

Tartalomjegyzék

1. A Szolgáltató adatai
2. Általános szabályok
3. Szerződő fél
4. A Szerződés létrejötte, a foglalás módja, módosítása, értesítési kötelezettség
5. Lemondási feltételek
6. Árak
7. Fizetés módja, garancia
8. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei
9. Háziállatok
10. A szerződés teljesítésének visszautasítása, a szolgáltatási kötelezettség megszűnése
11. Elhelyezési garancia
12. A vendég betegsége, halála
13. A Szerződő fél jogai
14. A Szerződő fél kötelezettségei
15. A Szerződő fél kártérítési felelőssége
16. A Szolgáltató jogai
17. A Szolgáltató kötelezettsége
18. A Szolgáltató kártérítési felelőssége
19. Titoktartás
20. Vis maior
21. A felek jogviszonyában alkalmazandó jog, eljáró bíróság

1. A Szolgáltató adatai

Tájékoztatjuk, hogy társaságunk, a Danubius Zrt. 2022. október 31-i hatállyal beolvadt a Danubius Hotels Zrt-be (székhelye: 1051 Budapest, Szent István tér 11., Cg.: 01-10-041669).

A Danubius Zrt. jogai és kötelezettségei átszállnak a Danubius Hotels Zrt.-re, mely 2022. november 1-től általános jogutódként változatlan minőségben folytatja tevékenységét.

Danubius Szálloda és Gyógyüdülő Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Rövidített név: Danubius Hotels Zrt.

Cégjegyzékszám: 01-10-041669

Adószám: 10594702-2-41

EU adószám: HU10594702

Cím: 1051 Budapest, Szent István tér 11.

CP Regents Park Two Ltd.

Székhelye: CP House, Otterspool Way,

Watford WD25 7JP, Anglia

Cégjegyzékszám: 5307946

EU adószám: GB 848957555

2. Általános szabályok

2.1. Jelen "Általános Szerződési Feltételek" szabályozzák a Szolgáltató szálláshelyeinek, és azok szolgáltatásainak igénybevételét.

2.2. Speciális, egyedi feltételek nem képezik részét a közölt Általános Szerződési Feltételeknek, de nem zárják ki a külön megállapodások megkötését utazásközvetítőkkal, 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 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.

4.3.1. Ha a Vendég a meghatározott időtartam lejártá előtt véglegesen elhagyja a szobát, a Szolgáltató jogosult a Szerződésben kikötött százalékban a szolgáltatás ellenértékére, melyek az alábbiak:

Magyarországi szállodák esetében: 100%

Egyesült Királyságbeli szállodák esetében: 100%

A lejáratú idő előtt megüresedett szobát a Szolgáltató jogosult újra értékesíteni.

4.3.2. 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 a Felek által aláírt írásbeli megállapodás szükséges.

5. Lemondási feltételek

5.1. Amennyiben a szálloda ajánlatában más feltételt nem határozott meg, a szállás-szolgáltatás kötbérmentes lemondására az alábbiak szerint van lehetőség:

Magyarországi szállodák esetében: helyi idő szerint az érkezés napján délután 4 óráig

Egyesült Királyságbeli szállodák esetében: helyi idő szerint az érkezés napján déli 12 óráig

a) Ha a Szerződő fél a szállás-szolgáltatások igénybevételét előlegfizetéssel, hitelkártya garanciával, vagy más, Szerződésben foglalt módon nem biztosította, a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége a következők szerint áll fenn:

Magyarországi szállodák esetében: helyi idő szerint az érkezés napján délután 4 óráig

Egyesült Királyságbeli szállodák esetében: helyi idő szerint az érkezés napján délután 4 óráig

b) Ha a Szerződő fél a szállás-szolgáltatások igénybevételét előlegfizetéssel, hitelkártya garanciával, vagy más Szerződésben foglalt módon biztosította, és az érkezési napon helyi idő szerint nem érkezik meg az alábbiak szerint:

Magyarországi szállodák esetében: helyi idő szerint az érkezés napján délután 4 óráig

Egyesült Királyságbeli szállodák esetében: helyi idő szerint az érkezést követő nap hajnali 2 óráig

és nem jelzi előre, hogy ennél későbbi időpontban érkezik, a Szolgáltató a Szerződésben meghatározott mértékű, de legalább egy napi szállásdíjat kötbérként érvényesít. Ebben az esetben a szállást a Szerződő fél részére az érkezési napot követő nap déli 12:00 óráig fenntartja, majd ezt követően a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége megszűnik.

