

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

1. A Szolgáltató adatai:

- ❖ Cégnév: Panorama Residence Duna Kft. (röviden P.R.D. Kft)
- ❖ Székhely: 2897 Dunaszentmiklós, Új utca 25.
- ❖ Cégjegyzékszám: 11-09-006909
- ❖ Adószám: 11755876-2-11
- ❖ Telefon: +36 34/591 300, +36 20/980 3010
- ❖ E-mail: info@dunaresidence.hu
- ❖ Webhely: www.dunaresidence.hu

2. Általános szabályok

- a) Jelen "Általános Szerződési Feltételek" szabályozzák a Szolgáltató szálláshelyeinek és szolgáltatásainak igénybevételeivel kapcsolatos feltételeket.
- b) Jelen szabályzat feltételei nem térnek ki a Szolgáltató által külön, pl. szállásközvetítőkkal, rendezvény-szervezőkkel kötött egyedi megállapodásokra, melyek egyedi rendelkezései eltérhetnek jelen rendelkezésektől.
- c) A jelen Szabályzatban nem szabályozott kérdésekre, valamint jelen Szabályzat értelmezésére a magyar jog az irányadó, különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. (Elker. tv.) törvény, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet vonatkozó rendelkezéseire. A vonatkozó jogszabályok kötelező rendelkezései a felekre külön kikötés nélkül is irányadók.

3. Szerződő fél

- a) A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat a Vendég veszi igénybe
- b) Amennyiben a szolgáltatások megrendelését 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).
- c) Amennyiben a szolgáltatások megrendelését a Vendég megbízásából egy harmadik személy (továbbiakban Közvetítő) adja le a Szolgáltatónak, úgy a Szolgáltató és a Közvetítő között megkötött szerződés szabályozza az együttműködés feltételeit. Szolgáltató nem köteles vizsgálni, hogy a Közvetítő jogszerűen képviseli-e a Vendéget.

4. Szerződéses jogviszony, szobafoglalás

- a. A Vendég írásban megküldött ajánlatkérésére a Szolgáltató ajánlatot küld. Az apartmanok értékesítése a szabad kapacitások függvényében történik, Szolgáltató a foglalásokat azok beérkezési sorrendjében igazolja vissza.
- b. A szerződés a Vendég írásban (levélben, faxon, e-mailben, online felületen) leadott megrendelésének a Szolgáltató írásban megküldött visszaigazolásával jön létre, és így írásban megkötött szerződésnek

minősül. A Vendég által szóban leadott foglalás, módosítás, annak a Szolgáltató által szóban történt visszaigazolása nem szerződésértékű.

- c. Felhasználó a foglalás során köteles a saját, valós adatait megadni. A foglalás során megadott valótlan, vagy más személyhez köthető adatok esetén a létrejövő elektronikus szerződés semmis. Szolgáltató kizárja felelősségét, amennyiben Felhasználó más nevében, más személy adataival veszi igénybe szolgáltatásait.
- d. A Szolgáltatót a Felhasználó által tévesen és/vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető Szolgáltatói hibás teljesítésért, illetve egyéb problémáért, hibaért semminemű felelősség nem terheli.
- e. A szerződés meghatározott időtartamra szól, és tartalma kiterjed a szolgáltatás tárgyára, helyére, időtartamára, árára, továbbá a fizetési, lemondási, módosítási feltételekre. Ha a Vendég a meghatározott időtartam lejárta előtt véglegesen elhagyja a szobát, a Szolgáltató jogosult a Szerződésben kikötött szolgáltatás teljes ellenértékére. A lejárató idő előtt megüresedett szobát a Szolgáltató jogosult újra értékesíteni.

5. Az apartmanpark alapszolgáltatásai

1) Szállásszolgáltatás

- a) Szolgáltató létszámtól függően 4 fős és 6 fős apartmanokat biztosít Vendég részére
- b) Érkezéskor egyszeri bekészítés az apartmanokba: kéztörölő, kádkilépő, törölköző, toalettpapír.
- c) Szolgáltató a Vendég itt tartózkodása alatt a szállást nem takarítja, szemétkosarat nem üríti, ágyneműt nem cseréli, toalettpapírt nem pótolja.
- d) Térítés ellenében Szolgáltató biztosítja fentieket, amennyiben Vendég igényt tart rá.

