

## **Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF)**

### **Szerződéskötés általános szerződési feltételekkel**

Ptk. vonatkozó rendelkezései:

6:77. § [Általános szerződési feltétel]

(1) Általános szerződési feltételnek minősül az a szerződési feltétel, amelyet az alkalmazója több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, a másik fél közreműködése nélkül előre meghatározott, és amelyet a felek egyedileg nem tárgyaltak meg.

(2) Az általános szerződési feltételt alkalmazó felet terheli annak bizonyítása, hogy a szerződési feltételt a felek egyedileg megtárgyalták.

6:78. § [Az általános szerződési feltétel szerződéses tartalomává válása]

(1) Az általános szerződési feltétel akkor válik a szerződés részévé, ha alkalmazója lehetővé tette, hogy a másik fél annak tartalmát a szerződéskötést megelőzően megismerje, és ha azt a másik fél elfogadta.

(2) Külön tájékoztatni kell a másik felet arról az általános szerződési feltételről, amely lényegesen eltér a jogszabályoktól vagy a szokásos szerződési gyakorlattól, kivéve, ha megfelel a felek között kialakult gyakorlatnak. Külön tájékoztatni kell a másik felet arról az általános szerződési feltételről is, amely eltér a felek között korábban alkalmazott feltételtől.

(3) A (2) bekezdésben leírt feltétel akkor válik a szerződés részévé, ha azt a másik fél a külön tájékoztatást követően kifejezetten elfogadta.

6:79. § [Fogyasztóval szembeni többletkövetelés szerződéses tartalomává válása]

Az a feltétel, amely a vállalkozást a szerződés szerinti főkötelezettsége teljesítéséért járó ellenszolgáltatáson felül további pénzbeli követelésre jogosítja, akkor válik a szerződés részévé, ha azt a fogyasztó - külön tájékoztatást követően - kifejezetten elfogadta.

6:80. § [Szerződési feltételek ütközése]

Ha az általános szerződési feltétel és a szerződés más feltétele egymástól eltér, az utóbbi válik a szerződés részévé.

6:81. § [Általános szerződési feltételek ütközése]

(1) Ha az általános szerződési feltételekre utalással közölt ajánlatot a másik fél saját általános szerződési feltételeivel fogadja el, és az általános szerződési feltételek egymással nem ellentétesek, mindkét fél általános szerződési feltételei a szerződés részévé válnak.

(2) Ha az általános szerződési feltételek nem lényeges kérdésben eltérnek egymástól, a szerződés létrejön, és az egymással ellent nem mondó általános szerződési feltételek válnak a szerződés részévé.

(3) Ha az általános szerződési feltételek között a szerződés lényeges kérdésében van eltérés, a szerződés nem jön létre.

6:82. § [Tájékoztatás elektronikus úton történő szerződéskötés esetén]

(1) Elektronikus úton történő szerződéskötés esetén az elektronikus utat biztosító fél köteles a szerződéskötésre vonatkozó jognyilatkozatának megtételét megelőzően a másik felet tájékoztatni

a) a szerződéskötés technikai lépéseiről;

b) arról, hogy a megkötendő szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül-e, az elektronikus utat biztosító fél rögzíti-e a szerződést, továbbá, hogy a szerződés utóbb hozzáférhető lesz-e;

c) azokról az eszközökről, amelyek az adatok elektronikus rögzítése során felmerülő hibák azonosítását és kijavítását a szerződési jognyilatkozat megtételét megelőzően biztosítják;

d) a szerződés nyelvéről; és

e) ha ilyen létezik, arról a szolgáltatási tevékenységre vonatkozó magatartási kódexről és annak elektronikus hozzáférhetőségéről, amelyet az elektronikus utat biztosító fél magára nézve kötelezőnek ismer el.

(2) Az elektronikus utat biztosító fél köteles az általános szerződési feltételeit olyan módon hozzáférhetővé tenni, amely lehetővé teszi a másik fél számára, hogy tárolja és előhívja azokat.

