

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

1. Általános rendelkezések

1.1. Az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) azt a szerződéses tartalmat foglalják össze, amely alapján a Homoky Hotels Tiliana Hotel Kft (1021 Budapest, Hárshegyi út 1-3) utca 16-18., a továbbiakban: Szolgáltató) – mint a The Hotel Unforgettable - Hotel Tiliana by Homoky Hotels & Spa cím: 1021 Budapest Hárshegyi út 1-3, a továbbiakban: Szálloda) üzemeltetője általánosságban elszállásolási szerződést köt Vendégeivel.

1.2. A jelen ÁSZF-ben rögzített kivételtől eltekintve egyedi feltételek nem képezik a részét jelen ÁSZF-nek, de ez nem zárja ki külön megállapodások kötését utazásközvetítőkkal, -szervezőkkel, esetenként más-más, az adott üzletnek megfelelő feltételekkel. Jelen ÁSZF hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, a Szállodával a szolgáltatások igénybevételére szerződést kötő személyekre (a továbbiakban: Vendégek), valamint a Vendégekkel együtt érkező más, harmadik személyekre is, és szabályozza ezen felek közötti jogviszonyra vonatkozó lényeges elemeket. Jelen ÁSZF hatálya nem terjed ki azon szolgáltatókra, kereskedőkre vagy ügynökökre, akik a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat bármilyen jogviszony keretében nyújtják harmadik személyek részére vagy azokra, akik ennek érdekében járnak el. A jelen ÁSZF-et a Vendég a Szolgáltatás megrendelésével vagy a Szolgáltatás igénybevételével elfogadja.

1.2. A jelen ÁSZF-et kell alkalmazni a hatálya alá tartozó jogviszonyokban, azzal, hogy amennyiben szerződés vagy más kötelező jogi rendelkezés másképpen rendelkezik, akkor azok alkalmazandók.

1.3. A Szolgáltató a jelen ÁSZF rendelkezéseinek alkalmazása előtt, illetőleg azok

módosulása esetén mindent megtesz annak érdekében, hogy az azok hatálya alá tartozó személyek ezek tartalmát megismerjék, illetőleg azokat elfogadják. A Szolgáltató vállalja – a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk) 6:78. § szakaszára tekintettel – hogy külön tájékoztatja a másik felet arról az az általános szerződési feltételről, amely lényegesen eltér a jogszabályoktól vagy a szokásos szerződési gyakorlattól.

1.4. Szolgáltató tájékoztatja Vendéget, hogy a jelen ÁSZF hatályos változata az alábbi helyeken érhető el: interneten: www.tiliana.hu, fizikailag: a Szálloda recepcióján.

1.5. Jelen ÁSZF 2018 szeptember 13. napjától visszavonásig, vagy annak Szolgáltató általi egyoldalú módosításáig hatályos.

2. Szerződő felek, a szolgáltatás tárgya

2.1. A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben megfogalmazott feltételeknek megfelelően a szállodában elérhető szolgáltatásokat a jelen ÁSZF-ben rögzítettek szerint közzétett díjszabásnak megfelelően nyújtja a Vendég részére. A Szolgáltató elsődlegesen a Szolgáltatások nyújtására a Vendég pedig az igénybe vett szolgáltatás díjának megfizetésére köteles.

2.2. A szolgáltatások alatt érteni kell minden olyan a Szolgáltató által nyújtott szálláshely, étkezési, wellness vagy egyéb szolgáltatást, amelyet a Vendég vagy harmadik személy igénybe vehet a megállapított díjazás ellenében (a továbbiakban: Szolgáltatás).

2.3. A Vendég köteles a Szolgáltatások előzetesen meghatározott díját a Szolgáltató részére a meghatározott időpontig megfizetni függetlenül attól, hogy a Szolgáltatásokat saját maga vagy vele együtt érkező harmadik személyek vették-e igénybe. Vendég fizetési kötelezettségét nem befolyásolja az a körülmény sem, hogy a Szolgáltatásokat saját maga vagy képviseletében eljáró harmadik személy rendelte-e meg. Ebben az esetben a Szolgáltató nem köteles vizsgálni, hogy a harmadik személy jogszerűen képviseli-e a Vendéget.

2.4. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat a Vendég veszi igénybe. Amennyiben a szolgáltatásokra vonatkozó megrendelést a Vendég közvetlenül a Szolgáltatónak adja le, úgy a Vendég lesz a Szerződő fél. A Szolgáltató és a Vendég együttesen, amennyiben a feltételek teljesülnek, szerződéses felekké válnak (továbbiakban: Felek).

2.5. 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 közötti megállapodás szabályozza. Ebben az esetben a Szolgáltató nem köteles vizsgálni, hogy a harmadik személy jogszerűen képviseli-e a Vendéget.

3. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei

3.1. A Vendég jogosult szóban vagy írásban (levélben, telefaxon, e-mail-ben, honlapon keresztül) vagy más elektronikus úton történő ajánlatkérést küldeni a Szolgáltató részére. A Szolgáltató írásban 48 órán belül ajánlatot küld az ajánlatkérésre, amely tartalmazza a Szolgáltatással kapcsolatos lényeges körülményeket (a továbbiakban: Ajánlat). A Szolgáltató ajánlati kötöttsége a megküldött ajánlat megérkezésétől/kézhezvételéről számított 24 óra időtartamig tart, vagyis a Vendégnek ennyi időn belül kell elfogadnia vagy elutasítani a megkapott ajánlatot (ajánlati kötöttség). Ezen 24 óra leteltével megszűnik a Szolgáltató ajánlati kötöttsége.

3.2. A Szolgáltatásra irányuló szerződés a Szolgáltató és Vendég között kizárólag a Vendég írásban a 3.1. bekezdésben megadott határidőn belül, vagy online felületen keresztül leadott foglalásának a Szolgáltató általi írásban megküldött visszaigazolásával (ideértve az elektronikus csatornán küldött írásos visszaigazolást is) jön létre. Ez a felek írásban megkötött Szerződésének minősül.

