

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

Panoráma Apartmanház

1. Általános rendelkezések

1.1. A jelen általános szerződési feltételek (továbbiakban: „**ÁSZF**”) azt a szerződéses tartalmat foglalják össze, melyek alapján a Panoráma Apartman elnevezésű szálláshelyet (címe: 8230 Balatonfüred, Déry Tibor utca 27., nyilvántartási száma: 42488/2200 NTAK regisztrációs szám: EG20016911, a továbbiakban: „**Szálláshely**”) üzemeltető Déry27 Vista Kft. (székhelye: 8230 Balatonfüred, Déry Tibor utca 27., cégjegyzékszám: 19-09-5021289, adószáma: 279911307-2-19, statisztikai számjele: 279911307-5590-113-19, a továbbiakban: „**Szolgáltató**”) szerződést köt a Szálláshelyet igénybe vevő személyekkel [a továbbiakban: **Vendég(ek)**] – a Szolgáltató és a Vendég a továbbiakban együtt: „**Felek**”, külön: „**Fél**”, a vonatkozó szerződés a továbbiakban: „**Szerződés**”.

Amennyiben természetes személyek valamely jogi személy (gazdasági társaság, egyesület stb.) költségviselése keretében veszik igénybe a Szálláshelyet (pl. céges rendezvény), úgy a Szerződés a költségeket viselő jogi személy és a Szolgáltató között jön létre, a Vendégekre vonatkozó rendelkezések pedig értelemszerűen irányadók a jogi személyre, illetve a Szálláshelyen megszálló természetes személyekre. A jogi személy ez esetben szavatol azért, hogy a költségviselése mellett a Szálláshelyen megszálló természetes személyek a jelen ÁSZF rendelkezéseit megismerjék és betartsák, továbbá a Szolgáltató irányába készfizető kezességet vállal a természetes személyek által esetlegesen okozott károkért. A Vendégek, a szerződést kötő jogi személyek és az e jogi személyek költségviselése mellett a Szálláshelyen megszálló természetes személyek a bejelentkezéssel a jelen ÁSZF rendelkezéseit magukra nézve kötelezőnek fogadják el.

1.2. Egyedi feltételek nem képezik részét a jelen ÁSZF-nek, de nem zárják ki külön, speciális megállapodások megkötését egyes Vendégekkel. A Szolgáltató továbbá külön megállapodást köthet utazásközvetítőkkal, szervezőkkel, esetenként a jelen ÁSZF tartalmától eltérő, az adott üzletágnak megfelelő feltételekkel. **Jelen szerződésben nem szabályozott esetekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény az irányadó.**

Jelen ÁSZF 2021. február ... napjától határozatlan ideig hatályos. Fenntartjuk magunknak az ÁSZF megváltoztatásának jogát, ebben az esetben az új ÁSZF tartalmát annak hatályba lépése előtt közzétesszük.

2. Közvetítők

2.1. Amennyiben a szolgáltatásokra vonatkozó megrendelést a Vendég megbízásából egy harmadik személy (továbbiakban: **Közvetítő**) továbbítja a Szolgáltatónak, az együttműködés feltételeit a Vendég és a Közvetítő, valamint a Szolgáltató és a Közvetítő közötti megállapodás szabályozza. Közvetítő közreműködése esetén a Szolgáltató nem köteles vizsgálni, hogy a Közvetítő jogszerűen képviseli-e a Vendéget.

2.2. A Szolgáltató jelenleg az alábbi Közvetítőkkal áll szerződéses viszonyban:

2.2.1 A Közvetítő neve: Booking.com B.V.

A Közvetítő székhelye: Herengracht 597, 1017 CE Amszterdam, Hollandia

A Közvetítő általános szerződési feltételei (a Vendégek irányába) az alábbi linken olvashatók:

<https://www.booking.com/content/terms.hu.html?aid=376391;label=bookings-name-WRz%2A3h9y0AtcaHtHKG3UwAS267778149340%3Ap1%3Ata%3Ap1%3Ap22.503.000%3Aac%3Aap1t1%3Aneq%3Afi%3Atikwd-65526620%3Alp9063089%3Ali%3Adec%3Adm;sid=af675876afa7a2fc81d41f0325894353>

Amennyiben a Közvetítő általános szerződési feltételei és a jelen ÁSZF között eltérés vagy ellentmondás lenne, úgy e tekintetben a Közvetítő általános szerződési feltételei az irányadók.