Lemondási határidők csoportos foglalások esetén:

A megrendelt szolgáltatások ingyenes lemondása a foglalás visszaigazolása után 24 órán belül lehetséges. A lemondási díj az alábbi összegben és feltételek szerint kerül felszámításra:

Érkezést megelőző napok száma	Gyógykúra tartózkodás/Szállás reggelivel/félpanzióval
59-30 nappal érkezés előtt	lefoglalt szolgáltatások 50%-a
29-14 nappal érkezés előtt	lefoglalt szolgáltatások 80%-a
13 nappal érkezés előtt és meg nem jelenés esetén	lefoglalt szolgáltatások 100%-a

6. Árak

6.1. Az aktuális szobaárak a szállodai szobában, vagy 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 feltünteti, hogy az általa megadott ár tartalmazza-e a hatályos magyar jogszabályi előírásokban meghatározott mértékű adókat (ÁFA, IFA) vagy sem.

6.4. Aktuális kedvezmények, akciók, egyéb ajánlatok a www.danubiushotels.com/hu weboldalon kerülnek meghirdetésre.

6.5 A gyermekekre vonatkozó kedvezmények szállodánként és desztinációnként eltérőek lehetnek, a konkrét árak az adott ajánlat oldalán érhetőek el.

A Szolgáltató speciális kondíciókhoz kötött termékeinek foglalása esetén, rendezvények foglalása esetén, illetve több mint 5 szoba (csoportos) foglalása esetén

a fentiektől eltérő, egyedi Szerződésben rögzített feltételeket, illetve felárat állapíthat meg.

7. Fizetés módja, garancia

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;

a) kérhet hitelkártya garanciát, amelynek során a megrendelt és visszaigazolt szolgáltatás ellenértéke a hitelkártyán zárolásra kerül,

b) kérheti előleg megfizetését a részvételi díj egy részére vagy annak teljes összegére

7.3. A Szerződő fél számláját az alábbi valutákban egyenlítheti ki:

Magyarország: A számla a magyarországi adószabályoknak megfelelően forintban kerül kiállításra. A szolgáltatások ára Európában a vendég érkezésének napján a Szolgáltató által rögzített napi árfolyamon kerülhet átszámításra.

Készpénzes fizetés lehetséges valutái: HUF, EUR, USD, GBP, további valuták átválthatóak a szálloda recepcióján. A Szolgáltató a készpénzes fizetésen kívül elfogad előzetes banki átutalást és az alábbi hitelkártyákat is: Visa, EC/MC, JCB.

Egyesült Királyság: EUR, GBP, USD az elfogadott valuták.

Elfogadott hitelkártyák: Visa, EC/MC, JCB, Diners Club. Vállalati csekkek, utazási csekkek és előzetes banki átutalás is elfogadott.

7.4. Bármely fizetési mód alkalmazásával kapcsolatos költség a Szerződő felet terheli.

7.5. A Szolgáltató a számlát elektronikusan állítja ki, a számla a Vendég által a regisztrációs lapon megadott emailcímre kerül megküldésre.

8. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei

8.1. A Vendég a szállodai szobát a szálloda által megjelölt időpontban foglalhatja el az érkezés napján (Check in) illetve a közzétett időpontig köteles elhagyni az utazás napján (Check out). Ennek időpontja szállodánként eltérő, amelyről a szálloda oldalán tájékozódhat.

8.2. Ha a Vendég a szobát az érkezés napján:

Magyarországi szállodák esetében reggel 6 óra előtt

Egyesült Királyságbeli szállodák esetében délután 2 óra előtt

kívánja elfoglalni, úgy az előző éjszaka felszámításra kerül.

9. Háziállatok

9.1. A Szolgáltató szálláshelyeire háziállat általában bevihető, a szállodai szobában a Vendég felügyeletével tartható. A közös helyiségeket a szobák megközelítésére használhatják, egyéb helyiségek (étterem, uszoda stb.) azonban a háziállattal nem látogathatók. Egyes szállodák a fentiektől eltérően, egyáltalán nem fogadnak háziállatokat.

