

Kastélyhotel Sasvár Kft
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
A KASTÉLYHOTEL SASVÁR RESORT
3242 Parádsasvár, Kossuth utca 1.
és a St Hubertus Panzió és Étterem
3242 Parádsasvár, Rákóczi u. 2.
igénybevételére

Hatályba lép 2012. január 3-án.

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

1) **A Szolgáltató adatai:**

- Cégnév: Kastélyhotel Sasvár Kft.
- Cégjegyzékszám: 01-09-975527
- Adószám: 23728044-2-43
- IBAN, bankszámlaszám, SWIFT: HU12 11711096-20000466 0000 0000, OTPVHUHB
- Székhely: 1112 Budapest, Csenger u. 14,
- Központi ügyintézés helye: **3242 Parádsasvár, Rákóczi utca 2.** (számlázási cím)
- Törvényes képviselő: a bejegyzett ügyvezető,
- A szolgáltatás helyszíne: Kastélyhotel Sasvár Resort
3242 Parádsasvár Kossuth utca 1.
St. Hubertus Étterem és Panzió
3242 Rákóczi u. 2.

2) **A Szerződő felek**

- a) A **Szolgáltató** által nyújtott szálláshely szolgáltatásokat a **Vendég** veszi igénybe.
- b) Amennyiben a szálláshely szolgáltatásokra vonatkozó megrendelést a Vendég közvetlenül adja le a Szolgáltatónak, úgy a Vendég a **Szerződő fél**. A Szolgáltató és a Vendég/Szerződő fél a továbbiakban együttesen Felek).
- c) Amennyiben a szálláshely szolgáltatásokra vonatkozó megrendelést a Vendég megbízásából egy harmadik közvetítő személy, a **Szerződő fél** adja le a Szolgáltatónak, az együttműködés feltételeit a Szolgáltató és a Partner között megkötött szerződés szabályozza. Ebben az esetben a Szolgáltató nem köteles vizsgálni, hogy a harmadik személy jogszerűen képviseli-e a Vendéget.
- d) A **Szerződő fél** (megrendelő, költségviselő) szükséges adatai (**cég, v. más szervezet**):
 - Cégnév/név:
 - Cégjegyzékszám: (..... Megyei Bíróság)
 - Adószám:
 - IBAN, bankszámlaszám, SWIFT:
 - Székhely: ír. szám ..., ország ..., helység ..., utca, házszám, em. ..., ajtó ...
 - Levélcím, számlázási cím: ír. szám ..., ország ..., helység ..., utca, házszám, em. ..., ajtó ...
 - Törvényes képviselő neve:
 - Elérhetőségek: tel:..... fax..... e-mail.....
- e) A **Vendég** (megrendelő, költségviselő) adatai (**természetes személy**):
 - Név:

Kastélyhotel Sasvár Kft
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
A KASTÉLYHOTEL SASVÁR RESORT
3242 Parádsasvár, Kossuth utca 1.
és a St Hubertus Panzió és Étterem
3242 Parádsasvár, Rákóczi u. 2.
igénybevételére

Hatályba lép 2012. január 3-án.

- Állampolgárság:
- Szig. vagy útlevel száma:
- Születés helye: ország, helység
- Születés időpontja: év....., hónap....., nap.....
- Lakcím, számlázási cím: ir. szám, ország, helység, utca, házszám, em., ajtó ...
- Elérhetőségek: tel:..... fax..... e-mail.....

Általános szabályok

- 3) Jelen Általános Szerződési Feltételek szabályozzák a Szolgáltató szálláshely szolgáltatásainak igénybevételét.
- 4) A szállodai szobák és lakosztályok csak a Szolgáltató honlapján (www.khs.hu) közzétett ajánlat szerinti ellátással – legalább reggelivel, illetve félpanziós (reggeli és vacsora) ellátással - együtt rendelhetők meg.
 - a) „Szoba/lakosztály reggelivel” ellátás választása esetén naponta személyenként egy alkalommal vehető igénybe reggeli étkezés.
 - b) „Szoba/lakosztály **félpanzióval**” ellátás választása esetén (**kizárólag a Kastélyhotel Sasvár Resort-ban**) naponta személyenként egy alkalommal vehető igénybe reggeli és vacsora.
- 5) A **Kastélyhotel Sasvár Resort** kínálatában ebédszolgáltatás felár ellenében szerepelhet.

A **Kastélyhotel Sasvár Resort** kínálatának üzletpolitikai ok miatt nem része az „a la carte” típusú étkeztetés. Ennek megfelelően minden vendég kizárólag a napi menüben szereplő ételekből választhat.

A **Kastélyhotel Sasvár Resort** vendégei „a la carte” étkezési szolgáltatást a **St. Hubertus Étteremben** vehetnek igénybe.
- 6) A választott ellátási szinten felüli és az étteremtől eltérő helyszínű – extra – étkezések és más szolgáltatások megrendelése történhet a szállásmegrendeléssel egy időben, de legkésőbb a teljesítés előtt 24 órával a helyszínen.
- 7) Szolgáltató a **Kastélyhotel Sasvár Resort -ban** az étkezéseket vendéglétszámtól függően menükártyás, vagy svédasztalos rendszerben szolgálja fel. Amennyiben az étkezést igénybe vevők létszáma eléri a harminc főt, szolgáltató általában a svédasztalos étkeztetést alkalmazza. A Szolgáltató által fent meghatározott felszolgálati módtól eltérő igény extra - azaz külön térítést igénylő - szolgáltatásnak minősül. **A St. Hubertus Étteremre külön szabályok vonatkoznak.**
- 8) A fentiekől, illetve a napi menütől eltérő, különleges, egyedi feltételek nem részei a szolgáltató általános szerződési ajánlatának, ugyanakkor nem kizárt, különösen a **Kastélyhotel Sasvár Resort** sajátos adottságai keretein belül kívánatos egyedi megállapodások megkötése más, az általánostól eltérő feltételekkel külön térítés ellenében. (Pl. gálavacsorák, családi és szervezeti rendezvények, stb.)
- 9) A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételeket a Szolgáltató adottságai, üzletpolitikája, a vonatkozó hatályos jogszabályi rendelkezések, és egyéb korlátozó feltételek figyelembe vételével állapította meg, így attól az általa lényegesnek tekintett kérdésekben nem, vagy kizárólag egyedileg megállapított **külön díjazás ellenében** áll módjában elállni.
- 10) A Szolgáltató és a Szerződő fél egybehangzóan kinyilatkozzák, hogy a jelen Általános Szerződési Feltételek és az esetleges közvetlenül vállalt kiegészítő rendelkezéseket magukra nézve kötelezőnek ismerik el, és azok teljesítését szabad akaratukból, Önként vállalják.

