

Waterfront Lodge Panzió

Általános Szerződési Feltételek

1. A Szolgáltató adatai

Cégnév: Médamé Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Rövidített név: Médamé Kft.

Székhely: 1125 Budapest, Istenhegyi út 101/D.

Telephely: 6328 Dunapataj, Szelidi Tópart út 26.

Cégjegyzékszám: 01-09-976748

Adószám: 23757356-2-43

Statisztikai számjel: 23757356-5510-113-01

2. Általános szabályok

2.1. Jelen „Általános Szerződési Feltételek” – a továbbiakban: ÁSZF – szabályozza a Szolgáltató által 6328 Dunapataj, Szelidi Tópart út 26. szám alatt üzemeltetett Waterfront Lodge Panzió szálláshelyeinek és az ahhoz kapcsolódó, a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit.

2.2. Jelen ÁSZF nem zárja ki, hogy a Szolgáltató külön megállapodást köthet az általa kínált szolgáltatásokkal kapcsolatban, amelynek speciális rendelkezései eltérhetnek a jelen rendelkezésektől.

3. A szerződő fél

3.1. A szerződő fél a Szolgáltató szolgáltatásait megrendelő, igénybe vevő természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság. Szerződő fél az a természetes személy is, aki a Szolgáltató szolgáltatását ténylegesen igénybe veszi. A szolgáltatást megrendelő és/vagy igénybe vevő a továbbiakban együttesen: Vendég.

3.2. A Szolgáltató és a Vendég a – feltételek teljesülése esetén – a szükség szerint a szolgáltatási megállapodás szerződő feleivé válnak – a továbbiakban együttesen: Szerződő felek.

4. A szolgáltatási szerződés létrejötte, a foglalás menete, a foglalás módosítása

4.1. A Vendég szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (levélben, faxon, e-mailben, online) küldött ajánlatkérésére a Szolgáltató az ajánlatkérés kézhezvételétől számított 36 órán belül ajánlatot küld a Vendég részére. Amennyiben az ajánlat elküldésétől számított 36 órán belül írásban a tényleges megrendelés a Vendég részéről nem érkezik meg, úgy a Szolgáltató az ajánlati kötöttsége alól mentesül, a Szolgáltató ajánlati kötöttség megszűnik.

4.2. A szolgáltatási szerződés a Vendég által leadott megrendelés – foglalás – Szolgáltató írásbeli visszaigazolásával jön létre, és ezen írásbeli visszaigazolásra tekintettel, a megrendelés írásban létrejött szerződésnek minősül. A szóban leadott megrendelés és/vagy megrendelés módosítás csak abban az esetben keletkeztet szerződéses kötelmet, ha azt a Szolgáltató írásban visszaigazolta, a megrendelés vagy a megrendelés módosításának szóbeli visszaigazolása nem keletkeztet szerződéses kötelmet.

4.3. A szolgáltatás igénybevételére létrejött szerződés határozott időre szól.

4.4. Abban az esetben, ha a Vendég a határozott időtartam lejártát megelőzően úgy dönt, hogy a szolgáltatást a határozott időtartam elteltéig nem kívánja igénybe venni, akkor is köteles a szolgáltatás teljes ellenértékét a Szolgáltató részére megfizetni, a Szolgáltató pedig jogosult a megrendelt szolgáltatás teljes ellenértékének követelésére. A Vendég által a határozott időtartam lejártá előtt elhagyott szobát a Szolgáltató jogosult újra értékesíteni.

4.5. A Vendég a szolgáltatás meghosszabbítására csak akkor jogosult, ha ehhez a Szolgáltató a határozott időtartam lejártát megelőzően hozzájárul.

4.6. A szolgáltatási szerződés módosítása kizárólag a szerződő felek írásba foglalt együttes akaratával lehetséges.

5. A lemondási feltételek

5.1. Amennyiben a Vendég nem érkezik meg, illetve megrendelését nem mondja le a megfelelő határidőig, kötbért kell fizetnie, amelynek mértéke a megrendelt szolgáltatás teljes összege. Lemondás vagy a lemondás elmaradása esetén a kötbér fizetésétől függetlenül a Szolgáltató elszállásolási kötelezettsége megszűnik és jogosult az igénybe nem vett szobát más vendég részére kiadni.

