

BAKONYERDŐ KÖZP.

B 1 8 4 1 1 3 6 2



Irat



ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

2021.05.14.

Tartalom

1. Szolgáltató adatai:.....	3
2. Általános rendelkezések:	3
2.1. Hatály:.....	3
2.2. ÁSZF módosítása:.....	3
3. Szerződő felek:	3
4. A szolgáltatás megrendelése, az egyedi szerződés létrejötte:	3
5. Egyedi szerződés időtartama:	4
6. Egyedi szerződés módosítása:.....	4
7. Teljesítés helye:	4
8. Egyedi szerződés tárgya:.....	4
9. A szállás szolgáltatás igénybevétele, elszállásolás kezdete és vége:	5
10. Az ellátás egyéb szolgáltatás igénybevétele:	6
11. Ajánlatok, kedvezmények.....	6
12. Gyermekkedvezmények.....	6
13. Fizetési feltételek:	7
14. Bánatpénz.....	7
15. A Vendég jogai:	7
16. Kellékszavatosság.....	7
17. A Vendég kötelezettségei:	8
18. Vendég kártérítési kötelezettsége:	9
19. A Szolgáltató jogai:	9
20. A Szolgáltató törvényes zálogjoga.....	9
21. A Szolgáltató kötelezettségei:.....	9
22. A Szolgáltató kártérítési felelőssége.....	10
23. A Szolgáltató vagyonvédelmi intézkedései	10
24. Lemondási feltételek (Szerződő fél elállási joga):.....	10
25. Szolgáltatás nyújtás megtagadása.....	11
26. Titoktartás	11
27. A Vendég betegsége, halála:.....	11
28. Vis maior.....	11
29. Az adatkezelés biztonsága:	11
30. A honlapra vonatkozó rendelkezések	12
31. Alkalmazandó jog:	12
32. Panaszkezelés, jogvita:	12

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

1. Szolgáltató adatai:

Név: Bakonyerdő Erdészeti és Faipari Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Rövidített név: Bakonyerdő Zrt.

Cégjegyzékszám: 19-10-500227

Nyilvántartó hatóság: Veszprémi Törvényszék Cégbírósága

Adószám: 11345161-2-19

Székhelye: 8500 Pápa, Jókai u. 46. (továbbiakban Szolgáltató)

2. Általános rendelkezések:

2.1. Hatály:

2.1.1. Az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) azokat a szerződési feltételeket tartalmazza, amelyek a Szolgáltató által a Szolgáltató szálláshelyein történő elszállásolásra és ellátásra, valamint szálláshelyekhez kapcsolódóan nyújtott szolgáltatások, programok illetve a szálláshely(ke)n rendezvény helyszín biztosítására általánosan vonatkoznak.

2.1.2. Az ÁSZF az egyedi szerződések része.

2.1.3. Jelen ÁSZF nem zárja ki annak lehetőségét, hogy a Szolgáltató a Szerződő féllel kötött írásbeli egyedi szerződéssel eltérjen az ÁSZF rendelkezéseitől, illetve kizárja az ÁSZF rendelkezéseinek alkalmazását. Ez utóbbi esetben az írásbeli egyedi szerződés tartalmazza a szerződéses feltételeket.

2.1.4. Jelen ÁSZF 2021. 05. 14. napjától visszavonásig hatályos.

2.2. ÁSZF módosítása:

2.2.1. A Szolgáltató fenntartja magának azt a jogot, hogy a későbbiek során az ÁSZF rendelkezéseit egyoldalúan módosítsa.

2.2.2. A Szolgáltató a hatályos, egységes szerkezetbe foglalt ÁSZF-jét a honlapján (www.bakonyerdo.hu, továbbiakban honlap) mindenkor elérhetővé teszi, valamint a szálláshelyeken is elhelyezi.

2.2.3. A módosított rendelkezés(ek) a honlapon való közzététellel lép(nek) hatályba, és az azt követően leadott foglalások (megrendelések) alapján megkötött egyedi szerződésekre alkalmazhatóak.

3. Szerződő felek:

3.1. 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.

3.2. 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 között megkötött szerződés szabályozza. Ebben az esetben a Szolgáltató nem köteles vizsgálni, hogy a harmadik személy jogszerűen képviseli-e a Vendéget.

4. A szolgáltatás megrendelése, az egyedi szerződés létrejötte:

4.1. A Vendég szóbeli vagy írásbeli érdeklődésére a Szolgáltató minden esetben írásbeli tájékoztatót küld az aktuális lehetőségekről.

4.2. A foglalás ügyintézésének megkönnyítése érdekében a Szolgáltató megrendelő űrlap(oka)t rendszeresít (továbbiakban: Megrendelő), amelyet a tájékoztatóval együtt megküld, vagy annak elérhetőségéről tájékoztatja a Vendéget.

