

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF)

### 1. Általános rendelkezések

Az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) azt a szerződéses tartalmat foglalják össze, amelyek alapján a ZEMPLÉN – IDEGENFORGALMI Korlátolt Felelősségű Társaság – Hotel Bodrog Wellness & Elix Spa \*\*\*\* (továbbiakban: Szolgáltató) általánosságban elszállásolási szerződést köt Vendégeivel.

#### Szolgáltató adatai:

ZEMPLÉN – IDEGENFORGALMI Szálloda és Vendéglátó Korlátolt Felelősségű Társaság

Cégjegyzékszám: 05-09-008883

Adószám: 12642258-2-05

Statisztikai szám: 12642258-5510-113-05

Főtevékenység: 5510 Szállodai szolgáltatás

Bankszámla szám: K&H Bank 10201006-50144765-00000000

Székhely: 3950 Sárospatak, Rákóczi u. 58.

E-mail: [info@hotelbodrog.hu](mailto:info@hotelbodrog.hu)

Honlap: <https://www.hotelbodrog.hu/>

Telefonszám: 06 47 311 744

Nyilvántartó bíróság: Miskolci Törvényszék Cégbírósága

#### Személyi és tárgyi hatály

Jelen általános szerződési feltételek a Szolgáltató által üzemeltetett Hotel szállás-, éttermi- és egyéb szálláshely szolgáltatásaira, az e Szolgáltatások bármelyikét igénybe vevő valamennyi természetes, illetve jogi személyre (a továbbiakban: Vendég), a Szolgáltatások bármelyikét a Vendég részére, nevében és költségére megrendelő harmadik személyre (a továbbiakban:

Meghatalmazott), valamint az e szolgáltatások bármelyikét Vendég részére, de saját nevében és költségére megrendelő természetes, illetve jogi személyre (a továbbiakban: Közvetítő) terjed ki (a Vendég és a Közvetítő a továbbiakban együttesen: Megrendelő).

Jelen ÁSZF 2021. szeptember 1. napjától hatályos.

Egyedi feltételek nem képezik a részét jelen ÁSZF-nek, de nem zárják ki külön, speciális megállapodások kötését, üzleti ügyfelekkel, utazásszervezőkkel, utazásközvetítőkkal.

## Egyoldalú módosítás

A Szolgáltató jogosult jelen ÁSZF-et bármikor, egyoldalúan módosítani, de egyben köteles a módosítás tervezett hatályba lépése előtt legalább 8 nappal az ÁSZF változásait rögzítő kivonatot és a változásokkal egységes szerkezetbe foglalt ÁSZF-t a Honlapján közzétenni.

Ezen felül a Szolgáltató, vagy a Hotel az ÁSZF-módosítás tervezett hatályba lépése előtt legalább 8 nappal köteles a már megkötött, hatályos és teljesítésre váró Egyedi Szerződéssel rendelkező Megrendelőt a rendelkezésre álló elérhetősége szerint írásban, vagy elektronikus úton (e-mailben) – közvetlenül, vagy Meghatalmazottja útján – értesíteni a változásról az ÁSZF-módosítás és a változásokkal egységes szerkezetbe foglalt ÁSZF, vagy annak a Hotel honlapján történő megtekintés lehetőségét tartalmazó felhívás megküldésével. A felhívásnak tartalmaznia kell továbbá a Megrendelőt a jelen pont szerint megillető felmondási jogra vonatkozó tájékoztatást is.

Az e pontban foglalt értesítési kötelezettsége a Szolgáltatónak, illetve a Hotelnek kizárólag abban az esetben áll fenn, ha a már megkötött, hatályos és teljesítésre váró egyedi szerződés alapján történő szolgáltatásnyújtásra – részben, vagy egészben – az ÁSZF-módosítás hatálybalépését követően kerül sor.

A Megrendelő az e pont szerinti közvetlen értesítéstől számított 5 napon belül jogosult a Szolgáltató, vagy a Hotel részére megküldött egyoldalú, írásbeli nyilatkozattal a megkötött

Egyedi Szerződést azonnali hatállyal felmondani abban az esetben, ha az Szolgáltató légyeges kötelezettségét érinti és az hátrányosan a Megrendelő terhére esik.

Amennyiben a Megrendelő a jelen pont szerinti azonnali hatályú felmondási jogát nem gyakorolja, vagy az erre nyitva álló határidőt elmulasztja, úgy a módosított, változásokkal egységes szerkezetbe foglalt ÁSZF a Megrendelő által elfogadottnak tekintendő.

Szolgáltató magatartási kódexnek nem veti alá magát, a szerződés írásba foglaltak minősül, a szerződéskötés nyelve a magyar.

## 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 írásbeli vagy szóbeli ajánlatot ad. A szóbeli vagy írásbeli ajánlat az ajánlatkérés pillanatában szabad kapacitás alapján készül. A Vendég írásos megrendelésekor igazolja vissza a még foglalható szobatípust a Szolgáltatónak.