3.3. A szóban leadott megrendelés és/vagy megrendelés módosítás csak abban az esetben hoz létre szerződéses kötelmet, ha azt a Szolgáltató írásban visszaigazolta. Szóban leadott foglalás, megállapodás, módosítás, vagy annak a Szolgáltató általi szóbeli visszaigazolása nem szerződés értékű.

3.4. A Vendég kifejezetten tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatót nem terheli szerződéskötési (szolgáltatási) kötelezettség. A Vendég ajánlatát, szolgáltatás iránti igényét indokolási kötelezettség nélkül saját döntése alapján visszautasíthatja anélkül, hogy a Vendég felé bármilyen kötelezettsége keletkezne.

3.6. 18. életévét nem betöltött kiskorú részére kizárólag felnőtt kísérelével együtt foglalható a Szállodában szoba, de a kiskorú elhelyezése kérhető a felnőtt kísérelőtől eltérő szobában is.

3.7. A Szolgáltatás igénybevételéről szóló Szerződés az ajánlat visszaigazolásban megjelölt határozott időtartamra szól.

3.8. Ha a Vendég a meghatározott időtartam lejárta előtt véglegesen elhagyja a szobát és ezt bejelenti a Szolgáltató felé, a Szolgáltató jogosult a Szerződésben kikötött szolgáltatás teljes ellenértékére. Szolgáltató saját döntése alapján jogosult a Vendég által elhagyott, és az így megüresedett szobát újra kiadni más Vendég részére, vagy saját maga rendelkezni arról. Az eltávozó Vendég kifejezetten elfogadja, hogy ilyen esetben semmilyen igényt nem támaszt a Szolgáltatóval szemben. Ha a Vendég az általa a Szolgáltatótól megrendelt további szolgáltatások (ideértve különösen, de nem kizárólagosan a wellness, kozmetikai és más szolgáltatásokat) az egyes szolgáltatások lemondási idején belül nem mondja le a Szolgáltató erre kijelölt képviselőjénél vagy megbízottjánál, vagy a megjelölt Szolgáltatások nem mondhatók le, akkor a Szolgáltató jogosult ezen Szolgáltatások előzetesen feltüntetett díjának 100 %-át kötbér jogcímén a Vendéggel szemben érvényesíteni.

3.9. A Vendég, illetőleg a vele együtt érkező személyek kötelesek a Szolgáltatások igénybevétele előtt a jogszabályokban előírt adatokat szolgáltatni a Szolgáltató részére, így különösen, de nem kizárólagosan kötelesek személyazonosságukat megfelelően igazolni, valamint megtenni azon nyilatkozatokat, amelyeket jogszabály előír. Ezen adatok megadásának elmulasztása esetén Vendég nem jogosult megkezdni a Szolgáltatás igénybevételét.

4. Az elszállásolás kezdete és vége (check-in, check-out)

4.1. A Vendég jogosult az általa lefoglalt és a Szolgáltató által visszaigazolt szobákat a Szolgáltatásra irányuló Szerződésben rögzített napon 16.00 órától elfoglalni.

4.2. A Vendégnek a szobát az elutazás napján 11.00 óráig el kell hagynia.

4.3. A Szolgáltató a Szálloda foglaltságának függvényében, térítés ellenében biztosítja a korai érkezés, illetve a késői elutazás lehetőségét. Amennyiben ezen szolgáltatásunkat igénybe kívánja venni, kérjük, az érkezését megelőző napon jelezze azt recepciónk számára.

5. Az elszállásolás meghosszabbítása

5.1. A tartózkodás Vendég általi meghosszabbításához a Szolgáltató előzetes hozzájárulása szükséges. A Vendég tudomásul veszi, hogy ennek feltétele az, hogy a Vendég a már igénybe vett vagy megrendelt szolgáltatások ellenértékét hiánytalanul megfizette Szolgáltató részére.

5.2. Amennyiben a Vendég a szobáját a bejelentkezéskor a távozás napjaként feltüntetett napon 11.30 óráig nem üríti ki és a tartózkodás meghosszabbításához a Szolgáltató előzetesen nem járult hozzá, úgy a Szolgáltató jogosult a szobaárat egy további napra is kiszámlázni, ezzel egyidejűleg a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége is megszűnik.

6. Árak

6.1. A Szolgáltató köteles megfelelően tájékoztatni a Vendéget az általa nyújtott szolgáltatások díjáról egyértelműen, könnyen azonosíthatóan és tisztán olvashatóan. A Szolgáltató ennek az alábbiak szerint tesz eleget: (i) szobaárai (Rack Rate) a Szálloda portáján kerülnek kifüggesztésre, (ii) egyéb szolgáltatások árlistái az adott szállodai részlegen (étterem, wellness) vannak elhelyezve. Az árlista a tényleges fizetendő, az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket is tartalmazó árakat

tartalmazza, azzal, hogy a közzétett díjak tartalmazzák a törvényben meghatározott ÁFA-t, nem tartalmazzák azonban az idegenforgalmi adót, amit a helyszínen kell megfizetni.

6.2. A Szolgáltató a meghirdetett árait előzetes bejelentés nélkül (például: csomagárak vagy egyéb kedvezmények okán) megváltoztathatja. Amennyiben a Vendég szállást foglalt és azt a Szolgáltató írásban visszaigazolta, úgy ezen a szállásáron a Szolgáltató már nem változtathat.

6.3. A Vendég a szolgáltatások áráról mindig tájékoztatást kaphat a szolgáltatásnyújtás megkezdése előtt a Szálloda recepcióján, vagy elérhetőek a szálloda honlapján.

