



Általános Szállodai Szerződéses Feltételek (ÁSZF)

1. Általános rendelkezések
 - 1.1. Az Általános Szállodai Szerződéses Feltételek (továbbiakban ÁSZF) azt a szerződéses tartalmat foglalják össze, melyek alapján a SzindbádNet Kft. – Wellness Hotel Szindbád*** - (Székhely: 2095 Pilisszántó, Vörösmarty út 56., Cím: 8636 Balatonszemes, Árnyas fasor 1.), továbbiakban Szolgáltató) általánosságban elszállásolási szerződést köt Vendégeivel.
 - 1.2. Egyedi feltételek nem képezik a részét jelen ÁSZF-nek, de nem zárják ki külön, speciális megállapodások kötését utazásközvetítőkkal, szervezőkkel, esetenként más-más, az adott üzletnek megfelelő feltételekkel.
2. Szerződő felek
 - 2.1. 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: Felek)
 - 2.2. 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.
3. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei
 - 3.1. A Vendég szóbeli vagy írásbeli ajánlatkérésére a Szolgáltató minden esetben írásbeli ajánlatot küld. Amennyiben az ajánlat elküldésétől számított 48 órán belül nem érkezik konkrét megrendelés, úgy a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.
 - 3.2. A Szerződés kizárólag a Vendég írásban leadott foglalásának a Szolgáltató általi írásban megküldött visszaigazolásával jön létre, és így írásban megkötött Szerződésnek minősül.
 - 3.3. Szóban leadott foglalás, megállapodás, módosítás, vagy annak a Szolgáltató általi szóbeli visszaigazolása nem szerződés értékű.
 - 3.4. A szállás-szolgáltatás igénybevételéről szóló Szerződés meghatározott időtartamra szól.
 - 3.5. Ha a Vendég a meghatározott időtartam lejártáig véglegesen elhagyja a szobát, a Szolgáltató jogosult a Szerződésben kikötött szolgáltatás teljes ellenértékére. A lejárató idő előtt megüresedett szobát a Szolgáltató jogosult újra értékesíteni.
 - 3.6. 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.
 - 3.7. 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.
 - 3.8. A Szerződés módosításához és/vagy kiegészítéséhez a Felek által aláírt írásbeli megállapodás szükséges.
4. Az elszállásolás kezdete és vége /check-in; check-out/
 - 4.1. A Vendégnek joga van a bérelt helyiségeket a megállapodás szerinti nap 14.00 órától elfoglalni.
 - 4.2. A Szolgáltatónak abban az esetben, ha a Vendég nem jelenik meg a megállapodás szerinti nap 18.00 óráig, joga van arra, hogy visszalépjen a szerződéstől kivéve, ha későbbi érkezési időpont került kikötésre. Előlegfizetés vagy bankkártya garancia hiányában a szállodai szobák AZ ELŐLEGFIZETÉSI HATÁRIDŐT KÖVETŐ NAPON a szálloda általi előzetes értesítés nélkül törlésre kerülnek.
 - 4.3. A Vendégnek a szobát az elutazási nap 10.00 óráig el kell hagynia.
 - 4.4. A szálloda foglaltságának függvényében, térítés ellenében/díjmentesen biztosítja a korai érkezés, illetve a késői elutazás lehetőségét. Amennyiben e szolgáltatásunkat igénybe kívánja venni, kérjük, az érkezését megelőző napon jelezze a recepciónk számára.



5. Az elszállásolás meghosszabbítása

- 5.1. A tartózkodás Vendég általi meghosszabbításához a Szolgáltató előzetes hozzájárulása szükséges.
- 5.2. Amennyiben a Vendég a szobáját a bejelentkezéskor a távozás napjaként feltüntetett napon 10.30 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.

6. Árak

- 6.1. A szálloda mindenkori listaárjai a szállodai szobákban mappákban kerülnek elhelyezésre. Egyéb szolgáltatások árlistái az adott szállodai részlegen vannak elhelyezve.
- 6.2. 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 árjai a szálloda honlapján (www.szindbad.hu) található.
- 6.3. A Vendég a szolgáltatások áráról mindig tájékoztatást kaphat a szolgáltatásnyújtás megkezdése előtt a szálloda recepcióján.
- 6.4. 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. A Szolgáltató a hatályos adó-törvény (ÁFA, IFA) módosulása miatti többletterheket, előzetes értesítés mellett, áthárítja a Szerződő félre.
- 6.5. Lakóegységhez tartozó kulcskolonc elvesztése esetén Szálloda jogosult kártérítés címén 10.000,- Ft-ot a Vendég felé kiszámlázni.

