

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Érvényes: 2022. január 3-tól

### I. Bevezetés

Jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) tartalmazza a <https://cityhotelmiskolc.hu/> weboldalon (a továbbiakban: honlap/weboldal) elérhető szolgáltatások megrendeléséhez az igénybe vevő (továbbiakban: Felhasználó/Vásárló/Megrendelő) általi használatának feltételeit. A honlap használatához szükséges azon technikai tájékoztatást, melyet ezen ÁSZF nem tartalmaz, a honlapon elérhető egyéb tájékoztatások nyújtják.

A honlapon történő rendelés/foglalás kereteit a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény és a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet tartalmazza.

A Felhasználó a honlap használatához a szolgáltatás megrendelésével tudomásul veszi és elfogadja a jelen ÁSZF-ben foglaltakat.

### II. A szolgáltató

A jelen Általános Szerződési Feltételek hatálya a **Hotel Palota Lillafüred Szállodaipari Kft** (székhely: 3517 Miskolc, Erzsébet sétány 1., cégjegyzékszám: 05-09-030476 adószám: 11893231-2-05; a továbbiakban: „**Hotel Palota Lillafüred Kft.**”) tulajdonában és üzemeltetésében álló szálloda szolgáltatásaira terjed ki.

- **Név: Hotel Palota Lillafüred Szállodaipari Kft.**
- **Székhely:** 3517 Miskolc, Erzsébet sétány 1
- **Képviselő neve:** Borda Krisztina ügyvezető
- **Cégjegyzékszám:** 05-09-030476
- **Adószám:** 11893231-2-05
- **Bejegyző Bíróság:** Miskolci Törvényszék Cégbírósága
- **Számlavezető pénzügyintézet:** OTP Bank Nyrt.
- **Számlaszám:** 11794008 24015833 00000000
- **Telefonszám:** +36-46-331-411
- **E-mail cím:** info@cityhotelmiskolc.hu

### III. A honlapon (weboldalon) jelölt tevékenység

A honlapon feltüntetett szolgáltatások értékesítése távollévők között kötött szerződéssel történik, amelyet a szerződés szerinti szolgáltatásokra a felek egyidejű fizikai jelenlétük nélkül úgy kötnek meg, hogy a szerződés megkötése érdekében kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehetővé tevő eszközt, internetes hozzáférést alkalmaznak. A honlapon a Felhasználó a fő- és almenüpontok segítségével böngészhet.

A honlap a Szolgáltató részéről a szálloda szolgáltatásainak bemutatását, kapcsolatfelvétel és ajánlatkérés lehetőségét, foglalást, valamint hírlevél feliratkozásra szolgál.

A honlapon történő foglalás regisztrációhoz nem kötött, azonban a foglalás során szükséges megadni a Felhasználó személyes adatait.

#### **IV. Felhasználási feltételek**

##### **1. Felelősség**

A Weboldalon való megrendelés/foglalás feltételezi a Felhasználó részéről az Internet technikai és műszaki korlátainak ismeretét és a technológiával együtt járó hibalehetőségek elfogadását. A honlapunk biztonsági foka megfelelő, használata nem jelent kockázatot, azonban javasoljuk, hogy tegye meg az alábbi óvintézkedéseket: használjon vírus és spyware védelmi szoftvereket friss adatbázissal, telepítse az operációs rendszer biztonsági frissítéseit. A Felhasználó a honlapot kizárólag a saját kockázatára használhatja, és elfogadja, hogy a Szolgáltató nem vállal felelősséget a használat során felmerülő vagyoni és nem vagyoni károkért a szándékosan, továbbá az életet, testi épséget, egészséget megkárosító szerződészegésért való felelősségen túlmenően.

A Szolgáltató kizár minden felelősséget a honlap használói által tanúsított magatartásért. A Felhasználó teljes mértékben és kizárólagosan felelős saját magatartásáért. A Felhasználó köteles gondoskodni arról, hogy a honlap használata során harmadik személyek jogait vagy a jogszabályokat sem közvetlenül, sem közvetett módon ne sértse. A Felhasználók által a honlap használata során esetlegesen elérhető tartalmat (például: üzenetküldés) a Szolgáltató jogosult, de nem köteles ellenőrizni, és a közzétett tartalmak tekintetében a Szolgáltató jogosult, de nem köteles jogellenes tevékenység folytatására utaló jeleket keresni és ezekért felelősséget nem vállal. A Szolgáltató mindezen tekintetben kizárólag felületet, on-line megjelenési lehetőséget biztosít.

