



## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

### 1. Bevezetés

1.1. A CARTOUR Idegenforgalmi Szolgáltató Kft. (székhelye: 1132 Budapest, Visegrádi u. 14., telefonszáma: +36-1/269-4744, nyilvántartásba vételi száma: U-001103, cégjegyzékszám: 01-09-930184, adószáma: 14665028-2-41) (a továbbiakban: CARTOUR, vagy utazási iroda) felajánlott szállás szolgáltatások igénybevételének általános szerződési feltételeit (a továbbiakban: ÁSZF vagy általános szerződési feltételek).

1.2. Az utazási szerződésre a CARTOUR és a saját üzemeltetésű szállodák honlapján, valamint az utazásra jogosító okmányokban, a szálláshely szolgáltatási díj megfizetését igazoló számlában szereplő, továbbá az általános szerződési feltételekben meghatározott tartalom az irányadó, azzal, hogy az ezekben nem szabályozott kérdésekben az utazási szerződésről szóló 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet szabályait, és a Ptk. 6:254 §-ait kell alkalmazni. A 281/2008 (XI.28.) kormányrendelet a megrendeléskor, illetve bármikor irodánkban megtekinthető.

### 2. Általános szabályok

2.1. Jelen „Általános Szerződési Feltételek” szabályozzák a Szolgáltató szálláshelyeinek, és azok szolgáltatásainak igénybevételét.

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

### 3. Szerződő felek

3.1. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat a Vendég veszi igénybe.

3.2. Amennyiben a szolgáltatásokra vonatkozó megrendelést a Vendég közvetlenül adja le a Szolgáltatónak, úgy a Vendég a Szerződő fél. A Szolgáltató és a Vendég együttesen – a feltételek teljesülése esetén – szerződéses felekké válnak (továbbiakban Felek).

3.3. Amennyiben a szolgáltatásokra vonatkozó megrendelést a Vendég megbízásából egy harmadik személy (továbbiakban Közvetítő) adja le a Szolgáltatónak, az együttműködés feltételeit a Szolgáltató és a Közvetítő között megkötött szerződés szabályozza. Ebben az esetben a Szolgáltató nem köteles vizsgálni, hogy a harmadik személy jogszerűen képviseli-e a Vendéget.

### 4. A Szerződés létrejötte, a foglalás módja, módosítása, értesítési kötelezettség

4.1. A Vendég szóban, vagy írásban megküldött ajánlatkérésére a Szolgáltató minden esetben írásbeli ajánlatot küld. Az ajánlat elküldésétől Szolgáltató nyilatkozik, hogy ajánlatát meddig tartja fenn, az időpont lejártát követően a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.





4.2. A Szerződés a Vendég írásban leadott foglalásának a Szolgáltató általi írásban megküldött visszaigazolásával jön létre, és így írásban megkötött Szerződésnek minősül. A szóban leadott foglalás, megállapodás, módosítás, vagy annak a Szolgáltató általi szóbeli visszaigazolása nem szerződés értékű.

4.3. A szállás-szolgáltatás igénybevételéről szóló Szerződés meghatározott időtartamra szól.

4.3.1. Ha a Vendég a meghatározott időtartam lejárta előtt véglegesen elhagyja a szobát, a Szolgáltató akkor is jogosult a Szerződésben kikötött szolgáltatás ellenértékére. A lejárató idő előtt megüresedett szobát a Szolgáltató jogosult újra értékesíteni.

4.3.2. Amennyiben a Vendég a szobáját a bejelentkezéskor a távozás napjaként feltüntetett napon 11.00 óráig nem üríti ki és a tartózkodás meghosszabbításához a Szolgáltató előzetesen nem járult hozzá, úgy a Szolgáltató jogosult a szobaárat egy további napra is kiszámlázni és ezzel egyidejűleg a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége is megszűnik.

4.3.3. A szállás-szolgáltatás igénybevételének Vendég által kezdeményezett meghosszabbításához a Szolgáltató előzetes hozzájárulása szükséges. Ebben az esetben a Szolgáltató kikötheti a már teljesített szolgáltatás díjának megtérítését.

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

4.5. A szállás-szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy a Vendégek személyazonosságukat a törvényes előírásoknak megfelelően, a szoba elfoglalása előtt igazolják. A szállodában bejelentés nélkül senki sem lakhat.

## 5. Lemondási feltételek

5.1. Szolgáltató kizárólag írásbeli lemondást fogad el, legkésőbb a tervezett érkezést megelőző 7 nappal. Lemondás esetén a Szolgáltató fenntartja a jogot a lefoglalt szolgáltatások értékének alábbiakban meghatározott százalékára: 7 nappal az érkezést megelőzően kötbérmentesen lehet lemondani a szállást. 1-7 napon belüli lemondás esetén az érkezést megelőzően a megrendelt szolgáltatások 50%-a fizetendő kötbérként. 24 órán belül, vagy le nem mondott foglalás esetén a megrendelt szolgáltatások 100%-a fizetendő kötbérként. Előzetes visszajelzés nélkül meg nem érkezett vendégek esetében: a lefoglalt szolgáltatások 100%-a felszámításra kerül. Ebben az esetben a szállást a Szerződő fél részére az érkezési napot követő nap déli 12:00 óráig fenntartja, majd ezt követően a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége megszűnik.

