

Általános Szerződési Feltételek

1.

A szolgáltató adatai:

Cégnév: CFR Gazdasági Tanácsadó Kft., Hotel Flandria

Rövidített név: CFR Kft

Székhely: 1135 Budapest Szegedi út 27

Adószám: 12168659-2-41

2. Általános szabályok:

(a) Jelen „Általános Szerződési Feltételek” - a továbbiakban: ÁSZF - szabályozza a szolgáltató által 1135 Budapest Szegedi út 27 szám alatt üzemeltetett Hotel Flandria szálloda szálláshelyeinek és az ahhoz kapcsolódó a szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit.

(b) Jelen ÁSZF nem zárja ki speciális, vagy egyedi megállapodások megkötését utazási irodákkal, utazásközvetítőkkal, utazásszervezőkkel, vagy más olyan személyekkel, akik a szolgáltató szolgáltatásai értékesítése érdekében a szolgáltatóval hosszabb távon együttműködnek.

3. A szerződő fél:

(a) A szerződő fél a szolgáltató szolgáltatásait megrendelő, igénybe vevő természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság. Szerződő fél az a természetes személy is, aki a szolgáltató szolgáltatását ténylegesen igénybe veszi. A szolgáltatást megrendelő és/vagy igénybe vevő a továbbiakban együttesen: vendég.

(b) A szolgáltató és a vendég a - feltételek teljesülése esetén - a szükség szerint a szolgáltatási megállapodás szerződő feleivé válnak - a továbbiakban együttesen: szerződő felek.

4. A szolgáltatási szerződés létrejötte, a foglalás menete, a foglalás módosítása:

(a) A vendég szóban, írásban - levélben, telefaxon, E-mailben - küldött ajánlatkérésére a szolgáltató az ajánlatkérés kézhezvételétől számított 36 órán belül ajánlatot küld a vendég részére. Amennyiben az ajánlat elküldésétől számított 48 órán belül írásban a tényleges megrendelés a vendég részéről nem érkezik meg, úgy a szolgáltató az ajánlati kööttsége alól mentesül, a szolgáltató ajánlati kööttség megszűnik.

(b) A szolgáltatási szerződés a vendég által leadott megrendelés - foglalás - szolgáltató írásbeli visszaigazolásával jön létre, és ezen írásbeli visszaigazolásra tekintettel, a megrendelés - foglalás - írásban létrejött szerződésnek minősül. A szóban leadott megrendelés és/vagy megrendelés módosítás csak abban az esetben keletkeztet szerződéses köotelmet, ha azt a szolgáltató írásban visszaigazolta, a megrendelés, vagy a megrendelés módosítás szolgáltató általi szóbeli visszaigazolása nem keletkeztet szerződéses köotelmet.

(c) A szolgáltatás igénybevételére létrejött szerződés határozott időre szól.

(d) Abban az esetben, ha a vendég a határozott időtartam lejártát megelőzően úgy dönt, hogy a szolgáltatást a határozott időtartam elteltéig nem kívánja igénybe venni, akkor is köotelas a szolgáltatás teljes ellenértékét a szolgáltató részére megfizetni, a szolgáltató pedig jogosult a megrendelt szolgáltatás teljes ellenértékének követelésére. A vendég által a határozott időtartam lejártá előtt elhagyott szobát a szolgáltató jogosult újra értékesíteni.

(e) A vendég a szolgáltatás meghosszabbítására csak akkor jogosult, ha ehhez a szolgáltató legkésőbb a határozott időtartam lejártát megelőző napon írásban hozzájárul.

(f) A szolgáltatási szerződés módosítása kizárólag a szerződő felek írásba foglalt együttes akaratával lehetséges.

5. A lemondási feltételek:

(a) A vendég (megrendelő) foglalását díjmentesen lemondhatja, amennyiben a lemondási szándékát írásban jelzi a szálloda felé az érkezés előtti 14. napig. Érkezés előtti 13 napon belül 1-7 éjszakai foglalás esetén a fizetendő lemondási díj EGY éjszaka ára, 7 éjszakai meghaladó foglalás esetén KÉT éjszaka ára szobánként.

(b) A befizetett foglaló az érkezés előtt 2 héten túli lemondás esetén nem téríthető vissza, időpont módosítás viszont lehetséges! A befizetett foglalót az érkezés előtt 2 héten belüli lemondás esetén sem térítjük vissza, időpont módosítás csak "indokolt" esetben lehetséges!