2.2.2. A Közvetítő neve: Szállás.hu

A Közvetítő székhelye: 3525 Miskolc, Régiposta u. 9.; Cg. 05-10-000622, Adószám: 26721761-2-05; e-mail: szallas@szallas.hu,

A Közvetítő általános szerződési feltételei (a Vendégek irányába) az alábbi linken olvashatók:

<https://i.szallas.hu/static/ff/felhasznalasi-feltetelek-2020-08-27.pdf>

3. A szolgáltatás tartalma, igénybevételének módja és feltételei

3.1. A Vendég szóbeli vagy írásbeli ajánlatkérésére a Szolgáltató írásbeli ajánlatot küld (a jelen ÁSZF szempontjából írásbelinek minősül az elektronikus úton történő írásbeli kommunikáció is). Amennyiben az ajánlat elküldésétől számított 48 órán belül nem érkezik foglalás az ajánlatban rögzített feltételekkel (ajánlat elfogadása), úgy a Szolgáltató ajánlati kööttsége megszűnik. A Szolgáltató akkor is mentesül az ajánlati kööttsége alól, ha az ajánlat elküldését követően az ajánlatban foglalt apartman(ok)ra más személytől korábban érkezik foglalás, és azonos kategóriában más szabad szoba nincsen a Szálláshelyen.

3.2. A Szerződés kizárólag a Vendég írásban leadott foglalásának a Szolgáltató általi írásban megküldött visszaigazolásával és a megállapított előleg Szolgáltató részre történő megérkezésével jön létre, és így írásban megkötött Szerződésnek minősül.

3.3. Szóban leadott foglalás, megállapodás, módosítás, vagy annak a Szolgáltató általi szóbeli visszaigazolása nem minősül jognyilatkozatnak, szerződést nem keletkeztet, illetve nem módosít.

3.4. A szálláshely-szolgáltatás igénybevételéről szóló Szerződés a foglalásnak megfelelő meghatározott időtartamra szól.

3.5. Ha a Vendég a meghatározott időtartam lejártá előtt véglegesen elhagyja a szobát, a Szolgáltató jogosult a Szerződésben kikötött szolgáltatás teljes ellenértékére. A lejárató idő előtt megüresedett szobát a Szolgáltató jogosult újra értékesíteni.

3.6. A szálláshely-szolgáltatás igénybevételének Vendég által kezdeményezett meghosszabbításához a Szolgáltató előzetes hozzájárulása szükséges. Ebben az esetben a Szolgáltató kikötheti a már teljesített szolgáltatás díjának megfizetését.

3.7. A szálláshely-szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy a Vendégek személyazonosságukat a törvényes előírásoknak megfelelően, a szoba elfoglalása előtt igazolják, továbbá, hogy a személyazonosító okmányokról a Szolgáltató a hatályos előírásoknak megfelelően másolatot készíthessen A Szálláshelyen bejelentkezés nélkül senki sem lakhat.