##### **2. Szerzői jogok**

A honlap egésze (szövegek, képek, grafikai elemek, stb.) szerzői jogvédelem alá tartoznak. A weboldalon megjelenített tartalom egészét, illetve részeit a saját személyes használatától eltérő célra és mértékben kizárólag a Szolgáltató előzetes írásbeli engedélye alapján lehet felhasználni. Tilos engedély nélkül bármilyen módon felhasználni, kinyomtatni, reprodukálni, nyilvánosan közzétenni, terjeszteni, tárolni, átruházni, illetve bármilyen egyéb módon a nyilvánosságot szolgáló vagy kereskedelmi célzattal felhasználni. A korlátozás nem terjed ki azon tartalmakra, amelyek nyomtathatóságát a Szolgáltató megfelelő formátum (pdf) biztosításával lehetővé teszi.

##### **3. A szerződés létrejötte**

A szerződés megkötésére magyar és angol nyelven van lehetőség. A weboldalon történő megrendelés leadása elektronikus úton megkötött szerződésnek minősül, amelyre az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben foglaltak megfelelően irányadóak. Amennyiben a szerződés fogyasztó (a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy) és vállalkozás között jön létre, a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések

részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet hatálya alá tartozik, és szem előtt tartja a fogyasztók jogairól szóló Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelvének rendelkezéseit. A szerződés a visszaigazolás megérkezésével jön létre. A fogyasztó kötelezettségeinek legrövidebb időtartama, valamint a szerződés időtartama a szerződés a jogviszony lezárásával – szerződésszerű teljesítés vagy jogorvoslat lezárulta - esik egybe. A fogyasztó kifejezett nyilatkozatának elmulasztása esetén nem lehet vélelmezni a Szolgáltató ajánlatának - hallgatólagos – elfogadását. A honlapon keresztül kötött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek, a Szolgáltató azt nem iktatja, utólagosan nem hozzáférhető. A kezelt adatok az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 13/A §. (7) pontja szerint törlésre kerülnek.

#### **4. Adatbeviteli hibák javítása**

Az adatbeviteli hibák javítására a Megrendelés/Foglalás véglegesítése előtt bármikor lehetőség van. Amennyiben a megrendelés elküldése után szükséges az adatok módosítása, úgy az az [info@cityhotelmiskolc.hu](mailto:info@cityhotelmiskolc.hu) címre küldött e-mail útján lehetséges a visszaigazolás megérkezésétől számított 24 órán belül.

#### **V. A szolgáltatás megrendelésére vonatkozó információk**

##### **1) A szálloda adatai:**

**City Hotel Miskolc**

**cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 8.**

**e-mail cím: [info@cityhotelmiskolc.hu](mailto:info@cityhotelmiskolc.hu)**

**web oldal: <https://cityhotelmiskolc.hu>**

##### **2) A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei:**

###### **a) a szolgáltatás megrendelése:**

A megrendelést minden esetben **írásban** (posta, e-mail, a szálloda weboldalán keresztül stb.) kell megküldeni az illetékes szállodának. A szálloda elérhetőségei a szálloda saját prospektusain, a <https://cityhotelmiskolc.hu> címen megtalálható online portálon (a továbbiakban: „**Honlap**”) található. A megrendelésnek **tartalmaznia kell** a Vendég nevét, címét, az érkezés és távozás pontos időpontját, a szobatípust, felnőttekkel érkező gyermekek számát és életkorát valamint a szolgáltatások (étkezés, program) pontos megnevezését. Amennyiben az adott szállodában különböző típusú szobák, illetve több épület is létezik, a megrendeléskor félreérthetetlen módon közölni kell a szállodával, hogy a Vendég megrendelése az érintett szálloda mely épületére, milyen kategóriájú és típusú szobára vonatkozik. A szálloda minden megrendelést írásban igazol vissza (e-mail).

