

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

VENDÉGTÁJÉKOZTATÓ

Érvényes: 2025.04.02-től

A **PÁLOS RESORT** weboldalának hozzáférése, böngészése, használata, valamint foglalás elvégzése esetén Ön elfogadja, hogy elolvasta és megértette az alábbi feltételeket és szabályokat (beleértve az adatvédelmi nyilatkozatot), és egyetért az azokban foglaltakkal.

Jelen Általános Szerződési Feltételek a **Pálos Resort, Pálos Resort Apartments, a Pálos Resort III és a Pálos Resort IV** szálláshelyekre vonatkoznak.

1. A Szolgáltatók adatai:

Név: NLC Tanácsadói Csoport Kft. (A Pálos Resort, Pálos Resort III. és Pálos Resort IV. vonatkozásában)

Székhely: 1055, Budapest, Kossuth Lajos tér 18.

Levélcím: 8782, Zalacsány, Örvényeshegy 42.

Cégbíróági bejegyzés száma: 01-09-721687

Adószám: 13161617-2-41

Név: Badacsonyi-Kovács Nikoletta (A Pálos Resort Apartments vonatkozásában)

Székhely: 8782, Zalacsány, Örvényeshegy 16.

Adószám: 51390677-1-40

24 órán belül elérhető telefon: 06-1-700-4407

E-mail: info@palosresort.hu

Internet: <https://palosresort.hu>

2. Általános szabályok:

2.1 Jelen „Általános Üzleti Feltételek” szabályozzák a Szolgáltató szálláshelyének, és szolgáltatásainak igénybevételét.

Speciális, egyedi feltételek nem képezik részét a közölt Általános Üzleti Feltételeknek, de nem zárják ki a külön megállapodások megkötését utazásközvetítőkkel, szervezőkkel, esetenként más és 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.

4. A Szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei:

4.1. A Szerződés a Vendég írásban a www.palosresort.com, www.palosresort.hu vagy www.palosvendeghaz.hu, valamint a www.facebook.com/palosresort oldalakon és a booking.com, szallas.hu, airbnb.com, expedia.com, hrs.com közvetítő oldalakon 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.

A megrendelésnek tartalmaznia kell a Vendég nevét, címét, az érkezés és távozás pontos időpontját, a szobátípust.

4.3. A szállás-szolgáltatás igénybevételéről szóló Szerződés meghatározott időtartamra szól. Ha a Vendég a meghatározott időtartam lejártá előtt véglegesen elhagyja a szobát, a Szolgáltató jogosult a fel nem használt szolgáltatás 50%-nak ellenértékére. A lejárató idő előtt megüresedett szobát a Szolgáltató jogosult újra értékesíteni.

4.4. Már véglegesített és visszaigazolt foglalás más dátumra történő áthelyezésére kizárólag írásban a Szolgáltató weboldalán keresztül lehetséges.

5. Vendéglátás

5.1. A PÁLOS RESORT svédasztalos reggelit biztosít szállóvendégei számára 8-10 óra között.

5.2. Egyedi étkezési igények kielégítésére előzetes egyeztetés alapján van lehetőség

6. A szolgáltatás lemondása:

6.1. A Vendég kötelezettséget vállal arra, hogy az általa megrendelt szolgáltatások esetleges lemondásáról, módosításáról vagy bármilyen egyéb változásról *a szolgáltatás kezdetét megelőzően, írásban* tájékoztatja a szálláshelyet.

6.2. Amennyiben a Vendég nem érkezik meg, illetve rendelését lemondja, vagy más érkezési időpontra módosítja, kötbért kell fizetnie, aminek mértéke a megrendelt szolgáltatás díjának 50%-a az érkezés előtti 42 napon belül.