4.3. A Vendég a tájékoztató elküldésétől számított 72 órán belül adhat le kitöltött és aláírt Megrendelőt az ajánlatban megadott elérhetőségre, ennek hiányában arra az elérhetőségre, amelyről az ajánlat érkezett ezen időtartam elteltével a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik, a megrendelés ismételt előkészítése szükséges.

4.4. . A Felek között az egyedi szerződés a Megrendelésnek a Szolgáltató által írásban történő visszaigazolásával jön létre. A megrendelés kifejezett, írásbeli visszaigazolásának hiányában az egyedi szerződés nem jön létre. Előleg fizetési kötelezettség esetén az előleg határidőre történő megfizetése szükséges a szerződés hatályosulásához.

4.5. A szóban leadott foglalás, megállapodás, módosítás nem minősül szerződésnek, abban az esetben sem, ha a Szolgáltató azt szóban visszaigazolja.

4.6. Az írásbeli kommunikáció elsősorban elektronikus levélben (e-mail) történik, ennek hiányában postai úton kézbesített levél használható.

4.7. Szolgáltató a megrendelést, és annak visszaigazolását saját iktatórendszerében iktatja. Ezzel biztosítja, hogy a megkötendő szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül, így rögzíti a szerződést, továbbá, ezzel biztosítja, hogy a szerződés utóbb hozzáférhető lesz.

4.8. A Szolgáltató a megrendelést az általa adott tájékoztatásban feltüntetett pénznemben igazolja vissza és az adott megrendelésre ezt kell alkalmazni.

5. Egyedi szerződés időtartama:

5.1. Az egyedi szerződés annak létrejöttétől a szerződés teljesítésig, határozott időtartamra szól.

5.2. Amennyiben a Vendég az egyedi szerződésben meghatározott időtartam lejárta előtt véglegesen elhagyja a szállást, a Szolgáltató jogosult a Szerződésben kikötött szolgáltatás teljes ellenértékére. A lejáratú idő előtt megüresedett szállást a Szolgáltató újra értékesítheti.

5.3. A szállás-szolgáltatás időtartamának a meghosszabbítása (a lehetőségek függvényében) a Szolgáltató hozzájárulásával lehetséges. Ebben az esetben a Szolgáltató igényt tarthat az addig már teljesített szolgáltatás díjának megfizetésére.

6. Egyedi szerződés módosítása:

6.1. Az egyedi szerződés módosításához a Felek írásbeli közös megállapodása szükséges. Írásbeli szerződést módosító megállapodásnak minősül az e-mailben váltott egybehangzó nyilatkozat is.

7. Teljesítés helye:

7.1. A teljesítés helye az egyedi szerződésben meghatározott szálláshely.

8. Egyedi szerződés tárgya:

8.1. Szállás szolgáltatás

A Vendég kifejezetten tudomásul veszi, hogy a szállások minősége eltérő, így a szállás szolgáltatási szerződés megkötésével a Vendég a megrendelt szálláshelyen a megrendelt szoba(k) valamint a szálláshely különösebb feltételek nélkül Vendégek használatára bocsátott létesítményeinek szokásos használatára szerez jogosultságot - a kiírásnak megfelelő nyitvatartási időben.

8.2. Ellátás

Vendég kifejezetten tudomásul veszi, hogy az ellátás jellege eltérő, így a szolgáltatási szerződés megkötésével a Vendég - eltérő egyedi szerződéses kikötés hiányában - az általa igénybe vett szálláshelyen rendelkezésre álló ellátást igényelheti, a honlapon elhelyezett tájékoztatóban (árjegyzékben), vagy a házirendben meghatározott kiszolgálási időben.

A Szolgáltató a szálláshelyeken á la carte étkezést nem biztosít, az étkezést előzetesen kell megrendelni.

A Huszárokélpusztai Vendégház és Sárosfői Vendégház esetében a szállás ára a reggelit és/vagy a félpanziós ellátást tartalmazza. A Szolgáltató többi szálláshelyén – amennyiben lehetőség van rá - a reggeli az adott szálláshely árjegyzékében feltüntetett árakon rendelhető meg. Az egyes szálláshelyeken nyújtott ellátás részletes leírását a honlapon elhelyezett tájékoztató tartalmazza.

A Szolgáltató minden szálláshelyen törekszik a vendégek egyéni igényeit a lehető legnagyobb mértékben figyelembe venni, de nem garantálja az ételek elkészítésénél a (diéta, ételallergia, vegetáriánus étrend, vallási előírások, stb.) teljesülését.