7. Ajánlatok

- 7.1. Az aktuális ajánlatok, kedvezmények a szálloda weboldalán kerülnek meghirdetésre. A meghirdetett kedvezmények mindig egyéni szobafoglalásra vonatkoznak.
- 7.2. A meghirdetett kedvezmények nem vonhatók össze semmilyen más kedvezménnyel.
- 7.3. A Szolgáltató speciális kondíciókhoz kötött termékeinek foglalása, csoportos foglalás vagy rendezvények esetén, egyedi szerződésben rögzített feltételeket állapít meg.

8. Kedvezmények

- 8.1. Gyermekek részére - a szülővel közös szobában történő elhelyezés esetén - az alábbi szállás-étkezés kedvezményeket biztosítjuk:
 - 0 – 3 éves korig 100%További gyermekárak, mindig az aktuális ajánlatban kerülnek feltüntetésre, melyek a www.szindbad.hu oldalon elérhetőek.
A kedvezmény szülővel egy szobában történő elhelyezés esetén érvényes, más kedvezménnyel össze nem vonható.
- 8.2. Pótágy elhelyezésére csak bizonyos szobatípusokban van lehetőség.
- 8.3. Pótágy igényt a szolgáltatóval előzetesen, a foglalással egy időben egyeztetni szükséges.
- 8.4. Happy Hour: Minden nap 16:30-17:30 és 20:00-21:00 között megrendelt italra 30% kedvezmény, egyéni szállóvendégek részére.
- 8.5. 25%-os ebéd kedvezmény elutazás napján: Minimum 2 éjszaka foglalása esetén, elutazás napján egy papírhajó kupont helyezünk el a szobában, mellyel az elutazás napján igénybe vett ebéd (minimum fogyasztás 4.000,-Ft) esetén 25% kedvezményt adunk, a kupon átadása esetén, egyéni szállóvendégek részére.
- 8.6. Fitness terem kedvezmény: Lakosztály foglalása esetén a lakóegységbe bejelentkezett 15 éven felüli vendégek részére, napi 1 alkalommal biztosítunk ingyenes belépést.



- 8.7. Nyugdíjas kedvezmény: Amennyiben nyugdíjasok, vagy nyugdíjas vasárnapi érkezéssel minimum 2 éjszakára foglal a szállodába, abban az esetben egy gratisz 3 fogásos ebéddel (12:30 – 15:00 között) ajándékozunk meg őket. Feltétele a nyugdíjas igazolvány bemutatása.
- 8.8. Gluténmentes étkezések biztosítása: Amennyiben az érkezés előtt legalább 2 nappal jelzi, hogy speciális étkezést (glutén mentes, laktóz mentes) igényel, abban az esetben a szálloda díjmentesen biztosítja azt Önnek.
9. Törzsvendég kedvezmények
- 9.1. Törzsvendég kártyák: A szálloda két törzsvendég kártyát vezetett be, a KisUtazó, illetve a NAGYUtazó kártyákat.
- 9.1.1. KisUtazó kártya igénylés feltételei:
- már meglévő Szindbád Wellness Hotel Klubkártya (kék), vagy
 - 2015. szeptember 1-óta legalább 3 alkalommal már a szállodában töltött legalább 2 éjszakát.
- 9.1.2. KisUtazó kártyához kapcsolódó kedvezmények a kártya tulajdonos és a vele egy lakóegységben tartózkodók részére:
- Üdvözlő ital
 - Látványkonyha ételek díjmentesek
 - Személyenként 1 a'la carte étel, aktuális étlapunk alapján, 1 alkalommal a tartózkodás ideje alatt
 - Személyenként 1 ital fogyasztása (alkohol/alkoholmentes) 1 alkalommal a tartózkodás ideje alatt
- 9.1.3. NAGYUtazó kártya igénylés feltételei:
- 2015. szeptember 1-óta legalább 6 alkalommal már a szállodában töltött legalább 2 éjszakát.
- 9.1.4. NAGYUtazó kártyához tartozó kedvezmények:
- Üdvözlő ital
 - Látványkonyha ételek díjmentesek
 - Személyenként 1 a'la carte étel, aktuális étlapunk alapján, naponta a tartózkodás ideje alatt
 - Személyenként 1 ital fogyasztása (alkohol/alkoholmentes) naponta a tartózkodás ideje alatt
 - Meglepetés bekészítés
 - Infrakabin használat napi 1 alkalommal
10. Fizetési és lemondási feltételek
- 10.1. Elő-és utószezon (2017. január 02. és július 07. és augusztus 27. és 2018. március 30. között, kivéve ünnepnapokon és a kiemelt csomagajánlatok esetén)
- Fizetési feltételek:
- A teljes csomagár összegének 100 % -a visszaigazolás kézhezvételétől számított 7 naptári napon belül előre fizetendő.
- Last minute (3 napon belüli) foglalás esetén a fizetés a helyszínen érkezéskor történik. Két hónappal távolabbi foglalás esetén az előleget legkésőbb az érkezés előtt 1 hónappal szíveskedjen befizetni.
- Banki átutalás esetén a közlemény rovatba kérjük feltüntetni hivatkozási számát, nevét és címét, melyek az előlegszámla kiállításához szükségesek.