6:83. § [Az adatbeviteli hibák javítása]

Az elektronikus utat biztosító fél köteles megfelelő eszközökkel biztosítani, hogy a másik fél az adatok elektronikus rögzítése során felmerülő hibákat szerződési jognyilatkozatának megtételét megelőzően kijavíthassa. Ha az elektronikus utat biztosító fél e kötelezettségének nem tesz eleget, a másik fél szerződési jognyilatkozatát megtámadhatja.

6:84. § [Elektronikus szerződési jognyilatkozat és annak visszaigazolása]

(1) Az elektronikus úton tett szerződési jognyilatkozat akkor válik hatályossá, amikor az a másik fél számára hozzáférhetővé válik.

(2) Az elektronikus utat biztosító fél köteles a másik fél szerződési jognyilatkozatának megérkezését elektronikus úton késedelem nélkül visszaigazolni. A fél mentesül az ajánlati kötöttség alól és a szerződés teljesítésére nem kötelezhető, ha a visszaigazolás a másik félhez nem érkezik meg késedelem nélkül.

6:85. § [Az elektronikus szerződéskötési szabályok hatálya és kógenciája]

(1) E fejezet rendelkezéseit - az elektronikus úton tett szerződési jognyilatkozat hatályossá válására vonatkozó rendelkezés kivételével - elektronikus levelezés vagy azzal egyenértékű egyéni kommunikációs eszközzel kötött szerződés esetén nem kell alkalmazni.

(2) Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződéskötés esetén az e fejezet rendelkezéseitől eltérő megállapodás semmis.

Mindezekre tekintettel az Ózon Panzió Általános Szerződési Feltételei

## **A Szolgáltató adatai:**

Üzemeltető cég neve: Ózon Gyógyszálló Kft.

Székhelye: 3517 Miskolc, Erzsébet sétány 19.

Cégjegyzékszám: 05-09-007511

Adószám: 11806257-2-05

## **I. Általános szabályok**

1.1. Jelen "Általános Szállodai Szerződéses Üzleti Feltételek" (továbbiakban ÁSZF) azt a szerződéses tartalmat foglalják össze, melyek alapján az Ózon Panziót (3517 Miskolc, Erzsébet sétány 19.) működtető Ózon Gyógyszálló Kft. (székhely: 3517 Miskolc, Erzsébet sétány 19.), a továbbiakban: Szolgáltató, elszállásolási szerződést köt Vendégeivel.

1.2. Különleges, egyedi feltételek nem képezik részét az itt leírt ÁSZF-nek, de nem zárják ki a külön megállapodások megkötését utazásközvetítőkkel, szervezőkkel, esetenként más és más, az üzlet típusának megfelelő kondíciókkal.

## **II. Szerződő felek**

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

2.2. 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).

2.3. Amennyiben a szolgáltatásokra vonatkozó megrendelést a Vendég megbízásából egy harmadik fél (továbbiakban Közvetítő) adja le a Szolgáltatónak, az együttműködés feltételeit a Szolgáltató és a Közvetítő között megkötött szerződés szabályozza, de jelen dokumentum elválaszthatatlan részét képezi annak a szerződésnek is. Ebben az esetben a Szolgáltató nem köteles vizsgálni, hogy a harmadik személy jogszerűen képviseli-e a Vendéget.

## **III. A Szerződés létrejötte, a szállás foglalás módja, módosítása, értesítési kötelezettség, az elszállásolás kezdete és vége, esetleges meghosszabbítása**

3.1. A Vendég /Közvetítő szóban, vagy írásban megküldött ajánlatkérésére a Szolgáltató írásban ajánlatot küld. Amennyiben az ajánlat elküldésétől számított 12 órán belül nem érkezik konkrét rendelés, vagy a felek másban nem állapodtak meg írásban, úgy a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

3.2. A Szerződés a Vendég/Közvetítő írásban leadott foglalásának a Szolgáltató általi írásban megküldött visszaigazolásával jön létre, és így írásban megkötött Szerződésnek minősül.

Szóban leadott foglalás, megállapodás, módosítás, vagy annak a Szolgáltató általi szóbeli visszaigazolása nem szerződés értékű.