A Szolgáltató a Huszárokélpusztai Vendégház és Sárosfői Vendégház esetében nem tudja biztosítani az önellátás lehetőségét. A fenti szálláshelyeken a hatályos jogszabályok értelmében a Szolgáltató részéről ellenőrizetlen eredetű élelmiszerek és italféleségek fogyasztásának lehetőségét sem tudjuk biztosítani.

A Huszárokélpusztai Vendégház és Sárosfői Vendégház esetében a Szolgáltató teljes ellátást képest biztosítani előzetes egyeztetést követően, a Vendégek egyedi igényének megfelelően.

8.3. Erdei iskolai, egyéb oktatási program, osztálykirándulás, illetve egyéb program:

A szolgáltatás az egyedi szerződésben meghatározott programo(kat) jelenti. Az egyes programok kezdő időpontját, időtartamát, az azokon nyújtott szolgáltatások részletes meghatározását, leírását a honlapon elhelyezett www.bakonyerdo.hu tájékoztató tartalmazza.

8.4. Rendezvény helyszín biztosítása:

A Vendég az egyedi szerződésben meghatározott rendezvény tartása céljából a szerződésben megjelölt szálláshely meghatározott helyiségei, valamint a szálláshely különösebb feltételek nélkül Vendégek használatára bocsátott létesítményeinek szokásos használatára szerez jogosultságot.

8.5. Parkoló használata:

A szállóvendégek, illetve a 8.4. pontban körülírt rendezvényen résztvevők gépjárművei térítésmentesen parkolhatnak a rendelkezésre álló szabad parkolóhelyeken. Parkolóhelyeink nem őrzöttek és nem fedettek.

8.6. Háziállatok ellátása, bevitele:

Állatok elhelyezése általánosan nem lehetséges, azonban a háziállatok szálláshelyen tartózkodásának díját Szolgáltató szálláshelyeire vonatkozó árjegyzéke tartalmazza. Hallássérült-segítő, mozgássérült-segítő, személyi segítő, rohamjelző, vakvezető és terápiás kutyát a Vendég díjmentesen hozhat a szálláshelyre.

9. A szállás szolgáltatás igénybevétele, elszállásolás kezdete és vége:

9.1. A szállás-szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy a Vendég személyazonosságát a törvényes előírásoknak megfelelően, a szoba elfoglalása előtt igazolja. A szálláshelyen bejelentés nélkül senki sem tartózkodhat.

9.2. A Vendég a szállást az egyedi szerződésben rögzített érkezés napján 14.00 órától foglalhatja el.

9.3. A Szolgáltató abban az esetben, ha a Vendég nem jelenik meg a megállapodás szerinti nap 18.00 óráig, és nem került későbbi érkezési időpont kikötésre, illetve a Vendég későbbi érkezését (és ezzel

együtt a szállás fenntartására vonatkozó igényét) nem jelezte, a szerződést a Vendégnek felróhatóan meghiúsultnak tekinti, és a szállást újra értékesíti.

9.4. Amennyiben a Szerződő fél előleget fizetett, a szállás a következő nap 10.00 óráig lefoglalva marad.

9.5. A Vendégnek a szállást a távozás napján 10.00 óráig kell elhagynia. Távozáskor a Vendég köteles a szobakulcsokat leadni. Ennek elmulasztása, illetve a kulcs elvesztése esetén a Szolgáltató jogosult a kulcs pótlásához szükséges költségeit felszámítani, melyet a Vendég a távozásakor köteles megfizetni.

9.6. A Szolgáltató a szálláshely foglaltságának függvényében, térítés ellenében biztosítja a korai érkezés, illetve a késői távozás lehetőségét. A „késői távozás” igényét legkésőbb a távozást megelőző napon jelezni kell a Szolgáltató számára.

9.7. Amennyiben a Vendég a szobáját a bejelentkezéskor 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 szállás árát egy további napra is kiszámlázni. Ugyanakkor ez nem keletkeztet további egy napra vonatkozó szolgáltatási kötelezettséget a Szolgáltató részéről.

10. Az ellátás egyéb szolgáltatás igénybevétele:

10.1. A szálláshelyek mindenkor listaárait és az egyéb szolgáltatások árait a szálláshelyek árjegyzékei, és az erdei iskolák árjegyzékei tartalmazzák. Az érvényes árjegyzékeket a Szolgáltató a honlapján (www.bakonyerdo.hu) közzéteszi, a nyomtatott változatot a szálláshely gondnoka kérésre a Vendégnek átadja.

