

# Általános Szállodai Szerződéses Feltételek (ÁSZF)

## I. Bevezetés

1. Az Általános Szállodai Szerződéses Feltételek (továbbiakban ÁSZF) azt a szerződéses tartalmat foglalják össze, melyek alapján a Flamingó Wellness és Konferencia Hotel\*\*\*\* (8230 Balatonfüred, Széchenyi u. 16.) szállodát működtető CZIGLE-Flamingó Hotel Kft. (székhely: 8230, Balatonfüred, Széchenyi u. 16.), a továbbiakban: Szolgáltató) elszállásolási szerződést köt Vendégeivel.
2. Egyedi feltételek nem képezik részét a jelen ÁSZF-nek, de nem zárják ki külön, speciális megállapodások megkötését utazásközvetítőkkal, szervezőkkel, esetenként más-más, az adott üzletnek megfelelő feltételekkel.

## II. Szerződő felek

1. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat a Vendég veszi igénybe. Amennyiben a szolgáltatásokra vonatkozó megrendelést a Vendég közvetlenül a Szolgáltatónak adja le, úgy a Vendég lesz a Szerződő fél. A Szolgáltató és a Vendég együttesen, amennyiben a feltételek teljesülnek, szerződéses felekké válnak (továbbiakban: Szerződő Felek).
2. 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 közötti megállapodás szabályozza. Ebben az esetben a Szolgáltató nem köteles vizsgálni, hogy a harmadik személy jogszerűen képviseli-e a Vendéget.

## III. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei

1. A Vendég szóbeli vagy írásbeli ajánlatkérésére a Szolgáltató minden esetben írásbeli ajánlatot küld. Amennyiben az ajánlat elküldésétől számított 24 órán belül nem érkezik konkrét megrendelés, úgy a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.
2. A Szerződés kizárólag a Vendég írásban leadott foglalásának a Szolgáltató általi írásban megküldött visszaigazolásával jön létre, és így írásban megkötött Szerződésnek minősül.
3. Szóban leadott foglalás, megállapodás, módosítás, vagy annak a Szolgáltató általi szóbeli visszaigazolása nem minősül szerződésnek.
4. A szállás-szolgáltatás igénybevételéről szóló Szerződés meghatározott időtartamra szól.
5. Ha a Vendég a meghatározott időtartam lejártá előtt véglegesen elhagyja a szobát, a Szolgáltató jogosult a Szerződésben kikötött szolgáltatás teljes ellenértékére. A lejárató idő előtt megüresedett szobát a Szolgáltató jogosult újra értékesíteni.

6. 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.

7. 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.

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

#### **IV. Az elszállásolás kezdete és vége**

1. A szobákat az érkezés napján 14.00 órától biztosítjuk, a korábbi érkezésre előzetes egyeztetés és visszaigazolást követően van lehetőség.

2. A Szolgáltatónak abban az esetben, ha a Vendég nem jelenik meg a megállapodás szerinti nap 16.00 óráig, joga van arra, hogy visszalépjen a szerződéstől kivéve, ha későbbi érkezési időpont került kikötésre.

3. A szobákat a távozás napján legkésőbb 11.00 óráig köteles a Vendég elhagyni. A szálloda foglaltságától függően Szolgáltató lehetőséget biztosít késői távozásra, amely 12.00 óráig ingyenes, azt követően a szobaár 50%-a ellenében, 16.00 óráig van rá lehetőség. A hosszabbítási szándékot Vendég a recepción tudja előre jelezni.

#### **V. Az elszállásolás meghosszabbítása**

1. A tartózkodás Vendég általi meghosszabbításához a Szolgáltató előzetes hozzájárulása szükséges.

2. Amennyiben a Vendég a szobáját a bejelentkezéskor a távozás napjaként feltüntetett napon 10.00 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.

#### **VI. Vendéglátás**

1. A szálloda étterme hétfőtől vasárnapig 7.00-10.00, 12.00-15.00, illetve 18.00-21.30 óra között várja vendégeit. Vendég az asztalfoglalási igényét a recepción, illetve az étteremben jelezheti.

