

## Általános Szerződési Feltételek

### A Szolgáltató adatai

VRS Part HOTEL Kft.

Székhelye: 2481 Velence, Béke utca 57.

Cégjegyzékszám: 07-09-022935

Adószám: 24126658-2-07

### Általános szabályok

Jelen „Általános Szerződési Feltételek” szabályozzák a Szolgáltató szálláshelyeinek, és azok szolgáltatásainak igénybevételét. Speciális, egyedi feltételek nem képezik részét a közölt Általános Szerződési Feltételeknek, de nem zárják ki a külön megállapodások megkötését utazásközvetítőkkal, szervezőkkel esetenként más és más, az üzlet típusának megfelelő kondíciókkal.

### 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 Vendég a Szerződő fél. A Szolgáltató és a Vendég együttesen - a feltételek teljesülése esetén - szerződéses felekké válnak (továbbiakban Felek). 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.

### A Szerződés létrejötte, a szállásfoglalás módja, módosítása, értesítési kötelezettség

A Vendég szóban tett, vagy írásban megküldött ajánlatkérésére a Szolgáltató ajánlatot küld. Az ajánlat elküldésekor Szolgáltató nyilatkozik, hogy ajánlatát meddig tartja fenn, az időpont lejártát követően a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik. A Szerződés a Vendég írásban, vagy szóban leadott foglalásának a Szolgáltató általi írásban megküldött visszaigazolásával jön létre, és így írásban megkötött Szerződésnek minősül. Szóban leadott foglalás, megállapodás, módosítás, vagy annak a Szolgáltató általi szóbeli visszaigazolása nem szerződés értékű. A szállás-szolgáltatás igénybevételéről szóló szerződés meghatározott időtartamra szól. Ha a Vendég a meghatározott időtartam lejártá előtt véglegesen elhagyja a szobát, a Szolgáltató jogosult a Szerződésben kikötött szolgáltatás teljes ellenértékére, amennyiben Felek ettől eltérően nem állapodnak meg. A lejáratú idő előtt megüresedett szobát a Szolgáltató jogosult újra értékesíteni. 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. A Szerződés módosításához és/vagy kiegészítéséhez a Felek által aláírt írásbeli megállapodás szükséges.

### Árak

A szálloda szobaárai a szállodai Recepción kerülnek kifüggesztésre. Egyéb szolgáltatások árlistái az adott szállodai részlegeken (étterem, wellness) állnak rendelkezésre. A Szolgáltató a meghirdetett árait előzetes bejelentés nélkül szabadon változtathatja. Az árak közlésekor a Szolgáltató megjelöli az árak adótartalmának (ÁFA, IFA) ajánlattételkor érvényes, törvény által szabályozott mértékét. A Szolgáltató a hatályos adó-törvény (ÁFA, IFA) módosulása miatti többletterheket, előzetes értesítés mellett, áthárítja a Szerződő félre.

Aktuális kedvezmények, akciók, egyéb ajánlatok a [www.velencespa.com](http://www.velencespa.com) honlapon kerülnek meghirdetésre.

## **Fizetés módja**

A Szolgáltató a Szerződő fél részére nyújtott szolgáltatásainak ellenértékére legkésőbb az igénybevétel követően, a szállodából történő távozást megelőzően tart igényt, de egyedi megállapodás keretében adhat lehetőséget utólagos fizetésre is. A Szolgáltató jogosult az általa nyújtott szolgáltatások esetében részszámlát is kiállítani. A Szolgáltató a szolgáltatás Szerződés szerinti igénybevételének, és az ellenérték kiegyenlítésének biztosítékaként kérhet hitelkártya garanciát, amelynek során a megrendelt és visszaigazolt szolgáltatás ellenértéke a hitelkártya alapján a vendég bankszámláján zárolásra kerül. A Szolgáltató igényelhet előleget a megrendelt szolgáltatások egy részére vagy annak teljes egészére. A Szerződő fél számláját kiegyenlítheti HUF-ban, és/vagy bármely pénznemben, melyet a Magyar Nemzeti Bank hirdeteménye szerint elfogad. Az átszámítás, illetve számlázás ebben az esetben a Szolgáltató számlavezető Bankjának a Vendég érkezési napján érvényes deviza vételi árfolyamán történik. A Szolgáltató elfogad készpénzkímélő fizetési eszközöket (hitelkártya, bankkártya, továbbá külön szerződés alapján; kupon, voucher, stb.), melyek mindenkor aktuális listáját a vendég kérelme alapján a Szolgáltató közöl.