10.2. A Szolgáltató a meghirdetett árait előzetes bejelentés nélkül egyoldalúan megváltoztathatja.

10.3. A Szolgáltató és a Vendég közötti szerződés a szerződéskötéskor érvényes áron jön létre. A szerződésben rögzített szolgáltatásokat a Szolgáltató ezen az áron biztosítja. A szerződés kiegészítésével igénybe venni kívánt további szolgáltatásokra - a Felek eltérő megállapodásának hiányában - az aktuális árjegyzék vonatkozik.

10.4. Az árak közlésekor a Szolgáltató megjelöli az árak adótartalmának (ÁFA), valamint a helyben fizetendő idegenforgalmi adó mértékét 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 adótörvény (ÁFA, IFA) módosulása miatti többletterheket, előzetes értesítés mellett, áthárítja a Szerződő félre.

11. Ajánlatok, kedvezmények

11.1. Az aktuális ajánlatok, kedvezmények a Szolgáltató honlapján kerülnek meghirdetésre. A meghirdetett kedvezmények mindig a Vendég által történő egyéni szobafoglalásra vonatkoznak.

11.2. A meghirdetett kedvezmények nem vonhatók össze semmilyen más kedvezménnyel.

11.3. Kedvezmény igénybevételének feltétele, hogy a Vendég vállalja, hogy kedvezményre való jogosultságát kérésre igazolja, és tudomásul veszi, hogy ennek elmaradása, illetve jogosulatlan igénybevétele esetén az általa kért szolgáltatásra a kedvezmény nélküli díj érvényes.

11.4. A Szolgáltató speciális kondíciókhoz kötött termékeinek foglalása, csoportos foglalás vagy rendezvények esetén, egyedi szerződésben rögzített feltételeket állapít meg.

12. Gyermekkedvezmények

12.1. Gyermekek részére biztosított kedvezmény az árjegyzékekben feltüntetett mértékig biztosított.

12.2. Pótágy elhelyezésére csak bizonyos szobatípusokban van lehetőség.

12.3. A pótágy igényt a Szolgáltatóval előzetesen, a foglalással egyidejűleg egyeztetni szükséges.

13. Fizetési feltételek:

13.1. A Szerződő fél a Szolgáltató által a 4.7. pontban foglaltaknak megfelelően kibocsátott számlát kizárólag a számla pénznemében egyenlítheti ki. A megrendelt szolgáltatások ellenértéke fizethető - a Felek eseti megállapodásának megfelelően - a helyszínen készpénzzel, a Szolgáltató által elfogadottként megjelölt bankkártyával, banki átutalással továbbá (amennyiben a számla kibocsátására a 4.7. pontban foglaltak figyelembevételével forintban kerül sor) OTP, K&H vagy MKB Széchenyi Pihenőkártyával.

13.2. Amennyiben a Szolgáltató visszaigazolása alapján az igényelt szállás és ellátás bruttó értéke meghaladja a 150.000,- Forint, azaz Egyszázötvenezer forint mértéket, úgy a Szolgáltató az igényelt szolgáltatás értéke 50%-nak megfelelő mértékű előleg fizetését igényli. Az ettől eltérő előleg fizetési kötelezettséget a Megrendelő vagy az adott szálláshely árjegyzékéhez tartozó tájékoztató tartalmazza. Állami és közintézmények esetében a Szolgáltató előleg fizetésének igénylésétől eltekint.

13.3. Előleg kikötés esetén az előleget - amennyiben a Felek az egyedi szerződésben nem rendelkeznek eltérően - a Szerződő fél köteles az érkezés megjelölt napja előtt, a Megrendelőben meghatározott módon és fizetési határidőre a Szolgáltató bankszámlájára átutalni oly módon, hogy az adott összeget az érkezés napjáig a Szolgáltató bankszámláján jóváírják vagy az átutalást a Vendég a számlavezető pénzintézete által kiadott, az átutalás megtörténtét igazoló visszavonhatatlan nyilatkozattal igazolja.

14. Bánatpénz

14.1. A bánatpénz 150.000,-Ft, azaz Egyszázötvenezer forint bruttó szerződési értéket meghaladó szerződések esetében érvényesíthető. A bánatpénz alapja a teljes bruttó szerződési érték és mértéke annak 20% /húsz százalék/-a.

14.2. Amennyiben a Szerződő fél előleget fizetett, a Szolgáltató az általa érvényesített bánatpénzt az előlegbe egyoldalú jognyilatkozattal beszámíthatja.

15. A Vendég jogai:

15.1. A szerződés értelmében a Vendég jogosult a bérelt helyiség(ek), valamint a szálláshely azon létesítményeinek rendeltetésszerű használatára, melyek beletartoznak a szokásos szolgáltatási körbe, és nem esnek speciális feltételek hatálya alá.

