



Magyar Posta

**TURISZTIKAI ÉS ÜDÜLÉSI CÉLRA BIZTOSÍTOTT POSTAI SZÁLLÁSHELYEK
IGÉNYBEVÉTELÉNEK ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI**

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉGEK

1.1. A szálláshelyet biztosító szolgáltató neve és címe

Név: Magyar Posta Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Székhelye: 1138 Budapest, Dunavirág utca 2-6.
Postacíme: 1540 Budapest
Cégjegyzékszám: 01-10-042463
Adószám: 10901232-2-44
Számlavezető pénzügyintézet: Takarékbank Zrt.
Pénzforgalmi jelzőszám: 18203332-06000412-40010125

1.2. Internetes elérhetőség

WWW.POSTA.HU

1.3. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

1) Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) megtalálható a Magyar Posta Zrt. mint szálláshelyet biztosító szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató) honlapján közzétett [ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK](#) oldalon.

2. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

1) Jelen ÁSZF a Szolgáltató által értékesített – utazási csomagnak és utazási szolgáltatás együttesnek nem minősülő – postai szálláshelyek (a továbbiakban: szálláshely) és kapcsolódó szolgáltatások igénybevételére vonatkozó utazási szolgáltatás (a továbbiakban: szolgáltatás) általános rendelkezéseit, a szolgáltatás igénybevétele során, a szerződő felek (a továbbiakban: Felek) között létrejövő jogviszonyból eredő jogokat és kötelezettségeket tartalmazza. A Felek a szolgáltatás biztosításával kapcsolatban felmerült vitás kérdéseik rendezésére a magyar joghatóságot és a magyar bíróságok kizárólagos illetékességét kötik ki.

2) Jelen ÁSZF személyi hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, valamint a Szolgáltatóval a jelen ÁSZF-ben részletezett szolgáltatás(ok) igénybevételére vonatkozóan jogviszonyba kerülő szolgáltatási szerződést megkötő személyre, abban az esetben is, ha az 1) bekezdés szerinti szerződő fél az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésben meghatározott valamennyi feltételnek megfelelő más utazó természetes személyre átruházta (a továbbiakban együttesen: Vendég).

3) A Szolgáltató az 1) bekezdés szerinti utazási szolgáltatást cselekvőképességgel rendelkező és 18. életévét már betöltött természetes személy, valamint jogi személy, illetve egyéb szervezet (a továbbiakban együtt: szervezet) nevében eljárni jogosult Vendég számára biztosítja. Jogosultság vagy felhatalmazás hiányában eljáró személy tevékenységére a Ptk. megbízás nélküli ügyvitelről szóló szabályai alkalmazandók.

4) A 2) bekezdés szerinti szolgáltatási szerződést megkötő Vendég vagy a jogait és kötelezettségeit gyakorló más Vendég a szolgáltatás megrendelésével kijelenti, hogy ismeri, magára nézve kötelezőnek tekinti és elfogadja jelen ÁSZF-ben foglaltakat.

5) Jelen ÁSZF a speciális, egyedi feltételekre vonatkozó rendelkezéseket – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – nem tartalmazza, ez azonban nem zárja ki a külön írásba foglalt szerződés megkötését a Vendég megbízásából és nevében eljáró harmadik személyekkel (a

továbbiakban: Utazásközvetítővel), szolgáltatókkal, illetve a 7) bekezdésben foglaltak alapján a Vendéggel esetenként más és más, az üzlet típusának megfelelő kondíciókkal.

6) Amennyiben a szolgáltatásokra vonatkozó megrendelést az Utazásközvetítő adja le a Szolgáltatónak, az együttműködés feltételeit a Szolgáltató és az Utazásközvetítő között megkötött külön írásba foglalt szerződés szabályozza. Ebben az esetben a Szolgáltató nem köteles vizsgálni, hogy az Utazásközvetítő jogszerűen képviseli-e a Vendéget. A jogosultságokról és kötelezettségekről a Vendéget az Utazásközvetítő köteles tájékoztatni, a tájékoztatási kötelezettség elmulasztásának következményei az Utazásközvetítőt terhelik.