A lobby bár hétfőtől vasárnapig 08.00-23.00 óra között, a pool bár (télen) 10.00-18.00 óra között, a beach bár (nyáron) pedig 10.00-18.00 óráig várja a vendégeket

2. A bőséges svédasztalos reggelit és -vacsorát tartalmazó félpanziós éttermi szolgáltatás az érkezési napon vacsorával kezdődik, az elutazási napon reggelivel végződik. Késői érkezés (22.00 óra után) esetén, amennyiben azt a vendég előre jelezte, hideg élelmet biztosítunk.

3. A reggelit 7.00 és 10.00 óra között fogyaszthatják a vendégek az étterem reggelizőjében. Amennyiben Vendég igényli, szobaszervíz kártyánkból megrendelt fogásokat a szobában tálaljuk. Ezen ételek ára a szobaszervíz díját is magukban foglalják.

## **VII. Wellness és spa szolgáltatások**

1. A Flamingó Wellness és Konferencia Hotel\*\*\*\* wellness világa minden nap 7.00 és 20.00 óra között tart nyitva.

2. A Spa és Wellness világa és vízparti strandja külsős vendégek részére is elérhető naponta 7.00 és 20.00 óra között.

Az aktuális árak a [www.flamingohotel.hu](http://www.flamingohotel.hu) oldalon folyamatosan megtalálhatóak.

A belépőjegy az alábbi szolgáltatásokat tartalmazza:

- Beltéri élményfürdő nyakzuhattal, sodrófolyosóval, vízi barlanggal, melegvizes ülőfürdő masszázselemekkel, pezsgőfürdők, fedett úszómedence, beltéri gyermekmedence csúszdával és vízijátékokkal
- Sóbarlang, infrakabinok, finn szaunák, jégkamra
- Gőzfürdő, váltóvizes zuhanyok, Kneipp-taposó, baldachinos tepidarium, illatszoba
- Saját füves strand napozóágyakkal, kültéri felnőtt élménymedence zuhatagokkal és csúszdával, kültéri gyermekmedence vízijátékokkal és csúszdával, a strandon homokos játszótér játszóvárral
- Öltözőszekrény használat

Extra fizetős szolgáltatásaink a Spa és Wellness térben:

- Masszázs
- Szolárium

## **VIII. Vitorlás kikötő**

1. A Flamingó Wellness és Konferencia Hotel\*\*\*\* vízpartján 90 helyszámú, minden igénynek megfelelő és technikai felszereltséggel bíró vitorlaskikötő várja a hajótulajdonosokat.
2. A vendéghelyeket kizárólag szállóvendégeink vehetik igénybe!
3. A kikötő igénybevételi díja 30.000 Ft / hajó / nap
4. Ajánlatkérésre Szolgáltató megküldi a részletes hajóhely-szerződést!
5. A kikötő szolgáltatásai: tiszta, kulturált környezet, tusoló és WC használat; víz, villany, kábelcsatlakozási lehetőség és korlátlan wifi-használat
6. Térítés ellenében igénybe vehető szolgáltatások: őrzés, daruzás, téli tárolás, gépkocsi parkolás

## **IX. Árak**

1. A szálloda mindenkori listaárak a szálloda halljában lévő információs táblán kifüggesztésre kerülnek. Egyéb szolgáltatások árlistái az adott szállodai részlegen vannak elhelyezve.

2. A Szolgáltató a meghirdetett árait előzetes bejelentés nélkül (például: csomagárak vagy egyéb kedvezmények okán) megváltoztathatja. Amennyiben a Vendég szállást foglalt és azt a Szolgáltató írásban visszaigazolta, úgy ezen a szállásáron a Szolgáltató már nem változtathat. A Szolgáltató aktuális árai a szálloda honlapján a [www.flamingohotel.hu](http://www.flamingohotel.hu) oldalon található.

3. A Vendég a szolgáltatások áráról mindig tájékoztatást kaphat a szolgáltatásnyújtás megkezdése előtt a szálloda recepcióján.