Amennyiben előlegét Széchenyi Pihenőkártyával kívánja kiegyenlíteni, kérjük, hogy küldje el részünkre a kártya adatait, valamint lakcímét és foglalása dátumát. További kérdés felmerülése esetén kollégáink állnak szíves rendelkezésére.

Lemondási feltételek:

A megrendelt szolgáltatások az érkezést megelőző 3. naptári napig kötbérmentesen lemondhatóak.

3 naptári napon belüli lemondás esetén a kötbér mértéke a csomagár 50%-a. Az érkezés napján történő lemondás, vagy NO SHOW (meg nem érkezés) esetén a megrendelt szolgáltatások 100 %-a kötbéreként fizetendő.

Főszezon (2017. július 07 – augusztus 27. között, kivéve ünnepnapokon és a kiemelt csomagajánlatok esetén)

Fizetési feltételek:

A teljes csomagár összegének 50 % -a visszaigazolás kézhezvételétől számított 7 naptári napon belül előre fizetendő.

Last minute (3 napon belüli) foglalás esetén a fizetés a helyszínen érkezéskor történik. Banki átutalás esetén a közlemény rovatba kérjük feltüntetni hivatkozási számát, nevét és címét, melyek az előlegszámla kiállításához szükségesek. Amennyiben előlegét Széchenyi Pihenőkártyával kívánja kiegyenlíteni, kérjük, hogy küldje el részünkre a kártya adatait, valamint lakcímét és foglalása dátumát.

Lemondási feltételek:

A megrendelt szolgáltatások az érkezést megelőző 7. naptári napig kötbérmentesen lemondhatóak.

3-7 naptári napon belüli lemondás esetén a kötbér mértéke a csomagár 50%-a. 3 naptári napon belüli lemondás, vagy NO SHOW (meg nem érkezés) esetén a megrendelt szolgáltatások 100 %-a kötbéreként fizetendő.

Ünnepi időszakok

Fizetési feltételek:

A teljes csomagár összegének 50 % -a visszaigazolás kézhezvételétől számított 7 naptári napon belül előre fizetendő.

Last minute (3 napon belüli) foglalás esetén a fizetés a helyszínen érkezéskor történik.

Banki átutalás esetén a közlemény rovatba kérjük feltüntetni hivatkozási számát, nevét és címét, melyek az előlegszámla kiállításához szükségesek.

Amennyiben előlegét Széchenyi Pihenőkártyával kívánja kiegyenlíteni, kérjük, hogy küldje el részünkre a kártya adatait, valamint lakcímét és foglalása dátumát.

Lemondási feltételek:

A megrendelt szolgáltatások az érkezést megelőző 15. naptári napig kötbérmentesen lemondhatóak.