5.2. Általános lemondási feltételek: a szolgáltatás lemondása az érkezés időpontja előtt 22 nappal ingyenes. Az érkezés időpontja előtti 21-15. napon belüli lemondás esetén a fizetendő

kötbér a teljes foglalási díj 30%-a, az érkezés időpontja előtti 14-8. napon belüli lemondás esetén a teljes foglalási díj 60%-a, az érkezés időpontja előtt 7 napon belüli lemondás esetén a kötbér a teljes foglalás összegének 100%-a. Kivételt képeznek azok a foglalások, amelyek a Szolgáltatóval szerződésben álló szállásportálokon rögzített lemondási szabályzatban, az ott ismertetett feltételekkel kerültek rögzítésre.

5.3. Egyedi és akciós ajánlatok esetében lemondási feltételek az ajánlatban szereplő feltétek szerint alakulnak. Az időhosszban meghatározott ajánlatok kedvezményei a csomag teljes tartalmára, idejére vonatkoznak, azok megbontása, lerövidítése nem lehetséges. Ha mégis ilyen igény merül fel, a csomag teljes árát kéri a Szolgáltató.

5.4. A befizetett előleget a Szolgáltató beszámítja a kötbér összegébe.

6. A Szolgáltató által alkalmazott árak

6.1. A szálloda szobaárai – Rack Rate – a szálloda recepcióján elérhetők, a Szolgáltató által nyújtott egyéb a szállásszolgáltatástól eltérő szolgáltatások árai az adott szállodai részlegeken, továbbá a szálloda honlapján elérhetők, de azokról külön kérésre a recepción is felvilágosítás kapható.

6.2. A Szolgáltató az árait előzetes bejelentés nélkül bármikor jogosult szabadon megváltoztatni, természetesen azzal, hogy ez nem vonatkozik azon árakra, amelyeket a szerződő fél kérésére adott árajánlatában már megajánlott.

6.3. A Szolgáltató az árak közlésekor köteles megjelölni az árak adótartalmának – így pl.: általános forgalmi adó, idegenforgalmi adó – jogszabály által meghatározott mértékét. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy jogszabályi változás esetén a többlet terheket előzetes értesítés nélkül áthárítsa a szerződő félre és/vagy a Vendégre.

6.4. A Szolgáltató árait jogosult magyar forintban és bármely konvertibilis valutában is meghatározni.

6.5. A Szolgáltató vállalja, hogy az aktuális szállodai szobaárait, az aktuális akcióit, kedvezményeit, és egyéb ajánlatait az általa működtetett www.waterfrontlodge.hu weboldalon is közzéteszi.

7. Kedvezmények

7.1. A Szolgáltató azon Vendégei részére, akik 14 év alatti gyermekkel érkeznek, kedvezményeket biztosít. A kedvezmény mértékét a szálloda honlapján tünteti fel.

7.2. A 7.1. pontban meghatározott állandó kedvezmények melletti esetleges egyéb kedvezményekről szóló tájékoztatót a Szolgáltató a szálloda honlapján tünteti fel.

8. A fizetés módja és annak garanciája

8.1. A Szolgáltató a megrendelt szolgáltatások teljes összegét, a tartózkodás egészére számítva feltünteti az általa a Vendég számára küldött írásos visszaigazoláson.

8.2. A Szolgáltatónak jogában áll előleget kérni a Vendégtől, amelynek mértékét a visszaigazolásban rögzíti. A meghatározott összeget adott határidőig kell megfizetni. Az elkészített előlegszámla helyben kerül átadásra, de kérésre e-mailben elküldjük. A befizetett előleget a Szolgáltató lemondás esetén a lemondásra vonatkozó feltételek alapján kezeli.

