

# Általános Szerződési- és Reklamációs Feltételek

Hatályba lép 2015. március 25. napján

## 1. A Szolgáltató adatai

Cégnév: MELO-TEX Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Rövidített név: MELO-TEX Kft.

Székhelye: 7030 Paks Rosthy u. 10.

Cégjegyzékszám: 17-09-002475

Adószám: 11289023-2-17

Törvényes képviselő: a bejegyzett ügyvezető

Szálláshely címe:

Família Pizzéria & Panzió Paks Zsíros köz 13. - Família Panzió Apartman Paks Kurcz György u. 19. - Família

Vendégház Paks Kurcz György u. 46. - Família Vendégház Panzió Paks Rosthy u. 8. - Família Panzió Étterem

Dunaszentgyörgy Rákóczi György u. 2-4.

## Általános szabályok

1.1. Jelen „Általános Szerződési- és Reklamációs Feltételek” szabályozzák a Szolgáltató szálláshelyének és szolgáltatásainak igénybevételét.

## 2. Szerződő fél

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 egy harmadik személy (Közvetítő) adja le a Szolgáltatónak, az együttműködési feltételeit a Szolgáltató és a Közvetítő között megkötött szerződés szabályozza. Ebben az esetben a Szolgáltató nem köteles vizsgálni, hogy a harmadik személy jogszerűen képviseli-e a Vendéget.

## 3. A Szolgáltatás igénybevételének módja, a szerződés létrejötte, a foglalás módja, módosítása

3.1. A Vendég szóban, vagy írásban (e-mail, telefax, postai levél) megküldött ajánlatkérésére a Szolgáltató írásban ajánlatot küld. Az ajánlat nem minősül foglalásnak, Feleknek egymással szemben követelésük nem lehet.

## 4. Az online foglalás módja, a szerződés létrejötte, módosítása

4.1. A Szolgáltató foglalást online foglalási rendszerén keresztül írásban vagy e-mailben, telefaxon, postai levél formájában fogad el. Telefonon keresztül kizárólag tájékoztatást tudunk adni! Online foglalási rendszeren keresztül leadott foglalás esetén kérjük, hogy a foglalási úrlapon megadott adatok helyességét, különösen az elérhetőségi és érkezési adatok vonatkozásában ellenőrizni szíveskedjen! Visszaélések elkerülése végett, amennyiben a vendég a foglalásban megadott telefonszámon, ill. e-mail címen nem elérhető vagy az elérhetőség helytelennek bizonyul és így nincs lehetőség a foglalás jogszerűségének megerősítésére a szállásadó fenntartja a foglalás törlésének jogát, mellyel az elszállásolásra vonatkozó jogigény is megszűnik.

4.2. A Szerződés a Vendég kizárólag írásban leadott foglalásának a Szolgáltató általi írásban megküldött visszaigazolásával, az Általános Szerződési- és Reklamációs Feltételek elfogadásával jön létre, és írásban megkötött Szerződésnek minősül. Szolgáltató által küldött visszaigazolás melléklete tartalmazza az Általános Szerződési- és Reklamációs Feltételeket.

Szóban leadott foglalás, megállapodás, vagy annak a Szolgáltató vagy Vendég általi szóbeli visszaigazolása nem tekinthető szerződésnek.

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

4.4. Ha a Vendég a meghatározott időtartam lejártá előtt véglegesen elhagyja a szobát, a Szolgáltató jogosult a Szerződésben kikötött szolgáltatás teljes ellenértékére, amennyiben a Felek ettől eltérően nem állapodnak meg. A lejáratú idő előtt megüresedett szobát a Szolgáltató jogosult újra értékesíteni.

4.5. A megrendelésnek tartalmaznia kell a Vendég nevét, címét, az érkezés és távozás pontos időpontját, valamint a szolgáltatások (reggeli, ebéd, vacsora) pontos megnevezését. A reggeli, ebéd és a vacsora-szolgáltatást vasárnap nem tudjuk biztosítani. Az étkezések megrendelése történhet a szállásmegrendeléssel egy időben, de legkésőbb a teljesítés előtt 24 órával.

