

Általános Szerződési Feltételek

Hotel Magnólia

hatályos: 2025-12-12-től

Frissítés dátuma: **2025. 12. 12.**

1.A szolgáltató adatai

Cégnév: Renó '98. Szolgáltató Betéti társaság
Rövidített név: Renó '98 Bt.
Székhely: 8360 Keszthely, Deák Ferenc utca 57/G
Adószám: 27697072-2-20
Cégbírósági bejegyzés száma: 20-06-035010

2. Általános szabályok

2.1. Jelen „Általános Szerződési Feltételek” - a továbbiakban: ÁSZF - szabályozza a szolgáltató által 8252 Balatonszepezd, Honvéd utca 23. szám alatt üzemeltetett Hotel Magnólia szálláshely és az ahhoz kapcsolódó a szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit.

2.2. Jelen ÁSZF nem zárja ki speciális, vagy egyedi megállapodások megkötését utazási irodákkal, utazásközvetítőkkal, utazásszervezőkkel, vagy más olyan személyekkel, akik a szolgáltató szolgáltatásai értékesítése érdekében a szolgáltatóval hosszabb távon együttműködnek.

2.3. A Szolgáltató fenntartja a jogot jelen ÁSZF módosítására; az új ÁSZF a honlapon történő közzététellel lép hatályba.

3. A szerződő fél

3.1. A szerződő fél a szolgáltató szolgáltatásait megrendelő, igénybe vevő természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság. Szerződő fél az a természetes személy is, aki a szolgáltató szolgáltatását igénybe veszi. A szolgáltatást megrendelő és/vagy igénybe vevő a továbbiakban együttesen: vendég.

3.2. A szolgáltató és a vendég a - feltételek teljesülése esetén - a szükség szerint a szolgáltatási megállapodás szerződő feleivé válnak - a továbbiakban együttesen: szerződő

3.3. 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. felek.

4. A szolgáltatási szerződés létrejötte, a foglalás menete, a foglalás módosítása

4.1. A vendég szóban, írásban, online, e-mailben küldött ajánlatkérésére a szolgáltató az ajánlatkérés kézhezvételétől számított 48 órán belül ajánlatot küld a vendég részére. Amennyiben az ajánlat elküldésétől számított 48 órán belül írásban a tényleges megrendelés a vendég részéről nem érkezik meg, úgy a szolgáltató az ajánlati kötöttsége alól mentesül, a szolgáltató ajánlati kötöttség megszűnik.

4.2. A szolgáltatási szerződés a vendég által leadott megrendelés - foglalás - szolgáltató írásbeli visszaigazolásával jön létre, és ezen írásbeli visszaigazolásra tekintettel, a megrendelés - foglalás - írásban létrejött szerződésnek minősül.

4.3. A foglalás akkor tekinthető érvényesnek, ha a Szolgáltató írásban visszaigazolta és a szükséges fizetési feltételek teljesültek (pl. előleg).

4.4. A vendég köteles a foglaláskor valódi, pontos személyes adatokat megadni, amelyek az azonosításhoz és a vendégbejelentéshez szükségesek (pl. név, születési dátum, lakcím).

4.5. A szolgáltatás igénybevételére létrejött szerződés határozott időre szól.

4.6. Abban az esetben, ha a vendég a határozott időtartam lejártát megelőzően úgy dönt, hogy a szolgáltatást a határozott időtartam elteltéig nem kívánja igénybe venni, akkor is köteles a szolgáltatás teljes ellenértékét a szolgáltató részére megfizetni, a szolgáltató pedig jogosult a megrendelt szolgáltatás teljes ellenértékének követelésére. A vendég által a határozott időtartam lejárta előtt elhagyott szobát a szolgáltató jogosult újra értékesíteni.

4.7. A vendég a szolgáltatás meghosszabbítására csak akkor jogosult, ha ehhez a szolgáltató legkésőbb a határozott időtartam lejártát megelőző napon írásban hozzájárul.

4.8. A szolgáltatási szerződés módosítása kizárólag a szerződő felek írásba foglalt együttes akaratával lehetséges.

5. Fizetés és garancia

5.1. A szolgáltatások díját a visszaigazolásban rögzített módon és határidőre kell megfizetni.

5.2. A foglalást bankkártya adatok megadásával vagy előleg fizetésével kell garantálni; előleg mértéke: a teljes összeg 50%-a, vagy a szerződésben meghatározott más összeg.