A szállodai szobák minden esetben a szobai árnál feltüntetett tartalmú szolgáltatásokkal rendelhetőek meg. Az online foglalás menete: A <https://cityhotelmiskolc.hu> oldalon keresztül online foglalásra nyílik lehetőség. Első lépésben az oldalon megjelenő naptárban ki kell jelölni a tartózkodás időpontját, majd a felnőtt vendégek és gyermekek számának, életkorának megadásával a rendszer kilistázza a megjelölt időszakban elérhető szobatípusokat és az időszakra vonatkozó szállás ajánlatokat. A megfelelő szobatípus és opcionálisan rendelhető kiegészítő szolgáltatások kiválasztása után a személyes adatok megadásával (név, cím, e-mail cím, telefonszám) és az Általános Szerződési Feltételek és Adatvédelmi Tájékoztató elfogadásával véglegesítésre kerülnek a foglalás részletei. A foglalásról a rendszer egyidejűleg visszaigazolást küld a megadott e-mail címre a foglalási kód megadásával.

A lefoglalt szoba rendelkezésre állását a szálloda 18.00 óráig történő érkezés esetén garantálja. 18.00 utáni érkezés esetén a szoba rendelkezésre állását a szálloda abban az esetben garantálja, amennyiben a fizetési kötelezettség teljesítésének biztosítékként a terheléshez szükséges bankkártya adatokat a szerződő partner rendelkezésre bocsátja.

b) közvetített szolgáltatások:

A szállodai alapsomagban szereplő, illetve a szállodában igénybe vehető közvetített szolgáltatások aktuális listája elérhető a Honlapon. A mindenkor érvényes „közvetített szolgáltatások” lista publikálása kizárólag a fenti Internet címeken történik.

c) az ajánlatok érvényessége:

Az akciós vagy kedvezményes ajánlatok - a Napi szobaárak kivételével - csak korlátozott mennyiségű szobakapacitással állnak a Vendégek rendelkezésére.

d) a szolgáltatás lemondása:

A Vendég kötelezettséget vállal arra, hogy az általa megrendelt szolgáltatások esetleges lemondásáról, módosításáról vagy bármilyen egyéb változásról **a szolgáltatás kezdetét megelőzően, írásban** tájékoztatja a szállodát. Egyéni megrendelések esetén kötbérmentes lemondásra – amennyiben a Vendéggel megkötött egyedi megállapodás másként nem rendelkezik - az **érkezést megelőzően három nappal** van lehetőség. Amennyiben a Vendég nem érkezik meg, illetve rendelését nem mondja le a megfelelő határidőig, a kötbér mértéke a megrendelt szolgáltatás díjának 70%-a, de legalább a megrendelésben szereplő egy napi szobaár. Csoportos megrendelés esetén egyedi megállapodásban kerül sor a lemondási feltételek rögzítésére.

e) a szállodába történő érkezés-távozás:

A szállodai szobát az érkezés napján 14:00 órától lehet elfoglalni, és a hazautazás napján 10:00 óráig kell elhagyni.

### 3) Fizetési feltételek

A megrendelt szolgáltatások ellenértéke fizethető előreutalással, illetve a helyszínen készpénzzel, bankkártyával, – a hatályos jogszabályoknak megfelelően – Széchenyi Pihenőkártyával (SZÉP kártya).

A szálloda által kibocsátott utalványok (Értékutalvány, valamint két ill. három éjszakás szolgáltatásra szóló utalvány) – a hatályos ÁFA tv. alapján többcélú utalványnak minősülnek. Ezen készpénz helyettesítők megvásárlásakor az utalványok vevője ÁFA-t nem fizet, hanem az ÁFA felszámításra az utalványok beváltásakor, a szolgáltatás igénybevételekor kerül sor.

A Hotel Palota Lillafüred Kft.(szálloda) fenntartja a jogot, hogy a Vendég által megrendelt szállodai szolgáltatás igénybevétele előtt, de legkésőbb a Vendég érkezésekor a szálloda fizetési garanciát kérjen. A fizetési garancia lehet a Vendég bankkártyájával történő előauthorizáció, Big Fish PayLink szolgáltatással történő online fizetés, illetve a megrendelt szolgáltatás helyszínen történő kiegyenlítése érkezéskor készpénzzel vagy a szálloda által elfogadott készpénz helyettesítővel, továbbá a szolgáltatás igénybevétele megkezdése előtt a megrendelt szolgáltatás értékével egyező összegű banki átutalás a szálloda bankszámlájára. SZÉP kártyával történő fizetés esetén a jogos kártyahasználat érdekében a szálloda kérheti a megrendelt szolgáltatások előre történő fizetését, és a Vendég személyazonosításra alkalmas igazolványának (személyi igazolvány, vezetői engedély vagy útlevél) bemutatását. A szolgáltatás igénybevételeire az azonosítási kötelezettség teljesítését követően van mód. Ha az azonosítás bármely, a szállodán kívülálló okból nem valósul meg, a szálloda megtagadhatja a SZÉP kártyával történő fizetés elfogadását.