8.3. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a Vendég által igénybe vett extra, azaz a megrendelt szolgáltatásokon felüli helyszíni fogyasztással keletkező szolgáltatások ellenértékének kiegyenlítésére garanciát kérjen a Vendégtől. Ezen garanciák az alábbiak lehetnek:

a) hitelkártya garancia: a tartózkodási idő hosszától függően meghatározásra kerül egy díjelőleg, deposit, amely távozásig a hitelkártyán zárolásra kerül.

b) szolgáltatási díjelőleg: a deposit kiegyenlíthető készpénzben is érkezéskor. A fel nem használt összeg elutazáskor visszafizetésre kerül.

8.4. A Szolgáltató a Vendégnek a szálloda vendéglátó egységeiben történő fogyasztását a szobaszámlájára terheli, vagy a Vendég készpénzben kifizetheti a Vendéglátó egységben.

8.5. A Vendég a szolgáltatás ellenértékét magyar forintban és/vagy választása szerint bármely olyan pénznemben jogosult és köteles kiegyenlíteni, amelyet a Szolgáltató a recepción elhelyezett hirdetményében és/vagy a www.waterfrontlodge.hu weboldalon elfogadásra meghirdetett.

8.6. A vendég a szállodai tartózkodásának ellenértékét és a tartózkodás ideje alatt igénybe vett szolgáltatások/elfogyasztott termékek díját legkésőbb a szállodából való végleges távozása előtt köteles kiegyenlíteni.

8.7. Fizetés nélküli távozás és/vagy az igénybe vett szobák távozás utáni ellenőrzésekor felmerülő károk esetén a szálloda a rendőrségi feljelentés mellett jogi úton érvényesíti a követelését a vendéggel szemben, amelynek költségeit a vendégre terheli.

8.8. A Szolgáltató a szolgáltatás(ok) ellenértékének kiegyenlítésére készpénzkímélő fizetési eszközöket – így pl.: bankkártya, hitelkártya, átutalás, cafeteria eszközök, továbbá külön

szerződés alapján: voucher, kupon – is elfogad, amelyek mindenkor aktuális listája a szálloda recepcióján elérhető.

8.9. A Szolgáltató bármely a készpénztől elérő fizetési eszköz használatával kapcsolatos költségeket a Szerződő félre átháríthatja.

9. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei

9.1. A vendégek érkezéskor szobakulcsot kapnak, amelyhez a szobában lakó vendég(ek) regisztrálása szükséges. A regisztráció a bejelentőlap pontos kitöltését és a Vendég személyazonosságának igazolását jelenti. A személyazonosító okirat bemutatása a szálloda számára lényegesnek minősített szerződési feltétel. Hontalanok és nem az Európai Unió állampolgárai esetében a hontalan igazolvány, illetve az útlevél bemutatása és átadása jogszabály alapján kötelező.

9.2. A Vendég a megrendelt és a Szolgáltató által visszaigazolt szállodai szobát az érkezés napján 14:00 órától foglalhatja el (check-in).

9.3. Abban az esetben, ha a Vendég a szobát az érkezési napon a 9.2. pontban meghatározott check-in időpont előtt kívánja elfoglalni, azt felár ellenében, a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetve, a szabad kapacitás függvényében megteheti.

9.4. A vendég a szobát poggyászával, bevitt dolgaival együtt a távozás napján délelőtt 10:00 óráig köteles elhagyni (check-out), és a bejelentkezéskor kapott kulcsokat és távirányítókat a recepción leadni.

9.5. Abban az esetben, ha a Vendég a szobát a távozás napján a 9.4. pontban meghatározott check-out időpont után kívánja elhagyni, azt felár ellenében, a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetve, a szabad kapacitás függvényében megteheti.