7. Fizetési feltételek

7.1 Szolgáltató foglaláskor a foglalási érték 50%-ának megfelelő előleget kér.

7.2 Elfogadott fizetőeszközök: Készpénz, átutalás, bankkártya (MASTER, VISA, MAESTRO), Széchenyi Pihenő Kártya (SZÉP Kártya)

7.3 Ajándékutalvány: Az ajándékutalvány csak a rajta meghatározott érvényességi időn belül és értékben a szabad kapacitások függvényében használható fel. A beváltási időn túl az utalvány érvényességét veszti.

8. Áraink

8.1 A PÁLOS RESORT által kiadott árak minden esetben **tartalmazzák** a törvényben meghatározott ÁFA-t, **nem tartalmazzák** azonban az idegenforgalmi adót, amelyet a szolgáltatás helyszínén kell megfizetni. Az árak **nem tartalmazzák** továbbá az oda- és visszautazás díját sem.

A Vendég a szolgáltatás díjáról a szálláshely recepcióján és honlapján is megfelelő tájékoztatást kaphat a szolgáltatásnyújtás megkezdése előtt.

8.2 A Szolgáltató a meghirdetett árait előzetes bejelentés nélkül szabadon változtathatja.

8.3 Az aktuálisan érvényesítésre kerülő árakat a szálláshely a megrendelés visszaigazolásában közli. Szolgáltató és a Vendég megállapodnak, hogy a nyújtott szolgáltatás teljesítési időpontjának (Áfa tv. 55. § (1) bekezdés) a vendég által utolsóként, tényállásszerűen igénybe vett szolgáltatás napját tekintik.

9. Játékok, kerti játékok, trambulin, sporteszközök használata

Az eszközöket a Vendégek saját felelősségére, gyermekek csak szülői felügyelet mellett, a szabályok betartásával használhatják.

10. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei

10.1. A Vendég a szobát az érkezés napján 14:00 órától foglalhatja el (Check in), és az utolsó tartózkodási napon délelőtt 10:00 óráig köteles elhagyni (Check out). A Vendég megérkezésekor személyazonosságát a törvényes előírásoknak megfelelően a szoba elfoglalása előtt igazolni köteles. A Vendéget online bejelentkezése vagy előzetes telefonos/e-mailes értesítése alapján munkatársaink a helyszínen fogadják.

10.2. A szálláshely fertőző betegségben szenvedő vendégeket nem fogad.

10.3. A kitöltött és aláírt bejelentővel egyidejűleg a Vendég a jelen Általános Szerződési Feltételeit elfogadja.

10.4. A vendég hibájából felróható sérülések miatt a szálláshely nem vállal felelősséget. A szándékos rongálás miatt keletkezett költségeket a szálláshely a vendégre terhelheti.

10.5. Késői check-out esetén, 10:00 óra után szobahosszabbítási díjat számolunk fel.

10.6. Szálláshelyünkön lehetőség van arra, hogy már 14 óra előtt elfoglalja szobáját, vagy, ha a vendég úgy kívánja, tovább maradjon, mint reggel 10 óra. A rendelkezésre állás a lehetőségektől függ, korlátozottan, előre egyeztetetten vehető igénybe. Korábbi érkezés és/vagy késői távozás esetén óránként 2 000 - 2 000 Ft/szoba felárat számolunk fel.

10.7. Parkolás

A szálláshely parkolója ingyenes.

10.8 Takarítás

A közös területek naponta takarítjuk, a szobákat hosszabb tartózkodás esetén naponta csak kérésre, de legalább hetente egyszer teljes ágynemű cserével. Törülközőcserét kérés alapján biztosítunk.

10.9 Babaágy, kiskád, etetőszék

Kérésre ingyenesen biztosítjuk.

10.10 Vasaló, vasalóállvány

Kérésre tudjuk biztosítani.

10.11 Esernyő

Kérésre tudjuk biztosítani.

10.12 Varrókészlet

Kérésre tudjuk biztosítani.

10.13 Mosás

Kérésre, külön egyeztetés és díjazás alapján ruhák mosására van lehetőség.