6.4. Az árak közlésekor a Szolgáltató megjelöli az árak adótartalmának (ÁFA, IFA) ajánlattételkor érvényes, törvény által szabályozott mértékét. A Szolgáltató a hatályos adó-törvény (ÁFA, IFA) módosulása miatti többlet terheket, előzetes értesítés mellett, áthárítja a Szerződő félre.

6.5. A Szálloda éttermeiben, bárjában, valamint szobaszerviz esetén 12% szerviz díjat számít fel. A rendezvény szolgáltatások (étel-ital) szervízdíja: 12%.

6.6. A Szolgáltató ún. legjobb ár garanciát alkalmaz. A garancia érvényesítésének alapfeltétele, hogy a Homoky Hotels Tiliána Hotel Kft. . vagy a szálloda hivatalos weboldalán keresztül lefoglalt, érvényes visszaigazolt szobafoglalással kell rendelkezzen. A kedvezőbb ár ugyanazon foglalási feltételek mellett érvényes, mint a szálloda által visszaigazolt foglalási ár. Ezen feltételek a következők: • ugyanazon szállodára érvényes; • a foglalásban szereplő érkezési és utazási időpont megegyezik; • azonos a vendéglétszám és a vendégek kora; • egyforma a szobatípus és a szobák száma; • az egyéb megrendelt szolgáltatások mennyisége és tartalma között nincs különbség. Az árgarancia az alábbi ártípusokra nem vonatkozik: • nem nyilvános felületen (klubrendszer, corporate) elérhető árak • aukciós weboldalakon elérhető árak • bármely partner által adott hűségpontok felhasználása esetén.

7. Ajánlatok, kedvezmények

7.1. Az aktuális ajánlatok, kedvezmények a Szálloda weboldalán kerülnek meghirdetésre. A meghirdetett kedvezmények mindig egyéni szobafoglalásra szobára vonatkoznak.

7.2. A meghirdetett kedvezmények nem vonhatók össze semmilyen más kedvezménnyel.

7.3. A Szolgáltató speciális kondíciókhoz kötött termékeinek foglalása, csoportos foglalás vagy rendezvények esetén egyedi szerződésben rögzített feltételeket állapít meg.

8. Fizetési és lemondási feltételek

8.1. Amennyiben a Szolgáltató az ajánlatában más feltételt nem határozott meg, a foglalás a megérkezést megelőző 4. napig díjmentesen írásban lemondható. Határidőn túli lemondás, vagy a lemondás elmulasztása esetén a Szálloda a megrendelt szolgáltatások árának 100%-át kötbéreként számlázza ki.

8.2. Ha a Szerződő fél a Szolgáltatások igénybevételét előlegfizetéssel, hitelkártya garanciával (a hitelkártya megterhelésének jóváhagyásával), vagy más, Szerződésben foglalt módon nem biztosította, a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége a foglalás beérkezésétől számított 4. nap megszűnik.

8.3. Ha a Szerződő fél a szállás szolgáltatások igénybevételét előlegfizetéssel biztosította és az érkezési napon nem érkezik meg (és írásos lemondást sem küld a Vendég), akkor a Szolgáltató a Szerződésben meghatározott mértékű megfizetett előleg teljes összegét kötbéreként érvényesíti. Ebben az esetben a szállást a Szerződő fél részére az érkezési napot követő nap 11:00 óráig fenntartja, majd ezt követően a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége megszűnik.

8.4. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a speciális kondíciókhoz kötött szolgáltatásai - így például akciós ajánlatai - foglalása, csoportos utazás, vagy rendezvények, valamint kiemelt időszakok esetén a fentiekől eltérő egyedi szerződésben rögzített feltételeket állapítson meg. Ezeket a Szolgáltató megfelelő módon közli.

8.5. Egyéb szolgáltatások (wellness, étterem) lemondása az igénybevétel előtt 4 órával lehetséges. Amennyiben lemondás nem történt a megadott határidőig, a Szolgáltató jogosult a megrendelt szolgáltatás összeg 100%-át a vendég számlájára terhelni.

8.6. A szolgáltatáscsomagba foglalt étkezések nem lemondhatók, készpénzre nem válthatók.

8.7. Amennyiben a foglalás a kötbérmentesen lemondható időszakban kerül lemondásra, a befizetett előleget a Szolgáltató visszautalja, vagy erre vonatkozó megállapodás alapján annak összegéről a foglalással érintett időszak kezdőnapjától számítottan maximum 1 évig érvényes, szabadon felhasználható és 3. személyre átruházható értékutalványt állít ki. A visszautalásra a jogszabályban foglaltak szerint, 14 nap áll rendelkezésünkre.

8.8. Amennyiben a Szerződő fél gazdálkodó szervezet (ideértve a gazdasági társaságokat, társadalmi szervezeteket, egyházakat, önkormányzatokat, önkormányzati intézményeket, állami szervezeteket és azok intézményeit stb.), a határidőn túli lemondás esetén a Szolgáltatót megillető kötbért akkor is a Szerződő fél/Megrendelő köteles a Szolgáltatónak megfizetni, ha a szállásdíjat egyébként a szolgáltatásokat ténylegesen igénybe vevő természetes személy Vendég viselte volna közvetlenül.

9. Lemondási feltételek csoportok, rendezvények esetén szállás és vendéglátás tekintetében

9.1. Fizetési feltételek:

- A megrendelt szolgáltatások 50%-a előre fizetendő az érkezést megelőző 30. napig.
- A fennmaradó összeg legkésőbb a számla kiállítását követő 8 naptári napon belül fizetendő

Szállásra vonatkozó sávós lemondási feltételek:

- A visszaigazolás vagy a szerződés aláírása előtt a rendezvény díjmentesen lemondható
- Kötbérmentes lemondási határidő: 60-30 nappal érkezés/rezdezvény időpontja előtt
- 30 napon belül történő lemondás esetén a megrendelt szolgáltatások 50%-a,
- 14 napon belül történő lemondás esetén a megrendelt szolgáltatások 75%-a,
- 7 napon belül történő lemondás esetén a megrendelt szolgáltatások 90%-a,
- a vendég meg nem érkezése, azaz no-show, illetve a lemondás elmaradása esetén a megrendelt szolgáltatások 100%-a fizetendő lemondási díj, kártalanítás címén.