Amennyiben a szóbeli vagy írásbeli ajánlat feltételes foglalását biztosítja a Szolgáltató és a megjelölt határidőig 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 szobát, vagy rendezvénytermet, a Szolgáltató jogosult a Szerződésben kikötött szolgáltatás teljes ellenértékére, valamint a Vendég által a távozásig igénybe vett Szolgáltatások ellenértékére. A lejárató idő előtt megüresedett szobát, rendezvénytermet 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 szoba elfoglalása előtt igazolják. A szállodában bejelentés nélkül senki sem szállhat meg, a bejelentőlap kitöltése kötelező.

3.8. A Szerződés módosításához és/vagy kiegészítéséhez a Vendég írásbeli kérelme és a Szolgáltató írásbeli visszaigazolása 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 Szolgáltató abban az esetben, ha a Vendég nem jelenik meg a megállapodás szerinti nap 18.00 óráig, elállhat a szerződéstől, kivéve, ha későbbi érkezési időpont került kikötésre.

4.3. Amennyiben a Vendég előleget fizetett, a szoba (a szobák) az érkezés napján 18.00 óráig lefoglalva marad (maradnak).

4.4. A Vendégnek a szobát az elutazási nap 10.00 óráig el kell hagynia.

4.5. A Szolgáltató a szálloda foglaltságának függvényében, térítés ellenében biztosítja a késői elutazás lehetőségét. Amennyiben ezen szolgáltatást igénybe kívánja venni a Vendég, kérjük vegye figyelembe, hogy ezt a szálloda legkorábban elutazás előtt 24 órával igazolja vissza.

4.6 A szolgáltató a szálloda foglaltságának függvényében, térítésmentesen biztosítja a korai szobaelfoglalást. Amennyiben ezen szolgáltatásunkat igénybe kívánja venni, kérjük vegye figyelembe, hogy ezt a szálloda legkorábban érkezés előtt 12 órával igazolja vissza.

## 5. Az elszállásolás meghosszabbítása

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

5.2. Amennyiben a Vendég a szobáját a bejelentkezéskor a távozás napjaként feltüntetett napon 12.00 óráig nem üríti ki és a tartózkodás meghosszabbításához a Szolgáltató előzetesen nem járult hozzá, úgy a Szolgáltató jogosult a szobahosszabbítási felárat kiszámlázni.

5.3. Amennyiben a Vendég a szobáját a bejelentkezéskor a távozás napjaként feltüntetett napon 12.00 óráig nem üríti ki és a tartózkodás meghosszabbításához a Szolgáltató előzetesen nem járult hozzá, a Szolgáltató jogosult a szobát kiüríteni és ezzel egyidejűleg a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége is megszűnik.

## 6. Árak

6.1. A szálloda mindenkori listaárai a szálloda halljában lévő információs táblán kifüggesztésre kerülnek. Egyéb szolgáltatások árlistái az adott szállodai részlegen vannak elhelyezve.

6.2. 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 szálláson a Szolgáltató már nem változtathat. A Szolgáltató aktuális árai a szálloda honlapján ([www.hotelbodrog.hu](http://www.hotelbodrog.hu)) található.

A Szolgáltató legjobb ár garanciát alkalmaz. A garancia érvényesítésének alapfeltétele, hogy a Szolgáltató hivatalos weboldalán érvényes visszaigazolt szobafoglalással kell rendelkezni. A kedvezőbb ár ugyanazon foglalási feltételek mellett érvényes, mint a szálloda által visszaigazolt.

Ezen feltételek a következők:

- Ugyanazon szállodára érvényes
- A foglalásban szereplő érkezési és utazási időpont megegyezik
- Azonos a vendéglétszám és a vendégek kora
- Egyforma a szobatípus és a szobák száma
- Az egyéb megrendelt szolgáltatások mennyisége és tartalma között nincs különbség

Az árgarancia az alábbi ártípusokra nem vonatkozik:



- Aukciós weboldalakon elérhető árak esetén

6.3. Az árak közlésekor 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 szolgáltatást igénybevevő Szerződő félre.

## 7. Ajánlatok, kedvezmények

7.1. Az aktuális ajánlatok, kedvezmények a szálloda weboldalán kerülnek meghirdetésre. A meghirdetett kedvezmények mindig egyéni szobafoglalásra vonatkoznak.

7.2. A meghirdetett kedvezmények nem vonhatók össze semmilyen más kedvezménnyel, nem válthatók pénzre és a Szolgáltató részéről egyoldalúan meghosszabíthatók és visszavonhatók.

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

## 8. Gyermekkedvezmények

8.1. Gyermekek részére - a szülővel közös szobában történő elhelyezés esetén - 25-100% közötti kedvezményt biztosít a szálloda a választott időszakra vonatkozó árajánlat függvényében.