10.14 Konyhai felszerelések

A franciaágyas szobák esetében közös konyha áll rendelkezésre, főzőlappal, főzőedényekkel, mosogatóval, mosogatógéppel, hűtőszekrénnel, kenyérpirítóval, kávé- és teafőzővel. A Safari Lodge szállások esetében ugyanez mosogatógép és mikrohullámú sütők kivételével elérhető.

10.15 Transzfer

Igény esetén egyedi díjazással vállalunk transzferszolgáltatást.

10.16 Szabadidős szolgáltatások

Szálláshelyünkön vendégeink rendelkezésére áll: ping-pong, csocsó, biliárd, kölcsönözhető MTB kerékpárok, vezetett e-bike túrák, bográcsolás, kerti sütés, grillezéshez tűzrakóhely.

11. Háziállatokat nem tudunk fogadni.

12. A szerződés teljesítésének visszautasítása, a szolgáltatási kötelezettség megszűnése

12.1. A Szolgáltató jogosult a szállás-szolgáltatásra vonatkozó Szerződést azonnali

hatállyal felmondani, így a szolgáltatások nyújtását megtagadni, ha:

12.1.1 a Vendég nem rendeltetésszerűen használja a rendelkezésre bocsátott szobát, illetve a létesítményt

12.1.2. a Vendég a szálláshely biztonsági szabályait, rendjét nem tartja be, annak alkalmazottaival kifogásolhatóan, durván viselkedik, alkohol, vagy drogok befolyása alatt áll, fenyegető, sértő, vagy más elfogadhatatlan viselkedést tanúsít

12.1.3. a Vendég fertőző betegségben szenved.

12.1.4. a Szerződő fél nem teljesíti a Szerződésben meghatározott előlegfizetési kötelezettségét a meghatározott időpontig

12.2. Amennyiben a felek közötti Szerződés „vis major” okokból nem teljesül, a szerződés megszűnik.

13. Elhelyezési garancia

13.1. Amennyiben a Szolgáltató a Szerződésben szereplő szolgáltatásokat saját hibájából (pl.

töltés, ideiglenes üzemeltetési problémák, stb.) nem tudja biztosítani, akkor köteles a Vendég elhelyezéséről haladéktalanul gondoskodni.

13.2. A Szolgáltató köteles:

13.2.1. 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

13.2.2. Térítésmentesen telefonálási lehetőséget biztosítani a Vendég részére a szálláshely változásának közlésére

13.2.3. Amennyiben a Szolgáltató ezen kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tesz, illetve a Vendég a számára felajánlott helyettesítő szálláslehetőséget elfogadta, utólagos kártérítési igényrel a Szerződő fél nem élhet.

14. Csendespihenő

A vendégek 22:00 és 7:00 között kötelesek tartózkodni a zajos, hangos tevékenységektől, mellyel más vendégek pihenését zavarnák.

15. A vendég betegsége, halála

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

15.2. A Vendég betegsége/halála esetén a Szolgáltató költségkompenzációra tart igényt a beteg/elhunyt hozzátartozója, örököse, illetőleg a számlafizetője részéről; az esetleges orvosi és eljárási költségek, az elhalálozást megelőzően igénybevett szolgáltatások ellenértékének, és a betegség/haláleset kapcsán a felszerelések, berendezési tárgyakban keletkezett esetleges károk tekintetében.

16. A Szerződő fél jogai

16.1. 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.

16.2. 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.

16.3. A Vendég panasztételi joga a szálláshelyről történt elutazását követően megszűnik.

17. A Szerződő fél kötelezettségei

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

17.2. A Vendég gondoskodik arról, hogy a felelőssége alá tartozó 14 év alatti gyermek csak felnőtt felügyelete mellett tartózkodjon a Szolgáltató szálláshelyén.

18. A Szerződő fél kártérítési felelőssége

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.

19. A Szolgáltató jogai

19.1. Amennyiben a Vendég az igénybevett, vagy a Szerződésben megrendelt, de igénybe nem vett kötbérköteles szolgáltatások díjának megfizetésére vonatkozó kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltatót követeléseire biztosítására zálogjog illeti meg a Vendégnek azon személyes tulajdonságait, amelyeket a szálláshelyre magával vitt.

