltetésű tereit az ott elhelyezett tájékoztató szerint a lehető leghamarabb elhagyni.

10. A szobákat és a szálloda közös használatú eszközeit, berendezési tárgyait közösen használó Vendégek a rendeltetésellenes használat során bekövetkezett károkozásért egyetemlegesen felelnek.

11. A szállóvendég által hozott tűzijátékhoz és egyéb engedélyköteles tevékenységhez a szálloda írásos hozzájárulása, továbbá a szállóvendégek általi hatósági engedélyek beszerzése szükséges.

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

13. 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.

14. A Vendég (ideértve a szállodában tartózkodó Vendéghez érkező látogatókat és a Vendéggel együtt utazó személyeket is) köteles a szálloda épületét és annak közvetlen környezetét rendeltetés szerint és a többi vendég, illetve látogató szükségtelen zavarása nélkül használni.

15. Elutazáskor a Vendég köteles a kulcsot és a kapunyitót a recepción leadni. Ennek elmulasztása, illetve a elvesztése vagy megsemmisülése esetén a Szolgáltató jogosult az adott kulcs és kapunyitó után kártérítési díjat felszámítani, melyet a Vendég távozáskor köteles megfizetni.

A Vendég a kulcsot az elutazásának napján 11.00 óráig használhatja fel a szobájába való bejutásra. Ezen időpontot követően – kivéve, ha a Vendég a Szolgáltatóval megállapodott a tartózkodás meghosszabbításáról – érvényességét veszti.

16. A Vendég mindazon károkért és hátrányokért felelős, melyeket a Szolgáltató a Vendég vagy kísérelője, továbbá az ő felelőssége alá tartozó személyek hibájából elszenved. A Vendég felelősséggel tartozik az általa okozott kárt a Szolgáltatónak megfizetni (pl. extra takarítás: minimum bruttó 5 000,- Ft ártól, a helyzet súlyosságától függően).

XVI. HÁZIÁLLATOK

1. A szállodában nem áll módunkban háziállatot fogadni. Megértésüket köszönjük.

XVII. A SZOLGÁLTATÓ JOGAI

1. Amennyiben a Vendég az igénybe vett vagy megrendelt, de igénybe nem vett kötbérvétele (térítésköteles) szolgáltatások díjának megfizetésére vonatkozó kötelezettségének nem tesz eleget, úgy a Szolgáltatót követeléseire biztosítására a magyar Polgári Törvénykönyv szerint zálogjog illeti meg a Vendég azon személyes tulajdonú tárgyain, melyeket a szállodába magával vitt. Erre a zálogjogra a bérbeadó zálogjogának szabályát kell megfelelően alkalmazni.

A Szolgáltató mindaddig, amíg a zálogjoga fennáll, megakadályozhatja a zálogjoggal terhelt vagyontárgyak elszállítását. Amennyiben a zálogként igénybe vett tárgy a Vendég tulajdonában álló gépjármű, annak zálogtárgyként való

visszatartása kizárólag a zálogtárgyra vonatkozik, semmiképpen sem a Vendég vagy a vele együtt utazók személyes mozgási szabadságának korlátozására. A személyek minden egyéb korlátozás nélkül elhagyhatják a szállodát.

2. A komplexum területén állandó felügyeletet biztosító portaszolgálat jogosult a ki- és belépő Vendégek ellenőrzésére, személyazonosságuk megállapítására, indokolt esetben a járművek kilépéskori átvizsgálására.

XVIII. A SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI

1. A szerződés alapján megrendelt szállás és egyéb szolgáltatások az érvényes előírások, szolgáltatás standardok szerinti teljesítése.

2. A Vendég írásos panaszának kivizsgálása és a probléma kezeléséhez szükséges lépések megtétele, azok írásban történő rögzítése.

3. A szállodán belüli területen, valamint a teraszokon Vendégeink nyugalma érdekében 23.00 órát követő időszakban hangoskodni tilos, beleértve a szobák belső tereiben történő zavaró hangerejű televíziózást, zenehallgatást, valamint a hallban lévő hangos zenélést, melynek betartásáért a szállodai személyzet felel.

XIX. A VENDÉG BETEGSÉGE, HALÁLA

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

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.

XX. A SZOLGÁLTATÓ KÁRTÉRÍTÉSI FELELŐSSÉGE

1. A Szolgáltató felelősséget vállal azért a kárért, amelyet a megszálló Vendég dolgainak elvesztése, megsérülése vagy megsemmisülése folytán szenved el, abban az esetben, ha a Vendég a Szolgáltató által kijelölt, illetőleg általában erre rendelt helyen helyezett el.

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.

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.

4. Értéktárgyakért, értékpapírokért és készpénzért a Szolgáltató csak akkor felelős, ha a dolgot megőrzésre kifejezetten átvette, vagy a megőrzésre átvételt kifejezetten megtagadta, vagy a kár olyan okból következett be, amelyért az általános szabályok szerint felelősséggel tartozik. Ebben az esetben a bizonyítás a Vendéget terheli.