5-15 naptári napon belüli lemondás esetén a kötbér mértéke a csomagár 50%-a. 5 naptári napon belüli lemondás, vagy NO SHOW (meg nem érkezés) esetén a megrendelt szolgáltatások 100 %-a kötbéreként fizetendő.

- 10.2. Amennyiben a Szerződő fél gazdálkodó szervezet (ideértve a gazdasági társaságokat, társadalmi szervezeteket, egyházakat, önkormányzatokat, önkormányzati intézményeket, állami szervezeteket és azok intézményeit, stb.), az elállás esetén esedékes lemondás elmulasztása miatti kártalanítást akkor is a Szerződő fél/Megrendelő köteles a Szolgáltatónak megfizetni, ha a szállásdíjat egyébként a megrendelő nevében eljáró Vendég viseli közvetlenül.



- 10.3. Ha a Szerződő fél az érkezési napon nem érkezik meg (írásos lemondás nem érkezik), a Szolgáltató A MEGRENDELTE SZOLGÁLTATÁSOK teljes összegét határidőn túli lemondás, vagy a lemondás elmulasztása miatti kártalanítás címén érvényesíti. Ebben az esetben a szállást a Szerződő fél részére az érkezési napot követő nap déli 10:00 óráig fenntartja, majd ezt követően a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége megszűnik.
- 10.4. Ha a Szerződő fél a szállás szolgáltatások igénybevételét előlegfizetéssel, hitelkártya garanciával, vagy más, Szerződésben foglalt módon nem biztosította, a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége az érkezési napon helyi idő szerint 18:00 órát követően megszűnik. Kivétel képeznek ez alól a kiemelt időszakok, főszezon és ünnepnapok. Ezen időszakokban előzetes értesítés, illetve előlegfizetés vagy bankkártya garancia hiányában a szállodai szobák érkezés az adott csomagra vonatkozó FIZETÉSI ÉS LEMONDÁSI FELTÉTELEK szerint a szálloda által előzetes értesítés nélkül törlésre kerülnek.
11. Lemondási feltételek csoportok, rendezvények esetén szállás és vendéglátás tekintetében személyre szabottan kerülnek kialakításra, melyeket az adott ajánlatban, majd a visszaigazolásban tüntet fel a szálloda. Lemondás csak és kizárólag írásban történhet.
- 11.1. Az írásos lemondásnak a megjelölt időpontig a szállodához meg kell érkeznie. Amennyiben a vendég a jelzett napon nem érkezik meg, és lemondás nem történt, úgy a Szálloda azt másnap közölni tartozik a Megrendelővel és a szobát - ha a Megrendelő másként nem intézkedik - a megrendelés hátralévő időtartamára kiadhatja.
- 11.2. A szobalistát 10 nappal érkezés előtt kérjük megadni.
- 11.3. Érkezés napján a szobák 14:00 után állnak vendégeik rendelkezésére, amennyiben a Szálloda előző éji foglaltsága lehetővé teszi a beköltözés előbb is lehetséges lesz. Elutazás napján vendégeinknek a szobákat lekésőbb 10:00 óráig a Szálloda rendelkezésére kell bocsátaniuk. Ezt a határidőt a Szálloda meghosszabbítja 14.00-ig, amennyiben ezt a foglaltság lehetővé teszi.
12. A szerződés teljesítésének elutasítása, a szolgáltatási kötelezettség megszűnése
- 12.1. A Szolgáltató jogosult a szállásszolgáltatásra 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 10.30 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 tudatmódosító szerek 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;
- 12.2. Amennyiben a felek közötti Szerződés „vis major” okokból nem teljesül, a szerződés megszűnik
13. Fizetés módja, garancia
- 13.1. A megrendelt szolgáltatások ellenértéke fizethető a helyszínen készpénzzel (Forintban vagy Euroban), a Szolgáltató által elfogadottként megjelölt bankkártyával, illetve átutalással, illetőleg internetes oldalon keresztül fizetéssel.
Euroban történő fizetés esetén az átszámítás illetve számlázás alapja a recepción kifüggesztett euro árfolyam.
Euroban történő készpénzes fizetés esetében az esetlegesen visszajáró összeget forintban egyenlíti ki a szolgáltató.
- 13.2. 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.

