

## **ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**

### **1. A Szolgáltató adatai**

#### **Móra-Art Kulturális Kft.**

Rövidített név: Móra-Art Kft.

Székhelye: 6782 Mórahalom, Millenniumi sétány 2., Magyarország

Cégjegyzékszám: 06-09-049146

Adószám: 24067672-2-06

### **2. Általános szabályok**

**2.1.** Jelen "Általános Üzleti Feltételek" szabályozzák a Szolgáltató által működtetett Elixír Medical Wellness Hotel\*\*\*superior szálláshelyének, és szolgáltatásainak igénybevételét.

**2.2.** Speciális, egyedei feltételek nem képezik részét a közölt Általános Üzleti Feltételeknek, de nem zárják ki a külön megállapodások megkötését utazásközvetítőkkal, szervezőkkel és esetenként más, az üzlet típusának megfelelő kondíciókkal.

### **3. Szerződő fél**

**3.1.** A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat a Vendég veszi igénybe.

**3.2.** 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).

**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.

**3.4** 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**

**4.1.** 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.

**4.2.** A Szerződés a Vendég írásban vagy szóban 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.

**4.3.** A szállás-szolgáltatás igénybevételéről szóló Szerződés meghatározott időtartamra szól.

- Ha a Vendég a meghatározott időtartam lejártá előtt véglegesen elhagyja a szállodát, a Szolgáltató jogosult a Szerződésben kikötött szolgáltatás teljes ellenértékére. A lejárató 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 szolgáltatás díjának megtérítését.

**4.4.** A Szerződés módosításához és/vagy kiegészítéséhez írásbeli megállapodás szükséges.

## **5. Lemondási feltételek**

**5.1.** Az adott foglalásra vonatkozó lemondási feltételeket minden esetben a szálloda által küldött visszaigazolás tartalmazza, mely tartalmazza a foglaláshoz tartozó aktuális lemondási határidőket, valamint a kötbérfizetés mértékét.

**5.2** A szálloda lemondási feltételei betegség, baleset vagy korábbi elutazás esetén is érvényesek.

**5.3.** A Szolgáltató speciális kondíciókhoz kötött termékeinek foglalása, csoportos utazás, vagy rendezvények esetén, a fentiekől eltérő, egyedi Szerződésben rögzített feltételeket állapít meg.

**5.4.** Visszautalás: A Szolgáltató a szolgáltatás Szerződő fél általi lemondása esetén a befizetett előleg lemondási feltételek szerinti összegét kizárólag banki átutalással fizeti vissza. A Szolgáltatónak a visszautalás végrehajtására 30 nap áll rendelkezésére.

## **6. Árak**

**6.1.** A Szolgáltató által működtetett szálloda szobaárai (Rack Rate) a szálloda portáján kerülnek kifüggesztésre. Egyéb szolgáltatások árlistái az adott szállodai részlegeken (étterem, gyógyászat, wellness) állnak rendelkezésre.

**6.2.** A Szolgáltató a meghirdetett árait előzetes bejelentés nélkül szabadon változtathatja.

**6.3.** Az árak közlésekor a Szolgáltató megjelöli az árak adótartalmának (ÁFA, IFA) ajánlattételkor érvényes, törvény által szabályozott mértékét. A Szolgáltató a hatályos adó-törvény (ÁFA, IFA) módosulása miatti többletterheket, előzetes értesítés mellett, áthárítja a Szerződő félre.

**6.4.** Aktuális kedvezmények, akciók, egyéb ajánlatok a [www.elixirhotel.hu](http://www.elixirhotel.hu)-n kerülnek meghirdetésre.

## **7. Fizetés módja, garancia**

**7.1.** 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.

**7.2.** A Szolgáltató a szolgáltatás Szerződés szerinti igénybevételének és az ellenérték kiegyenlítésének garantálására; kérhet hitelkártya garanciát, amelynek során a megrendelt és visszaigazolt szolgáltatás ellenértéke a hitelkártyán zárolásra kerül, kérheti előleg megfizetését a fizetendő összeg egy részére vagy annak teljes összegére.

**7.3.** A Szerződő fél számlája HUF devizanemben kerül kiállításra és HUF-ban egyenlíthető ki. A Szolgáltató a HUF-on kívül EUR-t kizárólag azokban az esetekben fogad el számlakiegyenlítés céljából, amikor nincs, vagy nem volt mód HUF átutalással, vagy bankkártyával történő kiegyenlítésre. Az EUR összeg meghatározása ebben az esetben a Szolgáltató számlavezető Bankjának a Vendég utazási napján érvényes devizaeladási árfolyamán történik. EUR pénznemben történő készpénzes fizetés esetén az esetlegesen visszajáró összeget EUR-ban egyenlíti ki a Szolgáltató.

