

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A Villa Annamária weboldalának hozzáférése, böngészése, használata, valamint foglalás elvégzése esetén Ön elfogadja, hogy elolvasta és megértette az alábbi feltételeket és szabályokat (beleértve az adatvédelmi nyilatkozatot), és egyetért az azokban foglaltakkal.

### 1. A Szolgáltató adatai:

Név: EU-ÉP-KAR Kft.

Rövidített név: Villa Annamária

Cím: 8600 Siófok Mátyás király utca 3.

Levél cím/számlázási cím: 2750 Nagykőrös Derkovits u. 5.

Adószám: 25078493-2-13

Telefon: +36 20 3 530 256

E-mail: [eszter.paloczi@citromail.hu](mailto:eszter.paloczi@citromail.hu)

Web: [www.villa-annamaria.hu](http://www.villa-annamaria.hu)

## 2. Általános szabályok:

2.1 Jelen „Általános Üzleti Feltételek” szabályozzák a Szolgáltató szálláshelyének, és szolgáltatásainak igénybevételét. Speciális, egyedi feltételek nem képezik részét a közzétett Általános Üzleti Feltételeknek, de nem zárják ki a külön megállapodások megkötését utazásközvetítővel, szervezőkkel, esetenként más és más, az üzlet típusának megfelelő kondíciókkal

### 3. Szerződő fél:

3.1 A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat a Vendég veszi igénybe.

3.2 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).

3.3 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.

## 4. A Szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei:

4.1. A Szolgáltató foglalást online foglalási rendszerén keresztül, e-mailben, telefonon vagy a helyszínen személyesen írásban fogad el. A Vendég szóban, vagy írásban megküldött ajánlatkérésére a Szolgáltató ajánlatot küld. Amennyiben az ajánlat elküldésétől számított 48 órán belül nem érkezik konkrét rendelés, úgy a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

4.2. 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 megrendelésnek tartalmaznia kell a Vendég nevét, címét, telefonszámát, az érkezés és távozás pontos időpontját, a szobatípust, valamint a szolgáltatások (étkezés, csomag, program) pontos megnevezését. A szolgáltató fenntartja a foglalás törlésének jogát, amennyiben a vendég az általa megadott név, cím, telefonszám, e.mail helytelennek bizonyul és a foglalás szándéka nem visszaellenőrizhető. A törléssel megszűnik az elszállásolásra vonatkozó jogigény is.

4.3. A szállás-szolgáltatás igénybevételéről szóló Szerződés meghatározott időtartamra szól. Ha a Vendég a meghatározott időtartam lejárta előtt véglegesen elhagyja a szobát, a Szolgáltató jogosult 100 százalék mértékben a le nem töltött szolgáltatás ellenértékére. A lejárató idő előtt megüresedett szobát a Szolgáltató jogosult újra értékesíteni.

4.4. Megrendelés módosítása

4.4.1. Már véglegesített és visszaigazolt foglalás más dátumra történő áthelyezésére, vagy a létszám módosítására írásos formában, szabad kapacitás függvényében van lehetőség. A módosított foglalás végleges árát minden esetben a Szolgáltató határozza meg.

4.4.2. Egyedi ajánlatok esetében az ajánlatban szereplő módosítási feltételek az irányadóak

## **5. A szolgáltatás lemondása:**

5.1. A Vendég kötelezettséget vállal arra, hogy az általa megrendelt szolgáltatások esetleges lemondásáról, módosításáról vagy bármilyen egyéb változásról a szolgáltatás kezdetét megelőzően, írásban tájékoztatja a szolgáltatót.

5.2. Amennyiben a Vendég nem érkezik meg, illetve rendelését nem mondja le a megfelelő határidőig, kötbért kell fizetnie, melynek 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.

5.3. Csoportos megrendelés esetén egyedi üzletkötéskor kerül sor a lemondási feltételek rögzítésére.

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

5.5. A lefoglalt, de a Vendég Villa Annamáriában való tartózkodása alatt igénybe nem vett, illetve módosított szolgáltatások (szállás) pénzbeli visszatérítésére nincs lehetőség. ( Meg nem jelenés )

5.6. A Szolgáltató speciális kondíciókhoz kötött termékeinek foglalása, csoportos utazás, vagy rendezvények esetén, a fentiektől eltérő, egyedi Szerződésben rögzített feltételeket állapíthat meg.