- 13.3. Az egyéni szobafoglalás garntálása előlegfizetéssel, online bankkártyás fizetéssel vagy bankkártya adatok megadásával lehetséges, amelynek során a megrendelt és visszaigazolt szolgáltatás ellenértéke a bankkártyáról levonásra kerül.
- 13.4. Egyéb fizetési módok a helyszínen: Széchenyi Pihenőkártya, Erzsébet Kártya, utalvány, szálloda által és / vagy szerződött partnere által kiállított voucherek.
- 13.5. Bankkártyával történő fizetéshez szükséges adatok előzetes közlése, fizetés menetének és feltételeinek részletes leírása

A bankkártyás fizetés révén Ön kényelmesen és biztonságosan vásárolhat. A kiválasztott SZOLGÁLTATÁSOK megrendelése után Önt az OTP Bank weblapjára irányítjuk, ahol a Bank által használt, jelenleg legbiztonságosabbnak ítélt, titkosítással lebonyolított tranzakción keresztül fizethet bankkártyájával. Vásárlóinknak csak annyi a dolga, hogy a fizetési mód kiválasztásánál "fizetés bankkártyával" feliratra kattintsanak, majd az OTP Bank fizetési szerverén a kártya számát és lejáratát megadják. Az OTP Bank a VISA Classic, VISA Electron és Eurocard/MasterCard típusú kártyákat fogadja el. A kizárólag elektronikus használatra kibocsátott bankkártyákat csak abban az esetben fogadhatjuk el, amennyiben annak használatát a kártyát kibocsátó bank engedélyezi! Kérjük, érdeklődjön bankjánál, hogy az Ön kártyája felhasználható-e interneten keresztül lebonyolítandó vásárláshoz.

Az OTP Bank a sikeres vásárlást követően a tranzakcióról engedélyezési számot bocsát ki, amelyet érdemes felírni vagy az egész oldalt kinyomtatni. Sikertelen tranzakció esetén az OTP Bank hibaüzenetben közli a hiba okát.

Kártyabirtokos részéről felmerült reklamáció esetén a reklamáció benyújtásának módja és feltételei, az áru visszavét jogcímei és lehetőségei, az árucserre módja és feltételei, kártyabirtokos kártalanításának módja és feltételei.

- 13.6. Az Általános Szerződési Feltételek elfogadásával a Vendég tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató a fizetendő díjakról, illetve a vendégek által bármely jogcímen a Szolgáltató részére kifizetett összegről elektronikus számlát állít ki és azt e-mail útján küldi meg, vagy nyomtatott formátumban adja át a számlát a helyszínen vagy postai úton. A befizetett/befizetendő összegekről a számla kiállításakor a Szolgáltató az online foglaláskor a megadott, míg az e-mail vagy telefax, illetve telefon útján történő foglalás esetében pedig a foglaló személy által megadott adatokat veszi alapul. Az itt megadott adatok (név, cím, szükség esetén adószám is) szerepelnek majd a számla „Vevő” rovatában. A foglalás megtörténte után 1 napon belül a Vendég kérheti a megadott adatok módosítását, ezt követően azonban a módosítás már nem lehetséges. A Szolgáltató a végszámlát a foglaláskor megadott adatok alapján állítja ki. Bár a Vendégnek lehetősége van a foglalás pénznemétől eltérő pénznemben fizetni, a számlát a foglalás eredeti pénznemében állítjuk ki (és nem a kifizetés pénznemében).

14. Elhelyezési garancia

- 14.1. 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.
- 14.2. A Szolgáltató köteles a 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.