15.2. A Vendég a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások teljesítésével kapcsolatban panasszal élhet.

16. Kellékszavatosság

16.1. Amennyiben a Szolgáltató a Szerződésben szereplő szolgáltatásokat hibásan teljesíti a Szerződő felet a Ptk. szabályai szerinti kellékszavatossági jogok illetik meg a szolgáltatások jellegének megfelelően.

16.2. Ilyen esetben a Szerződő fél a hiba kijavítását vagy a hibás szolgáltatás újbóli teljesítését kérheti a Szolgáltatótól, kivéve, ha az ezek közül a Szerződő fél által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Szolgáltató számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna.

16.3. A Szerződő fél jogosult az ár leszállítását kérni vagy a Szerződést felmondani, ha a hiba kijavítását vagy a szolgáltatás újbóli teljesítését a Szolgáltató nem vállalta, azt a Szolgáltató nem tudja teljesíteni, vagy a Szerződő félnek a kijavítás vagy a szolgáltatás újbóli teljesítése már nem áll érdekében.

16.4. A Szerződő fél a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban köteles viselni, kivéve, ha az áttérés indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot.

16.5. A Szerződő fél köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított 2 hónapon belül közölni. A szolgáltatás jellegénél fogva az elutazást követően kijavításra és a szerződés felmondására nincs lehetőség. Fogyasztó esetén a szerződés teljesítésétől számított 2 éves elévülési határidőn túl kellékszavatossági jogok már nem érvényesíthetőek.

16.6. Fogyasztó esetén a teljesítéstől számított 6 hónapon belül a kellékszavatossági igény érvényesítésének a felismert hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele kivéve, ha ez a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. A teljesítéstől számított 6 hónap eltelte után azonban már a Szerződő fél köteles bizonyítani, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában is fennállt.

17. A Vendég kötelezettségei:

17.1. A Vendég köteles az egyedi szerződésben meghatározott szolgáltatások ellenértékét a az egyedi szerződésben meghatározott időpontig és módon kiegyenlíteni.

17.2. A Vendég (ideértve a Vendéggel együtt utazó személyeket is) köteles a szálláshely épületét és annak közvetlen környezetét rendeltetésszerűen és a többi vendég, illetve látogató szükségtelen zavarása nélkül használni.

17.3. A szálláshely területén lévő eszközöket, berendezéseket a Vendég kizárólag saját felelősségére, használhatja, a kifüggesztett használati/kezelési útmutatókban leírtak kötelező érvényű betartása mellett.

17.4. A Vendégek által a szálláshelyre behozott olyan elektromos készülékek üzembe helyezése előtt, melyek nem tartoznak a megszokott utazási szükségletek közé, ki kell kérni a Szolgáltató előzetes hozzájárulását.

17.5. A Vendég által végzett engedélyköteles tevékenységhez a Szolgáltató írásos hozzájárulása, továbbá a szállóvendégek általi hatósági engedélyek beszerzése szükséges.

17.6. A szálláshelyen belüli területen, valamint az épület körüli parkban, pihenőhelyeken, játszótereken a Vendégek nyugalma érdekében 22.00 órát követő időszakban hangoskodni tilos, beleértve a szobák belső tereiben történő zavaró hangerejű televíziózást, zenehallgatást, valamint a közösségi helyiségekben történő hangos zenélést, melynek betartásáért a szálláshely személyzete felel.

17.7. A Vendég köteles gondoskodni a vele együtt érkező 14 év alatti gyermek, felnőtt által biztosított folyamatos felügyeletéről.

17.8. A Vendég a szemetet a szálláshely területén, illetve a szobákban elhelyezett szemétkyűjtő edényekbe köteles kidobni.

17.9. A szobából, illetve az épületből bútorokat kivinni, áthelyezni csak a szálláshely gondnokának engedélyével lehet.

17.10. A nemdohányzók védelméről szóló 1999. évi XLII. törvény végrehajtása értelmében a szálláshely nemdohányzó létesítmény. Ennek értelmében a zárt helyiségekben (beleértve a vendégszobákat is), közösségi területein, valamint a szálláshelyhez tartozó teljes nyílt területen (beleértve a teraszokat, erkélyeket, parkolót, stb. is) tilos a dohányzás. A hivatkozott jogszabály betartására vonatkozó köteleosségre felhívó jelzéseket a jogszabályban előírt területeken a szálláshely elhelyezte. A szálláshely alkalmazottai jogosultak a vendégeket, valamint a szálláshely területén tartózkodó bármely más személyt figyelmeztetni a jogszabály betartására, illetve a jogszerűtlen magatartás abbahagyására. A Vendégek, illetve a szálláshely területén tartózkodó bármely személy köteles a jogszabály betartására, valamint az esetleges felszólítás teljesítésére. Amennyiben bármely Vendég vagy a szálláshely területén tartózkodó egyéb személy jogsértő magatartása miatt a Szolgáltatót az illetékes hatóság a hivatkozott jogszabály alapján bírsággal sújtja, úgy a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az adott jogsértő magatartást tanúsító személyre a bírság összegét áthárítsa, illetve annak megfizetését tőle követelje.

