

Általános szerződési feltételek

Szállásfoglaláshoz

VERZIÓKÖVETÉS

Verziószám	Dátum	Módosítások leírása
1.0	2022.06.30	Első kiadott verzió
1.1	2022.11.30	Fogalmi pontosítások

Tartalom

1	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA, HATÁLYA, KÖZZÉTÉTELE, MÓDOSÍTÁSA	3
1.1	Az Általános Szerződési Feltételek célja	3
1.2	Hatály	3
1.3	Közzététel	3
2	AZ ÁSZF-FEL ÉRINTETT FELEK	3
3	ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK	3
4	A SZOLGÁLTATÁS LEGFONTOSABB JELLEMZŐI	4
5	ÜGYFÉLSZOLGÁLAT, PANASZKEZELÉS	4
5.1	Ügyfélszolgálat	4
5.2	Panaszkezelés	5
6	RENDSZERKÖVETEKMÉNYEK, RENDSZERHASZNÁLATI FELTÉTELEK, RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS	6
6.1	A Rendszer rendelkezésre állása	7
6.2	A szolgáltatás minősége, biztonsága	7
7	A RENDSZER/SZOLGÁLTATÁS ÁLTALÁNOS BEMUTATÁSA	7
8	A FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI	7
8.1	Vendég jogai és kötelezettségei	7
8.2	Szállásadó jogai és kötelezettségei	8
8.3	Felelősség Az ÁSZF rendelkezéseinek betartására	8
9	VIS MAIOR	8

1 AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA, HATÁLYA, KÖZZÉTÉTELE, MÓDOSÍTÁSA

1.1 Az Általános Szerződési Feltételek célja

Az Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) a szálláshelyet lefoglaló természetes személy vendég, vagy az általa képviselt jogi személyiséggel rendelkező szervezet (a továbbiakban Vendég) és a kiválasztott szálláshelyet üzemeltető természetes személy vagy gazdasági társaság (a továbbiakban Szállásadó) között jön létre, az appartman.hu weboldal (a továbbiakban Rendszer) által biztosított felületen.

Az ÁSZF célja, hogy meghatározza szállásfoglalás igénybevételének módját és feltételeit, valamint a Vendég és Szállásadó között az ÁSZF elfogadásával létrejövő jogviszonyból eredő jogait és kötelezettségeit.

1.2 Hatály

Az ÁSZF személyi hatálya az Vendégre és a Szállásadóra terjed ki. Jelen jogviszony alanyai kizárólag 18. életévüket betöltött természetes személyek, továbbá jogi személyiséggel rendelkező szervezetek lehetnek.

Az ÁSZF a dokumentum címlapján feltüntetett hatálybalépési dátumtól határozatlan időre szól. A szolgáltatás igénybevételére a foglaláskor hatályos ÁSZF rendelkezései irányadók.

Az ÁSZF mindenkorli módosításai a módosításnak az Appartman.hu weboldalon való közzététele időpontjától kezdődően hatályosak.

A Rendszer használatára a mindenkor hatályos magyar jogszabályok az irányadók.

1.3 Közzététel

Jelen ÁSZF, annak módosításai és – a szövegben való kereshetőség biztosításával, a hatályos időállapotok elhatárolásával 5 évre visszamenőleg – a korábbi időállapot szerinti szövegei elérhetőek elektronikus formában közzéteszi az appartman.hu honlapon.

2 AZ ÁSZF-FEL ÉRINTETT FELEK

A szállásadó neve, székhelye, postacíme, telefonszáma, elektronikus levelezési címe, weboldalának elérhetősége a Rendszer által biztosított szállásadói felületen érhető el.

A vendég elérhetőségei adatait a foglalásra szolgáló űrlapon adja meg.

3 ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

- **Békéltető testület:** tartós alapon létrejött, a fogyasztói jogviták alternatív vitarendezési eljárás keretében történő rendezésével foglalkozó szervezet, amelyet az e törvényben meghatározott szerv (személy) nyilvántartásba vett
- **Felhasználó:** az appartman.hu rendszert használó természetes személy
- **Panasz:** olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.
- **Rendszer:** az appartman.hu weboldal
- **Szállásadó:** a Rendszerben regisztrált szálláshelyet üzemeltető természetes személy vagy gazdasági társaság