4. Az árak közlésekor a Szolgáltató megjelöli az árak adótartalmának (ÁFA, IFA) ajánlattételkor érvényes, törvény által szabályozott mértékét. A közzétett árak tartalmazzák a törvényben meghatározott ÁFA-t, nem tartalmazzák azonban az idegenforgalmi adót, amit a helyszínen kell megfizetni (480 Ft/fő/éj - 18 éves kor felett). A Szolgáltató a hatályos adó-törvény (ÁFA, IFA) módosulása miatti többletterheket, előzetes értesítés mellett, áthárítja a Szerződő félre.

## **X. Ajánlatok, kedvezmények**

1. Az aktuális ajánlatok, kedvezmények a [www.flamingohotel.hu](http://www.flamingohotel.hu) oldalon folyamatosan meghirdetésre kerülnek. A meghirdetett kedvezmények mindig egyéni szobafoglalásra vonatkoznak.

2. A meghirdetett kedvezmények nem vonhatók össze semmilyen más kedvezménnyel.

3. A Szolgáltató speciális kondíciókhoz kötött termékeinek foglalása, csoportos foglalás vagy rendezvények esetén, egyedi szerződésben rögzített feltételeket állapít meg.

## **XI. Gyermekkedvezmények**

Gyermekek részére - a szülőkkal közös szobában történő elhelyezés esetén - az alábbi szállás-étkezés kedvezményeket biztosítjuk:

1. Connecting kétágyas szoba esetén a 2. szoba árából 10% kedvezményt biztosítunk, amennyiben 0-12 éves korú gyermek(ek) veszik igénybe.

2. Babaágy igényt a szolgáltatóval előzetesen, a foglalással egy időben egyeztetni szükséges.

## **XII. Szolgáltatások**

A Flamingó Wellness és Konferencia Hotel\*\*\*\* ingyenes szolgáltatásai:

- Csomagmegőrzés
- Élménymedencék / gyermekmedence / úszómedence / pezsgőfürdő / melegvizes ülőfürdő / finn szauna / infrakabin / illatszoba / gőzfürdő / sóbarlang / kneipp taposó / élményszuhany / üldözőfürdő / relaxációs tér / fitness terem / strand használata / váltószuhany / tepidarium / pihenőszoba / baldachinos pihenősarkok
- Széf
- WIFI
- Fitness terem

Térítés ellenében igénybe vehető szolgáltatások:

- Csomagszállítás
- Gyermekfelügyelet
- Transzfer
- Vasaltatás / mosatás / vegytisztítás
- Bowling Club használata
- Masszázs
- Sódézsza

***A szauna, illetve a pihenőmedence használata 14 év alatti gyermekek számára nem megengedett!***

A szauna használatához a szaunalepedő, és fürdőruha használata kötelező!  
Szaunalepedőt biztosítunk vendégeink számára.

### **XIII. Lemondási feltételek**

1. Amennyiben a szálloda ajánlatában más feltételt nem határozott meg, a lemondási és módosítási feltételek a következők:

Amennyiben a lemondás legkésőbb az érkezés napja előtt 3 nappal megtörténik, foglalási díj nem kerül felszámításra. Lemondás határidőn túli beérkezése, illetve meg nem jelenés esetén az első éjszaka 100 százaléka kerül felszámolásra.

### **XIV. Fizetés módja, garancia**

1. A megrendelt szolgáltatások ellenértéke fizethető a helyszínen készpénzzel (Forintban vagy Euroban), bankkártyával vagy hitelkártyával (American Express, MasterCard, Maestro, Visa, Visa Electron), Szép kártyával (OTP, K&H, MKB), illetve internetes oldalon keresztül fizetéssel. Céges partnereinknek vagy utalvány vásárlás esetén előzetes egyeztetés után átutalásos fizetési módra is van lehetőség.

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.

### **XV. A szerződés teljesítésének elutasítása, a szolgáltatási kötelezettség megszűnése**

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

- a Vendég nem rendeltetésszerűen használja a rendelkezésre bocsátott szobát, illetve a létesítményt;
- 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;

- a Vendég a szálláshely biztonságával, rendjével, annak alkalmazottaival kifogásolhatóan, durván viselkedik, alkohol, vagy drogok befolyása alatt áll, fenyegető, sértő, vagy más elfogadhatatlan viselkedést tanúsít;
- a Vendég fertőző betegségben szenved;
- a Szerződő fél nem teljesíti a Szerződésben meghatározott előlegfizetési kötelezettségét a meghatározott időpontig;

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

## **XVI. A Vendég jogai**

1. A szállás szolgáltatási szerződés megkötésével a Vendég jogosultságot szerez a bérelt helyiségek szokásos használatára, valamint az elszállásolási üzem szokás szerint és különösebb feltételek nélkül Vendégek használatára bocsátott létesítményeinek szokásos használatára, valamint a szokásos kiszolgálásra a kiírásnak megfelelő nyitvatartási időben.