5.3. A fennmaradó összeget a Vendég legkésőbb a bejelentkezéskor köteles kiegyenlíteni készpénzben, bankkártyával vagy SZÉP kártyával.

5.4. A Szolgáltató fenntartja a jogot a szobák visszafoglalására abban az esetben, ha a garantált foglalás nem teljesül pénzügyi teljesítéssel vagy hitelkártya garanciával.

5. A lemondási feltételek

5.1. A megrendelőnek (vendégnek) a lemondást a szolgáltatóval minden esetben írásban kell közölnie. Érkezés előtt 30 nappal kötbérmentesen lemondható a foglalás. 30 napon belüli lemondás, vagy meg nem érkezés esetén, a szálláshely jogosult a teljes tartózkodás díját (50%) kötbérként felszámítani és a kötbér összegéről kiállított átutalásos számlát a vendég nevére és címére megküldeni. Amennyiben a Vendég a visszaigazolt tartózkodási időn belül egy későbbi napon érkezik meg, vagy korábban távozik, köteles teljes, lefoglalt időszakra járó szállásköltséget megfizetni. A szolgáltató jogosult a lemondott szobát újra értékesíteni.

5.2. Egyedi vagy csoportos foglalások esetén a Szolgáltató egyedi feltételeket állapíthat meg.

6. A szolgáltató által alkalmazott árak

6.1. A szálloda szobaárai - Rack Rate - a szálloda recepcióján, illetve a szálloda honlapján kerül kifüggesztésre.

6.2. A szolgáltató az árait előzetes bejelentés nélkül bármikor jogosult szabadon megváltoztatni, természetesen azzal, hogy ez nem vonatkozik azon árakra, amelyeket a szerződő fél kérésére adott árajánlatában már megajánlott.

6.3. Az árak az ÁSZF közzétételének napján érvényes árakon alapulnak, és tartalmazzák a jogszabály szerinti ÁFÁ-t, kivéve az idegenforgalmi adót, amelyet a vendég fizet a helyszínen.

6.4. A szolgáltató az árak közlésekor köteles megjelölni az árak adótartalmának - így pl.: általános forgalmi adó, idegenforgalmi adó - jogszabály által meghatározott mértékét. A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy jogszabályi változás esetén a többletterheket előzetes értesítés nélkül áthárítsa a szerződő félre és/vagy a vendégre.

6.5. A szolgáltató árait jogosult magyar forintban és bármely konvertibilis valutában is meghatározni.

6.6. A szolgáltató vállalja, hogy az aktuális szállodai szobaárait, az aktuális akcióit, kedvezményeit, és egyéb ajánlatait az általa működtetett www.hotelmagnolia.hu weboldalon is közzéteszi.

6.7. Utazási irodákkal (tour operátor) való együttműködés és vendégközvetítés esetében, együttműködési szerződés hiányában a szolgáltató bruttó (jutalékot és áfát tartalmazó) számlát állít ki, jutalék kifizetése a tour operátor jutalék számlája ellenében lehetséges. Szerződött partner esetén a szerződésben megállapított szerződéses ár kerül kiszámlázásra.

7. Kedvezmények

A szolgáltató azon vendégei részére, akik gyermekkel érkeznek, kedvezményeket biztosít. A kedvezmény mértékét az aktuális szezonban a szálláshely honlapján tünteti fel.

8. A fizetés módja és annak garanciája

8.1. A szolgáltató a megrendelt szolgáltatások teljes összegét, a tartózkodás egészére számítva feltünteti az általa a vendég számára küldött írásos visszaigazoláson. A vendég a tartózkodás időtartamára számított összeget több módon egyenlítheti ki érkezéskor a helyszínen készpénzben, bankkártyával, vagy OTP, MBH, K&H SZÉP-Kártyával.

8.2. Szolgáltató a vendég a szálloda vendéglátó egységében történő fogyasztását a szobaszámlájára terheli, vagy a vendég készpénzben kifizetheti a vendéglátó egységben.

9. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei

9.1. A vendég a megrendelt és a szolgáltató által visszaigazolt szállodai szobát az érkezés napján 15:00 órától foglalhatja el - check in - és azt utolsó tartózkodási napon délelőtt 10:00 óráig - check out - köteles elhagyni. 10:00 óra után szobahosszabbítási díjat számolunk fel.