9.6. A szálláshely háziállatokat nem fogad.

9.7. A Szolgáltató jogosult a szállásszolgáltatásra vonatkozó szerződést azonnali hatállyal felmondani, vagy a szolgáltatás nyújtását megtagadni, ha:

a) a Vendég nem rendeltetésszerűen használja a rendelkezésére bocsátott szobát, illetve a Szolgáltató által biztosított szolgáltatásokat és/vagy az azok biztosítására szolgáló helyiségeket nem rendeltetésszerűen használja;

b) a Vendég a szálloda nyugalmaát megzavarja, és a zavaró magatartást felszólítás ellenére sem hagyja abba;

c) a Vendég nem tartja be a szálloda biztonsági szabályzatát (pl.: tiltott helyen dohányzik és azt a felszólítás ellenére sem hagyja abba);

d) a Vendég a szálloda alkalmazottaival, vagy Vendégeivel kifogásolható módon, durván viselkedik, alkohol, vagy kábítószer befolyása alatt áll, fenyegető, sértő vagy más elfogadhatatlan magatartást tanúsít;

e) a Vendég fertőző vagy olyan betegségben szenved, amely zavarja a többi Vendég nyugalmaát;

9.8. A Vendég a szálloda összes szolgáltatását, a teljes tartózkodási idő alatt saját felelősségére veszi igénybe.

9.9. A szálloda szobáiban csak a recepción regisztrált Vendégek tartózkodhatnak. A Vendég a látogatója magatartásáért – ideértve az esetleges károkozást is – felelősséggel tartozik. A látogató által a vendégnek és/vagy harmadik személynek okozott kárért való felelősséget a szálloda kizárja. A szobafoglalásban szereplő létszámon felüli vendég után extra árat számíthat fel a szálloda.

9.10. 14 éven aluli gyermek csak szülői vagy más, általa megbízott cselekvőképes személy folyamatos felügyelete mellett tartózkodhat a szobában. A gyermek kísérői felelősséggel tartoznak a gyermek épségéért és az általa okozott károkért. A szálloda szolgáltatásait 14 év alatti vendég csak szülői vagy más, az általa megbízott cselekvőképes személy kíséretében veheti igénybe. A szálloda területén, rendezvényén 18 év alatti személy alkoholt nem fogyaszthat. E kötelezettség betartásáról/betartatásáról a 18 év alatti személy szülője, általa megbízott cselekvőképes személy köteles gondoskodni. E kötelezettség megszegésének jogi, erkölcsi és anyagi következményeiért a szülő vagy az általa megbízott cselekvőképes személy teljes felelősséggel tartozik.

10. A Vendég jogai

10.1. A szerződés értelmében a Vendég jogosult a megrendelt szoba, valamint a szálláshely azon létesítményeinek használatára, melyek beletartoznak a szokásos szolgáltatási körbe, és nem esnek a speciális feltételek hatálya alá.

10.2. A Vendég a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások teljesítésével kapcsolatban panasszal élhet. A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a hozzá írásban, vagy a recepcióján szóban előterjesztett és jegyzőkönyvbe felvett panaszt a panasz beérkezését követő 72 órán belül kivizsgálja, és arra a Vendégnek érdemi választ ad.

11. A Vendég kötelezettségei

11.1. A Vendég köteles a szerződésben megrendelt szolgáltatások ellenértékét legkésőbb a szerződésben meghatározott módon és időpontig a Szolgáltató részére kiegyenlíteni.

11.2. A Vendég köteles gondoskodni arról, hogy a felügyelete alá tartozó kiskorúak folyamatosan felnőtt felügyelete alatt tartózkodjanak a Szolgáltató szállodájában.

11.3. A Vendég köteles az őt ért kárt haladéktalanul jelenteni a szálloda recepcióján, és minden szükséges adatot szálloda rendelkezésére bocsátani, amely ahhoz szükséges, hogy a káreset körülményei tisztázhatóak lehessenek, illetve amelyek egy esetleges szabálysértési, vagy büntető eljáráshoz szükségesek.

11.4. A Vendég saját ételt-italt a Szolgáltató szállodájának Vendéglátó egységeibe nem hozhat be.

11.5. A szálloda berendezési, felszerelési tárgya a szálloda területéről kizárólag a szálloda előzetes írásbeli engedélyével vihető ki. A szállodai szoba bármilyen átrendezését, bútorok áthelyezését kizárólag a szálloda munkatársa, vagy erre kijelölt megbízottja végezheti.

11.6. A szállodai szobában kizárólag a szállodától kapott vasalót, vízforralót szabad használni. Tilos kávéfőzőt és egyéb, a megszokott utazási szükségletek közé nem tartozó elektromos készüléket – ide nem értve a laptopot, notebookot, tabletet, fényképezőgépet, videokamerát – üzemeltetni.