Átutalás esetén - amennyiben a szállodával, illetve a helyfoglalási irodával kötött szerződés másként nem rendelkezik - a megrendelt szolgáltatások ellenértékét a Vendég köteles az érkezés előtt a szálloda bankszámlájára átutalni.

Online fizetés esetén a megrendelés/foglalás értékének kiegyenlítése az alábbiakban megjelölt módokon lehetséges. A rendelési érték kifizetése akkor válik esedékessé, amikor a rendelést a szálloda visszaigazolta.

Online bankkártyás fizetés: OTP SimplePay

Elfogadott bankkártyák: Maestro, MasterCard, Visa, Visa Electron

Online fizetés SZÉP kártyával: OTP Szép Kártya, MKB Szép Kártya, K&H SZÉP Kártya

### 4) Áraink

A Hotel Palota Lillafüred Kft. által kiadott árak minden esetben **tartalmazzák** a foglalás időpontjára érvényes, törvényben meghatározott ÁFA-t, **nem tartalmazzák** azonban az idegenforgalmi adót, amelyet a szolgáltatás helyszínén kell megfizetni, kivéve azokat az árajánlatokat, amelyek esetében a Hotel Palota Lillafüred Kft. külön jelöli: „a feltüntetett árak az idegenforgalmi adót is tartalmazzák”. Az árak **nem tartalmazzák** továbbá az oda- és visszautazás, valamint az idegenvezetés díját sem. Az árak - a 4/2009 (I.30) NFGM-SZMM együttes rendelet 6. §-a alapján - a szolgáltatás nyújtásának helyén, jogszabálynak megfelelő módon kerülnek feltüntetésre. A Vendég a szolgáltatás díjáról a szálloda recepcióján is megfelelő tájékoztatást kaphat a szolgáltatásnyújtás megkezdése előtt.

A Hotel Palota Lillafüred Kft. az árváltozás jogát fenntartja. Az aktuálisan érvényesítésre kerülő árakat a szálloda a megrendelés visszaigazolásában közli. A szálloda árainak aktuális alakulásáról tájékoztató a Hotel Palota Lillafüred Kft. által fenntartott Honlapon, a <https://cityhotelmiskolc.hu/> oldalon található. Online foglalás esetén az aktuális foglalás során érvényes árat az ajánlatkérés során kapott link tartalmazza. Az online foglalás során a Hotel Palota Lillafüred Kft. dinamikus árképzést alkalmaz.

Szolgáltató és a Vendég megállapodnak, hogy a nyújtott szolgáltatás teljesítési időpontjának (Áfa tv. 58. § (1) bekezdés) a Vendég által utolsóként, tényállásszerűen igénybe vett szolgáltatás napját tekintik.

## **5) Egyedi szolgáltatások**

### **a) gyermekkedvezmények:**

A kedvezmények kizárólag a szülővel együtt utazó gyermekekre érvényesek, diákcsoportokra nem vonatkoznak.

### **b) programok:**

A programajánlatokról, azok aktuális árainról a szálloda a szállás lefoglalásakor, illetve a Vendég ott tartózkodása alatt ad felvilágosítást. A Hotel Palota Lillafüred Kft. egyes programjai csak meghatározott minimum létszám esetén indulnak. A Vendégnek a programokkal kapcsolatban a foglalással egy időben kell egyeztetnie az érintett szállodával. A programok a szálloda kiadványaiban, a Honlapon kerülnek feltüntetésre.

Felhívjuk Vendégeink szíves figyelmét, hogy a szálloda parkolója nem őrzött parkoló.

## **VI. A 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 11. §-a szerinti, a fogyasztók és vállalkozás közötti, távollévők között kötött szerződésekre vonatkozóan a szerződéskötést megelőző tájékoztatás:**

A Szálloda szolgáltatásainak lényeges tulajdonságai a honlapon találhatóak meg az ÁSZF V.2. pontja szerint.