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

3.3.1. Ha a Vendég a meghatározott időtartam lejártá előtt véglegesen elhagyja a szobát, vagy a vendég lemondás nélkül nem érkezett meg, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatásszerződésben szereplő árának 100 %-os ellenértékére. A lejárató idő előtt megüresedett szobát a Szolgáltató jogosult újra értékesíteni.

3.3.2. A szállás-szolgáltatás igénybevételének Vendég által kezdeményezett meghosszabbításához a Szolgáltató előzetes hozzájárulása szükséges.

3.3.3. 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.

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

3.5. A szobákat az érkezés napján 14.00 órától biztosítjuk, a korábbi érkezésre előzetes egyeztetést és visszaigazolást követően díjazás ellenében van lehetőség.

3.6. A szobákat a távozás napján legkésőbb 11.00 óráig köteles a Vendég elhagyni. A panzió foglaltságától függően Szolgáltató lehetőséget biztosít késői távozásra, erre díjazás ellenében 14.00 óráig van rá lehetőség (ennek díja a <http://www.ozon-panzio.hu/> oldalon folyamatosan megtalálható). A hosszabbítási szándékot Vendég a recepción tudja előre jelezni.

3.7. Amennyiben a Vendég a szobáját 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 szobaárát egy további napra is kiszámlázni és ezzel egyidejűleg a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége is megszűnik.

#### **IV. Vendéglátás**

4.1. A reggelit minden nap 8.00 és 10.00 óra között fogyaszthatják a vendégek a panzió éttermében. Amennyiben a vendég foglaláskor előre nem igényelt reggelit, illetve a csomagajánlat nem tartalmaz reggelit, a reggelizési szándékot a helyszínen előző nap jelezni kell a recepción, amely esetben a reggeli, mint plusz szolgáltatás térítésköteles, amelynek árai a honlapon megtalálható, illetőleg az előző napon történő igénybevétel jelzésekor az árakról pontos közlést is kap.

#### **V. Wellness szolgáltatás**

5.1. A panzió wellness részlege minden nap 09.00 és 19.30 óra között tart nyitva.

Szolgáltatásaink: jakuzzi, infrasauna, finn szauna

5.2. Az aktuális szolgáltatási árak a <http://www.ozon-panzio.hu/> oldalon folyamatosan megtalálhatóak.

5.3. A wellness részleg a szállóvendégek és külsős vendégek részére a recepcióval történő előzetes időpont egyeztetést követően, időpontfoglalással érhető el az előzőekben írt nyitvatartási időben.

## **VI. Árak**

6.1. Az aktuális szobaárak a panzió honlapján (<http://www.ozon-panzio.hu/>) és a panzió recepcióján megtalálhatóak.

6.2. A Szolgáltató a meghirdetett árait előzetes bejelentés nélkül szabadon változtathatja. Amennyiben a Vendég szállást foglalt, és azt a Szolgáltató írásban visszaigazolta, úgy ezen a szálláson a Szolgáltató már nem változtathat.

6.3. Az árak tartalmazzák az általános forgalmi adót is.

6.4. Aktuális kedvezmények, akciók, egyéb ajánlatok a <http://www.ozon-panzio.hu/> honlapon kerülnek meghirdetésre. A meghirdetett kedvezmények nem vonhatók össze semmilyen más kedvezménnyel. A Szolgáltató speciális kondíciókhoz kötött termékeinek foglalása, csoportos foglalás vagy rendezvények esetén, egyedi szerződésben rögzített feltételeket állapíthat meg.

## **VII. Gyermekkedvezmények**

7.1. Babaágy és babakád igényét a szolgáltatóval előzetesen, a foglalással egy időben egyeztetni szükséges, babaágyat és babakádat térítésmentesen biztosítunk a kapacitás függvényében.

7.2. Pótágy árak és kedvezmények valamennyi szobatípusban, a szülőkkel egy szobában elhelyezett gyermekekre vonatkoznak, amelynek mértékét a mindenkor hatályos díjszabás tartalmazza.

