

Általános Szerződési feltételek

1. ASzolgáltató adatai

MRP-CONTROLL Korlátolt Felelősségű Társaság

Rövidített név: MRP-CONTROLL KFT.

Székhelye: 7621 Pécs, Felsőmalom u. 25.

Telephelyei: 7621 Pécs, Felsőmalom u. 24. („Boutique Hotel Sopianae“)

Céggjegyzékszám: 02-09-063639

Adószám: 11362702-2-02

EU adószám: HU11362702

2. Általánosságban Jelen „Általános Üzleti Feltételek” szabályozzák a Szolgáltató által üzemeltetett szálláshely és szolgáltatások igénybevételét. Speciális, egyedi feltételek nem képezik részét a közölt Általános Üzleti Feltételeknek, de nem zárják ki a külön megállapodások megkötését utazásközvetítővel, szervezőkkel, esetenként más és más, az üzlet típusának megfelelő kondíciókkal. Amennyiben az egyedileg írásban megkötött szerződések feltételei jelen szerződéstől eltérnek, az egyedileg írásban megkötött szerződés rendelkezései irányadóak. Jelen Általános Üzleti Feltételek eltérő írásbeli megállapodás hiányában alkalmazandóak.

3. Szerződőfél A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat a Vendég veszi igénybe. 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). Amennyiben a szolgáltatásokra vonatkozó megrendelést a Vendég megbízásából egy harmadik személy (továbbiakban Közvetítő) adja le a Szolgáltatónak, az együttműködés feltételeit a Szolgáltató és a Közvetítő között megkötött szerződés szabályozza. Ebben az esetben a Szolgáltató nem köteles vizsgálni, hogy a harmadik személy jogszerűen képviseli-e a Vendéget. Kétség esetén a Szolgáltató felhívására a Közvetítő köteles igazolni képviselési jogosultságát. A képviselési jogosultság hiánya esetén a Közvetítő a Vendég nevében vállalt kötelezettségeikért saját maga felel, illetve felel azért a kárért, amely a képviselés hiánya miatt következett be. A tevékenység egészségbiztonsági kockázataira tekintettel a Szolgáltató csak abban az esetben tudja biztosítani a szolgáltatásokat, ha vendég a nevét és lakcímét a szolgáltatás igénybevétele előtt a Szolgáltató rendelkezésére bocsátja.

4. A Szerződés létrejötte, a foglalás módja, módosítása, értesítési kötelezettség A Vendég szóban vagy írásban megküldött ajánlatkérésére a Szolgáltató ajánlatot küld. Amennyiben az ajánlat elküldésétől számított 48 órán belül nem érkezik konkrét rendelés, úgy a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik. A Szerződés a Vendég szóban vagy 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. A szállás-szolgáltatás igénybevételéről szóló Szerződés meghatározott időtartamra szól. Ha a Vendég a meghatározott időtartam lejártáig véglegesen elhagyja a szállodát, a Szolgáltató 100%-ban jogosult a megrendelt szolgáltatás teljes ellenértékére. A lejáratú idő előtt megüresedett szobát a Szolgáltató jogosult újra értékesíteni. A szállás-szolgáltatás igénybevételének Vendég által kezdeményezett meghosszabbításához a Szolgáltató előzetes hozzájárulása szükséges. Ebben az esetben a Szolgáltató kikötheti a már teljesített szolgáltatások díjának megtérítését. A Szerződés módosításához és/vagy kiegészítéséhez a Felek által aláírt írásbeli megállapodás szükséges.

