

# Általános Szerződési Feltételek

## 1. A szolgáltató adatai:

Cégnév: Optagent Szolgáltató Kft  
Rövidített név: Optagent Kft.  
Székhely: 2745 Körösterétlen, Kossuth Lajos u. 14.  
Cégjegyzékszám: 13 09 155885  
Adószám: 23909773-2-13

## 2. Általános szabályok:

- (a) Jelen „Általános Szerződési Feltételek” - a továbbiakban: ÁSZF - szabályozza a szolgáltató által 8638 Balatonlelle, Honvéd utca 24. szám alatt üzemeltetett Hotel Lelle szálloda szálláshelyeinek és az ahhoz kapcsolódó a szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit.
- (b) 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.

## 3. A szerződő fél:

- (a) 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 ténylegesen igénybe veszi. A szolgáltatást megrendelő és/vagy igénybe vevő a továbbiakban együttesen: vendég.
- (b) A szolgáltató és a vendég a - feltételek teljesülése esetén - a szolgáltatási megállapodás szerződő feleivé válnak - a továbbiakban együttesen: szerződő felek.

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

- (a) A vendég szóban, írásban – levélben vagy e-mailben - küldött ajánlatkérésére a szolgáltató az ajánlatkérés kézhezvételétől számított 36 órán belül írásbeli 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 kötöttsége megszűnik.
- (b) 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, és egyidejűleg a szolgáltató jelen Általános Szerződési Feltételeinek (ÁSZF) elfogadását is jelenti. A szóban leadott megrendelés és/vagy megrendelés módosítás csak abban az esetben keletkeztet szerződéses kötelmet, ha azt a szolgáltató írásban visszaigazolta.
- (c) A szolgáltatás igénybevételére létrejött szerződés határozott időre szól.
- (d) 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 lejártá előtt elhagyott szobát a szolgáltató jogosult újra értékesíteni.
- (e) A vendég a szolgáltatás meghosszabbítására csak akkor jogosult, ha ehhez a szolgáltató legkésőbb a határozott időtartam lejártát megelőző napon írásban hozzájárul.
- (f) A szolgáltatási szerződés módosítása kizárólag a szerződő felek írásba foglalt együttes akaratával lehetséges.

## 5. A lemondási feltételek:

- (a) A vendég (megrendelő) foglalását díjmentesen lemondhatja, amennyiben a lemondási szándékát írásban jelzi a szálloda felé az érkezés előtti 46. napig. Ebben az esetben a szolgáltató a már befizetett előleget - 5000Ft ügyintézési díj levonása után - teljes összegben visszatéríti a vendég által megadott bankszámlára történt utalással. Érkezés előtti 15-45 napon belül lemondott foglalás esetén a teljes szállásdíj 50%-a, érkezés előtti 14. napig pedig a teljes szállásdíj megilleti a szolgáltatót.
- (b) A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a speciális kondíciókhoz kötött termékei - így például akciós ajánlatok - foglalása, csoportos utazás, vagy rendezvények esetén a fentiekől eltérő egyedi szerződésben rögzített feltételeket állapítson meg.

## 6. A szolgáltató által alkalmazott árak:

- (a) A szálloda szobaárait a szálloda honlapján és a recepción lehet megtalálni. A szolgáltató által nyújtott egyéb - a szállásszolgáltatástól eltérő - szolgáltatások árai az adott szállodai részlegeken - így pl.: étterem, büfé-, kerülnek kifüggesztésre, de azokról külön kérésre a recepción is felvilágosítás kapható.
- (b) 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.
- (c) 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.
- (d) A szolgáltató árait jogosult magyar forintban és bármely konvertibilis valutában is meghatározni.
- (e) A szolgáltató vállalja, hogy az aktuális szállodai szobaárait, az aktuális akcióit, kedvezményeit, és egyéb ajánlatait az általa működtetett [www.hotel-lelle.hu](http://www.hotel-lelle.hu) weboldalon is közzéteszi.

## 7. Kedvezmények:

- (a) A szolgáltató azon vendégei részére, akik gyermekkel érkeznek, kedvezményeket biztosít. A kedvezmény mértékét az aktuális szezonban a szálloda honlapján tünteti fel.
- (b) Az (a) pontban meghatározott állandó kedvezmények melletti esetleges egyéb kedvezményekről szóló tájékoztatót a szálloda recepcióján és/vagy a szállodai szobában kifüggesztett hirdetmény tartalmazza.

