

Általános szerződési feltételek

Bevezetés

Jelen Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) szabályozzák

- a Szolgáltató (DCQ-Group Kft. továbbiakban: Szolgáltató) által üzemeltetett
- FűzfaLak Vendégház, (8175 Balatonfűzfő, Balaton körút 25.)

és annak szolgáltatásainak, valamint a szállóvendégeknek nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit.

Egyedi feltételek nem képezik részét a jelen ÁSZF-nek, de nem zárják ki külön speciális megállapodások megkötését utazásközvetítőkkel, szervezőkkel, esetenként más-más, az adott üzletnek megfelelő feltételekkel.

Szerződő felek

A Szolgáltató (FűzfaLak Vendégház) által nyújtott szolgáltatásokat a Vendég veszi igénybe. Amennyiben a szolgáltatásokra vonatkozó megrendelést a Vendég közvetlenül adja le a Szolgáltatónak, úgy a Vendég a szerződő fél. A Szolgáltató és a Vendég együttesen – a feltételek teljesülése esetén – szerződéses felekké válnak. Szállásközvetítő portálokon keresztül leadott megrendelések esetén a portál által megküldött visszaigazolásban szereplő Vendég a szerződő fél.

Amennyiben a szolgáltatásokra vonatkozó megrendelést a Vendég megbízásából egy harmadik személy – ide nem értve a szállásközvetítő portálokat – a továbbiakban, mint közvetítő a saját nevében adja le a Szolgáltatónak, az együttműködés feltételeit a Szolgáltató és a Közvetítő között megkötött szerződés szabályozza. Ebben az esetben a Szolgáltató nem köteles vizsgálni, hogy a harmadik személy jogszerűen képviseli-e a Vendéget.

A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei

A Vendég esetleges szóbeli vagy írásbeli ajánlatkérésére a Szolgáltató minden esetben írásbeli ajánlatot küld (e-mail). Telefonon keresztül a Szolgáltató kizárólag tájékoztatást tud adni. Amennyiben az ajánlat elküldésétől számított 48 órán belül nem érkezik konkrét megrendelés, úgy a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

A szerződés kizárólag a Vendég írásban leadott foglalásának a Szolgáltató általi írásban megküldött visszaigazolásával jön létre, és így írásban megkötött szerződésnek minősül, egyidejűleg a Szolgáltató jelen Általános Szerződési

feltételeinek (ÁSZF) elfogadását is jelenti. Szállásközvetítő portálokon keresztül leadott foglalás esetén a szerződés a Közvetítő által megküldött visszaigazolás napján, a visszaigazolásban szereplő Vendéggel, mint szerződő féllel jön létre, és az ezen foglalások alapján létrejött szerződésekre is a Szolgáltató honlapján megtalálható Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) érvényesek.

Szóban leadott foglalás, megállapodás, módosítás vagy annak a Szolgáltató általi szóbeli visszaigazolása nem minősül szerződésnek.

Visszaélések elkerülése végett amennyiben a Vendég a foglalásban megadott telefonszámon, illetve e-mail címen nem elérhető, vagy az elérhetőség helytelennek bizonyul, és így nincs lehetőség a foglalás jogszerűségének megerősítésére a Szolgáltató fenntartja a foglalás törlésének jogát, mellyel az elszállásolásra vonatkozó jogigény is megszűnik.

A szállás-szolgáltatás igénybevételéről szóló szerződés meghatározott időtartamra szól.

A Vendégház az érkezés napján 14 órától biztosítja a Szolgáltató, a korábbi érkezésre előzetes egyeztetés, visszaigazolást követően van lehetőség extra költség ellenében.

A szolgáltatónak abban az esetben, ha a Vendég nem jelenik meg a megállapodás szerinti nap 21 óráig, joga van arra, visszalépjen a szerződéstől, kivéve, ha késői érkezési időpont került kikötésre.

A szobákat a távozás napján legkésőbb délelőtt 10.00 óráig köteles a Vendég elhagyni. A Vendégház foglaltságától függően és előzetes egyeztetés alapján a Szolgáltató lehetőséget biztosíthat késői távozásra, mely extra díj ellenében lehetséges.

Amennyiben a Vendég a szálláshelyet a bejelentkezéskor a távozás napjaként feltüntetett napon délelőtt 10:00 óráig nem üríti ki, és a tartózkodás meghosszabbításához a Szolgáltató előzetesen nem járult hozzá, úgy a Szolgáltató jogosult a szálláshely díját egy további napra is kiszámlázni, és ezzel egyidejűleg a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége is megszűnik.

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

A szállás-szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy a Vendégek személyazonosságukat a törvényes előírásoknak megfelelően a szálláshely elfoglalása előtt igazolják. A vendégház területén bejelentés nélkül senki sem lakhat.