- **Szolgáltatás:** a Rendszer üzemeltetése, szállásfoglalás biztosítása, szálláshely nyújtása, mint ellenszolgáltatás fejében végzett tevékenység, amely a megrendelő, illetve megbízó igényének kielégítésére valamely eredmény létrehozását, teljesítmény nyújtását vagy más magatartás tanúsítását foglalja magában
- **Szolgáltatási szerződés:** bármely olyan szerződés, amelynek értelmében a vállalkozás a fogyasztó részére szolgáltatást nyújt vagy szolgáltatás nyújtását vállalja, a fogyasztó pedig megfizeti vagy vállalja, hogy megfizeti a szolgáltatás díját
- **Üzemeltető:** az apartman.hu rendszer üzemeltetését végző Apartman PMS Technologies Korlátolt Felelősségű Társaság (Székhelye: 3557 Bükkszentkereszt, Dózsa utca 2. adószám: 27441792-2-05)
- **Vendég:** a szálláshelyet lefoglaló természetes személy vendég, vagy az általa képviselt jogi személyiséggel rendelkező szervezet

4 A SZOLGÁLTATÁS LEGFONTOSABB JELLEMZŐI

A Rendszer megjeleníti a szálláshelyek főbb tulajdonságait és szolgáltatásait. A foglaltsági naptár segítségével ellenőrizhető, hogy a kívánt paraméterekkel adott időszakban foglalható –e a szálláshely.

A foglalási felület segítségével a megadott paraméterekkel létrehozható a szállásfoglalás, a foglalásról a rendszer e-mailbe értesíti a szállásadót és a szálláshelyet lefoglaló személyt.

A foglalás lemondása a szálláshely által közzétett lemondási feltételek betartásával lehetséges.

5 ÜGYFÉLSZOLGÁLAT, PANASZKEZELÉS

5.1 Ügyfélszolgálat

Az Üzemeltető a Felhasználókkal közvetlen kapcsolattartás biztosítására személyes, telefonos és elektronikus ügyfélszolgálatot (helpdesk) működtet.

Az ügyfélszolgálat feladatai:

- általános tájékoztatás a Rendszer szolgáltatásairól, a használat feltételeiről,
- e-mailes, elektronikus bejelentőrendszeren, telefonon érkező megkeresések kezelése,
- észrevételek, hibabejelentések, panaszbejelentése kezelése, elemzése, megválaszolása,
- az alkalmazást érintő működési rendellenességek továbbítása a szakértőknek,
- időpontfoglalások egyeztetése személyes ügyélfogadásra.

Az ügyfélszolgálat elérhetősége:

A kapcsolattartás személyesen, a weboldalon küldött ügyfélszolgálati bejelentés, elektronikus és postai levél formájában és telefonon történhet.

Személyes ügyélfogadás helyszíne: 3557 Bükkszentkereszt, Dózsa utca 2.

Ügyélfogadási idő: hétfő -10.00- 11:00 között

Levelezési cím: 3557 Bükkszentkereszt, Dózsa utca 2.

Telefonszám : + 36306938819

Telefonközpont ügyélfogadási időben hívható.

Weboldal: www.appartman.hu

Amennyiben a Felhasználók kérdéseiket, bejelentéseiket elektronikus postai vagy elektronikus levélben teszik meg, az észrevétel leírásának minden esetben tartalmaznia kell az észrevételt tevő nevét és elérhetőségét (email címét és telefonszámát), az észrevétel részletes leírását, hiba esetén lehetőség szerint a hiba lokalizálását megkönnyítő egyéb információkat, pl.: képernyőképek, definiált azonosítók).

Üzemeltető nyilvántartásban rögzíti a hibabejelentés tényét és a hibaelhárítás megtörténtét és azokat 5 évig őrzi meg.

A békéltető testülethez fordulás lehetőségéről:

Amennyiben a Felhasználó úgy ítéli meg, hogy az üzemeltető nem a köztük fennálló szerződésnek megfelelően járt el, vagy panasa elutasításra került, akkor lehetősége van a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testülethez fordulni.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése.

A testületek elérhetősége az alábbi weboldalon található meg: <https://bekeltetes.hu/tartalom/21/menu/8>

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.

A vállalkozás helye szerint illetékes békéltető testület:

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület honlapja <http://www.bekeltetes.borsodmegye.hu/>

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület
3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Tel.: +36-46-501-091, 501-090

E-mail: bekeltetes@bokik.hu

<http://www.bekeltetes.borsodmegye.hu/>

5.2 Panaszkezelés

A Felhasználó panasszal élhet, ha az Üzemeltető jelen ÁSZF-ben rögzített kötelezettségei teljesítése kapcsán egyéni jog- vagy érdeksérelmet okoz részére, és a panasz elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá.