**7.4** A Szolgáltató elfogad készpénzkímélő fizetési eszközöket (hitelkártya, Széchenyi Pihenő Kártya, továbbá külön szerződés alapján; ajándékutalvány, voucher, stb.), melyek mindenkor aktuális listáját kívánságra a Szerződő fél rendelkezésére bocsátja. Foglálás esetén e tárgyban a Szerződő fél számára javasolt a kiválasztott készpénzkímélő fizetési eszközzel való fizetés lehetőségének tisztázása.

**7.5.** Bármely fizetési mód alkalmazásával kapcsolatos költség a Szerződő felet, illetve annak SZÉP kártyáját/hitelkártyáját terheli.

## **8. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei**

**8.1.** A Vendég a szállodai szobát az érkezés napján 14:00 órától foglalhatja el (Check in), és az utolsó tartózkodási napon délelőtt 10:00 óráig köteles elhagyni (Check out), kivéve, ha előzetes megbeszélést követően a Szolgáltató a korábbi érkezést (Early check in), illetve a későbbi elutazást (Late check out) nem teszi Szerződő félnek lehetővé. A korábbi érkezés, illetve a későbbi elutazás díját a mindenkor érvényes árlista tartalmazza.

**8.2.** Ha a Vendég a szobát az érkezés napján reggel 6:00 óra előtt kívánja elfoglalni, úgy az előző éjszaka díját a Szolgáltató felé meg kell fizetnie.

## **9. Háziállatok**

**9.1.** A Szolgáltató szálláshelyére háziállat nem vihető be.

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

**10.1.** A Szolgáltató jogosult a szállás-szolgáltatásra szóló 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 biztonságával, rendjével, 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 előleg-fizetési kötelezettségét a meghatározott időpontig

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

## **11. Elhelyezési garancia**

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

**11.2.** 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
- ingyenes transzfert biztosítani a Vendég részére a felajánlott helyettesítő szálláshelyre való költözéshez, és az esetleges későbbi visszaköltözéshez

**11.3.** 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.

## **12. A Szerződő fél jogai**

**12.1.** 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.

**12.2.** 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.

**12.3.** A Vendég panasztételi joga a szálláshelyről történt elutazását követően megszűnik.

### **13. A Szerződő fél kötelezettségei**

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

**13.2.** 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, valamint a Szent Erzsébet Gyógyfürdő gyógyvizes medencéi és szaunái gyermekek számára egészségügyi okokból nem látogathatók, a gyermekek felügyelete ebben a vonatkozásban a szülők felelőssége.

**13.3.** A Vendég saját ételt, italt nem hozhat be a szálloda és az étterem területére.

**13.4** A Vendég köteles jelen ÁSZF-ben foglaltak, valamint a szobákban elhelyezett többnyelvű vendégtájékoztatóban foglaltak megismerésére és betartására.

### **14. A Szerződő fél kártérítési felelőssége**

**14.1** 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. 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.

**14.2** Hotelünk nemdohányzó szálloda! Ennek értelmében a szálloda zárt helyiségeiben (beleértve a vendégszobákat is), közösségi területein, valamint a szállodához tartozó teljes nyílt területen – a dohányzásra kijelölt helyek kivételével – TILOS a dohányzás, illetve az elektromos cigaretta használata! A szálloda alkalmazottai jogosultak a vendégeket, valamint a szálloda területén tartózkodó bármely más személyt figyelmeztetni ezen előírás betartására, illetve a dohányzás, elektromos cigaretta használat abbahagyására. A vendég, illetve a szálloda területén tartózkodó bármely személy köteles az előírás betartására, valamint az esetleges felszólítás teljesítésére. Amennyiben bármely vendég vagy a szálloda területén tartózkodó egyéb személy jogsértő magatartása miatt a szállodát az illetékes hatóság a vonatkozó jogszabály alapján bírsággal sújtja, úgy a szálloda jogosult az adott jogsértő magatartást tanúsító személyre a bírság összegét áthárítani, illetve annak megfizetését tőle követelni. A szobában való dohányzás esetén a szálloda minden esetben 50.000 Ft kártérítési díjat számol fel.

**14.3** A szálloda teljes területén tűz-, és érintésvédelmi okokból kifolyólag a nem a szálloda által biztosított elektromos berendezések, készülékek használata TILOS. A nem a szálloda tulajdonát képező berendezések meghibásodásából eredő károk megtérítése teljes egészében a vendéget terheli.

## **15. A Szolgáltató jogai**

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 biztosítására zálogjog illeti meg a vendégnek azon a személyes tulajdonságain, amelyeket a szállodába magával vitt.