2. A Vendég a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások teljesítésével kapcsolatban panasszal élhet a szálláshelyen való tartózkodás időtartama alatt. A Szolgáltató ezen időszakban hozzá írásban igazoltan eljuttatott (vagy általa jegyzőkönyvbe felvett) panasz kezelésére vállal kötelezettséget.

## **XVII. A Vendég kötelességei**

1. A megállapodás szerinti díj megfizetése: a visszaigazolásban rögzített határidőig, vagy a szállás-szolgáltatási szerződés befejeződésekor esedékes.

2. Abban az esetben, ha a Vendégek élelmiszert vagy italokat behoznak a szállodába, és nyilvános helyiségekben elfogyasztják, a Szolgáltató jogosult arra, hogy ezekért méltányos térítést számlázzon ki (az úgy nevezett "dugópénz" italok esetén). A szálloda vendéglátó ipari egységeiből ételt / italt szálloda vendégeknek kivinni tilos.

3. A Vendégek által szálláshelyre behozott olyan elektromos készülékek üzembe helyezése előtt, melyek nem tartoznak a megszokott utazási szükségletek közé, ki kell kérni a Szolgáltató hozzájárulását.

4. A szállóvendégek gépjárművei térítés ellenében vehetik igénybe a szálloda kamerával megfigyelt, fedett, illetve szabadtéri parkolóhelyeit.

5. A szemetet a komplexum területén, illetve a szobákban elhelyezett szemétygyűjtő edényekbe kérjük kidobni.

6. Berendezési tárgyakat és textíliákat a szállodából kivinni tilos! Gondatlanságból vagy szándékosan okozott kárt a szálloda az okozóval megtéríteti.

7. A komplexum területén lévő eszközöket, berendezéseket szállóvendég kizárólag saját felelősségére, használhatja, a kifüggesztett használati/kezelési útmutatókban leírtak kötelező érvényű betartása mellett.

8. A nemdohányzók védelméről szóló 1999. évi XLII. törvény végrehajtása értelmében 2012. január 1-től a szálloda nemdohányzó létesítmény. Ennek értelmében a szálloda szobáiban, éttermében, közösségi területein a magyar jogszabályok értelmében dohányozni a dohányzásra kijelölt helyen kívül tilos! A hivatkozott jogszabály betartására vonatkozó köteleosségre felhívó jelzéseket a jogszabályban előírt területeken a szálloda elhelyezte. A szálloda alkalmazottai jogosultak a vendégeket, valamint a szálloda területén tartózkodó bármely más személyt figyelmeztetni a jogszabály betartására, illetve a jogszerűtlen magatartás abbahagyására. A vendégek, illetve a szálloda területén tartózkodó bármely személy köteles a jogszabály betartására, valamint az esetleges felszólítás teljesítésére. Amennyiben bármely vendég vagy a szálloda területén tartózkodó egyéb személy jogsértő magatartása miatt a szálloda üzemeltetőjét az illetékes hatóság a hivatkozott jogszabály alapján bírsággal sújtja, úgy az üzemeltető fenntartja magának a jogot, hogy az adott jogsértő magatartást tanúsító személyre a bírság összegét áthárítsa, illetve annak megfizetését tőle követelje.

Dohányzásra az arra kijelölt helyen van lehetőség. A szobákban, illetve az épületben történő dohányzás esetén alkalmanként 25.000 Ft kártérítési összeget számolunk fel.