A Felhasználó jogosult panaszát személyesen és telefonon szóban, valamint postai úton vagy hivatalos elektronikus elérhetőségen küldött levélben írásban is megtenni az ügyfélszolgálat elérhetőségein (2. pont).

A szóbeli panaszt az ügyfélszolgálat azonnal kivizsgálja és amennyiben az alapos, orvosolja. Minden más esetben az ügyfélszolgálat a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalja, és a Felhasználónak megküldi.

Ha a Felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az ügyfélszolgálat a panaszról és azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a Felhasználónak is át kell adni.

A telefonon felvett panaszt egyedi azonosítóval kell ellátni, melyet a Felhasználóval is közölni szükséges.

Az ügyfélszolgálat a beérkező írásbeli panaszokra 30 napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni. Az elutasító álláspontot indokolni köteles az ügyfélszolgálat.

Ha a Felhasználó nem tudja vagy nem hajlandó azonosítani magát, akkor az ügyfélszolgálat a panasz kivizsgálását elutasítja, amelyről tájékoztatja a panasztevőt, és további intézkedést nem tesz. Amennyiben a Felhasználó a panaszt nem a saját nevében teszi, köteles képviseleti jogosultságát hitelt érdemlően igazolni. A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon Felhasználó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz kivizsgálását az Üzemeltető mellőzi.

Az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a Felhasználó közötti telefonos kommunikációt az Üzemeltető hangfelvétellel rögzíti. A hangfelvételt az Üzemeltető egyedi azonosítószámmal látja el és három évig megőrzi. A Felhasználó kérésére, a Felhasználó erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított egy hónapon belül az Üzemeltető díjmentesen biztosítja az ügyfélszolgálaton a hangfelvétel meghallgatását, továbbá hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételtől Felhasználó kérésére másolatot biztosít. Felhasználó e jogait külön-külön és együttesen is gyakorolhatja. Felhasználó kérésére a hangfelvételtől készült másolatot Üzemeltető elektronikus úton bocsátja rendelkezésre. A hangfelvétel kiadásának feltétele a Felhasználó azonosítása.

6 RENDSZERKÖVETKEMÉNYEK, RENDSZERHASZNÁLATI FELTÉTELEK, RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS

Támogatott böngészők:

- Google Chrome aktuális verziója;
- Firefox aktuális verziója;
- Opera aktuális verziója;
- Microsoft EDGE aktuális verziója.

Egyéb feltételek

- SSL titkosításra képes web böngésző.
- Java script kérések futtatásának engedélyezése.
- Javasolt a „Közepes biztonsági szintű” böngészővédelem beállítása. A magas biztonsági szint és egyes kiegészítők használata letilthatja a futáshoz szükséges scripteket.
- Ajánlott képernyőfelbontás: 1280 * 720 pixel.
- A mellékletek méretkorlátja fájlonként:
- kép esetén: 2 MB,

- egyéb állomány esetén: 25 MB.

6.1 A Rendszer rendelkezésre állása

A Rendszer rendelkezésre állása 90%. Az üzemszerű karbantartás általában éjszakai időpontra (22 óra és 6 óra közé) esik. Az üzemszerű karbantartás várható időpontjáról és tartamáról szóló rendszerüzenet a Felhasználók számára az Üzemeltető weboldalán kerül közzétételre. A Rendszert érintő üzemzavarról szóló tájékoztatás ugyancsak közzétételre kerül az Üzemeltető weboldalán. Az üzemszerű karbantartás időtartama nem számít bele a garantált rendelkezésre állás idejébe. A szolgáltatás vis maior esemény esetén átmenetileg szünetelhet, amelyről az Üzemeltető utólag értesíti a Felhasználót. Üzemeltető a Rendszerhez való folyamatos hozzáférést nem biztosít, az ezzel kapcsolatos felelősségét kizárja, erre a Felhasználó kártérítési igényt nem alapozhat.

6.2 A szolgáltatás minősége, biztonsága

Az adatbiztonság keretében a személyes adatok kezelése vonatkozásában a Rendszerben kezelt adatok csak az arra feljogosítottak számára hozzáférhetők, az adatok változatlanok, valamint az adatok a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek. A Vendég felelőssége a Rendszer igénybeviteléhez szükséges, valamint az abba feltöltött adatok helyes megadása.