2021. szeptember 1-től Magyarországon minden szállást igénybe vevő vendégnek (életkortól függetlenül) adatait okmányolvasón keresztül a

szálláskezelő szoftverben rögzíteni szükséges, illetve a Vendég Információs Zárt Adatbázisba (VIZA) továbbítani köteles a szálláshely.

Az alábbi adatok kerülnek rögzítésre: családi, születési és utónév, születés helye és ideje, vendég neme és állampolgársága, anyja neve, ha az okmány tartalmazza, személyazonosító vagy úti okmány azonosító adatai, harmadik országbeli állampolgár esetén pedig vízum vagy tartózkodási engedély száma, beutazás dátuma és helye.

A vendég személyazonosító okmányait beolvasás céljából érkezéskor jogosult a szálláshely elkérni, melyet a vendégnek kötelessége átadni. Ennek elmulasztása esetén a szálláshely-szolgáltatást a vendégháznak törvényileg kötelessége megtagadni.

- Hatályos jogszabályok:

- A turisztikai térségek fejlesztésének állami feladatairól szóló 2016.évi CLVI. törvény a turisztikai térségek fejlesztésének állami feladatairól szóló törvény végrehajtásáról szóló 235/2019. (X.15.) Korm.rendelet.
- A személyazonosító igazolvány kiadása és az egységes arcképmás és aláírás felvételezés szabályairól szóló 414/2015.(XII.23) Korm.rendelet.
- Harmadik országbeli állampolgár: a harmadik országbeli állampolgárok beutazásáról és tartózkodásáról szóló 2007. évi II. törvény szerinti személyek.

A szerződés módosításához és/vagy kiegészítéséhez a Felek által aláírt írásbeli megállapodás szükséges.

A szállás és egyéb szolgáltatásoknak a Vendégnek felróható okból történt nem rendeltetésszerű használata esetén egyszeri 30.000 Ft-os rendkívüli takarítási költséget számolunk fel, és fenntartjuk a jogot a berendezésekben keletkezett károk megtérítésének követelésére!

Lemondási feltételek

A megrendelt szállás kötbér fizetése nélkül az érkezés napját megelőző

- **14. napig mondható le vagy módosítható. A foglalásban kikötött és megfizetett összeg (a teljes szállásdíj 50%-a) ebben az esetben kerül visszafizetésre, illetve nem kerül levonásra.**
- **A 14. és 7. nap közötti lemondás esetén a foglalóként megfizetett összeg (50% előleg) a Szolgáltatót illeti, de a már megfizetett szolgáltatási összeg visszajár.**
- **A 7. és 0. nap közötti lemondás esetén a teljes foglalási összeg a Szolgáltatót illeti, így az már nem kerül visszafizetésre. Az esetlegesen előre átutalt egyéb szolgáltatások összege visszafizetésre kerül.**

Lemondást és módosítást kizárólag írásos formában tudunk elfogadni.

Lemondás vagy a lemondás elmaradása esetén, a kötbér fizetésétől függetlenül, a szállásadó elszállásolási kötelezettsége megszűnik és jogosult az igénybe nem vett szobát más vendég részére kiadni.

Kiemelt idegenforgalmi időszakok:

- minden év június 20. és augusztus 31. közötti,
- a hosszú hétvégék,
- valamint az őszi- téli- és a tavaszi szünet.

A kiemelt időszakokban a meghirdetett árak és a foglalási feltételek módosulhatnak, amelyet a honlapon minden esetben feltüntettünk.

Dohányzás

A nemdohányzók védelméről szóló 1999. évi XLII. törvény végrehajtása értelmében a Szolgáltató szálláshely teljes épülete nem dohányzó terület, ezért az épületben és különösen a vendégszobákban tilos a dohányzás.

Dohányozni csak a Szolgáltató által kijelölt helyeken szabad.

Nyílt láng használata az épületen belül tilos.

A hivatkozott jogszabály betartására vonatkozó kötelességre felhívó jelzéseket a jogszabályban előírt területeken elhelyeztük. A vendégház tulajdonosa vagy alkalmazottai jogosultak a vendégeket, valamint a létesítmény területén tartózkodó bármely más személyt figyelmeztetni a jogszabály betartására, illetve a jogszerűtlen magatartás abbahagyására. A vendégek, illetve a létesítmény területén tartózkodó bármely személy köteles a jogszabály betartására, valamint az esetleges felszólítás teljesítésére. Amennyiben bármely vendég vagy a létesítmény területén tartózkodó egyéb személy jogsértő magatartása miatt a létesítmény 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. A szobákban, illetve az épületben történő dohányzás esetén alkalmanként 30.000 Ft kártérítési összeget számolunk fel.