5. Nem felel továbbá a Szolgáltató a nem rendeltetésszerű használatból eredő károkért.

6. A Szolgáltatót abban az esetben sem terheli kártérítési felelősség, ha a szálloda kültéri medence részlegnek, rendkívüli vagy egészségügyi előírások betartása végett elrendelt karbantartás idejére ezen létesítmények használata korlátozott vagy nem megengedett.

7. A szálloda kültéri medence és a strand igénybevétele a Vendég saját felelősségére történik, a víz közeli területeken fokozott a csúszásveszély, ebből eredő balesetekért a szálloda felelősséget nem vállal.

8. 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.

XXI. TITOKTARTÁS

1. A Szolgáltató a Szerződésben foglalt kötelezettsége teljesítése során köteles a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvény szabályainak megfelelően eljárni.

XXII. VIS MAJOR

1. 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 kötelezések teljesítése alól, amíg ezen ok vagy körülmény fennáll.

XXIII. A TELJESÍTÉS HELYE ÉS A FELEK JOGVISZONYÁBAN ALKALMAZANDÓ JOG, PANASZKEZELÉS, ELJÁRÓ BÍRÓSÁG

1. A teljesítés helye az a hely, ahol az elszállásoló szálloda található.

2. Valamennyi, az elszállásolási szerződésből eredő vitával kapcsolatban, a Szolgáltató vonatkozásában, érdemben és helyileg illetékes bíróság kerül kijelölésre.

3. A Szolgáltató és a Vendég közötti jogviszonyra a magyar jogszabályok rendelkezései az irányadóak.

4. A Rosetti Kft. által üzemeltetett Sir David Balaton Castle számára a legfontosabb, hogy Vendégei mindig elégedettek legyenek a szálloda által nyújtott szolgáltatással. Éppen ezért panaszait pártatlanul és teljes- körűen, egyenlő eljárás keretében ki kell vizsgálni, mely vizsgálat fontos információkat hordozhat számukra.

A Sir David Balaton Castle a panaszvizsgálást követően kötelezi magát, hogy olyan választ ad, melyben részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz javasolt rendezésére, megoldására vonatkozó intézkedésekre.

5. A panasz a RopsettiKft. szolgáltatásával vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, melynek rendezésére a panaszos egyértelműen és kifejezetten a Rosetti Kft. eljárását kéri.

6. Vendég a szálloda működésével, a foglalásokkal, szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdéseivel és esetleges panaszaival az alábbi elérhetőségeken keresheti meg a Rosetti Kft-t:

Cím: 8252 Balatonszepezd, Sir David Balaton Castle

Elektronikus levelezési cím: rosetti@sirdavidcastle.com

Telefonszám: +36 30 9895800

7. Az írásbeli panaszokat a Rosetti Kft. a jogszabályban előírt 30 napon belül érdemben megválaszolja. A Sir David Balaton Castle-ben a panaszos számára mind a vásárlók könyvébe, mind más formátumban leadott írásbeli kifogásokat is panaszként kezelünk.

8. A szóbeli panaszokat a Rosetti Kft. lehetőség szerint helyben, azonnal megoldja, és amennyiben ez nem lehetséges, akkor a szóbeli panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyvet lehetőség szerint a panaszos egyetértése mellett véglegesíti és egy példányát a panaszosnak átadja. Amennyiben ez utóbbi nem lehetséges, akkor a jegyzőkönyvet legkésőbb a szóbeli panaszra adott válasszal egy időben küldi ki - legkésőbb a panasz beérkezésétől számított 30. napon.

9. A Rosetti Kft. minden panaszt nyilvántartásba vesz, különös figyelmet fordítva a személyes adatok védelmére. A bekért személyes adatok kizárólag az azonosítás célját szolgálják, ezen kívül nem szolgálhatnak egyéb adatgyűjtési célt.

10. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

11. A Rosetti Kft. a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátva és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha az érdemi döntést közlő irat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett, annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell.

12. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén Vendég az alábbi testületekhez, hatóságokhoz fordulhat:

- A fogyasztónak minősülő Vendég a fogyasztóvédelemmel összefüggő jogszabálysértés esetén a Nemzeti Fejlesztési Minisztériumhoz, illetve a területileg illetékes járási hivatalhoz fordulhat: www.jarasinfo.gov.hu

- A fogyasztónak minősülő Vendég a fogyasztó lakhelye vagy a szolgáltatás kötelezettje tevékenységének helye szerinti Békéltető Testület elérhetőségein kezdeményezheti az eljárást. A megyei szervezetek listája itt érhető el.

- Határon átnyúló jogvita esetén a www.bekeltet.hu linkre kattintva Vendég panaszát elektronikusan jelentheti be a Budapesti Békéltető Testület számára.