7) A Szolgáltató biztosítja a jelen ÁSZF-ben foglaltaktól eltérő speciális kondíciókhoz kötött szolgáltatás igénybevételének lehetőségét – csoportos foglalás vagy rendezvények esetén – azzal, hogy egyedileg megtárgyalt, külön írásba foglalt egyedi szerződésben rögzített feltételeket állapít meg.

8) Jelen ÁSZF-ben és a külön írásba foglalt egyedi szerződésben nem szabályozott kérdésekben a vonatkozó magyar jogszabályok, így különösen a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) valamint az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet I. és II. fejezetének vonatkozó rendelkezései az irányadóak.

9) A Szolgáltató az ÁSZF módosítását a változás hatálybalépését megelőzően legalább 8 nappal nyilvánosságra hozza. A változásról szóló értesítést honlapján az [ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK](#) oldalon közzéteszi.

3. SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA

1) A Szolgáltató a tulajdonában lévő szálláshelyekre vonatkozó a 2. pont 1) bekezdése szerinti utazási szolgáltatás(ok) igénybevételét biztosítja.

2) A Szolgáltató szálláshely igénybevételére vonatkozó ajánlatai korlátozott szálláskapacitással állnak a Vendégek rendelkezésére.

3) A Szolgáltató aktuális ajánlatai, valamint a kapcsolódó szolgáltatások a WWW.POSTA.HU oldalon kerülnek meghirdetésre.

4. MEGRENDELÉSI, SZERZŐDÉSKÖTÉSI FOLYAMAT

1) A Szolgáltató a megrendelést e-mailben, telefonon vagy a helyszínen személyesen írásban, valamint Utazásközvetítő esetén, annak foglalási rendszerén keresztül fogad el.

2) Utazásközvetítő igénybevétele esetén online foglalási rendszeren keresztül történő megrendelési, szerződéskötési folyamatot az Utazásközvetítő az általa kialakított feltételek szerint biztosítja.

3) A Vendég szóban, vagy írásban megküldött ajánlatkérésére a Szolgáltató ajánlatot küld.

4) A megrendelést a Vendégnek minden esetben írásban – az erre a célra rendszeresített – hiánytalanul kitöltött megrendelőlapra kell megküldenie az udultetes@posta.hu e-mail címre, vagy postai úton a Magyar Posta Zrt. Humánerőforrás Főigazgatóság - Kompenzáció és Teljesítménymenedzsment Osztály/Üdültetés Budapest 1540 levelezési címre. A Szolgáltató minden megrendelést írásban visszaigazol.

5) Az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés (a továbbiakban: utazási szerződés) kizárólag a Vendég írásban leadott megrendelőlapja alapján a Szolgáltató által írásban megküldött visszaigazolásával jön létre, mely írásban megkötött szerződésnek minősül.

5. SZÁLLÁSDÍJ, FIZETÉSI FELTÉTELEK

1) A Szolgáltató a – 3) bekezdés szerint – meghirdetett szállásdíjait előzetes bejelentés nélkül bármikor megváltoztathatja. Amennyiben a Vendég megrendelését a Szolgáltató a 4. pont 5) bekezdése szerint írásban visszaigazolta és ezzel az utazási szerződés létrejött, a szállásdíjon a Szolgáltató – a 2) bekezdésben foglaltak kivételével – már nem változtathat.

2) Az utazási szerződés szerinti szállásdíj emelésére csak akkor van lehetőség, ha ennek lehetőségéről az kifejezetten rendelkezik, és annak oka az utazási szerződésben vállalt kapcsolódó szolgáltatásokat érintő, vagy a teljesítésben közvetlenül részt nem vevő harmadik felek által kivetett adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen üdülöhelyi díj) változása. Az utazási szerződésben erre az esetre vonatkozólag a Szolgáltató pontosan meghatározza a módosított szállásdíj számításának módját, a szállásdíj-emelés indokát, amelyet legkésőbb a Vendéggel a szállásdíj-emelés közlésével egyidejűleg közöl. A szállásdíj emeléséről a Szolgáltató – tartós adathordozón, a díjemelést indoklásával, illetve a számítások feltüntetésével – legkésőbb húsz nappal a szolgáltatás megkezdése előtt értesíti a Vendéget.