8.2. Pótágy elhelyezésére csak bizonyos szobatípusokban van lehetőség.

8.3. Pótágy igényt a szolgáltatóval előzetesen, a foglalással egy időben egyeztetni szükséges.

## 9. Általános lemondási és módosítási feltételek csoportok és magánszemélyek részére

### 9.1. Lemondási és módosítási feltételek általános szabályai:

Ha a szolgáltatást igénybe vevő 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 kötbéreként érvényesíti. Ebben az esetben a szállást a szolgáltatást igénybe vevő Szerződő fél részére az érkezési napon 18.00 óráig fenntartja, majd ezt követően a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége megszűnik.

Amennyiben a vendég a jelzett napon nem érkezik meg és lemondás nem történt, úgy a Szálloda azt aznap 19.00 óráig közölni tartozik a Megrendelővel és a szobát - ha a Megrendelő másként nem intézkedik - a megrendelés hátralévő időtartamára kiadhatja.

Ha a Szerződő fél a szállás szolgáltatások igénybevételét előlegfizetéssel, hitelkártya garanciával, vagy más, Szerződésben foglalt módon nem biztosította, a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége az érkezési napon helyi idő szerint 18:00 órát követően megszűnik.

Ha vis maior, vagy más egyéb, a Megrendelőnek fel nem róható, külső elháríthatatlan okból a szerződés teljesítése ellehetetlenül, úgy Megrendelő jogosult a szerződéstől lemondási díj fizetése nélkül elállni. Megrendelő köteles a vis maior fennálltát, vagy az egyéb okot a visszalépési nyilatkozat megtételekor hitelt érdemlően bizonyítani. Szolgáltató csak a nyilvános és hivatalos forrásból származó (pl. adott ország Külügyminisztériuma által kiadott hivatalos utazási korlátozás, légitársaság járatörlési értesítése, amely a szolgáltató (harmadik személy) által önállóan is ellenőrizhető stb.) bizonyítékot fogad el hitelesnek.

### 9.2. Lemondási feltételek és módosítások magánszemély részére



Foglalását 31 nappal az érkezési dátum előtt írásbeli nyilatkozattal szabadon lemondhatja vagy módosíthatja, ám minden esetben meg kell térítenie a Szolgáltatót ért kárt. Megrendelő köteles továbbá az Eseti Szerződésben rögzített, a lemondás időpontjához és mértékéhez kötött lemondási díjat (meghiúsulási kötbér jogcímen) a jelen pontban foglaltak szerint megfizetni

### 9.3. Lemondási feltételek és módosítások csoportok részére

A Megrendelő díjmentesen mondhatja le a szolgáltatást az érkezés előtti 61. napig.

30-60 nappal a tervezett program előtt a megrendelt szobaár és félpanzió 25 %-a,

15-29- nappal a tervezett program előtt a megrendelt szobaár, félpanzió, étkezés 50 %-a

8-14 nappal a tervezett program előtt a megrendelt szobaár, félpanzió, étkezés 65 %-a,

2-7 nappal a tervezett program előtt a megrendelt szobaár, félpanzió, étkezés, program 75 %-a;

1 nappal a tervezett program előtt a megrendelt szobaár, félpanzió, étkezés, program 90 %-a;

érkezés napján történő lemondás vagy a lemondás elmaradása esetén a megrendelt szobaár, félpanzió, étkezésár és a programár 100%-a fizetendő lemondási díjként. (Lemondást és módosítást csak írásban fogadunk el!)

Konferencia teremdíjra lemondás esetén nem számolunk fel lemondási díjat.

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

Lemondást és módosítást csak írásban fogad el a szálloda. Az írásos lemondásnak a megjelölt időpontig a szállodához meg kell érkeznie.

## 10. A szerződés teljesítésének megtagadása, a szolgáltatási kötelezettség megszűnése

10.1. A Szolgáltató jogosult az alábbi esetekben – a felsorolt körülményekről történt tudomásszerzéstől számított két munkanapon belül – írásban, a szállásszolgáltatásra szóló Szerződést azonnali hatállyal felmondani, így a szolgáltatások nyújtását megtagadni, ha:

- a.) Ha a Megrendelő részéről az előleg, vagy egyéb biztosíték a Szolgáltató által megszabott határidőben nem kerül megfizetésre.
- b.) Ha a Vendég a szobát, illetőleg a Hotel bármely létesítményét nem rendeltetésszerűen használja vagy szándékosan kárt okoz;
- c.) Ha a Vendég a Hotel biztonsági, tűzvédelmi és egyéb előírásait szándékosan vagy súlyos gondatlanságból megszegi, a Hotel alkalmazottaival vagy más Vendégeivel szemben kifogásolhatóan, durván, fenyegetően, nyugalmukat megzavarva vagy a közérkölcset sértően viselkedik vagy más, elfogadhatatlan viselkedést tanúsít, alkohol, vagy drogok befolyása alatt áll, illetőleg fertőző betegségben szenved;
- d.) Megrendelő cég vagy egyéb szervezet ellen csőd-, felszámolási, végelszámolási, kényszervégelszámolási vagy bármely egyéb, a Megrendelő megszüntetésére vonatkozó eljárást kezdeményeztek;
- e.) a Megrendelő által a Hotel területén megtartani kívánt rendezvény veszélyeztetheti a Hotel zökkenőmentes üzemeltetését, biztonságát vagy jó hírnevét;
- f.) vis maior, vagy egyéb, a Hotelnek/ Szolgáltatónak fel nem róható külső, elháríthatatlan okból a szerződés teljesítése ellehetetlenül.
- g.) a Vendég a szobáját a bejelentkezéskor a távozás napjaként feltüntetett napon 12.00 óráig nem üríti ki és a tartózkodás meghosszabbításához a Szolgáltató előzetesen nem járult hozzá;

10.2. Amennyiben az azonnali hatályú felmondási jog gyakorlására a 12.1. a-g) pontban foglaltak alapján és a Szolgáltatás igénybevételét megelőző 14 napon belül kerül sor, úgy Szolgáltató meghíúsulási kötbér érvényesítésére jogosult Megrendelővel szemben, a következők szerint:

- a) 10-13 nappal a Szolgáltatás igénybevételének tervezett időpontja előtti felmondás esetén a megrendelt Szolgáltatás díjának 50 %-a;
- b) 6-9 nappal a Szolgáltatás igénybevételének tervezett időpontja előtti felmondás esetén a megrendelt Szolgáltatás díjának 75 %-a;
- c) 1-5 nappal a Szolgáltatás igénybevételének tervezett időpontja előtti felmondás esetén a megrendelt Szolgáltatás díjának 90 %-a;
- d) a Szolgáltatás igénybevételének tervezett napján történő felmondás esetén a megrendelt Szolgáltatás díjának 100%-a fizetendő lemondási díjként.

10.3. Amennyiben az azonnali hatályú felmondási jog gyakorlására a 10.1. a-e) pontban foglaltak alapján Szolgáltatás igénybevételének megkezdését követően, de az Egyedi Szerződésben meghatározott szolgáltatási időtartam lejártát megelőzően kerül sor, úgy Szolgáltató jogosult a teljes, Egyedi Szerződésben kikötött, valamint a Megrendelő által a távozásig igénybe vett Szolgáltatások ellenértékére. Ez nem zárja ki Szolgáltató azon jogát, hogy az idő előtt megüresedett szobát/rendezvénytermet újra értékesítse.

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

## 11. Fizetés módja, garancia

11.1. A megrendelt szolgáltatások ellenértéke fizethető a helyszínen készpénzzel (Forintban), a Szolgáltató által elfogadottként megjelölt bankkártyával, SZÉP- kártyával.

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

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

11.4. Egyéb fizetési módok a helyszínen: OTP, MKB, K&H Széchenyi Pihenőkártya, szálloda által és / vagy szerződött partnere által kiállított voucherek.

11.5. Az Általános Szerződési Feltételek elfogadásával a Vendég tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató a fizetendő díjakról, illetve a vendégek által bármely jogcímen a Szolgáltató részére kifizetett összegről számlát állít ki.

A befizetett/befizetendő összegekről a számla kiállításakor a Szolgáltató az online foglaláskor a megadott, míg az e-mail útján történő foglalás esetében pedig a foglaló személy által megadott adatokat veszi alapul.

Az itt megadott adatok (név, cím, szükség esetén adószám is) szerepelnek majd a számla „Vevő” rovatában. A foglalás megtörténte után 1 napon belül a Vendég kérheti a megadott adatok módosítását, ezt követően azonban a módosítás már nem lehetséges.

A Szolgáltató a végszámlát a foglaláskor megadott adatok alapján állítja ki.

Bár a Vendégnek lehetősége van a foglalás pénznemétől eltérő pénznemben fizetni, a számlát a kifizetés pénznemében állítjuk ki.

Amennyiben két vagy több vendég (vagy cég) nevére külön kiállított számlákat szeretne a Vendégek, úgy kérjük a számla kiállítása előtt jelezni, a számla kiállítását követően nem áll a Szolgáltató módjában a módosítás.

## 12. Elhelyezési garancia

12.1. 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.

12.2. A Szolgáltató köteles a szerződésben szereplő szolgáltatásokat, az abban visszaigazolt áron, az ott kikötött időtartamra – vagy az akadályoztatás megszűntéig – egy másik, \*\*\*\* 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 igényel a Szerződő fél nem élhet.

## 13. Ajándékutalványok

A szálloda által és / vagy szerződött partnere által kiállított voucherek:

Az írásban megrendelt és előre 100%-ban kifizetett ajándékutalványok az összeg beérkezését követően kerülnek kiszámlázásra és kiállításra.