A Szolgáltató az alábbi dolgok bevitelét tiltja meg:

- a hatályos jogszabályokban maró, gyúlékony vegyszernek, anyagnak minősített dolgok,
- a hatályos jogszabályokban tűzveszélyesnek és/vagy robbanásveszélyesnek minősített anyagok,
- különösen drága, nagy értékű értéktárgy, muzeális tárgy,
- tűzijáték, petárda, ezek alkatrészei, összetevői,
- hulladék, környezetre, egészségre ártalmas dolog,
- pszichotrop anyag.

Az engedély nélkül bevitt dologban keletkezett kárért való felelősséget a szálloda kizárja.

13. A Vendég kártérítési felelőssége

13.1. A Vendég köteles mindazon károkért helytállni, melyeket a Szolgáltató, vagy harmadik személy elszenved a Vendég, vagy kísézője, vagy ezen személyek bármelyikének felügyelete alá tartozó személyek okoznak.

13.2. A Vendég kártérítési kötelezettsége akkor is fennáll, ha a károsult kárának megtérítését közvetlenül a Szolgáltatótól jogosult követelni.

13.3. A Vendég teljes körű jogi és anyagi felelősséggel tartozik mindazon kárért és sérelemért, amelyet az engedély nélkül bevitt dolog okoz más vendégnek, harmadik személynek vagy a szállodának.

13.4. A szálloda bejárati ajtajához tartozó kulcsot a vendégek a szobakulccsal együtt érkezéskor megkapják, és kötelesek maguk után mindig zárni a bejárati ajtót. Amennyiben a Vendég ezen kötelezettségének nem tesz eleget, és ebből adódóan a Szolgáltatót vagy más vendéget kár ér, úgy a Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy ezen kár megtérítését az ajtó zárást elmulasztó Vendégtől követelje.

14. A Szolgáltató jogai

14.1. Amennyiben a Vendég az igénybe vett, vagy megrendelt, de igénybe nem vett szolgáltatások díjának megfizetésére vonatkozó kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltatót követeléseit biztosítására zálogjog illeti meg a Vendégek azon vagyontárgyaira, melyeket a szállodába magával vitt.

14.2. Vagyon és balesetvédelmi okokból a szálloda egész területe biztonsági kamerákkal van ellátva. A Vendég a szállodába történő belépéssel hozzájárul, hogy róla felvétel készüljön.

14.3. A szálloda területén a szállodai Vendégek szórakoztatása érdekében különböző programok kerülnek megrendezésre. A programokról fotó -és videófelveteleket készíthet a szálloda munkatársa, vagy a szálloda által az erre a feladatra megbízott vállalkozás, marketing és promóciós célokra. A programokon megjelent Vendég tudomásul veszi és kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy ilyen módon a róla készített felvétel megjelenhet kiadványokban és különböző reklám felületeken. A szálloda az adatvédelmi és személyiségi jogokhoz fűződő elvárások szempontjait figyelembe véve olyan módon jelenteti meg ezen felvételeket, hogy a Vendég ne legyen egyértelműen felismerhető és azonosítható.

15. A Szolgáltató kötelezettségei

15.1. A Szolgáltató köteles a szerződés alapján megrendelt szállás és egyéb szolgáltatást az érvényes előírások és szolgáltatás standardok szerint teljesíteni.

15.2. A Szolgáltató köteles a Vendég írásos panaszát kivizsgálni és a probléma kezeléshez szükséges lépéseket megtenni, a megtett lépéseket írásban rögzíteni, és erről a Vendéget tájékoztatni.

16. A Szolgáltató kártérítési felelőssége

16.1. A Szolgáltató felelősséget vállal minden olyan a Vendéget ért kárért, amely a szállodáján belül, a maga, vagy alkalmazottai hibájából következett be.

16.2. A Szolgáltató felelőssége nem terjed ki azon káreseményekre, amelyek a Szolgáltató alkalmazottainak és Vendégeinek körén kívül eső elháríthatatlan ok miatt következtek be, vagy azokat a Vendég, vagy a felügyelete alá tartozók okozták.