9. A szállodai szobában gyúlékony, robbanásveszélyes anyagot tárolni tilos. Tűz esetén a recepciót kérjük haladéktalanul értesíteni. A Vendégek kötelesek tűz vagy egyéb riasztás esetén a szobákat, illetve a szálloda közös rendeltetésű tereit az ott elhelyezett tájékoztató szerint a lehető leghamarabb elhagyni.

10. A szobákat és a szálloda közös használatú eszközeit, berendezési tárgyait közösen használó Vendégek a rendeltetésellenes használat során bekövetkezett károkozásért egyetemlegesen felelnek.

11. A szállóvendég által hozott tűzijátékhoz és egyéb engedélyköteles tevékenységhez a szálloda írásos hozzájárulása, továbbá a szállóvendégek általi hatósági engedélyek beszerzése szükséges.

12. A Vendég gondoskodik arról, hogy a felelőssége alá tartozó 14 év alatti gyermek csak felnőtt felügyelete mellett tartózkodjon a Szolgáltató szállodájában.

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

14. A Vendég kifejezetten tudomásul veszi, hogy a szálloda közös használatú területein (kivéve öltözők, mellékhelyiségek, de beleértve a gépkocsi parkolót és a szállodához közvetlenül tartozó külső területeket) vagyonvédelmi okokból zártláncú kamerarendszert üzemeltet, melynek felvételei a vonatkozó jogszabályi előírások alapján törlésre kerülnek.

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

16. Elutazáskor a Vendég köteles a szobakártyákat a recepción leadni. Ennek elmulasztása, illetve a kártya elvesztése vagy megsemmisülése esetén a Szolgáltató jogosult az adott kártya után kártérítési díjat felszámítani, melyet a Vendég távozáskor köteles megfizetni. A szobakártyákat a Vendég az elutazásának napján 10.00 óráig használhatja fel a szobájába való bejutásra. A szobakártya ezen időpontot követően – kivéve ha a Vendég a Szolgáltatóval megállapodott a tartózkodás meghosszabbításáról – érvényességét veszti.

17. A Vendég mindazon károkért és hátrányokért felelős, melyeket a Szolgáltató a Vendég vagy kísérelője, továbbá az ő felelőssége alá tartozó személyek hibájából elszenved. A Vendég felelősséggel tartozik az általa okozott kárt a Szolgáltatónak megfizetni (pl. extra takarítás: minimum bruttó 15 000 Ft ártól, a helyzet súlyosságától függően).

### **XVIII. Háziállatok**

1. A szállodába háziállatot behozni tilos!

### **XIX. A Szolgáltató jogai**

1. Amennyiben a Vendég az igénybevett, vagy a Szerződésben megrendelt, de igénybe nem vett kötbéreköteles szolgáltatások díjának megfizetésére vonatkozó kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltatót követeléseinek biztosítására zálogjog illeti meg a Vendégnek azon személyes tulajdon tárgyain, amelyeket a szállodába magával vitt.

2. A komplexum területén állandó felügyeletet biztosító portaszolgálat jogosult a ki- és belépő Vendégek ellenőrzésére, személyazonosságuk megállapítására, indokolt esetben a járművek kilépéskori átvizsgálására.

3. Amennyiben a Vendég az igénybevett vagy megrendelt, de igénybe nem vett kötbéreköteles (térítésköteles) szolgáltatások díjának megfizetésére vonatkozó kötelezettségének nem tesz eleget, úgy a Szolgáltatót követeléseinek biztosítására a magyar Polgári Törvénykönyv szerint zálogjog illeti meg a Vendég azon személyes tulajdonú tárgyain, melyeket a szállodába magával vitt. Erre a zálogjogra a bérbeadó zálogjogának szabályát kell megfelelően alkalmazni. A Szolgáltató mindaddig, amíg a zálogjoga fennáll, megakadályozhatja a zálogjoggal terhelt vagyontárgyak elszállítását. Amennyiben a zálogként igénybe vett tárgy a Vendég tulajdonában álló gépjármű, annak zálogtárgyként való visszatartása kizárólag a zálogtárgyra vonatkozik, semmiképpen sem a Vendég vagy a vele együtt utazók személyes mozgási szabadságának korlátozására. A személyek minden egyéb korlátozás nélkül elhagyhatják a szállodát.