A Vendégnek lehetősége van postai és elektronikus kézbesítést is kérni, a postán küldött ajándékutalványok kézbesítéséért nem vállal a szálloda felelősséget.

A befizett összegről előlegszámla készül, az utalvány felhasználásakor kerül a végszámla kiállításra

Az ajándékutalvány más kedvezményekkel nem összevonható, illetve nem felhasználható a kizárt időszakokban felár fizetése mellett sem.

Az utalvány visszaváltására nincs lehetőség, az készpénzre nem váltható sem a szálloda, sem harmadik fél vonatkozásában.

Az ajándékutalvány ellenérték fejében nem átruházható, nem továbbértékesíthető, másodlagos forgalomba nem hozható (ideértve az aukciós oldalon történő értékesítést is).

A beváltási időn túl az utalvány érvényességét veszti, kivéve ha azt a szolgáltató egyoldalú nyilatkozattal meghosszabítja.

## 14. Törzsvendégprogram

A tárgyévi törzsvendégkedvezmény a megelőző évben a Hotel Bodrogban kizárólag a kedvezményre jogosult által eltöltött szobaéjszakákat alapul véve 5% vagy 10%.

A tárgyévben 5% egyedi kedvezményt biztosít a Szolgáltató, amennyiben a Vendég 10-14 szobaéjszakát, míg 10% kedvezményt biztosít abban az esetben, ha legalább 15 szobaéjszakát tölt a Vendég a szállodában a megelőző évben.

Minden évben január 1-11. között küldi meg a Szolgáltató a Vendégnek e-mailben névre szóló kedvezménykártyáját, amennyiben a fent jelzett kedvezményre jogosult a tárgyévben.

A kedvezményt kizárólag a kedvezményre jogosult veheti igénybe egyszerre maximum 3 szoba foglalása esetén, a kártya bemutatásával, az év bármely időszakában.

Az engedményt kizárólag a visszaigazolás szerinti nettó végösszegeből, a félpanziós ellátást tartalmazó szállásköltségből biztosítja a Szolgáltató.

A megállapított kedvezmény a tárgyév január 10. és december 31. napja között érvényes és minden évben felülvizsgálja a Szolgáltató, így újra megállapítja a kedvezmény mértékét. Amennyiben a fenti feltételek nem teljesülnek, abban az esetben a szálloda jogosult a kedvezmény visszavonására.



A törzsvendégprogram más kedvezménnyel nem összevonható és kizárólag direkt foglalások esetén érvényes. A változtatás jogát fenntartja a Szolgáltató.

## 15. Térítésmentes és térítés ellenében igénybevehető szolgáltatások

A Szálloda által biztosított szolgáltatásokat a Vendég saját felelősségre, a szálloda által meghirdetett feltételek szerint veheti igénybe.

Wellness és beauty kezelések igénybevételére előzetes bejelentkezés szükséges. A lefoglalt szolgáltatások lemondására a rögzített lemondási feltételek szerint van lehetőség, ezt követően a Szolgáltató lemondási díjat számíthat fel.

## 16. A Vendég jogai

16.1. 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.

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

## 17. A Vendég kötelességei

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

17.2. Abban az esetben, ha a Vendégek élelmiszert vagy italokat behoznak a szállodába és nyilvános helyiségekben elfogyasztják, a Szolgáltató jogosult arra, hogy ezekért térítést számlázzon ki (az úgy nevezett "dugópénz" italok esetén). A szálloda vendéglátó ipari egységeiből ételt / italt szállodavendégeknek kivinni tilos. Egyedi étkezési igények kielégítésére előzetes egyeztetés alapján van lehetőség.

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

#### 17.4. Parkolás és széf

A szállóvendégek gépjárműveikkel térítésmentesen parkolhatnak a szálloda előtti nem őrzött, kamerával megfigyelt parkolóban.

A parkolóban elhelyezett gépjárművekben és az azokban elhelyezett tárgyakban keletkező bármiféle kárért (ideértve például, de nem kizárólag: a gépkocsi feltörést és a gépkocsiban lévő bármely tárgy eltulajdonítását; a gépjármű ellopását; természeti jelenség okozta károk, más parkolót használó jármű által okozott kár) a Szolgáltató a felelősségét kizárja.

A parkolóban a KRESZ előírásai szerint kell közlekedni.

A szálloda jelen pontban külön tájékoztatja a Vendégeket, hogy a szobákban és a szobai széfben hagyott értéktárgyakért felelősséget nem vállal, kizárólag a Recepción elhelyezett és tételesen átvett, jegyzőkönyvezett értéktárgyakért vállal felelősséget. A Vendég jelen, külön tájékoztatást követően fogadja el kifejezetten az általános szerződési feltételeket.

17.5. A szemetet a komplexum területén, illetve a szobákban elhelyezett szemetgyűjtő edényekbe kell kidobni. A szobából, illetve az épületből bútorokat kivinni, áthelyezni nem lehet.