Kastélyhotel Sasvár Kft
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
A KASTÉLYHOTEL SASVÁR RESORT
3242 Parádsasvár, Kossuth utca 1.
és a St Hubertus Panzió és Étterem
3242 Parádsasvár, Rákóczi u. 2.
igénybevételére

Hatályba lép 2012. január 3-án.

- 11) Jelen Általános Szerződési Feltételek egyaránt vonatkoznak az egyéni vendégekkel, illetve – eltérő közös megállapodás hiányában - a csoportos vendégekkel, illetve a természetes személyekkel, cégekkel és más szervezetekkel kötött eseti szerződésekre.
- 12) A hatályos ÁFA-törvény szerinti teljesítési időpont a Vendég távozásának – check out - napja.

A szolgáltatások árai

- 13) Szolgáltató a www.khs.hu Internetes címen elérhető honlapján közzé teszi a hatályos Általános Szerződési Feltételeit, konkrét szolgáltatásait és hatályos – Általános Forgalmi Adót, felszolgálási díjat és TIP-et bennfoglaltan tartalmazó - ajánlatát. Az Internetes honlapon közzétett ajánlatok és más feltételek az ott megjelölt időszakban, de legfeljebb a megjelenés – az elérhetőség - időtartama alatt hatályosak. Szolgáltató ezen felül más szokásos hirdetési, reklámozási módokon is folyamatosan felhívja a közönség figyelmét a Szolgáltató szolgáltatásaira. Az alkalmazott, és a számlán közölt felszolgálási díj mértéke az étel és italfogyasztás értékének tizenöt százaléka. A számlán feltüntetett TIP mértéke nagykorú személyenként és éjszakánként legfeljebb ötezer forint. A helyi idegenforgalmi adó kötelezettségét és ennek megfelelő mértékét kizárólag a helyszínen lehet hitelesen megállapítani, de a számlán ez a tétel is szerepel.
- 14) Szolgáltató az ajánlatok közlésekor közli, hogy azok tartalmazzák az Általános Forgalmi Adó ajánlattételkor érvényes, törvény által szabályozott mértékét. A Szolgáltató a hatályos adó-, vagy más jogszabály (ÁFA) módosulása miatti többletterheket az árváltozásnak a Szolgáltató honlapján történő előzetes közlésével áthárítja a Szerződő félre.
- 15) Szolgáltató a meghirdetett ajánlatait előzetes bejelentés nélkül bármikor szabadon megváltoztathatja.
- 16) Az aktuális kedvezményeket, akciókat, egyéb hivatalos ajánlatokat – amennyiben vannak ilyenek - elsősorban a Kastélyhotel Sasvár Resort www.khs.hu címen elérhető weblapján hirdeti meg.
- 17) Szolgáltató árpolitikája egyéni vendégek esetében elsősorban a többnapos tartózkodásra szóló szálláshely szolgáltatási ajánlatát kedvezményezi, míg viszonteladóknak (közvetítőknak), illetve csoportos vendéglátás esetén az egy napra megállapított ajánlatát tekinti alapkinálatnak. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató mindenkor részletes szerződéskötést tart szükségesnek. Az egyéni vendégek meghirdetett akciós ajánlatokból a viszonteladó közvetítőknak nem jár automatikusan sem további engedmény, sem jutalék, mert az egyes kedvezmények ily módon nem halmozhatók. A meghirdetett standard ajánlatokra nem vonatkozik automatikusan az akciós ajánlatoknál alkalmazott időarányos – degresszív - kedvezmény.
- 18) Egyéb kedvezmények
 - a) Családonként kettő - szüleivel, vagy nagyszüleivel érkező - 14 év alatti gyermek részére a szállás ingyenes, amennyiben a gyermek a szüleivel, nagyszüleivel egy szobában tartózkodik. Kettőnél több 14 év alatti gyermekkel érkező család esetén legalább kettő szoba igénybevétele szükséges.
 - b) A félpanziós étkezés kedvezményes ára: 0-2 éves korig térítésmentes, 2-14 éves korig 3.000 Ft/fő/éj.
 - c) A családi kedvezmények kizárólag a szülőkkel és/vagy nagyszülőkkel együtt utazó gyermekekre érvényesek, 14 feletti gyermekekre, továbbá a diák-, illetve más gyermekcsoportokra - életkortól függetlenül - nem vonatkoznak. Az Ő esetükben a Szolgáltató ajánlata a nagykorú vendégeknek szóló ajánlattal egyezik.
- 19) Szolgáltató hangsúlyozottan felhívja az utas-közvetítő szervezetek figyelmét arra a határozott álláspontjára, hogy külön írásbeli megbízási szerződés hiányában eseti vendégnek tekinti, és ügyrendjében eseti vendégként kezeli a vendégközvetítéssel üzletszerűen foglalkozó szervezetek esetleges közvetített foglalásait is, függetlenül attól, hogy ezen szervezetek jelzik-e vagy nem, ezt a tulajdonságukat, illetve függetlenül attól, hogy a szolgáltatás számláját a vendéget közvetítő szervezet, vagy a vendég fizeti, akár előre, akár utólag. Ennek megfelelően

Kastélyhotel Sasvár Kft
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
A KASTÉLYHOTEL SASVÁR RESORT
3242 Parádsasvár, Kossuth utca 1.
és a St Hubertus Panzió és Étterem
3242 Parádsasvár, Rákóczi u. 2.
igénybevételére