## **6. Árak**

6.1. A Szolgáltató a meghirdetett árait előzetes bejelentés nélkül a foglalási díjelőleg megfizetéséig szabadon változtathatja.

6.2. Az árak közlésekor a Szolgáltató megjelöli az árak adótartalmának (ÁFA) ajánlattételkor érvényes, törvény által szabályozott mértékét. A Szolgáltató a hatályos adó-törvény (ÁFA, IFA) módosulása miatti többlet terheket, előzetes értesítés mellett, áthárítja a Szerződő félre.

6.3. Aktuális kedvezmények, akciók, egyéb ajánlatok a honlapunkon ([www.villa-annamaria.hu](http://www.villa-annamaria.hu)) kerülnek meghirdetésre.

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

9.1. A Vendég a Villa Annamária szobáit az érkezés napján 15:00 órától foglalhatja el (Check in), és az utolsó tartózkodási napon délelőtt 10:00 óráig köteles elhagyni (Check out). A Vendég megérkezéskor személyazonosságát a törvényes előírásoknak megfelelően a szoba, apartman elfoglalása előtt igazolni, valamint bejelentőlapot kitölteni köteles. Bejelentkezés előre egyeztetett időpontban. Telefonügyelet: hívja +36 (20) 3 530 256 telefonszámot.

9.2. A Villa Annamária fertőző betegségben szenvedő vendégeket nem fogad.

9.3. A kitöltött és aláírt bejelentőlappal egyidejűleg a Vendég a Villa Annamária Általános Szerződési Feltételeit, valamint a területi házirendeket elfogadja, és köteles betartani. A tartózkodás során szükséges információk megtalálhatóak a Villa Annamária szobákban elhelyezett Vendégtájékoztatóban.

9.4. A vendég hibájából felróható sérülések miatt a Villa Annamária nem vállal felelősséget. A szándékos rongálás miatt keletkezett költségeket a Villa Frida a vendégre terhelheti. 9.5. Amennyiben a Vendég be-és/vagy kijelentkezési ideje a megadott időponttól eltér, azt köteles a tulajdonost telefonon, írásban vagy személyesen közölni.

## **Egyéb**

1. Háziállatok, dohányzás, kaució

10.1. A Szolgáltató szálláshelyére semmilyen esetben sem vihető be háziállat.

10.2. A Szolgáltató szálláshely teljes épülete nem dohányzó terület, ezért az épületben és különösen a vendégszobákban tilos a dohányzás.

10.3 Amennyiben a Vendég a dohányzási tilalmat megszegi és ennek következtében az épület tűzbiztonsági berendezése működésbe lép vagy az épület berendezéseiben kár keletkezik az okozott kárt és költséget a Vendég távozás előtt megfizetni köteles. A szobában történő dohányzás esetén távozáskor egyszeri 10.000,- Ft extra takarítási díjat számolunk fel. Amennyiben a Vendég bármely költség kifizetését megtagadja és fizetési kötelezettségét elutazásig nem teljesíti, a Szolgáltató rendőri beavatkozás igénybevételére jogosult.

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

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

11.1.1 a Vendég nem rendeltetésszerűen használja a rendelkezésre bocsátott szobát, illetve a létesítményt

11.1.2. a Vendég a szálláshely biztonsági szabályait, rendjét nem tartja be, annak alkalmazottaival kifogásolhatóan, durván viselkedik, alkohol, vagy drogok befolyása alatt áll, fenyegető, sértő, vagy más elfogadhatatlan viselkedést tanúsít

11.1.3. a Vendég fertőző betegségben szenved.

11.1.4. a Szerződő fél nem teljesíti az előzetesen meghatározott fizetési kötelezettségét a meghatározott időpontig

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

## **2. Elhelyezési garancia**

12.1. Amennyiben a Szolgáltató a Szerződésben szereplő szolgáltatásokat saját hibájából (pl. túltöltés, ideiglenes üzemeltetési problémák, stb.) nem tudja biztosítani, akkor köteles a Vendég elhelyezéséről haladéktalanul gondoskodni.

12.1. A Szolgáltató köteles:

12.1.1. 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.