(c) A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a speciális kondíciókhoz kötött termékei - így például akciós ajánlatai - foglalása, csoportos utazás, vagy rendezvények esetén a fentiektől eltérő egyedi szerződésben rögzített feltételeket állapítson meg.

6. A szolgáltató által alkalmazott árak:

(a) A szálloda szobaárai - Rack Rate - a szálloda recepcióján kerülnek kifüggesztésre, a szolgáltató által nyújtott egyéb a szállásszolgáltatástól eltérő szolgáltatások árai az adott szállodai részlegeken - így pl.: étterem, fodrászat, továbbá a szálloda honlapján - kerülnek kifüggesztésre, de azokról külön kérésre a recepción is felvilágosítás kapható.

(b) A szolgáltató az árait előzetes bejelentés nélkül bármikor jogosult szabadon megváltoztatni, természetesen azzal, hogy ez nem vonatkozik azon árakra, amelyeket a szerződő fél kérésére adott árajánlatában már megajánlott.

(c) A szolgáltató az árak közlésekor köteles megjelölni az árak adótartalmának - így pl.: általános forgalmi adó, idegenforgalmi adó - jogszabály által meghatározott mértékét. A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy jogszabályi változás esetén a többlet terheket előzetes értesítés nélkül áthárítsa a szerződő félre és/vagy a vendégre.

(d) A szolgáltató árait jogosult magyar forintban és bármely konvertibilis valutában is meghatározni.

(e) A szolgáltató vállalja, hogy az aktuális szállodai szobaárait, az aktuális akcióit, kedvezményeit, és egyéb ajánlatait az általa működtetett www.hotelflandria.hu weboldalon is közzéteszi.

(f) Utazási irodákkal (tour operátor) való együttműködés és vendégközvetítés esetében, együttműködési szerződés hiányában a szolgáltató bruttó (jutalékot és áfát tartalmazó) számlát állít ki, jutalék kifizetése a tour operátor jutalék számlája ellenében lehetséges. Szerződött partner esetén a szerződésben megállapított szerződéses ár kerül kiszámlázásra.

7. Kedvezmények:

(a) A szolgáltató azon vendégei részére, akik gyermekkel érkeznek, kedvezményeket biztosít. A kedvezmény mértékét az aktuális szezonban a szálloda honlapján tünteti fel.

(b) Az (a) pontban meghatározott állandó kedvezmények melletti esetleges egyéb kedvezményekről szóló tájékoztatót a szálloda recepcióján kifüggesztett hirdetés tartalmazza.

8. A fizetés módja és annak garanciája:

(a) A szolgáltató a megrendelt szolgáltatások teljes összegét, a tartózkodás egészére számítva feltünteti az általa a vendég számára küldött írásos visszaigazolásban.

A vendég a tartózkodás időtartamára számított összeget több módon egyenlítheti ki. A szállás árának 40%-át a foglalást követő 2 héten belül átutalja bankszámlánkra, az OTP oldalán keresztül bankkártyájával kifizeti, bankján keresztül SZÉP kártyájáról az összeget számunkra

jóvá íratja, postai csekken, vagy személyesen a Hotel Flandria recepcióján befizeti!

(b) A szerződő fél a szolgáltatás ellenértékét magyar forintban jogosult és köteles kiegyenlíteni. Abban az esetben, ha a szolgáltatások ellenértékének megfizetése egészben, vagy részben nem magyar forintban történik, az átszámítás a számla kiállítását megelőző napi MNB deviza közép árfolyam alapján történik. A szolgáltató biztosítja, hogy az átszámítás és a számlázás alapját képező deviza vételi árfolyamról a szálloda recepciója tájékoztatásképpen igény esetén tájékoztatást nyújt.

(c) A szolgáltató a szolgáltatás(ok) ellenértékének kiegyenlítésére készpénzkímélő fizetési eszközöket - így pl.: bankkártya, hitelkártya, cafeteria eszközöket is elfogad, amelyek mindenkori aktuális listája - kérésre - a szálloda recepcióján megtekinthető.

(d) A szolgáltató bármely a készpénztől elérő fizetési eszköz használatával kapcsolatos költségeket belátása szerint a szerződő félre átháríthatja. A szolgáltató vállalja, hogy az áthárítható költségekről - a szerződő fél előzetes kérésére - igény esetén tájékoztatást nyújt.