5. Lemondásfeltételek Amennyiben a szálloda ajánlatában más feltételt nem határozott meg, a szállás-szolgáltatás kötbérmentes lemondására az érkezés napját megelőző nap, helyi idő szerint 14:00 óráig van lehetőség. Ha a Szerződő fél a szállás-szolgáltatások igénybevételét előlegfizetéssel, hitelkártya garanciával, vagy más, Szerződésben foglalt módon nem biztosította, a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége az érkezés előtti napot megelőző nap, helyi idő szerint 14:00 órakor megszűnik. Ha a Szerződő fél a szállás-szolgáltatások igénybevételét előlegfizetéssel, hitelkártya garanciával, vagy más Szerződésben foglalt módon biztosította, és az érkezési napon helyi idő szerint 24:00-ig 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 reggel 7:00 óráig fenntartja, majd ezt követően a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége megszűnik. A Szolgáltató speciális kondíciókhoz kötött termékeinek foglalása, csoportos utazás, vagy rendezvények esetén, a fentiekől eltérő, egyedi Szerződésben rögzített feltételeket állapít meg. Előzetes visszajelzés nélkül meg nem érkezett vendégek esetében a lefoglalt szolgáltatások 100%-a felszámításra kerül. Korábbi távozás esetén a fennmaradó költség 100%-a felszámításra kerül. A lefoglalt, de a Vendég szállodában való tartózkodása alatt igénybe nem vett, illetve módosított szolgáltatások (szállás, étkezés, kezelések stb.) pénzbeli visszatérítésére nincs lehetőség.

6. Árak Az aktuális szobaárak a szálloda portáján kerülnek kifüggesztésre. Egyéb szolgáltatások árai az adott szállodai részlegeken (étterem, wellness stb.) állnak rendelkezésre. A Szolgáltató a meghirdetett árait előzetes bejelentés nélkül szabadon változtathatja. Az árak közlésekor a Szolgáltató feltünteti, hogy az általa megadott ár tartalmazza-e a hatályos magyar jogszabályi előírásokban meghatározott mértékű adókat (ÁFA, IFA) vagy sem, illetve pontosan megjelöli az idegenforgalmi adó mértékét. Aktuális kedvezmények, akciók, egyéb ajánlatok a hotelsopianae.hu weboldalon kerülnek meghirdetésre. A meghirdetett kedvezmények mindig egyéni szobafoglalásra vonatkoznak. A meghirdetett kedvezmények nem vonhatók össze semmilyen más kedvezménnyel, nem válthatók pénzre és a Szolgáltató részéről egyoldalúan meghosszabbíthatók és visszavonhatók. A gyermek 4 éves koráig a szállás ingyenes, a gyermek 4-12 éves koráig a szállásért a listaár 50%-a fizetendő, amennyiben a szülei vel egy szobában tartózkodik. Pótágy elhelyezésére csak bizonyos szobatípusokban van lehetőség. Pótágy

igényt a szolgáltatóval előzetesen, a foglalással egy időben egyeztetni szükséges. **Ajándékutalványok** Az írásban megrendelt és előre 100%-ban kifizetett ajándékutalványok az összeg beérkezését követően kerülnek kiszámlázásra és kiállításra. Amegvásárlás során lehetőség van elektronikus kézbesítést igénylésére. Az összegbefizetése után számlát készítünk az utalvány értékesítéséről, a felhasználás során a végső számla „utalvány” fizetési móddal kerül kiállításra. Az ajándékutalvány más kedvezményekkel nem összevonható, kiemelt időszakokban felár ellenében használható fel és nem használható fel a kizárt időszakokban felár fizetése mellett sem. Az utalvány visszaváltására nincs lehetőség, az készpénzre nem váltható. Az ajándékutalvány ellenérték fejében nem átruházható, nem tovább értékesíthető, másodlagos forgalomba nem hozható (ideértve az aukciós oldalon történő értékesítést is). A beváltási időn túl az utalvány érvényességét veszti, kivéve, ha azt a szolgáltató egyoldalú nyilatkozattal meghosszabbítja. A Szolgáltató speciális kondíciókhoz kötött termékeinek foglalása esetén, rendezvények foglalása esetén, illetve több mint 5 szoba (csoportos) foglalása esetén a fentiekől eltérő, egyedi Szerződésben rögzített feltételeket, illetve felárat állapíthat meg.