Hatályba lép 2012. január 3-án.

kifejezett írásbeli megállapodás hiányában a Szolgáltató nem biztosít semmiféle külön előnyt csak arra való tekintettel, hogy a rendelés visszaigazoláskor tudomással bírt arról, hogy hivatásszerűen vendégközvetítő szervezet számára igazolt vissza foglalást. Ennek megfelelően kizárólag az előre kifizetett összegről állít ki előlegheszámítást, és a szolgáltatás teljes értékéről szóló végszámlát is kizárólag az előleget megfizető fél nevére állítja ki, vele számol el legalább a hatályos számviteli és adójogszabályok által előírt módon. Előbbiek értelmében a Szolgáltató nem fogad el ráutaló magatartásra, sem szerződés-szerű irat-együttesre való hivatkozást, amelynek célja akár közvetítői engedmény, akár közvetítői jutalék megszerzését célozza, és nem nyújt engedményt, nem fizet jutalékot a kifejezett, előzetes írásbeli akaratnyilvánítása nélkül.

- 20) A Szolgáltató az ajánlat-változtatás jogát - a foglalóval, előleggel, vagy más módon nem biztosított foglalások esetében is - fenntartja.
- 21) A Szolgáltató és az egyéni Vendég, mint Szerződő fél között egyszerűsített végleges **Szerződés** az érkezés napján a Szolgáltató recepcióján az Általános Szerződési Feltételek elfogadására is utaló **bejelentőlapnak** (vagy: **Adatlapnak**) a Szolgáltató meghatalmazott képviselője (recepció) és a Szerződő fél által történő aláírásával jön létre.

A Szerződő felekkel kötött eseti csoportos szálláshely szolgáltatási és rendezvényszerződések feltételei, a szerződéskötés folyamata, a szerződések teljesítése

- 22) A szervezett, csoportos üdülések, illetve rendezvények esetében nem alkalmazható az egyszerűsített végleges szerződéskötés módja. Ilyen, a Szolgáltató alapkínálatától jelentősen eltérő esetekben a Felek kizárólag egyedi, a rendes és különleges feltételeket tételesen, forgatókönyv-szerűen tartalmazó szerződést kötnek. (A továbbiakban: **eseti csoportos szálláshely és rendezvényszerződés**)
- 23) Az eseti csoportos szálláshely szolgáltatási- és rendezvényszerződés az alábbiak szerint jön létre a Felek között:
- a) Az *érdeklődő*, miután bármely módon értesült a Szolgáltató csoportos szálláshely- és rendezvényszolgáltatási kínálatáról, telefonon, faxon, az info@khs.hu címre küldött elektronikus üzenetben stb. jelzi érdeklődését a Szolgáltatónak (*érdeklődés*).
- b) A Szolgáltató - felhatalmazott értékesítő képviselője útján - az érdeklődésre válaszul a fentiekhez hasonló - de minden esetben írásos - módon az érdeklődésben megjelölt igénynek megfelelő, vagy ahhoz közel álló konkrét, kellően részletezett tartalommal szerződéses **ajánlatot** tesz. A kizárólag élőszóban elhangzott ajánlatot a Szolgáltató nem tekinti érvényes szerződés-ajánlatnak. A Szolgáltató ajánlata az érdeklődésben megjelölt feltételekre adott válaszokat, így a közzé tett Általános Szerződési Feltételek és az érdeklődő által szolgáltatott adatok alapján konkretizált feltételeket, a létszámadatokat, az igényelt szobák/lakosztályok számát, az időpontok és időtartamok pontos megjelölését, továbbá a Szolgáltató által kiadott árlapoktól (étlap, itallap, borlap, stb.) eltérő igények megjelölését, illetve az árlapokra való hivatkozást tartalmazza.

Szolgáltató a szerződéskötési folyamat ezen első szakaszában kizárólag a csoportos szálláshely szolgáltatási és rendezvényszerződésben előre rögzíteni kívánt feltételekkel kapcsolatos adatokat, továbbá az írásban konkrétan feltett egyéb kérdésekre vonatkozó válaszokat köteles közölni. A Vendég későbbi helyszíni - „**extra**” - fogyasztására vonatkozó konkrét adatokat - például az árlapok tartalmát - kizárólag a Szerződő fél erre irányuló határozott írásbeli kérésre köteles tételesen ismertetni. Külön, kifejezetten erre irányuló kérés hiányában még egyes tételeket sem köteles közölni. Ezen árakat és információkat a Szerződő fél alapértelmezett a Szolgáltató által a helyszínen közzétett hirdetményeiből ismerheti meg. Szolgáltató a Szerződő fél esetleges különleges, kellően körülírt, vagy más módon pontosított egyedi rendeléseire köteles előzetes ajánlatot készíteni, és arra vonatkozóan még a Foglalásnak a Vendégkönyvben történő rögzítése előtt írásbeli megállapodást kötni.

- c) Szolgáltató az írásbeli ajánlatához csatoltan eljuttatja a szerződéskötéshez szükséges adatok bekéréshez - az Általános Szerződési Feltételekre történő kifejezett figyelemfelhívással - rendszeresített **Adatlap**, tervezett

Kastélyhotel Sasvár Kft
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
A KASTÉLYHOTEL SASVÁR RESORT
3242 Parádsasvár, Kossuth utca 1.
és a St Hubertus Panzió és Étterem
3242 Parádsasvár, Rákóczi u. 2.
igénybevételére

Hatályba lép 2012. január 3-án.