## **VIII. Szolgáltatások**

Az aktuális térítéses és térítésmentes szolgáltatások a panzió honlapján (<http://www.ozon-panzio.hu/>), illetve a Recepción egyaránt megtalálhatóak.

## **IX. Háziállatok**

9.1. A Szolgáltató szálláshelyére háziállat bevihető, a panzió állatbarát szobáiban a Vendég felügyeletével tartható. A közös helyiségeket a szobák megközelítésére használhatják, egyéb helyiségek (vendéglátás részlegek, wellness teljes területe stb.) azonban a háziállattal nem látogathatók.

9.2. A Vendég teljes körűen felelős a háziállat által okozott károkért.

9.3. Vakvezető kutyák megengedettek.

9.4. Árak és különdíjak tekintetében a mindenkor hatályos díjszabás ad iránymutatást.

## **X. Lemondási feltételek**

10.1. Amennyiben a panzió ajánlatában más feltételt nem határozott meg, a szállás-szolgáltatás kötbérmentes lemondására az érkezés napját megelőző 8 napig van lehetőség. Az ezen időtartamon belül történő lemondás esetén Szolgáltató kötbérre jogosult az alábbiak szerint (lemondás időpontja alatt azt az időpontot kell érteni, amikor a lemondás ténye írásban az Ózon Panzió tudomására jut):

- A tervezett érkezés előtt 7-4 nappal beérkezett lemondás esetén a csomagár 50 %-ának megfizetése mellett. Időpont módosításra (átfoglalásra), lehetőség van kötbérfizetés nélkül!
- A tervezett érkezés előtt 3-0 nappal beérkezett lemondás esetén a csomagár 100 %-ának megfizetése mellett.

10.2. A foglalóval megerősített foglalások lemondása esetén az alábbi szabályok érvényesek:

- A foglaló megérkezése után beérkezett lemondás esetén a foglalót (a csomag ár 30 %-át) nem áll módunkban visszafizetni.
- A tervezett érkezés előtt 7 - 4 nappal beérkezett lemondás esetén a csomag ár 50%-ának megfizetése mellett.
- A tervezett érkezés előtt 3 - 0 nappal beérkezett lemondás esetén a csomag ár 90%-ának megfizetése mellett.

10.3. Csoportok és speciális árazás esetében a panzió egyedi lemondási feltételeket is meghatározhat.

## **XI. Fizetés módja, garancia**

11.1. A Szolgáltató a Szerződő fél részére nyújtott szolgáltatásainak ellenértékére legkésőbb az igénybevételt követően, a szállodából történő távozást megelőzően tart igényt, de egyedi megállapodás keretében adhat lehetőséget utólagos fizetésre is.

11.2. A megrendelt szolgáltatások ellenértéke fizethető a helyszínen készpénzzel (forintban), Szép kártyával (OTP, K&H, MKB). Céges partnereinknek vagy utalvány vásárlás esetén előzetes egyeztetés után átutalásos fizetési módra is van lehetőség. Átutalás esetén – amennyiben a Szolgáltatóval kötött megállapodás másként nem rendelkezik – a megrendelt szolgáltatások ellenértékét a Vendég köteles az érkezés megjelölt napja előtt a panzió bankszámlájára átutalni oly módon, hogy az adott összeget az érkezés napjáig a panzió bankszámláján jóváírják vagy az átutalást a Vendég a számlavezető pénzintézete által kiadott, az átutalás megtörténtét igazoló visszavonhatatlan nyilatkozattal igazolja.

11.3. A Szolgáltató a szolgáltatás Szerződés szerinti igénybevételének, és az ellenérték kiegyenlítésének garantálására kérheti foglaló megfizetését a részvételi díj egy részére vagy annak teljes összegére.

- 3 vagy több szoba foglalása esetén;
- 6 vagy több éjszaka foglalása esetén;
- főszezonban: bruttó 40.000 Ft-nál nagyobb összértékű foglalások esetén;
- kiemelt időszakokban: minden esetben.

Mértéke: Amennyiben az egyedi ajánlat mást nem határoz meg: 30%

Fizetési határideje: a foglalástól számított 14 naptári nap, de maximum az érkezés napját megelőző nap.