9.2. A Vendég teljes körűen felelős a háziállat által okozott károkért.

9.3. Vakvezető kutyák megengedettek.

9.4. Egyes szállodáinkban a háziállatokért külön díj kerül felszámításra.

10. A szerződés teljesítésének visszautasítása, a szolgáltatási kötelezettség megszűnése

10.1. A Szolgáltató jogosult a szállás-szolgáltatásra vonatkozó Szerződést bármikor azonnali hatállyal felmondani, így a foglalást törölni és/vagy a szolgáltatások nyújtását megtagadni, ha:

- a) a vendég a Szolgáltatóval, valamely Szállodájával, a Szolgáltató munkavállalóival, vendégével, vagy más a Szolgáltató érdekkörben eljáró harmadik személlyel szemben visszaélő, helytelen, sértő vagy ellenséges magatartást tanúsít, vagy egyéb körülmények ellehetetlenítik a vendéggel való további együttműködést,
- b) a Vendég nem rendeltetésszerűen használja a rendelkezésre bocsátott szobát, illetve a létesítményt
- c) a Vendég a szálláshely biztonsági előírásait, házirendjét nem tartja be, annak alkalmazottaival kifogásolhatóan, durván viselkedik, alkohol, vagy drogok befolyása alatt áll, fenyegető, sértő, vagy más elfogadhatatlan viselkedést tanúsít
- d) a Vendég fertőző betegségben szenved, vagy nem tartja be a járványhelyzetben a jogszabályok, vagy a Szolgáltató által bevezetett védelmi intézkedéseket
- e) a Szerződő fél nem teljesíti a Szerződésben meghatározott előlegfizetési kötelezettségét a meghatározott időpontig

10.2. Amennyiben a felek közötti Szerződés "vis maior" okokból nem teljesül, a szerződés megszűnik.

11. Elhelyezési garancia

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

11.2. A Szolgáltató köteles:

- a) 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
- b) térítésmentesen telefonálási lehetőséget biztosítani a Vendég részére a szálláshely változásának közlésére
- c) 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 a Vendég a számára felajánlott helyettesítő szálláslehetőséget elfogadta, utólagos kártérítési igénnyel a Szerződő fél nem élhet.

11.4. A Szolgáltató a járványhelyzet miatt a szállodáit a kereslethez igazodóan, rugalmasan üzemelteti. A Szolgáltató az egyes szállodáiban üzemszünetet rendelhet el, de tekintettel a helyzet folyamatos változására, fenntartja a jogot arra, hogy a szállodákat újranyissa, vagy a már megnyitott szállodáit a vírushelyzet alakulása függvényében visszazárja. A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy minden általa visszaigazolt foglalás esetében a 11.2. pontban foglaltak szerint jár el, amennyiben a Szerződésben szereplő szolgáltatások a jelen pont szerinti üzemszünet miatt nem biztosíthatók.

A Szolgáltató minden olyan esetben, amikor a szállodába beérkezett és általa visszaigazolt foglalást az adott szállodában nem tudja nyújtani, legkésőbb az érkezés napját 5 nappal megelőzően e-mailben, és ha a vendég a telefonszámát rendelkezésre bocsátotta, akkor legkésőbb az érkezés napját 4 nappal megelőzően telefonon is megkísérli felvenni a vendéggel a kapcsolatot. A vendég a Szolgáltató által felajánlott másik szállodát nem köteles elfogadni és a foglalástól minden további jogkövetkezmény nélkül elállhat.

A szolgáltatás feltétele, hogy a hatályos kormányzati intézkedések a szállodai szolgáltatás nyújtását lehetővé teszik.

12. A vendég betegsége, halála

12.1. Amennyiben a szállás-szolgáltatás igénybevételének időtartama alatt a Vendég

megbetegszik, és maga nem képes saját érdekében eljárni, a Szolgáltató orvosi segítséget ajánl fel.

12.2. 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.

12.3. Amennyiben a vendég részére a hatóság házi karantént rendel el, úgy köteles a Szolgáltató részére a foglalás esetleges meghosszabbításával kapcsolatos szolgáltatási díjat megfizetni.

