

# Általános Szerződési Feltételek

## 1. A Szolgáltató adatai

Nairam Kft.

Székhelye: 5081. Szajol, Hrsz 096/8

Cégjegyzékszám: Cg 16-09-002133

Adószám: 11260064-2-16

## 2. Általános szabályok

2.1. Jelen „Általános Szerződési Feltételek” szabályozzák a Nairam Klubhotel és Szabadidő Központ szolgáltatásainak igénybevételét.

2.2. Speciális, egyedei 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 kööttsége 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 lejárta előtt véglegesen elhagyja a szobát, a Szolgáltató jogosult a Szerződésben kikötött szolgáltatás teljes ellenértékére. 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. Egyéni vendégek részére:

Főszezonban és kiemelt időszakokban érkezés előtt legalább 15 nappal a lemondás díjtalan, 15 napon belüli lemondás esetén a kötbér mértéke 1 napi szobaár vagy a csomagár 1 napra eső része.

Közép-, elő és utószezonban a lemondás érkezés előtt legalább 72 órával díjtalan, 72 órán belül a kötbér összege egy napi teljes szobaár, vagy a csomagár 1 napi része.

a) Ha a Szerződő fél a szállás-szolgáltatások igénybevételét előlegfizetéssel, hitelkártya garanciával, vagy más, Szerződésben foglalt módon nem biztosította, a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége az érkezési napon helyi idő szerint 18:00 órát követően megszűnik.

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 18:00 óráig nem érkezik meg, vagy 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.

5.2. A Szolgáltató speciális kondíciókhoz kötött termékeinek foglalása, csoportos utazás, vagy rendezvények esetén, a fentiekől eltérő, egyedi Szerződésben rögzített feltételeket állapít meg.

5.3. Esküvői rendezvények lemondási feltételei

a) Lekötött esküvői rendezvény lemondása esetén, amennyiben a rendezvény dátumát megelőző 30 napnál korábban történik a lemondás, az első 30 % előleg visszafizetése csak abban az esetben történik meg, ha ezt a napot értékesíteni tudjuk másik párnak. Ha nem tudjuk értékesíteni, akkor a befizetett előleg nem kerül visszafizetésre. A második 30 % előleget visszafizetjük, ha a

rendezvény lemondása a rendezvény dátumát megelőző két hétnél korábban történik. Ha két héten belül mondja le a Pár a foglalást, ezt az összeget sem áll módunkban visszafizetni.

b) Amennyiben a befizetett 30%-ot foglalóként vesszük át, nem kerül visszafizetésre a befizetett foglaló, a rendezvény lemondása esetén semmilyen körülmények között. A második 30 % előleget visszafizetjük, ha a rendezvény lemondása a rendezvény dátumát megelőző két hétnél korábban történik. Ha két héten belül mondja le a megrendelő a foglalást, ezt az összeget sem áll módunkban visszafizetni.

### 5.3. Táborok lemondási feltételei

a) Lékötött tábor lemondása esetén, amennyiben a rendezvény dátumát megelőző 60 napnál korábban történik a lemondás, az első 20 % előleg visszafizetése csak abban az esetben történik meg, ha ezt a időintervallumot értékesíteni tudjuk másik tábor számára. Ha nem tudjuk értékesíteni, akkor a befizetett előleg nem kerül visszafizetésre. Amennyiben 60 napon belül történik a tábor lemondása a befizetett előleget nem fizetjük vissza.

## 6. Árak

6.1. A Nairam Klubhotel szolgáltatás árai a recepción találhatóak.

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

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

6.4. Aktuális kedvezmények, akciók, egyéb ajánlatok a [www.nairam.hu](http://www.nairam.hu) weboldalon kerülnek meghirdetésre.

## 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 kiegyenlítheti HUF-ban, és/vagy EUR-ban.

a) bármely olyan pénznemben, melyet a Szolgáltató elfogadásra meghirdet. Az átszámítás, illetve számlázás ebben az esetben a Szolgáltató számlavezető Bankjának a Vendég érkezési napján érvényes deviza vételi árfolyamán történik.

b) a Szolgáltató elfogad készpénzkímélő fizetési eszközöket (bankkártya, SZ.É.P Kártya), melyek mindenkor aktuális listáját kívánságra a Szerződő fél rendelkezésére bocsátja.

## 8. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei

8.1. A Vendég a szállodai szobát az érkezés napján 14:00 órától foglalhatja el (Check in), és az utolsó tartózkodási napon délelőtt 10:00 óráig köteles elhagyni (Check out).

8.2. Ha a Vendég a szobát az érkezés napján reggel 6:00 óra előtt kívánja elfoglalni, úgy az előző éjszaka felszámításra kerül.