### **XX. A Szolgáltató kötelezettségei**

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

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

3. A szállodán belüli területen, valamint a teraszokon Vendégeink nyugalma érdekében 23.00 órát követő időszakban hangoskodni tilos, beleértve a szobák belső tereiben történő zavaró hangerejű televíziózást, zenehallgatást, valamint a hallban lévő hangos zenélést, melynek betartásáért a szállodai személyzet felel.



## **XXI. A Vendég betegsége, halála**

1. Amennyiben a szállás-szolgáltatás igénybevételének időtartama alatt a Vendég megbetegszik, és maga nem képes saját érdekében eljárni, a Szolgáltató orvosi segítséget ajánl fel.
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/haláleset kapcsán a felszerelésekben, berendezési tárgyakkban keletkezett esetleges károk tekintetében.

## **XXII. A Szolgáltató kártérítési felelőssége**

1. A Szolgáltató felelősséget vállal azért a kárért, amelyet a megszálló Vendég dolgainak elvesztése, megsérülése vagy megsemmisülése folytán szenved el, abban az esetben, ha a Vendég a Szolgáltató által kijelölt, illetőleg általában erre rendelt helyen helyezte el.
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 komplexum területén, ahová Vendég nem léphet be. Az ilyen helyeken történt esetleges Vendéget ért kárért, sérülésért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.
4. Értéktárgyakért, értékpapírokért és készpénzért a Szolgáltató csak akkor felelős, ha a dolgot megőrzésre kifejezetten átvette, vagy a megőrzésre átvételt kifejezetten megtagadta, vagy a kár olyan okból következett be, amelyért az általános szabályok szerint felelősséggel tartozik. Ebben az esetben a bizonyítás a Vendéget terheli.
5. Nem felel továbbá a Szolgáltató a nem rendeltetésszerű használatból eredő károkért.
6. A Szolgáltatót abban az esetben sem terheli kártérítési felelősség, ha a szállodai wellness részlegnek vagy sportlétesítményeinek rendkívüli vagy egészségügyi előírások betartása végett elrendelt karbantartás idejére ezen létesítmények használata korlátozott vagy nem megengedett.
7. A szálloda wellness és spa részlegének, a fitness termének, valamint a kütéri medencék és a strand igénybe vétele a Vendég saját felelősségére történik, a víz közeli területeken fokozott a csúszásveszély, ebből eredő balesetekért a szálloda felelősséget nem vállal.
8. A Vendégnek az őt ért kárt azonnal jelentenie kell a szállodában, és minden szükséges adatot a szálloda rendelkezésére kell bocsátania, amely a káreset körülményeinek tisztázásához, esetleg a rendőrségi jegyzőkönyv felvételéhez/rendőrségi eljáráshoz szükséges.

## **XXIII. Titoktartás**

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

## **XXIV. Vis major**

1. 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 köteletségeik teljesítése alól, amíg ezen ok vagy körülmény fennáll.

## **XXV. A teljesítés helye és a felek jogviszonyában alkalmazandó jog, panaszkezelés, eljáró bíróság**

1. A teljesítés helye az a hely, ahol az elszállásoló szálloda található.
2. Valamennyi, az elszállásolási szerződésből eredő vitával kapcsolatban, a Szolgáltató vonatkozásában, érdemben és helyileg illetékes bíróság kerül kijelölésre.
3. A Szolgáltató és a Vendég közötti jogviszonyra a magyar jogszabályok rendelkezései az irányadók.
4. A CZIGLE-Flamingó Hotel Kft. által üzemeltetett Flamingó Wellness és Konferencia Hotel\*\*\*\* számára a legfontosabb, hogy Vendégei mindig elégedettek legyenek a szálloda által nyújtott szolgáltatással. Éppen ezért panaszait pártatlanul és teljes körűen, egyenlő eljárás keretében ki kell vizsgálni, mely vizsgálat fontos információkat hordozhat számukra. A Flamingó Wellness és Konferencia Hotel\*\*\*\* a panaszvizsgálást követően kötelezi magát, hogy olyan választ ad, melyben részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz javasolt rendezésére, megoldására vonatkozó intézkedésekre.
5. A panasz a CZIGLE-Flamingó Hotel Kft. szolgáltatásával, vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, melynek rendezésére a panaszos egyértelműen és kifejezetten CZIGLE-Flamingó Hotel Kft. eljárását kéri.
6. Vendég a szálloda működésével, a foglalásokkal, szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdéseivel és esetleges panaszaival az alábbi elérhetőségeken keresheti meg a CZIGLE-Flamingó Kft-t:  
  
Cím: 8230 Balatonfüred, Széchenyi u. 16.  
  