A vállalkozás nevét és további adatait az ÁSZF II. pontja tartalmazza.

A szerződés szerinti szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegét az ÁSZF V. 4. pontja szerint a honlap és az ÁSZF tartalmazza.

A Szolgáltató határozatlan időre szóló szerződést nem alkalmaz. Az ellenszolgáltatás teljes összege a számlázási időszakra vonatkozó valamennyi költséget tartalmazza.

A szerződés megkötéséhez használt eszköz internet,-mobil- vagy más elektronikus kapcsolatának, esetlegesen a más speciális fizetési mód (pl. mobilfizetés) ellenértékeként a Megrendelő egyéni előfizetői vagy más szerződése alapján a telekommunikációs szolgáltatója díjat számíthat fel. A Szolgáltató maga emelt díjas szolgáltatást nem alkalmaz.

A teljesítés feltételeit az ÁSZF III-V. pontja tartalmazza.

A fogyasztót megillető elállási (Ászf. VII.) és felmondási jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről szóló információkat, valamint a fogyasztót megillető elállási és felmondási jog gyakorlása miatt a fogyasztót terhelő esetleges költségeket az ÁSZF V. 2. d) és VII.2. pontja tartalmazza.

A Szolgáltató minden munkanapon 6 órától 22 óráig telefonos ügyfélszolgálatot működtet az ÁSZF II. pontjában meghatározott telefonszámon és e-mail címen.

A Szolgáltató a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódexnek nem aláírója és annak nem vetette alá magát.

A Fogyasztó és Szolgáltató között határozott idejű szerződés jön létre, amely a mindkét fél részről történő teljesítéssel zárul. A szerződés nem alakul át határozatlan időtartamúvá.

A Felhasználó nem kér letétet és egyéb pénzügyi biztosítékot.

Digitális adattartalom működése, az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedések: A webáruházat üzemeltető szerveren Eladó a szükséges védelmi intézkedéseket elvégezte. A Fogyasztó adatainak védelme érdekében Eladó a védelmi intézkedéseket periodikusan felülvizsgálja.

A digitális adattartalom hardverrel és szoftverrel való együttműködési képessége: Az üzemeltetett szoftver kompatibilis minden szabványos asztali böngészővel.

A panaszkezelési mód és a vitarendezési mechanizmus szabályait és a békéltető testületre vonatkozó tájékoztatást a jelen ÁSZF. VIII. pontja tartalmazza.

A Szolgáltató tájékoztatja a Fogyasztót, hogy amennyiben a foglalással érintett időszak kezdő napja az elállásra nyitva álló 14 napos határidő leteltét megelőző időpontra esik, úgy a Szolgáltató abban az esetben vállalja a szolgáltatás nyújtását, amennyiben a Fogyasztó kifejezett nyilatkozatot tesz arra nézve, hogy a Szolgáltató a teljesítést az elállásra nyitva álló határidő leteltét megelőzően kezdje meg.

## **VII. A 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet szerinti, a fogyasztók és vállalkozás közötti, távollévők között kötött szerződésekre vonatkozóan az elállásra vonatkozó szabályok: szerződéskötést megelőző tájékoztatás:**

### **1. Elállási jog gyakorlásának menete**

A VI. fejezetben foglaltak kizárólag a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személyre vonatkoznak, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, valamint az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje (a továbbiakban Fogyasztó). A Fogyasztó az általa lefoglalt időpontban kezdődő szolgáltatás igénybevételétől a foglalást követő 14 napon belül elállhat vagy módosíthatja azt indokolás nélkül. A fogyasztó elállási jogát a jelen ÁSZF mellékletét képező nyilatkozatminta kitöltésével és megküldésével is gyakorolhatja. Ha a Fogyasztó elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán, vagy elektronikus úton küldött levél útján) a jelen ÁSZF II. pontjában feltüntetett elérhetőségek igénybevételével a Szolgáltató részére. Ebből a célból a Fogyasztó felhasználhatja az ÁSZF mellékletében szereplő „elállási nyilatkozat” mintát is. A Fogyasztó határidőben gyakorolja elállási jogát, ha a lefoglalt szolgáltatást a foglalás időpontját követő 14 napon belül elküldi elállási nyilatkozatát a Szolgáltató részére. A Fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy elállási jogát e rendelkezéseknek megfelelően gyakorolta. Mindkét esetben a Szolgáltató e-mailben haladéktalanul visszaigazolja a Fogyasztó elállási nyilatkozatának megérkezését. Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a Fogyasztó a foglalás időpontját követő 14 napon belül elküldi a Szolgáltatónak. Postai úton történő jelzés alkalmával a postára adás dátumát, e-mailen keresztül történő értesítés esetén az e-mail illetve a postai feladás idejét veszi figyelembe a Szolgáltató a határidő számítás szempontjából. A Fogyasztó levelét ajánlott küldeményként adja postára, hogy hitelt érdemlően bizonyítható legyen a feladás dátuma. Az elállást tartalmazó értesítés a Szolgáltató címére történő visszaküldésének költsége a Fogyasztót terheli. A

