

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

## 1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1.1. Az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) azt a szerződéses tartalmat foglalják össze, melyek alapján az Estike Apartman (továbbiakban Szolgáltató) általánosságban elszállásolási szerződést köt Vendégeivel.

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

## 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 minden esetben írásbeli ajánlatot küld. Amennyiben az ajánlat elküldésétől számított 48 órán belül 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 lejárta előtt véglegesen elhagyja a szállását, a Szolgáltató jogosult a Szerződésben kikötött szolgáltatás teljes ellenértékére. A lejárató idő előtt megüresedett szállást 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 szállás elfoglalása előtt igazolják. A vendégházban bejelentés nélkül senki sem lakhat.

3.8. A Szerződés módosításához és/vagy kiegészítéséhez a Felek által aláírt írásbeli megállapodás szükséges.

#### **4. Az elszállásolás kezdete és vége /check-in; check-out/**

4.1. A Vendégnek joga van a bérelt helyiségeket a megállapodás szerinti nap 14:00 órától elfoglalni.

4.2. A Szolgáltatónak abban az esetben, ha a Vendég nem jelenik meg a megállapodás szerinti nap 18:00 óráig, joga van arra, hogy visszalépjen a szerződéstől kivéve, ha későbbi érkezési időpont került kikötésre.

4.3. Amennyiben a Vendég előleget fizetett, a szállás legkésőbb a az érkezési nap 20:00 óráig lefoglalva marad.

4.4. A Vendégnek a szállást az elutazási nap 10.00 óráig el kell hagynia, ellenkező esetben az Szolgáltató jogosult a következő napi szállásdíj felszámítására. A szálláshelyet csak az előre egyeztetett létszámban vehetik igénybe a vendégek.

#### **5. Az elszállásolás meghosszabbítása**

5.1. A tartózkodás Vendég általi meghosszabbításához a Szolgáltató előzetes hozzájárulása szükséges.

5.2. Amennyiben a Vendég a szálláshelyét a bejelentkezéskor a távozás napjaként feltüntetett napon 10.00 óráig nem üríti ki és a tartózkodás meghosszabbításához a Szolgáltató előzetesen nem járult hozzá, úgy a Szolgáltató jogosult a szállás díját egy további napra is kiszámlázni és ezzel egyidejűleg a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége is megszűnik.

## **6. Árak**

6.1. A vendégházban a mindenkori listaárak az Szolgáltató weboldalán, valamint a szálláshely értékesítő felületeken érhetőek el.

6.2. A Szolgáltató a meghirdetett árait előzetes bejelentés nélkül (például: csomagárak vagy egyéb kedvezmények / dinamikus árképzés okán) megváltoztathatja. Amennyiben a Vendég szállást foglalt és azt a Szolgáltató írásban visszaigazolta, úgy ezen a szállásáron a Szolgáltató már nem változtathat.

6.3. Az árak közzétekor 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 Szerződő félre.

## **7. Ajánlatok, kedvezmények**

7.1. Az aktuális ajánlatok, kedvezmények az Szolgáltató weboldalán, illetve a szálláshely közvetítő felületeken kerülnek meghirdetésre. A meghirdetett kedvezmények mindig egyéni szobafoglalásra vonatkoznak.

7.2. A meghirdetett kedvezmények nem vonhatók össze semmilyen más kedvezménnyel.

7.3. A Szolgáltató speciális kondíciókhoz kötött termékeinek foglalása, csoportos foglalás vagy rendezvények esetén, egyedi szerződésben rögzített feltételeket állapít meg.

7.4 Bizonyos ajánlatok kiemelt időszakban nem foglalhatók, ezen kiemelt időszakokról a Szolgáltató rendelkezik. A kiemelt időszakok módosításának jogát a Szolgáltató fenntartja.

## **8. Gyermekkedvezmények**

8.1. Gyermekek számára a szállás 3 éves kor alatt díjmentes, 4-12 éves korig pedig 50% kedvezményre jogosult szülőkkel egy szobában történő elhelyezés esetén

8.2. Érvényes diákigazolvánnyal rendelkező 18 éven aluli gyermekek után nem kell megfizetni az IFA-t.