16.3. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a szállodán belül kijelöljön olyan helye(ke)t ahová a Vendég nem léphet be. A Szolgáltató köteles az ilyen helyeket jól láthatóan megjelölni. A Szolgáltató nem vállal felelősséget olyan károkért, amelyek azon helye(ke)n érik a Vendéget, vagy a felügyelete alatt állókat, ahová a Vendég nem léphet be.

16.4. A Szolgáltató kártérítési felelőssége csak akkor áll fenn, ha azt a kár bekövetkezését követően a szükséges adatokkal azonnal jelenti a Szolgáltató recepcióján.

16.5. A Szolgáltató készpénz, értékpapír, értéktárgy esetében csak akkor köteles a keletkezett kárt megtéríteni, ha a vendég ezeket a recepción található széfben helyezi el.

16.6. A Vendég egyéb bevitt dolgaiban keletkezett károkért a Szolgáltató csak akkor tartozik felelősséggel, ha a káresemény a Vendég által rendszerint használt, vagy a Vendég számára nyitott helyen következett be, például: a szállodai szoba, folyosó, lobb.

16.7. Az így keletkezett kárért a Szolgáltató legfeljebb a Vendég által fizetett egy napi szobaár erejéig köteles helytállni.

16.8. A Szolgáltató felelőssége nem terjed ki a szerződő fél csomagjaira és azok tartalmára érkezés és elutazás alkalmával, ki- és berakodáskor, továbbá a szobába és onnan történő szállítás során.

17. A Vendég betegsége, halála

17.1. Abban az esetben, ha a Vendég a szállás, szolgáltatás igénybevételének időtartama alatt megbetegszik és erről a Szolgáltató tudomást szerez, a Szolgáltató orvosi segítséget ajánl fel a Vendég részére azzal, hogy a felajánlott és elfogadott orvosi segítség költségei a Vendéget terhelik. Amennyiben az orvos fertőző betegséget állapít meg, a Szolgáltató jogosult a további

szolgáltatás megtagadására. Az idő előtti szálloda elhagyás miatt keletkezett többletköltség a Vendéget terheli.

17.2. A Vendég betegsége vagy halála esetén a Szolgáltató költségkompenzációra tart igényt a beteg, vagy az elhunyt hozzátartozója, örököse részéről, a Szolgáltató által esetlegesen előlegezett orvosi költségek, az elhalálozást megelőzően igénybe vett szolgáltatások ellenértékének és a betegség, vagy halál kapcsán a Szolgáltató és/vagy Vendégei vagyontárgyaiban bekövetkezett károk erejéig. A Vendég elhalálozását Szolgáltató a szerződés időtartama lejárta előtti távozásnak tekinti és ebben az esetben a szerződéses időtartam fennmaradó részére eső díjtételt nem áll módjában a törvényes örökös, vagy örökösök részére visszatéríteni.

19. Vis maior

19.1. Azon okok, körülmények (pl.: háború, tűz, árvíz, időjárásbeli viszontagság, áramkimaradás, sztrájk stb.) amely felett a sem a Szolgáltató, sem a Vendég, vagy a szerződő fél nem bír ellenőrzéssel – vis maior – bármely felet felmentik a szerződésből eredő kötelezettségeik teljesítése alól, amíg ezen ok vagy körülmény fennáll. A szerződő felek egyetértenek abban, hogy minden tőlük telhetőt megtesznek azért, hogy ezen okok és körülmények bekövetkezésének lehetőségét minimalizálják, és az ezáltal okozott kárt, vagy késedelmet a lehető leghamarabb helyrehozzák.

20. A szerződő felek jogviszonyában alkalmazandó jog és az eljáró bíróság

A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a magyar jog, így különösen a Ptk. rendelkezései az irányadók. Szerződő felek esetleges jogvitájukat elsődlegesen peren kívüli megállapodással kísérik meg rendezni. Amennyiben ez nem vezet eredményre, úgy szerződő felek kikötik a Szolgáltató székhelye szerinti bíróság kizárólagos illetékességét.