3.8. Szálláshelyünkön foglalható minimum éjszakák száma: 3 éj / apartman; főszezonban (június/július/augusztus) 5 nap/apartman

3.9. A Szerződés módosításához és/vagy kiegészítéséhez a Felek között létrejött írásbeli megállapodás szükséges.

4. Az elszállásolás kezdete és vége (check-in és check-out)

4.1. A Vendégnek joga van a foglalás szerinti helyiségeket a megállapodás szerinti nap 14.00-19:00 óra között elfoglalni. A szálláshely elfoglalásakor a Vendég bejelentőlapot köteles kitölteni, amely a következő adatokat tartalmazza:

- személyes adatok (felnőtt vendégeknél állampolgárság, név, lakcím, szül. hely és idő, útlevel vagy szem. ig. szám; gyermekeknél név, szül. hely és idő)
- a Vendég járművének rendszáma
- Érkezés és elutazás napja
- a Vendég aláírása

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

5. A kijelentkezés elmulasztása

5.1. Amennyiben a Vendég a szobáját a bejelentkezéskor a távozás napjaként feltüntetett napon 10.00 óráig nem üríti ki, és a tartózkodás meghosszabbításához a Szolgáltató előzetesen nem járult hozzá, úgy a Szolgáltató jogosult további a szobát az adott napra – illetve ha a kijelentkezés ezt követően sem történik meg, annak megtörténteig - listaáron kiszámlázni, és ezzel egyidejűleg a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége megszűnik, a Szolgáltató jogosulttá válik az érintett szobát birtokba venni, azzal, hogy a Vendég távolléte esetén a Vendég ingóságait köteles a Vendég költségére zárható helyiségben megőrizni (őrzési díj: bruttó 5000 Ft / nap). A Vendéget terhelő bármely költség (szállás díja, fogyasztás, őrzési költségek) megtérítéséig a Szolgáltató a Vendég ingóságainak kiadását visszatarthatja.

6. Árak

6.1. A Szálláshely mindenkori listaárai a Szálláshely recepcióján megtalálható tájékoztatóban, és a www.panorama-apartman.hu weblap „Apartmanok és Árak” menüjében közzétételre kerülnek. A listaárakat a jelen tájékoztató melléklete is tartalmazza.

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

6.3. A Vendég a szolgáltatások áráról mindig tájékoztatást kaphat a szolgáltatásnyújtás megkezdése előtt a Szálláshely recepcióján, a Szálláshely honlapján vagy a 06 30/9729169-as telefonszámon.

6.4. 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-törvények (ÁFA, IFA) módosulása miatti többletterheket, előzetes értesítés mellett, áthárítja a Vendégre.

6.5. Az előleg mértéke a megrendelt szolgáltatás díjának 30 %-a. Amennyiben a Vendég az előleg összegét az ajánlat szerinti határidőig nem fizeti meg, a Szolgáltató mentesül az ajánlati kötöttsége alól, és a Felek közti Szerződés nem jön létre.

6.6. Pótágyazásra nincs lehetőség az apartmanokban, kivéve az ingyenesen biztosított babaágyakat.

7. Különleges ajánlatok, kedvezmények

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

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

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

8. Lemondási és módosítási feltételek

8.1. Amennyiben a Szolgáltató ajánlatában más feltételt nem határozott meg, a Vendég általi lemondási (elállási) feltételek a következők:

– a foglalás szerinti, visszaigazolt érkezés napját megelőző 21 napon belüli elállás esetén a Vendéget terhelő kötbér összege a foglalás szerinti szállásdíj 30 %-a,

– a foglalás szerinti, visszaigazolt érkezés napját megelőző 7 napon belüli elállás esetén a Vendéget terhelő kötbér összege a foglalás szerinti szállásdíj 50%-a.

A kötbér az elálláskor nyomban esedékes.

Amennyiben a szerződő Fél jogi személy, az elállás esetén esedékes kötbért akkor is a szerződő Fél köteles a Szolgáltatónak megfizetni, ha a szállásdíjat egyébként közvetlenül a Vendég viselné, illetve fizetné.