## 7. A fizetés módja és annak garanciája:

- (a) 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. A szállás árának 50%-át a foglalást követő 3 napon belül átutalja a szolgáltató bankszámlájára, bankján keresztül SZÉP kártyájáról az összeget a szolgáltató részére jóvá írhatja, vagy a bankszámlára befizetheti. Amennyiben az előleg összege a foglalást követő 3 munkanap elteltével sem jelentkezik jóváírásként a szolgáltató bankszámláján, a szolgáltató ajánlati és szolgáltatási kööttsége megszűnik, a foglalás semmisnek számít. A szállásdíj fennmaradó részét a vendég az érkezést megelőző 15 napig, de legkésőbb az érkezés napján köteles rendezni.  
A fizetendő IFA összegét az érkezéskor készpénzben kell megfizetni.
- (b) A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a vendég által igénybe vett extra, azaz a megrendelt szolgáltatásokon felüli helyszíni fogyasztással keletkező szolgáltatások ellenértékének kiegyenlítésére garanciát kérjen a szerződő féltől, vagy a vendégtől. Ezen garanciák az alábbiak lehetnek:
  - a) hitelkártya garancia: a tartózkodási idő hosszától függően meghatározásra kerül egy díjelőleg, deposit, amely távozásig a hitelkártyán zárolásra kerül.
  - b) szolgáltatási díjelőleg: a deposit kiegyenlíthető készpénzben is érkezéskor. A fel nem használt összeg elutazáskor visszafizetésre kerül.
- (c) A szerződő fél a szolgáltatás ellenértékét magyar forintban és/vagy választása szerint bármely olyan pénznemben jogosult és köteles kiegyenlíteni, amelyet a szolgáltató a recepción elhelyezett hirdetményében és/vagy a [www.hotel-lelle.hu](http://www.hotel-lelle.hu) weboldalon elfogadásra meghirdetett. Abban az esetben, ha a szolgáltatások ellenértékének megfizetése egészben, vagy részben nem magyar forintban történik, az átszámítás a számla kiállítását megelőző napi MNB deviza közép árfolyam alapján történik. A szolgáltató biztosítja, hogy az átszámítás és a számlázás alapját képező deviza vételi árfolyamról a szálloda recepciója tájékoztatásképpen igény esetén tájékoztatást nyújt.
- (d) A szolgáltató a szolgáltatás(ok) ellenértékének kiegyenlítésére készpénzkímélő fizetési eszközöket - így pl.: bankkártya, hitelkártya, cafeteria eszközök - is elfogad, amelyek mindenkor aktuális listája - kérésre - a szálloda recepcióján megtekinthető.
- (e) A szolgáltató bármely a készpénztől elérő fizetési eszköz használatával kapcsolatos költségeket belátása szerint a szerződő félre átháríthatja. A szolgáltató vállalja, hogy az áthárítható költségekről - a szerződő fél előzetes kérésére - igény esetén tájékoztatást nyújt.
- (f) Vendég a szálloda vendéglátó egységeiben történő fogyasztását készpénzben is kifizetheti a vendéglátó egységben.

## 8. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei:

- (a) A vendég a megrendelt és a szolgáltató által visszaigazolt szállodai szobát az érkezés napján 16:00 órától foglalhatja el, és azt utolsó tartózkodási napon délelőtt 10:00 óráig köteles elhagyni.
- (b) Abban az esetben, ha a vendég a szobát az érkezési napon a 8.(a) pontban meghatározott időpont előtt kívánja elfoglalni, azt a szabad kapacitás függvényében megteheti.
- (c) 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.: étterem, presszó, 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.

(d) A vendég teljes kártérítéssel tartozik a háziállata által okozott károkért.

(e) 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, alkoholt, 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 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 fiatalokú vendég egészségi állapota, vagy bármilyen egyéb okból történő felügyelete a szülő, ill. az őt kísérő vendég feladata.

A szálloda területén található eszközök használata mindenkinek a saját felelősségére történik.

## **9. A szolgáltatások biztosítása:**

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

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

a) a megrendelésben visszaigazolt szolgáltatásokat az abban megjelölt áron, az ott kikötött időtartamra - 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) ingyenes társzert biztosítani a vendég részére a felajánlott helyettesítő szálláshelyre való költözéshez és az esetleges visszaköltözéshez.

(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 igényével nem léphet fel.

## **10. A vendég jogai:**

(a) 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.

(b) a vendég a szolgáltató által nyújtott szolgáltatások teljesítésével kapcsolatban az elutazás időpontjáig élhet kifogással. 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 kivizsgálja és arra a vendégnek érdemi választ ad. Amennyiben a vendég a helyszínen elmulaszt panaszt tenni, a későbbiekben már nincs rá lehetősége, kártérítési lehetősége elveszik.

## **11. A vendég kötelezettségei:**

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

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

(c) 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.