- vendégszámnak megfelelő számú példányát, amelyet a Szerződő fél minden egyes vendég személyére külön, teljes körűen kitöltve visszaküld a Szállodának. (Az adatlapok Szerződő fél részére történő megküldésének, illetve a bejelentő lap adattartalmával megegyező tartalmú adatlapok visszaérkezésnek elmaradása adott esetben nem kívánatos torlódásokhoz vezetne a recepciós pult előtt.)
- d) Az eseti csoportos szálláshely és rendezvényszervezésben a Feleknek rendelkezniük kell a Vendégek szerződésen kívüli, árlapok alapján történő extra fogyasztásának igénybevételéről és azok pénzügyi rendezésének módjáról is.
- e) Szükség esetén a Szolgáltató és a Szerződő fél egyeztetni a további részleteket.
- f) Egyező akarat esetén a Szerződő fél a szerződéskötés érdekében szükséges személyi, illetve cégszemélyi tartalmú **Adatlap** két munkanapon belül történő visszaküldésével – minden esetben írásban, ide értve az elektronikus üzenetet is – **megrendeli** a Szolgáltatótól a fentiek szerint egyeztetett - a szerződés és a közzétett árfeltételeknek megfelelő – szolgáltatást. A megfelelően kitöltött Adatlap hiányában, vagy hiányosan kitöltött Adatlap visszaküldése esetén a szerződés nem jön létre. Amennyiben az Ajánlat elküldésétől számított két munkanapon belül nem érkezik konkrét Rendelés, úgy a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.
- g) Az írásban megrendelt szolgáltatást (**Foglalást**) a Szolgáltató az e célra rendszeresített űrlap használatával írásban haladéktalanul visszaigazolja.
- h) A Szolgáltató szerződés biztosító mellékkötelezettség teljesítését – (15%-os) **foglaló** és a teljes szerződéses összegnek megfelelő **előleg** fizetését, illetve **hitelkártya garancia** nyújtását - köti ki, így a **Foglalás** kizárólag a foglaló és az előleg megfizetését, illetve a hitelkártya garancia teljesítését követően válik hatályossá. A Szolgáltató bizonyos esetekben eltekinthet az előlegigényétől.
- i) Szolgáltató a foglaló és előleg megfizetése, illetve hitelkártya garancia nyújtása iránt írásbeli foglaló és előleg bekérő iratot juttat el a Szerződő félhez.
- j) Miután a Szerződő fél a foglalót és az előleget megfizette, Szolgáltató haladéktalanul megfelelő foglaló- és előlegszámlát készít és juttat el Szerződő fél részére.
- k) A fenti foglalási folyamat eredménye (terméke) egy érvényes és hatályos, **Előszerződés**, amely a Feleket végleges szerződés megkötésére kötelezi.
- l) A Szolgáltató az előszerződés hatályba lépését követően rögzíti a foglalóval „garantált” foglalást a **Vendégkönyvben**.
- m) A helyi idegenforgalmi adó (IFA) összegét a hatályos jogszabály által arra kötelezett Szerződő fél a minden esetben a Szolgáltatásról készült számla összegén felül köteles megfizetni távozáskor a helyszínen, vagy a számla összegének bank átutalás útján történő kifizetésével.
- n) A Szolgáltató mind az előszerződést, mind a végleges szerződést a **Ptk. fogalmai szerint értelmezett határozott idejű és tartalmú szerződésnek tekinti, a határozott idejű szerződésekre vonatkozó Ptk. szerinti feltételek és szankciók alkalmazásával**. Szerződő fél ezen alapvető – valamennyi eseti csoportos szálláshely és rendezvényszervezésben külön kiemelt - szerződési feltételt tudomásul veszi.
- o) A szolgáltatás igénybevételének Szerződő fél által kezdeményezett meghosszabbításához a Szolgáltató előzetes hozzájárulása, azaz **szerződésmódosítás** szükséges. Ebben az esetben a Szolgáltató kikötheti a már teljesített szolgáltatás díjának megtérítését.
- p) Mind az Előszerződést, mind a Végleges szerződést kizárólag a Felek egyező akaratával, közös megegyezéssel módosítható, illetve szüntethető meg.

A Vendég szerződéses jogai és kötelezettségei

Kastélyhotel Sasvár Kft
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
A KASTÉLYHOTEL SASVÁR RESORT
3242 Parádsasvár, Kossuth utca 1.
és a St Hubertus Panzió és Étterem
3242 Parádsasvár, Rákóczi u. 2.
igénybevételére

Hatályba lép 2012. január 3-án.

- 24) A Szerződés értelmében a Vendég jogosult a megrendelt szoba, valamint a szálláshely azon létesítményeinek rendeltetésszerű használatára, melyek beletartoznak a Szolgáltató szokásos szolgáltatási körébe, és nem esnek speciális feltételek hatálya alá.
- 25) A Vendég a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások teljesítésével kapcsolatban panasszal élhet a szálláshelyen való tartózkodás időtartama alatt. A Szolgáltató jogszabályban meghatározottak szerint köteles az ezen időszakban a Vásárlók könyvébe tett bejegyzéssel, vagy hozzá írásban igazoltan eljuttatott (vagy általa jegyzőkönyvbe felvett) panasz kezelésére, és az intézkedésről a Vendéget harminc napon belül tájékoztatni.
- 26) A Vendég panasztételi joga a szálláshelyről történt eltávozását követően megszűnik.
- 27) A Szerződő fél köteles a Szerződésben megrendelt szolgáltatások ellenértékét az Általános Szerződési Feltételek szerint, illetve az eseti csoportos szálláshely és rendezvényszerződésben meghatározott időpontig és módon kiegyenlíteni.
- 28) A Vendég gondoskodik arról, hogy a felelőssége alá tartozó 14 év alatti gyermek csak felnőtt felügyelete mellett tartózkodjon a Szállodában.
- 29) A Vendég saját ételt és italt nem hozhat be a Kastélyhotel Sasvár Resort területére. A jelen szerződéstől eltérő módon mégis behozott, a Szolgáltató helyiségeiben elfogyasztott ételek és italok esetén Vendég az árlistában meghatározott **pótdíjat** köteles számla ellenében (kártérítés jogcímen) megfizetni a Szolgáltató részére.
- 30) A Kastélyhotel Sasvár Resort és a St Hubertus Panzió és Étterem területén a nemdohányzók védelméről szóló tv. rendelkezései szerint engedélyezett a dohányzás.