## **9. Lemondási feltételek**

9.1. Amennyiben az Szolgáltató ajánlatában más feltételt nem határozott meg, a lemondási és módosítási feltételek a következők:

- a visszaigazolt érkezés napját megelőző 48 órán belüli elállás esetén a kötbér összege egy éjszakai szállás 50%-a,
- a visszaigazolt érkezés napját megelőző 24 órán belüli elállás esetén a kötbér összege egy éjszakai szállás 100%-a.

Amennyiben a 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 Szerződő fél/Megrendelő köteles a Szolgáltatónak megfizetni, ha a szállásdíjat egyébként a megrendelő nevében eljáró Vendég viseli közvetlenül.

9.2. Ha a 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 kötbérként érvényesíti. Ebben az esetben a szállást a Szerződő fél részére az érkezési napot követő nap déli 10:00 óráig fenntartja, majd ezt követően a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége megszűnik.

9.3. Ha a Szerződő fél a szállás szolgáltatások igénybevételét előlegfizetéssel nem biztosította, a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége az érkezési napon helyi idő szerint 18:00 órát követően megszűnik.

## **10. Fizetés módja, garancia**

10.1. A megrendelt szolgáltatások ellenértéke fizethető a helyszínen készpénzzel (Forintban), a Szolgáltató által elfogadottként megjelölt bankkártyával, illetve átutalással, illetőleg egyéb internetes oldalon keresztüli fizetéssel.

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

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

10.4. Egyéb fizetési módok a helyszínen: a Szolgáltató által és / vagy szerződött partnere által kiállított voucherek.

## **11. A szerződés teljesítésének elutasítása, a szolgáltatási kötelezettség megszűnése**

11.1. A Szolgáltató jogosult a szállásszolgáltatásra szóló Szerződést azonnali hatállyal felmondani, így a szolgáltatások nyújtását megtagadni, ha:

- a Vendég nem rendeltetésszerűen használja a rendelkezésre bocsátott szállást, illetve a létesítményt;

- a Vendég a szállását a bejelentkezéskor a távozás napjaként feltüntetett napon 10:00-ig 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;

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

## **12. Elhelyezési garancia**

12.1. Amennyiben a Szolgáltató 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, ugyanazon vagy magasabb 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. A Vendég jogai**

13.1. 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.

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

## **14. A Vendég kötelességei**

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

14.2. 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.

14.3. A komplexum területén lévő eszközöket, berendezéseket a vendég kizárólag saját felelősségére használhatja, a kifüggesztett használati/kezelési útmutatókban leírtak kötelező érvényű betartása mellett. Eltulajdonításuk esetén a szolgáltató az új eszköz beszerzési középárának 100%-át számolja fel a vendégnek, melyet köteles megfizetni, akár utólag is.

14.4. A vendégházban tilos a dohányzás! A vendégház alkalmazottai jogosultak a vendégeket, valamint a vendégház területén tartózkodó bármely más személyt figyelmeztetni a szabály betartására, illetve a jogszerűtlen magatartás abbahagyására. A vendégek, illetve a vendégház területén tartózkodó bármely személy köteles a szabály betartására, valamint az esetleges felszólítás teljesítésére. Dohányzási korlátozás megszegése esetén a szolgáltató jogosult 10.000.-Ft azaz, tízezer forint kötbért kiszabni a vendég részére, melyet a vendég köteles megtéríteni a szolgáltató felé. A szobákba gyúlékony, tűz – és robbanásveszélyes anyagot bevinni tilos.

14.5. Tűz esetén a tulajdonost és a tűzoltókat azonnal értesíteni kell.

14.6. A vendég által hozott tűzijátékhoz és egyéb engedélyköteles tevékenységhez a Szolgáltató írásos hozzájárulása, továbbá a vendégek általi hatósági engedélyek beszerzése szükséges.

14.7. A Vendég gondoskodik arról, hogy a felelőssége alá tartozó 14 év alatti gyermek csak felnőtt felügyelete mellett tartózkodjon a vendégház területén.