(e) A vendég a szálloda vendéglátó egységeiben történő fogyasztását készpénzben, vagy bankkártyával kifizetheti a vendéglátó egységben.

9. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei:

(a) A vendég a megrendelt és a szolgáltató által visszaigazolt szállodai szobát az érkezés napján 14:00 órától foglalhatja el - check in - és azt utolsó tartózkodási napon délelőtt 10:00 óráig - check out - köteles elhagyni.

(b) Abban az esetben, ha a vendég a szobát az érkezési napon a 9.(a) pontban meghatározott check in időpont előtt kívánja elfoglalni, azt a szabad kapacitás függvényében megteheti.

(c) A szolgáltató vendégei számára lehetővé teszi, hogy a szállodába kutyáját, vagy macskáját bevigye azzal, hogy a háziállat a szállodai szobában kizárólag a vendég felügyeletével tartható és a vendégek számára nyitva álló közös helyiségeket csak a szállodai szoba megközelítésére használhatják, egyéb helyiségeket - pl.: étterem, aula, kert, stb. - a háziállatok nem használhatják. Amennyiben a szolgáltató úgy ítéli meg, hogy a háziállat mérete, vagy viselkedése zavarja az üzemeltetést, jogosult a háziállat fogadását megtagadni.

(d) A vendég teljes kártérítéssel tartozik a háziállata által okozott károkért.

(e) A szolgáltató jogosult a szállásslolgáltatásra vonatkozó szerződést azonnali hatállyal felmondani, vagy a szolgáltatás nyújtását megtagadni, ha:

a) a vendég nem rendeltetésszerűen használja a rendelkezésére bocsátott szobát, illetve a szolgáltató által biztosított szolgáltatásokat és/vagy az azok biztosítására szolgáló helyiségeket nem rendeltetésszerűen használja,

b) a vendég a szálloda házrendjét megszarja, és a zavaró magatartást felszólítás ellenére sem hagyja abba,

c) a vendég nem tartja be a szálloda biztonsági szabályzatát - pl.: tiltott helyen dohányzik és azt a felszólítás ellenére sem hagyja abba,

d) a vendég a szálloda alkalmazottaival, vagy vendégeivel kifogásolható módon, durván viselkedik, alkohol, vagy kábítószer befolyása alatt áll, fenyegető, sértő, vagy más elfogadhatatlan magatartást tanúsít,

e) a vendég fertőző, vagy olyan betegségben szenved, amely zavarja a többi vendég nyugalma. Inkontinens, valamint önmagát ellátni nem képes vendég szintén nem veheti igénybe a szálloda szolgáltatásait.

f) a szerződő fél vagy a vendég a szolgáltató által igényelt fizetési garancia vállalási kötelezettségét a szolgáltató által meghatározott időpontig nem teljesíti.

(f) Amennyiben a szerződő felek közötti szerződés „vis maior” miatt nem megy teljesedésbe, úgy a szerződés megszűnik.

(g) A vendég a szálloda összes szolgáltatását, a teljes tartózkodási idő alatt saját felelősségére veszi igénybe.

(h) A gyermek, vagy fiatalokú vendég egészségi állapota, vagy bármilyen egyéb okból nem hagyható szülői felügyelet nélkül.

10. A szolgáltatások biztosítása:

(a) Amennyiben a szolgáltató saját hibájából - különösen: túltöltés, ideiglenes üzemeltetési problémák - nem tudja biztosítani a megrendelt szolgáltatásokat, köteles a vendég elhelyezéséről gondoskodni.

(b) A szolgáltató az (a) pontban vállalt kötelezettsége körében köteles:

a) a megrendelésben visszaigazolt szolgáltatásokat az abban megjelölt áron, az ott kikötött időtartama - vagy az akadályoztatás megszűnéséig - egy másik ugyanazon, vagy magasabb kategóriájú szálláshelyre felajánlani, és a vendég elfogadása esetén biztosítani. A helyettesítő szálláshely biztosításának valamennyi többletköltsége a szolgáltatót terheli.

b) igény esetén térítésmentesen egyszeri alkalommal telefonálási lehetőséget biztosítani a vendégnek, hogy a szálláshely változást az általa megjelölt személlyel közölhesse.

c) ingyenes tanszert biztosítani a vendég részére a felajánlott helyettesítő szálláshelyre való költözéshez és az esetleges visszaköltözéshez.

(c) Amennyiben a szolgáltató a (b) pontban rögzített kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tesz, illetve ha a vendég a számára felajánlott helyettesíthető szálláshelyeket elfogadja, a vendég utólagos kártérítési igénnyel nem léphet fel.