(d) a vendég saját ételt-italt a szolgáltató szállodájának vendéglátó egységeibe nem hozhat be.

## **12. A vendég kártérítési felelőssége:**

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

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

## **13. A szolgáltató jogai:**

(a) amennyiben a vendég az igénybe vett, vagy megrendelt, de igénybe nem vett szolgáltatások díjának megfizetésére vonatkozó kötelezettségének nem tesz eleget, a szolgáltató követeléseinek biztosítására zálogjog illeti meg a vendégek azon vagyontárgyait, melyeket a szállodába magával vitt.

(b) vagyon és balesetvédelmi okokból a szálloda egész területe biztonsági kamerákkal van ellátva. A vendég a szállodába történő belépéssel hozzájárul, hogy róla felvétel készüljön. A felvételeket az elektronikus rendszer 1 hónapig tárolja, utána automatikusan törlésre kerül.

(c) A szálloda területén a szállodai vendégek szórakoztatása érdekében különböző programok kerülnek lebonyolításra. A programokról fotó és videófelvételeket készíthet a szálloda munkatársa, vagy a szálloda által az erre a feladatra megbízott vállalkozás, marketing és promóciós célokra. A programokon megjelent vendég tudomásul veszi és kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy ilyen módon a róla készített felvétel megjelenhet kiadványokban és különböző reklám felületeken. A szálloda az adatvédelmi és személyiségi jogokhoz fűződő elvárások szempontjait figyelembe véve olyan módon jelenteti meg ezen felvételeket, hogy a vendég ne legyen egyértelműen felismerhető és azonosítható.

## **14. A szolgáltató kötelezettségei:**

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

(b) amennyiben a szolgáltatásokra vonatkozó megrendelést a vendég megbízásából egy harmadik személy (közvetítő) adta le a szolgáltatónak, a szerződés feltételeit a szolgáltató és a közvetítő között megkötött szerződés szabályozza. A szolgáltató ebben az esetben nem köteles vizsgálni, hogy a közvetítő jogszerűen képviselte-e a vendéget.

(c) a szolgáltató köteles a vendég írásos panaszát kivizsgálni és a probléma kezeléshez szükséges lépéseket megtenni, a megtett lépéseket írásban rögzíteni és erről a vendéget tájékoztatni.

## **15. A szolgáltató kártérítési felelőssége:**

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

(b) 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.

(c) 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.

(d) a szolgáltató kártérítési felelőssége csak akkor áll fenn, ha a vendég a kár bekövetkezését követően a szükséges adatokkal azonnal jelenti a szolgáltató recepcióján.

(e) a szolgáltató felelősséget vállal a vendéget ért mindazon kárért, amelyet a vendég dolgainak elvesztése, elpusztulása vagy megsérülése miatt szenved, abban az esetben, ha a vendég a szolgáltató által kijelölt, illetőleg az általában erre rendelt helyen, vagy amelyet a vendég a szolgáltató olyan alkalmazottjának adott át, akit a dolgai átvételére jogosultnak tarthatott.

(f) 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.

(g) 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.

(h) a szolgáltató kártérítési felelősségének mértéke a szerződés szerinti napi szobaár összegének legfeljebb háromszorosa.

## **16. A vendég betegsége, halála:**

(a) abban az esetben, ha a vendég a szállás, szolgáltatás igénybevételének időtartama alatt megbetegszik és erről a szolgáltató tudomással bír, a szolgáltató köteles 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.

(b) 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 lejárta előtti távozásnak tekinti és ebben az esetben a szerződéses időtartam fennmaradó részére eső díjtételt nem áll módjában a törvényes örökös, vagy örökösök részére visszatéríteni.

#### **17. Háziállatok:**

(a) a szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a szállodába bevihető háziállatok körét egyedileg a vendég ez irányú jelzését követően meghatározza.

(b) a szolgáltató szállodájába bevihető háziállat - kutya, macska - a szállodai szobában a vendég felügyeletével tartható, a közös helyiségeket a szobák megközelítésére használhatják, az egyéb helyiségeket - pl.: vendéglátó egységek - azonban nem látogathatják.

#### **18. Titoktartás:**

(a) 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. Vis maior:**

(a) 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.

#### **20. A szerződő felek jogviszonyában alkalmazandó jog és az eljáró bíróság:**

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

(b) a szerződéssel kapcsolatos vitás kérdésekkel kapcsolatos peres eljárás lefolytatására a szerződő felek a szolnoki Városi Bíróság alávetésen alapuló kizárólagos illetékességét, ennek hatásköre hiányában a Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Bíróság alávetésen alapuló kizárólagos illetékességét kötik ki.