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

17.7. A nemdohányzók védelméről és a dohánytermékek fogyasztásának, forgalmazásának egyes szabályairól szóló 1999. évi XLII. törvény végrehajtása értelmében a szálloda zárt helyiségeiben (beleértve a vendégszobákat is), közösségi területein tilos a dohányzás. 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.

Amennyiben a vendég bizonyíthatóan megszegi a fenti jogszabályban foglalt kötelezettségeket, úgy köteles a megállapított büntetési díjat fizetni a szálloda üzemeltetője részére, amelyet a szálloda üzemeltetője jogosult a vendég szobaszámlájára terhelésként rávezetni és amelyet a vendég köteles távozáskor kifizetni.

17.8. Tűz esetén a recepciót és a szállodát szükséges haladéktalanul értesíteni.

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

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

17.11. A vendég gondoskodik arról, hogy a felelőssége alá tartozó 14 év alatti gyermek csak felnőtt felügyelete mellett tartózkodjon a Szolgáltató szállodájában, a gyermek által okozott károkért a teljes felelősség a szülőt terheli. A vendég mindazon károkért felelős, amelyeket a Szolgáltató a Vendég, a Vendég kísérője vagy a Vendég felelőssége alá tartozó más személyek hibájából elszenved.

17.12. 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.

17.13 A Vendégek kifejezetten tudomásul veszik, hogy a szálloda közös használatú területein (kivéve öltözők, mellékhelyiségek) vagyonvédelmi okokból zártláncú kamerarendszert üzemeltet, ideértve a gépkocsi parkolót és a szállodához közvetlenül tartozó külső területeket is, amelynek felvételei a vonatkozó jogszabályi előírások alapján kerülnek törlésre.

17.14. A Vendég kötelessége az alábbi etikett szabályok betartása:

- Megkérjük vendégeinket, hogy a szállodánkon kívül vásárolt ételeket és italokat a szálloda területére ne hozzanak be és ne fogyasszanak. Az ELIX Spa és Wellness részlegen csak a wellness bár területén engedélyezett az ételfogyasztás.
- A nyugágyak foglalása csak az ELIX Spa és Wellness részlegen való tartózkodás alatt megengedett. A feleslegesen foglalt nyugágyakat kollégáink felszabadítják.
- Dohányozni csak a kijelölt területeken lehetséges.
- Kérjük, hogy a szállodánk különböző területein, eseménytől függően, illő öltözékben szíveskedjenek megjelenni, amit előre köszönünk.

## 17.15. Állatok behozatala

A szálloda területére (kültér és beltér egyaránt) állatot behozni tilos.

## 18. A Szolgáltató jogai

18.1. Amennyiben a Vendég az igénybevett, vagy a Szerződésben megrendelt, de igénybe nem vett kötbérvisszatérítési 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.

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

18.3. Szükség esetén a recepció jogosult a komplexum területén zajló forgalom irányítására.

## 19. A Szolgáltató kötelessége

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

19.2. A Vendég panaszának kivizsgálása és a probléma kezeléséhez szükséges lépések megtétele.

## 20. A Vendég betegsége, halála

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

20.2. 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.

## 21. Az adatkezelés biztonsága

A Szolgáltató az adatkezeseket az ADATVÉDELMI NYILATKOZAT-ban szabályozza.

<https://hotelbodrog.hu/uploads/gdpr.pdf>

## 22. A Szolgáltató kártérítési felelőssége

22.1. A szálloda jelen pontban külön tájékoztatja a Vendégeket, hogy a Szolgáltató felelősséget vállal azért a kárért, amelyet a megszálló Vendég dolgainak elveszése, megsérülése vagy megsemmisülése folytán szenved el, abban az esetben, ha a dolgot a Vendég a Recepción a Szolgáltató olyan alkalmazottjának adta át, aki dolgai átvételére jogosultnak tarthatott és átvételi nyilatkozaton szerepeltet. A Vendég jelen, külön tájékoztatást követően fogadja el kifejezetten az általános szerződési feltételeket.

22.2. 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.



22.3. 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.

22.4. A szálloda jelen pontban külön tájékoztatja a Vendégeket, hogy értéktárgyakért, értékpapírokért és készpénzért a Szolgáltató csak akkor felelős, ha a dolgot megőrzésre kifejezetten átvette. A Vendég jelen, külön tájékoztatást követően fogadja el kifejezetten az általános szerződési feltételeket.

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

22.6. A Szolgáltatót abban az esetben sem terheli kártérítési felelősség, ha a szállodai wellness részlegnek vagy sportlétesítményeinek rendkívüli vagy egészségügyi előírások betartása végett elrendelt karbantartás idejére ezen létesítmények használata korlátozott vagy nem megengedett.

22.7 A kártérítés mértéke felső határa a Szerződés szerinti napi szobaár összegének az ötvenszerese, kivéve, ha a kár ennél kevesebb.