14.8. A Vendégnek az öt ért kárt azonnal jelentenie kell a tulajdonosnál, és minden szükséges adatot a Szolgáltató rendelkezésére kell bocsátania, amely a káreset körülményeinek tisztázásához, esetleg a rendőrségi jegyzőkönyv felvételéhez/rendőrségi eljáráshoz szükséges.

14.9 Károkozásért a vendéget anyagi felelősségvállalás terheli.

14.10 Amennyiben a vendég a szálláshelyén nagyobb mennyiségű szemetet, hulladékot halmoz fel, annak kitakarításáért és elszállításáért a Szolgáltató pótdíjat számít fel, melynek mértéke 5.000.-Ft, azaz ötezer forint.

14.11 A vendégházba érkező vendég a szolgáltatás igénybevétele előtt köteles magát igazolni, ennek keretében a személyi azonosításához szükséges okmányokat / személyi igazolvány vagy vezetői engedély és lakcímkártya , külföldi személy esetében útlevél/ a Szolgáltatónak vagy képviselőjének átadni az adatkezeléshez hozzájáruló nyilatkozatával együtt. A vendég azonosíthatóságának hiányában a szolgáltatás a Szolgáltató részéről megtagadható.

14.12 A vendégek tudomásul veszik, hogy adott napon este **22:00 órától kötelesek fokozottan ügyelni a zajkeltés mérséklésére**, ezáltal a környezetük meg nem zavarására.

14.13 A vendégház felszerelését, a szobák a tartozékait, beleértve az ágyneműt, törölközőket a szobákból kivinni szigorúan tilos. Ágyneműk, törölközők eltulajdonítása esetén a szolgáltató az ágyneműk esetén 20.000.-Ft / db, azaz húszezer forint / darab, a törölközők esetén 10.000.-Ft/db azaz tízezer forint / darab kötbért számol fel, melyet a vendég köteles megfizetni a szolgáltató felé akár utólagosan is.

14.14 Az apartmanban kizárólag a szolgáltatást megrendelő személyek tartózkodhatnak. Külsős vendégfogadás, éjszakázás csak az üzemeltető engedélyével, a szolgáltatás díjának megfizetésével lehetséges.

## **15. A Szolgáltató jogai**

15.1. Amennyiben a Vendég az igénybe vett, vagy a Szerződésben megrendelt, de igénybe nem vett kötbérköteles szolgáltatások díjának megfizetésére vonatkozó kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltatót követeléseinek biztosítására zálogjog illeti meg a Vendéget azon személyes tulajdonságain, amelyeket a vendégházba magával vitt.

## **16. A Szolgáltató kötelessége**

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

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

## **17. A Vendég betegsége, halála**



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

17.2. A Vendég betegsége/halála esetén a Szolgáltató költségkompenzációra tart igényt a beteg/elhunyt hozzátartozója, örököse, illetőleg a számlafizetője részéről; az esetleges orvosi és eljárási költségek, az elhalálozást megelőzően igénybevett szolgáltatások ellenértékének, és a betegség/haláleset kapcsán a felszerelésekben, berendezési tárgyakban keletkezett esetleges károk tekintetében.

## **18. A Szolgáltató kártérítési felelőssége**

18.2. 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, beleértendő az is, hogy vendég az ittléte alatt az apartman bármely bejáratát nyitva hagyta, esetleg személyes tulajdonait az udvaron felejtette őrizetlenül.

18.3. 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.

18.4. Értéktárgyakért, értékpapírokért és készpénzért a Szolgáltató csak akkor felelős, ha a dolgot megőrzésre kifejezetten átvette (írásos jegyzőkönyv), 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.

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

## **19. Titoktartás**

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

## **20. Vis major**

20.1. 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 kötelességeik teljesítése alól, amíg ezen ok vagy körülmény fennáll.

## **21. A teljesítés helye és a felek jogviszonyában alkalmazandó jog, eljáró bíróság**

21.1. A teljesítés helye az a hely, ahol az elszállásoló Szolgáltató található.

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