4.6. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a szállásfoglalás visszaigazolásában meghatározott előleg fizetését kösse ki, ebben az esetben a szolgáltatási szerződés az előlegnek a Szolgáltató bankszámláján történő jóváírás napján jön létre. Amennyiben az előleg a visszaigazolásban kitűzött határidőig nem érkezik be, akkor a Szolgáltató ajánlati kötöttsége és szolgáltatási kötelezettsége megszűnik.

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

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

## 5. Lemondási feltételek

5.1. Amennyiben a panzió ajánlatában más feltételt nem határozott meg, a szállás-szolgáltatás kötbérmentes lemondására az érkezést megelőző 3. napon helyi idő szerint 12:00 óráig van lehetőség. Az érkezést megelőző 2. napon helyi idő szerint 12:00 óráig lemondás esetén a kötbér a teljes foglalási érték 30%-a, az érkezést megelőző 1. napon helyi idő szerint 12:00 óráig lemondás esetén a kötbér a teljes foglalási érték 50%-a, a lemondás elmaradása illetve a meg nem jelenés esetén a kötbér a teljes foglalási érték. Lemondást és módosítást kizárólag írásos formában tudunk elfogadni.

5.2. Lemondás vagy a lemondás elmaradása esetén a kötbér fizetésétől függetlenül a szállásadó elszállásolási kötelezettsége megszűnik és jogosult az igénybe nem vett szobát más vendég részére kiadni.

5.3. 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 16:00 órát követően megszűnik.

5.4. Ha a Szerződő fél a szállás-szolgáltatások igénybevételét előlegfizetéssel, hitelkártya garanciával, vagy más a Szerződésben foglalt módon biztosította, és az érkezési napon helyi idő szerint 16:00 óráig nem érkezik meg, vagy nem jelzi előre, hogy ennél későbbi időpontban érkezik, a Szolgáltató a Szerződésben meghatározott mértékű, de legalább egy napi szállásdíjat kötbérként érvényesít. Ebben az esetben a szállást a

Szerződő fél részére az érkezési napot követő nap de. 10:00 óráig fenntartja, majd ezt követően a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége megszűnik.

5.5. A Szolgáltató csoportos utazás, vagy rendezvények esetén, a fentiekől eltérő, egyedi Szerződésben rögzített feltételeket állapít meg.

## **6. Árak**

6.1. A szálláshely szoba/apartman árai illetve a reggeli ára a szobákban, vagy a Recepción kerülnek kifüggesztésre. Egyéb szolgáltatás (pl. ebéd, vacsora) a Família Pizzeria 7030 Paks Zsiros köz 13. szám alatt található vendéglátóhelyén állnak rendelkezésre.

6.2. A Szolgáltató által kiadott árak minden esetben tartalmazzák a publikálás időpontjában érvényes, törvényben meghatározott ÁFÁ-t, nem tartalmazzák azonban az IFA-t (idegenforgalmi adó), amelyet a szolgáltatás helyszínén kell készpénzzel megfizetni.

6.3. Az árak – a 4/2009 (I.30.) NFGM-SZMM együttes rendelet 6. §-a alapján – a szolgáltatás nyújtásának helyén, jogszabálynak megfelelő módon kerülnek feltüntetésre. A Vendég a szolgáltatás díjáról a panzió recepcióján is megfelelő tájékoztatást kaphat a szolgáltatás-nyújtás megkezdése előtt.

6.4. Az aktuálisan érvényesítésre kerülő árakat a Família Pizzeria & Panzió Paks Zsiros köz 13./Família Panzió Apartman Paks Kurcz György u. 19./Família Vendégház Paks Kurcz György u. 46./Família Vendégház Panzió Paks Rosthy u. 8./Família Panzió Étterem Dunaszentgyörgy Rákóczi György u. 2-4. a megrendelés visszaigazolásában közli. A panzió árainak aktuális alakulásáról tájékoztató a Família Pizzeria & Panzió honlapján ([www.familiapizzeria.hu](http://www.familiapizzeria.hu)) található

6.5. A Szolgáltató az árváltozás jogát fenntartja! A Szolgáltató a meghirdetett árait előzetes bejelentés nélkül szabadon változtathatja.