9.2. Abban az esetben, ha a vendég a szobát az érkezési napon a 9.(a) pontban meghatározott check in időpont előtt kívánja elfoglalni, azt felár ellenében a szabad kapacitás függvényében megteheti.

9.3. Recepció nyitva tartása: 07:30-19:00-ig, 19:00-07:30-ig telefonügyelet, halaszthatatlan esetben hívja mobiltelefonjáról a +36302815626 telefonszámot)

9.4. A Vendég megérkezésekor személyazonosságát a törvényes előírásoknak megfelelően a lefoglalt szálláshely elfoglalása előtt igazolni köteles.

9.5. A személyazonosságot igazoló okirat bemutatásával egyidejűleg a Vendég a Hotel Magnólia Általános Szerződési Feltételeit valamint a területi házirendeket elfogadja, és köteles betartani. A tartózkodás során szükséges információk megtalálhatóak a szállodai szobákban elhelyezett Vendégtájékoztatóban, illetve a recepción.

9.6. A vendég köteles betartani a házirendet, a biztonsági és közösségi szabályokat, valamint anyagi felelősséggel tartozik a szálláshelyen okozott károkért.

9.7. A szolgáltató vendégei számára lehetővé teszi - a háziállatra vonatkozó külön díjfizetés ellenében -, hogy a szállodába kutyáját, vagy macskáját bevigye azzal, hogy a háziállat a szállodai szobában

kizárólag a vendég felügyeletével tartható és a vendégek számára nyitva álló közös helyiségeket csak a szállodai szoba megközelítésére használhatják, egyéb helyiségeket - pl.: reggeliző stb. - a háziállatok nem használhatják. Amennyiben a szolgáltató úgy ítéli meg, hogy a háziállat mérete, vagy viselkedése zavarja az üzemeltetést, jogosult a háziállat fogadását megtagadni.
A vendég teljes kártérítéssel tartozik a háziállata által okozott károkért.

9.8. A szolgáltató jogosult a szállásszolgáltatásra vonatkozó szerződést azonnali hatállyal felmondani, vagy a szolgáltatás nyújtását megtagadni, ha:

- a) a vendég nem rendeltetésszerűen használja a rendelkezésére bocsátott szobát, illetve a szolgáltató által biztosított szolgáltatásokat és/vagy az azok biztosítására szolgáló helyiségeket nem rendeltetésszerűen használja,
- b) a vendég a szálloda házrendjét megzavarja, és a zavaró magatartást felszólítás ellenére sem hagyja abba,
- c) a vendég nem tartja be a szálloda biztonsági szabályzatát - pl.: tiltott helyen dohányzik és azt a felszólítás ellenére sem hagyja abba,
- d) a vendég a szálloda alkalmazottaival, vagy vendégeivel kifogásolható módon, durván viselkedik, alkohol, vagy kábítószer befolyása alatt áll, fenyegető, sértő, vagy más elfogadhatatlan magatartást tanúsít,
- e) a vendég fertőző, vagy olyan betegségben szenved, amely zavarja a többi vendég nyugalma. Inkontinens, valamint önmagát ellátni nem képes vendég szintén nem veheti igénybe a szálloda szolgáltatásait.
- f) a szerződő fél vagy a vendég a szolgáltató által igényelt fizetési garancia vállalási kötelezettségét a szolgáltató által meghatározott időpontig nem teljesíti.
- (f) Amennyiben a szerződő felek közötti szerződés „vis maior” miatt nem megy teljesedésbe, úgy a szerződés megszűnik.
- (g) A vendég a szálloda összes szolgáltatását, a teljes tartózkodási idő alatt saját felelősségére veszi igénybe.
- (h) A gyermek, vagy fiatakorú vendég egészségi állapota, vagy bármilyen egyéb okból nem hagyható szülői felügyelet nélkül.

10. A szolgáltatások biztosítása

10.1. Amennyiben a szolgáltató saját hibájából - különösen: túltöltés, ideiglenes üzemeltetési problémák - nem tudja biztosítani a megrendelt szolgáltatásokat, köteles a vendég elhelyezéséről gondoskodni.