7. Fizetési módja, garancia Fizetési módja, garancia: A Szolgáltató a Szerződő fél részére nyújtott szolgáltatásainak ellenértékére legkésőbb az igénybevétel követően, a szállodából történő távozást megelőzően tart igényt, de egyedi megállapodás keretében adhat lehetőséget utólagos fizetésre is. A Szolgáltató a szolgáltatás Szerződés szerinti igénybevételének, és az ellenérték kiegyenlítésének garántálására; kérhet hitelkártya garanciát, amelynek során a megrendelt és visszaigazolt szolgáltatás ellenértéke a hitelkártyán zárolásra kerül, kérheti előleg megfizetését a részvételi díj egy részére vagy annak teljes összegére. A Szerződő fél számlája a magyarországi adószabályoknak megfelelően forintban kerül kiállításra. A szolgáltatások ára Európában a vendég érkezésének napján a Szolgáltató bankja szerinti napi árfolyamon kerülhet átszámításra. Készpénzes fizetés lehetséges valutái: HUF. A Szolgáltató a készpénzes fizetésen kívül elfogad előzetes banki átutalást és az alábbi hitelkártyákat is: Visa, EC/MC. A Szolgáltató elfogad készpénzkímélő fizetési eszközöket is (pl. Széchenyi Pihenőkártya, külön szerződés alapján: ajándékutalvány, voucher stb.). Foglalás esetén e tárgyban a Szerződő fél számára javasolt a kiválasztott készpénzkímélő fizetési eszközzel való fizetés lehetőségének tisztázása. Bármely fizetési mód alkalmazásával kapcsolatos költség a Szerződő felet terheli.

8. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei A Vendég a szállodai szobát az érkezés napján helyi idő szerint 14:00 órától foglalhatja el (Check in), és az utolsó tartózkodási napon helyi idő szerint délelőtt 11:00 óráig köteles elhagyni, kivéve, ha előzetes megbeszélés szerint a Szolgáltató a korábbi érkezést (Early check in), illetve a későbbi elutazást (Late check out) Szerződő félnek lehetővé teszi. Ha a Vendég a szobát az érkezés napján délelőtt 11 óra előtt kívánja elfoglalni, úgy az előző éjszaka díja felszámításra kerül.

9. Házijáratok A Szolgáltató szálláshelyeire házijárat előzetes egyeztetést követően felár ellenében bevihető, a szállodai szobában a Vendég felügyeletével tartható. A közös helyiségeket a szobák megközelítésére használhatják, egyéb helyiségek (étterem, wellness stb.) azonban a házijáratl nem látogathatók. A házijárat felár díját a mindenkori árlista tartalmazza. A Vendég teljeskörűen felelős a házijárat által okozott károkért, illetve köteles az esetleges extra takarítás díját a helyszínen megfizetni, mely díj mértékét szintén a mindenkori árlista tartalmazza. Vakvezető és egyéb terápiás kutyák előzetes egyeztetést követően, felár nélkül megengedettek.

10. Szerződés teljesítésének visszautasítása, a szolgáltatási kötelezettség megszüntése 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 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. Amennyiben a felek közötti Szerződés „vis maior” okokból nem teljesül, a szerződés megszűnik.

11. Elhelyezési garancia 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. **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. térítésmentesen egyszeri alkalommal telefonálási lehetőséget biztosítani a Vendég részére a szálláshely változásának közlésére. Amennyiben a Szolgáltató ezen kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tesz, illetve a Vendég a számára felajánlott helyettesítő szálláslehetőséget elfogadta, utólagos kártérítési igénnyel a Szerződő fél nem élhet. Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatási teljesítésére vis maior (20. pont) következtében nem képes, úgy a szerződés megszűnéséért nem felelős, és a Vendég nem tarthat igényt elhelyezésre.

12. A vendég betegsége, halála Amennyiben a szállás-szolgáltatás igénybevételének időtartama alatt a Vendég megbetegszik, és maga nem képes saját érdekében eljárni, a Szolgáltató orvosi segítséget ajánl fel. 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 tárgyban keletkezett esetleges károk tekintetében.

13. A Szerződő fél jogai 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. 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. A Vendég panasztételi joga a szálláshelyről történt elutazását követően megszűnik.

14. A Szerződőfél kötelezettségei A Szerződő fél köteles a Szerződésben megrendelt szolgáltatások ellenértékét a Szerződésben meghatározott időpontig és módon kiegyenlíteni. 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 teljes felelősség a szülőt terheli. A szálloda wellness részlegének szaunái 10 éven aluli gyermekek számára egészségügyi okokból nem látogathatók, a gyermekek felügyelete ebben a vonatkozásban a szülők felelőssége. A Vendég saját ételt-italt nem hozhat be a szálloda vendéglátó egységeibe.