A Szerződés teljesítésének visszautasítása, a szolgáltatási kötelezettség megszűnése

- 31) A Szolgáltató jogosult a szolgáltatására szóló Szerződést azonnali hatállyal felmondani, így a szolgáltatások nyújtását megtagadni, ha:
 - a) a Vendég nem rendeltetésszerűen használja a létesítményt, illetve a rendelkezésre bocsátott szobát,
 - b) a Vendég a szálláshely biztonságával, rendjével, annak alkalmazottaival kifogásolhatóan, durván viselkedik, alkohol, vagy drogok jelentős mértékű befolyása alatt áll, fenyegető, sértő, vagy más elfogadhatatlan viselkedést tanúsít,
 - c) a Vendég fertőző betegségben szenved,
 - d) a Szerződő fél nem teljesíti a Szerződésben meghatározott foglaló, illetve előleg-fizetési kötelezettségét a megállapodás szerint meghatározott időpontig.
 - e) Amennyiben a felek közötti szerződés „vis major” okokból nem teljesül, a szerződés megszűnik.

A lemondás szabályai

- 32) Tekintettel arra, hogy a Szolgáltató a szolgáltatásainak előzetes értékesítésében érdekelt, az érvényesen létrejött előszerződés esetleges megszegése (**Lemondás**) jelentős hátrányt okoz a Szolgáltatónak. Ezen ok miatt a Szolgáltató kötbér megfizetését köti ki a szerződött szolgáltatások alábbi határidőket sértő Lemondás esetére:
 - a) **a lemondási kötbér mértéke a teljesítés megkezdése napjának 18. órája előtti**
 - 30. és 20. nap között történt lemondás esetén az előszerződés összegének 20%-a,
 - 21. és 14. nap között történt lemondás esetén az előszerződés összegének 30%-a,

Kastélyhotel Sasvár Kft
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
A KASTÉLYHOTEL SASVÁR RESORT
3242 Parádsasvár, Kossuth utca 1.
és a St Hubertus Panzió és Étterem
3242 Parádsasvár, Rákóczi u. 2.
igénybevételére

Hatályba lép 2012. január 3-án.

- 15. és 8. nap között történt lemondás esetén az előszerződés összegének 50%-a,
- 7. és 2. nap között történt lemondás esetén az előszerződés összegének 80%-a,
- 48 órán belül történt lemondás esetén az előszerződés összegének 100%-a,

A Szolgáltató Lemondást kizárólag határozott írásbeli nyilatkozatban fogad el.

- b) A Szolgáltató a fenti lemondási kötbért alkalmazza azon esetekben is, amikor a Szerződő fél az érkezési napon 18:00 óráig - előzetes értesítés és indoklás nélkül - nem jelenik meg a szolgáltatás igénybevételére. Ilyen esetben a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége az érkezési napon 18:00 órát követően megszűnik.
- c) Ha a Szerződő fél a Szolgáltató szolgáltatásának igénybevételét foglalóval, előlegfizetéssel, vagy más Szerződésben foglalt módon biztosította, és az érkezési napon 18:00 óráig nem érkezik meg, vagy nem jelzi előre, hogy ennél későbbi időpontban érkezik, a Szolgáltató a Szerződésben megállapított csomagáron felül a Szolgáltató egy napi reggelis szobaárának – lakosztály esetében lakosztályárnak - megfelelő összeget kötbéreként érvényesít. Ebben az esetben a szállást a Vendég részére az érkezési napot követő nap déli 12:00 óráig fenntartja, majd ezt követően a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége megszűnik. A Szolgáltató a speciális kondíciókhoz kötött termékeinek foglalása, csoportos utazás, vagy rendezvények esetén, a fentiektől eltérő, egyedi Szerződésben rögzített feltételeket állapít meg.
- d) **Ha a Vendég a határozott időre kötött szálláshely szolgáltatási szerződésben meghatározott időtartam lejárta előtt véglegesen elhagyja a szobát, a Szolgáltató jogosult a Szerződésben kikötött szolgáltatás teljes ellenértékére kártérítés jogcímén.** A lejáratú idő előtt ily módon megüresedett szobát a Szolgáltató jogosult újra értékesíteni.
- e) A Szolgáltató az előszerződésben lekötött időpontra szóló foglalás Szerződő fél által kezdeményezett módosítása esetén a szerződéses összeg 2%-ának megfelelő – de legalább 6.000,- Ft - szerződésmódosítási díjat számít fel.

A Felek elszámolása

- 33) A Szolgáltató által a www.khs.hu címen elérhető Internetes honlapján egyéni vendégek számára közzétett ajánlatok csomagajánlatok, amelyek szintetizáltan tartalmazzák a szállásdíjat, az étkezési és italárakat, valamint a személyzet tagjait illető felszolgálati díjat és TIP-et.
- 34) A helyi idegenforgalmi adót (IFA) a Szolgáltató minden esetben a helyszínen ténylegesen megjelent, az IFA fizetésre kötelezett személyek esetében számítja fel, szedi be, vallja be, és fizeti be a helyi önkormányzat számlájára.
- 35) A Szolgáltató a teljesített szolgáltatásokról a hatályos jogszabályoknak megfelelő számlát állít ki. A számla az előszerződés/végleges szerződés alapján már az érkezés előtt egyértelműen tartalmazza a szerződésben rögzített és teljesített szolgáltatások szerződésben rögzített ellenértékét, másrészt a Szerződő fél által vállalt extra fogyasztások mennyiségére vonatkozó árlapok szerinti, azok felmerülésével egy időben folyamatosan rögzített ellenértékét.
- 36) A Szolgáltató mind a szerződésbe foglalt, mind az extra fogyasztás igénybevételét esetenként rögzíti a számítógépes rendszerében, amelyről esetenként a teljesítés igazolására szolgáló írásbeli bizonylatot készít. A Vendég – csoportos rendezvények esetén a Szerződő fél által arra feljogosított személy – a fogyasztást köteles az arról készített bizonylat aláírásával – haladéktalanul, de legkésőbb az adott vendéglátó egységből történő távozás előtt - nyugtázni. Az ily módon aláírt bizonylat másolata a számla elválaszthatatlan melléklete.

