

A QUEEN'S COURT HOTEL AND RESIDENCE***** BUDAPEST

2024. november 4. napjától hatályos

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

A Queen's Court Hotel and Residence***** Budapest üzemeltetője, ezúton felhívja valamennyi látogatójának figyelmét, hogy amennyiben fogyasztója, vendége kíván lenni, úgy figyelmesen olvassa el a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételeket, valamint az Adatvédelmi- és Adatbiztonsági Szabályzatot. A Queen's Court Hotel and Residence***** Budapest üzemeltetője kéri, hogy látogatója kizárólag abban az esetben rendelje meg a Queen's Court Hotel and Residence***** Budapest alább ismertetett szolgáltatásait, amennyiben jelen Általános Szerződési Feltételek minden pontjával egyetért, magára nézve kötelező érvényűnek tekinti, valamint az Adatvédelmi- és Adatbiztonsági Szabályzatot megértette és elfogadta.

I. Általános rendelkezések

A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: „**ÁSZF**”) a VB2MW Korlátolt Felelősségű Társaság -, mint a Queen's Court Hotel and Residence***** Budapeston keresztül- **szálláshely-szolgáltatást () és a kiegészítő szolgáltatásokat (szobaszervíz)** (a továbbiakban: „**Szolgáltatás**”) nyújtó szolgáltató (a továbbiakban: „**Queen's Court Hotel and Residence***** Budapest vagy Hotel**”), valamint a szolgáltatást igénybe vevő természetes személy (a továbbiakban: „**Vendég**”) jogait és kötelezettségeit, illetve a Queen's Court Hotel házirendjét (a továbbiakban: „**Házirend**”) tartalmazza. A Hotel és a Vendég (a továbbiakban együttesen: „**Felek**”) között létrejött Szolgáltatások nyújtásával összefüggésben keletkezett - akár szóban, írásban vagy ráutaló magatartással létrejött - valamennyi jogviszonyra jelen ÁSZF rendelkezései az irányadóak, a Felek ellenkező tartalmú írásbeli megállapodása (a továbbiakban: „**Szolgáltatási Szerződés**”) hiányában.

A Hotel és a Vendég között létrejött jogviszony tartalmát – a vonatkozó kötelező érvényű jogszabályok rendelkezései mellett – a jelen Általános Szerződési Feltételek határozzák meg.

A Felek közötti jogviszony létrejöttével a Vendég jelen ÁSZF tartalmának megismerését, továbbá annak rendelkezéseit magára nézve kötelezőnek ismeri el.

II. A Hotel üzemeltetőjének adatai:

Név: VB2MW Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhely: 8600 Siófok, Fő utca 260.

Levelezési cím: 1074 Budapest, Dob utca 63.

Nyilvántartásba vevő hatóság: Kaposvári Törvényszéki Cégbírósága

Cégjegyzékszám: 14-09-310871

Adószáma: 23024890-2-14

III. A Hotel adatai

Név: Queen's Court Hotel and Residence***** Budapest

Cím: 1074 Budapest, Dob utca 63.

Telefonszám: +3620 463 1883

E-mail cím: finance@queenscourt.hu

Weboldal címe: <https://queenscourthotelbudapest.hu>

IV. Jogszabályi háttér

A Hotel jelen ÁSZF-et – különösen, de nem kizárólagosan – az alábbiakban meghatározott jogszabályokkal összhangban alkotja meg:

- Magyarország Alaptörvénye;
- A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: „**Ptk**”),
- Az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban: „**GDPR**”),
- Az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: „**Info tv.**”),
- A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: „**Fogyasztóvédelmi tv.**”),
- A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: „**Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot tiltó tv.**”),
- A fogyasztók és a vállalkozás közötti szerződés részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet;
- A kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény (a továbbiakban: „**Kertv.**”),
- A szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló 2009. évi LXXVI. törvény (a továbbiakban: „**Szolgáltatási tv.**”),
- A szálláshely-szolgáltatási tevékenység folytatásának részletes feltételeiről és a szálláshely-üzemeltetési engedély kiadásának rendjéről szóló 239/2009. (X.20.) Korm. rendelet (a továbbiakban: „**Szálláshely- szolgáltatási Korm. rendelet**”),
- Az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az adatok ilyen áramlásáról,
- 2016. évi CLVI. törvény a turisztikai térségek fejlesztésének állami feladatairól,
- továbbá a fentieket meghaladóan a Szolgáltató által végzett gazdasági tevékenységre vonatkozó, valamint a Felek közötti jogviszonyra vonatkozó mindekorori hatályos jogszabályok.

V. Értelmező rendelkezések

A jelen ÁSZF értelmezése során az alábbiakban felsorolt nagy kezdőbetűs szavak és kifejezések – tekintet nélkül arra, hogy milyen időben, számban, módban és esetben állnak – az alábbiakban meghatározott jelentéssel bírnak:

- **Bankkártya:** készpénzfizetést helyettesítő eszköz, amelyet egy bank adhat a nála számlát vezető ügyfeleinek. Bankkártya fogalma kiterjed a hitelkártyákra, a betéti kártyákra is. A Szolgáltató által elfogadott bankkártyák listája megtalálható a Weboldalán, valamint a Hotel recepcióján.
- **Ellenérték vagy Ár vagy díj:** a Szolgáltatás igénybevételéért a Szolgáltatót megillető, pénzben kifejezett díj, amelynek megfizetésére köteles a Vendég vagy a Költségviselő. Az Ellenérték három részből áll: Szálláshely-szolgáltatás ellenértéke, Kiegészítő szolgáltatás ellenértéke és az adók (ÁFA és idegenforgalmi adó) összege
- **Elő-autorizáció:** Olyan bankkártya engedélyezési művelet, amelyet nem közvetlenül követ a pénzügyi tranzakció lebonyolítása. Ezen engedélyezés a tranzakció várható összegére történik, amelynek erejéig a bank vagy hitelszámla egyenlege zárolásra kerül, a zárolás nem jelent terhelést, csupán a tranzakció tényleges összegének fedezetét hivatott biztosítani. A kibocsátó bank által meghatározott ideig, de legkésőbb a tranzakció elszámolási szakaszának befejezéséig (a tranzakció tényleges összegének terheléséig), vagy a tranzakció megghiúsulásáig áll fenn, amely időpont egyedi és eltérő lehet a bankkártya szolgáltató hitelintézetek egyedi szabályozása alapján.

- **Étterem:** a Chess Budapest étterem, amely természetben a 1074 Budapest, Dob utca 63. alatti címen található. Az Étterem területéhez tartozik annak belső, beltéri része, az Étterem és a Hotel valamennyi terasza, illetve a közös udvar.
- **Felhasználó:** az a természetes vagy jogi személyt, aki a Hotel honlapját meglátogatja, használja.
- **Honlap/Weboldal:** a <https://queenscourthotelbudapest.hu> portál és minden aloldala, amelynek üzemeltetője a Szolgáltató.
- **Hotel/Szálloda/Szolgáltató:** a Queen's Court Hotel and Residence***** Budapest, amely természetben a 1074 Budapest, Dob utca 63. alatti címen található, és amelyek üzemeltetője a VB2MW Kft. A Hotel a Vendég számára az ÁSZF-ben meghatározott Szolgáltatást nyújtja. A Hotel szerződéses partneri viszonyban áll az Étteremmel, melynek keretében az Étterem a Hotel vendégei számára reggeli, svéd asztalos, a'la carte és rendezvény lebonyolításával kapcsolatos szolgáltatást nyújt.
- **Kiegészítő Szolgáltatás:** a szabadidő tartalmas eltöltéséhez, az egészségi állapot megőrzéséhez, a fizikai közérzet javításához a Szolgáltató által a Vendégei részére nyújtott, az adott típusú Szálláshely-szolgáltatásnak részét nem képező egyéb szolgáltatás, feltéve, hogy illet a Szolgáltató a Szolgáltatás időpontjában a Vendégek részére ajánl vagy biztosít (pl. a Szoba minibárjából való fogyasztás, masszázs és/vagy testkezelés stb.). A Vendégek által egy adott időszakban igénybe vehető különböző fajtájú Kiegészítő Szolgáltatások körét és Ellenértékét a Szolgáltató a weboldalon teszi közzé, vagy a Vendég(ek) kérésére, arról a Vendége(ke)t a Szálláshely-szolgáltatás nyújtása előtt vagy alatt – attól függően, hogy a Kiegészítő Szolgáltatás(ok)ra vonatkozó igény mikor merül fel -, de minden esetben az igénybevétel előtt, külön tájékoztatja. A Kiegészítő Szolgáltatások köre az év különböző időszakaiban változik, illetve változhat.
- **Költségviselő:** az a természetes vagy jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, aki, vagy amely a Szolgáltatás igénybevételéért a Szolgáltatót megillető Ellenértéket a Szolgáltató számára megfizeti. Költségviselő lehet a Vendég, a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy vagy harmadik személy is.
- **Szálláshely-szolgáltatás:** nem huzamos jellegű, éjszakai ott-tartózkodást, pihenést is magában foglaló tartózkodás céljára szálláshely nyújtása a Szállodában, ezen szálláshely nyújtásával közvetlenül összefüggő egyéb szolgáltatások nyújtása, így az éttermi szolgáltatások, mint reggeli vagy félpanziós ellátás biztosítása, amelyek nem tartoznak a Kiegészítő Szolgáltatások közé.
- **Szoba:** a Szállodában kialakított egy vagy kétágyas szoba. A mindenkor elérhető szobák típusai a Weboldalon találhatóak.
- **Szolgáltatás:** a Szálláshely-szolgáltatás és Kiegészítő Szolgáltatás(ok) összefoglaló megnevezése.
- **Üzemeltető:** a VB2MW Kft., mint a Hotelt üzemeltető gazdasági társaság.
- **Vendég:** a Szolgáltatási Szerződést a Szolgáltatóval megkötő fél, aki a gyakorlatban a Szolgáltató Szolgáltatásait igénybe vevő természetes személy, aki nem tartozik a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy fogalma alá.
- **Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy(ek) vagy Együtt Ott Tartózkodó Személy(ek):** a Vendéggel együtt érkező és a Szobában a Vendéggel együtt ott tartózkodó személy(ek), aki(k) a Vendéggel együtt a Szálláshely-szolgáltatást és/vagy a Kiegészítő Szolgáltatás(oka)t igénybe veszi(k).

VI. ÁSZF hatálya és módosítása

A jelen ÁSZF **2024. november 4.** napján kerül közzétételre, és módosításáig marad érvényben.

Jelen ÁSZF **személyi hatálya** kiterjed a Szolgáltatóra, az Üzemeltetőre, a Vendégre és/vagy a Költségviselőre, valamint a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy(ek)re.

A Vendég és a Költségviselő tudomásul veszi, hogy a Ptk. 6:191 § (4) bekezdése alapján a Szolgáltató jogosult jelen ÁSZF rendelkezéseit a jövőre nézve kiterjedő időbeli hatállyal egyoldalúan módosítani, amely esetben a módosítás tényéről és annak tartalmáról a Honlapon történő közzététellel tájékoztatja az érintetteket, azzal, hogy a módosítást megelőzően létrejött, de még meg nem szűnt Egyedi Szolgáltatási Szerződések rendelkezéseire a módosítás hatálya nem terjed ki.

VII. Az Szolgáltatási Szerződés létrejötte

7.1. A Vendég, illetve a Költségviselő a Szolgáltatási Szerződés létrejöttével jelen ÁSZF rendelkezéseit is kifejezetten elfogadja és tudomásul veszi, hogy az ÁSZF a Szolgáltatási Szerződés részeként hatályba lép és marad a Szolgáltatási Szerződés teljes időtartama alatt.

7.2. A Szolgáltatási Szerződés a Szolgáltató és a Vendég és/vagy a Költségviselő szóbeli vagy írásbeli megállapodása alapján az alábbiak szerint jöhet létre:

- Amennyiben a Szolgáltatási Szerződés **szóban** kerül megkötésre, úgy az akkor jön létre, amikor az egyik Fél ajánlatát (a továbbiakban: „**Ajánlat**”) a másik Fél szóban – így akár telefonon – elfogadja. A szóbeli Ajánlatot nyomban el kell fogadni, különben a Szolgáltatási Szerződés nem jön létre. A szóbeli Ajánlat elfogadásáról a Szolgáltató minden esetben írásbeli visszaigazolást (a továbbiakban: „**Visszaigazolás**”) küld a Vendég részére.
- Ha a Szolgáltatási Szerződés **írásbeli** alakban, így például e-mail útján kerül megkötésre, úgy az akkor jön létre, ha a Szolgáltató a Szolgáltatási Szerződés létrehozására irányuló írásbeli Ajánlatát a Vendég írásbeli alakban elfogadja, vagy a Szolgáltató a Szolgáltatási Szerződés létrehozására irányuló írásbeli Ajánlatát a Vendég szóban elfogadja, és a Szolgáltató a Vendég által történő elfogadásról írásbeli visszaigazolást küld a Vendég részére.