15. A Szerződőfél kártérítési felelőssége A Vendég mindazon károkért és hátrányokért felelős, melyeket a Szolgáltató vagy harmadik személy a Vendég, vagy kísérője, vagy az ő felelőssége alá tartozó más személyek hibájából elszenved. A vendég felelősséggel tartozik az általa okozott kárt a Szolgáltatónak megfizetni. E felelősség akkor is fennáll, amennyiben a károsultnak jogában áll kárának megtérítését közvetlenül a Szolgáltatótól igényelni. A Szolgáltató jogosult minden szobai bejelentkezéskoregyszeri, 40 EUR összegnek megfelelő kártyagarancia útján érvényesített kaucióbefoglalására, mely a károkozás nélküli távozást követően feloldásra kerül.

16. ASzolgáltató zálogjoga 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 biztosításárázalogjog illeti meg a Vendégnek azon személyes tulajdon tárgyain, amelyeket a szállodába magával vitt.

17. ASzolgáltató kötelezettsége A Szolgáltató köteles: a szerződés alapján megrendelt szállás és egyéb szolgáltatást az érvényes előírások, szolgáltatás sztxenderdek és a jelen Szerződéses feltételekben foglaltak szerint teljesíteni a vendég írásos panaszát kivizsgálni, és a probléma kezeléséhez szükséges lépéseket megtenni, melyet köteles írásban is rögzíteni

18. ASzolgáltató kártérítési felelőssége A Szolgáltató felelősséget vállal minden olyan, a Vendéget ért kárért, mely a létesítményein belül, a Szolgáltató, vagy annak alkalmazottai hibájából következett be. 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. A Szolgáltató kijelölhet olyan helyeket a szállodában, ahová a Vendég nem léphet be. Az ilyen helyeken történt esetleges kárért, sérülésért a Szolgáltató felelősséget nem vállal. A szálloda fitness részlegének és szauna használata a Vendég saját felelősségére történik, a víz közeli területeken fokozott a csúszásveszély, az ebből eredő balesetekért a szálloda felelősséget nem vállal. 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. A Szállodához tartozó garázsban levő gépjárműben hagyott értéktárgyakért a Szolgáltató nem vállal felelősséget. A parkoló gépjárművekben keletkezett károk keletkezését a Szolgáltató kivizsgálja és amennyiben a kár neki felróható gondatlanságból keletkezett, megtéríti azt. A szálloda egyéb területein (így különösen a közös terekben) hagyott értéktárgyakért Szolgáltató felelősséget nem vállal.

19. Titoktartás A Szolgáltató a Szerződésben foglalt kötelezettsége teljesítése során a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. Törvény, az Információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, és Szolgáltató Adatkezelési Szabályzatában meghatározottak szerint jár el.

20. Vis major Olyan ok, vagy körülmény esetén (például: veszélyhelyzet, háború, tűz, árvíz, időjárásbeli viszontagság, áramhiány, sztrájk bekövetkezése, vírushelyzet), 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 telhető megtesznek, hogy ezen okok és körülmények bekövetkeztekének lehetőségét a lehető legalacsonyabb szintre szorítsák, és az ezáltal okozott kárt vagy késedelmet a lehető leghamarabb helyrehozzák.

21. A felek jogviszonyában alkalmazandó jog, eljáró bíróság A Szolgáltató és a Szerződő fél közötti jogviszonyra a hatályos magyar jogszabályok rendelkezései az irányadóak. A szolgáltatási szerződésből eredő bármely jogvita lefolytatására a szolgáltatás helye szerint hatáskörrel rendelkező bíróság az illetékes.

22. Weboldal Hivatkozások és linkek A Boutique Hotel Sopianae nincs befolyással a weboldalain belinkelt vagy hivatkozott, harmadik fél tulajdonában lévő anyag megtervezésére és tartalmára. Szerzői jog A weboldalak, szöveges tartalmuk, diagramok, képek és logók, illetve az egyéni hozzájárulások gyűjteményét szerzői jog védi. Bármely elem egyébelektronikus vagy nyomtatott kiadványba történő átmásolása vagy felhasználásánem engedélyezett a Szolgáltató írásos beleegyezése nélkül. Ennek részleteit Szolgáltató jogi nyilatkozata tartalmazza. Adatbiztonság Szolgáltató a weboldal használata kapcsán az Adatkezelési Szabályzatában meghatározottak szerint jár el.

Jelen Általános Szerződési Feltétel 2020. január 1. napjától érvényes.