5.2. A Szolgáltató speciális kondíciókhoz kötött termékeinek foglalása, csoportos utazás, vagy rendezvények esetén, a fentiekől eltérő, egyedi Szerződésben rögzített feltételeket állapíthat meg.

5.3. A lefoglalt, de a Vendég szállodában való tartózkodása alatt igénybe nem vett, illetve módosított szolgáltatások (szállás, étkezés, egyéb extrák, stb.) pénzbeli visszatérítésére nincs lehetőség. Korábbi távozás esetén a fennmaradó költség 100%- a felszámításra kerül.





## 6. Árak

6.1. Az aktuális szobaárak a szálloda hivatalos weboldalán kerülnek feltüntetésre. Egyéb szolgáltatások árlistái a szálloda portáján kívül az adott szállodai részlegeken (pl. étterem stb.) állnak rendelkezésre.

6.2. A Szolgáltató a meghirdetett árait előzetes bejelentés nélkül szabadon változtathatja.

6.3. Amennyiben a Vendég szállást foglalt és azt a Szolgáltató írásban visszaigazolta, úgy ezen a szállásáron a Szolgáltató már nem változtathat.

6.4. Az árak közlésekor a Szolgáltató megjelöli az árak adótartalmának (ÁFA, IFA) ajánlattételkor érvényes, törvény által szabályozott mértékét. A Szolgáltató a hatályos adótörvény (ÁFA, IFA) módosulása miatti többletterheket – előzetes értesítés mellett – áthárítja a Szerződő félre.

## 7. Fizetés módja, garancia

7.1. A megrendelt szolgáltatások ellenértéke fizethető a helyszínen készpénzzel, SZÉP kártyával, a Szolgáltató által elfogadottként megjelölt bankkártyával, illetve átutalással. A szolgáltatások ára Európában a Vendég érkezésének napján a Szolgáltató bankja szerinti napi deviza keresedelmi árfolyamon kerülhet átszámításra.

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

7.3. Az egyéni szobafoglalás garantálása bankkártya adatok megadásával vagy előlegfizetéssel lehetséges. Egyéb fizetési módok a helyszínen: OTP, K&H vagy MKB Széchenyi Pihenőkártya.

7.4. A szállásdíj 30%-a képezi a foglalót, melyet a foglalás visszaigazolását követően kérünk befizetni Szolgáltató bankszámla számára. A közlemény rovatban fel kell tüntetni a Vendég foglalási nevét és címét. A fennmaradó összeget a Vendég távozáskor egyenlíti ki készpénzzel, bankkártyával vagy Széchenyi Pihenőkártyával.

7.5. A Szolgáltató a Szerződő fél részére nyújtott szolgáltatásainak ellenértékére legkésőbb az igénybevételt követően, a szállodából történő távozást megelőzően tart igényt.





## 8. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei

A Vendég a szállodai szobát az érkezés napján az alábbiak szerint foglalhatja el (Check in):

Hotel Radio Inn	Hotel Françoise	Hotel Aranyhíd	Green Garden Hotel
16:00 – 20:00	16:00 – 20:00	15:00 – 20:00	16:00 – 20:00

Az utazás napján délelőtt 10:00 óráig (Check out) veheti igénybe. A Felek ettől eltérően külön is megállapodhatnak, előzetes egyeztetés alapján.

## 9. Háziállatok

Hotel Radio Inn, Hotel Françoise, Green Garden Hotel	Hotel Aranyhíd
kis háziállat: 2000.-Ft / éj	Háziállatot nem fogad

Hivatalos engedéllyel rendelkező segítő/vezető állatok térítésmentesen bevihetőek mindhárom szállodába.

## 10. A szerződés teljesítésének visszautasítása, a szolgáltatási kötelezettség megszűnése

10.1. A Szolgáltató jogosult a szállás-szolgáltatásra szóló Szerződést azonnali hatállyal felmondani, így a szolgáltatások nyújtását megtagadni, ha

- a) a Vendég nem rendeltetésszerűen használja a rendelkezésre bocsátott szobát, illetve a létesítményt
- b) a Vendég a szálláshely biztonságával, rendjével, annak alkalmazottaival kifogásolhatóan, durván viselkedik, alkohol, vagy drogok befolyása alatt áll, fenyegető viselkedést tanúsít
- c) a Vendég fertőző betegségben szenved
- d) a Szerződő fél nem teljesíti a Szerződésben meghatározott előleg, vagy részszámla-fizetési kötelezettségét a meghatározott időpontig

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

## 11. Elhelyezési garancia

11.1. Amennyiben a Szolgáltató szállodája a Szerződésben szereplő szolgáltatásokat saját hibájából (pl. túltöltés, ideiglenes üzemeltetési problémák, stb.) nem tudja biztosítani, a Szolgáltató köteles a Vendég elhelyezéséről haladéktalanul gondoskodni.