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

Az egyéni Vendég a szállodai szobát és wellness szolgáltatásait az érkezés napján 15:00 órától foglalhatja el (Check-in), és az utazás napján délelőtt 11:00 óráig (Check-out) veheti igénybe. A Felek ettől eltérően külön is megállapodhatnak. Háziállatok A Szolgáltató szálláshelyeire háziállat nem vihető be. Kivételt képeznek ez alól a 27/2009. (XII. 3.) SZMM rendeletben meghatározott kiképzéssel rendelkező, a rendeletnek megfelelően levizsgáztatott ún. segítő kutyák (vakvezető kutya, mozgáskorlátozott személyt segítő kutya, hangot jelző kutya, rohamjelző kutya, személyi segítő kutya, terápiás kutya). A Szolgáltató jogosult külön díjat felszámítani az állat elhelyezésére és az utazás utáni takarításra. A Vendég teljes körűen felelős az állat által okozott károkért.

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

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

- a Vendég nem rendeltetésszerűen használja a rendelkezésre bocsátott szobát, illetve a létesítményt;
- a Vendég a szálláshely biztonságával, rendjével, annak alkalmazottaival kifogásolhatóan, durván viselkedik, alkohol, vagy drogok befolyása alatt áll, fenyegető viselkedést tanúsít;
- a Vendég fertőző betegségben szenved;
- a Szerződő fél nem teljesíti a Szerződésben meghatározott előleg, vagy részszámla-fizetési kötelezettségét a meghatározott időpontig.

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

## **Elhelyezési garancia**

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.

A Szolgáltató köteles:

- a Szerződésben szereplő szolgáltatásokat, az abban visszaigazolt áron, az ott kikötött időtartamra - vagy az akadályoztatás megszűntéig - egy másik, ugyanazon vagy magasabb

kategóriájú szálláshelyen biztosítani/felajánlani. A helyettesítő szálláshely biztosításának valamennyi többletköltsége a Szolgáltatót terheli.

- térítésmentesen egyszeri alkalommal telefonálási lehetőséget biztosítani a Vendég részére a szálláshely változásának közlésére. - ingyenes transzfert biztosítani a Vendég részére a felajánlott helyettesítő szálláshelyre való költözéshez, és az esetleges későbbi visszaköltözéshez.
- Amennyiben a Szolgáltató ezen kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tesz, illetve, ha a Vendég a számára felajánlott helyettesítő szálláslehetőséget elfogadta, utólagos kártérítési igényrel a Szerződő fél nem élhet.

### **A vendég betegsége, halála**

Amennyiben a szállás-szolgáltatás igénybevételének időtartama alatt a Vendég megbetegszik, és maga nem képes saját érdekében eljárni, a Szolgáltató orvosi segítséget ajánl fel. A Vendég betegsége/halála esetén a Szolgáltató költség-kompenzációra 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 felszerelések, berendezési tárgyakban keletkezett esetleges károk tekintetében.

### **A COVID-19 járvánnyal kapcsolatos szabályok**

A szálloda valamennyi szolgáltatását, ideértve a szobaszolgáltatást is, csak fertőzés-és tünetmentes vendégek vehetik igénybe.

A szálloda a Vendég érkezésekor, a bejelentkezését megelőzően jogosult a Vendéget nyilatkoztatni, hogy fertőzés-és tünetmentes, illetve felkérheti a Vendéget, hogy védettségi igazolványát vagy Unió COVID-19 digitális oltási igazolványát mutassa be.

A nyilatkozat vagy az igazolvány bemutatásának megtagadása esetén a szálloda jogosult a szolgáltatás (foglалás) megtagadására, a szerződés azonnali hatályú felmondására és a felmondási feltételek szerinti kötbér felszámítására.