Kastélyhotel Sasvár Kft
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
A KASTÉLYHOTEL SASVÁR RESORT
3242 Parádsasvár, Kossuth utca 1.
és a St Hubertus Panzió és Étterem
3242 Parádsasvár, Rákóczi u. 2.
igénybevételére

Hatályba lép 2012. január 3-án.

Fizetési feltételek

- 37) A Szolgáltató közzétett ajánlata szerinti, illetve a szerződésben rögzített szolgáltatásainak ellenértékét a Szerződő fél alapértelmezetten a szolgáltatás megkezdése előtt teljes összegében köteles megfizetni, illetve az extra fogyasztások várható ellenértékét előlegként letétbe helyezni a Szállodánál. Az előrefizetési, illetve előlegfizetési kötelezettségtől a Szolgáltató - részben, vagy teljes egészében - egyoldalúan eltekinthet, azaz indokolt esetben, előzetes megállapodás esetén meghitelezheti a szolgáltatás ellenértékét.
- 38) A Szolgáltató a szolgáltatás teljesítését – jellemzően a szoba elhagyását, illetve az utolsó extra fogyasztást – követően a teljesített szolgáltatásairól a vonatkozó jogszabályoknak megfelelő számlát állít ki, amelyet a Szolgáltató részéről az arra jogosult személy, és a Vendég köteles aláírásával nyugtázní. A számla – az általános szerződési feltételeknek, illetve az egyedi szerződésben foglalt megállapodás szerint – tartalmazza a fizetés módját.
- 39) A szolgáltatás teljesítését követő - de feltétlenül a létesítményből történő távozást megelőző - fizetés módja lehet:
- a) készpénzfizetés a helyszínen - forint (HUF), és/vagy EURO pénznemben, vagy bármely olyan pénznemben, melyet a Szolgáltató elfogadásra a pénztárnál kifüggesztett módon meghirdet. Az átszámítás, illetve számlázás minden esetben HUF-ban, míg a fizetés a Vendég távozásának napján érvényes, a Szolgáltató által kifüggesztett deviza árfolyamon történik. Az alkalmazott árfolyam megegyezik a Szolgáltató számlavezető bankja (OTP Bank) napi valuta vételi árfolyamának 3% ponttal csökkentett mértékével.
 - b) A készpénzfizetésen túl a Szolgáltató elfogad készpénzkímélő fizetési eszközöket (hitelkártya, üdülési csekk, Kastélyhotel Sasvár Üdülési Utalvány, bankátutalás, stb.), melyek mindenkor aktuális listáját kívánságra a Szerződő fél rendelkezésére bocsátja. A fizetés tehát az alábbiak szerint is történhet:
 - c) a Szolgáltató által megnevezett - és kifüggesztett - típusú bankkártya használatával a helyszínen,
 - d) csekk – például üdülési csekk – illetve más, a Szolgáltató által elfogadott, és a helyszínen kifüggesztett készpénzkímélő fizetési eszköz, utalvány használatával.
 - e) a Szerződő fél által kezdeményezett bankátutalás, előre megállapodott fizetési határidőn belül,
 - f) a Szolgáltató által kezdeményezett banki beszedési megbízás (inkasszó), amennyiben arra a Szerződő fél előzetesen írásban felhatalmazta a Szállodát.
 - g) Bármely, HUF készpénzfizetési módtól eltérő fizetési mód alkalmazásával kapcsolatos többletköltség a Szerződő felet terheli.
- 40) Bármely **fizetési késedelem** esetén a Szolgáltató **évi 20%** (napi 0,000 548%) késedelmi kamatot jogosult felszámítani az eredeti követelés lejártá és a tényleges teljesítés közötti késedelmi napokra, amit a késedelembe esett Szerződő fél köteles haladéktalanul, a tőketartozással azonos időben, önkéntesen teljesíteni.

Kastélyhotel Sasvár Üdülési Utalvány

- 41) A Kastélyhotel Sasvár Üdülési Utalvány olyan, a Szolgáltató által - meghatározott ellenérték befizetése után - kibocsátott, sorszámmal ellátott, és szigorú számadás alá vont okirat, amely - a más szervezetek által kibocsátott okiratokhoz, például üdülési csekkhez hasonlóan - a Szolgáltató szolgáltatásainak igénybevételére, illetve igénybevett szolgáltatások ellenértékének mentesítésére jogosítja a Kastélyhotel Sasvár Üdülési Utalvánnyal birtokoló, a Szolgáltató szolgáltatását igénybe vevő személyt.

Kastélyhotel Sasvár Kft
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
A KASTÉLYHOTEL SASVÁR RESORT
3242 Parádsasvár, Kossuth utca 1.
és a St Hubertus Panzió és Étterem
3242 Parádsasvár, Rákóczi u. 2.
igénybevételére

Hatályba lép 2012. január 3-án.

- 42) A Kastélyhotel Sasvár Üdülési Utalvánnyal rendelkező személy az üdülés megkezdése előtt a más vendégekre vonatkozó szerződési feltételek szerint köteles kellő időben szobát foglalni, azaz elő-, illetve végleges szerződést kötni a Szállodával.
- 43) A Kastélyhotel Sasvár Üdülési Utalvány birtoklása önmagában nem jelent automatikusan Foglalást, azaz tulajdonosát nem jogosítja fel arra, hogy bármikor, előzetes egyeztetés nélkül megjelenjen a Szállodában, és ott más vendégekkel szemben elsőbbséget élvezzen. A Kastélyhotel Sasvár Üdülési Utalvány birtoklása kizárólag a fizetés módját határozza meg, más tekintetben az általános szerződési feltételek – esetlegesen az eltérő egyedi megállapodások – érvényesek rá.