Árak

A szálláshely mindenkorai foglalási árai a szálláshely honlapján naprakészen követhetőek.

A Szolgáltató a meghirdetett árait előzetes bejelentés nélkül szabadon változtathatja. 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, viszont nem tartalmazzák azonban az idegenforgalmi adót, amit a helyszínen kell készpénzben vagy utalással megfizetni.

Mértéke a mindenkori önkormányzati adórendeletnek megfelelő összeg Ft/fő/éj – 18 -65 éves kor között. A Szolgáltató a hatályos adó-törvény (ÁFA, IFA) módosulása miatti többlet terheket előzetes értesítés mellett áthárítja a szerződő félre.

Szolgáltatások térítésmentesen:

- WiFi
- parkolás apartmanonként 1 autó
- a kert, a kertben levő sporteszközök szabad használata
- hosszabb tartózkodás esetén hetenként egyszeri takarítás
- jakuzzi rendeltetészerű használata
- tűzrakóhely használata

Térítés ellenében igénybe vehető szolgáltatások:

- extra takarítás 30.000 Ft/apartman
- extra ágynemű mosás 3.000 Ft/fő

Fizetés módja

A Szolgáltató a foglaláskor a szolgáltatás ellenértékének 50%-t, az érkezést megelőző 14 napig pedig a teljes összeget kéri megfizetni.

Vendég a szállás megrendelésével, illetve annak megfizetésével elismeri a jelen feltételek szerint szolgáltatási szerződés létrejöttét.

A megrendelt szolgáltatások ellenértéke készpénzben vagy átutalással fizethető. A fizetős szolgáltatásokat részben a honlapon keresztül, részben helyben lehet megtéríteni. Az IFA térítése a helyszínen történik.

A szerződés teljesítésének elutasítása, a szolgáltatási kötelezettség megszűnésével jár.

A Szolgáltató jogosult a szállás szolgáltatásra szóló szerződést azonnali hatállyal felmondani, így a szolgáltatások nyújtását megtagadni, ha:

- a Vendég nem rendeltetés-szerűen használja a rendelkezésre bocsátott szálláshelyet, illetve a kertet és az eszközöket,
- a Vendég a szálláshely biztonságával, rendjével, annak alkalmazottaival vagy más Vendégekkel kifogásolhatóan, durván viselkedik, alkohol és/vagy drogok befolyása alatt áll, fenyegető, sértő, vagy más elfogadhatatlan viselkedést tanúsít,
- a Vendég fertőző betegségben szenved,

- a Szerződő fél nem teljesíti a szerződésben meghatározott fizetési kötelezettségét a meghatározott időpontig.

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

Elhelyezési garancia

Amennyiben a Szolgáltató szálláshelye a szerződésben szereplő szolgáltatásokat saját hibájából (pl. túltöltés, ideiglenes üzemeltetési problémák, stb.) nem tudja biztosítani, a Szolgáltató köteles a Vendég elhelyezéséről haladéktalanul gondoskodni, vagy más időpontot felajánlani, vagy a szolgáltatás díját visszatéríteni.

A Szolgáltató köteles a szerződésben szereplő szolgáltatásokat, az abban visszaigazolt áron, az ott kikötött időtartamra – vagy az akadályoztatás megszűntéig – egy másik, ugyanazon vagy magasabb kategóriájú szálláshelyen biztosítani/felajánlani. A helyettesítő szálláshely biztosításának valamennyi többletköltsége a Szolgáltatót terheli.

Amennyiben a Szolgáltató ezen kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tesz, illetve, ha a Vendég a számára felajánlott helyettesítő szálláslehetőséget elfogadta, utólagos igényrel a Vendég nem élhet.

Szolgáltatási díj visszatérítése

7 nappal az érkezés előtt a foglalás véglegessé válik. Ettől fogva szállásdíjat a Szolgáltató nem térít vissza, A Szolgáltató ezen kívül csak abban az esetben térít vissza díjat, ha a szálláshely valamilyen okból lakhatatlanná válik. Minden más esetben, ha a Vendég idő előtt távozik, a Szolgáltató nem köteles a szállásdíj visszafizetésére.

A Vendég betegsége

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

A Vendég jogai

A szállás szolgáltatási szerződés megkötésével a Vendég jogosult a megrendelt szálláshely rendeltetésszerű használatára.

A Vendég a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások teljesítésével kapcsolatban panasszal élhet a szállás és szolgáltató helyen való tartózkodás időtartama alatt.

A Szolgáltató ezen időszakban hozzá írásban igazoltan eljuttatott (vagy általa jegyzőkönyvbe felvett) panasz kezelésére vállal kötelezettséget.