3) A Szolgáltató aktuális szállásdíjai a WWW.POSTA.HU oldalon található.

4) A szállásdíjak közlésekor a Szolgáltató megjelöli azok adótartalmának (áfa, IFA) ajánlattételkor érvényes mértékét. A közzétett szállásdíjak – eltérő tartalmú tájékoztatás esetén – tartalmazzák az áfa-t, nem tartalmazzák azonban az idegenforgalmi adót, amit a helyszínen kell megfizetni. A Szolgáltató a hatályos adó-törvény (áfa, IFA) módosulása miatti többletterheket, előzetes értesítés mellett áthárítja a Vendégre.

5) A Vendég a szállodai tartózkodása során a kapcsolódó szolgáltatások, valamint az egyéb fogyasztás ellenértékét legkésőbb a szállodából való végleges távozása előtt köteles kiegyenlíteni. A fizetés bármilyen okból történő megtagadása esetén a szálloda jogosult a Vendég szállodába bevitt dolgait visszatartani és azokon zálogjogát érvényesíteni. Fizetés nélküli távozás esetén a szálloda a rendőrségi feljelentés mellett jogi úton érvényesíti a követelését a vendéggel szemben, amelynek költségeit a Vendégre terheli.

6) A szolgáltatás és/vagy a kapcsolódó szolgáltatások díjának megfizetése történhet készpénzzel, bankkártyás fizetéssel, banki átutalással, Széchenyi Pihenőkártyával (SZÉP kártya), bankszámlára történő készpénz befizetéssel, belföldi postautalványon a Szolgáltató számlaszámára telepítéssel kérve megrendelt ajánlatra vonatkozó fizetési feltétel betartásával. A szállásdíj megfizetésének további feltételei a WWW.POSTA.HU oldalon található.

7) Készpénzzel történő fizetés esetén a szállás-, valamint a megrendelt kapcsolódó szolgáltatások díját legkésőbb a szálláshely elfoglalásának napján kell kiegyenlíteni.

8) Banki átutalással, bankszámlára történő készpénz befizetéssel, készpénz átutalási megbízással vagy belföldi postautalványon (a Szolgáltató számlaszámára telepítéssel kérve) történő fizetés esetén a teljes szállásdíjnak a Szolgáltató 1.1. pontban szereplő bankszámláján legkésőbb a szálláshely elfoglalásának napját megelőző munkanapon jóváírásra kell kerülnie.

9) A külön írásba foglalt egyedi szerződéssel létrejött megrendelés esetében a Szolgáltató a fizetési feltételekre vonatkozóan külön rendelkezéseket is megállapíthat.