Szolgáltatónak az utánvétellel visszaküldött levelet nem áll módjában átvenni. Az elállást tartalmazó nyilatkozat elküldésének költségének kívül az elállás kapcsán a Fogyasztót semmilyen más költség nem terheli. Ha a Fogyasztó eláll a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb a Fogyasztó elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül a Szolgáltató visszatéríti a Fogyasztó által lefoglalt és kifizetett szolgáltatás költségét is. A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmaz a Szolgáltató, kivéve, ha a Fogyasztó más fizetési mód igénybevételét kéri; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag a Fogyasztót semmilyen többletköltség nem terheli.

## **2. A Fogyasztót mely esetekben nem illeti meg az elállási jog**

Szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a Szolgáltató a teljesítést a Fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a Fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti. **Nem gyakorolhatja a Fogyasztó elállási jogát szállásnyújtásra irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési határnapot vagy határidőt kötöttek ki, azaz meghatározott időpontra történt a foglalás.**

## 3. Szavatosság, jótállás, termékfelelősség

Felhívjuk a Felhasználók figyelmét arra, hogy a jelen Általános Szerződési Feltételekkel érintett szolgáltatásnak nem tárgya ingó dolog értékesítése, így az érintett szolgáltatás keretében jótállás iránti igény nem érvényesíthető.

Felhívjuk a Felhasználók figyelmét arra, hogy a jelen Általános Szerződési Feltételekkel érintett szolgáltatásnak nem esik a termékfelelősség hatálya alá, tekintettel arra, hogy annak tárgya szolgáltatás nyújtása, így az érintett szolgáltatás keretében termékszavatosság iránti igény nem gyakorolható.

A Felhasználó a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Szolgáltatóval szemben kellékszavatossági igényt érvényesíthet a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezéseinek megfelelően.

Fogyasztói szerződés esetén a Fogyasztónak minősülő Felhasználó a teljesítéstől időpontjától számított 2 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit. Nem Fogyasztóval kötött szerződés esetén a Felhasználó az átvétel időpontjától számított 1 éves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényeit.

A Felhasználó "választása szerint" az alábbi kellékszavatossági igényekkel élhet: Kérhet kijavítást vagy kicserélést, kivéve, ha ezek közül a Vásárló által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a vállalkozás számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna. Ha a kijavítást vagy a kicserélést a Felhasználó nem kérte, illetve nem kérhette, úgy igényelheti az ellenszolgáltatás arányos leszállítását vagy a hibát a vállalkozás költségére a Felhasználó is kijavíthatja, illetve mással kijavíttathatja vagy "végső esetben" a szerződéstől is elállhat.



Választott kellékszavatossági jogáról a Felhasználó egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban Felhasználó viseli, kivéve, ha az indokolt volt, vagy arra a vállalkozás adott okot.

A Felhasználó köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul, de nem később, mint a hiba felfedezésétől számított kettő (2) hónapon belül közölni.

A Felhasználó közvetlenül a szolgáltatóval szemben érvényesítheti kellékszavatossági igényét.