Elektronikus levelezési cím: [flamingo@flamingohotel.hu](mailto:flamingo@flamingohotel.hu)  
  
Telefonszám: +36 87 581 060
7. Az írásbeli panaszokat a CZIGLE-Flamingó Hotel Kft. a jogszabályban előírt 25 napon belül érdemben megválaszolja. A Flamingó Wellness és Konferencia Hotel\*\*\*\*-ben a panaszos számára mind a vásárlók könyvébe, mind más formátumban leadott írásbeli kifogásokat is panaszként kezelünk.
8. A szóbeli panaszokat a CZIGLE-Flamingó Hotel Kft. lehetőség szerint helyben, azonnal megoldja, és amennyiben ez nem lehetséges, akkor a szóbeli panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyvet lehetőség szerint a panaszos egyetértése mellett véglegesíti és egy példányát a panaszosnak átadja. Amennyiben ez utóbbi nem lehetséges, akkor a jegyzőkönyvet legkésőbb a szóbeli panaszra adott válasszal egy időben küldi ki - legkésőbb a panasz beérkezésétől számított 25. napon.
9. A CZIGLE-Flamingó Hotel Kft. minden panaszt nyilvántartásba vesz, különös figyelmet fordítva a személyes adatok védelmére. A bekért személyes adatok kizárólag az azonosítás célját szolgálják, ezen kívül nem szolgálhatnak egyéb adatgyűjtési célt.
10. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.
11. A CZIGLE-Flamingó Hotel Kft. a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátva és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha az érdemi döntést közlő irat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett, annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell.
12. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 25 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén Vendég az alábbi testületekhez, hatóságokhoz fordulhat:

- A fogyasztónak minősülő Vendég a fogyasztóvédelemmel összefüggő jogszabálysértés esetén a Nemzeti Fejlesztési Minisztériumhoz, illetve a területileg illetékes járási hivatalhoz fordulhat: [www.jarasinfo.gov.hu](http://www.jarasinfo.gov.hu)
- A fogyasztónak minősülő Vendég a fogyasztó lakhelye vagy a szolgáltatás kötelezettje tevékenységének helye szerinti Békéltető Testület elérhetőségein kezdeményezheti az eljárást. A megyei szervezetek listája [itt](#) érhető el.
- Határon átnyúló jogvita esetén a [www.bekeltet.hu](http://www.bekeltet.hu) linkre kattintva Vendég panaszát elektronikusan jelentheti be a Budapesti Békéltető Testület számára.
- Ha Vendégnek kérdése van az eljárással kapcsolatban, a Budapesti Békéltető Testülethez fordulhat, mint online vitarendezési kapcsolattartó pont:

1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

Email cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Fax: +36 1 488 21 86

Telefon: +36 1 488 21 31

- Vendég panaszával az ügy jellegétől függően, az CZIGLE-Flamingó Hotel Kft. tevékenységi helye szerint az alábbi szervekhez fordulhat:  
*Veszprémi Járási Hivatal - Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály*

Cím: 8200 Veszprém, Mindszenty József u. 3-5.

Telefonszám: +36 88 550 510

Email: [veszprem.musz.fogy.fogl.@veszprem.gov.hu](mailto:veszprem.musz.fogy.fogl.@veszprem.gov.hu)

*Veszprém Megyei Békéltető Testület*

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.

Telefonszám: +36 88 429 008

Faxszám: +36 88 412 150

Email: [info@bekeltetesveszprem.hu](mailto:info@bekeltetesveszprem.hu)

Web: [www.bekeltetesveszprem.hu](http://www.bekeltetesveszprem.hu)

*Balatonfüred Város Jegyzője*

Cím: 8230 Balatonfüred, Szent István tér 1.