17.11. Tűz esetén a gondnokot vagy a biztonsági szolgálatot kell haladéktalanul értesíteni. A Vendégek kötelesek tűz vagy egyéb riasztás esetén a szobákat, illetve a szálláshely közös rendeltetésű tereit az ott elhelyezett tájékoztató szerint a lehető leghamarabb elhagyni.

18. Vendég kártérítési kötelezettsége:

18.1. A Vendég felelősséggel tartozik a szállás eszközeiben, berendezéseiben általa, továbbá a szálláson az ő jogán tartózkodó személyek által okozott kárért. A szobákat és a szálláshely közös használatú eszközeit, berendezési tárgyait közösen használó Vendégek a bekövetkezett károkozásért egyetemlegesen felelnek.

18.2. 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.

19. A Szolgáltató jogai:

19.1. Szolgáltató alkalmazottja jogosult a ki-és belépő Vendégek ellenőrzésére, személyazonosságuk megállapítására.

19.2. Szolgáltató jogosult a szerződésszerű teljesítés ellenértékére.

20. A Szolgáltató törvényes zálogjoga

20.1. A Szolgáltatót a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:370. §-a illetve 6:337. §-a alapján díjigénye biztosítására törvényes zálogjog illeti meg a Vendég azon személyes tulajdonú vagyontárgyain, melyeket a szálláshelyre magával vitt. Erre a zálogjogra a bérbeadó zálogjogának szabályát kell megfelelően alkalmazni. A Szolgáltató mindaddig, amíg a zálogjoga fennáll, megakadályozhatja a zálogjoggal terhelt vagyontárgyak elszállítását. Amennyiben a zálogként igénybe vett tárgy a Vendég tulajdonában álló gépjármű, annak zálogtárgyként való visszatartása kizárólag a zálogtárgyra vonatkozik, semmiképpen sem a Vendég vagy a vele együtt utazók személyes mozgási szabadságának korlátozására. A személyek minden egyéb korlátozás nélkül elhagyhatják a szálláshelyet.

21. A Szolgáltató kötelezettségei:

21.1. Szolgáltató a szerződés alapján megrendelt szállás és egyéb szolgáltatást a szerződésben, az érvényes előírások, szolgáltatás standard-ok szerint teljesíteni

21.2. Elhelyezési garancia: Amennyiben a Szolgáltató a Szerződés szerinti szolgáltatásokat neki felrőhatóan (pl. kettős foglalás) nem tudja biztosítani, a Szolgáltató köteles a Vendég elhelyezéséről haladéktalanul gondoskodni. A Szolgáltató ebben az esetben 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 többlet költsége a Szolgáltatót terheli. Amennyiben a Vendég a számára felajánlott helyettesítő szálláslehetőséget/szolgáltatásokat elfogadta, és a Szolgáltató ezen kötelezettségének maradéktalanul eleget tesz, a Vendég vagy a megbízásából eljáró Közvetítő nem élhet további (kártérítési) igénnyel.

21.3. Vendég írásos, illetve jegyzőkönyvbe vett szóbeli panaszát kivizsgálni és a probléma kezeléséhez szükséges lépéseket megtenni.

22. A Szolgáltató kártérítési felelőssége

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

22.2. A Szolgáltató felelősséget vállal azért a kárért, amelyet a Vendég a vagyontárgyainak elvesztése, megsérülése vagy megsemmisülése folytán szenved el, abban az esetben, ha a Vendég a vagyontárgyait a Szolgáltató által kijelölt, illetőleg általában erre rendelt helyen, vagy a szobájában helyezte el, vagy a Szolgáltató olyan alkalmazottjának adta át, akit dolgai átvételére jogosultnak tarthatott.

22.3. A kártérítés mértékének a felső határa a Szerződés szerinti napi szobaár összegének legfeljebb az ötvenszerese.

22.4. A Szolgáltató felelőssége nem terjed ki azokra a káreseményekre, amelyek a Szolgáltató alkalmazottainak és Vendégeinek körén kívül eső elháríthatatlan ok miatt következtek be, vagy melyeket a Vendég maga okoz.

22.5. A Szolgáltató kijelölhet olyan helyeket a szálláshely területén, ahová Vendég nem léphet be. Az ilyen helyeken történt a Vendéget ért esetleges kárért, sérülésért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

22.6. Értéktárgyakért, értékpapírokért és készpénzért a Szolgáltató csak akkor felel, ha a dolgot megőrzésre kifejezetten átvette, vagy a megőrzésre átvételt kifejezetten megtagadta.