2) Ellátás

- a. A kedvezményes csomagok félpanziós ellátást tartalmaznak, melyet foglaltság függvényében a' la carte, vagy svédasztalos étkezés formájában tudnak elfogyasztani Vendégeink. Az étkezéseket a megadott nyitvatartási időben tudják igénybe venni.
- b. Ellátás nélküli apartman bérlet esetén térítés ellenében igényelhető reggeli és vacsora.
- c. A' la carte étkezés az étteremben déltől biztosított, nyitvatartási időben.
- d. Glutén-, laktóz-, tojásérzékeny, vegetáriánus és vegán Vendégeink számára is biztosítunk ételeket. Kérjük, szíveskedjenek foglalásnál előre jelezni a fenti igényeket, hogy vendéglátó egységünk felkészülhessen az alapanyagokkal!

3) Wellness részleg

- a. Wellness szolgáltatásaink a szállóvendégek részére korlátlanul vehetők igénybe a nyitvatartási időben.
- b) Külsős Vendégeknek előzetes bejelentkezés alapján, napijegyekkel biztosított a wellness részleg használata nyitvatartási időben.
- c) Külsős Vendégeket az aktuális foglaltság függvényében áll módunkban fogadni.
- d) Szauna szeánsz a Szolgáltató által meghirdetett időpontokban vehető igénybe, térítés ellenében a wellness belépő vásárlása mellett.
- e) A szauna szeánszokra minden esetben előzetes bejelentkezés szükséges.

4) Konferenciaszolgáltatás

- a) Rendezvénytermek, konferenciaszolgáltatások előzetes egyeztetést követően vehetők igénybe.

6. Árak

- a. Szolgáltató az aktuális árait, csomagajánlatait a weboldalán hirdeti meg.
- b. Az egyéb szolgáltatások árai az adott részlegen – étterem, bár- is rendelkezésre állnak
- c. Szolgáltató a meghirdetett árait előzetes bejelentés nélkül, szabadon megváltoztathatja.
- d. Az árak közlésekor a Szolgáltató megjelöli az árak adótartalmának (ÁFA) ajánlattételkor érvényes, törvény által szabályozott mértékét. A Szolgáltató a hatályos adó-törvény (ÁFA) módosulása miatti többlet terheket, előzetes értesítés mellett, áthárítja a Szerződő félre.
- e. Az árak nem tartalmazzák a helyszínen fizetendő helyi idegenforgalmi adót (IFA). Annak aktuális mértékét Szolgáltató a weboldalán jeleníti meg.

7. Háziállatok

- a. Háziállat térítés ellenében hozható a parkba.
- b. A kisállatok a közös területek használata során a többi vendég nyugalma nem zavarhatják. A kisállatok a wellness területét és az éttermet nem látogathatják.
- c. A behozott állat által esetlegesen okozott károkért a Vendég teljes körűen felelős.
- d. Szolgáltatónak jogában áll megtagadni a kisállat fogadását, amennyiben az érkezés során derül ki, hogy a kisállat mérete, fajtája, testsúlya nem egyezik meg a foglalás során jelzett adatokkal.

8. Fizetési feltételek

- a. Szolgáltató a Vendég részére nyújtott szolgáltatásainak ellenértékére részben vagy egészben igényt tarthat a szolgáltatás igénybevételének megkezdése előtt előlegfizetéssel. Az előlegfizetési feltételeket a megrendelés visszaigazolása tartalmazza.
- b. Az előleg fizetése történhet átutalással, bankkártyával, készpénzzel vagy SZÉP- kártyával. A fizetéssel kapcsolatban felmerülő esetleges költségek a Szerződő felet terhelik.
- c. Szolgáltató jogosult a szolgáltatások igénybevételének megkezdése előtt, a bejelentkezés során a Vendégtől garanciát kérni az előzetesen megrendelt és a helyszínen igényelt szolgáltatásokra. A garancia készpénzzel vagy bankkártya garancia formájában adható.
- d. Szolgáltató a Vendég részére nyújtott szolgáltatásainak ellenértékére legkésőbb az igénybevételt követően, a távozást megelőzően igényt tart. Utólagos fizetésre kizárólag egyedileg létrejött írásos megállapodás esetén van lehetőség.
- e. A Vendég a számlát kiegyenlítheti készpénzben - forintban vagy euróban-, továbbá SZÉP kártyával, Erzsébet utalvánnyal, bankkártyával vagy hitelkártyával a törvény szabta lehetőségek figyelembe vételével.
- f. A számla a magyarországi adószabályoknak megfelelően forintban kerül kiállításra. A valutában kijánlott árak a szálloda MNB árfolyama alapján meghatározott napi csúsztatott árfolyamán kerülnek forintosításra.
- g. Rendezvény szervezővel, és egyéb szerződött partnerrel megkötött szerződés tartalmazza az egyedi fizetési feltételeket.
- h. Szolgáltató bizonyos időszakokra magasabb mértékű előleg fizetését is előírhatja, erről mindig az adott időszakra készült csomagajánlat, valamint visszaigazolás fizetési feltételeiben rendelkezik.