Telefonszám: +36 87 581 256

Email: [titkarsag@balatonfured.com](mailto:titkarsag@balatonfured.com)

13. Amennyiben a CZIGLE-Flamingó Hotel Kft. a panaszkezelés során megsértette a fogyasztó számára biztosított jogszabályokat (így többek között nem adott időben, vagy érdemben választ az írásban vagy szóban közölt panaszra, megtévesztette a fogyasztót, esetleg más, a fogyasztóvédelemmel összefüggő jogszabálysértést követett el), a fogyasztó a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) területileg illetékes szervéhez fordulhat. Az NFH területi szervei a megyei Kormányhivatalok Fogyasztóvédelmi Felügyelőiségei, melyek minden megyeszékhelyen megtalálhatóak: [www.nfh.hu/teruleti](http://www.nfh.hu/teruleti)

14. A jelen Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekre a Ptk., valamint a távollévők között kötött szerződésekről szóló 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet szabályai és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 200. évi CVIII. törvény, valamint az 1997. évi CLV. törvény rendelkezései az irányadóak.

## **XXVI. Fontos fogalmak**

**Adásvételi szerződés:** a Polgári Törvénykönyv szerinti adásvételi szerződés, valamint minden olyan szerződés is, amelynek áruk és szolgáltatások egyaránt tárgyát képezik.

**Szolgáltatási szerződés:** az adásvételi szerződéstől eltérő bármely olyan szerződés, amelynek értelmében a vállalkozás a fogyasztó részére szolgáltatást nyújt vagy szolgáltatás nyújtását vállalja, a fogyasztó pedig megfizeti vagy vállalja, hogy megfizeti a szolgáltatás díját.

**Békéltető testület:** tartós alapon létrejött, a fogyasztói jogviták alternatív vitarendezési eljárás keretében történő rendezésével foglalkozó szervezet, amelyet az e törvényben meghatározott szerv (személy) nyilvántartásba vett.

**Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződés:** olyan adásvételi vagy szolgáltatási szerződés, amelynek értelmében a vállalkozás vagy annak közvetítője egy honlapon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül kínál megvételre valamilyen árut vagy kínál igénybevételre valamilyen szolgáltatást és a fogyasztó az adott honlapon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül rendeli meg az árut vagy szolgáltatást.

**Fogyasztói jogvita:** a fogyasztó és a vállalkozás közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a fogyasztó és a vállalkozás között külön megkötésre kerülő adásvételi vagy szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy.

**Belföldi fogyasztói jogvita:** adásvételi vagy szolgáltatási szerződés kapcsán felmerülő olyan jogvita, amely esetében a fogyasztó a termék vagy a szolgáltatás megrendelésének időpontjában Magyarországon rendelkezik lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel, és a vállalkozás rendelkezik Magyarországon székhellyel, telephellyel, fiókteleppel.

**Határon átnyúló fogyasztói jogvita:** adásvételi vagy szolgáltatási szerződés kapcsán felmerülő olyan jogvita, amely esetében az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye Magyarországon található, és a vállalkozás székhelye, telephelye, letelepedési helye ettől eltérő európai uniós tagállamban van, vagy az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye más európai uniós tagállamban található, és a vállalkozás székhelye Magyarországon van.

## Jogi Nyilatkozat

Felhívjuk szíves figyelmét arra, hogy a honlapunkon megjelenő adatok, dokumentumok, információk, képek, ábrák, írások, és grafikák, illetve a honlap Ön képernyőjén megjelenő kialakítása a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény, illetve a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezései értelmében védelem alatt állnak.

A szállás-szolgáltatási szerződés megkötése esetén Ön elfogadja, hogy elolvasta és megértette a fenti feltételeket és szabályokat, és egyetért az azokban foglaltakkal. Az ÁSZF a későbbiek során módosulhat, mely módosítást a Szolgáltató a szálloda honlapján tüntet fel, illetve az érvényes és hatályos ÁSZF-et a szálloda recepcióján is elhelyezi.

Kelt: Balatonfüred, 2017. augusztus 1.

Köszönjük, hogy megtisztelt minket bizalmával!