7.3. Az Ajánlattal kapcsolatos rendelkezések

A Szolgáltató a Szolgáltatással, illetve a Szolgáltatással közvetlenül összefüggő egyéb szolgáltatásokat (így pl. reggeli, félpanzió, stb.) az Ajánlatában határozza meg. Szolgáltató az Ajánlatában tájékoztatja a Vendégeket továbbá a Kiegészítő Szolgáltatásokról és azok feltételeiről is, ha van(nak) ilyen, a Vendég által megrendelhető és igénybevehető Kiegészítő Szolgáltatások.

Ajánlatnak kell tekinteni a Weboldalon közzétett, valamint a Szálloda recepcióján elérhető valamennyi ajánlatot, ünnepi és egyéb ajánlatot, akciót, kedvezményt akkor is, ha az nem a Vendég nevére szóló, egyéni ajánlat. A Vendég ezen felül kérheti, hogy a Szolgáltató írásban vagy szóban adjon számára személyére szóló, egyéni Ajánlatot.

Az egyértelmű és bárki által felismerhető adminisztrációs hiba (pl. nagyságrendi különbség az Ajánlatban foglalt ár és a reálisan, bárki által felismerhetően reális és piaci ár között) esetén az Ajánlat semmisnek minősül, és a Vendég köteles jelezni a Szolgáltatónak, amennyiben ilyen körülményt

tapasztal. A fenti rendelkezés irányadó a Felek közötti, Ajánlattal kapcsolatos kommunikáció minden fázisára (ajánlatadás, visszaigazolás, stb.).

7.4. Ajánlati felhívás, új Ajánlat

Amennyiben Szolgáltató Ajánlatát a Vendég eltérő tartalommal kívánja elfogadni, úgy azt ajánlati felhívásnak kell tekinteni, és Szolgáltató új Ajánlat küldésére, vagy az ajánlati felhívás elfogadására jogosult.

Amennyiben Szolgáltató a Vendég általi elfogadástól eltérő tartalmú visszaigazolást küld –ideértve az esetleges, kisebb mértékű adminisztrációs hiba esetét is–, úgy azt új Ajánlatnak kell tekinteni, amelyet Vendég elfogadni vagy visszautasítani jogosult. Amennyiben a Vendég az új Ajánlatnak tekintendő Visszaigazolást elfogadja, úgy Szolgáltató azt Vendég felé írásban visszaigazolni köteles.

7.5. Amennyiben a Szerződő Felek között esetlegesen vita alakul ki a Szolgáltatási Szerződés létrejötté, és/vagy annak tartalma, továbbá a Szolgáltatási Szerződés szerződésszerű teljesítéssel való, vagy teljesítés nélküli megszűnése vonatkozásában, úgy a Szolgáltatási Szerződés létrejöttét, és/vagy annak tartalmát, valamint a Szolgáltatási Szerződés szerződésszerű teljesítéssel való vagy teljesítés nélküli megszűnését az a Szerződő fél köteles igazolni és esetleges jogvita esetén bizonyítani, aki a Szolgáltatási Szerződés létrejöttére és/vagy annak meghatározott tartalmára, továbbá a Szolgáltatási Szerződés szerződésszerű teljesítéssel való vagy teljesítés nélküli megszűnésére hivatkozik, függetlenül attól, hogy az szóban vagy pedig írásban (ideértve az e-mailt) jött-e létre.

7.6. Amennyiben a Felek külön okiratba foglalt egyedi Szolgáltatási Szerződést (továbbiakban: „**Egyedi Szolgáltatási Szerződés**”) kötnek a közöttük létrejött jogviszony tekintetében az ÁSZF-ben foglaltakat is irányadónak tekintik, azzal, hogy az esetleges eltérések, vagy ellentmondások esetén a külön okiratba foglaltan létrejött Egyedi Szolgáltatási Szerződésben, mint a Felek közötti egyedi megállapodásban foglaltakat tekintik irányadónak.

VIII. A Szolgáltatási Szerződés

8.1. A Szolgáltatási Szerződés tartalma a gyakorlatban és általánosságban a Szolgáltató részéről megküldött, vagy a weboldalon, továbbá a Szálloda recepcióján elérhető Ajánlat, a vonatkozó megrendelés, Visszaigazolás és az ÁSZF együtteséből ismerhető meg. Ez alól kivételt képez az az eset, ha Felek külön nevesített szolgáltatásra Egyedi Szolgáltatási Szerződést kötnek egymással.

8.2. A Szolgáltatási Szerződés minimális tartalmi feltételei

Szolgáltató az általánosan használt, egyszerűsített Szolgáltatási Szerződés minimális tartalmi feltételeit eltérő rendelkezés hiányában az alábbi minimális tartalmi feltételekkel határozza meg. A Szolgáltatási Szerződés kötelezően tartalmazza:

- a Szálláshely-szolgáltatás igénybevételének időpontját, vagy időtartamát, azaz az érkezés napját (a továbbiakban: „**Érkezés Napja**”) és a távozás napját (a továbbiakban: „**Távozás Napja**”),
- a Vendég nevét,
- a Vendég elérhetőségét (email címét és/vagy laccímét és/vagy telefonszámát),
- Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személyek számát,
- a Szálláshely-szolgáltatás fajtáját –beleértve a kívánt Szoba típusát és az ellátás módját– vagy amennyiben több Szálláshely-szolgáltatás igénybevételére kerül sor, úgy a Szálláshely-

szolgáltatások számát és különböző fajtájú Szálláshely- szolgáltatások igénybevétele esetén a Szálláshely-szolgáltatások számát a Szálláshely-szolgáltatás fajtáira külön lebontva,

- az Ellenérték összegét, és a Vendég által választott fizetési módot,
- annak jelzését, ha vissza nem térítendő Ellenérték megfizetésről van szó,
- az igényelt Kiegészítő Szolgáltatás(oka)t, ha a Kiegészítő Szolgáltatás(oka)t a Vendég már a Szálláshely-szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtt megismerte.
- amennyiben a Vendég és a Költségviselő személye nem azonos a Költségviselő (cég)nevét, lakcímét vagy székhelyét, továbbá cég esetében a Költségviselő adószámát, azzal, hogy ebben az esetben a Szolgáltató a Szolgáltatási Szerződést a Költségviselővel köti meg,

8.3. A Szolgáltatási Szerződés meghatározott időtartamra (Érkezés napja és a Távozás napja közötti időtartamra, beleértve e két napot is) szól.

8.4. A Szolgáltatási Szerződés létrejöttével a Szolgáltató vállalja, hogy a Szolgáltatási Szerződésben és a jelen ÁSZF-ben meghatározott Szálláshely-szolgáltatást és amennyiben ilyen(ek) a Szolgáltatási Szerződésben meghatározásra kerül(nek), úgy a Szolgáltatási Szerződés szerinti Kiegészítő Szolgáltatás(oka)t a Szolgáltatási Szerződés szerint nyújtja a Vendég és a vele Együtt Ott Tartózkodó Személy(ek) részére.

A Vendég vállalja, hogy a Szolgáltatást a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy(ek)kel – ha van ilyen személy – együtt igénybe veszi, a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy(ek) magatartásáért felelősséggel tartozik, a fenti személyek által igénybe vett Szolgáltatás Ellenértékét a Szolgáltató részére határidőben megfizeti és az esetlegesen okozott kárt megtéríti a Szolgáltató részére abban az esetben is, ha Költségviselő tőle különböző személy, de a Költségviselő határidőben nem teljesít. A Vendég tudomásul veszi, hogy Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy(ek)nek a Szolgáltatóval szemben esetlegesen felmerül fizetési kötelezettségeiért a Ptk. 6:416 § – 6:430 § rendelkezésein alapuló készfizetői kezességet vállal, ezzel tudomásul veszi, hogy a sortartás kifogásáról kifejezetten lemond.

A Vendég és a Költségviselő kifejezetten vállalja, hogy a Szolgáltatóval szemben a Ptk. 6:427. § szerint egyetemlegesen készfizető kezességgel tartoznak a Szolgáltató felé keletkezett fizetési kötelezettségeikért.

8.5. Szolgáltató és a Vendég kölcsönös és egybehangzó akaratuk alapján, írásban jogosultak a Szolgáltatási Szerződés tartalmát módosítani.

8.6. A Vendég (Költségviselő) tudomásul veszi, hogy az ÁSZF jelen pontjában írtak egyebekben megfelelnek a Ptk. 6:430 § szerinti a Szolgáltató, mint jogosult részéről a fogyasztóval szemben fennálló tájékoztatási kötelezettségeknek is.

8.7. A Szolgáltatási Szerződés megszűnése

8.7.1. A Szolgáltatási Szerződés megszűnik annak szerződésszerű teljesítésével, továbbá a szerződő Felek jogosultak a Szolgáltatási Szerződést közös megegyezéssel bármikor írásban megszüntetni.

8.7.2. A Szolgáltatási Szerződés rendes felmondás útján nem szüntethető meg.

8.7.3. A Szolgáltatási Szerződés rendkívüli felmondásának esetei:

A Vendég vagy Költségviselő jogosult a Szolgáltatási Szerződést azonnali hatállyal, rendkívüli felmondás útján megszüntetni, amennyiben

- a Vendég (és a vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) részére a Szolgáltatási Szerződés szerinti Szolgáltatást a Szolgáltató a szerződés rendelkezéseit súlyosan sértő módon nyújtja, és a szerződésszerű állapotot ésszerű határidőn belül a Vendég felhívása ellenére sem biztosítja,
- a Szolgáltató, valamint a Szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személy, vagy más Vendég a Vendéggel (és/vagy a vele Együtt Ott Tartózkodó Személlyel) szemben a Szállodában való békés tartózkodással és a nyugodt pihenéssel, vagy az emberi együttélés követelményeivel nyilvánvalóan ellentétes, botrányos vagy tűrhetetlen magatartást tanúsít és azt a Vendég felszólítása ellenére sem orvosolja,
- a Szolgáltató, valamint a Szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személy vagy más Vendég olyan fertőző betegségben szenved, amely a Vendég (és a vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) egészségét veszélyezteti. Fertőző betegség esetén a Szálloda a 18/1998. (VI. 3.) NM rendeletnek megfelelően köteles eljárni.

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatási Szerződést azonnali hatállyal, rendkívüli felmondás útján megszüntetni, amennyiben

- a Vendég vagy a Költségviselő a Szolgáltató által vállalt Szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséhez szükséges információkat a megállapodott határidőig nem adja meg, illetve ezt megtagadja, vagy a tájékoztatási és együttműködési kötelezettségét a Szolgáltatónak joghátrányt okozva egyéb súlyos módon megszegi,
- a Vendég (és/vagy a vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) a Szállodát – beleértve a Szobát – a berendezési tárgyakat, tartozékokat, egyéb, a Szolgáltató tulajdonában, vagy birtokában levő ingóságot, vagy ingatlant rongálja, és/vagy rendeltetésével ellentétesen használja és azzal felszólítása ellenére sem hagy fel,
- a Vendég (és/vagy a vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) a Szolgáltató biztonsági előírásait, rendjét, illetve az ÁSZF-ben foglaltakat nem tartja be, annak alkalmazottjaival kifogásolhatóan, durván viselkedik, alkohol, vagy drogok befolyása alatt áll, fenyegető, sértő, vagy más elfogadhatatlan viselkedést tanúsít, a Szállodában tartózkodó más Vendégekkel, vagy egyébként a Szállodában tartózkodó egyéb személyekkel szemben a békés ott tartózkodással és a nyugodt pihenéssel, vagy az emberi együttélés és követelményeivel ellentétes, botrányos vagy tűrhetetlen magatartást tanúsít és azt felszólítása ellenére sem hagyja abba,
- a Vendég (és/vagy a vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) bűncselekményt valósít meg,
- azzal, hogy ha a kifogásolt magatartás olyan súlyos, hogy a Szolgáltatótól a Szolgáltatási Szerződés fenntartása nem elvárható, abban az esetben az azonnali hatályú felmondást nem kell előzetes felhívásnak megelőznie,
- a Vendég (és/vagy a vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) olyan fertőző betegségben szenved, ami más Vendég, és/vagy a vele Együtt Ott Tartózkodó Személy, vagy a Szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személyi kör egészségét veszélyezteti, ebben az esetben a Vendég a Szálloda felmondásában meghatározott időtartamon belül köteles a Szállodát poggyászaival együtt saját költségén elhagyni. Fertőző betegség esetén a Szálloda a 18/1998. (VI. 3.) NM rendeletnek megfelelően köteles eljárni. (A rendelet értelmében, ha a Vendég vonatkozásában fertőzés

gyanúja áll fenn, akkor a Szolgáltató jogosult orvost hívni, aki megállapítja a fertőzöttség tényét, amely eljárást a Vendég túrni köteles.),

- a Vendég vagy a Költségviselő megtagadja a Fizetési garancia, illetve az Óvadék teljesítését,
- a Vendég/Költségviselő az előlegfizetési és az előleg kiegészítési kötelezettségét nem teljesíti,
- a Vendég (és/vagy a vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) nem tartja be a mindenkor hatályos jogszabályokat, így különösen, de nem kizárólagosan a hatályos állami és a Szolgáltató által meghatározott járványügyi előírások és intézkedések vonatkozásában fennálló kötelezettségeket és magatartási normákat, amely esetben a Szolgáltató minden előzetes és további figyelmeztetés nélkül jogosult a Szolgáltatási Szerződést azonnali hatállyal felmondani.