12.1.2. Térítésmentesen telefonálási lehetőséget biztosítani a Vendég részére a szálláshely változásának közlésére

12.1.3. Amennyiben a Szolgáltató ezen kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tesz, illetve a Vendég a számára felajánlott helyettesítő szálláslehetőséget elfogadta, utólagos kártérítési igénnyel a Szerződő fél nem élhet.

## **3. A vendég betegsége, halála**

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

13.2. 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 felszerelések, berendezési tárgyakban keletkezett esetleges károk tekintetében.

## **4. A Szerződő fél jogai**

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

14.2. 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.

14.3. A Vendég panasztételi joga a szálláshelyről történt elutazását követően megszűnik.

## **5. A Szerződő fél kötelezettségei**

15.1. A Szerződő fél köteles a Szerződésben megrendelt szolgáltatások ellenértékét a Szerződésben meghatározott időpontig és módon kiegyenlíteni.

15.2. A Vendég gondoskodik arról, hogy a felelőssége alá tartozó 14 év alatti gyermek csak felnőtt felügyelete mellett tartózkodjon a Szolgáltató által biztosított szálláshelyen.

## **6. 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. A Vendég felelősséggel tartozik az általa okozott kárt a Szolgáltatónak megfizetni (pl. extra takarítás: bruttó 10.000,-HUF ártól).

Nem időben történő távozás esetén minden megkezdett óra 5.000 Ft. Ez az összeg a kaucióból kerül rendezésre. az esetleges többletköltséget a vendég köteles megfizetni!

## **7. A Szolgáltató jogai**

Amennyiben a Vendég az igénybevett, vagy a Szerződésben megrendelt, de igénybe nem vett kötbérvételes szolgáltatások díjának megfizetésére vonatkozó kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltatót követeléseinek biztosítására zálogjog illeti meg a Vendégnek azon személyes tulajdonságait, amelyeket a szállodába magával vitt.

## **8. A Szolgáltató kötelezettsége**

18.1. A Szolgáltató köteles:

18.1.1. a szerződés alapján megrendelt szállás és egyéb szolgáltatást az érvényes előírások, szolgáltatás sztemderdek szerint teljesíteni

18.1.2. a vendég írásos panaszát kivizsgálni, és a probléma kezeléséhez szükséges lépéseket megtenni, melyet köteles írásban is rögzíteni.

## **9. A Szolgáltató kártérítési felelőssége**

19.1. A Szolgáltató felelősséget vállal minden olyan, a Vendéget ért kárért, mely a létesítményein belül, a Szolgáltató, vagy annak alkalmazottai hibájából következett be.

19.2. 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.

19.3. A Szolgáltató kijelölhet olyan helyeket a szálláshelyen, ahová a Vendég nem léphet be. Az ilyen helyeken történt esetleges kárért, sérülésért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

19.4. A Vendégnek az őt ért kárt azonnal jelentenie kell a szállásadónak, és minden szükséges adatot a szálloda rendelkezésére kell bocsátania, amely a káreset körülményeinek tisztázásához, esetleg a rendőrségi jegyzőkönyv felvételéhez/rendőrségi eljáráshoz szükséges.

19.5. Értéktárgyakért, értékpapírokért és készpénzért a Szolgáltató csak akkor felelős, ha azt megőrzésre kifejezetten átvette.

19.6. Szolgáltató közösségi tereiben, vagy szobáiban hagyott személyes tárgyakért a Szolgáltató nem vállal felelősséget. 19.7. Amennyiben a vendég a helyszínen elmulaszt panaszt tenni, a későbbiekben kártérítésre nem jogosult.

## **1. Fogyasztói érdekvédelem, adatvédelem**

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.

### **1. Vis major**

Olyan ok, vagy körülmény esetén (például; háború, tűz, árvíz, áramhiány, vízhiány, sztrájk bekövetkezése), amely felett a fél nem bír ellenőrzéssel (vis major), bármely fél mentesül a Szerződésből eredő köteletségének teljesítése 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.

### **2. 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 hatáskörrel rendelkező bíróság az illetékes. A Vendég kijelenti, hogy az Általános Szerződési Feltételekben foglaltakat megismerte, azokat tudomásul vette. A Vendéget kötelezettségei alól az Általános Szerződési Feltételek nem ismerete, illetve figyelmen kívül hagyása nem mentesíti fel.