- Ha Vendégnek kérdése van az eljárással kapcsolatban, a Budapesti Békéltető Testülethez fordulhat, mint online vitarendezési kapcsolattartó pont:

1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

Email cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Fax: +36 1 488 21 86

Telefon: +36 1 488 21 31

- Vendég panaszával az ügy jellegétől függően, a Rosetti Kft. tevékenységi helye szerint az alábbi szervekhez fordulhat:

Veszprémi Járási Hivatal - Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály

Cím: 8200 Veszprém, Mindszenty József u. 3-5.

Telefonszám: +36 88 550 510

Email: veszprem.musz.fogy.fogl.@veszprem.gov.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.

Telefonszám: +36 88 429 008

Faxszám: +36 88 412 150

Email: info@bekeltetesveszprem.hu

Web: www.bekeltetesveszprem.hu

Balatonszepezd Község Jegyzője

Név: dr Varga Viktória

Cím: 8230 Balatonszepezd, Árpád utca 27.

Telefonszám: +36-87-468-591

Email: hivatal@balatonszepezd.hu

13. Amennyiben a Rosetti Kft. a panaszkezelés során megsértette a fogyasztó számára biztosított jogszabályokat (így többek között nem adott időben, vagy érdemben választ az írásban vagy szóban közölt panaszra, megtévesztette a fogyasztót, esetleg más, a fogyasztóvédelemmel összefüggő jogszabálysértést követett el), a fogyasztó a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) területileg illetékes szervehez fordulhat. Az NFH területi szervei a megyei Kormányhivatalok Fogyasztóvédelmi Felügyelőségei, melyek minden megyeszékhelyen megtalálhatóak: www.nfh.hu/teruleti

14. A jelen Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekre a Ptk., valamint a távollévők között kötött szerződésekről szóló 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet szabályai és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 200. évi CVIII. törvény, valamint az 1997. évi CLV. törvény rendelkezései az irányadóak.

XXIV. FONTOS FOGALMAK

Adásvételi szerződés: a Polgári Törvénykönyv szerinti adásvételi szerződés, valamint minden olyan szerződés is, amelynek áruk és szolgáltatások egyaránt tárgyát képezik.

Szolgáltatási szerződés: az adásvételi szerződéstől eltérő bármely olyan szerződés, amelynek értelmében a vállalkozás a fogyasztó részére szolgáltatást nyújt vagy szolgáltatás nyújtását vállalja, a fogyasztó pedig megfizeti vagy vállalja, hogy megfizeti a szolgáltatás díját.

Békéltető testület: tartós alapon létrejött, a fogyasztói jogviták alternatív vitarendezési eljárás keretében történő rendezésével foglalkozó szervezet, amelyet az e törvényben meghatározott szerv (személy) nyilvántartásba vett.

Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződés: olyan adásvételi vagy szolgáltatási szerződés, amelynek értelmében a vállalkozás vagy annak közvetítője egy honlapon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül kínál megvételre valamilyen árut vagy kínál igénybevételre valamilyen szolgáltatást és a fogyasztó az adott honlapon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül rendeli meg az árut vagy szolgáltatást.

Fogyasztói jogvita: a fogyasztó és a vállalkozás közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a fogyasztó és a vállalkozás között külön megkötésre kerülő adásvételi vagy szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy.

Belföldi fogyasztói jogvita: adásvételi vagy szolgáltatási szerződés kapcsán felmerülő olyan jogvita, amely esetében a fogyasztó a termék vagy a szolgáltatás megrendelésének időpontjában Magyarországon rendelkezik lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel, és a vállalkozás rendelkezik Magyarországon székhellyel, telephellyel, fiókteleppel.

Határon átnyúló fogyasztói jogvita: adásvételi vagy szolgáltatási szerződés kapcsán felmerülő olyan jogvita, amely esetében az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye Magyarországon található, és a vállalkozás székhelye, telephelye, letelepedési helye ettől eltérő európai uniós tagállamban van, vagy az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye más európai uniós tagállamban található, és a vállalkozás székhelye Magyarországon van.

JOGI NYILATKOZAT

Felhívjuk szíves figyelmét arra, hogy a honlapunkon megjelenő adatok, dokumentumok, információk, képek, ábrák, írások és grafikák, illetve a honlap Ön képernyőjén megjelenő kialakítása a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény, illetve a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezései értelmében védelem alatt állnak.

A szállás-szolgáltatási szerződés megkötése esetén Ön elfogadja, hogy elolvasta és megértette a fenti feltételeket és szabályokat, és egyetért az azokban foglaltakkal. Az ÁSZF a későbbiek során módosulhat, mely módosítást a Szolgáltató a szálloda honlapján tüntet fel, illetve az érvényes és hatályos ÁSZF-et a szálloda recepcióján is elhelyezi.

Kelt: Balatonszepezd, 2023. június 07.

Köszönjük, hogy megtisztelt minket bizalmával!