Amennyiben a Vendég a számára felajánlott helyettesítő szálláslehetőséget elfogadta, utólagos kártérítési igényrel a Szerződő fél nem élhet.

## 12. A vendég betegsége, halála

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





12.2. A Vendég betegsége/halála esetén a Szolgáltató költségkompenzációra 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/haláletet kapcsán a felszerelések, berendezési tárgyakban keletkezett esetleges károk tekintetében.

### 13. A Szerződő fél jogai

13.1. A Szerződés értelmében a Vendég jogosult a házirend betartásával a megrendelt szobának és a hozzá tartozó szolgáltatások igénybe vételére. Egyéb szolgáltatások igénybe vételére is jogosult, a külön díjjegyzékben feltüntetett árak megfizetésekor.

13.2. A Vendég a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások teljesítésével kapcsolatban panasszal élhet a szálláshelyen való tartózkodás időtartama alatt. A vendég panaszát jogosult a Vendégekönyvbe bejegyezni, vagy kérheti Szolgáltatót jegyzőkönyv felvételére. A panasz kivizsgálására Szolgáltató kötelezettséget vállal.

### 14. A Szerződő fél kötelezettségei

14.1. A Szerződő fél köteles a Szerződésben megrendelt szállásszolgáltatást, valamint a ténylegesen igénybe vett szolgáltatások (éttermi fogyasztás, parkolás díja, stb.) ellenértékét a szolgáltatás igénybevételekor, vagy legkésőbb a szállodából való távozáskor (check out) kiegyenlíteni.

14.2. A Vendég gondoskodik arról, hogy a felelőssége alá tartozó 18 év alatti gyermek csak felnőtt felügyelete mellett tartózkodjon a Szolgáltató szállodájában.

14.3. A Vendég a szállodába gyúlékony eszközt nem vihet be és a belső helyiségekben nem dohányozhat.

### 15. A Szerződő fél kártérítési felelőssége

A Vendég mindazon károkért és hátrányokért felelős, melyeket a Szolgáltató vagy harmadik személy a Vendég, vagy kísérője, vagy az ő felelőssége alá tartozó más személyek hibájából elszenved. E felelősség akkor is fennáll, amennyiben a károsultnak jogában áll kárának megtérítését közvetlenül a Szolgáltatótól igényelni.

### 16. A Szolgáltató kötelezettsége

A Szolgáltató köteles;

- a) a szerződés alapján megrendelt szállás és egyéb szolgáltatást az érvényes előírások, szolgáltatás standard-ek szerint teljesíteni
- b) a vendég írásos panaszát kivizsgálni és a probléma kezeléséhez szükséges lépéseket megtenni, melyet köteles írásban is rögzíteni





## 17. A Szolgáltató kártérítési felelőssége

17.1. A Szolgáltató felelősséget vállal minden olyan, a Vendéget ért kárért, mely a létesítményein belül, a Szolgáltató, vagy annak alkalmazottai hibájából következett be. A Szálloda felelős azért a kárért, amelyet a megszálló Vendég dolgainak elvesztése, elpusztulása vagy megsérülése folytán szenved.

17.2. 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.

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

## 18. Zálogjog

A Szállodát az általa nyújtott szolgáltatásokból eredő követeléseinek biztosítására zálogjog illeti meg a Vendégnek azokon a dolgain, amelyeket a Szállodába magával vitt. A Szálloda zálogjoga alapján jogosult a Vendég ingóságainak elszállítását megakadályozni mindaddig, amíg a Vendég a szolgáltatás ellenértékét ki nem egyenlíti.

## 19. Vis major

Azon ok, vagy körülmény (például: háború, tűz, árvíz, időjárásbeli viszontagság, áramhiány, sztrájk bekövetkezése), amely felett a fél nem bír ellenőrzéssel (vis major), bármely felet felmentik a Szerződésből eredő kötelezéseik teljesítése alól, amíg ezen ok vagy körülmény fennáll. A felek egyetértenek abban, hogy minden tőlük telhetőt megtesznek, hogy ezen okok és körülmények bekövetkeztének lehetőségét a lehető legalacsonyabb szintre szorítsák, és az ezáltal okozott kárt vagy késedelmet a lehető leghamarabb helyrehozzák.

## 20. Az Általános Szerződési Feltételek hatálya

A jelen Általános Szerződési Feltételeket a Szolgáltató a Szálloda a Vendégek számára jól látható helyen, valamint elektronikus honlapján hozzáférhetővé teszi. Szerződő Fél (Vendég, illetve Közvetítő) a szolgáltatás megrendelésének elfogadásával (visszaigazolásával) az Általános Szerződési Feltételeket tudomásul veszi.

## 21. A felek jogviszonyában alkalmazandó jog, eljáró bíróság

A Szolgáltató és a Szerződő fél közötti jogviszonyra magyar Polgári Törvénykönyv rendelkezései az irányadóak.