6. IGÉNYBEVÉTELI FELTÉTELEK

1) A Vendég tudomásul veszi, hogy

- a) a Szolgáltató a megrendelést nem fogadja el abban az esetben, ha a megrendelőlapon megadott adatok alapján azok nem valósak, nem visszaellenőrizhetők;
- b) az utazási szerződésmódosítására az igénybevétel megkezdése előtt 24 óráig – szabad kapacitás függvényében – írásban, van lehetőség, ennek végleges szállásdíját a Szolgáltató határozza meg;
- c) a megrendelt szálláshelyet a Szolgáltató által megjelölt időpontban (14 órától) foglalhatja el az érkezés napján (Check in), illetve a közzétett időpontig (10 óráig) köteles elhagyni az utazás napján (Check out);
- d) ha a szálláshelyet az érkezés napján 14 óra előtt kívánja elfoglalni, úgy az előző éjszakára vonatkozó szállásdíj is felszámításra kerül;
- e) amennyiben nem jelenik meg a megrendelés szerinti nap 18 óráig, a Szolgáltató elállhat az utazási szerződés teljesítésétől kivéve, ha az utazási szerződésbe foglalt külön megállapodás alapján későbbi érkezési időpont került kikötésre;
- f) a Bejelentőlap kitöltésén és aláírásán túlmenően a szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy a személyazonosságát a törvényes előírásoknak megfelelően, a szálláshely elfoglalása előtt igazolnia kell, (ennek hiányában a szálláshelyet nem foglalhatja el), továbbá ezzel egyidejűleg – aláírásával elismerten – a Szolgáltató adatkezelési tájékoztatójában, valamint a Házirendjében foglaltakat is el kell fogadnia. Hontalanok és nem az Európai Unió állampolgárai a hontalan igazolvány, illetve az útlevél bemutatásával tudják igazolni magukat;
- g) az utazási szerződés szerinti időpont meghosszabbításához a Felek írásban foglalt megegyezése szükséges. Hosszabbítás esetén a Szolgáltató kikötheti a már teljesített szolgáltatás díjának megtérítését;
- h) amennyiben a szálláshelyet a bejelentkezéskor a távozás napjaként feltüntetett napon 11.30 óráig nem üríti ki és az utazási szerződés nem került meghosszabbításra, úgy a Szolgáltató jogosult a szállásdíjat egy további napra is kiszámlázni azzal, hogy ezzel egyidejűleg a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége is megszűnik;
- i) a lejáratú idő előtt megüresedett szálláshelyet a Szolgáltató jogosult újra értékesíteni;
- j) amennyiben a meghatározott időtartam lejárt előtt véglegesen elhagyja a szálláshelyet, a megfizetett szállásdíj visszaigénylésére még részlegesen sincsen lehetősége;
- k) a kedvezmények igénybevételére való jogosultságot köteles megrendeléskor bejelenteni, az erre vonatkozó utólagos bejelentéseket a Szolgáltatónak nem áll módjában elfogadni;
- l) a megrendelt, de a szálláshelyen való tartózkodás ideje alatt igénybe nem vett, illetve módosított kapcsolódó szolgáltatás(ok) után, a szállásdíjon felül befizetett összeg visszafizetésére nincsen lehetősége;
- m) a szállásdíjat érintően a jelzett fizetési határidő be nem tartása az utazási szerződés megszűnését eredményezheti és a 7. pont szerinti lemondási feltételek lépnek életbe. Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatását az utazási szerződést követően akciós szállásdíjon is értékesíti, a Vendég a megkötött utazási szerződés szerinti szállásdíjat az akciós szállásdíjra módosítani nem tudja;
- n) amennyiben a megrendelést lemondja, a 7. pont 6) bekezdése szerinti bánatpénzt számíthat fel a Szolgáltató;
- o) a felelőssége alá tartozó 14 év alatti gyermek csak felnőtt felügyelete mellett tartózkodhat a szálláshelyen. A gyermek kísérői felelősséggel tartoznak a gyermek épségéért és az általa okozott károkért;
- p) a Szolgáltató szálláshelyeire, azok külső területeire háziállat nem vihető be;
- q) a szálláshely közösségi tereiben hagyott személyes tárgyakért a Szolgáltató nem vállal felelősséget;

- r) a Szolgáltató szálláshelye szerinti Házirendben foglaltakat el kell fogadnia, be kell tartania;
- s) amennyiben a Házirendben foglalt előírásokat bármilyen módon megsérti, ez az azonnali hatályú utazási szerződés felmondását vonhatja maga után;
- t) a saját testi épségéért valamint az általa harmadik személynek okozott bárminemű kárért közvetlenül tartozik felelősséggel;
- u) a poggyászának, egyéb értékeinek őrizetéről saját magának kell gondoskodnia;
- v) a betegsége/halála esetén a Szolgáltató költségkompenzációra tarthat 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 felszerelésekben, berendezési tárgyakkban keletkezett esetleges költségek tekintetében;
- w) az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás és/vagy kapcsolódó szolgáltatás hibás teljesítése esetén haladéktalanul köteles kifogását, panaszát a Szolgáltatónál (szálláshely recepciója) bejelenteni, ellenkező esetben a közlés késedelméből eredő kárért ő a felelős;
- x) az őt ért kárt azonnal jelentenie kell a szálláshelyen, és minden szükséges adatot a szálláshely rendelkezésére kell bocsátania, amely a káreset körülményeinek tisztázásához, esetleg a rendőrségi jegyzőkönyv felvételéhez/rendőrségi eljáráshoz szükséges.