9.2. Az írásos lemondásnak a megjelölt időpontig a Szállodához meg kell érkeznie. Amennyiben a vendég a jelzett napon nem érkezik meg, és lemondás nem történt, úgy a Szálloda azt másnap közölni tartozik a Megrendelővel és a szobát – ha a Megrendelő másként nem intézkedik – a megrendelés hátralévő időtartamára kiadhatja.

9.3. A szobalistát 10 nappal érkezés előtt kérjük megadni.

9.4 Érkezés napján a szobák 16:00 után állnak a vendégek rendelkezésére. Amennyiben

a Szálloda előző éjszakai foglaltsága lehetővé teszi, úgy a beköltözés előbb is lehetséges. Elutazás napján vendégeinknek a szobákat legkésőbb 11:00 óráig a Szálloda rendelkezésére kell bocsátaniuk. Éttermi szolgáltatásokra vonatkozó sávós lemondási feltételek: • A rendezvényt megelőző 60-30. napig a megrendelt szolgáltatások díjmentesen lemondhatók; • A rendezvényt megelőző 30-15. napig a megrendelt szolgáltatások 10%-a mondható le kötbérmentesen. Ennél magasabb mértékű lemondás esetén a kötbér mértéke a 10%- feletti lemondott és megrendelt szolgáltatások 75%-a; • A rendezvényt megelőző 2-7 napon belül a megrendelt szolgáltatások 5%- a mondható le kötbérmentesen. Ennél magasabb mértékű lemondás esetén a kötbér mértéke az 5% feletti lemondott és megrendeltszolgáltatások 90%-a; • A rendezvényt megelőző 2 napon belül nincs lehetőség kötbérmentes lemondásra. Ebben az esetben a kötbér mértéke a lemondott és megrendelt szolgáltatások 100%-a.

10. A szerződés teljesítésének elutasítása, a szolgáltatási kötelezettség megszűnése

10.1. A Szolgáltató jogosult a szállásslolgáltatásra szóló Szerződést azonnali hatállyal

felmondani, így a szolgáltatások nyújtását megtagadni, ha: - a Vendég nem rendeltetésszerűen használja a rendelkezésre bocsátott szobát, illetve a létesítményt; – a Vendég a szobáját a bejelentkezéskor a távozás napjaként feltüntetett napon 11:30 óráig nem üríti ki és a tartózkodás meghosszabbításához a Szolgáltató előzetesen nem járult hozzá; – a Vendég a szálláshely alkalmazottaival, más vendégeivel kifogásolhatóan, durván viselkedik; alkohol, vagy tudatmódosító szerek befolyása alatt áll, fenyegető, sértő, vagy más elfogadhatatlan viselkedést tanúsít a Szolgáltató megítélése szerint; - a vendég nem tartja be a Szálloda biztonságára vonatkozó előírásokat, házirendjét és egyéb szabályzatait - pl.: tiltott helyen dohányzik és azt a felszólítás ellenére sem hagyja abba;

– a Vendég fertőző betegségben szenved vagy fertőző betegsége utaló tünetekkel rendelkezik (pl.: COVID-19); – 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. Fizetés módja, garancia

11.1. A megrendelt szolgáltatások ellenértéke fizethető a helyszínen készpénzzel (Forintban vagy Euroban), a Szolgáltató által elfogadottként megjelölt bankkártyával, átutalással, illetőleg internetes oldalon keresztüli fizetéssel. Euróban történő fizetés esetén az átszámítás, illetve számlázás alapja az MNB honlapján található mindenkori napi középárfolyam. Euróban történő készpénzes fizetés esetén az esetlegesen visszajáró összeget euróban egyenlíti ki a Szolgáltató.

11.2. Átutalás esetén – amennyiben a Szolgáltatóval kötött megállapodás másként nem rendelkezik – a megrendelt szolgáltatások ellenértékét a Vendég köteles az érkezés megjelölt napja előtt a szálloda bankszámlájára átutalni oly módon, hogy az adott összeget az érkezés napjáig a szálloda bankszámláján jóváírják vagy az átutalást a Vendég a számlavezető pénzintézete által kiadott, az átutalás megtörténtét igazoló visszavonhatatlan nyilatkozattal igazolja.

11.3. Az egyéni szobafoglalás garantálása előlegfizetéssel vagy bankkártya garanciával lehetséges, amelynek során a megrendelt és visszaigazolt szolgáltatás ellenértéke a bankkártyán zárolásra kerülhet.

11.4. Egyéb fizetési módok a helyszínen: Széchenyi Pihenőkártya, a Szálloda által és / vagy szerződött partnere által kiállított voucherek.

11.5. 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) b) szolgáltatási díjelőleg: a deposit kiegyenlíthető készpénzben is érkezéskor. A fel nem használt összeg elutazáskor visszafizetésre kerül, azzal, hogy ezen összeg után a Vendég kamat felszámítására nem jogosult.

11.6. Bankkártyával történő fizetéshez szükséges adatok előzetes közlése, fizetés menetének és feltételeinek részletes leírása. A bankkártyás fizetés révén Ön kényelmesen és biztonságosan vásárolhat. A kiválasztott SZOLGÁLTATÁSOK megrendelése után Önt az D-Edge weblapjára irányítjuk, ahol a D-edge által használt, jelenleg legbiztonságosabbnak ítélt, titkosítással lebonolyított rendszeren keresztül megadja bankkártya adatait, melyet a szálloda terhel meg a foglalás értékével. Az elfogadott bankkártyák: Maestro, MasterCard, VISA, VISA Electron, típusú kártyákat fogadja el.