8.7.4. A rendkívüli felmondás bármely az ÁSZF 8.7.3. pontjában meghatározott esetében, a rendkívüli felmondással egyidejűleg beáll Vendég vagy Költségviselő Ellenérték fizetési kötelezettsége az ÁSZF 8.7.5. és 8.7.6. pontja alapján.

8.7.5. Amennyiben a Szolgáltatási Szerződést rendkívüli felmondással a Vendég vagy Költségviselő mondta fel az ÁSZF 8.7.3. pontjában meghatározott ok valamelyike miatt, úgy a már igénybe vett Szolgáltatások Ellenértékét Szolgáltató részére megfizetni köteles. A fizetési kötelezettség a rendkívüli felmondás időpontjában esedékessé válik. Ebben az esetben a még igénybe nem vett Szolgáltatások Ellenértékét Vendég vagy Költségviselő megfizetni nem köteles. Amennyiben Vendég vagy Költségviselő a még igénybe nem vett Szolgáltatások Ellenértékét már megfizette (pl. előre fizetés útján), úgy az számára – a megfizetés módjával azonos módon – visszajár.

8.7.6. Amennyiben a Szolgáltatási Szerződést rendkívüli felmondással a Szolgáltató mondta fel a Vendégnek vagy Költségviselőnek felróható okból, úgy Szolgáltató a Szolgáltatási Szerződés szerinti teljes Ellenérték összegére igényt tarthat, de mérlegelési jogkörében eljárva ettől részben vagy egészben eltekinthet.

8.7.7. A Szolgáltatási Szerződés megszűnik amennyiben a Felek között létrejött Szolgáltatási Szerződés „vis major” okokból nem teljesül, továbbá a Vendég halálával vagy jogutód nélküli megszűnésével.

A „vis major” olyan ok vagy körülmény (például: háború, tűz, árvíz, időjárás béli viszontagság, áramhiány, sztrájk bekövetkezése), amely felett egyik fél sem bír ellenőrzéssel, ezért bármely szerződő fél mentesül a Szolgáltatási Szerződésből eredő köteletségének teljesítése alól, amíg ezen ok vagy körülmény fennáll. Szolgáltató és Vendég (Költségviselő) egyetértenek abban, hogy minden tőlük telhetőt megtesznek és egymással együttműködnek, hogy ezen okok és körülmények bekövetkeztének lehetőségét a lehető legalacsonyabb szintre szorítsák, és az ezáltal okozott kárt vagy késedelmet a lehető leghamarabb helyrehozzák.

8.7.8. Jelen szabályozás nem érinti a Szolgáltató vagy a Vendég / Költségviselő jogszabályok szerint történő kártérítés fizetési kötelezettségét.

IX. A Szolgáltató szerződéses jogai és kötelezettségei

9.1. A Szolgáltató fenntartja az egyoldalú jogot, hogy a Vendégtől vagy Költségviselőtől érkezéskor fizetési garanciát – Bankkártya Elő-autorizációt, készpénzes óvadék vagy az előre megrendelt szolgáltatások (szállás, étkezés és egyéb szolgáltatások) ellenértékének kiegyenlítése – kérjen az előre ki nem fizetett alap és extra szolgáltatásokért (továbbiakban együttesen: „**Fizetési garancia**”). A Szolgáltató a Vendéget érkezésekor a Fizetési garancia igényének tényéről és mértékéről tájékoztatja, aki a Fizetési garancia mértékét és feltételeit írásban fogadja el. A Fizetési garancia napi összegének mértéke

legfeljebb a Szolgáltatási Szerződésben meghatározott napi szobaár mértékéig terjedhet, azzal együtt, hogy a Szolgáltató fenntartja az egyoldalú jogot arra, hogy a Fizetési garancia összegét meghaladóan további kaució jellegű biztosítékot (továbbiakban: „Óvadék”) kérjen a Vendégtől vagy a Költségviselőtől. A Szolgáltató fenntartja jogot arra, hogy amennyiben a Fizetési garancia és/vagy az Óvadék nyújtást a Vendég vagy a Költségviselő megtagadja úgy a Szolgáltató a Szolgáltatási Szerződést azonnali hatállyal felmondhatja.

- 9.2. Mind az Előlegfizetés, a Fizetési garancia, mind az Óvadék célja, hogy a Szolgáltató számára biztosítékul szolgáljon, arra az esetre, ha a biztosítékot nyújtó fél nem teljesíti az ÁSZF-ben és/vagy az (Egyedi) Szolgáltatási Szerződésben vállalt kötelezettségét, akkor a Szolgáltató a Fizetési garanciából és/vagy az Óvadékból kielégítheti az ÁSZF és/vagy az (Egyedi) Szolgáltatási Szerződés alapján fennálló követeléseit. A fentiekre tekintettel mind a Fizetési garancia, mind az Óvadék a Ptk. szerinti óvadéki jellegű biztosíték.
- 9.3. Amennyiben a Vendég vagy Költségviselő az igénybe vett extra vagy a Szolgáltatási Szerződésben a Vendég vagy Költségviselő költségviselése mellett megrendelt szolgáltatások díjának megfizetésére vonatkozó kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató ezen követelést jogosult közvetlenül Vendéggel vagy Költségviselővel, mint kezessel szemben is érvényesíteni.
- 9.4. A Szolgáltató biztonsági szolgálata jogosult minden olyan személyt, aki veszélyezteti Szolgáltató bármely tevékenységének nyugalmát és biztonságát – a személyiségi jogok tiszteletben tartásával – a létesítményből eltávolítani. Szolgáltató biztonsági szolgálatának ezirányú intézkedése esetén Szolgáltatót sem a Vendéggel vagy Költségviselővel szemben, sem az érintett személlyel szemben kártérítési felelősség nem terheli.
- 9.5. A Szolgáltató köteles:
- a Szolgáltatási Szerződés alapján megrendelt szállás-, vendéglátó-, illetve egyéb szolgáltatásokat megfelelő szakértelemmel rendelkező személyzettel, az érvényes előírások, szolgáltatásszenderdek szerint teljesíteni,
 - a Vendég (és/vagy a vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) írásos panaszát kivizsgálni, a probléma kezeléséhez szükséges lépéseket megtenni, a kivizsgálás eredményeit és intézkedését dokumentálni.
- 9.6. Amennyiben Szolgáltató a Szolgáltatási Szerződésben szereplő Szolgáltatásokat saját hibájából (pl. túltöltés, ideiglenes üzemeltetési problémák stb.) nem tudja biztosítani, akkor köteles a Vendég elhelyezéséről haladéktalanul gondoskodni (a továbbiakban: „**Elhelyezési garancia**”).
- 9.7. Az Elhelyezési garanciával vállaltaknak megfelelően Szolgáltató köteles:
- a Szolgáltatási 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;
 - térítésmentesen telefonálási lehetőséget biztosítani a Vendég részére a szálláshely változásának közlésére;
 - a Vendég részére a felajánlott helyettesítő szálláshely szobaára és a lefoglalt szálláshely szobaára közötti árkülönbséget Szolgáltató téríti;
 - amennyiben a Szolgáltató ezen kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tesz, és a Vendég a számára felajánlott helyettesítő szálláslehetőséget elfogadta, utólagos kártérítési igénnyel a sem a Vendég, sem a Költségviselő nem élhet.

9.8. A Szolgáltató kijelenti, hogy a Vendég és/vagy a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személyekkel kapcsolatban tudomására jutott minden információt és adatot bizalmas adatként kezel és arra a mindekor hatályos jogszabályok szerint vállal titoktartási kötelezettséget.

X. A Vendég szerződéses jogai és kötelezettségei

- 10.1. A Szolgáltatási Szerződés értelmében a Vendég (és a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy) jogosult a Szolgáltató azon létesítményeinek rendeltetésszerű használatára, melyek beletartoznak a Szolgáltatási Szerződésben rögzített szolgáltatások szokásos szolgáltatási körébe, és nem esnek speciális feltételek hatálya alá.
- 10.2. A Vendég (Költségviselő) köteles a megrendelt szolgáltatások ellenértékét a Szolgáltatási Szerződésben meghatározott időpontig és módon kiegyenlíteni az ÁSZF-ben részletezett szabályozásra figyelemmel.
- 10.3. A Vendég (és a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy) mindvégig köteles betartani a Szálloda szolgáltatásainak igénybevételéhez kapcsolódó szabályait és az érvényben lévő ÁSZF rendelkezéseit a Szálloda teljes területén.
- 10.4. A Szolgáltató létesítményeiben kizárólag a kijelölt helyen szabad dohányozni, e szabály megsértéséből, valamint a szándékos rongálásból eredő károk a szabálysértőre, illetve a károkozóra nézve kártérítési kötelezettségek vannak maguk után.
- 10.5. A Szolgáltató a Vendég (és a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy) számára arra irányuló kifejezett igénye esetén külön megállapodás alapján térítés ellenében és az aktuális kapacitás függvényében parkolóhelyet közvetíthet a Szálloda területe alatt található teremgarázsban. A Szolgáltató tájékoztatja a Vendéget, hogy a parkoló/mélygarázs területe a közforgalom számára zárt. Parkoló/mélygarázs területe kamerával megfigyelt, őrzött, a területén történő közlekedésre a KRESZ szabályai az irányadóak. A Szolgáltató a mélygarázs területén felmerült károkkal kapcsolatosan felelősség a szolgáltatást használó személyt/személyeket terheli, kivéve olyan esetekben, amikor a Szolgáltató részéről történik a károkozás. A Szolgáltató Valet parking szolgáltatást tart fenn a mélygarázst használó vendégek részére.
- 10.6. Nem a Szolgáltató tulajdonában álló anyagok, eszközök előzetes és utólagos tárolásával és szállításával kapcsolatos költségek a Vendéget (és/vagy a vele Együtt Ott Tartózkodó Személyt) terhelik.
- 10.7. Amennyiben a Vendég a szállás-szolgáltatás igénybevételének időtartama alatt megbetegszik, és maga nem képes saját érdekében eljárni, a Szálloda orvosi segítséget ajánl fel. A Vendég a felajánlott orvosi segítséget saját felelősségére és kockázatára veszi igénybe. Az orvos nem a Szolgáltató alkalmazottja, megbízottja, közreműködője, a diagnózisért, az alkalmazott terápiaért, annak következményéért való felelősséget a Szolgáltató kizárja. A Vendég betegsége/halála esetén a Szolgáltató a költségeinek megtérítésére tart igényt a beteg/elhunyt hozzátartozója, örököse, illetőleg a számlafizetője részéről; az esetleges orvosi és eljárási költségek, az elhalálozást megelőzően igénybevett szolgáltatások ellenértékének, és a betegség/haláleset kapcsán a felszerelések, berendezési tárgyakban keletkezett esetleges károk tekintetében
- 10.8. A szobaárban szereplő Wellness szolgáltatást a Vendég korlátlanul a használhatja.

XI. Fizetési feltételek

- 11.1. Szolgáltató az Ajánlatban határozza meg a Szolgáltatásra vonatkozó Ellenértéket, valamint az ajánlattételkor érvényes, törvény által előírt adótartalmakat. Szerződő Felek a Vendég által elfogadott és visszaigazolt Ajánlatban meghatározott Ellenérték(ek)hez kötve vannak, a Szolgáltatás Ellenértékét nem változtathatják meg egyoldalúan.
- 11.2. A Vendég vagy a Költségviselő a Szolgáltatás Ellenértékét előzetes banki átutalással, vagy a helyszínen készpénzzel, vagy a helyszínen bankkártyával, SZÉP kártyával vagy ezek kombinálásával köteles kiegyenlíteni. Az Ellenértéket a Szállodával szerződéses kapcsolatban álló pénzügyi szolgáltató a Vendég által megadott bankkártya számlára terheli, vagy maga a Vendég készpénzben fizeti meg a Szálloda alkalmazottja számára.
- 11.3. A bankkártyával történő fizetés részletes feltételeiről és a Szálloda által elfogadott bankkártyák típusáról rendelkező lista megtalálható a Szálloda recepcióján, valamint a Szálloda weboldalán (<https://queenscourthotelbudapest.com/>).