A teljesítést követő hat hónapon belül felismert hiba esetén vélelmezni kell, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában fennállt, kivéve, ha e vélelem a hiba jellegével, vagy a termék természetével összeegyeztethetetlen. A Szolgáltató csak akkor mentesül a szavatosság alól, ha ezt a vélelmet megdönti, vagyis bizonyítja, hogy a termék hibája a Felhasználó részére történő átadást követően keletkezett. Ennek alapján a Szolgáltató nem köteles a Felhasználó kifogásának helyt adni, ha megfelelően bizonyítja, hogy a hiba oka, a termék nem rendeltetésszerű használatának következménye. A teljesítést követő hat hónap elteltével azonban a bizonyítási teher megfordul, vagyis vita esetén a Felhasználónak kell bizonyítania, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában fennállt.

A szavatossági igényeit a Felhasználó az alábbi elérhetőségeken érvényesítheti:

- **Név:** Hotel Palota Lillafüred Szállodai Kft.
- **Székhely:** 3517 Miskolc, Erzsébet sétány 1.
- **Képviselő neve:** Borda Krisztina, ügyvezető
- **Telefonszám:** +36-46-555-100
- **E-mail cím:** info@cityhotelmiskolc.hu

### **VIII. Szolgáltató elállása**

A Szolgáltató a Fogyasztó foglalását követő 48 órán belül elállhat a szerződéstől és ez esetben köteles erről Fogyasztót írásban tájékoztatni.

Amennyiben a Szolgáltató a Fogyasztó foglalásától az időpontfoglalást követő 48 órán belül nem állt el, de a helyszínen a Fogyasztó számára a Fogyasztó által a megrendelt időpontban és mennyiségben nem tud szolgáltatást nyújtani, a Fogyasztó számára az alábbi lehetőségeket nyújtja:

- felajánl más szolgáltatásokat a lefoglalt szolgáltatással azonos értékben
- felajánl más időpontot, amikor a megrendelt szolgáltatást igénybe vehetik
- a megrendelt szolgáltatás árát a szolgáltatás helyszínén kifizeti, vagy visszautalja 5 munkanapon belül.

### **IX. Reklamáció, panaszügyintézés**

A szállodai szolgáltatás ideje alatt felmerülő esetleges panaszok esetén a Vendég az elutazás időpontjáig a szálloda recepcióján, illetve az ügyeletes vezetőnél **írásban** élhet kifogással. A szálloda a panaszokat három napon belül köteles kivizsgálni, illetve azokra érdemben reagálni.

A Vendég a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

- **Név:** Hotel Palota Lillafüred Szállodaipari Kft.
- **Székhely:** 3517 Miskolc, Erzsébet sétány 1.
- **Képviselő neve:** Borda Krisztina, ügyvezető
- **Telefonszám:** +36-46-555-100
- **E-mail cím:** info@cityhotelmiskolc.hu

A Szolgáltató a szóbeli panaszt, amennyiben arra lehetősége van, azonnal orvosolja. Ha a szóbeli panasz azonnali orvoslására nincs lehetőség, a panasz jellegéből adódóan vagy ha a Fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, akkor a Szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet – melyet öt évig, a panaszra tett érdemi válaszával együtt megőriz- vesz fel.

A Szolgáltató köteles a jegyzőkönyv egy példányát - a telephelyen felvett szóbeli panasz esetén azonnal a Fogyasztónak átadni, vagy ha ez nem lehetséges, akkor az alább részletezett panaszra vonatkozó szabályok szerint köteles eljárni.

A Szolgáltató a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Felhasználónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi a jegyzőkönyv másolati példányát.

Minden egyéb esetben a Szolgáltató az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el.

A telefonon, vagy más hírközlési eszköz segítségével rögzített panaszt a Szolgáltató egyedi azonosítóval látja el, mely a későbbiekben egyszerűsíti a panasz visszakeresését.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató az elutasítás indokáról tájékoztatja a Felhasználót az egyéb jogérvényesítési lehetőségekről.

Amennyiben a Szolgáltató és a Felhasználó között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita a Szolgáltatóval való tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a Felhasználó számára:

- Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságnál (A felhasználó lakóhelye, vagy a Szolgáltató székhelye szerint illetékes területi Kormányhivatal fogyasztóvédelmi szervezeti egységéhez lehet benyújtani. Elérhetőségeket itt talál: [teruleti.nfh.hu/teruleti.](http://teruleti.nfh.hu/teruleti))
- Békéltető testület eljárásának kezdeményezése
- A vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület neve és székhelye: BAZ Megyei Békéltető Testület, 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
- Bírósági eljárás kezdeményezése.