A helyszínen történő fizetés során a Vendég fizethet SZÉP-kártyával is (OTP SZÉP-kártya, MBH SZÉP-kártya, K&H SZÉP- kártya). A Szolgáltató a megrendelés során keletkezett és birtokába jutott adatokat tárolja, azaz a kártyabirokos vagy megrendelő nevét kizárólag a kártyabirtokos által engedélyezett tranzakció végrehajtása céljából használhatja fel. A Szolgáltató a tranzakció során keletkezett egyéb más adatokkal nem rendelkezik. A kártyabirtokos (vendég) részéről felmerült fizetési reklamációt a vendég köteles a szolgáltatás igénybevételét követően azonnal, de legkésőbb 3 napon belül írásban jelezni. A Szolgáltató a reklamáció kézhez vételét követő 15 napon belül dönt az esetleges kompenzáció módjáról és mértékéről.

11.7. Az Általános Szerződési Feltételek elfogadásával a Vendég tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató a fizetendő díjakról, illetve a Vendégek által bármely jogcímen a Szolgáltató részére kifizetett összegről elektronikus számlát állít ki és azt e- mail útján küldi meg vagy nyomtatott formátumban adja át a számlát a helyszínen vagy postai úton. A befizetett/befizetendő összegekről a számla kiállításakor a Szolgáltató az online foglaláskor a megadott, míg az e-mail vagy telefax, illetve telefon útján történő foglalás esetében pedig a foglaló személy által megadott adatokat veszi alapul. Az itt megadott adatok (név, cím, szükség esetén adószám is) szerepelnek majd a számla „Vevő” rovatában. A foglalás megtörténte után 1 napon belül a Vendég kérheti a megadott adatok módosítását, ezt követően azonban a módosítás már nem lehetséges. A Szolgáltató a végszámlát a foglaláskor megadott adatok alapján állítja ki. Bár a Vendégnek lehetősége van a foglalás pénznemétől eltérő pénznemben fizetni, a számlát a foglalás eredeti pénznemében állítjuk ki (és nem a kifizetés pénznemében).

12. Elhelyezési garancia

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

12.2. A Szolgáltató köteles 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.

12.3. Amennyiben a Szolgáltató ezen kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tesz, illetve, ha a Vendég a számára felajánlott helyettesítő szálláslehetőséget elfogadta, úgy a Vendég semmilyen jogcímen nem léphet fel igényel a Szolgáltatóval szemben.

13. A Vendég jogai és kötelezettségei

13.1. A szállás szolgáltatási szerződés megkötésével a Vendég jogosultságot szerez a bérelt helyiségek szokásos használatára, valamint az elszállásolási üzem szokás szerint és különösebb feltételek nélkül Vendégek használatára bocsátott létesítményeinek szokásos használatára, valamint a szokásos kiszolgálásra a kiírásnak megfelelő nyitva- tartási időben.

13.2. A Vendég a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások teljesítésével kapcsolatban panasszal élhet a szálláshelyen való tartózkodás időtartama alatt. A Szolgáltató vállalja az ezen időszakban hozzá a Vendég által írásban igazoltan eljuttatott, illetve a Szolgáltató képviselője vagy megbízottja által írásban megszüvegezett jegyzőkönyvben rögzített panaszos igény kivizsgálását, helyrehozatalát. A Szolgáltató az esetleges reklamációkat egyedileg kezeli. Panaszt a Vendég írásban az alábbi címen és elérhetőségeken tehet: Homoky Hotels Tiliانا Hotel Kft, 1021 Budapest, Hárshegyi út 1-3 cím alatt. Telefonon: 00361 1 391 00 27, email: sales@hoteltiliana.hu.

13.3. A Vendég Szolgáltató felé bejelenthető panasztételi joga a szálláshelyről történt elutazását követően megszűnik, azzal, hogy a jogszabályokban meghatározott panasszal élhet az illetékes hatóság felé.

13.4. A Vendég köteles a megállapodás szerinti díj megfizetésére, mely legkésőbb a visszaigazolásban rögzített határidőig, vagy a szállás-szolgáltatási szerződés befejeződésekor esedékes.

13.5. Abban az esetben, ha a Vendégek élelmiszert vagy italokat behoznak a szállodába és nyilvános helyiségekben elfogyasztják, a Szolgáltató jogosult arra, hogy ezekért méltányos térítést számlázzon ki (az úgy nevezett “dugópénz” italok esetén). A szálloda vendéglátóipari egységeiből a Szolgáltató által felszolgált vagy kínált ételt / italt a Szálloda vendégeinek kivinni tilos.

13.6. A Vendég köteles az általa a Szálloda területére behozott nem hétköznapi, vagy mindennapi szükségletre használt vagy a megszokott utazási szükségletek közé nem sorolható elektromos eszközök használata előtt a megérkezéskor a Szolgáltató írásos engedélyét kérni azok használatához. Ennek hiányában a jelen pontban foglalt eszköz nem használható.

13.7. A szállóvendégek gépjárművei térítés ellenében parkolhatnak

- a Szálloda épülete mögött található fedetlen zárt parkolóban
- a Szálloda által biztosított, 1021 Budapest Hárshegyi út 1-3 szám alatt lévő fedetlen, elektromos kapuval ellátott, nem őrzött parkolóban.

A parkolók használata díjfizetés ellenében, szabad kapacitás függvényében lehetséges, melyet a recepción található mindenkor árlista tartalmaz, illetve az aktuális díjszabás megtalálható a Szálloda honlapján is. A parkolóban elhelyezett gépjárművekben és az azokban elhelyezett tárgyakban keletkező bármiféle kárért (ideértve például, de nem kizárólag: a gépkocsi feltörést és a gépkocsiban lévő bármely tárgy eltulajdonítását; a gépjármű ellopását; természeti jelenség okozta károk) a Szolgáltató a felelősségét kizárja.