## 9. Háziállatok

9.1. A Nairam Klubhotel és Szabadidő Központ területére háziállat nem vihető be.

## 10. A szerződés teljesítésének visszautasítása, a szolgáltatási kötelezettség megszűnése

10.1. A Szolgáltató jogosult a szállás-szolgáltatásra szóló Szerződést azonnali hatállyal felmondani, így a szolgáltatások nyújtását megtagadni, ha:

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

b) a Vendég a szálláshely biztonságával, rendjével, annak alkalmazottaival kifogásolhatóan, durván viselkedik, alkohol, vagy drogok befolyása alatt áll, fenyegető, sértő, vagy más elfogadhatatlan viselkedést tanúsít,

c) a Vendég fertőző betegségben szenved.

d) a Szerződő fél nem teljesíti a Szerződésben meghatározott előleg-fizetési kötelezettségét a meghatározott időpontig

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

## 11. Elhelyezési garancia

11.1. Amennyiben a Szolgáltató által működtetett intézmény a Szerződésben szereplő szolgáltatásokat saját hibájából (pl. túltöltés, ideiglenes üzemeltetési problémák, stb.) nem tudja biztosítani, a Szolgáltató 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 egyszeri alkalommal telefonálási lehetőséget biztosítani a Vendég részére a szálláshely változásának közzétételére

c) ingyenes transzferet 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, ha a Vendég a számára felajánlott helyettesítő szálláshelyre elfogadta, utólagos kártérítési igénygel a Szerződő fél nem élhet.

## **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 tárgyakra keletkezett esetleges károk tekintetében.

## **13. A Vendég jogai**

13.1. A Szerződés értelmében a Vendég jogosult a megrendelt szoba, valamint a szálláshely azon létesítményeinek rendeltetészerű 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 Vendég kötelezettségei**

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

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

## **15. A Vendég 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. E felelősség akkor is fennáll, amennyiben a károsultnak jogában áll kárának megtérítését közvetlenül a Szolgáltatótól igényelni.

## **16. A Szolgáltató jogai**

Amennyiben a Vendég az igénybevett, vagy a Szerződésben megrendelt, de igénybe nem vett kötbérvisszatérítendő szolgáltatások díjának megfizetésére vonatkozó kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltatót követeléseit biztosítására zálogjog illeti meg a vendégnek azon a személyes tulajdonságain, amelyeket az intézménybe magával vitt.

## **17. A Szolgáltató kötelezettsége**

A Szolgáltató köteles;

- a) a szerződés alapján megrendelt szállás és egyéb szolgáltatást az érvényes előírások, szolgáltatás standard-ek 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 az intézményben, ahová 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 recepciónak, és minden szükséges adatot a szálloda rendelkezésére kell bocsátania, amely a káreset körülményeinek tisztázásához, esetleg a rendőrségi jegyzőkönyv felvételéhez/rendőrségi eljáráshoz szükséges.

18.2. A Szolgáltató felelősséget vállal azért a kárért is, amelyet a megszálló Vendég dolgainak elvesztése, elpusztulása vagy megsérülése folytán szenved el, abban az esetben, ha a Vendég a Szolgáltató által kijelölt, illetőleg általában erre rendelt helyen, vagy a szobájában helyezte el.

18.2.1. Értéktárgyakért, értékpapírokért és készpénzért a Szolgáltató csak akkor felelős, ha a dolgot 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 a Szerződés szerinti napi szobaár összegének az ötvenszerese, kivéve, ha a kár ennél kevesebb.

## **19. Titoktartás**

A Szolgáltató a Szerződésben foglalt kötelezettsége teljesítése során köteles a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. Törvény, és az adatvédelemmel kapcsolatos vonatkozó jogszabályok betartására.

## **20. Vis major**

Azon ok, vagy körülmény (például; háború, tűz, árvíz, időjárásbeli viszontagság, áramhiány, sztrájk bekövetkezése), amely felett a Szolgáltató nem bír ellenőrzéssel (vis major), bármely felet felmentik a Szerződésből eredő kötelezések teljesítési alól, amíg ezen ok vagy körülmény fennáll. A felek egyetértéssel 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**

A Szolgáltató és a Szerződő fél közötti jogviszonyra a magyar Polgári Törvénykönyv rendelkezései az irányadóak.

#### **22. Weboldal**

22. A Nairam Klubhotel és Szabadidő Központ üzemelteti a [www.nairam.hu](http://www.nairam.hu) weboldalt, valamint a Nairam Klubhotel Hivatalos Facebook oldalt, ahol rendszeresen tájékoztatja vendégeit a szabadidő központban történekről.

##### **22.2 Szerzői jog**

A weboldal, a felhasznált képek és logók elrendezését szerzői jog védi. Bármely olyan tárgyaknak egyéb elektronikus vagy nyomtatott kiadványba történő átmásolása vagy felhasználása, mint a képek vagy szövegek, nem engedélyezett a Nairam Kft. beleegyezése nélkül.