6.6. A panziói szolgáltatások időszakonként kerülnek kiszámlázásra. Egy időszaknak az igénybe vett panziói szolgáltatás kezdő és befejező időpontja közötti időtartam minősül. A vonatkozó, hatályos jogszabályok alapján az ÁFA törvény szerinti teljesítési időpont a Vendég távozásának a napja.

## **7. Gyermekek kedvezmények**

A gyermek 0-3 éves koráig a szállás ingyenes, amennyiben a szülővel/szülőkkal egy szobában tartózkodik és nem foglal el külön egy ágyat. A 6 éves korig a gyermek elhelyezése a teljes ár 50%-nak megfizetése ellenében történik. 6 éves kor felett teljes szállásdíjat számítunk fel.

## **8. Egyedi szolgáltatások**

### **8.1. Parkolás**

A panzió őrzés nélküli, udvari parkolóval rendelkezik. Parkolóhelyek korlátozott számban állnak rendelkezésre. A parkolóban a KRESZ szabályai az irányadóak.

Az udvari parkoló igénybevétele a Vendég kockázatára történik. A parkolóban elhelyezett gépjárművekben és azokban elhelyezett tárgy(ak)ban keletkező bármiféle kárért a szolgáltató a felelősségét kizárja.

8.2. A szálláshelyen az itt tartózkodás ideje alatt szobánként 1 db udvari parkoló díjmentesen áll a vendégek rendelkezésére. Kijelentkezés után – előzetes bejelentés alapján – a vendég gépkocsija legfeljebb 12 óráig további díj megfizetése nélkül a parkolóban maradhat, ezt követően napi 1.000,-Ft díjat számítunk fel.

## **9. Fizetés feltételei, módja, garancia**

9.1. A Szolgáltató a Szerződő fél részére nyújtott szolgáltatásainak ellenértékére legkésőbb az igénybevételt követően, a szálláshelyről történő végleges távozást megelőzően tart igényt, de egyedi megállapodás keretében adhat lehetőséget utólagos fizetésre is. Utólagos fizetés esetén a számla késedelmes kiegyenlítése esetén a Szolgáltatót késedelmi kamat illeti meg, melynek mértéke a jegybanki alapkamat kétszerese.

9.2. A Szolgáltató a szolgáltatás Szerződés szerinti igénybevételenek, és az ellenérték kiegyenlítésének garانتálására:

Kérheti előleg megfizetését a részvételi díj egy részére vagy annak teljes összegére.

9.3. A Szerződő fél számláját kiegyenlítheti HUF-ban, és/vagy

a.) bármely olyan pénznemben, melyet a Szolgáltató elfogadásra meghirdet. Az átszámítás, illetve a számlázás ebben az esetben a Szolgáltató számlavezető Bankjának a Vendég érkezési napján érvényes valuta vételi árfolyamán történik.

b.) a Szolgáltató elfogad készpénzkímélő fizetési eszközöket (bankkártya, hitelkártya, SZÉP Kártya, Erzsébet utalvány), melyek mindenkor aktuális listáját kívánságra a Szerződő fél rendelkezésére bocsátja.

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

## **10. A szolgáltatás igénybevétele módja és feltételei**

10.1. A Vendég a szálláshely szobáit illetve az apartmant az érkezés napján délután 14:00 órától foglalhatja el (Check in), és az utazás napján délelőtt 10:00 óráig köteles elhagyni (Check out). A Felek ettől eltérően külön is megállapodhatnak. (pl. Ha a Vendég a szobát az érkezés napján reggel 08:00 óra előtt kívánja elfoglalni, úgy az előző éjszaka felszámításra kerül.)

10.2. A Vendég köteles a szoba/apartman elfoglalásakor a tartozéklistában szereplő berendezések, használati tárgyak meglétét, épségét, működőképességét ellenőrizni és amennyiben rendellenességet, hiányt tapasztalnak, azt jelezzék a recepció részére.

## **11. Háziállatok, dohányzás**

11.1. A Szolgáltató szálláshelyeire háziállat nem vihető be.

11.2. A Szolgáltató szálláshely teljes épülete nem dohányzó terület, ezért az épületben és különösen a vendégszobákban és az apartmanokban tilos a dohányzás. Dohányozni az udvaron erre kijelölt területen lehet.