8.2. Ha a Vendég foglalásnak megfelelő érkezési napon 20.00-ig (illetve az esetlegesen kikötött későbbi érkezési időpontig) nem érkezik meg, és írásos elállási nyilatkozatot (lemondást) sem küld a Szolgáltatónak, a Szolgáltató a Szerződésben meghatározott mértékű, megfizetett előleg teljes összegét kötbéreként érvényesítheti (megtarthatja). Ebben az esetben a foglalás szerinti szobát a Szolgáltató a Vendég

részére a foglalásnak megfelelő érkezési napot követő nap 10:00 óráig fenntartja, mely időpontig, ha a Vendég megérkezik, és minden esedékes díjat megfizet, a Szolgáltató a kötbért nem érvényesíti, ellenkező esetben a kötbért érvényesíti, és a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége megszűnik.

8.3. A Szerződés módosítása kizárólag a Felek kölcsönös, írásbeli megállapodása esetén lehetséges (ideértve azt is, ha a Vendég írásbeli módosítási igényét a Szolgáltató írásban visszaigazolja). A Szolgáltató a módosítást többletdíj megfizetéséhez kötheti.

9. Fizetés módja, garancia

9.1. A megrendelt szolgáltatások teljes ellenértéke előre fizetendő a helyszínen készpénzzel (Forintban vagy Euróban), a Szolgáltató által elfogadottként megjelölt bankkártyával, K&H/MKB/OTP Széchenyi Pihenőkártyával, vagy átutalással.

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

9.3. A számlázás módja: A Szolgáltató az írásbeli ajánlat elfogadása vagy az online foglalás napján díjbekérőt állít ki 5 napos fizetési határidővel. Az előleg beérkezése napján a Szolgáltató előlegszámlát állít ki, melyet emailben eljuttat a Vendég részére. Végszámla az érkezés napján a teljes összeg kiegyenlítése után kerül kiállításra, amit a Vendég emailben vagy nyomtatott formában kaphat meg.

10. Szerződés felmondása, megszűnése

10.1. A Szolgáltató jogosult a szálláshely-szolgáltatásra szóló Szerződést azonnali hatállyal felmondani, így a szolgáltatások további nyújtását megtagadni, és a Szerződés szerinti teljes ellenértéket kötbéreként megtartani (illetve a még meg nem fizetett részét követelni), ha:

- a Vendég nem rendeltetésszerűen használja a rendelkezésre bocsátott szobát, illetve a létesítményt;
- a Vendég a Szálláshely biztonságát, rendjét sérti vagy veszélyezteti, a Szálláshely alkalmazottaival vagy más vendégeivel kifogásolhatóan, durván viselkedik, alkohol hatása alatt kirívóan kifogásolható magatartást tanúsít, vagy drogok befolyása alatt áll, fenyegető, sértő, vagy más elfogadhatatlan viselkedést tanúsít;
- a Vendég fertőző betegségben szenved;
- a Vendég nem teljesíti a Szerződésben (jelen ÁSZF-ben) meghatározott valamely kötelezettségét.

A Szolgáltató általi felmondás esetén, ha a Vendég a szobából nem jelentkezik ki, a fenti 5. pont rendelkezései megfelelően alkalmazandók.

10.2. Amennyiben a Felek közötti Szerződés „vis maior” okból – vagyis a Felek ellenőrzési körén kívül eső, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény miatt, így különösen természeti

katasztrófák (földrengés, tűzvész, járvány, aszály, fagykár, árvíz, szélvihar, villámcsapás stb.), továbbá bizonyos politikai-társadalmi események (pl. háború, forradalom, felkelés, szabotázs miatt) nem teljesülhet, a Szerződés ezen körülmény felmerülésekor megszűnik, a megfizetett előleg 30%-át a Szolgáltató visszautalja a Vendég részére

11. Elhelyezési garancia

11.1. Amennyiben a Szolgáltató a Szerződésben szereplő szolgáltatásokat saját hibájából (pl. túlfoglalás, ideiglenes üzemeltetési problémák stb.) nem tudja biztosítani, a Szolgáltató köteles a Vendég megfelelő, legalább azonos színvonalú Szálláshelyen történő elhelyezéséről haladéktalanul gondoskodni.