2) A Szolgáltató vállalja, hogy

- a) az utazási szerződés szerinti szállást biztosítja és kapcsolódó szolgáltatásokat az érvényes előírások szerint teljesíti;
- b) a WWW.POSTA.HU oldalon meghirdetett szálláshely igénybevételéhez tartozó egyéb feltételeket biztosítja;
- c) a megfizetett szállásdíjat teljes mértékben visszafizeti a Vendégnek, ha az igénybevétel az érdekkörében felmerült bármely okból hiúsul meg;
- d) a szállásdíj Vendég által való megfizetését követően kalkulált áfa-t és IFA-t tartalmazó számlát állít ki a Vendég részére;
- e) abban az esetben, ha a Vendég a szerződéstől az igénybevétel megkezdése előtt bármikor eláll, vagy ha az igénybevétel a Szolgáltató érdekkörében felmerült bármely okból meghiúsul, a Vendég által megfizetett – amennyiben jogosult, akkor a lemondási költséggel, mint bánatpénzzel csökkentett – szállásdíjat a Vendégnek közvetlenül vagy Utazásközvetítője útján legkésőbb az elállástól számított 8 napon belül visszatéríti;
- f) amennyiben nem az utazási szerződésnek megfelelően teljesít, a szállásdíjat arányosan leszállítja. Nem köteles azonban a szállásdíjat leszállítani, ha a Vendég a szolgáltatást vagy valamely kapcsolódó szolgáltatást saját elhatározásából vagy az érdekkörében felmerült okból nem veszi igénybe;
- g) amennyiben a szolgáltatás igénybevételének időtartama alatt a Vendég megbetegszik, és maga nem képes saját érdekében eljárni, orvosi segítséget ajánl fel;
- h) a Vendég írásos panaszát kivizsgálja, és a probléma kezeléséhez szükséges lépéseket megteszi, melyet írásban is rögzít.

7. AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA

1) A Szolgáltató az igénybevétel megkezdése előtt minden Vendégnek külön megküldött írásban tett nyilatkozattal – amely tartalmazza az elállás okát is pl.: vis major – legkésőbb 20 nappal az utazási szerződés teljesítésétől elállhat.

2) Amennyiben a Szolgáltató az utazási szerződés teljesítésétől eláll, a Vendég

- a) az eredetivel azonos vagy magasabb értékű/kategóriájú helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, ha ennek nyújtására a Szolgáltatónak lehetősége van. Amennyiben

- a helyettesítő szolgáltatás magasabb értékű, a díjkülönbözet a Vendéget terheli, ha alacsonyabb értékű, a Szolgáltató köteles a különbözetet a Vendégnek megtéríteni;
- b) követelheti a teljes befizetett díj visszafizetését és a díj után járó, az érintett naptári félévet megelőző utolsó napon érvényes jegybanki alapkamattal megegyező mértékű kamat megfizetését.

3) Amennyiben a Szolgáltató az igénybevétel feltételeit az utazási szerződés megkötése után – különösen az 5. pont 2) bekezdése szerinti – rajta kívül álló okból lényegesen megváltoztatja (pl.: a szállásdíj emelésének mértéke a nyolc százalékot meghaladja, az igénybevétel időpontja megváltozik), erről a Vendéget haladéktalanul írásban tájékoztatja. A Vendég választása szerint felmondhatja az utazási szerződést, vagy ha elfogadja a változtatásokat a szállás-, valamint a kapcsolódó szolgáltatások díjának e változásokhoz kapcsolódó megváltoztatásával együtt, a Felek módosítják az utazási szerződést. A Vendég a döntéséről haladéktalanul, de legkésőbb a változás közlésétől számított 3 napon belül köteles írásban tájékoztatni a Szolgáltatót. Amennyiben a Vendég a megadott határidőn belül a Szolgáltatót nem tájékoztatja írásban, úgy a Szolgáltató jogosult az utazási szerződés felmondására (a Vendég valamennyi érintett megrendelését törölheti). Ilyen esetben a Szolgáltatót – az utazási szerződés szerinti teljes díj visszafizetése mellett – az utazási szerződés felmondásáért felelősség nem terheli a Vendéggel szemben.