A Szálloda Honlapján történő online foglalás esetén a foglalás értékének kiegyenlítése az alábbiakban megjelölt módokon lehetséges:

- Online bankkártyás fizetés: A Booking honlap alkalmazásán belül
 - Elfogadott bankkártyák: Maestro, MasterCard, Visa, Visa Electron, American Express
 - Online fizetés SZÉP kártyával: OTP Szép Kártya, MKB Szép Kártya, K&H SZÉP Kártya
- 11.4. A Szolgáltató az öt illető Ellenértékről a hatályos jogszabályok előírásai szerint számlá(ka)t köteles kiállítani. A Szolgáltató a teljesített szolgáltatásokról a magyar jogszabályoknak megfelelően, a Szolgáltatási Szerződés értelmében teljesített szolgáltatások ellenértékének, valamint a Vendég (Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy), vagy a Vendég által igénybe vett extra fogyasztások ellenértékének elszámolására szolgáló, a szolgáltatásokat, fogyasztásokat tételesen tartalmazó – a Szolgáltató által kiállított – számla pénzneme HUF, illetve EURO lehet.
- A Vendég tehát jogosult az Ellenértéket, vagy annak egy Ellenérték-részét a Szolgáltatónak euróban is megfizetni, azzal, hogy ebben az esetben a Szolgáltató által egyoldalúan meghatározottan a Szálloda recepcióján, a fizetés időpontjában a Szolgáltató számlavezető bankjának deviza középárfolyama az irányadó, a magyar forintban kifejezett Ellenérték euróra való átváltása során.
- 11.5. Amennyiben a Szolgáltató általi visszaigazolásban rögzített ár pénzneme nem HUF, úgy a Szolgáltató által kibocsátott számlán a fizetendő ellenérték a visszaigazolás devizanemén túl – az árfolyam megjelölése mellett – HUF-ban is feltüntetésre kerül. Az átszámítás a Szolgáltatási Szerződésben meghatározott időtartam utolsó napján érvényes, a Szolgáltató számlavezető bankjának deviza középárfolyama szerinti értéken történik.
- 11.6. A Szolgáltató mind a Szolgáltatási Szerződésben foglalt, mind az extra fogyasztás, extra szolgáltatás igénybevételét minden esetben rögzíti a számítógépes rendszerében, amelyről a teljesítés igazolására szolgáló írásbeli bizonylatot készít. A Vendég (Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy) által a Szolgáltatási Szerződésben rögzített személy(ek) a fogyasztást köteles(ek) az arról készített bizonylaton aláírásával nyugtázni.
- 11.7. A Szolgáltató által kibocsátott számla Vendég (Költségviselő) általi kiegyenlítése a visszaigazolás devizanemében történik. Amennyiben az átutalás nem a visszaigazolásban feltüntetett devizanemben történik, úgy az átszámítás a pénzügyi Szolgáltató bankszámláján történő jóváírásának napján

érvényes a Szolgáltató számlavezető bankjának a devizaárfolyama alapján történik. A számla kiállítását követően a Szolgáltatónak nem áll módjában a számlázási nevet és címet módosítani.

- 11.8. A számla kiegyenlítésekor a számla végösszegének átutalásához kapcsolódó bankköltségek a Vendéget (Költségviselőt) terhelik.
- 11.9. ÁFÁ-s számla kiállításra vonatkozó igényt a fizetést megelőzően előzetesen szükséges jelezni.
- 11.10. A Szálloda szerződéses partneri viszonyban áll az Étteremmel, amelynek keretében az Étterem a Hotel Vendégei számára reggeli svéd asztalos, a'la carte, illetve szobaszervíz szolgáltatást nyújt. A Hotel recepciója, illetve munkatársai közvetett szolgáltatóként lépnek fel az Étterem és a fogyasztói között, így rendelkeznek az Étterem teljeskörű felhatalmazásával a tekintetben, hogy nevében készpénzt vegyen át vagy bankkártyás kifizetést teljesítsen.
- 11.11. A Vendég és a Költségviselő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatóval szemben a Ptk. 6:427. § szerint egyetemlegesen készfizető kezességgel tartoznak a Szolgáltató felé keletkezett fizetési kötelezettségeikért. A Vendég és a Költségviselő kifejezetten tudomásul veszi, hogy ahol az ÁSZF rendelkezései készfizető kezességet tartalmaznak, úgy az minden esetben a rendelkezés szerinti kötelezett kezesnek a Ptk. 6:416 §–6:430 § rendelkezésein alapuló készfizetői kezesség vállalását jelenti, amely szerint a kötelezett kezest nem illeti meg a sortartás kifogása.
- 11.12. A Vendégek részére utólag felmerült és ki nem egyenlített Szolgáltatások Ellenértékét a Szálloda a Vendég vagy Költségviselő bankkártyájára terheli. A fizetés bármilyen okból történő megtagadása esetén a Szálloda jogosult a Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) Szállodába bevitt dolgait visszatartani és azokon zálogjogát érvényesíteni.
- 11.13. Fizetés nélküli távozás esetén a Szálloda a rendőrségi feljelentés mellett jogi úton érvényesíti követelését a Vendéggel vagy a Költségviselővel szemben, amelynek költségeit a Vendégre terheli.
- 11.14. Szolgáltató a Szolgáltatási Szerződésből fakadó Ellenértéket (tehát a Szálláshely-szolgáltatás és Kiegészítő szolgáltatás Ellenértékét) nem differenciálja életkor szerint.
- 11.15. A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevételének garantálására egyes esetekben:
- 50% előlegfizetést kér, amely történhet előre utalással, Online Bankkártyás fizetéssel, vagy Bankkártya adatok megadásával, és a Szolgáltató által történő, a megrendelt és visszaigazolt Szolgáltatások Ellenértékének 50%-át kitevő Elő-autorizációval, vagy
 - speciális ajánlat, úgynevezett vissza nem térítendő megrendelés esetében, a Vendég által elfogadott és visszaigazolt Ajánlatban, vagy a Visszaigazolásban meghatározott minden Szolgáltatás teljes Ellenértékének összegét megterheli a megrendelés pillanatában, amely visszafizetésre nem kerülhet a Vendég (Költségviselő) számára.
 - a Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy amennyiben a Vendég foglalása a Szolgáltató által utólagosan megállapítottan kiemelt időszaknak minősülő időintervallumba esik, akkor a Szolgáltató további előlegfizetést kérjen, amely részleteiről a Vendéget a Szolgáltató írásban tájékoztatja. A Vendég a tájékoztatást követő 5 napon belül köteles az előlegfizetést teljesíteni vagy az Elő-autorizációt írásban jóváhagyni, ellenkező esetben a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatási Szerződést azonnali hatállyal felmondani és a Vendég foglalását törölni. A Vendég jogosult továbbá a foglalását a tájékoztatást követő 5 napon belül jogkövetkezmény nélkül lemondani.

11.16. Amennyiben a Vendég megrendelésének Szolgáltató általi visszaigazolásában vagy az Egyedi Szolgáltatási Szerződésben a fentiekől eltérő rendelkezések szerepelnek, úgy a visszaigazolásban, illetve az Egyedi Szolgáltatási Szerződésben foglaltak tekintendő irányadónak.

XII. Lemondási feltételek

12.1. A Szolgáltató a Vendég által megrendelt szolgáltatás visszaigazolásával egyidejűleg minden esetben egyedileg tájékoztatja a Vendéget az általa megrendelt szolgáltatás lemondásának feltételeiről. Amennyiben a Szolgáltató a Vendég megrendelésének visszaigazolásában más feltételt nem határozott meg, vagy Szerződő Felek az Egyedi Szolgáltatási Szerződésben más feltételt nem szabtak meg, a Szolgáltatás kötbérmentes lemondására az Érkezés Napját megelőző 7. nap (budapesti helyi idő szerint) van lehetőség. Ebben az esetben a megfizetett Ellenérték a Vendég (Költségviselő) számára teljes egészében visszajár, és azt Szolgáltató számára visszafizeti, ugyanazon az úton, ahogyan számára az összeg megérkezett, míg ezen időpontot követően történő lemondás esetén a Vendég, illetve a Költségviselő a megrendelt szolgáltatás díjával megegyező mértékű meghiúsulási kötbért köteles fizetni a Szolgáltató részére.

12.2. Amennyiben a Vendég Szolgáltatást vissza nem térítendő (non refundable) Ellenérték megfizetéssel rendelte meg, úgy Vendég a megfizetett Ellenértéket akkor sem kapja vissza, ha a Szolgáltatást lemondta. Vissza nem térítendő ár megrendelése esetén a szolgáltatás igénybevételének feltételei (érkezés és elutazás dátuma) sem módosíthatók.

12.3. Szolgáltató lemondást, felmondást, illetve elállást kizárólag határozott írásbeli nyilatkozatban fogad el.

XIII. Kártérítési rendelkezések

13.1. A Szolgáltató kártérítési felelőssége:

A Szálloda felelőssége kizárólag azokban a –Szálloda területére bevihető dolgok köréből ki nem zárt– dolgokban bekövetkezett károkért áll fenn, amelyeket a Vendég (és a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy) a Szállodában kijelölt helyen, így kizárólagosan a szoba bezárt széfjében vagy a lobbyban biztosított széfben történő elhelyezés céljára a Szolgáltató erre kijelölt alkalmazottjának adott át. A Szolgáltató felelőssége fennállása esetén a kártérítés mértéke a fenti dolgokkal kapcsolatosan legfeljebb a napi szobaár összegének ötvenszerese. A Szolgáltató felelősségére az általános kártérítési szabályok vonatkoznak, a jelen ÁSZF-ben foglalt eltérésekkel.

Az értékpapírokért, készpénzért és egyéb 1.000.000,- Ft (egymillió forint) értékhatárt meghaladó nagy értékű értéktárgyakért a Szolgáltató felelőssége kizárólag akkor áll fenn, ha a Szolgáltató a dolgot megőrzésre kifejezetten átvette a Vendégtől, az így elhelyezett dolgokért a Szolgáltató felelőssége korlátlan. Amennyiben a Vendég (vagy a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy) a jelen bekezdésben foglalt tárgyakat megőrzésre nem adja át a Szolgáltatónak, az ilyen dolgok eltűnéséért, megrongálódásáért, megsemmisüléséért a Vendég (vagy a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy) felelős, és a Szolgáltató semmilyen módon nem vonható felelősségre.

A Szolgáltató az értékpapír, készpénz és egyéb, 1.000.000,- Ft (egymillió forint) értékhatárt meghaladó nagy értékű értéktárgy átvételét indokolás nélkül megtagadhatja, és a Vendég (vagy a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy) kérésére a Szolgáltató a recepción található központi széfben elhelyezi a Vendég (vagy a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy) értékét, amelyet a Vendég saját költségére tud igénybe venni. Továbbá minden szobában található a szobához rendelt értékmegőrzésre szolgáló széf, amelynek a használatbavételi árát a foglalás ára tartalmazza. A Szolgáltató felelősséget vállal

minden olyan, a Vendéget (és a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személyt) ért kárért, amely a szolgáltatás helyszínén, a Szolgáltató vagy a Szolgáltató érdekében eljáró személy(ek) 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 (és a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy) vagy annak vendégei, alkalmazottai maguk okozták.

A Szolgáltató kijelölhet olyan helyeket a szolgáltatás helyszínén, ahová Vendég (és a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy) vagy annak vendégei és alkalmazottai nem léphetnek be. Az ilyen helyeken történt esetleges kárért, sérülésért a Szolgáltató felelősséget nem vállal, azokat olyan kárnak kell tekinteni, amit a Vendég (és a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy) maga okozott.

A Vendég (és a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy) vagy annak vendégei és alkalmazottai az őket ért kárt a Szolgáltatónak azonnal jelenteni kötelesek, és minden szükséges adatot a Szolgáltató rendelkezésére kell bocsátaniuk, amely a káreset körülményeinek tisztázásához, esetleg a rendőrségi jegyzőkönyv felvételéhez/rendőrségi eljáráshoz szükséges.

13.2. A Vendég kártérítési felelőssége

Amennyiben a jelen ÁSZF másként nem rendelkezik, a Vendég felel a (i) Szolgáltatási Szerződés alapján felmerült fizetési kötelezettség teljesítéséért (pl.: Ellenérték teljesítése, vagy Kiegészítő Szolgáltatások igénybevétele vagy bármilyen Szállodai szolgáltatás igénybevétele teljesítéséért) és (ii) a Vendég által a Szolgáltatónak okozott károk megfizetéséért (a jelen pontban a továbbiakban együtt **„Fizetési Kötelezettség”**).

A Vendég felel a (i) Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy(ek) és (ii) az ebbe a kategóriákba nem sorolható, a Vendéghez, vagy a Vendéggel Együtt Ott Tartózkodó Személy(ek)hez látogatóba, vendégségbe érkező személyek (a jelen pontban a továbbiakban együtt **„Érintett Személyek”**) Fizetési Kötelezettségeiért.

A Vendég kifejezetten vállalja, hogy Érintett Személyeknek, a Szolgáltatóval szemben felmerül Fizetési Kötelezettségeiért a Ptk. 6:416 § – 6:430 § rendelkezésein alapuló készfizető kezességet vállal, ezzel tudomásul veszi, hogy a sortartás kifogásáról kifejezetten lemond.

Amennyiben az Ellenértéket a Költségviselő viseli, a Vendég és a Költségviselő a Szolgáltatóval szemben a Ptk. 6:427. § szerint egyetemlegesen készfizető kezességet vállalnak Érintett Személyek Fizetési Kötelezettségéért (céges rendezvény esetén az Érintett Személyekbe tartoznak a Költségviselő meghívására a Szálloda területén tartozó személyek is, pl. előadó). A Vendég és a Költségviselő kifejezetten tudomásul veszik, hogy tekintettel a készfizető kezességre, egyikük sem élhet a sortartás kifogásával.