Amennyiben a Vendég a szállodai tartózkodása során a fertőzésre jellemző tünetek bármelyikét (láz, száraz köhögés, nehézlégzés, hirtelen szaglászvesztés, ízérzés hiánya vagy zavara) észleli magán, köteles erről haladéktalanul szóban vagy írásban tájékoztatni a szállodát.

A haladéktalan tájékoztatás elmulasztásából eredő károkért a Vendég felelősséggel tartozik.

A szálloda a fertőzékeny Vendéget teszteli, amit a Vendég köteles tűrni.

Pozitív teszteredmény esetén a szálloda az illetékes járási hivatal értesítése mellett jogosult a járási hivatal értesítése mellett a Vendéget és a vele együtt érkezetteket azonnali hatállyal elkülöníteni és számára/számukra megtiltani a szálloda közösségi helyiségeiben (étterem, bár, lobb stb.) való tartózkodást, illetve a szálloda meghatározott szolgáltatásainak igénybevételét (wellness, kozmetika, masszázs stb.).

### **A Szerződő fél jogai**

A Szerződés értelmében a Vendég jogosult a házirend betartásával a megrendelt szoba és a hozzá tartozó szolgáltatások díjmentes igénybe vételére. A vendég a szálloda egyéb létesítményeinek rendeltetészerű használatára (fitness, wellness) is jogosult, az ott elhelyezett házirend betartásával. Egyéb szolgáltatások igénybe vételére is jogosult, a külön díjjegyzékben feltüntetett árak megfizetésekor. A Vendég a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások teljesítésével kapcsolatban

panasszal élhet a szálláshelyen való tartózkodás időtartama alatt. A vendég panaszát jogosult a Vendégekönyvbe bejegyezni, vagy kérheti Szolgáltatót jegyzőkönyv felvételére. A panasz kivizsgálására Szolgáltató kötelezettséget vállal.

#### **A Szerződő fél kötelezettségei**

A Szerződő fél köteles a Szerződésben megrendelt szolgáltatások ellenértékét a Szerződésben meghatározott időpontig és módon kiegyenlíteni. A Vendég gondoskodik arról, hogy a felelőssége alá tartozó 14 év alatti gyermek csak felnőtt felügyelete mellett tartózkodjon a Szolgáltató szállodájában. A Vendég saját ételt-italt nem hozhat be a szálloda vendéglátó egységeibe.

#### **A Szerződő fél kártérítési felelőssége**

A Vendég mindazon károkért és hátrányokért felelős, melyeket a Szolgáltató vagy harmadik személy a Vendég, vagy kísérője, vagy az ő felelőssége alá tartozó más személyek hibájából elszenved. E felelősség akkor is fennáll, amennyiben a károsultnak jogában áll kárának megtérítését közvetlenül a Szolgáltatótól igényelni.

#### **A Szolgáltató kötelezettsége**

A Szolgáltató köteles:

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

#### **A Szolgáltató kártérítési felelőssége**

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 Vendég nem léphet be. Az ilyen helyeken történt esetleges kárért, sérülésért a Szolgáltató felelősséget nem vállal. A bekövetkezett kárt a Vendégnek köteles azonnal a Szállodának bejelenteni és minden szükséges adatot a szálloda rendelkezésére kell bocsátania, amely a káreset körülményeinek tisztázásához, esetleg a rendőrségi jegyzőkönyv felvételéhez/rendőrségi eljáráshoz szükséges. A Szolgáltató a szállodai szobában széfet biztosít a vendég részére, melynek használatára vonatkozó tájékoztató a széf mellett található és azt a vendég kezeli az abban foglaltak szerint.

#### **Vis major**

Azon ok, vagy körülmény (például; háború, tűz, árvíz, időjárársbeli viszontagság, áramhiány, sztrájk bekövetkezése), amely felett a fél nem bír ellenőrzéssel (vis major), bármely felet felmentik a Szerződésből eredő kötelezések teljesítési 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.

#### **A felek jogviszonyában alkalmazandó jog, eljáró bíróság**

A Szolgáltató és a Szerződő fél közötti jogviszonyra a magyar Polgári Törvénykönyv rendelkezései az irányadóak. A szolgáltatási szerződésből eredő bármely jogvita lefolytatására a szolgáltatás helye szerint bíróság az illetékes.