4) Nem minősül az utazási szerződés lényeges változtatásának, ha a Szolgáltató az egyes kapcsolódó szolgáltatásokat kényszerű okokból megváltoztatta, vele azonos vagy magasabb értékű kapcsolódó szolgáltatást biztosított. Amennyiben az ilyen kapcsolódó szolgáltatás értéke a nem teljesített kapcsolódó szolgáltatás értékét meghaladja, a díjkülönbözetet a Szolgáltató a Vendégre nem hárítja át.

5) Az utazási szerződés Vendég által történő felmondása esetén a 6) bekezdés szerinti bánatpénzt köteles fizetni a Szolgáltatónak.

6) A bánatpénz mértéke a szolgáltatás, illetve a kapcsolódó szolgáltatás esetén a felmondás, illetve az utazási szerződés módosítása időpontjának függvényében a következőképpen alakul:

- a) a szolgáltatás igénybevételének kezdőnapját megelőző 8. nap végéig felmondott utazási szerződés esetében nem kerül bánatpénz felszámításra;
- b) a szolgáltatás igénybevételének kezdőnapját megelőző 7. naptól a 2. nap végéig felmondott utazási szerződés esetén 30 % bánatpénz fizetendő;
- c) a szolgáltatás igénybevételének kezdőnapját megelőző napon felmondott utazási szerződés, illetve a Vendég előzetes felmondás nélküli meg nem jelenése esetén 100% bánatpénz kerül felszámításra.

7) Az utazási szerződés felmondásának minősül, ha a Vendég előzetes nyilatkozattétel nélkül nem kezdi meg a szolgáltatás igénybevételét. A fizetendő bánatpénzt a Szolgáltató jogosult levonni a Vendégnek visszajáró szállásdíjból. Amennyiben a bánatpénz nem vagy nem teljes körűen fedezi a Vendég által befizetett szállásdíjat, a Szolgáltató jogosult intézkedni a bánatpénz vagy annak fennmaradó részének követelése iránt. Amennyiben a Vendég a Szolgáltató felszólítására nem fizeti meg a bánatpénzt vagy annak fennmaradó részét, a Szolgáltató jogosult jogi úton érvényesíteni követelését, melynek költségét jogosult a Vendégre áthárítani.

8) Az utazási szerződés teljesítésének lehetetlenülésére és megtagadására a Ptk. megfelelő rendelkezéseit kell alkalmazni.

- 9) A Szolgáltató jogosult a szolgáltatásra és/vagy kapcsolódó szolgáltatásra vonatkozó utazási szerződést azonnali hatállyal felmondani, így a szolgáltatások nyújtását megtagadni, ha:
- a Vendég nem rendeltetésszerűen használja a rendelkezésre bocsátott szálláshelyet, illetve a létesítményt;
 - a Vendég a szálláshely Házi rendjét nem tartja be, az alkalmazottakkal kifogásolhatóan, durván viselkedik, alkohol, vagy drogok befolyása alatt áll, fenyegető, sértő, vagy más elfogadhatatlan viselkedést tanúsít;
 - a Vendég fertőző betegségben szenved;
 - a Vendég az utazási szerződésben meghatározott fizetési kötelezettségét a meghatározott időpontig nem teljesíti.

8. A SZOLGÁLTATÓ KÁRTÉRÍTÉSI FELELŐSSÉGE

1) A Szolgáltató a jelen pontban foglaltak szerint felelősséget vállal minden olyan, a Vendéget ért kárért, amely a szálláshely létesítményein belül, a Szolgáltató, vagy annak alkalmazottai hibájából következett be.

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

3) A Szolgáltató kijelölhet olyan helyeket a szálláshelyen, ahová a Vendég nem léphet be. Az ilyen helyeken történt esetleges kárért, sérülésért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

4) A Szolgáltató felelősséget vállal azért a kárért, amelyet a Vendég vagyontárgyainak elvesztése, elveszése vagy megsérülése folytán szenved el, abban az esetben, ha a Vendég a Szolgáltató által kijelölt, illetőleg általában erre rendelt helyen vagy a szobájában helyezett el, vagy amelyeket a Szolgáltató olyan alkalmazottjának adott át, akit vagyontárgyainak átvételére jogosultnak tarthatott.