A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei

- 44) A Vendég a Szolgáltatói szobát az érkezés napján **15:00 órától** foglalhatja el (Check in time), és az utolsó tartózkodási napon délelőtt **11:00 óráig** köteles elhagyni (Check out time)
- 45) Ha a Vendég a szálloda szolgáltatásait az érkezés napján 15:00 óra előtt kívánja igénybe venni, illetve 11:00 óra után kívánja elhagyni, úgy 5.000 Ft/fő kerül felszámításra. Amennyiben a vendég 12 óra előtt kíván érkezni, vagy 16 óra után távozni, abban az esetben 1 éjszakai szobaár kerül felszámításra.

Háziállatok bevitele a Szállodába

- 46) A Kastélyhotel Sasvár Resort területére háziállatok 9.000 Ft/éj áron hozhatók be.

Kivéve előzetes egyeztetést követően – pl. a háziállat higiénikus tartására szolgáló eszközök előzetes bemutatása esetén – amennyiben a szolgáltató ahhoz előzetesen írásban kifejezetten hozzájárul. Ez esetben a meghirdetett szolgáltatási díj és 30.000,- Ft (100 EURO) letét megfizetése esetén háziállat is bevihető.

A háziállat kizárólag a szobában a Vendég felügyeletével tartható, a közös helyiségeket kizárólag a szoba megközelítésére használhatják, egyéb helyiségeket (étterem, uszoda stb.) azonban nem látogathatják.

- 47) A bevitt háziállat más vendégek – különösen gyermekek – nyugalma, különösen biztonságát nem zavarhatja. A Vendég teljes körűen felelős az általa behozott háziállat által a Szolgáltató és más vendégek tárgyaiban okozott károkért, különösen a háziállat ürülékének haladéktalan eltávolításáért. A háziállatot behozni szándékozó Vendég által az érkezéskor aláírt, a háziállat behozására is kitérő Bejelentőlap egyben a fenti fokozott kárveszély keretében okozott kár megtérítésére vonatkozó külön írásbeli nyilatkozat aláírásának minősül. Amennyiben a Vendég a fenti szerződéses feltételeket megsérti, Szolgáltató jogosult azonnali hatállyal megtiltani a háziállat további jelenlétét a szálloda területén. Amennyiben Vendég a háziállatra vonatkozó felszólításnak nem tesz eleget, Szolgáltató jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani.

A Szolgáltató kötelessége és felelőssége

A Szolgáltató köteles a szerződésben megrendelt szállás és egyéb szolgáltatást az érvényes előírások, szolgáltatási sztxenderdek, az Általános Szerződési Feltételek, illetve az eseti csoportos szálláshely és rendezvényszervezés szerinti teljesíteni.

Kastélyhotel Sasvár Kft
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
A KASTÉLYHOTEL SASVÁR RESORT
3242 Parádsasvár, Kossuth utca 1.
és a St Hubertus Panzió és Étterem
3242 Parádsasvár, Rákóczi u. 2.
igénybevételére

Hatályba lép 2012. január 3-án.

A Vendég kártérítési felelőssége

- 48) Vendég a Szolgáltató által elszenvedett kár megtérítésére a Ptk. vonatkozó rendelkezései szerint kötelezett.
- 49) A Vendég mindazon károkért és hátrányokért felelős, melyeket a Szolgáltató vagy harmadik személy a Vendég, vagy kísérelője, vagy az ő felelőssége alá tartozó más személyek, tárgyak, háziállatok, stb. hibájából elszenved. E felelősség akkor is fennáll, amennyiben a károsultnak jogában áll kárának megtérítését közvetlenül a Szállodától igényelni.

A Szolgáltató kártérítési felelőssége

- 50) Szolgáltató a Vendég által elszenvedett kár megtérítésére a Ptk. vonatkozó rendelkezései szerint kötelezett.
- 51) A Szolgáltató azért a kárért felelős, amelyet a megszálló vendég dolgainak elveszése, elpusztulása vagy megsérülése folytán szenved, kivéve, ha bizonyítja, hogy a kárt a Szolgáltató alkalmazottainak és vendégeinek körén kívül álló elháríthatatlan ok vagy a vendég maga okozta. A felelősség azokban a dolgokban bekövetkezett károkért áll fenn, amelyeket a vendég a szállodában kijelölt, illetőleg általában erre rendelt helyen vagy a szobájában helyezett el, vagy amelyeket a Szolgáltató olyan alkalmazottjának adott át, akit dolgai átvételére jogosultnak tarthatott.
- 52) A Szolgáltató kijelölhet olyan helyeket a szállodában, ahová Vendég nem léphet be. Az ilyen helyeken történt esetleges kárért, sérülésért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.
- 53) **Értéktárgyakért, értékpapírokért és készpénzért** a Szolgáltató csak akkor felelős - éspedig a felelősség mértékének korlátozása nélkül - ha a dolgot **megőrzésre kifejezetten átvette**, a megőrzésre átvételt kifejezetten megtagadta, és a kár olyan okból következett be, amelyért az általános szabályok szerint felelősséggel tartozik. Ebben az esetben a bizonyítás a vendéget terheli.
- 54) A Vendégnek az esetleg öt ért kárt azonnal jelentenie kell a szállodában, és minden szükséges adatot a Szolgáltató rendelkezésére kell bocsátania, amely a káreset körülményeinek tisztázásához, esetleg a rendőrségi jegyzőkönyv felvételéhez/rendőrségi eljáráshoz szükséges.
- 55) A kártérítés mértéke a Szolgáltató ajánlata szerinti egy napi reggelis szobaár összegének az ötvenszerese, kivéve, ha a kár ennél kevesebb. Jogszabály a kártérítés mértékét korlátozhatja. Nem terjedhet ki a korlátozás arra az esetre, ha a vendég bizonyítja, hogy a Szolgáltató nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható, valamint az értéktárgyakért, értékpapírokért és készpénzért való felelősségre. A vendég a kárt haladéktalanul köteles bejelenteni. Ennek elmulasztása esetén a Szolgáltató a kárért az általános szabályok szerint tartozik felelősséggel, de a bizonyítás sikertelenségének következménye a vendégre hárul.