11.3. Amennyiben a Vendég a dohányzási tilalmat megszegi és ennek következtében az épület tűzbiztonsági berendezése működésbe lép vagy az épület berendezéseiben kár keletkezik, az okozott kárt és költséget a Vendég, távozás előtt megfizetni köteles.

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

12.1. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatásaira szóló Szerződést azonnali hatállyal felmondani, így a szolgáltatások nyújtását megtagadni, ha:

a.) a Vendég nem rendeltetésszerűen használja a rendelkezésre bocsátott szobát, létesítményt illetve eszközöket (pl. TV, hajszárító, klíma stb.)

b.) a Vendég a szállás és szolgáltató hely biztonságával, rendjével, annak alkalmazottaival vagy más Vendégekkel kifogásolható módon, durván viselkedik, alkohol, vagy drogok befolyása alatt áll, fenyegető, sértő vagy más elfogadhatatlan viselkedést tanúsít

c.) a Vendég fertőző betegségben szenved

d.) a Szerződő fél nem teljesíti a Szerződésben meghatározott előleg-fizetési kötelezettségét a meghatározott időpontig

e.) amennyiben a felek közötti Szerződés „vis major” okokból nem teljesül, a szerződés megszűnik.

### **13. Elhelyezési garancia**

13.1. Amennyiben a Szolgáltató panziója a Szerződésben szereplő szolgáltatásokat saját hibájából (pl. túltöltés, ideiglenes üzemeltetési problémák, stb.) nem tudja biztosítani, a Szolgáltató 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.

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

### **14. A vendég betegsége, halála**

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

14.2. 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 felszerelések, berendezési tárgyakban keletkezett esetleges károk tekintetében.

### **15. A Szerződő fél jogai**

15.1. A Szerződés értelmében a Vendég jogosult a házirend betartásával a megrendelt szoba rendeltetésszerű használatára. Egyéb szolgáltatások igénybe vételére (pl. étkezés) is jogosult, a külön díjjegyzékben feltüntetett árak megfizetésével.

15.2. A Vendég a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások teljesítésével kapcsolatban panasszal élhet a szállás- és szolgáltató helyen való tartózkodás időtartama alatt. A Vendég panaszát jogosult a Vendégkönyvbe bejegyezni, vagy kérheti Szolgáltatót jegyzőkönyv felvételére. A Szolgáltató a hozzá írásban igazoltan eljuttatott panasz kezelésére vállal kötelezettséget.

15.3. A Vendég panasztételi joga a szállás- és szolgáltató helyről történő távozást követően megszűnik.

### **16. A Szerződő fél kötelezettségei**

16.1. Szerződő fél köteles a Szerződésben megrendelt szolgáltatások ellenértékét a Szerződésben, valamint a ténylegesen igénybe vett szolgáltatások (pl. éttermi fogyasztás) ellenértékét a szolgáltatás igénybevételekor, vagy legkésőbb a panzióból való távozáskor (check out) kiegyenlíteni, kivéve, ha a felek ettől eltérően állapodtak meg.

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

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

16.4. A Vendég köteles a panzió házirendjét betartani. A házirend a recepción és a szobákban került kifüggesztésre.

### **17. Reklamáció**

A panziói szolgáltatás ideje alatt felmerülő esetleges panaszok esetén a Vendég az elutazás időpontjáig a panzió recepcióján, írásban élhet kifogással.

### **18. Kártérítés**

Amennyiben a Vendég a helyszínen elmulaszt panaszt tenni, a későbbiekben kártérítésre nem jogosult.

### **19. A felek jogviszonyában alkalmazandó jog, eljáró bíróság**

Felek megállapodnak, hogy a közöttük esetlegesen felmerülő vitás kérdéseket egyezség útján kísérik meg rendezni. Amennyiben ez nem vezet eredményre, az esetleges jogvita lefolytatására a szolgáltatás helye szerint hatáskörrel rendelkező bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

**Jelen ÁSZRF visszavonásig érvényes!**