5) Értéktárgyakért, értékpapírokért és készpénzért a Szolgáltató csak akkor felelős, ha azt megőrzésre kifejezetten átvette, vagy a kár olyan okból következett be, amelyért az általános szabályok szerint felelősséggel tartozik. Ebben az esetben a bizonyítás a Vendéget terheli.

6) A Szolgáltató nem felel azon károkért, amelyek a Vendég együttműködésével elkerülhetők lettek volna. A Szolgáltató a Vendég bejelentését, közlésének tényét, a hibás teljesítést – ide nem értve a számlareklamációt – köteles jegyzőkönyvbe foglalni és ennek egyik példányát a Vendégnek átadni.

7) A Szolgáltató felel az utazási szerződés nem-teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő károkért, illetve a személyiségi jogsértésért járó sérelemdíjért, kivéve, ha a nem-teljesítés, illetve a hibás teljesítés sem az ő, sem az általa igénybe vett közreműködő magatartására nem vezethető vissza, így különösen:

- ha a megrendelés teljesítésében mutatkozó hiányosságok a Vendég magatartására vezethetők vissza;
- ha a hiba olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítésével nincs kapcsolatban, és a hibát a Szolgáltató ésszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre, illetve azt nem volt képes elhárítani;
- vis major esetén.

8) Az igénybevétel során a Vendég saját testi épségéért és az általa harmadik személynek okozott bármilyen kárért közvetlenül tartozik felelősséggel.

9) A Szolgáltató a Házirend szerinti előzetes írásbeli engedély nélkül nem bevihető dolgot szállodából a vendég költségére eltávolíthatja vagy eltávolíttathatja, a dologban keletkezett kárért felelősséget nem vállal.

10) A Vendég poggyászának, egyéb értékeinek őrizetéről, felügyeletéről az igénybevétel során maga gondoskodik. Ezen pont kötelezettségei elmulasztásából vagy megszegéséből származó többletköltségek és károk a Vendéget terhelik.

11) A Szolgáltató további kártérítési felelősségre vonatkozó rendelkezéseit a Házirend tartalmazza.

9. ADATVÉDELEM

1) A Szolgáltató irányadó adatkezelési és adatvédelmi nyilatkozatáról az [ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ](#) elérhetőségen lehet tájékozódni.

10. PANASZ, REKLAMÁCIÓ

1) A Vendég a szálláshelyen az ott elhelyezett Vásárlók könyvébe történő bejegyzéssel tehet észrevételt, panaszt a megrendelést, a szállást, illetve a számlareklamációt érintően. A Vendég panasztételi joga a szálláshelyről történt elutazását követően megszűnik.

2) Amennyiben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) szerinti fogyasztónak minősülő¹ Vendég a panaszra adott választ nem fogadja el, vagy a Posta a panaszra határidőn belül nem válaszol, a Vendég a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint [ILLETÉKES JÁRÁSI HIVATAL](#)-hoz fordulhat a panaszával, reklamációjával kapcsolatban.

3) A panasszal kapcsolatos bármilyen vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezésének érdekében az Fgytv. – békéltető testületre vonatkozó szabályok – szerinti fogyasztónak minősülő Vendég² a lakóhelye vagy tartózkodási helye (székhelye) szerint illetékes [BÉKÉLTETŐ TESTÜLET](#)-hez is fordulhat. A Szolgáltató székhelye szerint illetékes Budapesti Békéltető Testület címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

4) A fogyasztónak minősülő Vendég – az Fgytv.-ben jelzett kivétellel – a panaszát az európai uniós online vitarendezési platformon keresztül is benyújthatja.

[HTTPS://WEBGATE.EC.EUROPA.EU/ODR/MAIN/INDEX.CFM?EVENT=MAIN.HOME.SHOW&LNG=HU](https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU)

¹ Az 1997. évi CLV törvény 2.§ a) pont szerinti fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

² A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában a fentiekben túl fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki, illetve amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.