## **X. Kereskedelmi gyakorlat**

Szolgáltató a 2008. évi. XLVII. törvénynek megfelelő kereskedelmi gyakorlatot folytat, amelynek alkalmazása során ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el. Külön Magatartási kódexszel a szolgáltató nem rendelkezik.

## **XI. Adatvédelmi szabályzat**

A szolgáltató adatvédelmi szabályzata a jelen ÁSZF mellékletét képezi és [itt érhető el.](#)

## **XII. Technikai korlátok**

A honlapon történő megrendelés feltételezi a Felhasználó részéről az Internet lehetőségeinek és korlátainak ismeretét és elfogadását, különös tekintettel a technikai teljesítményekre és a felmerülő hibákra. A Szolgáltatót nem terheli felelősség, ha bármilyen működési hiba észlelhető az internetes hálózatban, ami megakadályozza a honlap működését és a vásárlást.

## **XIII. Kártérítés:**

A szálloda az általa okozott károkért a vonatkozó jogszabályok szerint felel. Amennyiben a Vendég a helyszínen elmulaszt panaszt tenni, a későbbiekben kártérítésre nem jogosult.

**A Vendég kijelenti, hogy az Általános Szerződési Feltételekben foglaltakat megismerte, azokat tudomásul vette.**

**Miskolc, 2022. január 3.**



ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK I. sz. MELLÉKLETE

**„ CITY HOTEL MISKOLC SZÁLLODAI ALAPCSOMAG” TARTALMA SZÁLLODÁNKÉNT ÉRVÉNYES 2022.  
január 3-tól**

Szálloda	Tartalom
CITY HOTEL MISKOLC	Szállás reggelivel, rekreációs részleg (szauna, infra szauna, pezsgőmedence) használata 16:00 – 22:00 között, fürdőköpeny használata, ingyenes Wifi vendégszobai Internet, az Áfa, valamint a parkolás a szállodánk előtti, nyitott parkolóban.

## II.sz. melléklet

### Elállási/Felmondási nyilatkozatminta

(csak a szerződéstől való elállási/felmondási szándék esetén töltsse ki és juttassa vissza)

Címzett:

Alulírott/ak kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi termék/ek adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:

A fogyasztó(k) neve:

A fogyasztó(k) címe:

A fogyasztó(k) aláírása: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)

Kelt:

.....

aláírás

## A COVID-19 / SARS-COVID járvánnyal kapcsolatos szabályok

1. A szálloda valamennyi szolgáltatását, ideértve a szobaszolgáltatást is, csak fertőzés és tünetmentes vendégek vehetik igénybe.
2. A szálloda a vendég érkezésekor, a bejelentkezését megelőzően jogosult a vendéget nyilatkoztatni, hogy fertőzés és tünetmentes, illetve felkérheti a vendéget, hogy védettségi igazolványát vagy Unió COVID 19 digitális oltási igazolványát mutassa be.
3. A nyilatkozat vagy az igazolvány bemutatásának megtagadása esetén a szálloda jogosult a szolgáltatás (foglalás) megtagadására, a szerződés azonnali hatályú felmondására és a felmondási feltételek szerinti kötbér felszámítására.
4. Amennyiben a vendég a szállodai tartózkodása során a fertőzésre jellemző tünetek bármelyikét (láz, száraz köhögés, nehézlégzés, hirtelen szaglászvesztés ízérzés hiánya vagy zavara) észleli magán, köteles erről haladéktalanul szóban vagy írásban tájékoztatni a szállodát.
5. A haladéktalan tájékoztatás elmulasztásából eredő károkért a vendég felelősséggel tartozik.
6. Pozitív teszt eredmény esetén a szálloda az illetékes járási hivatal értesítése mellett jogosult:
  - a) a vendéggel és a vele együtt érkezettekkel megkötött szerződést azonnali hatállyal felmondani és a vendéget a vele együtt érkezett személyekkel együtt a szálloda azonnali elhagyására felszólítani, vagy
  - b) a járási hivatal értesítése mellett a vendéget és a vele együtt érkezetteket azonnali hatállyal elkülöníteni és számára/számukra megtiltani a szálloda közösségi helyiségeiben (étterem, bár , lobi stb.) való tartózkodást, illetve a szálloda meghatározott szolgáltatásainak igénybevételét (wellness , kozmetika, masszázs stb.).