7 A RENDSZER/SZOLGÁLTATÁS ÁLTALÁNOS BEMUTATÁSA

A rendszer az alábbi szolgáltatásokat nyújtja, az internetes felületén keresztül;

- szálláshely adatok (szöveg és kép) feltöltése, megjelenítése;
- szálláshely időbeli rendelkezésre állásának megjelenítése naptár felületen,
- foglalási paraméterek választása (érkező személyek, szobák, szolgáltatások),
- szálláshely foglalás a megjelölt áron és paraméterekkel;

A szálláshely szolgáltatás igénylése, foglalás, a foglalás módosítása, a foglalás visszamondása az Rendszer internetes felületén történik.

8 A FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

A szálláshely és a kívánt paraméterek kiválasztását követően a „Foglalási kérés elküldése” gomb megnyomását követően a visszaigazoló e-mail megérkezésével jön létre a szálláshely szolgáltatás igénybe vételére irányuló szerződés a felek között.

8.1 Vendég jogai és kötelezettségei

A Vendég jogosult a Rendszert a jelen ÁSZF és a vonatkozó jogszabályok szerint használni, ezen belül

- a) a Rendszerben közzétett információkat megismerni,
- b) a kiválasztott szállást lefoglalni,
- c) a szállást a foglalásban meghatározott paraméterekkel igénybe venni,
- d) a foglalástól a szálláshely aloldalán közzétett lemondási feltételekkel elállni.

A Vendég köteles:

- a) a szálláshely ellenértékét kifizetni,
- b) a szálláshely használatát szabályzó házirendet betartani,
- c) a Rendszerbe általa felvitt adatok pontosságát és naprakészségét biztosítani,

- d) a felhasznált szolgáltatásokat kizárólag törvényes célokra és azoknak megfelelően felhasználni,
- e) tartózkodni más személy nevével, email címével vagy más személyes adatával való visszaéléstől, más személyekre vonatkozó információk gyűjtésétől,
- f) a rendszer használata során tapasztalt incidensre utaló technikai problémák, működési rendellenességek haladéktalan jelzése;

A Vendég felelős a fenti kötelezettségeinek elmulasztásáért vagy azok be nem tartásáért.

8.2 Szállásadó jogai és kötelezettségei

A Szállásadó jogosult:

- a) a szálláshely szolgáltatás ellenértékét képező díjat felszámítani.

Az Szállásadó köteles:

- a) a szálláshely szolgáltatást a Rendszerben megjelölt paraméterekkel biztosítani.

8.3 Rendeltetésszerű használat

Üzemeltető vagy Szállásadó írásos engedélye nélkül tilos a Rendszerben található adatokat figyelni, másolni, feltérképezni, letölteni, reprodukálni vagy egyéb módon kereskedelmi célokra felhasználni.

Üzemeltető jogosult minden olyan felhasználót letiltani, aki gyaníthatóan:

- indokolatlanul sok keresést végez
- bármilyen eszközt vagy szoftvert árak vagy egyéb információk gyűjtésére használ
- bármi olyan tesz, ami a Rendszert indokolatlanul megterheli.

8.4 Felelősség Az ÁSZF rendelkezéseinek betartására

Az ÁSZF rendelkezéseinek betartása nem mentesíti a feleket a vonatkozó jogszabályok betartása alól. Amennyiben jelen ÁSZF és valamely jogszabály között ellentmondás áll fenn vagy keletkezik, a jogszabályi rendelkezést kell irányadónak tekinteni. Amennyiben valamely kérdésről jelen ÁSZF nem tartalmaz rendelkezést, úgy a vonatkozó jogszabályok az irányadók.

Az ingyenesen biztosított szolgáltatások esetében a kártérítési felelősségre a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezései irányadók.

9 VIS MAIOR

Amennyiben a felek vis maior esemény miatt a jelen ÁSZF-ben írt kötelezettségeik teljesítésében akadályozva vagy korlátozva vannak és ennek eredményeként kárt okoznak, az akadályozott vagy korlátozott fél mentesül a kötelezettségei teljesítése következményei alól olyan mértékben, amilyen mértékben őt a vis maior esemény a kötelezettségei teljesítésében gátolja vagy korlátozza. A Felek a szolgáltatás teljesítését akadályozó vagy korlátozó vis maior esemény bekövetkezéséről haladéktalanul értesítik egymást és kötelesek a jelen ÁSZF-nek megfelelő teljesítés helyreállítása és a vis maior esemény következményeinek enyhítése érdekében egymással a tőlük elvárható mértékben együttműködni.