- 14.3. Amennyiben a Szolgáltató, ezen kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tesz, illetve, ha a Vendég a számára felajánlott helyettesítő szálláslehetőséget elfogadta, utólagos kártérítési igényrel a Szerződő fél nem élhet.
15. A Vendég jogai
- 15.1. 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 nyitva-tartási időben.
- 15.2. 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. Szolgáltató az esetleges reklamációkat egyedileg kezeli. Panaszt a Vendég írásban az alábbi címen és elérhetőségeken tehet:
Wellness Hotel Szindbád***/SzindbádNet Kft.
8636 Balatonszemes, Árnas fasor 1.
Tel: +36 84 361 071
Fax: +36 59 886 205
E-mail: erteakesites@szindbad.hu
16. A Vendég kötelességei
- 16.1. A megállapodás szerinti díj megfizetése: a visszaigazolásban rögzített határidőig, vagy a szállás-szolgáltatási szerződés befejeződésekor esedékes.
- 16.2. Abban az esetben, ha a Vendégek ételmiszert 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 szállodavendégeknek kivinni tilos.
- 16.3. 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.
- 16.4. A szállóvendégek gépjárművei térítésmentesen parkolhatnak a fedetlen és nem őrzött parkolókban. A parkolóban elhelyezett gépjárművekben és az azokban elhelyezett tárgyakban keletkező bármiféle kárért (ideértve például, de nem kizárólag: a gépkocsi feltörést és a gépkocsiban lévő bármely tárgy eltulajdonítását; a gépjármű ellopását; természeti jelenség okozta károk) a Szolgáltató a felelősségét kizárja. A szálloda a szobákban hagyott értéktárgyakért felelősséget nem vállal, használják a szobákban, vagy a központi recepción elhelyezett értékmegőrzőket.
- 16.5. A parkolóban a KRESZ előírásai szerint kell közlekedni. A gépjárművek megengedett sebessége 5 km/óra.
- 16.6. A szemetet a komplexum területén, illetve a szobákban elhelyezett szemétyűjtő edényekbe kérjük kidobni. A szobából, illetve az épületből bútorokat kivinni, áthelyezni nem lehet.
- 16.7. A komplexum területén lévő eszközöket, berendezéseket szállóvendég kizárólag saját felelősségére, használhatja, a kifüggesztett használati/kezelési útmutatókban leírtak kötelező érvényű betartása mellett.
- 16.8. A nemdohányzók védelméről szóló 1999. évi XLII. törvény végrehajtása értelmében a szálloda zárt helyiségeiben (beleértve a vendégszobákat is), közösségi területein tilos a dohányzás. A hivatkozott jogszabály betartására vonatkozó köteleességre 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. Amennyiben a vendég bizonyíthatóan megszegi a fenti jogszabályban foglalt kötelezettségeket, úgy köteles 10.000 Ft díjat fizetni a szálloda üzemeltetője részére, melyet a szálloda üzemeltetője jogosult a vendég szobaszámlájára terhelésként rávezetni és melyet a vendég köteles távozáskor kifizetni.

16.9. Tűz esetén a recepciót kérjük haladéktalanul értesíteni.

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

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

16.12. A Vendég gondoskodik arról, hogy a felelőssége alá tartozó 14 év alatti gyermek csak felnőtt felügyelete mellett tartózkodjon a Szolgáltató szállodájában. A vendég mindazon károkért felelős, melyeket a Szolgáltató a Vendég, a Vendég kísérője vagy a Vendég felelőssége alá tartozó más személyek hibájából elszenved. A vendég gondoskodik arról, hogy a felelőssége alá tartozó 14 év alatti gyermek csak felnőtt felügyelete mellett tartózkodjon a Szolgáltató szállodájában, a gyermek által okozott károkért a teljes felelősség a szülőt terheli. A szálloda SPA részlegének szaunái gyermekek számára egészségügyi okokból nem látogathatóak, a gyermek felügyelete a szülők felelőssége.

16.13. 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.

16.14. A Vendég kifejezetten tudomásul veszik, 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.

17. Háziállatok behozatala

17.1. A szállodába állatokat (kutya, macska) az árlistában meghatározott díjtétel ellenében lehet behozni. Vakvezető kutyákat vendégeink díjmentesen hozhatják a szállodába. Az étterem és SPA területére nem vihetőek be háziállatok. A vendég teljes körűen felelős a háziállat okozta károkért, illetve köteles az esetleges extra takarítás díját megfizetni.