## 23. Titoktartás

23.1. A Szolgáltató a Szerződésben foglalt kötelezettsége teljesítése során köteles az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infó tv.) szabályainak megfelelően eljárni.

## 24. Vis maior

24.1. Azon ok, vagy körülmény (például; háború, tűz, árvíz, időjárásbeli viszontagság, áramhiány, sztrájk bekövetkezése), amely felett az egyik fél sem bír ellenőrzéssel (vis maior),

bármely felet felmentik a Szerződésből eredő kötelességeik teljesítése alól, amíg ezen ok vagy körülmény fennáll.

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

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

25.2. Valamennyi az elszállásolási szerződésből eredő vitával kapcsolatban, a Szolgáltató vonatkozásában, a hatáskörrel rendelkező, illetékes bíróság kerül kijelölésre.

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

## 26. Adatvédelmi nyilatkozat

26.1. 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.

A Szolgáltató tevékenysége során a felhasználók adatait a Szolgáltató az Infó tv. és a GDPR szabályaival összhangban.

## 27. Digitális okmányolvasó használata és VIZA rendszer

Tájékoztatjuk, hogy a digitális okmányolvasó használatára vonatkozó és érvényben lévő kormányrendelet értelmében a bejelentkezés és szobaelfoglalás feltétele a szálláshely szolgáltatást igénybevevő személyek személyes adatait igazoló fényképes igazolványainak (

személyi igazolvány, lakcímkártya vagy útleveél, lakcímkártya) átadása érkezéskor a recepción és digitális okmányscannerrel történő rögzítése a szálloda részéről.

Minden vendég azonosítására be kell mutatni a fényképes okmányt és lakcím igazolványt érkezéskor, gyermekeknek is.

2022. január 1-jéig nem kell bemutatni a személyi igazolványt a 14 évnél fiatalabb Vendégek esetében.

A hatályos jogszabály szerint amennyiben a vendég nem adja át okmányolvasásra a személyi azonosítására szolgáló okmányt, abban az esetben a szálláshely-szolgáltató a szálláshely-szolgáltatást megtagadja. A VIZA rendszerbe adatok továbbítására a szálláshely-szolgáltató 2021. szeptember 1. napjától köteles.

Abban az esetben, ha a szálláshelyszolgáltató a jogszabályi előírások okán a tartózkodást megtagadja, a szálloda a visszaigazolásban szereplő kötbér-, lemondási- vagy módosítási összeg megfizetésére igényt tart.

## 28. Záró rendelkezések

28.1. A szállás-szolgáltatási szerződés megkötése esetén Ön elfogadja, hogy elolvasta és megértette a fenti feltételeket és szabályokat, és egyetért az azokban foglaltakkal. Ön jelen ÁSZF elfogadásával nyilatkozza továbbá, hogy a Szolgáltató lehetővé tette, hogy Ön az ÁSZF tartalmát a szerződéskötést megelőzően megismerte, valamint Ön külön tájékoztatást kapott azokról az általános szerződési feltételekről, amelyek lényegesen eltérnek a jogszabályoktól vagy a szokásos szerződési gyakorlattól és Ön ezen külön tájékoztatást követően azokat kifejezetten elfogadta. Jelen ÁSZF a szálloda honlapján, a megrendelés visszaigazolásában elérhető, valamint a szállodában kifüggesztve a recepción megtekinthető.

28.2. A Hotel Bodrog Wellness szó, valamint a „B” logó színes ábra, bejegyzett védjegyek. Megrendelő és Vendég csak Hotel kifejezett, előzetes, írásbeli hozzájárulásával jogosult ennek időleges, a megrendelt szolgáltatással összefüggésben történő használatára.

28.3. A jelen ÁSZF-ben nem vagy nem kellőképpen szabályozott kérdések vonatkozásában a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezései és a hatályos magyar jogszabályok az irányadók.

28.4. Az illetékes Fogyasztóvédelmi Hatóság elérhetősége:

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal, Fogyasztóvédelmi Osztály

Levelezési cím: 3530 Miskolc, Pf.: 367.

Telefon: 06 46 512 901

28.5. Az illetékes Békéltető Testület elérhetősége:

B-A-Z. Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

Postacím: 3501 Miskolc, Pf. 376.

E-mail: [bekeltetes@bokik.hu](mailto:bekeltetes@bokik.hu)

Hétfőtől csütörtökig 9.00-14.00 óra között

Tel.: 46/501-090

<http://www.bekeltetes.borsodmegye.hu/>

Szolgáltató adatai: Hotel Bodrog Wellness & Elix Spa \*\*\*\*

Üzemeltető: ZEMPLÉN – IDEGENFORGALMI Szálloda és Vendéglátó Korlátolt Felelősségű Társaság

Céggjegyzékszám: 05-09-008883, Adószám: 12642258-2-05

Statisztikai szám: 12642258-5510-113-05

Székhely: 3950 Sárospatak, Rákóczi u. 58.