22.7. Nem felel a Szolgáltató a nem rendeltetésszerű használatból eredő károkért.

22.8. A Vendégnek az őt ért kárt a Szolgáltatónak azonnal be kell jelentenie, és minden szükséges adatot a Szolgáltató rendelkezésére kell bocsátania, amely a káreset körülményeinek tisztázásához, esetlegesen a rendőrségi jegyzőkönyv felvételéhez/rendőrségi eljáráshoz szükséges.

23. A Szolgáltató vagyonvédelmi intézkedései

23.1. A Vendég kifejezetten tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató egyes szálláshelyeinek közös használatú területein (kivéve öltözők, mellékhelyiségek, de beleértve a gépkocsi parkolót és a szálláshelyekhez közvetlenül tartozó külső területeket) vagyonvédelmi okokból zártláncú kamerarendszert üzemeltet, melynek felvételei a vonatkozó jogszabályi előírások alapján, a jogszabályban meghatározott időtartamon belül törlésre kerülnek.

23.2. A Vendég kifejezetten tudomásul veszi, hogy a szálláshely területén állandó felügyeletet biztosító jogosult a ki- és belépő Vendégek ellenőrzésére, személyazonosságuk megállapítására, indokolt esetben a járművek kilépéskori átvizsgálására.

23.3. A Vendég kifejezetten tudomásul veszi, hogy szükség esetén a szálláshely üzemeltetője jogosult a szálláshely területén zajló forgalom irányítására.

24. Lemondási feltételek (Szerződő fél elállási joga):

24.1. Vendéget a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 20. § (1) bekezdésében foglalt elállási jog a 29. § (1) bekezdés 1) pontja alapján nem illeti meg, a lemondási, elállási jogot az ÁSZF-ben, illetve egyedi szerződésben meghatározottak szerint gyakorolhatja.

24.2. A Vendég, illetve a Közvetítő a szálláshely megrendelést az érkezés napját legalább 48 órával megelőzően jogkövetkezmény nélkül írásban lemondhatja (elállás a szerződéstől).

24.3. Amennyiben a lemondásra 48 órán belül kerül sor, továbbá amennyiben a Vendég (írásbeli lemondás nélkül) az érkezési napon nem érkezik meg illetve előlegfizetéssel biztosított szolgáltatás esetében az érkezési napot követő nap 10.00 óráig nem érkezik meg, akkor a Szolgáltató a Szerződő féltől bánatpénz fizetését igényelheti.

25. Szolgáltatás nyújtás megtagadása

25.1. A Szolgáltató jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani, és a szolgáltatások nyújtását megtagadni, ha:

- a Vendég vagy kísérője nem rendeltetésszerűen használja a rendelkezésre bocsátott szobát, illetve a létesítményt;
- a Vendég a szobáját a bejelentkezéskor a távozás napjaként feltüntetett napon 11.00 óráig nem üríti ki és a tartózkodás meghosszabbításához a Szolgáltató előzetesen nem járult hozzá;
- a Vendég a Szolgáltató alkalmazottaival kifogásolhatóan viselkedik, a szálláshely házirendjét durván megsérti, fenyegető, sértő, vagy más elfogadhatatlan viselkedést tanúsít;
- a Vendég vagy kísérője fertőző betegségben szenved;
- a Szerződő fél nem teljesíti a Szerződésben meghatározott előlegfizetési kötelezettségét a meghatározott időpontig.

26. Titoktartás

26.1. A Szolgáltató a Szerződésben foglalt kötelezettségének teljesítése során köteles a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvény szabályainak megfelelően eljárni.

27. A Vendég betegsége, halála:

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

27.2. A Vendég betegsége/halála esetén a Szolgáltató ezzel felmerülő költségei megtérítését igényelheti (az esetleges orvosi és eljárási költségek, a betegség/haláleset kapcsán a felszerelésekben, berendezési tárgyakkban keletkezett esetleges károk).

28. Vis maior

28.1. . Azon ok, vagy körülmény (például; háború, tűz, árvíz, időjárásbeli viszontagság, áramhiány, sztrájk, üzemzavar bekövetkezése), amely felett a fél nem bír ellenőrzéssel (vis maior), bármely felet felmentik a Szerződésből eredő kötelezései teljesítése alól, amíg ezen ok vagy körülmény fennáll.

29. Az adatkezelés biztonsága:

29.1. . A Szolgáltató tevékenysége során kiemelten fontosnak tartja a személyes adatok védelmét. A rendelkezésére bocsátott személyes adatokat minden esetben a hatályos jogszabályoknak eleget téve kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a vonatkozó jogszabályok betartásához szükségesek.