18. A Szolgáltató jogai

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

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

18.3. Szükség esetén a portaszolgálat jogosult a komplexum területén zajló forgalom irányítására.

19. A Szolgáltató köteleessége



- 19.1. A szerződés alapján megrendelt szállás és egyéb szolgáltatások az érvényes előírások, szolgáltatás standardok szerinti teljesítése.
- 19.2. A Vendég írásos panaszának kivizsgálása és a probléma kezeléséhez szükséges lépések megtétele, azok írásban történő rögzítése.
- 19.3. A szállodán belüli területen, valamint a teraszokon Vendégeink nyugalma érdekében 22.00 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.
20. A Vendég betegsége, halála
 - 20.1. Amennyiben a szállás-szolgáltatás igénybevételének időtartama alatt a Vendég megbetegszik, és maga nem képes saját érdekében eljárni, a Szolgáltató orvosi segítséget ajánl fel.
 - 20.2. A Vendég betegsége/halála esetén a Szolgáltató költségkompenzációra tart igényt a beteg/elhunyt hozzátartozója, örököse, illetőleg a számlafizetője részéről; az esetleges orvosi és eljárás költségek, az elhalálozást megelőzően igénybevett szolgáltatások ellenértékének, és a betegség/haláleset kapcsán a felszerelésekben, berendezési tárgyakban keletkezett esetleges károk tekintetében
21. A Szolgáltató kártérítési felelőssége
 - 21.1. A Szolgáltató felelősséget vállal azért a kárért, amelyet a megszálló Vendég dolgainak elveszése, megsérülése vagy megsemmisülése folytán szenved el, feltéve, hogy azokat a Vendég a Szolgáltató által kijelölt értékmegőrzőben helyezte el, vagy amelyeket a Szolgáltató olyan alkalmazottjának adott át, akit dolgai átvételére jogosultnak tarthatott.
 - 21.2. 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.
 - 21.3. 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.
 - 21.4. 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.
 - 21.5. Nem felel továbbá a Szolgáltató a nem rendeltetésszerű használatból eredő károkért.
 - 21.6. 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. A szálloda SPA részlegének használata a Vendég saját felelősségére történik, a víz közeli területeken fokozott a csúszásveszély, ebből eredő balesetekért a Szálloda felelősséget nem vállal.
22. Titoktartás
 - 22.1. A Szolgáltató a Szerződésben foglalt kötelezettsége teljesítése során köteles a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvény szabályainak megfelelően eljárni.
23. Vis major
 - 23.1. 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 kötelességeik teljesítése alól, amíg ezen ok vagy körülmény fennáll.
24. A teljesítés helye és a felek jogviszonyában alkalmazandó jog, eljáró bíróság



- 24.1. A teljesítés helye az a hely, ahol az elszállásoló szálloda található.
 - 24.2. Valamennyi az elszállásolási szerződésből eredő vitával kapcsolatban, a Szolgáltató vonatkozásában, érdemben és helyileg illetékes bíróság kerül kijelölésre.
 - 24.3. A Szolgáltató és a Vendég közötti jogviszonyra a magyar jogszabályok rendelkezései az irányadóak.
25. A honlapunk látogatóinak adatai
- 25.1. A Szolgáltató az általa üzemeltetett weboldal látogatásakor sem a felhasználó IP címét, sem más személyes adatot nem rögzít. A weblap látogatása során, szabadon és név nélkül biztosított a keresés. A Szolgáltató a név nélküli internetes látogatást kizárólag statisztikai célokra használja fel, internetes megjelenése optimalizálására, a rendszer biztonságának növelésére, a rögzített adatok nem tartalmaznak semminemű személyes adatot.
 - 25.2. A Szolgáltató a Felhasználókra vonatkozó valamennyi adatot és tényt bizalmasan kezel, azokat kizárólag saját kutatás, statisztika készítéséhez használja fel.
 - 25.3. A Szolgáltató nem vállalja a felelősséget a már törölt, de az internetes keresőprogramok közreműködésével mégis archiválásra került, korábbi oldalaiért. Ezek eltávolításáról a keresőoldal működtetőjének kell gondoskodni.
26. Hírlevelünk
- 26.1. A Szolgáltató az általa üzemeltetett honlap hírleveleire feliratkozó személyeknek havonta akár több alkalommal is híreket, információkat és ajánlatokat tartalmazó online Hírleveleket és elektronikus direkt marketing üzeneteket (a továbbiakban: Hírlevél) kézbesít.
- 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.

Érvényes visszavonásig.