Elhelyezési garancia

- 56) Amennyiben a Szolgáltató a Szerződésben vállalt szolgáltatásokat saját hibájából (pl. túltöltés, ideiglenes üzemeltetési problémák, stb.) nem tudja biztosítani, a Szolgáltató köteles a Vendég elhelyezéséről haladéktalanul gondoskodni. A Szolgáltató köteles:
- a) a Szerződésben vállalt szolgáltatásokat, az abban visszaigazolt áron, az ott kikötött időtartamra - vagy az akadályoztatás megszűntéig - egy másik, ugyanazon vagy magasabb kategóriájú szálláshelyen

Kastélyhotel Sasvár Kft
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
A KASTÉLYHOTEL SASVÁR RESORT
3242 Parádsasvár, Kossuth utca 1.
és a St Hubertus Panzió és Étterem
3242 Parádsasvár, Rákóczi u. 2.
igénybevételére

Hatályba lép 2012. január 3-án.

- biztosítani/felajánlani. A helyettesítő szálláshely biztosításának valamennyi többletköltsége a Szállodát terheli
- b) térítésmentesen egyszeri alkalommal telefonálási lehetőséget biztosítani a Vendég részére a szálláshely változásának közlésére
- c) igény esetén ingyenes transzfert biztosítani a Vendég részére a felajánlott helyettesítő szálláshelyre való költözéshez, és az esetleges későbbi visszaköltözéshez
- 57) 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.
- 58) *Titoktartás:* A Szolgáltató a Szerződésben foglalt kötelezettsége teljesítése során köteles a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. Törvény, és az adatvédelemmel kapcsolatos vonatkozó jogszabályok rendelkezéseinek, belső szabályainak megfelelően eljárni.

A Szolgáltató jogai

- 59) *A vendég betegsége, halála:* amennyiben a szolgáltatás igénybevételének időtartama alatt a Vendég megbetegszik, és maga nem képes saját érdekében eljárni, a Szolgáltató orvosi segítséget ajánl fel.
- 60) *Költségtérítés:* A Vendég betegsége (halála) esetén a Szolgáltató költségtérítésre tart igényt a beteg (elhunyt) hozzátartozója, örököse, illetőleg a Partner részéről; az esetleges orvosi és eljárási költségek, az elhalálozást megelőzően igénybevett szolgáltatások ellenértékének, és a betegség (haláletet) kapcsán a felszerelések, berendezési tárgyakban keletkezett esetleges károk tekintetében.
- 61) *Zálogjog:* Amennyiben a Vendég az igénybevett, vagy a *Szerződésben* megrendelt, de igénybe nem vett kötbérfüggő szolgáltatások díjának megfizetésére vonatkozó kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató követeléseinek biztosítására a Ptk 470. §., és 429. § szerint zálogjog illeti meg a vendégnek azon a személyes tulajdonságait, amelyeket a szállodába magával vitt. Erre a zálogjogra a bérbeadó zálogjogának szabályait kell megfelelően alkalmazni. **A Szolgáltató mindaddig, amíg e zálogjoga fennáll, megakadályozhatja a zálogjoggal terhelt vagyontárgyak elszállítását.**

Amennyiben a zálogként igénybe vett tárgy a vendég tulajdonában álló gépjármű, annak zálogtárgyként való visszatartása kizárólag a zálogtárgyra vonatkozik, semmiképp sem a Vendég, vagy a vele együtt utazók személyes mozgási szabadságának korlátozására. A személyek minden korlátozás nélkül szabadon elhagyhatják a szállodát.

A Felek közös felelőssége

- 62) *Vis major:* azon ok, vagy körülmény (például; háború, tűz, árvíz, behurcolt fertőzés időjárásbeli viszontagság, víz-, földgáz-, áramhiány, sztrájk bekövetkezése), amely felett egyik Fél sem bír ellenőrzéssel, illetve irányítással (vis major), bármely felet felmentik a Szerződésből eredő kötelezések teljesítési alól, amíg ezen ok vagy körülmény fennáll. A Felek egyetértenek abban, hogy minden tőlük telhetőt megtesznek, hogy ezen okok és körülmények bekövetkezését a lehető legalacsonyabb szintre szorítsák, és az ezáltal okozott kárt vagy késedelmet a lehető leghamarabb helyrehozzák.

Kastélyhotel Sasvár Kft
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
A KASTÉLYHOTEL SASVÁR RESORT
3242 Parádsasvár, Kossuth utca 1.
és a St Hubertus Panzió és Étterem
3242 Parádsasvár, Rákóczi u. 2.
igénybevételére

Hatályba lép 2012. január 3-án.

A felek jogviszonyában alkalmazandó jog, eljáró bíróság

- 63) A Szolgáltató és a Szerződő fél közötti jogviszonyra a magyar Polgári Törvénykönyv rendelkezései az irányadóak.
- 64) *Szerzői jog:* A weboldalak, a felhasznált diagramok, képek és logók elrendezését, illetve az egyéni hozzájárulások gyűjteményét szerzői jog védi. Bármely olyan tárgyaknak egyéb elektronikus vagy nyomtatott kiadványba történő átmásolása vagy felhasználása, mint a diagramok, képek vagy szövegek, nem engedélyezett a Kastélyhotel Sasvár Kft. beleegyezése nélkül.
- 65) Felek megállapodnak, hogy a közöttük esetlegesen felmerülő vitás kérdéseket egyezség útján kísérik meg rendezni. Amennyiben ez nem vezet eredményre, az esetleges jogvitára a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Állandó Választott Bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.
- 66) **A Szerződő fél a bejelentőlap (adatlap), azaz az eseti szálláshely szolgáltatási-, illetve rendezvényszerződés aláírásával kinyilatkozza, hogy**
„az Általános Szerződési Feltételekben foglaltakat megismertem, azokat tudomásul vettem, annak rendelkezéseit magamra kötelezőnek elfogadom”.

Parádsasvár, 2012. január 3.

Kastélyhotel Sasvár Kft,
Balázs László ügyvezető sk.
a
Kastélyhotel Sasvár Resort
és a
St. Hubertus Panzió és Étterem
üzemeltetője