11.4. Bármely fizetési mód alkalmazásával kapcsolatos költség a Szerződő felet terheli.

## **XII. A szerződés teljesítésének visszautasítása, a szolgáltatási kötelezettség megszűnése**

12.1. A Szolgáltató jogosult a szállás-szolgáltatásra vonatkozó 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 szálláshely biztonsági előírásait, rendjét nem tartja be: annak alkalmazottjaival 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

12.2. Amennyiben a felek közötti Szerződés “vis major” okokból nem teljesül, a szerződés megszűnik.

## **XIII. Elhelyezési garancia**

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

13.2. A Szolgáltató köteles:

- a) 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
- b) térítésmentesen telefonálási lehetőséget biztosítani a Vendég részére a szálláshely változásának közlésére

c) ingyenes transzfert biztosítani a Vendég részére a felajánlott helyettesítő szálláshelyre való költözéshez, és az esetleges későbbi visszaköltözéshez.

d) Ha a Vendég esetlegesen nem fogadja el az a) pont kritériumai szerint felajánlott helyettesítő szálláshelyen történő elhelyezést, részére egyeztetett másik időpontban, szezontól és szezonfelártól függetlenül ugyanezen áron plusz 2 ingyenes éjszaka mellett a panzió felajánlja a szolgáltatásait.

13.3. Amennyiben a Vendég a 13.2. pont a)-d) pontjaiban foglalt lehetőségek egyikével sem kíván élni, a panzió részére az általa már teljesített szolgáltatási díjat 30% kötbérrel növelt összegben visszafizeti.

13.4. Amennyiben a Szolgáltató ezen kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tesz, illetve a Vendég a számára felajánlott helyettesítő szálláslehetőséget elfogadta, utólagos kártérítési igényt a Szerződő fél nem élhet.

#### **XIV. A Szerződő fél (Vendég) jogai**

14.1. A Szerződés értelmében a Vendég jogosult a megrendelt szoba, valamint a szálláshely azon létesítményeinek rendeltetésszerű használatára, melyek beletartoznak a szokásos szolgáltatási körbe, és nem esnek speciális feltételek hatálya alá.

14.2. 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.

14.3. A Vendég panasztételi joga a szálláshelyről történt elutazását követően megszűnik.

#### **XV. A Szerződő fél (Vendég) kötelezettségei**

15.1. A Szerződő fél köteles a Szerződésben megrendelt szolgáltatások ellenértékét a Szerződésben meghatározott időpontig és módon kiegyenlíteni.

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

15.3. A Vendég saját ételt-italt nem hozhat be a panzió vendéglátó egységeibe.

15.4. 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.

15.5. A szállóvendégek gépjárművei térítésmentesen vehetik igénybe a panzió őrzés nélküli szabadtéri parkolóhelyeit.

15.6. Szemetet a panzió területén, illetve a szobákban elhelyezett szemétyűjtő edényekbe kérjük kidobni.



15.7. Berendezési tárgyakat és textíliákat a panzióból kivinni tilos! Gondatlanságból vagy szándékosan okozott kárt a panzió az okozóval megtéríteti.

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

15.9. A nemdohányzók védelméről szóló 1999. évi XLII. törvény végrehajtása értelmében 2012. január 1-től a szálloda nemdohányzó létesítmény. Ennek értelmében: a panzió 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 panzió elhelyezte. A panzió alkalmazottai jogosultak a vendégeket, valamint a panzió területén tartózkodó bármely más személyt figyelmeztetni a jogszabály betartására, illetve a jogszerűtlen magatartás abbahagyására. A vendégek, illetve a panzió területén tartózkodó bármely személy köteles a jogszabály betartására, valamint az esetleges felszólítás teljesítésére. Amennyiben bármely vendég vagy a panzió területén tartózkodó egyéb személy jogsértő magatartása miatt a panzió 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 15.000 Ft kártérítési összeget számolunk fel.