20. A Szolgáltató kötelezettsége

20.1. A Szolgáltató köteles:

20.1.1. a szerződés alapján megrendelt szállás és egyéb szolgáltatást az érvényes előírások, szolgáltatás sztenderdek szerint teljesíteni

20.1.2. a vendég írásos panaszát kivizsgálni, és a probléma kezeléséhez szükséges lépéseket megtenni, melyet köteles írásban is rögzíteni

21. A Szolgáltató kártérítési felelőssége

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

21.2. 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.

21.3. A Szolgáltató kijelölhet olyan helyeket a szálláshelyen, ahová a Vendég nem léphet be. Az ilyen helyeken történt esetleges kárért, sérülésért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

21.4. A Vendégnek az őt ért kárt azonnal jelentenie kell a szálláshelyen, és minden szükséges adatot a szálláshely rendelkezésére kell bocsátania, amely a káreset körülményeinek tisztázásához, esetleg a rendőrségi jegyzőkönyv felvételéhez/rendőrségi eljáráshoz szükséges.

21.5. Értéktárgyakért, értékpapírokért és készpénzért a Szolgáltató csak akkor felelős, ha azt megőrzésre kifejezetten átvette.

21.6. Szolgáltató közösségi tereiben, vagy szobáiban hagyott személyes tárgyakért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

21.7. A Szolgáltató parkolójában levő gépjárműben hagyott értéktárgyakért a Szolgáltató nem vállal felelősséget, illetve a parkoló gépjárművekben keletkezett károk keletkezését a Szolgáltató kivizsgálja és amennyiben a kár neki felróható gondatlanságból keletkezett, megtéríti azt.

21.8. A kártérítés mértékének felső határa a Szerződés szerinti napi szobaár összegének az tízszerese, kivéve, ha a kár ennél kevesebb.

21.9. Amennyiben a vendég a helyszínen elmulaszt panaszt tenni, a későbbiekben kártérítésre nem jogosult.

22. Fogasztói érdekvédelem, adatvédelem

22.1. 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.

22.2. A Szolgáltató az adatkezeléssel kapcsolatos irányelveit külön Adatvédelmi Szabályzatban foglalja össze, melyet weboldalán folyamatosan elérhetővé tesz, és melynek tartalmát magára nézve kötelezőnek ismeri el.

22.3. A szolgáltató szolgáltatási tevékenysége felett Zalacsány Község Önkormányzatának jegyzője, ill. a Zala Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogasztóvédelmi Főosztály gyakorol szakmai felügyeleti jogokat.

22.4. A szálláshely területén rendszeresen fotó- és videó-felvételek készülnek, melyek pontos helyszínéről és időpontjáról a vendégek a recepción kaphatnak tájékoztatást. Amennyiben a Vendég máshogy nem rendelkezik, szolgáltató jogosult a felvételek későbbi bármilyen csatornán történő közzétételéhez (jellemzően: internetes és televíziós média, nyomtatott sajtó, szálláshely által készített nyomdai anyag, weboldal, kép- és videó-megosztó oldalak, közösségi média). Vendégnek jogában áll a forgatás/fotózás helyszínén kérni, hogy a felvételeken ne szerepeljen. Ebben az esetben Szolgáltató köteles a képeket/videókat ennek megfelelően elkészíteni.

23. Titoktartás

A Szolgáltató az Adatkezelési Szabályzatában meghatározottak szerint jár el.

24. Vis major

Olyan ok, vagy körülmény esetén (például; háború, tűz, árvíz, időjárásbeli viszontagság, áramhiány, vízhiány, sztrájk bekövetkezése), amely felett a fél nem bír ellenőrzéssel (vis major), bármely fél mentesül a Szerződésből eredő kötelességének teljesítése 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.

25. 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.