E-mail: [info@hotelbodrog.hu](mailto:info@hotelbodrog.hu)

Honlap: <https://www.hotelbodrog.hu/>

1. A Szolgáltató weboldalán elérhető szolgáltatások használatával a Felhasználó elfogadja az itt felsorolt feltételeket.

2. A Szolgáltató minden ésszerű erőfeszítést megtett annak biztosítására, hogy a weboldalon közzétett minden információ pontos legyen a feltöltése időpontjában. Ennek ellenére a

Szolgáltató sem kifejezetten, sem ráutaló módon nem vállal felelősséget, illetve szavatosságot a weboldalon keresztül nyújtott információkért, és fenntartja a jogot arra, hogy értesítés nélkül azon bármikor változtatásokat és javításokat hajtson végre, illetve a weboldalt vagy az azon közölt információkat részben vagy egészben megszüntesse.

3. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a weboldalon előforduló semmilyen pontatlanságért, vagy hiányosságért. Az ajánlatok jogilag nem kötelező érvényűek, és semmilyen formában nem jelentenek kötelezettséget a Szolgáltató számára. A weboldalon található információkon alapuló bármilyen döntés a Felhasználó saját felelőssége.

4. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a weboldalhoz, illetve az ott található bármilyen információhoz való hozzáféréstől, illetve annak elmaradásából vagy ezek felhasználásából származó semmiféle veszteségért vagy kárért.

5. A Szolgáltató nem vállal felelősséget olyan, harmadik fél által létrehozott, továbbított, tárolt, hozzáférhetővé tett, vagy publikált tartalmakért, amelyekhez a Szolgáltató weboldala kapcsolódik, vagy amelyekre a weboldal hivatkozik.

6. A Szolgáltató nem garantálja, hogy a weboldalhoz való hozzáférés folyamatos vagy hibamentes lesz. A Szolgáltató nem tartozik felelősséggel azokért az esetlegesen bekövetkező károkért, veszteségekért, költségekért, amelyek a weboldal használatából, annak használatra képtelen állapotából, nem megfelelő működéséből, üzemzavarából, az adatok bárki által történő illetéktelen megváltoztatásából keletkeznek, illetve amelyek az információtovábbítási késedelemből, számítógépes vírusból, vonal- vagy rendszerhibából, vagy más hasonló okból származnak.

7. A Szolgáltató – a vevői, partnerei és egyéb ügyfelei személyére, adataira, a fennálló üzleti kapcsolataira vonatkozó valamennyi információt üzleti titokként kezeli. Az üzleti titokként történő kezelés alól csak az érintett adatszolgáltató adhat felmentést. A Szolgáltató az interneten keresztül hozzá eljuttatott valamennyi adatot ugyanolyan védelemmel kezeli, mintha azokat egyéb úton bocsátották volna rendelkezésére.

## 8. Szerzői jog

8.1. A Szolgáltató weboldala, az azon található minden képi, hang és szöveges tartalom és azok elrendezése, különösen nevek, logók illetve grafikák, tájékoztatók, elemzések és egyéb információs anyagok szerzői jogi oltalom alatt állnak.

8.2. A weboldal tartalma egészének, vagy részeinek bármilyen formában felhasználása különösen reprodukálása, átruházása, terjesztése, átdolgozása, vagy tárolása, a személyes használaton túl kizárólag a Szolgáltató kifejezett erre vonatkozó írásos engedélyével lehetséges.

8.3. A weboldal teljes tartalma a Szolgáltató tulajdona, illetve rendelkezése alatt áll. A weboldal tartalma szerzői jogi védelem alatt áll. Amennyiben a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény másként nem rendelkezik, a weboldal egyetlen része sem másolható vagy publikálható a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül.

8.4. Személyes használat körében a weboldal tartalmának, vagy kivonatainak számítógépen tárolása, illetve kinyomtatása a felhasználó részére megengedett.

8.5. A weboldalra feltöltött vagy Szolgáltatóhoz küldött üzenetek tartalmáért és a benne foglalt információk valóságtartalmáért és pontosságáért egyedül a küldő felel. A weboldal a látogatóknak nyújtott szolgáltatás. A Szolgáltató fenntartja a jogot a weboldal tartalmának indoklás és értesítés nélküli bármely időpontban történő módosítására vagy kiegészítésére.

8.6. A Szolgáltató fentiekben részletezett feltételeitől eltérő vagy azokat sértő weboldal-használat szerzői jogi, polgári jogi és büntetőjogi következményekkel járhat. A Szolgáltató minden tudomására jutott jogsértéssel szemben fellép.

9. Amennyiben a hatályos jogszabályok szerint a jogi nyilatkozat bármely feltétele érvénytelennek minősülne, az nem érinti a többi feltétel érvényességét.