A Vendég (és Költségviselő) tudomásul veszi, hogy az ÁSZF jelen pontjában írtak egyben megfelelnek a Ptk. 6:430 § szerinti a Szolgáltató, mint jogosult részéről a fogyasztóval szemben fennálló tájékoztatási kötelezettségnek is.

Abban az esetben, ha a Vendég vagy az Érintett Személyek végleges távozása után derül ki, hogy a Vendég vagy az Érintett Személyek kétséget kizáróan a Szolgáltatónak vagy más Vendégnek vagy más Érintett Személynek vagy harmadik személynek vagyoni kárt okozott, úgy Szolgáltató jogosult a kárösszeget a Vendéggel szemben érvényesíteni, akár a Fizetési garancia és/vagy az Óvadék terhére is.

Ebben az esetben a kétséget kizáró bizonyítékokat a Szolgáltató köteles eredeti állapotban 3 évig megőrizni és szükség esetén az eljáró hatóság rendelkezésére bocsátani.

A jelen pontban foglalt esetekben a Szolgáltató jogosult megfelelő polgári jogi, szabálysértési vagy büntetőjogi eljárást (tényállástól függően ezeket együttesen) kezdeményezni a Vendéggel és/vagy (ha van) a Költségviselővel szemben.

Vendég (és/vagy a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) vagy annak vendégei és alkalmazottai által okozott vagyoni kár mértékét a Szolgáltató jogosult meghatározni. Amennyiben a Szállodában tartózkodó Vendég (és/vagy a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) vagy annak vendégei és alkalmazottai az általa okozott kár mértékét vitatja, úgy a kárösszeget megállapító munkavállaló felettségéhez fordulhat jogorvoslatért. Amennyiben a Vendég (és/vagy a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) vagy annak vendégei és alkalmazottai továbbra sem fogadja el a megállapított kár mértékét, úgy a mindenkor hatályos jogszabályok szerinti jogi lépéseket tehet.

Ha a szerződő Felek bármelyike adatokat digitális adathordozón, vagy internet útján közöl a másik Féllel, köteles az adatok biztonságáról, biztonságosságáról és vírusmentességről megfelelő vírusvédelmi eszközzel gondoskodni. Amennyiben bármelyik Fél ezen kötelezettségét elmulasztja, és ezáltal a másik fél bármely számítógépében vagy rendszerében kár keletkezik, a teljes kár megtérítése a kötelezettségét megszegő Felet terheli.

XIV. A bejelentkezés, a Szobák elfoglalása és a kijelentkezés, távozás

Bejelentkezés

- 14.1. A Vendégek szobakulcsként kártyát kapnak, amelyhez a szobában lakó Vendég(ek) regisztrálása szükséges. A regisztráció a bejelentőlap pontos kitöltését és a vendég személyazonosságának igazolását jelenti. A személyazonosító okirat bemutatása a Szálloda számára lényegesnek minősített szerződési feltétel. Hontalanok és nem az Európai Unió állampolgárai esetében a hontalan igazolvány, illetve az útlevél bemutatása és átadása jogszabály alapján kötelező.
- 14.2. A Szobákat a megérkezés napján 15:00 órától lehet elfoglalni. A Szoba korábbi elfoglalása esetén a Szálloda jogosult a Szolgáltatási Szerződésben vagy a visszaigazolásban meghatározott felárat felszámítani.
- 14.3. Kérés esetén a Szolgáltató a Vendégek poggyászainak, csomagjainak elhelyezése céljából az erre rendszeresített helyiségben térítésmentesen csomagszoba használatát biztosítja a kapacitásainak megfelelően.
- 14.4. Előre nem látható és a Szállodán kívül álló okok miatt bekövetkezendő technikai akadályok felmerülése esetén Szolgáltató az elhelyezés megváltoztatásának jogát fenntartja, míg a Vendég jogosult az Elhelyezési garanciát érvényesíteni.
- 14.5. Amennyiben a foglalás nem a valóságnak megfelelő adatokkal történik, a Szálloda a bejelentkezés során megtagadhatja a vendég fogadását, illetve amint tudomására jut, bármikor elállhat a Szolgáltatási Szerződéstől és megtagadhatja a Szolgáltatás nyújtását.

Kijelentkezés

- 14.6. A távozás napján a Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) a Szobát poggyászával, bevitt dolgaival együtt 11:00 óráig köteles elhagyni, és a bejelentkezéskor kapott kártyát a Szálloda recepcióján leadni.
- 14.7. A Szoba későbbi elhagyása esetén a Szálloda jogosult a Szolgáltatási Szerződésben vagy a visszaigazolásban meghatározott felárat felszámítani.
- 14.8. A Távozás napja előtt megüresedett Szobát a Szolgáltató jogosult újra értékesíteni.
- 14.9. A Vendég vagy Költségviselő a szállodai tartózkodása ellenértékét legkésőbb a Szállodából való végleges távozása előtt köteles a Szolgáltatási Szerződésben és jelen ÁSZF XI. pontjában meghatározott módon kiegyenlíteni.

XV. Szálláshely-szolgáltatás

- 15.1. A mindenkor aktuális, a Szobára vonatkozó Árak a Szálloda recepcióján kerülnek kifüggesztésre.
- 15.2. A Szobaár tartalma:
- a szállás alapsomaggal;
 - egyéb szolgáltatások: korlátlan wellness használat, ingyenes WiFi internet kapcsolat a Szálloda egész területén.

XVI. Kiegészítő szolgáltatások

- 16.1. A Kiegészítő szolgáltatások árai az adott Szolgáltatás igénybevételének helyszínein érhetőek el.
- 16.2. Szolgáltató az alábbiakban, példák felsorolásával külön is nevesíti a Kiegészítő szolgáltatásokat, tekintettel arra, hogy azok a szokásos szerződési gyakorlattól eltérnek és külön térítés ellenében vehetők igénybe.

- **Kötelező takarítási szolgáltatás a Szoba nem rendeltetésszerű használata esetén**

Abban az esetben, ha a Vendég(ek) vagy az Együtt Ott Tartózkodó Személy(ek) a nemdohányzó Szobában dohányzik/dohányoznak, vagy a Szobában a Szálláshely-szolgáltatással, vagy Kiegészítő szolgáltatással össze nem egyeztethető olyan tevékenységet végez(nek), amely a szobatakarítás szokásos mértékét jelentősen meghaladja, a Szolgáltató jogosult külön díjat felszámítani.

A kötelező takarítási szolgáltatással kapcsolatos Ellenértékre vonatkozó mindenkori díjazás megtalálható a Szálloda recepcióján.

- **Többször használat**

Abban az esetben, ha a Vendég (és az Együtt Ott Tartózkodó Személy(ek)) a Szobát határidőben nem hagyja(k) el, úgy a Szolgáltató a Vendéggel szemben a Szoba további használatért díjat (a továbbiakban: „**Többször Használati Díj**”) jogosult érvényesíteni.

A Többször Használati Díjat, amennyiben annak fizetési kötelezettsége merül fel, az Ellenérték részeként köteles a Vendég (Költségviselő) a Szolgáltató részére megfizetni.

- **„A’la carte” étel- és italfogyasztás**

A Szolgáltató vendéglátó szolgáltatásainak a Szolgáltatási Szerződésben nem szereplő árait az egyes vendéglátó egységekben rendszeresített étlapon és itallapon teszi közzé. Az alkalmazott és a számlán közölt felszolgálatási díj mértéke az „a’la carte” étel- és italfogyasztás értékének maximum 18% százaléka.

XVII. Látogatókra, a 14. életévet már betöltött és a 18. életévet még nem betöltött Vendégre vonatkozó speciális szabályok

Látogatókra vonatkozó szabályok

17.1. A Szálloda szobáiban csak a recepción regisztrált Vendégek (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) tartózkodhatnak. A Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) a látogatója magatartásáért – ideértve az esetleges károkozást is – egyetemleges felelősséggel tartozik. A látogató által a Vendégnek (és/vagy a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személynek) és/vagy harmadik személynek okozott kárért való felelősséget a Szálloda kizárja.

17.2. A szobafoglalásban szereplő létszámon felüli vendég után külön díjat számol fel a Szálloda.

A 14. életévet betöltött vendégre vonatkozó szabályok (VIZA adatszolgáltatás)

17.3. A turisztikai térségek fejlesztésének állami feladatairól szóló 2016. évi CLVI. törvény értelmében Magyarországon szálláshely-szolgáltatást igénybe vevő minden Vendég törvényben meghatározott személyes adatait a szálláshely-szolgáltató okmányolvasón keresztül, a szálláshelykezelő szoftverében rögzíteni, majd egy tárhelyre, a Vendég Információs Zárt Adatbázisba (VIZA) továbbítani köteles.

17.4. Az adatok rögzítéséhez a szálláshely-szolgáltatást igénybe vevő 14. életévet betöltött vendég az azonosításra alkalmas személyi igazolványát, vezetői engedélyét vagy úti okmányát a szálláshely-szolgáltatónak bemutatja. Az okmány bemutatásának hiányában a szálláshely-szolgáltató a szálláshely-szolgáltatást megtagadja. Jogszabály felhatalmazása alapján a szálláshely-szolgáltató jogosult elkérni a 14. életévet betöltött vendég személyazonosító okmányát, a Vendég pedig köteles azt bemutatni.

18 év alatti vendégre vonatkozó szabályok

17.5. A Szálloda területén, rendezvényén 18 év alatti személy alkoholt nem fogyaszthat. E kötelezettség betartásáról/betartatásáról a 18 év alatti személy szülője, általa megbízott cselekvőképes személy köteles gondoskodni. E kötelezettség megszegésének jogi, erkölcsi és anyagi következményeiért a szülő vagy az általa megbízott cselekvőképes személy teljes felelősséggel tartozik.

XVIII. A Szolgáltatás igénybevételének elmulasztása

18.1. Előzetes jelzés nélkül meg nem érkezett Vendég esetében, amennyiben a Vendég a Szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltatási Szerződésben foglalt módon biztosította, úgy a Vendég által elfogadott és visszaigazolt Ajánlatban szereplő, a megrendelt teljes Szolgáltatás Ellenérték összege kerül felszámításra. Ebben az esetben, Vendég (Költségviselő) köteles a még meg nem fizetett Ellenérték-részt a Szolgáltató számára megfizetni.

18.2. Amennyiben Vendég (Költségviselő) a foglalást Fizetési garanciával (ideértve a Bankkártya adatokkal történő Elő-autorizációt) garantálta, úgy Szolgáltató jogosult a bankkártyához tartozó számlát megterhelni a teljes Ellenérték erejéig.

18.3. Amennyiben a Vendég (Költségviselő) Szolgáltatást vissza nem térítendő formában vette igénybe, és ellenérték megfizetéssel rendelte meg, úgy Vendég (Költségviselő) a megfizetett Ellenértéket meg nem jelenése esetén, tehát a Szolgáltatás igénybevételének elmulasztása esetén sem kapja vissza, azt számára a Szolgáltató nem téríti meg.

18.4. A Szolgáltató speciális kondíciókhoz kötött Ajánlatainak megrendelése esetén, a fentiekől eltérő, egyedi Szolgáltatási Szerződésben rögzített feltételeket állapíthat meg.

XIX. Rendellenes magatartás

19.1. A Vendégek nyugalma érdekében a Szálloda területén 20:00 és reggel 10:00 óra között – kivéve a Szálloda által szervezett vagy engedélyezett rendezvény, program esetében – tilos a hangoskodás, zenélés, zajjal, lármával járó tevékenység, hangeffektusok, a szobában zavaró hangerejű televíziózás, rádiózás stb.

19.2. A Szálloda területén időponttól függetlenül tilos minden olyan magatartás, viselkedés, amely zavarja mások nyugalma, biztonságát, biztonságérzetét, magánszféráját; zaklatásnak minősül vagy minősülhet, alkalmas mások megfélemlítésére.

19.3. A Szálloda munkatársa jogosult figyelmeztetni a rendbontó és/vagy hangoskodó Vendéget (és/vagy a vele Együtt Ott Tartózkodó Személyt). Az első figyelmeztetés díjmentes, a második és harmadik figyelmeztetésért a Szálloda egyenként 40.000 és 100.000 Ft közötti összeggel terheli meg a figyelmeztetett Vendég (és/vagy a vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) szobaszámláját. A harmadik figyelmeztetés után a Szálloda jogosult a Szolgáltatási Szerződést egyoldalúan, azonnali hatállyal felmondani, és a Vendéget (és/vagy a vele Együtt Ott Tartózkodó Személyt) a szállodából visszafizetési és/vagy kártérítési kötelezettség nélkül haladéktalanul kiutasítani.

19.4. A Szálloda kizárja a felelősségét minden olyan sérelemért, amelyet a Vendég (és/vagy a vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) magatartása okoz más vendégnek.