10.2. A szolgáltató az (a) pontban vállalt kötelezettsége körében köteles:

- a) a megrendelésben visszaigazolt szolgáltatásokat az abban megjelölt áron, az ott kikötött időtartama - vagy az akadályoztatás megszűnéséig - egy másik ugyanazon, vagy magasabb kategóriájú szálláshelyre felajánlani, és a vendég elfogadása esetén biztosítani. A helyettesítő szálláshely biztosításának valamennyi többletköltsége a szolgáltatót terheli.
- b) igény esetén térítésmentesen egyszeri alkalommal telefonálási lehetőséget biztosítani a vendégnek, hogy a szálláshely változást az általa megjelölt személlyel közölhesse.
- (c) Amennyiben a szolgáltató a (b) pontban rögzített kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tesz, illetve ha a vendég a számára felajánlott helyettesíthető szálláshelyeket elfogadja, a vendég utólagos kártérítési igénnyel nem léphet fel.

11. A vendég jogai

11.1. a szerződés értelmében a vendég jogosult a megrendelt szoba, valamint a szálláshely azon létesítményeinek használatára, melyek beletartoznak a szokásos szolgáltatási körbe, és nem esnek a speciális feltételek hatálya alá.

11.2. a vendég a szolgáltató által nyújtott szolgáltatások teljesítésével kapcsolatban panasszal élhet. A szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a hozzá írásban, vagy a recepcióján szóban előterjesztett és jegyzőkönyvbe felvett panaszt a panasz beérkezését követő 72 órán belül vizsgálja és arra a vendégnek érdemi választ ad. A Vendég panasztételi joga a szálláshelyről történt elutazását követően megszűnik.

12. A vendég kötelezettségei

12.1. a vendég köteles a szerződésben megrendelt szolgáltatások ellenértékét legkésőbb a szerződésben meghatározott módon és időpontig a szolgáltató részére kiegyenlíteni.

12.2. a vendég köteles gondoskodni arról, hogy a felügyelete alá tartozó kiskorúak folyamatosan felnőtt felügyelete alatt tartózkodjanak a szolgáltató szállodájában.

12.3. a vendég köteles az őt ért kárt haladéktalanul jelenteni a szálloda recepcióján és minden szükséges adatot szálloda rendelkezésére bocsátani, amely ahhoz szükséges, hogy a káreset körülményei tisztázhatóak lehessenek, illetve amelyek egy esetleges szabálysértési, vagy büntető eljáráshoz szükségesek.

12.4. a vendég saját ételt-italt a szolgáltató szállodájának vendéglátó egységeibe nem hozhat be.

13. A vendég kártérítési felelőssége

13.1. a vendég köteles mindazon károkért helytállni, melyeket a szolgáltató, vagy harmadik személy elszenved a vendég, vagy kísérfője, vagy ezen személyek bármelyikének felügyelete alá tartozó személyek okoznak.

13.2. a vendég kártérítési kötelezettsége akkor is fennáll, ha a károsult kárának megtérítését közvetlenül a szolgáltatótól jogosult követelni.

14. A szolgáltató jogai:

14.1. amennyiben a vendég az igénybe vett, vagy megrendelt, de igénybe nem vett szolgáltatások díjának megfizetésére vonatkozó kötelezettségének nem tesz eleget, a szolgáltatót követeléseit biztosítására zálogjog illeti meg a vendégek azon vagyontárgyaira, melyeket a szállodába magával vitt.

15. A szolgáltató kötelezettségei

15.1. a szolgáltató köteles a szerződés alapján megrendelt szállás és egyéb szolgáltatást az érvényes előírások és szolgáltatás standardok szerint teljesíteni.

15.2. a szolgáltató köteles a vendég írásos panaszát vizsgálni és a probléma kezeléshez szükséges lépéseket megtenni, a megtett lépéseket írásban rögzíteni és erről a vendéget tájékoztatni.

16. A szolgáltató kártérítési felelőssége

16.1. a szolgáltató felelősséget vállal minden olyan a vendéget ért kárért, amely a szállodáján belül, a maga, vagy alkalmazottai hibájából következett be.

16.2. a szolgáltató felelőssége nem terjed ki azon káreseményekre, amelyek a szolgáltató alkalmazottainak és vendégeinek körén kívül eső elháríthatatlan ok miatt következtek be, vagy azokat a vendég, vagy a felügyelete alá tartozók okozták.