29.2. A megadott személyes adatok valóságáért a Vendég felel.

29.3. A Szolgáltató az adatokat védi különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés ellen.

29.4. A Vendég által megadott személyes adatokhoz kizárólag a Szolgáltató adatkezelő munkatársai és a szolgáltatás teljesítésre szerződött alvállalkozók férhetnek hozzá.

29.5. A Vendég tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató törvényi felhatalmazás alapján köteles a megkereső hatóság részére személyes adatot kiadni, amennyiben annak törvényi feltételei fennállnak. A törvényen, hatósági vagy bírósági határozaton alapuló adatszolgáltatással szemben a Vendég nem emelhet kifogást.

29.6. A Szolgáltató - a fentiekben rögzített kivételtől eltekintve - személyes adatokat harmadik személyeknek csak az érintett előzetes és kifejezett hozzájárulása alapján ad ki.

29.7. A Szolgáltató adatvédelmi irányelveit, valamint az adatkezelésre vonatkozó tájékoztatóját a <https://www.bakonyerdo.hu/magunkrol/adatvedelmi-nyilatkozat> elérhető adatkezelési nyilatkozat tartalmazza.

30. A honlapra vonatkozó rendelkezések

30.1. A Szolgáltató az általa üzemeltetett weboldal látogatásakor sem a felhasználó IP címét, sem más személyes adatot nem rögzít. A honlap 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.

30.2. A Szolgáltató a szerver üzemeltetőivel együtt gondoskodik az adatok biztonságáról.

30.3. A Szolgáltató a felhasználókra vonatkozó valamennyi adatot és tényt bizalmasan kezeli, azokat kizárólag saját kutatás, statisztika készítéséhez használja fel.

30.4. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a már törölt, de az internetes keresőprogramok közreműködésével mégis archiválásra került, korábbi oldalaiért. Ezek eltávolításáról a keresőoldal működtetőjének kell gondoskodnia.

31. Alkalmazandó jog:

31.1. Az egyedi szerződésre az abban, illetve ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a magyar jogszabályok rendelkezései irányadóak.

32. Panaszkezelés, jogvita:

32.1. A Vendég az egyedi szerződéssel, ügyintézésel kapcsolatos panaszát elsősorban az alábbi elérhetőségeken, és módon teheti meg:

32.2. A gyorsabb ügyintézés érdekében, amennyiben az Ügyfél megítélése szerint a kifogásolt eljárás, a kifogás a helyszínen megoldható vagy egyszerűen orvosolható, esetleg információhiányon vagy félreértésen alapul a Vendég kifogását:

- szóban az érintett szálláshely kapcsolattartójánál célszerű benyújtania.
- vagy írásban 8500 Pápa, Jókai M. utca 46., e-mail: panaszkezeles@bakonyerdo.hu

32.3. A panaszokat a Szolgáltató a jogszabályban illetve a honlapon elhelyezett belső szabályzatban foglaltak szerint kivizsgálja és megválaszolja. Az Szolgáltató a névtelen bejelentéseket, továbbá a válaszadáshoz szükséges elérhetőséget meg nem jelölő panaszokat nem vizsgálja ki.

32.4. A Szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatos vitában a fogyasztónak minősülő Vendég jogosult békéltető testülethez fordulni. Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A fogyasztó erre irányuló kérelme alapján a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület helyett a szerződés teljesítésének helye vagy a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás, illetve az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye szerinti békéltető testülethez is benyújtható a kérelem.

Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő békéltető testület elérhetőségei:

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. (Fsz. 115-116.)

Tel.: +36-88-814-121 (ügyfélfogadási időben), +36-88-814-111 (VKIK titkárság)

Fax: +36-88-412-150 (VKIK fax)

E-mail: info@bekeltetesveszprem.hu

Web: www.bekeltetesveszprem.hu, www.veszpremikamara.hu/bekelteto-testulet

32.5. Online vitarendezési platform.:

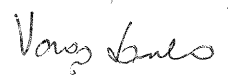
Az Európai Parlament és a Tanács fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete (Rendelet) alapján az Európai Bizottság létrehozott egy online vitarendezési platformot.

A Rendelet szerint az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Európai Unióban letelepedett szolgáltatók közötti, online szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére irányuló kommunikációt ezen a platformon keresztül kell a fogyasztóknak biztosítani.

Platform elérhetősége: <http://ec.europa.eu/odr>

2021. május 14.

**BAKONYERDŐ ERDÉSZETI ÉS
FAIPARI ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**
Pápa, Jókai u. 46.
Adószám: 11345161-2-19



Varga László

vezérigazgató