11.2. Amennyiben a Szolgáltató a fenti kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tesz, és a Vendég a számára felajánlott helyettesítő szálláslehetőséget elfogadta, utólagos kártérítési igénnyel a Vendég nem élhet. Amennyiben a Vendég a felajánlott szálláslehetőséget nem fogadja el, úgy a Szerződés a már megfizetett díjak Szolgáltató általi visszafizetése mellett megszűnik.

12. A Vendég jogai

12.1. A szálláshely-szolgáltatási szerződés megkötésével a Vendég a foglalás szerinti időre jogosultságot szerez a foglalás szerinti szoba szokásos használatára, valamint a Szálláshely szokás szerint és különösebb feltételek nélkül a vendégek használatára bocsátott helyiségeinek szokásos használatára, valamint az ezekhez tartozó szokásos kiszolgálásra, a kiírásnak megfelelő nyitvatartási időben.

12.2. A Vendég a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások teljesítésével kapcsolatban a vonatkozó jogszabályok által megszabott keretek között panasszal élhet.

13. A Vendég kötelességei

13.1. A Vendég kötelezettsége a foglalás szerinti díj megfizetése: a foglalást követő 5 napon belül előlegként megfizetendő a díj 30 %-a, a fennmaradó teljes összeg pedig az ajánlatban vagy a visszaigazolásban rögzített határidőig fizetendő.

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

13.3. A Vendégek gépjárművei térítésmentesen parkolhatnak a Szálláshely fedetlen és nem őrzött parkolójában a szállásfoglalással érintett időszakban. A Vendég köteles a kaput minden ki- és bemenetel után bezárni.

13.4. A parkolóban a KRESZ előírásai szerint kell közlekedni. A gépjárművek megengedett sebessége 5 km/óra.

13.5. A szemetet a Szálláshely területén, illetve a szobákban elhelyezett szemetgyűjtő edényekbe kérjük kidobni. A szobából, illetve az épületből bútorokat és berendezési tárgyakat kivinni, áthelyezni nem lehet.

13.6. A Szálláshely területén lévő eszközöket, berendezéseket a Vendégek kizárólag saját felelősségükre használhatják.

13.7. A nemdohányzók védelméről szóló 1999. évi XLII. törvény 2. § rendelkezései értelmében a Szálláshely, mint közforgalmú intézmény, nemdohányzó létesítmény. Ennek megfelelően a Szálláshely zárt helyiségeiben (beleértve a vendégszobákat is), közösségi területein, tilos a dohányzás. A hivatkozott jogszabály betartására vonatkozó köteleességre felhívó jelzéseket a jogszabályban előírt területeken a Szolgáltató elhelyezte. A Szálláshely alkalmazottai jogosultak a Vendégeket, valamint a Szálláshelyterületén tartózkodó bármely más személyt figyelmeztetni a vonatkozó jogszabály betartására, illetve a jogszerűtlen magatartás abbahagyására. A jelen pontban foglalt tilalmak és kötelezettségek ismételt vagy súlyos megsértése a Szerződés felmondását vonhatja maga után.

A Vendégek, illetve a Szálláshelyterületén tartózkodó bármely személy köteles a fenti jogszabály betartására, valamint az esetleges felszólítás teljesítésére. Amennyiben bármely Vendég vagy a Szálláshelyterületén tartózkodó egyéb személy jogsértő magatartása miatt a Szálláshely üzemeltetőjét az illetékes hatóság a hivatkozott jogszabály alapján bírsággal sújtja, úgy az Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az adott jogsértő magatartást tanúsító személyre a bírság összegét áthárítsa, illetve annak megfizetését tőle követelje.

A szobában történő dohányzás esetén a Szolgáltató jogosult 10.000,- Ft extra takarítási díjat felszámítani a Vendéggel szemben.

13.8. Tűz esetén a recepciót haladéktalanul értesíteni kell. A Vendégek kötelesek tűz vagy egyéb riasztás esetén a szobákat, illetve a Szálláshelyközös rendeltetésű tereit a lehető leghamarabb elhagyni.