13.8. A parkolóban a KRESZ előírásai szerint kell közlekedni. A gépjárművek megengedett sebessége 5 km/óra. A Vendég kifejezetten tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató nem felel a Szálloda területén, illetve a Szálloda által biztosított parkolók területén a Vendég gépjárművében bekövetkezett károkért.

13.9. A Szolgáltató a Vendég által a szobákban hagyott értéktárgyakért felelősséget nem vállal.

13.10. A Szálloda teljes területén tilos szemetelni! A Vendég köteles a szemetet a Szálloda területén, illetve a szobákban elhelyezett szemétyűjtő edényekbe helyezni. Ezen kötelezettség súlyos vagy ismétlődő megszegése esetén a Szolgáltató jogosult a Vendéget a kötelezettségének betartására felszólítani és a kötelezettségszegéssel okozott kárt illetőleg károkat, valamint a többletköltségeket a Vendéggel megtéríteni.

13.11. A szállodai szobából, illetve az épületből bútorokat, egyéb berendezési és felszerelési tárgyakat kivinni, áthelyezni tilos.

13.12. A Szálloda területén lévő eszközöket, berendezéseket a Vendég, illetőleg bármely más személy csak kizárólag saját felelősségére használhatja, a kifüggesztett használati/kezelési útmutatókban leírtak kötelező érvényű betartása mellett, valamint a Szálloda teljes területén csak saját felelősségre tartózkodhatnak a megjelölt személyek. A rendeltetésszerű használattól eltérő használatból eredő károkért a Szolgáltató nem felel.

13.13. A nemdohányzók védelméről szóló 1999. évi XLII. törvény végrehajtása értelmében a Szálloda zárt helyiségeiben (beleértve a vendégszobákat is), közösségi területein, erkélyein/teraszain és a bejárattól számított 5 méteren belül tilos a dohányzás. A hivatkozott jogszabály betartására vonatkozó kötelességre felhívó jelzéseket a jogszabályban előírt területeken a Szálloda elhelyezte. A Szálloda alkalmazottai jogosultak a vendégeket, valamint a Szálloda területén tartózkodó bármely más személyt figyelmeztetni a jogszabály betartására, illetve a jogszerűtlen magatartás abbahagyására. A vendégek, illetve a Szálloda területén tartózkodó bármely személy köteles a jogszabály betartására, valamint az esetleges felszólítás teljesítésére. Amennyiben bármely vendég vagy a Szálloda területén tartózkodó egyéb személy jogsértő magatartása miatt a Szolgáltatót az illetékes hatóság a hivatkozott jogszabály alapján bírsággal sújtja, úgy a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az adott jogsértő magatartást tanúsító személyre a bírság összegét áthárítsa, illetve annak megfizetését tőle követelje. Amennyiben a vendég bizonyíthatóan megszegi a fenti jogszabályban foglalt kötelezettségeket, úgy köteles 50.000 Ft díjat fizetni a Szolgáltató részére, melyet a Szolgáltató jogosult a Vendég szobaszámlájára terhelésként rávezetni és melyet a Vendég köteles távozáskor kifizetni.

13.16. Tűz esetén a Szállodában tartózkodók kötelesek a recepciót haladéktalanul értesíteni, és szükség szerint a szükséges intézkedéseket megtenni annak elhárítása érdekében.

13.17. A szobákat és a szálloda közös használatú eszközeit, berendezési tárgyait közösen használó Vendégek a rendeltetésellenes használat során bekövetkezett károkozásért egyetemlegesen felelnek.

13.18. A Szálloda minden területét, minden abban található eszközt, felszerelést, különösen, de nem kizárólagosan a SPA és wellness részleget mindenki köteles rendeltetészerűen használni a saját felelősségére, tekintettel arra is, hogy a víz/medence közeli területeken fokozott a csúszásveszély. Az ebből eredő, valamint a medence- és szaunater (SPA vagy wellness részleg) nem rendeltetészerű használatából eredő balesetekért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

13.19. A Vendég mindazon károkért és hátrányokért felelős, melyeket a Szolgáltató vagy 3. személy a Vendég, vagy kísérelője vagy a Vendég felelőssége alá tartozó más személyek hibájából elszenved. A Vendég felelősséggel tartozik azért, hogy az általa okozott kárt a Szolgáltatónak megfizesse. E felelősség akkor is fennáll, amennyiben a károsultnak jogában áll kárának megtérítését közvetlenül a Szolgáltatótól igényelni. A SPA szolgáltatásait igénybe vevő Vendég által a medencék nyitva tartási idejében vagy azon kívül a medence vizének szennyezésével okozott kárt (pl.: a medencébe került üvegcserepek, emberi testnedv, ürülék, gyomortartalom miatt a medence vizének lecserélése, fertőtlenítés, bakteriológiai vizsgálat, szállóvendégek kárpótlása az éjszakai nyugalom megzavarása miatt stb.) teljes mértékben meg kell térítenie.

13.20. A Vendég felelős a felügyelete alá tartozó, a Szálloda területére bevitt, 14. életévét betöltött kiskorú(ak)ért, így különösen, de nem kizárólagosan azért, hogy a kiskorú csak felügyelete mellett tartózkodjon a Szállodában. Ezen kiskorúak által okozott károkért a felügyeletet gyakorló személy felel vagy az, aki a kiskorú személyt igazolhatóan a Szállodába bevitte. Ezen bekezdésben foglalt szabályokat kell megfelelően alkalmazni a korlátozottan cselekvőképes vagy cselekvőképtelen nagykorú személyek tartózkodására, illetőleg károkozására is.