A Vendég panasztételi joga a szállás és a szolgáltató helyről történt távozását követően megszűnik.

A Vendég kötelességei és kártérítési felelőssége

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

A vendégház nem kifejezetten gyerekbarát szálláshely, de fogad gyerekeket, azonban kérjük a szülőket, hogy fokozottan ügyeljenek a gyerekek felügyeletére, különösen a jakuzzi és a tűzrakóhely kapcsán.

A Vendég gondoskodik arról, hogy a felelőssége alá tartozó 14 év alatti gyermek csak felnőtt felügyelete mellett tartózkodjon a szálláshely egész területén.

A Szolgáltató szálláshelyére semmilyen háziállat nem vihető be.

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.

A szállóvendégek gépjárművei térítésmentesen tartózkodhatnak a létesítmény parkolójában a kapacitás függvényében.

Elektromos vagy plug-in-hibrid gépjármű töltése nem megengedett.

A szemetet a vendégház és a kert területén, illetve a házakban elhelyezett szemétküldő edényekbe kérjük elhelyezni. A szerves hulladékokat, a papírt és a pet palackot, sörös dobozt, stb. a létesítményben szelektíven gyűjtjük.

Berendezési tárgyakat és textíliákat az épületből kivinni tilos! Gondatlanságból vagy szándékosan okozott kárt a szállásadó az okozóval megtéríteti.

A vendégházakban gyúlékony, robbanásveszélyes anyagot tárolni tilos. Tűz esetén a hatóságok értesítését követően a tulajdonost vagy a szálláshely megbízottját kérjük haladéktalanul értesíteni. A Vendégeknek tűz vagy egyéb riasztás esetén a szobákat, illetve a létesítmény közös rendeltetésű tereit a lehető leghamarabb el kell hagyni. A vendégnek kármegelőzési kötelezettsége van a hatályos jogszabályok szerint.

A Vendég (ideértve a létesítményben tartózkodó Vendéghez érkező látogatókat és a Vendéggel együtt utazó személyeket is) köteles a Vendégházat és annak közvetlen környezetét rendeltetésszerűen és a többi vendég, illetve látogató szükségtelen zavarása nélkül használni.

A létesítményen belüli területen Vendégeink nyugalma érdekében 22 órát követő időszakban hangoskodni tilos.

Elutazáskor a Vendég köteles a szálláshely összes kulcsát a tulajdonosnak vagy az alkalmazottnak leadni. Ennek elmulasztása, illetve a kulcs elvesztése vagy megsemmisülése esetén a Szolgáltató jogosult az adott kulcsok után kártérítési díjat felszámítani, melyet a Vendég távozáskor köteles megfizetni.

A Vendég mindazon károkért és hátrányokért felelős, melyeket a Szolgáltató vagy harmadik személy a Vendég, vagy kísérője, vagy az ő felelőssége alá tartozó más

személyek hibájából elszenved.

A Szolgáltató kötelességei és kártérítési felelőssége

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

A Vendég írásos panaszának kivizsgálása és a probléma kezeléséhez szükséges lépések megtétele, azok írásban történt rögzítése.

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

A Szolgáltató felelőssége nem terjed ki azokra a káreseményekre, amelyek a Szolgáltató alkalmazottainak körén kívül eső elháríthatatlan ok miatt következtek be, vagy azokat a Vendég maga okozta.

A parkoló igénybevétele a Vendég kockázatára történik, a Szolgáltató a parkolóban bekövetkezett károkért felelősséget nem vállal.

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

A kert, a jakuzzi és a sporteszközök használata a Vendég saját felelősségére történik, ebből eredő balesetekért nem vállalunk felelősséget.

A kártérítés mértéke legfeljebb a szerződés szerinti egy főre eső napi szálláshely ár összegének maximum ötszöröse, kivéve, ha a kár ennél kevesebb.

Titoktartás

A Szolgáltató a szerződésben foglalt kötelezettsége teljesítése során köteles a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvény szabályainak megfelelően eljárni.

A teljesítés helye az a hely, ahol az elszállásoló szálláshely található. Valamennyi, az elszállásolási szerződésből eredő vitával kapcsolatban, a Szolgáltató vonatkoztatásában, érdemben és helyileg illetékes bíróság kerül kijelölésre.

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

A Vendég a létesítmény működésével, a foglalásokkal, szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdéseivel és esetleges panaszaival az alábbi elérhetőségeken keresheti meg a Szolgáltatót:

- Cím: 8175 Balatonfűzfő, Balaton körút 25.
- E-mail: info@Fűzfalak.hu
- Telefonszám: +36 20 9494609

Jelen ÁSZF 2024.05.01.-től hatályos.