11. A vendég jogai:

(a) a szerződés értelmében a vendég jogosult a megrendelt szoba, valamint a szálláshely azon létesítményeinek használatára, melyek beletartoznak a szokásos szolgáltatási körbe, és nem esnek a speciális feltételek hatálya alá.

(b) a vendég a szolgáltató által nyújtott szolgáltatások teljesítésével kapcsolatban panasszal élhet. A szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a hozzá írásban, vagy a recepcióján szóban előterjesztett és jegyzőkönyvbe felvett panaszt a panasz beérkezését követő 72 órán belül kivizsgálja és arra a vendégnek érdemi választ ad.

12. A vendég kötelezettségei:

(a) a vendég köteles a szerződésben megrendelt szolgáltatások ellenértékét legkésőbb a szerződésben meghatározott módon és időpontig a szolgáltató részére kiegyenlíteni.

(b) a vendég köteles gondoskodni arról, hogy a felügyelete alá tartozó kiskorúak folyamatosan felnőtt felügyelete alatt tartózkodjanak a szolgáltató szállodájában.

(c) a vendég köteles az őt ért kárt haladéktalanul jelenteni a szálloda recepcióján és minden szükséges adatot szálloda rendelkezésére bocsátani, amely ahhoz szükséges, hogy a káreset körülményei tisztázhatóak lehessenek, illetve amelyek egy esetleges szabálysértési, vagy büntető eljáráshoz szükségesek.

(d) a vendég saját ételt-italt a szolgáltató szállodájának vendéglátó egységeibe nem hozhat be.

13. A vendég kártérítési felelőssége:

(a) a vendég köteles mindazon károkért helytállni, melyeket a szolgáltató, vagy harmadik személy elszenvet a vendég, vagy kísérője, vagy ezen személyek bármelyikének felügyelete alá tartozó személyek okoznak.

(b) a vendég kártérítési kötelezettsége akkor is fennáll, ha a károsult kárának megtérítését közvetlenül a szolgáltatótól jogosult követelni.

14. A szolgáltató jogai:

(a) amennyiben a vendég az igénybe vett, vagy megrendelt, de igénybe nem vett

szolgáltatások díjának megfizetésére vonatkozó kötelezettségének nem tesz eleget, a szolgáltatót követeléseit biztosítására zálogjog illeti meg a vendégek azon vagyontárgyaira, melyeket a szállodába magával vitt.

(b) vagyon és balesetvédelmi okokból a szálloda egész területe biztonsági kamerákkal van ellátva. A vendég a szállodába történő belépéssel hozzájárul, hogy róla felvétel készüljön. A felvételeket az elektronikus rendszer 1 hónapig tárolja, utána automatikusan törlésre kerül.

15. A szolgáltató kötelezettségei:

(a) a szolgáltató köteles a szerződés alapján megrendelt szállást az érvényes előírások szerint teljesíteni.

(b) a szolgáltató köteles a vendég írásos panaszát kivizsgálni és a probléma kezeléshez szükséges lépéseket megtenni, a megtett lépéseket írásban rögzíteni és erről a vendéget tájékoztatni.

16. A szolgáltató kártérítési felelőssége:

(a) a szolgáltató felelősséget vállal minden olyan a vendéget ért kárért, amely a szállodáján belül, a maga, vagy alkalmazottai hibájából következett be.

(b) a szolgáltató felelőssége nem terjed ki azon káreseményekre, amelyek a szolgáltató alkalmazottainak és vendégeinek körén kívül eső elháríthatatlan ok miatt következtek be, vagy azokat a vendég, vagy a felügyelete alá tartozók okozták.

(c) a szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a szállodán belül kijelöljön olyan helye(ke)t ahová a vendég nem léphet be. A szolgáltató köteles az ilyen helyeket jól láthatóan megjelölni. A szolgáltató nem vállal felelősséget olyan károkért, amelyek azon helye(ke)n érik a vendéget, vagy a felügyelete alatt állókat, ahová a vendég nem léphet be.

(d) a szolgáltató kártérítési felelőssége csak akkor áll fenn, ha azt a kár bekövetkezését követően a szükséges adatokkal azonnal jelenti a szolgáltató recepcióján.