13.21. A Szálloda területére tilos tűzijátékot vagy más ezzel hasonló felhasználású terméket behozni, vagy azt ott használni. Kivételt jelent ez alól az az eset, amennyiben a Szolgáltató előzetesen, írásban

ehhez hozzájárul a szükséges hatósági engedély bemutatását követően. A jelen pontban foglalt tárgyak birtoklásáért, használatáért vagy az azzal kapcsolatosan keletkezett károkért, helyzetekért a Szolgáltató semmilyen mértékben nem felelős, valamint azok használatában vagy birtoklásában nem tekinthető Szolgáltató semmilyen mértékben közreműködőnek. Jelen pontban foglalt rendelkezések kell megfelelően alkalmazni azon hatósági engedélyhez vagy más engedélyhez kötött eszközök, tárgyak (... etc.) birtoklására vagy használatára vonatkozóan is, amelyek a Szálloda területére behozatalra kerülnek.

13.22. A Vendég köteles a tartózkodása során vagy azzal összefüggésben keletkezett kárt a Szolgáltató részére késedelem nélkül bejelenteni és minden szükséges adatot, tényt, körülményt a bejelentéssel egy időben megadni ahhoz, hogy a káreset körülményei tisztázhatók legyenek, vagy amelyek egy rendőrségi jegyzőkönyv felvételéhez/rendőrségi eljárás megindításához szükségesek.

13.23. A Vendég kifejezetten tudomásul veszi, hogy a Szálloda közös használatú területein (kivéve öltözők, mellékhelyiségek, de beleértve a Szálloda területén lévő felszíni gépkocsi parkolót és a Szállodához közvetlenül tartozó külső területeket) vagyonvédelmi okokból, valamint a vendégek, a Szálloda dolgozói, illetve a Szálloda területére érkező bármely személy személyes biztonsága okán zártláncú kamerarendszert üzemeltet, melynek felvételeit a Szolgáltató a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően kezeli, illetve a jogszabályok által meghatározott határidőben törli.

14. Háziállatok behozatala

14.1. A Szállodába háziállatokat (kutya, macska) az árlistában meghatározott díjtétel ellenében, az ilyen típusú használatra kialakított szobák elérhetőségének függvényében lehet behozni. Vakvezető kutyákat vendégeink díjmentesen hozhatják a szállodába.

14.2. A Vendég a foglalás alkalmával, de legkésőbb a megérkezést megelőző 2 napon belül köteles bejelenteni Szolgáltatónál azt, hogy háziállatot kíván a Szálloda területére behozni.

14.3. A Vendég köteles az általa behozott háziállatokat a tartózkodás ideje alatt folyamatosan felügyelete alatt tartani. Háziállat a Szálloda területén a közös területeken kívül kizárólag a Etalon étterem területére, valamint pórázzal a szálloda parkjába vihető be.

14.4. A Vendég teljes körűen és objektív alapon felelős az által behozott háziállat által okozott minden kárért, továbbá köteles megfizetni minden olyan többletköltséget, amely abból ered, hogy a háziállatot a Vendég a Szálloda területére behozta. Ilyen költség különösen, de nem kizárólagosan az extra takarítás költsége. Ezen költségek alapját képező szolgáltatások pontos díját a Szolgáltató díjszabása tartalmazza. A Vendég jogosult a háziállat által okozott károkat a Szolgáltató képviselőjével az elutazásig egyeztetni, vitatni. Ezt követően a Szolgáltató jogosult a végszámlával egyidőben kiállítani számláját és benyújtani igényét a Vendég felé. Ezen elszámolási módot a Vendég a jelen ÁSZF megismerésével és elfogadásával kifejezetten elfogad.

15. A Szolgáltató jogai és kötelezettségei

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

15.2. A Szolgáltató kötelezettsége a Szerződés alapján megrendelt szállás és egyéb szolgáltatások érvényes előírások, szolgáltatási standardok szerinti teljesítése.

15.3. A Szolgáltató kötelezettsége a Vendég írásos panaszának kivizsgálása és a probléma kezeléséhez szükséges lépések megtétele, azok írásban történő rögzítése.

15.4. A Szállodán belüli területen, valamint a teraszokon Vendégeink nyugalma érdekében 22.00 órát követő időszakban hangoskodni tilos, beleértve a szobák belső tereiben történő zavaró hangerejű televíziózást, zenehallgatást, valamint a lobbyban történő hangos zenélést, melynek betartásáért a szállodai személyzet felel. Ez alól kivételt képez az előre egyeztetett zenés, táncos program, melyről a szolgáltató köteles írásban értesítést küldeni.

16. A Szolgáltató kártérítési felelőssége

16.1. A Szolgáltató felelősséget vállal azért a kárért, amelyet a megszálló Vendég a

dolgainak elveszése, megsérülése vagy megsemmisülése folytán szenved el, feltéve, hogy azokat a Vendég a Szolgáltató által kijelölt értékmegőrzőben helyezte el, vagy amelyeket a Szolgáltató olyan alkalmazottjának adott át, akit dolgai átvételére jogosultnak tarthatott. A Szolgáltató jelen pont szerinti kártérítési felelősségének felső határa a napi szobaár összegének ötvenszerese.

16.2. A Szolgáltató felelőssége nem terjed ki azokra a káreseményekre, amelyek a

Szolgáltató alkalmazottainak és Vendégeinek körén kívül eső elháríthatatlan ok miatt következtek be, vagy melyeket a Vendég maga okozta.

16.3. A Szolgáltató kijelölhet olyan helyeket a Szálloda területén, ahová Vendég nem léphet be. Az ilyen helyeken történt esetleges Vendéget ért kárért, sérülésért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

16.4. Értéktárgyakért, értékpapírokért és készpénzért a Szolgáltató csak akkor felelős, ha a dolgot megőrzésre kifejezetten átvette, vagy a megőrzésre átvételt kifejezetten megtagadta, vagy a kár olyan okból következett be, amelyért az általános szabályok szerint felelősséggel tartozik. Ebben az esetben a bizonyítás a Vendéget terheli.