13.9. A szobákat és a Szálláshelyközös használatú eszközeit, berendezési tárgyait közösen használó Vendégek a rendeltetésellenes használat során bekövetkezett károkozásért egyetemlegesen felelnek. Az okozott kárt a Vendég a távozáskor megtéríteni köteles.

13.10. A Vendég köteles gondoskodni arról, hogy a felelőssége alá tartozó 14 év alatti gyermek csak felnőtt felügyelete mellett tartózkodjon a Szálláshely teljes területén.

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

13.12. A Vendég (ideértve a Szálláshelyen tartózkodó Vendéghez érkező látogatókat és a Vendéggel együtt utazó személyeket is) köteles a Szálláshely épületét és annak közvetlen környezetét rendeltetészerűen és a többi vendég, illetve látogató szükségtelen zavarása nélkül használni.

A Vendég (ideértve a Szálláshelyen tartózkodó, Vendéghez érkező látogatókat és a Vendéggel együtt utazó személyeket is) köteles tiszteletben tartani a többi vendég nyugalma, azt hangoskodással nem zavarhatja (beleértve különösen a szobák belső tereiben vagy egyéb helyeken történő zavaró hangerejű televíziózást, zenehallgatást, hangos zenélést, kiabálást), különösen 22 óra és 8 óra között.

13.13. Elutazáskor a Vendég köteles a kulcsokat a recepción leadni. Ennek elmulasztása, illetve a kulcs elvesztése vagy megsemmisülése esetén a Szolgáltató jogosult az adott kulcs után 10.000 Ft összegű kártérítési díjat felszámítani, melyet a Vendég távozáskor köteles megfizetni. A kulcsot a Vendég az elutazásának napján 10:00 óráig használhatja fel a szobájába való bejutásra.

13.14 A Vendég kifejezetten tudomásul veszi, hogy a Szálláshely vagyonvédelmi okokból zártláncú kamerarendszert üzemeltet, melynek feltételeiről a Szálláshely adatkezelési tájékoztatója ad bővebb tájékoztatást.

14. Állatok behozatala

Háziállatot a Szálláshely nem fogad, állatokat a Szálláshely területére behozni tilos, kivéve vakvezető, segítő, terápiás kutyák esetében. Vendég köteles ilyen jellegű szándékáról a szolgáltatót előre tájékoztatni.

15. A Szolgáltató jogai

15.1. A Szálláshely munkatársa jogosult a ki- és belépő Vendégek ellenőrzésére, személyazonosságuk megállapítására, indokolt esetben a járművek kilépéskori átvizsgálására.

15.2. Szükség esetén a Szálláshely munkatársa jogosult a Szálláshely területén zajló forgalom irányítására.

15.3. A Szolgáltatót a Ptk. 6:370. § alapján törvényes zálogjog illeti meg a Vendég Szálláshelyre vitt tárgyain (azon dolgain, amelyeket a Szálláshelyen kijelölt, illetve általában erre rendelt helyen vagy a szobájában helyezett el, vagy amelyeket a Szálláshely olyan alkalmazottjának adott át, akit dolgai átvételére jogosultnak tarthatott). A Szolgáltató zálogjogára a bérbeadó zálogjogának szabályait kell megfelelően alkalmazni. Ennek megfelelően a Szolgáltató mindaddig, amíg a zálogjoga fennáll, megakadályozhatja a zálogjoggal terhelt vagyontárgyak elszállítását. Amennyiben a zálog tárgya a Vendég tulajdonában álló gépjármű, annak zálogtárgyként való visszatartása kizárólag a zálogtárgyra vonatkozik, semmiképpen sem a Vendég vagy a vele együtt utazók személyes mozgási szabadságának korlátozására, ezen személyek minden egyéb korlátozás nélkül elhagyhatják a Szálláshelyet.

16. A Szolgáltató kötelezettségei

16.1. A Szolgáltató kötelezettsége az ajánlatában foglaltaknak megfelelő szállás- és egyéb szolgáltatásoknak a hatályos jogszabályi előírások, valamint az üzletágban szokásos színvonal szerinti teljesítése.