## **16. A Szolgáltató kötelezettsége**

A Szolgáltató köteles:

- a szerződés alapján megrendelt szállás és egyéb szolgáltatást az érvényes előírások, szolgáltatás standard-ek szerint teljesíteni
- a vendég írásos panaszát kivizsgálni és a probléma kezeléséhez szükséges lépéseket megtenni, melyet köteles írásban is rögzíteni

## **17. A Szolgáltató kártérítési felelőssége**

**17.1.** 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 Vendég nem léphet be. Az ilyen helyeken történt esetleges kárért, sérülésért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.
- A szálloda wellness részlegének használata a Vendég saját felelősségére történik, a víz közeli területeken fokozott a csúszásveszély, 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.

**17.2.** Értéktárgyakért, értékpapírokért és készpénzért a Szolgáltató csak akkor felelős, ha a dolgot 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.

**17.3** A közterületi parkolóban elhelyezett gépjárműben hagyott értéktárgyakért, illetve a parkoló gépjárművekben keletkezett károk keletkezését a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

**17.4.** A szálloda egyéb területein hagyott értéktárgyakért felelősséget nem vállalunk.

## **18. Titoktartás**

A Szolgáltató a Szerződésben foglalt kötelezettsége teljesítése során köteles a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. Törvény, és az adatvédelemmel kapcsolatos vonatkozó jogszabályok rendelkezéseinek – és amennyiben ezt a Szerződő fél a Szolgáltató tudomására hozta – a Szerződő fél vonatkozó belső szabályainak megfelelően eljárni.

## **19. Vis major**

Azon ok vagy körülmény (például; háború, tűz, árvíz, időjárásbeli viszontagság, áramhiány, sztrájk bekövetkezése), amely felett a fél nem bír ellenőrzéssel (vis major), bármely felet felmentik a Szerződésből eredő kötelezéseik teljesítési 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.

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

A Szolgáltató és a Szerződő fél közötti jogviszonyra a magyar Polgári Törvénykönyv rendelkezései az irányadóak. A szolgáltatási szerződésből eredő bármely jogvita lefolytatására a szolgáltatás helye szerint hatáskörrel rendelkező bíróság az illetékes.

## **21. WEBOLDAL**

**21.1** A [www.elixirhotel.hu](http://www.elixirhotel.hu) weboldalon az Elixír Medical Wellness Hotel üzemeltetői által feltöltött tartalmak, köztük kifejezetten a szálloda szállásajánlatai, azok részletes tartalma, igénybevételének feltételei, bruttó fogyasztási ára és további, a vásárláshoz szükséges információk szerepelnek.

**21.2** A [www.elixirhotel.hu](http://www.elixirhotel.hu) oldal a jelen előírásoktól a hatályos jogszabályokkal összhangban eltérő rendelkezéseket is előírhatnak, így a mindenkor aktuális előírások, illetve felhasználási feltételek megismerése és elfogadása feltételét képezi az egyes szolgáltatások igénybevételének, használatának.

**21.3** A [www.elixirhotel.hu](http://www.elixirhotel.hu) weboldalon az Elixír Medical Wellness Hotel szállásszolgáltatásainak lefoglalását (Foglalás), illetve adott időpontra történő szállásdíj ajánlattételt (Ajánlatkérés) lehet kezdeményezni.

**21.4** Az Ajánlatkérésben megjelölt szolgáltatásokkal kapcsolatban mindaddig nincs kötelezettsége egyik félnek sem, míg a felhasználó – vendég – az Ajánlatkérésre hivatkozva foglalási szándékát nem jelzi. Ezt követően már a Foglalási folyamat feltételei a vonatkozók.

**21.5** A [www.elixirhotel.hu](http://www.elixirhotel.hu) weboldalon bármely szállodai szolgáltatás a foglalási folyamat során, a Szálloda által feltüntetett foglalási felételekben leírtaknak megfelelően, legtöbb esetben előleg megfizetésének vállalása útján biztosítható, amely feltételek és kötelezettségek felhasználó által történő vállalása esetén a Szálloda a lefoglalt

szolgáltatások bonyolítását és rendelkezésre állását a foglalás feltételei és a Visszaigazolás tartalma szerint garantálja. Ez utóbbiakat közvetlenül a felhasználónak – ekkor már vendégnek – küldött írásos Visszaigazolásban rögzíti. A szállásfoglalás során a [www.elixirhotel.hu](http://www.elixirhotel.hu) weboldalon jelzett foglalási igény Szállodának történő továbbításával a felhasználó a Szállodával és annak üzemeltető cégével közvetlen kapcsolatba kerül, mely szerződéses kapcsolatot a Szálloda által küldött írásos Visszaigazolás szabályoz.