16.5. Nem felel továbbá a Szolgáltató a nem rendeltetésszerű használatból eredő károkért.

16.6. A Szolgáltatót abban az esetben sem terheli kártérítési felelősség, ha a szállodai wellness részlegnek vagy sportlétesítményeinek (fitness terem) rendkívüli vagy egészségügyi előírások betartása végett elrendelt karbantartás idejére ezen létesítmények használata korlátozott vagy nem megengedett.

17. A Vendég betegsége, halála

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

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

18. Az adatkezelés biztonsága

18.1 A személyes adatok kezeléséről tájékoztatást a honlapon elérhető "Adatkezelési Tájékoztató" - ban találhat, vagy erre vonatkozó tájékoztatást kérhet az sales@hoteltiliana.hu e-mail címen.

19. Titoktartás

19.1. A Szolgáltató a Szerződésben foglalt kötelezettsége teljesítése során köteles a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvény szabályainak megfelelően eljárni.

19.2. A Felek megállapodnak abban, hogy – a jogszabályok által előírt kötelező tájékoztatásokon, közérdekű adatokon és a közérdekből nyilvános adatokon kívül – a jelen Szerződéssel, valamint az annak teljesítése során vagy mindezekkel összefüggésben tudomásukra jutott, a másik Felet érintő minden olyan információt, adatot, amelyet a másik Fél még nem hozott nyilvánosságra, és/vagy amelynek közlése a másik Félre vagy a vele kapcsolatban álló más személyre hátrányos következménnyel járhatna, ezek hátrányos megítélését eredményezhetné, vagy pénzügyi, gazdasági, piaci érdekeiket sértené vagy veszélyeztetné, üzleti titokként (továbbiakban: Titok) kötelesek kezelni, és azokat kizárólag a jelen Szerződés teljesítése céljából használhatják fel, és illetéktelen személyek tudomására nem hozhatják [ideértve különösen, de nem kizárólagosan a sajtót, médiát, bármely más, hírközlő, kommunikációs szervezetet, személyt, közösségi médiát (facebook, twitter, instagram) stb.]]. A Felek a másik Fél előzetes, írásbeli engedélye nélkül nem hoznak nyilvánosságra, illetéktelen személynek nem szolgáltatnak ki, és ilyen személy számára nem tehetnek hozzáférhetővé Titoknak minősülő információkat.

19.3. A Feleket a jelen Szerződés bármely okból történő megszűnése esetén a jogviszony utolsó napjától határozatlan ideig terheli a titoktartási kötelezettség.

19.4. A fentiekben nem szabályozott kérdésekben az üzleti titokról szóló 2018. évi LIV. törvény rendelkezései az irányadók.

20. Vis maior

20.1. Vis maiornak minősül minden olyan esemény, körülmény vagy eset, amely előre nem látható, a fél vagy a felek által el nem hárítható és amely kizárja a fél vagy a felek jelen szerződésben foglalt jogainak vagy kötelezettségeinek a teljesítését (a továbbiakban: Vis maior). Ilyennek minősülnek különösen, de nem kizárólagosan a Szolgáltató oldalán az alábbiak:

- természeti katasztrófák: földrengés, tűzvész, járvány, aszály, fagykár, árvíz, szélvihar, villámcsapás stb.;
- bizonyos politikai-társadalmi események: mint például háború, forradalom, felkelés, szabotázs, közlekedési útvonal (repülőtér) lezárása;
- bizonyos állami intézkedések, járványügyi korlátozások, behozatali-kiviteli tilalmak, devizakorlátozások, embargó, bojkott és hasonló;
- súlyos üzemzavarok;
- a szerződés szerű teljesítést lehetetlenné tevő radikális piaci változások (mint drasztikus árrobbanás, a fizetés pénznemének rendkívüli meggyengülése stb.).

Vis maior eset felmerülése esetén a Szolgáltató köteles értesíteni a másik felet a felmerült esemény tényéről, valamint arról, hogy ez mennyiben hat ki az általa nyújtott szolgáltatás teljesítésére.

Egyebekben a Szolgáltató köteles mindent megtenni annak érdekében, hogy a kialakult helyzetet kezelje.

21. A teljesítés helye és a felek jogviszonyában alkalmazandó jog, eljáró bíróság.

21.1. A teljesítés helye az a hely, ahol a Szálloda található.

21.2. A Szolgáltató és a Vendég közötti jogviszonyra a magyar jogszabályok rendelkezései az irányadók. Felek kikötik a magyar bíróság joghatóságát.

21.3. Felek a jelen szerződéses jogviszonyból eredő esetleges jogvitáikat elsősorban békés úton rendezik. Amennyiben ez 30 (harminc) napon belül nem vezetne eredményre, abban az esetben felek – pertárgy értéktől függően – a jogvita eldöntésére a Budapesti Törvényszék kizárólagos illetékességét kötik ki.

22. A honlapunk látogatóinak adatai

22.1. A Szolgáltató az általa üzemeltetett weboldal látogatásakor sem a felhasználó IP címét, sem más személyes adatot nem rögzít. A weboldal látogatása során szabadon és név nélkül biztosított a keresés. A Szolgáltató a név nélküli internetes látogatást kizárólag statisztikai célokra használja fel, internetes megjelenése optimalizálására, a rendszer biztonságának növelésére, a rögzített adatok nem tartalmaznak semminemű személyes adatot.

22.2. A Szolgáltató a Felhasználókra vonatkozó valamennyi adatot és tényt bizalmasan kezeli, azokat kizárólag saját kutatás, statisztika készítéséhez használja fel.

22.3. A Szolgáltató nem vállalja a felelősséget a már törölt, de az internetes keresőprogramok közreműködésével mégis archiválásra került korábbi oldalaiért. Ezek eltávolításáról a keresőoldal működtetőjének kell gondoskodni.

Kelt.: Budapest, 2018 szeptember hó 13. napja.