16.3. a szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a szállodán belül kijelöljön olyan helye(ke)t ahová a vendég nem léphet be. A szolgáltató köteles az ilyen helyeket jól láthatóan megjelölni. A szolgáltató nem vállal felelősséget olyan károkért, amelyek azon helye(ke)n érik a vendéget, vagy a felügyelete alatt állókat, ahová a vendég nem léphet be.

16.4. a szolgáltató kártérítési felelőssége csak akkor áll fenn, ha azt a kár bekövetkezését követően a szükséges adatokkal azonnal jelenti a szolgáltató recepcióján.

16.5. a szolgáltató a vendég értéktárgyának, értékpapírjának vagy készpénzének elvesztéséért, elpusztulásáért, vagy megsérüléséért csak akkor felelős, ha azt kifejezetten átvette, vagy a kár olyan okból következett be, amelyért az általános szabályok szerint felelősséggel tartozik. Ebben az esetben a bizonyítási kötelezettség a vendéget terheli.

16.6. a szolgáltató felelőssége nem terjed ki a szerződő fél csomagjaira és azok tartalmára érkezés és elutazás alkalmával, ki és berakodáskor, továbbá a szobába és onnan történő szállítás során.

16.7. a szolgáltató kártérítési felelősségének mértéke a szerződés szerinti napi szobaár összegének legfeljebb tízszerese.

17. A vendég betegsége, halála

17.1. abban az esetben, ha a vendég a szállás, szolgáltatás igénybevételének időtartama alatt megbetegszik és erről a szolgáltató tudomással bír, a szolgáltató köteles a orvosi segítséget felajánlani a vendég részére azzal, hogy a felajánlott és elfogadott orvosi segítség költségei a vendéget terhelik. Amennyiben az orvos fertőző betegséget állapít meg, a szolgáltató jogosult a további szolgáltatás megtagadására. Az idő előtti szálloda elhagyás miatt keletkezett többletköltség a vendéget terheli.

17.2. a vendég betegsége, vagy halála esetén a szolgáltató költségkompenzációra tart igényt a beteg, vagy az elhunyt hozzátartozója, örököse részéről, a szolgáltató által esetlegesen előlegezett orvosi költségek, az elhalálozást megelőzően igénybe vett szolgáltatások ellenértékének és a betegség, vagy halál kapcsán a szolgáltató és/vagy vendégei vagyontárgyaiban bekövetkezett károk erejéig. A vendég elhalálozását szolgáltató a szerződés időtartama lejártá előtti távozásnak tekinti és ebben az esetben a szerződéses időtartam fennmaradó részére eső díjtételt nem áll módjában a törvényes örökös, vagy örökösök részére visszatéríteni.

18. Titoktartás

A szolgáltató a szerződésben foglalt kötelezettségének teljesítése során köteles az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és az adatvédelemmel kapcsolatos vonatkozó jogszabályok rendelkezéseinek - és amennyiben ezt a vendég a szolgáltató tudomására hozta - a szerződő fél vonatkozó belső szabályai szerint eljárni.

19. Adatkezelés

A Szolgáltató a vendégek személyes adatait a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően kezeli, különös tekintettel a vendégbejelentésre és az adatvédelmi szabályzatra.

20. Vis maior

Azon okok, körülmények (pl.: háború, tűz, árvíz, időjárásbeli viszontagság, áramkimaradás, sztrájk, stb.) amely felett a sem a szolgáltató, sem a vendég, vagy a szerződő fél nem bír ellenőrzéssel - vis maior - bármely felet felmentik a szerződésből eredő kötelezettségeik teljesítése alól, amíg ezen ok vagy körülmény fennáll. A szerződő felek egyetértenek abban, hogy minden tőlük telhetőt megtesznek azért, hogy ezen okok és körülmények bekövetkezésének lehetőségét minimalizálják és az ezáltal okozott kárt, vagy késedelmet a lehető leghamarabb helyrehozzák.

21. A szerződő felek jogviszonyában alkalmazandó jog és az eljáró bíróság

21.1. a szerződő felek közötti jogviszonyra a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről szóló 1959. évi IV. törvény - Ptk. - rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.

21.2. a szerződéssel kapcsolatos vitás kérdésekkel kapcsolatos peres eljárás lefolytatására a szerződő felek a Keszthelyi Városi Bíróság alávetésen alapuló kizárólagos illetékességét, ennek hatásköre hiányában a Zala Megyei Bíróság alávetésen alapuló kizárólagos illetékességét kötik ki.