16.2. A Vendég panaszának kivizsgálása és a probléma kezeléséhez szükséges lépések megtétele, a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően.

17. A Vendég betegsége, halála

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

17.2. A Vendég betegsége/halála esetén a Szolgáltató a költségeinek megtérítésére, illetve kártérítésre 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.

18. Adatvédelem

18.1. A Vendég személyes adatainak kezeléséről szóló adatvédelmi tájékoztató a www.panorama-aprtman.hu weblapon olvasható.

19. Szolgáltató kártérítési felelőssége

19.1. A Szolgáltató felelőssége azokban a dolgokban bekövetkezett károkért áll fenn, amelyeket a Vendég a Szálláshelyen kijelölt, illetve általában erre rendelt helyen vagy a szobájában helyezett el, vagy amelyeket a Szálláshely olyan alkalmazottjának adott át, akit dolgai átvételére jogosultnak tarthatott. A Szolgáltató felelőssége alapján a kártérítés mértéke legfeljebb a napi szobaár összegének háromszorososa.

Az értékpapírokért, készpénzért és egyéb értéktárgyakért (pl. ékszer, bankkártya, nagyértékű műszaki cikk) a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

A Vendég köteles bizonyítani azt, hogy Szálláshelyre milyen ingóságait vitte be, illetve tartotta ott, és az ingóságok milyen értéket képviseltek.

19.2. A Szolgáltató felelőssége nem terjed ki azokra a káreseményekre, amelyek a Szolgáltató ellenőrzési körén kívül eső elháríthatatlan ok miatt következtek be, vagy amelyeket kizárólag a Vendég vagy a Vendég érdekkörébe/ellenőrzési körébe tartozó személy (ideértve különösen a Vendéghez érkező látogatókat és a Vendéggel együtt utazó személyeket) okozott.

19.3. A Szolgáltató kijelölhet olyan helyeket a Szálláshely területén, ahová Vendég nem léphet be. Az ilyen helyeken történt esetleges Vendéget ért kárért, sérülésért a Szolgáltató felelősséget nem vállal. A Vendég részére nem engedélyezett a belépés: a mosókonyha, tároló, garázs, medence gépház és a kerti tárolók területére.

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

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

20. A teljesítés helye és a felek jogviszonyában alkalmazandó jog, eljáró bíróság, panaszkezelés

20.1. A teljesítés helye az a hely, ahol a Szálláshely található.

20.2. Valamennyi, a Szolgáltató és a Vendég közti, a szálláshely-szolgáltatási szerződésből eredő vitával kapcsolatban a Felek kikötik a Szolgáltató mindenkor székhelye szerinti bíróságok illetékességét.

20.3. A Szolgáltató és a Vendég közötti jogviszonyra a magyar jogszabályok rendelkezései az irányadók.

20.4. Panaszkezelés:

A Szolgáltató számára a legfontosabb, hogy Vendégei mindig elégedettek legyenek a Szálláshely által nyújtott szolgáltatással. Éppen ezért a Vendégek panaszait igyekszik pártatlanul és teljeskörűen, egyenlő eljárás keretében kivizsgálni, és a panaszokra olyan választ adni, melyben kitér a panasz kivizsgálásának eredményére, a panasz javasolt rendezésére, megoldására vonatkozó intézkedésekre.

Vendég a Szálláshely működésével, a foglalásokkal, szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdéseivel és esetleges panaszaiival a Szálláshely címén személyesen, vagy az alábbi elérhetőségek valamelyikén keresheti meg a Szolgáltatót:

Postai cím: 8230 Balatonfüred, Déry Tibor utca 27.