19.5. Rendellenes magatartásnak tekintendő továbbá, amennyiben a Vendég a Szálloda területére nem a szokásos dolgokat viszi be magával, így különösen, de nem kizárólagosan, amennyiben az alábbi kifejezetten be nem vihető dolgot visz be a Szálloda területére:

- 1.000.000,- Ft értékhatárt meghaladó tárgyak,
- a hatályos jogszabályokban maró, gyúlékony vegyszerek, anyagnak minősített dolgok,
- a hatályos jogszabályokban tűzveszélyesnek és/vagy robbanásveszélyesnek minősített anyagok,
- nem a Szálloda üzletében, kiszolgáló egységében vásárolt, vett élelmiszer, ital (ideértve alkohol tartalmú italokat is),
- különösen drága, nagy értékű értéktárgy, muzeális tárgy,
- tűzijáték, petárda, ezek alkatrészei, összetevői,
- hulladék, környezetre, egészségre ártalmas dolog,
- pszichotrop anyag,
- minden olyan dolog, melyek birtoklása jogszabályba ütközik és/vagy bűncselekményt valósít meg.

19.6. A Szálloda a Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) előzetes írásban tett kérelmére írásban engedélyezheti nem bevihető dolog bevitelét a Szálloda területére.

19.7. A Szálloda területére állat a Szolgáltató előzetes engedélye esetén vihető be.

- 19.8. Ha a Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) a Szálloda előzetes írásbeli engedélye nélkül nem bevihető dolgot visz be a Szálloda területére, azt a Szálloda a Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) költségére eltávolíthatja vagy eltávolíttathatja. Az engedély nélkül bevitt dologban keletkezett kárért való felelősséget a Szálloda kizárja.
- 19.9. A Vendég (és a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) teljes körű jogi és anyagi felelősséggel tartozik mindazon kárért és sérelemért, amelyet az engedély nélkül bevitt dolog okoz más vendégnek, harmadik személynek vagy a szállodának.
- 19.10. A Vendég köteles betartani a Szálloda dohányzási szabályait, mely szigorúan tiltja a szobában való dohányzást. Ennek észlelésekor külön takarítási díjat számolunk fel, mely 40.000 és 100.000 Ft közötti megfizetésére kötelezi a Vendéget.

XX. Panaszkezelés

- 20.1. A Vendég vagy a vele Együtt Ott Tartózkodó Személy(ek)(a továbbiakban: „**Panaszos vagy „Fogyasztó”**) a Szálláshely-szolgáltatás ideje alatt felmerülő, a Szolgáltató, illetve a Szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személy magatartására, tevékenységére vagy mulasztására, adott Szolgáltatás minőségére vagy elmaradására, vagy a Szoba minőségére, tárgyaira valamint a Szálloda minőségére vonatkozó esetleges panaszt (a továbbiakban: „**Panasz**”) a Szálloda recepcióján legkésőbb a Távozás Napján szóban, vagy írásban közölheti a Szolgáltatóval.
- 20.2. A Vendég a Szolgáltatással vagy az Szálloda tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait szóban vagy írásban a Szálloda Üzemeltetőjénél vagy a Szállodának közvetlenül, az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:
- A Szálloda postacíme: 1074 Budapest, Dob utca 63.
 - Telefonszáma: +36 1 882 3000
 - Internet címe: <https://queenscourthotelbudapest.hu>
 - E-mail címe: finance@queenscourt.hu;
 - Vásárlók könyvébe történő bejegyzésre a Szálloda ügyfélszolgálatán van lehetőség.
A vásárlók könyvébe tett bejegyzésekre a Szálloda 30 (harminc) napon belül írásban válaszol.

A Szálloda nyitvatartási, elérhetőségi ideje a hét minden napján 00:00-tól 24:00-ig tart.

20.3. Szóbeli panasz

A szóbeli panaszt a Szálloda köteles azonnal megvizsgálni és szükség szerint orvosolni. Amennyiben a Panaszos a Panasz kezelésével nem ért egyet vagy a Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szálloda a Panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Panaszosnak átadni.

Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb 30 (harminc) napon belül - az írásbeli panaszra adott válasza vonatkozó előírásoknak megfelelően - az érdemi válasszal egyidejűleg kell megküldeni. Egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan az alábbiak szerint köteles eljárni.

20.4. Írásbeli panasz

Az írásbeli panaszt a Szálloda –ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik– a beérkezését követően 30 (harminc) napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját az Étterem indokolni köteles. A

telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt az Étterem köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

20.5. Jegyzőkönyv

A panaszról felvett **jegyzőkönyvnek** tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a Fogyasztó neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a Fogyasztó panaszának részletes leírása, a Fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a Szálloda nyilatkozata a Fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a Fogyasztó aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A Szálloda a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni. A Panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató köteles megindokolni.

20.6. Amennyiben a Szálloda és a Fogyasztó között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a Felek közötti tárgyalások során nem rendeződik vagy a Szálloda a Fogyasztó Panaszát elutasította az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a Fogyasztó számára:

- **Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál**

A fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet szerint közigazgatási hatósági ügyekben elsőfokon a járási hivatal, illetve a megyeszékhely szerinti járási hivatal, másodfokon országos illetékességgel a Kaposvári Törvényszéki Bíróság, illetve Somogy Vármegyei Kormányhivatal jár el. A járási hivatalok elérhetőségei: <http://jarasinfo.gov.hu>

- **Békéltető testület eljárásának kezdeményezése**

Fogyasztó Panasz esetén lehetősége van békéltető testülethez fordulni. A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a Felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a Fogyasztó vagy a Szolgáltató kérésére tanácsot ad a Fogyasztót megillető jogokkal és a Fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

Online adásvételi vagy online Szolgáltatási Szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén az eljárásra kizárólag a fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület illetékes.

- **Bírósági eljárás kezdeményezése**

Amennyiben a Vendég vagy a Fogyasztó nem fordul békéltető testülethez, vagy az eljárás nem vezetett eredményre, úgy a Vendégnek a jogvita rendezése érdekében lehetősége van bírósághoz fordulni. A pert keresetlevéllel kell megindítani.

XXI. Adatkezelés

- 21.1. A Szálloda jogosult a kapcsolatfelvétel és/vagy kapcsolattartás során vagy a Szolgáltatás igénybevételével tudomására jutott adatokat rögzíteni, és azokat a vonatkozó adatvédelmi szabályoknak megfelelően kezelni. A Fogyasztó kifejezetten tudomásul veszi, hogy a Szálloda külön adatvédelmi és adatkezelési szabályzattal (a továbbiakban: „**Adatvédelmi Tájékoztató**”) rendelkezik, amely Fogyasztó általi megismerése és elfogadása a szolgáltatási jogviszony létrejöttének feltétele. Az Adatvédelmi Tájékoztató 2024. november 4. napjától kezdve visszavonásig érvényes, a Szálloda által megvalósított adatkezelések vonatkozásában.
- 21.2. A Szálloda felel azért, hogy az Adatkezelési Tájékoztató nyilvánosan hozzáférhető legyen és annak tartalmát a Fogyasztók megismerhessék. Az Adatvédelmi Tájékoztató hozzáférhető a Szálloda <https://queenscourthotelbudapest.hu> honlapján és a recepcióján. A Szálloda az adatkezelésről az egyes kitöltendő űrlapokon is tájékoztatást nyújt.
- 21.3. A Szálloda fenntartja magának a jogot, hogy az Adatvédelmi Tájékoztatót bármikor, egyoldalúan megváltoztassa. Amennyiben az Adatvédelmi Tájékoztató módosulna, akkor erről a Szálloda a honlapján tájékoztatja a Fogyasztókat.
- 21.4. A Felhasználó a honlap használatával kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a honlap marketing célokra felhasználjon cookie-kat (remarketing), amelyek segítségével a honlap látogatóinak személyre szabott hirdetéseket tud a Szálloda eljuttatni az interneten keresztül. A cookie-k olyan kisméretű szövegfájlok, melyeket a számítógép és a böngésző elment, ennek megtörténtéről a Felhasználó az Étteremtől nem kap további értesítést. A Felhasználó a Google hirdetési beállítási oldalán a fenti cookie-k használatát letilthatja.

XXII. Egyéb vegyes rendelkezések

- 22.1. Felek a Szolgáltatási Szerződéssel kapcsolatos ügyekben elsősorban e-mailen tartják a kapcsolatot, és e-mailen tesznek jognyilatkozatot. Amennyiben bármelyik Fél kéri, úgy a Szolgáltatási Szerződésre vonatkozó érdemi jognyilatkozatokat teljes bizonyító erejű magánokiratban szükséges megerősíteni.
- 22.2. Amennyiben a jelen ÁSZF a Szállótól jogot vagy kötelezettséget ruház, úgy annak jogosultja, gyakorlója vagy a kötelezettség teljesítője elsősorban a Szállótól legalább középvezetői pozíciót betöltő munkavállalója, példálózó felsorolással élve a Front Office Manager, Sales Manager és csak másodsorban a Szállótól ügyvezetője.
- Az ilyen munkakört betöltő munkavállaló köteles az adott ügy körülményeinek részletes felderítésére és ez alapján történő joggyakorlásra, kötelezettség teljesítésre.
- Amennyiben a Vendég, vagy a Vele Együtt Ott Tartózkodó Személy az említett munkavállaló döntésével nem ért egyet, úgy a munkavállaló felettségéhez fordulhat panaszával.
- 22.3. Amennyiben a Szolgáltatási Szerződést a Szállótól a Szolgáltatást igénybe vevő személyek Vendégként jogosult oldalán együtt hozzák létre, úgy a létrejött Szerződés tekintetében ezen Vendégek egyetemleges kötelezettnek minősülnek.
- 22.4. Amennyiben a Szolgáltatási Szerződés és/vagy az annak elválaszthatatlan részét képező ÁSZF egyes rendelkezései teljes egészében vagy részben érvénytelenek lennének, úgy az nem érinti a többi rendelkezés érvényességét. Értelmezés vagy kiegészítés útján olyan szabályozást kell találni, amely az érvénytelen rendelkezéssel elérni kívánt gazdasági célt a törvényileg megengedett keretek között eléri.

- 22.5. Az itt nem szabályozott kérdéseket illetően a Szolgáltató tevékenységeire vonatkozó mindenkor hatályos magyar jogszabályok és hatósági előírások, valamint a Ptk-ban foglalt rendelkezések külön kikötés nélkül is irányadóak.
- 22.6. Szerződésből eredő vitás kérdéseket a Felek megkísérik tárgyalás útján rendezni, ennek eredménytelensége esetén bármely jogvita lefolytatására – a pertárgyértéktől függetlenül – alávetik magukat a 2016. évi CXXX. törvény a polgári perrendtartásról törvényben meghatározott bíróság illetékességének.
- 22.7. A Szálloda bármikor jogosult jelen ÁSZF rendelkezéseit módosítani, amely módosítások a <https://queenscourthotelbudapest.hu> internetes oldalon való közzététellel lépnek hatályba. A Szálloda ezúton ismételten kéri a Fogyasztókat, hogy a Szolgáltatás igénybevétele előtt olvassák el a hatályban lévő ÁSZF-et.

Szállodánk valamennyi munkatársa mindent megtesz e célok megvalósításáért, azonban ehhez a vendégek együttműködése is nélkülözhetetlen. Ennek érdekében tartjuk szükségesnek az ÁSZF-ben és az egyes Házirendben és a Fürdőhelyi Wellness Rendtartásban megfogalmazott normák figyelembe vételét és betartását.

Köszöntjük kedves látogatóinkat, vendégeinket, jó pihenést, kellemes felüdülést és élményekben gazdag kikapcsolódást kívánunk.

Budapest, 2024. november 4.

FÜRDŐHELYI WELLNESS RENDTARTÁS

KÉRJÜK WELLNESST HASZNÁLÓ VENDÉGEINKET, HOGY AZ ALÁBBI RENDELKEZÉSEKET BETARTANI SZÍVESKEDJENEK!

A Wellness részleg hivatalos nyitvatartási ideje: hétköznap 6:30-11:30-ig, illetve 16:00-22:00-ig tart, a szombati, vasárnapi napokon pedig 10:00-22:00-ig tart. A nyitvatartási idő változtatásának jogát a Szolgáltató fenntartja.

1. A mentő-őri, úszómester szolgálat kizárólag a fenti nyitvatartási időben működik. A feltüntetett őrzött időszakon kívül a Wellness használata tilos!
2. Hat éven aluli, továbbá úszni nem tudó 12 éven aluli gyermek csak felnőtt közvetlen felügyelete mellett fürödhet és tartózkodhat a Wellness területén
3. A Wellnesst nem látogathatja:
 - lázas-, gyomor-, bélrendszeri és bőrbetegségben szenvedő,
 - görcsös állapottal vagy eszméletvesztéssel járó betegségben szenvedő,
 - nagy kiterjedésű kóros elváltozással sújtott,
 - ittas, vagy kábítószer hatása alatt álló személy.
4. A személyes tárgyak biztonságáért felelősséget nem vállalunk. A Wellness területén értékmegőrző működik.
5. A Wellness területén lábbeli (papucs), illetve fürdőruha és törölköző használata kötelező.
6. A Wellness területén a dohányzás tilos, kivéve a Hotel területén az arra kijelölt helyeken.

Budapest, 2024. november 4.