(e) a szolgáltató felelősséget vállal a vendéget ért mindazon kárért, amelyet a vendég dolgainak elvesztése, elpusztulása vagy megsérülése miatt szenved, abban az esetben, ha a vendég a szolgáltató által kijelölt, illetőleg az általában erre rendelt helyen, vagy a szobájának széfjében helyezte el, vagy amelyet a vendég a szolgáltató olyan alkalmazottjának adott át, akit a dolgai átvételére jogosultnak tarthatott.

(f) a szolgáltató a vendég értéktárgyának, értékpapírjának vagy készpénzének elvesztéséért, elpusztulásáért, vagy megsérüléséért csak akkor felelős, ha azt kifejezetten átvette, vagy a kár olyan okból következett be, amelyért az általános szabályok szerint felelősséggel tartozik. Ebben az esetben a bizonyítási kötelezettség a vendéget terheli.

(g) a szolgáltató felelőssége nem terjed ki a szerződő fél csomagjaira és azok tartalmára érkezés és elutazás alkalmával, ki és berakodáskor, továbbá a szobába és onnan történő szállítás során.

(h) a szolgáltató kártérítési felelősségének mértéke a szerződés szerinti napi szobaár összegének legfeljebb tízszerese.

17. A vendég betegsége, halála:

(a) abban az esetben, ha a vendég a szállás, szolgáltatás igénybevételének időtartama alatt megbetegszik és erről a szolgáltató tudomással bír, a szolgáltató köteles a orvosi segítséget felajánlani a vendég részére azzal, hogy a felajánlott és elfogadott orvosi segítség költségei a vendéget terhelik. Amennyiben az orvos fertőző betegséget állapít meg, a szolgáltató jogosult a további szolgáltatás megtagadására. Az idő előtti szálloda elhagyás miatt keletkezett többletköltség a vendéget terheli.

(b) a vendég betegsége, vagy halála esetén a szolgáltató költségkompenzációra tart igényt a

beteg, vagy az elhunyt hozzátartozója, örököse részéről, a szolgáltató által esetlegesen előlegezett orvosi költségek, az elhalálozást megelőzően igénybe vett szolgáltatások ellenértékének és a betegség, vagy halál kapcsán a szolgáltató és/vagy vendégei vagyontárgyaiban bekövetkezett károk erejéig. A vendég elhalálozását szolgáltató a szerződés időtartama lejárta előtti távozásnak tekinti és ebben az esetben a szerződéses időtartam fennmaradó részére eső díjtételt nem áll módjában a törvényes örökös, vagy örökösök részére visszatéríteni.

18. Háziállatok:

(a) a szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a szállodába bevihető háziállatok körét egyedileg a vendég ez irányú jelzését követően meghatározza.

(b) a szolgáltató szállodájába bevihető háziállat - kutya, macska - a szállodai szobában a vendég felügyeletével tartható, a közös helyiségeket a szobák megközelítésére használhatják, az egyéb helyiségeket - pl.: vendéglátó egység, kert, aula - azonban nem látogathatják.

19. Titoktartás:

(a) a szolgáltató a szerződésben foglalt kötelezettségének teljesítése során köteles az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és az adatvédelemmel kapcsolatos vonatkozó jogszabályok rendelkezéseinek - és amennyiben ezt a vendég a szolgáltató tudomására hozta - a szerződő fél vonatkozó belső szabályai szerint eljárni.

20. Vis maior:

(a) azon okok, körülmények (pl.: háború, tűz, árvíz, időjárásbeli viszontagság, áramkimaradás, sztrájk, stb.) amely felett a sem a szolgáltató, sem a vendég, vagy a szerződő fél nem bír ellenőrzéssel - vis maior - bármely felet felmentik a szerződésből eredő kötelezettségeik teljesítése alól, amíg ezen ok vagy körülmény fennáll. A szerződő felek egyetértéssel abban, hogy minden tőlük telhetőt megtesznek azért, hogy ezen okok és körülmények bekövetkezésének lehetőségét minimalizálják és az ezáltal okozott kárt, vagy késedelmet a lehető leghamarabb helyrehozzák.

21. A szerződő felek jogviszonyában alkalmazandó jog és az eljáró bíróság:

(a) a szerződő felek közötti jogviszonyra a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről szóló 1959. évi IV. törvény - Ptk. - rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.

(b) a szerződéssel kapcsolatos vitás kérdésekkel kapcsolatos peres eljárás lefolytatására a szerződő felek a Budapest Fővárosi Bíróság alávetésen alapuló kizárólagos illetékességét kötik ki.