Email cím: apartman@dery27.com

Telefon: +36 30/9729169

Fogyasztónak minősülő Vendég esetén továbbá a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján az alábbi rendelkezések irányadók:

A Vendég a Szolgáltatónak, illetve a Szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személynek szolgáltatással közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a Szolgáltatóval.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a Vendég a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát:

- a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Vendégnek átadni,
- b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Vendégnek legkésőbb a lentiek szerinti érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni,

egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a lentebb írtak szerint köteles eljárni.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) a Vendég neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) a Vendég panaszának részletes leírása, a Vendég által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a Szolgáltató nyilatkozata a Vendég panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a Vendég aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles.

A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles a Vendéget írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a Szolgáltató a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

A békéltető testületek listája, elérhetőségeik lent olvashatóak, további információk az alábbi linken érhetők el: <http://www.fogyasztovedelem.kormany.hu/node/8579>

A Vendég panasz esetén jogosult a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testülethez fordulni:
Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő békéltető testület
8200 Veszprém, Radnóti tér 1. fszt 115-116.
Telefon: 06 88 / 814-121

A szálláshely-szolgáltatási szerződés megkötése esetén a Vendég, illetve Fél elfogadja, hogy elolvasta és megértette a fenti feltételeket és szabályokat, és egyetért az azokban foglaltakkal. Az ÁSZF a későbbiek során módosulhat, mely módosítást a Szolgáltató a Szálláshely honlapján tünteti fel, illetve az érvényes és hatályos ÁSZF a Szálláshely recepcióján is megtalálható.

Balatonfüred, 2021.március 08.

Melléklet: a Szálláshely hatályos listaárai

1.sz melléklet

Panoráma Apartmanház lista árai

Apartman	vendégek száma	A szezon	B szezon	C szezon
		jan. 4.-márc. 31. okt. 21.-dec. 21.	ápr. 1.-júni. 7. szept.1.-okt. 20.	júni. 8.-aug. 31. dec. 22-jan .3.
“Füge” apartman 2- 3 fő részére (35 m2) panorámás erkéllyel nappali + 1 hálószoba	apartman/éj 2 fő részére	19.000 HUF	22.000 HUF	26.000 HUF
	további személy	5.000 HUF	5.000 HUF	7.000 HUF
	gyermek 0-2 éves korig	ingyenes	ingyenes	ingyenes
“Szeder” apartman 2- 4 fő részére (35 m2) panorámás erkéllyel nappali + 1 hálószoba	apartman/éj 2 fő részére	19.000 HUF	22.000 HUF	26.000 HUF
	további személy	5.000 HUF	5.000 HUF	7.000 HUF
	gyermek 0-2 éves korig	ingyenes	ingyenes	ingyenes
“Dió” apartman 2-4 fő részére (35 m2) panorámás napozóterasszal nappali + 1 hálószoba	apartman/éj 2 fő részére	19.000 HUF	22.000 HUF	28.000 HUF
	további személy	5.000 HUF	5.000 HUF	7.000 HUF
	gyermek 0-2 éves korig	ingyenes	ingyenes	ingyenes
“Olíva” apartman 3-5 fő részére (45 m2) panorámás erkéllyel nappali + 1 hálószoba	apartman/éj 3 fő részére	25.000 HUF	28.000 HUF	35.000 HUF
	további személy	5.000 HUF	5.000 HUF	7.000 HUF
	gyermek 0-2 éves korig	ingyenes	ingyenes	ingyenes
“Mandula” apartman 4-6 fő részére (55 m2) kertkapcsolatos terasszal nappali + 2 hálószoba	apartman/éj 4 fő részére	30.000 HUF	35.000 HUF	45.000 HUF
	további személy	5.000 HUF	5.000 HUF	7.000 HUF
	gyermek 0-2 éves korig	ingyenes	ingyenes	ingyenes
A kiemelt időszakokban - mint például karácsonyi időszak, ünnepnapok környéke, hosszúhétvégék, helyi rendezvények idején - felárat számolhatunk fel. Nézze meg ajánlatunkat az "Online foglalás"menüben, vagy érdeklődjön e-mailben.				