13. A Szerződő fél jogai

13.1. 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.

13.2. 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.

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

14. A Szerződő fél kötelezettségei

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

14.2. A Vendég gondoskodik arról, hogy a felelőssége alá tartozó 14 év alatti gyermek (a Danubius Hotel Regents Park esetében 18 év alatti) csak felnőtt felügyelete mellett tartózkodjon a Szolgáltató szállodájában.

14.3. A Vendég saját ételt-italt nem hozhat be a szálloda vendéglátó egységeibe.

15. A Szerződő fél kártérítési felelőssége

A Vendég mindazon károkért és hátrányokért felelős, melyeket a Szolgáltató vagy harmadik személy a Vendég, vagy kísérlője, vagy az ő felelőssége alá tartozó más személyek hibájából elszenved. E felelősség akkor is fennáll, amennyiben a károsultnak jogában áll kárának megtérítését közvetlenül a Szolgáltatótól igényelni.

16. A Szolgáltató jogai

Magyarországon: Amennyiben a Vendég az igénybevett, vagy a Szerződésben megrendelt, de igénybe nem vett kötbérköteles szolgáltatások díjának megfizetésére vonatkozó kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltatót követelése biztosítására zálogjog illeti meg a Vendégnek azon személyes tulajdonsárgyain, amelyeket a szállodába magával vitt.

Egyesült Királyságban: A Vendég személyes felelősséggel tartozik a részben vagy teljes egészében kiegyenlíttetlen számlákért.

17. A Szolgáltató kötelezettsége

A Szolgáltató köteles:

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

18. A Szolgáltató kártérítési felelőssége

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

18.1.1. 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.

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

18.1.3. 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 eljárashoz szükséges.

18.2. A Szolgáltató felelősséget vállal azért a kárért is, amelyet a szállóvendég vagyontárgyainak elveszése, elpusztulása vagy megsérülése folytán szenved el, abban az esetben, ha a Vendég a Szolgáltató által kijelölt, illetőleg általában erre rendelt helyen, vagy a szobájában helyezett el, vagy amelyeket a Szolgáltató olyan alkalmazottjának adott át, akit vagyontárgyainak átvételére jogosultnak tarthatott.

18.2.1. Értéktárgyakért, értékpapírokért és készpénzért a Szolgáltató csak akkor felelős, ha azt 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.

18.3. A kártérítés mértéke:

Magyarországon: a Szerződés szerinti napi szobaár összegének az ötvenszerese, kivéve, ha a kár ennél kevesebb.

Egyesült Királyságban: A Szolgáltató abban az esetben is felelősséggel tartozik a Vendég tulajdonát ért károkért vagy annak eltűnésért, ha azt nem a Szolgáltató személyzete okozta. Ez csak a szállodában megszálló Vendégek esetében érvényes. A Szolgáltatóval szemben vagyontárgyanként 750 GBP, de maximum 1500 GBP, illetve ha az alacsonyabb, akkor a vagyontárgy értéke kerül felszámításra. A Szolgáltató gépjárművekért, és az azokban hagyott értéktárgyakért, valamint élőállatokért nem vállal felelősséget.

18.4. Egyedi esetekben a helyi törvények az irányadóak.

19. Titoktartás

A Szolgáltató az Adatkezelési Szabályzatában meghatározottak szerint jár el.

20. Vis maior

Olyan ok, vagy körülmény esetén (például; háború, tűz, árvíz, időjárásbeli viszontagság, áramhiány, járvány, sztrájk bekövetkezése), amely felett a fél nem bír ellenőrzéssel (vis maior), 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.

21. A felek jogviszonyában alkalmazandó jog, eljáró bíróság

21. A felek jogviszonyában alkalmazandó jog, eljáró bíróság

A Szolgáltató és a Szerződő fél közötti jogviszonyra a helyi törvény (Magyar Köztársaság, Egyesült Királyság) rendelkezései az irányadóak. A szolgáltatási szerződésből eredő bármely jogvita lefolytatására a szolgáltatás helye szerint hatáskörrel rendelkező bíróság az illetékes.

Utoljára módosítva: 2022. március 17.