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

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

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

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

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

15.15. A Vendég által a Szolgáltatónak a helyszínen nem jelzett, később online platformra eljuttatott véleménye során a Szolgáltatónak kárt okozó, és nem bizonyítható bármilyen kijelentése miatt felelősséggel tartozik.

## **XVI. A Szerződő fél (Vendég) kártérítési felelőssége**

16.1. 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.

## **XVII. A Szolgáltató jogai Magyarországon**

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

## **XVIII. A Szolgáltató kötelezettsége**

18.1. A Szolgáltató köteles:

- a) a szerződés alapján megrendelt szállás és egyéb szolgáltatást az érvényes előírások, szolgáltatás sztenderdek szerint teljesíteni.
- b) a vendég szóbeli panaszáról írásos feljegyzést készíteni, a panaszát kivizsgálni, és a probléma kezeléséhez szükséges lépéseket megtenni, melyet szintén köteles írásban is rögzíteni.
- c) Amennyiben a vendég számára szálláshelyként szolgáló szoba, annak használatakor, a vendég önhibáján kívül, műszaki, technikai (elektronikai) vagy egyéb szolgáltatási rendszerében történő meghibásodás miatt javításra, azonnali elhárítást igénylő karbantartásra vagy helyreállításra szorul, a vendég részére ugyanolyan vagy hasonló szálláshely a panzióban minden esetben biztosított.

## **XIX. A Szolgáltató kártérítési felelőssége**

19.1. A Szolgáltató felelősséget vállal minden olyan, a Vendéget ért kárért, mely a létesítményein belül, a Szolgáltató, vagy annak alkalmazottai hibájából következett be.

19.1.1. 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.

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

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

19.2. A Szolgáltató kizárólag abban az esetben vállal felelősséget azért a kárért, amelyet a szállóvendég vagyontárgyainak elvesztése, elpusztulása vagy megsérülése folytán szenved el,

ha a Vendég a Szolgáltató által kijelölt, illetőleg általában erre rendelt helyen helyezett el, vagy amelyeket a Szolgáltató olyan alkalmazottjának adott át átvételi elismervény ellenében, akit vagyontárgyainak átvételére jogosultnak tarthatott.

19.2.1. Az előző pont szerinti kár, illetőleg vendéget ért hátrány tisztázása minden esetben hivatalos szerv kivizsgálásával zárul.

19.2.2. 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.

19.2.2. Nem felel a Szolgáltató a nem rendeltetészerű használatból eredő károkért.

19.2.3. Szolgáltatót abban az esetben sem terheli kártérítési felelősség, ha a panzió wellness részlegének rendkívüli vagy egészségügyi előírások betartása végett elrendelt karbantartás idejére ezen létesítmények használata korlátozott vagy nem megengedett.

19.2.4. A panzió wellness részlegének igénybe vétele a Vendég saját felelősségére történik, a víz közeli területeken fokozott a csúszásveszély. Az ezekből adódó balesetekért a panzió felelősséget nem vállal.

19.3. A kártérítés mértéke Magyarországon: a Szerződés szerinti napi szobaár összegének az ötvenszerese, kivéve, ha a kár ennél kevesebb.

19.4. Egyedi esetekben a helyi törvények az irányadóak.

## **XX. Titoktartás**

20.1. A Szolgáltató az Adatkezelési Szabályzatában meghatározottak szerint jár el.

20.2. A Szolgáltató Adatvédelmi és adatkezelés szabályzata és adatvédelmi tájékoztató megtalálható a [www.ozon-panzio.hu](http://www.ozon-panzio.hu) hivatalos honlapon hozzáférhető formában valamint a Panzió recepcióján egyaránt.

## **XXI. Vis major**

21.1. Olyan ok, vagy körülmény esetén (például; háború, tűz, árvíz, időjárásbeli viszontagság, áramhiány, sztrájk bekövetkezése), amely felett a fél nem bír ellenőrzéssel (vis major), bármely fél mentesül a Szerződésből eredő köteletségének 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.