HÁZIREND

1. ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK

- Elfogadott fizetőeszközök: Készpénz, Átutalás, Bankkártya, SZÉP kártya elfogadóhely: OTP, K&H (Szabadidő, Vendéglátás, Szálláshely)
- Elfogadott bankkártyák: Maestro, MasterCard, Visa, Visa Electron, American Express
- Elfogadott pénznemek: HUF (Forint), EUR (Euro)
- Előlegigény: A foglalásban rögzített szabályok szerint
- Idegenforgalmi adó: A foglalásban rögzített szabályok szerint (nettó szobaár 4%-a)
- Általános lemondási feltételek: A foglalásban rögzített szabályok szerint
- Minden egyéni szobafoglalás a visszaigazolásban rögzített szabályok szerint mondható le.

2. BEJELENTKEZÉS

- A szállodai szolgáltatások igénybevétele előtt a Vendég szállodai bejelentőlapot tölt ki.
- A Vendég szobakulcsként kártyát kap, amelyhez a szobában lakó Vendég(ek) regisztrálása szükséges.
- A regisztráció a bejelentőlap pontos kitöltését és a Vendég személyazonosságának igazolását jelenti.
- A személyazonosító okirat bemutatása és a szoba, illetve a lehetséges költségek bankkártyás vagy készpénz előleggel történő garantálása a hotel számára lényegesnek minősített szerződési feltétel.
- A bejelentőlap aláírásával a Vendég hozzájárul ahhoz, hogy a bejelentőlap kitöltésével átadott személyes adatait a szolgáltató a szerződés létrejötté, illetve teljesülésének, teljesítésének igazolása, illetve az esetleges igényérvényesítés céljára elévülési időn belül kezelje, illetve archiválja. Továbbá a bejelentőlap aláírásával a Vendég hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató a vonatkozó jogszabályokban (különös tekintettel az idegenrendészetre, valamint az idegenforgalmi adóra) meghatározott kötelezettségei teljesítése, illetve a teljesítés igazolása céljára mindaddig kezelje, amíg az illetékes hatóság az adott jogszabályokban meghatározott kötelezettségek teljesülését ellenőrizheti.
- A kötelezően megadandó személyes adatok és bankkártya Vendég általi megadása a szállodai szolgáltatás igénybevételének feltétele. Hontalanok és nem az Európai Unió állampolgárai esetében a hontalan igazolvány, illetve az útlevél bemutatása és átadása jogszabály alapján kötelező.
- A kötelezően megadandó adatok köre: név, lakcím, állampolgárság, születési hely és születési idő, útlevél vagy személy azonosító igazolvány száma, ennek érvényessége.
- Opcionálisan megadható adatok köre: email cím, telefonszám.
- A szállodai bejelentőlapon a Vendég akként nyilatkozhat, hogy hozzájárul ahhoz, hogy a bejelentőlapon átadott személyes adatait a Queen's Court Hotel Budapest marketing tevékenysége céljára is felhasználhassa.
- E hozzájárulás alapján Queen's Court Hotel Budapest különösen, de nem kizárólag jogosult arra, hogy a Vendég részére postai, e-mail vagy egyéb küldemények, üzenetek formájában ajánlatait, egyéb tájékoztatóit megküldje.
- Az érintett személyes adatainak marketing célú felhasználására a Queen's Court Hotel Budapest mindaddig jogosult, amíg a Vendég az ezzel kapcsolatos hozzájárulását írásban vissza nem vonja.
- A szobákat a megérkezés napján 15:00 órától lehet elfoglalni. A szoba korábbi elfoglalása esetén a szálloda az alábbiak szerint jogosult felárat felszámítani.

3. KIJELENTKEZÉS

- A távozás napján a Vendég a szobát poggyászával, valamint egyéb személyes tulajdonú tárgyával együtt 11:00 óráig köteles elhagyni, és a bejelentkezéskor kapott kulcskártyát a recepción leadni.
- A szoba késedelmes elhagyása esetén a szálloda jogosult a szerződésben meghatározott felárat felszámítani, melynek mértéke 20 EUR/óra. Amennyiben a vendég a szobát az utazás napján 18:00 óra után kívánja elhagyni, egy teljes éjszakára szóló, a foglalási szerződésében megszabott szobaár díja kerül felszámításra.
- A Vendég a szállodai tartózkodása ellenértékét, beleértve az igénybe vett egyéb szolgáltatásokat is, legkésőbb a szállodából való végleges távozása előtt köteles a szállodai szerződésben meghatározott módon kiegyenlíteni.
- A fizetés bármilyen okból történő megtagadása esetén a szálloda jogosult a Vendég szállodába bevitt személyes tárgyait visszatartani és azokon zálogjogát érvényesíteni, illetve az érkezéskor biztosított bankkártyát a jogos egyenleg rendezésére felhasználni.
- Fizetés nélküli távozás esetén a szálloda a rendőrségi feljelentés mellett jogi úton érvényesíti követelését a Vendéggel szemben, amelynek költségeit a Vendég fizeti.
- Az utólag felmerült és ki nem egyenlített szolgáltatások díjösszegét a szálloda a Vendég bankkártyájára terheli.

4. LÁTOGATÓK

- A Szálloda szobáiban csak a recepción regisztrált Vendégek tartózkodhatnak.
- A Vendég a látogatója magatartásáért – ideértve az esetleges károkozást is – felelősséggel tartozik.
- A látogató által a Vendégnek és/vagy harmadik személynek okozott kárért való felelősséget a szálloda kizárja.
- A szobafoglalásban szereplő létszámon felüli Vendég után a Szálloda Rack Rate árat számol fel.

5. 18 ÉV ALATTI VENDÉGEK

- A Szálloda szolgáltatásait 18 év alatti Vendég csak szülői vagy más, az általa megbízott cselekvőképes személy kíséretében veheti igénybe.
- 14 éven aluli gyermek csak szülői vagy más, általa megbízott cselekvőképes személy folyamatos felügyelete mellett tartózkodhat a Szobában.
- A gyermek kísérői felelősséggel tartoznak a gyermek épségéért, magatartásáért, és az esetlegesen általa okozott károkért.
- A Szálloda területén, rendezvényén 18 év alatti személy alkoholt nem fogyaszthat. Ezen kötelezettség betartásáról, ill. betartatásáról a 18 év alatti személy szülője, általa megbízott cselekvőképes személy köteles gondoskodni.
- E kötelezettség megszegésének jogi, erkölcsi és anyagi következményeiért a szülő vagy az általa megbízott cselekvőképes személy teljes felelősséggel tartozik, a szálloda saját felelősségét kizárja.

6. KISÁLLATOK ELSZÁLLÁSOLÁSA

- A szálloda területén tartózkodni kizárólag veszettség ellen beoltott, „kisállat egészségügyi kiskönyvvel” rendelkező kutyával szabad.
- A Szálloda jogszabályban szabályozott méretű (maximum 18 kg-ig): kistermetű és szobatiszta állat befogadását biztosítja.
- A szállodában csak olyan kisállat tartózkodhat, amely magatartásával nem zavarja a szállóvendégek nyugalalmát.

- A szálloda területén a közlekedés és a sétáltatás során póráz használata kötelező.
- A szálloda belső közösségi tereibe közegészségügyi okokból kisállat nem vihető be. (Wellness, Gym)
- Az ürüléket a kisállat gazdája köteles haladéktalanul eltakarítani, ellenkező esetben egyenként 40.000 és 100.000 Ft közötti összeggel terheli meg a figyelmeztetett Vendég (és/vagy a vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) szobaszámláját.
- A háziállat által okozott kárért az állat tulajdonosa anyagi felelősséggel tartozik.

7. ÖLTÖZKÖDÉS

- Kérjük Vendégeinket, hogy az általános öltözködési szabályokat tartsák be.
- Ajánlott Dresscode: smart casual
- Nincs megszabott viselet. Férfiaknak szövetnadrág inggel, zakóval, nőknek pedig elegáns szoknya, nadrág és blúz javasolt.
- Sportruházat és cipő használata a fitness szolgáltatások igénybevételekor kötelező.
- Fürdőruha és papucs használata a Wellness szolgáltatások igénybevételekor kötelező.
- Kérjük, különösen fordítson figyelmet ruházatára az éttermi szolgáltatások használata során.

8. SZÁLLODAI ESZKÖZÖK, BERENDEZÉSEK, KÁROKOZÁS

- A Vendég köteles a szálloda eszközeit, berendezéseit rendeltetésszerűen használni, anyagi javainak épségét megőrizni.
- Gondatlanságból, ittas állapotban okozott károk esetén (törés, szennyeződés) a szálloda kártérítést számol fel.
- A szálloda berendezési, felszerelési tárgyai a szálloda területéről kizárólag a szálloda előzetes írásbeli engedélyével vihetők ki. A szállodai szoba bármilyen átrendezését, bútorok áthelyezését kizárólag a szálloda munkatársa, vagy erre kijelölt megbízottja végezheti. Ezen rendelkezés be nem tartásából eredő károk megtérítése a Vendéget terheli. Az ebből eredő károkért való felelősséget a szálloda kizárja.
- Szállodai értékek elvitele a szálloda előzetes írásbeli engedélye nélkül bűncselekménynek minősül. Ebben az esetben a szálloda megteszi a szükséges büntetőjogi és polgári jogi lépéseket.
- A szálloda bármely eszközének, berendezési-, felszerelési tárgyának meghibásodását a Vendég köteles bejelenteni a szállodának. A Vendég nem jogosult a hibát saját maga javítani. Az ebből eredő károkért való felelősséget a szálloda kizárja.
- A nem rendeltetésszerű használat során okozott kárt a Vendég a szálloda felszólítására, de legkésőbb a távozása előtt köteles megtéríteni.

9. WIFI

- A szállodában wi-fi rendszer üzemel, amelynek használata térítésmentes.
- A Vendég a wi-fi rendszert a szobaszáma és neve megadásával jogosult használni.
- Rendezvényen részt vevő vendégeink részére egyedi azonosítóval ellátott wi-fi hálózatot biztosítunk.
- A wi-fi folyamatos, megszakítás nélküli működését és elérhetőségét a szálloda nem garantálja.
- A wi-fi használata során vagy következtében a Vendég készülékében vagy annak tartalmában keletkezett közvetlen vagy közvetett károkért a szálloda nem vállal felelősséget.
- A szolgáltatást a Vendég a saját felelősségére és kockázatára veszi igénybe.

10. TELEFON

- A szállodán belüli telefonhívások díjmentesek.
- A szobatelefon külső vonalának használata díjköteles lehet. A szálloda a telefonálás költségét a szolgáltató telefontársaság díjai alapján szállodai felárral terhelheti automatikusan a Vendég szobaszámlájára.
- A hívás díja mindaddig felszámításra kerül, amíg a telefonkagyló visszahelyezésével nem történik meg a beszélgetés bontása.
- A telefon Vendég által történő helytelen használata során felmerült többletköltség a Vendéget terheli.

11. BIZTONSÁG

- A szálloda az épületben a Vendégek és a szálloda vagyon- és személybiztonsága érdekében zártláncú kamera-rendszert üzemeltet, amely napi 24 órában, folyamatosan videofelvételeket rögzít.
- A szálloda területén napi 24 órában biztonsági őrök vannak szolgálatban.
- A szállodai szobákat és a szálloda közös területeit csak érvényes kulcs kártya birtokában lehet használni.
- A szállodában a hálózati feszültség 220 Volt, ezzel nem kompatibilis elektromos eszközök használata szigorúan tilos, az ebből eredő károkért a szálloda felelősségét kizárja.
- A szállodai szobában csak az előre bekészített vasalót, vízforralót, kávéfőzőt és egyéb, a megszokott utazási szükségletek közé tartozó elektromos készüléket – ideértve a laptopot, notebookot, tabletet, fényképezőgépet, videokamerát stb. – szabad üzemeltetni.
- A szállodai szobában tilos elektromos hálózaton töltött készüléket zuhanyozás, vagy fürdőkád használata közben, folyóvíznél, vagy vízzel töltött kádban használni, az áramütés veszélye miatt! Az ebből eredő károkért való felelősségét a szálloda kizárja.
- A Vendég tűz esetén köteles a szobában kihelyezett menekülési útvonalat, illetve a helyszínen lévő szállodai dolgozó vagy tűzoltó utasításait követni.
- Szobai tűzjelzés esetén a vendég köteles a szálloda alkalmazottját haladéktalanul beengedni a szobába.
- Tűz esetén, amennyiben a füstmentes lépcsőház nem elérhető, a menekülési pontként piktogramokkal kijelölt szoba vendégei kötelesek biztosítani a szobájukba való bejutást a szállodában tartózkodók részére. Amennyiben a menekítési pontként kijelölt szobában tűz esetén a vendég nem tartózkodik bent a szálloda jogosult a szobaajtó nyitását előzetes engedély nélkül biztosítani.
- Tűzoltókészülékek a szálloda folyosóin, emeletenként találhatók.
- Tűz észlelése, vagy erre utaló jel esetén a Vendég köteles haladéktalanul a Szálloda recepcióját értesíteni.

12. A SZÁLLODA TERÜLETÉRE BE NEM VIHETŐ ANYAGOK / ESZKÖZÖK

- Nem vihetőek be a Szálloda területére az alábbi anyagok/ eszközök:
 1. A hatályos jogszabályokban maró, gyúlékony vegyszernek, anyagnak minősített termékek
 2. A hatályos jogszabályokban tűzveszélyesnek és/vagy robbanásveszélyesnek minősített anyagok
 3. Nem a szálloda kiszolgáló egységeiben vásárolt élelmiszer, ital (ideértve alkohol tartalmú italokat)
 4. Tűzijáték, petárda, ezek alkotórészei, összetevői
 5. Hulladék, környezetre, egészségre ártalmas anyagok
 6. Pszichotrop és pszichoaktív anyagok

- Különösen drága, nagy értékű értéktárgy, muzeális tárgy behozatalát előre be kell jelenteni a szálloda recepcióján, amelyek a vendég kérésére és hozzájárulásával a szálloda által biztosított széfben, biztonsági tasakban kerülnek elhelyezésre.
- Fegyvernek minősülő tárgy behozatalát előre be kell jelenteni a szálloda recepcióján, amely jóváhagyása a szálloda vezetésének engedélyétől függ, fegyver behozatala ugyanakkor tilos.
- Amennyiben a Vendég a szálloda előzetes írásbeli engedélye nélkül nem bevihető anyagot/eszközt visz a szálloda területére, azt a szálloda a Vendég költségére eltávolíthatja vagy eltávolíttathatja.
- Az engedély nélkül bevitt anyagokban/eszközökben keletkezett kárért a szálloda nem vállal felelősséget! A Vendég teljes körű jogi és anyagi felelősséggel tartozik mindazon kárért és sérelemért, amelyet az engedély nélkül bevitt anyag/eszköz okoz más Vendégnek, harmadik személynek vagy a szállodának.

13. DOHÁNYZÁS

- A szálloda nemdohányzó hotel. Ennek értelmében a szálloda zárt helyiségeiben (beleértve a vendégszobákat), közösségi területein, és a szállodához tartozó teljes nyílt területen –a dohányzásra kijelölt helyek kivételével– tilos a dohányzás, ideértve az elektromos cigaretta használatát.
- A szálloda alkalmazottai jogosultak a Vendégeket, valamint a szálloda területén tartózkodó bármely más személyt figyelmeztetni ezen előírás betartására, a dohányzás, elektromos cigaretta használatának abbahagyására. Az első figyelmeztetés díjmentes, a második és harmadik figyelmeztetésért a szálloda egyenként 40.000 és 100.000 Ft közötti összeggel terheli meg a figyelmeztetett Vendég (és/vagy a vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) szobaszámláját. A harmadik figyelmeztetés után a szálloda jogosult a szállodai szerződést egyoldalúan, azonnali hatállyal felmondani, és a Vendéget a szállodából visszafizetési és/vagy kártérítési kötelezettség nélkül haladéktalanul kiutasítani.
- A Vendég, illetve a szálloda területén tartózkodó bármely személy köteles az előírás betartására, valamint az esetleges felszólítás teljesítésére.
- Amennyiben bármely Vendég vagy a szálloda területén tartózkodó egyéb személy jogsértő magatartása miatt a szállodát az illetékes hatóság a vonatkozó jogszabály alapján bírsággal sújtja, úgy a szálloda jogosult az adott jogsértő magatartást tanúsító személyre a bírság összegét áthárítani, illetve annak megfizetését tőle követelni.

14. „FOGLALT SZOBA” FIGYELMEZTETŐ TÁBLA

- A szállodai alkalmazottak a szobatarítást reggel 8 órától végzik.
- A Vendég a „Foglalt Szoba!” figyelmeztető táblának a szobaajtó külső kilincsére történő kiakasztásával határozottan jelzi, hogy a szálloda munkatársai ne zavarják, ne kopogjanak és ne lépjenek be a szobába.
- A “Foglalt Szoba!” figyelmeztető táblát a Vendég a saját felelősségére és kockázatára helyezi el a bejárati ajtó külső kilincsén. Amennyiben a szálloda munkatársai a Vendég elutazásának napján a szobája kilincsén „Foglalt Szoba!” figyelmeztető táblát találnak, a Vendég a szálloda telefonhívására nem reagál, úgy a szálloda munkatársai 12:00 óra után bármikor jogosultak a szobába bemenni.
- Rendkívüli helyzetben (tűz, terrortámadás, katasztrófa esemény stb.) előzetes értesítés nélkül, illetve amikor a szálloda a rendelkezésére álló információk alapján megalapozottan feltételezi, hogy a szobában a Vendég élete, egészsége, testi épsége, vagyónbiztonsága veszélyben van vagy veszélyben lehet, és a Vendég a szálloda telefonhívására nem reagál, úgy a szálloda munkatársai jogosultak a szobába bemenni.
- A „Foglalt Szoba!” figyelmeztető tábla nem rendeltetésszerű használatából eredő károkért, sérelemért a szálloda nem vállal felelősséget.

15. NAPI TAKARÍTÁS

- A szálloda naponta egyszer, 8:00 és 16:00 között takarítja a szobákat.
- Amennyiben a szoba takarítását végzők ezen időszak alatt a szoba külső kilincsén „Foglalt Szoba!” figyelmeztető táblát találnak, úgy a szoba takarítását nem végzik el, ezért a Vendég díjcsökkentést vagy kártalanítást nem követelhet.
- Környezetvédelmi szempontból a fürdőszoba padlózatára vagy a mosdóba helyezett törölközőket cseréli a szálloda.

16. MOSÁS, VASALÁS

- A szálloda mosást, vasalást, vegytisztítást mosatási jegyzékben foglalt feltételek szerint külső vállalkozó bevonásával vállal.

17. MINIBÁR

- A minibárban a szálloda által elhelyezett termékek tárolhatók, melyek térítési díj ellenében fogyaszthatók. A vendég által a hűtőben elhelyezett saját tulajdonú termékek minőségéért a szálloda nem vállal felelősséget.
- Az aktuális árlista a minibár feletti polcon található.
- A minibár fogyasztást a Vendég távozáskor a recepción egyenlíti ki.

18. ÉTTEREM

Általános elvek

- Az étterem magánterület, ahol az üzemeltető jogosult szolgáltatásait a saját maga által megszabott feltételekhez kötni, amelyeket a házirendben összefoglalva közzétesz.
- A vendégek kötelesek tiszteletben tartani az éttermi dolgozók, biztonsági őrök méltóságát, személyiségi jogait.
- Alapvető elvárás a másik vendég tiszteletben tartása, a kulturált viselkedés.
- A gyermekek biztonsága és testi épsége, a gyermekek megfelelő tájékoztatása az étterem házirendjéről és a házirend betartása a gyermeket kísérő vendég felelőssége.
- A fenti általános elveket és viselkedési normákat megsértő személyektől az étterem dolgozói a szolgáltatást megtagadhatják, illetve a biztonsági szolgálat tagjai az étterem területéről felszólítást követően kivezethetik.

Egyéb rendelkezések

- Az étterem területén nem végezhető erős zajjal, szaggal vagy egyéb környezeti ártalommal járó, illetőleg az előzőekhez hasonló, az étterem területén tartózkodó személyek zavarására alkalmas tevékenység.
- Tilos az étterem területén kábítószer birtokolni, terjeszteni, fogyasztani.
- Tilos az étterem területére szűrő-és vágóeszközt, fegyvert, pirotechnikai eszközt, vagy egyéb, riadalmat keltő eszközt, vagy bármely olyan eszközt bevinni, amely a saját vagy mások testi épségét veszélyeztetik.
- Az üzemeltető fenntartja magának a jogot, hogy adott szituációtól függően döntse el, mely tárgyak tartoznak ebbe a körbe. Tilos az étterem területén nyílt lángot használni, öngyújtót gyújtani, vagy bármely más módon tüzet gyújtani.
- Az étterem egész területén kizárólag az étteremvezető engedélye alapján végezhető az épület rendeltetésén túlmutató tevékenység, illetve bármilyen üzleti célú tevékenység.

- Tilos az étterem területén a vendégeknek bármilyen reklám, vagy egyéb kereskedelmi tevékenységet folytatni.
- Az étteremben tilos a dohányzás, valamint az elektromos cigaretta használata.
- Tilos az étteremben máshol vásárolt ételt, italt fogyasztani.

19. REGGELI

- A reggeli ideje: 6.30 – 10.30 óra
- A reggeli A la'carte és büfé formájában vehető igénybe.
- A szálloda a reggeli büféasztalról korlátlan ételfogyasztást nyújt, azonban onnan sem étel, sem ital későbbi fogyasztás céljából nem vihető ki.
- Amennyiben a Vendég a szálloda előzetes engedélye nélkül későbbi fogyasztásra ételt és/vagy italt visz ki a reggeliző helyiségből, úgy a szálloda jogosult 15 EUR/fő felárat a szoba számlára terhelni.

20. TALÁLT TÁRGYAK

- A Vendégek a talált tárgyakat a recepción kötelesek leadni, melyet a Housekeeping részleg vesz nyilvántartásba.
- A szállodai szoba elhagyása után hátrahagyott élelmiszert, élelmiszer jellegű cikkeket, gyógyszereket a szálloda haladéktalanul megsemmisíti.
- A tárolásra alkalmas tárgyakat a szálloda 3 hónapig őrzi. Amennyiben a talált tárgy jogos tulajdonosa jelentkezik, személyazonosságát igazoló okirat felmutatásával/megküldésével és aláírásával, valamint az esetleges külön őrzéssel és szállítással felmerült költségek megtérítése ellenében a tárgyat személyesen, vagy postai úton veheti át.
- A szálloda által méretük, súlyuk vagy egyéb tulajdonságuk miatt nem őrizhető tárgyakat a szálloda haladéktalanul átadja a területileg illetékes jegyzőnek.

21. PARKOLÁS

- A szállóvendégek gépjárművei térítésmentesen parkolhatnak a szállodával alatt található mélygarázsban.
- A főbejárat előtti területen biztonsági okokból parkolni csak az érkezés időszakában, rövid ideig lehetséges.
- A parkolóban a KRESZ előírásai szerint kell közlekedni.
- Amennyiben a Vendég igénybe kívánja venni a parkolót, bejelentkezéskor az erre rendszeresített regisztrációs lapon fel kell tüntetnie a jármű forgalmi rendszámát, vendég adatait és a gépjárművön látható esetleges sérüléseket. Ennek megtagadása vagy elmulasztása esetén a parkoló nem vehető igénybe.
- A Vendég az általa másik parkoló autóban okozott kárért a károsultnak közvetlen felelősséggel tartozik.
- A gazdasági útvonalakat, bejáratokat kérjük szabadon hagyni!
- A Vendég számára elérhető Valet parking szolgáltatás esetében a szálloda alkalmazottja parkolja le a gépjárművet. Saját vagy Valet parkolás esetén az adott parkolóház aktuális szabályzata érvényes.

22. BETEGSÉG, HALÁLESET

- Amennyiben a Vendég a szállásszolgáltatás igénybevételének időtartama alatt megbetegszik, és maga nem képes saját érdekében eljárni, a szálloda orvosi segítséget ajánl fel.
- A Vendég a felajánlott orvosi segítséget saját felelősségére és kockázatára veszi igénybe.

- Az orvos nem a szálloda alkalmazottja, megbízottja, közreműködője, a diagnózisért, az alkalmazott terápiáért, annak következményeiért való felelősséget a szálloda kizárja.
- A Vendég betegsége/halála esetén a szálloda a költségeinek megtérítésére 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 felszerelések, berendezési tárgyakban keletkezett esetleges károk tekintetében.
- A Vendég fertőző betegsége esetén a szálloda jogosult díjvisszatérítés vagy kártérítés nélkül, azonnali hatállyal felmondani a szállodai szerződést. Ebben az esetben a Vendég a szálloda felmondásában meghatározott időtartamon belül köteles a szállodát poggyászaival együtt saját költségén elhagyni. Fertőző betegség esetén a szálloda a 18/1998. (VI. 3.) NM rendeletnek megfelelően köteles eljárni. A rendelet értelmében, ha ilyen gyanú áll fenn, a szálloda orvost hív, és ő állapítja meg a Vendég fertőzőségének tényét.

23. RENDELLENES MAGATARTÁS

- A Vendégek nyugalma érdekében a szálloda területén 22:00 óra után – kivéve a szálloda által szervezett vagy engedélyezett rendezvény, program esetében – tilos a hangoskodás, zenélés, zajjal, lármával járó tevékenység, hangeffektusok, a szobában zavaró hangerejű televíziózás, rádiózás, egyéb hangoskodás.
- A szálloda területén, időponttól függetlenül, tilos minden olyan magatartás, viselkedés, amely zavarja mások nyugalma, biztonságát, biztonságérzetét, magánszféráját. Tilos mások megfélemlítésére alkalmas zaklatásnak minősülő vagy minősíthető jellegű viselkedés.
- A szálloda munkatársa jogosult figyelmeztetni a rendbontó és/vagy hangoskodó Vendéget. Az első figyelmeztetés díjmentes, a második és harmadik figyelmeztetésért a szálloda egyenként 40.000 és 100.000 Ft közötti összeggel terheli meg a figyelmeztetett Vendég (és/vagy a vele Együtt Ott Tartózkodó Személy) szobaszámláját.

VB2MW Kft.

Budapest, 2024. november 4.