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

22.1. A teljesítés helye az a hely, ahol az elszállásoló panzió található.

22.2. Valamennyi, az elszállásolási szerződésből eredő vitával kapcsolatban, a Szolgáltató vonatkozásában, érdemben és helyileg illetékes bíróság kerül kijelölésre.

22.3. A Szolgáltató és a Vendég közötti jogviszonyra a magyar jogszabályok rendelkezései az irányadóak.

22.4. Az Ózon Gyógyszálló Kft. által üzemeltetett Ózon Panzió számára a legfontosabb, hogy Vendégei mindig elégedettek legyenek a panzió által nyújtott szolgáltatással. Éppen ezért panaszait pártatlanul és teljes körűen, egyenlő eljárás keretében ki kell vizsgálni, mely vizsgálat fontos információkat hordozhat számukra. Az Ózon Panzió a panaszvizsgálat követően kötelezi magát, hogy olyan választ ad, melyben részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz javasolt rendezésére, megoldására vonatkozó intézkedésekre.

22.5. Panasz az Ózon Gyógyszálló Kft. szolgáltatásával, vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, melynek rendezésére a panaszos egyértelműen és kifejezetten Ózon Gyógyszálló Kft. eljárását kéri.

22.6. Vendég a panzió működésével, a foglalásokkal, szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdéseivel és esetleges panaszaiival az alábbi elérhetőségeken keresheti meg az Ózon Gyógyszálló Kft-t:

Cím: 3517 Miskolc, Erzsébet sétány 19.

Elektronikus levelezési cím: [info@ozon-panzio.hu](mailto:info@ozon-panzio.hu)

Telefonszám: +36 70 325 0898

22.7. Az írásbeli panaszokat az Ózon Gyógyszálló Kft. a jogszabályban előírt 25 napon belül érdemben megválaszolja. Az Ózon Panzióban a panaszos számára mind a vásárlók könyvébe, mind más formátumban leadott írásbeli kifogásokat is panaszként kezelünk.

22.8. A szóbeli panaszokat az Ózon Gyógyszálló 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.

22.9. Az Ózon Gyógyszálló 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.

22.10. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

22.11. Az Ózon Gyógyszálló 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.

22.12. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 25 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén Vendég az alábbi testületekhez, hatóságokhoz fordulhat:

22. 13. A fogyasztónak minősülő Vendég a fogyasztó lakhelye vagy a szolgáltatás kötelezettje tevékenységének helye szerinti Békéltető Testület elérhetőségein kezdeményezheti az eljárást.

22.14. 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, ugyancsak a Budapesti Békéltető Testülethez fordulhat, mint online vitarendezési kapcsolattartó pont:

Cím: 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

22.15. A Vendég panaszával az ügy jellegétől függően, a panzió tevékenységi helye szerint az alábbi szervekhez fordulhat:

BAZ Megyei Kormányhivatal Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály,  
Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 3530 Miskolc, Meggyesalja u. 12.

Email: [fogyasztovedelem.miskolc@borsod.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem.miskolc@borsod.gov.hu)

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870

Fax száma: (46) 501-099

E-mail cím: [bekeltetes@bokik.hu](mailto:bekeltetes@bokik.hu)

Miskolc Megyei Jogú Város jegyzője

Dr. Alakszai Zoltán

Cím: 3525 Miskolc, Városház tér 8.

Telefonszám: (+36) 46/512-709

E-mail cím: [jegyzo@miskolc.hu](mailto:jegyzo@miskolc.hu)

22.13. Amennyiben az Ózon Gyógyszálló 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, megfélemlítette 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 Felügyelőségei, melyek minden megyeszékhelyen megtalálhatóak: [www.nfh.hu/teruleti](http://www.nfh.hu/teruleti)

22.14. 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 2001. évi CVIII. törvény, valamint az 1997. évi CLV. törvény rendelkezései az irányadóak. A Szolgáltató és a Szerződő fél közötti jogviszonyra a helyi törvény (magyarországi) rendelkezései az irányadóak. A szolgáltatási szerződésből eredő bármely jogvita lefolytatására a szolgáltatás helye szerint hatáskörrel rendelkező bíróság az illetékes.

Miskolc, 2018. május 15.