9. Ajándékutalvány

- a. Szolgáltató ajándékutalvány vásárlási lehetőséget biztosít szállásra, wellness használatra, wellness brunch csomagra.
- b. Az ajándékutalvány kiállításának előfeltétele az utalvány teljes ellenértékének előre történő kifizetése. Felhasználása az azon feltüntetett érvényességi időn belül, és feltételekkel lehetséges a szabad kapacitások függvényében, a Szolgáltatóval történt előzetes egyeztetést követően. A fel nem használt ajándékutalvány az érvényességi idő lejártát követően érvényét veszti.
- c. Az utalvány készpénzre nem váltható.

10. Lemondási, módosítási feltételek

- a. A megrendelt szolgáltatások módosítására vagy lemondására kizárólag írásban van lehetőség.
- b. A megrendelt és visszaigazolást szolgáltatások dátumának és létszámának szabad kapacitások függvényében van lehetőség. Amennyiben az eredeti és a módosított időpont között szezon-, vagy árváltás történt, a két ár közötti különbséget is fizetni szükséges.
- c. A megrendelt szolgáltatások kötbérmentes lemondására (a kiemelt és ünnepi időszakok kivételével) az érkezést megelőző 7. napon van lehetőség. A kötbérmentes lemondási határidőn túli lemondás vagy a lemondás elmaradása (ún. no show) esetén a megrendelt teljes csomagár 1 napra eső része kötbéreként kerül felszámolásra.
- d. Kiemelt és ünnepi időszakra egyedi lemondási feltételek vonatkoznak. A megrendelt szolgáltatás kötbérmentes lemondására az érkezést megelőző 14. napon van lehetőség. A kötbérmentes lemondási határidőn túli lemondás vagy a lemondás elmaradása (ún. no show) esetén a megrendelt teljes csomagár 1 napra eső része kötbéreként kerül felszámolásra.
- e. Rendezvényszervezővel, cégekkel kötött egyedi megállapodás esetén a fentiektől eltérő lemondási feltételek vonatkoznak, melyeket az egyedi megállapodás tartalmaz.
- f. Korábbi távozás esetén, ha a Vendég a meghatározott időtartam lejárta előtt véglegesen elhagyja a szobát, a Szolgáltató jogosult a Szerződésben kikötött szolgáltatás teljes ellenértékére. A lejárató idő előtt megüresedett szobát a Szolgáltató jogosult újra értékesíteni.

11. A szolgáltatás igénybevétele

- a. A Vendég a szobát érkezés napján 14:00 órától foglalhatja el, távozás napján 10:00 óráig köteles elhagyni.
- b. Foglaltság függvényében korai érkezés, és késő távozás is kérhető, térítés ellenében.
- c. Kiemelt-, és ünnepi időszakokban korai érkezésre és késői távozásra nincs lehetőség.
- d. Szolgáltató díjmentes parkolási lehetőséget biztosít, melyre a parkolóban, illetve a főparkoló alatt található mélygarázsban van lehetőség. A Vendég köteles a kijelölt parkolókat parkolás céljára használni, a Park többi területén hagyott gépjárművekért Szolgáltató felelősséget nem vállal.
- e. A Vendég a bejelentkezés során köteles aláírni a személyes adataival kitöltött bejelentőlapot, melynek aláírásával elfogadja a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeit.
- f. A Vendég hibájából felróható sérülésekért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.
- g. A szándékos rongálás miatt keletkező károk költségét a Szolgáltató a Vendégre terheli.

12. A szerződés teljesítésének visszautasítása, a szolgáltatási kötelezettség megszűnése

- a) A Szolgáltató jogosult a szállásslolgáltatásra szóló szerződést azonnali hatállyal felmondani, és a szolgáltatások nyújtását megtagadni az alábbi esetekben:
- i) A Vendég nem rendeltetésszerűen használja a rendelkezésre bocsátott szobát, illetve létesítményt
 - ii) A Vendég nem tartja be a Házi rendet
 - iii) A Vendég a Szolgáltató biztonságával, rendjével, annak alkalmazottjaival kifogásolhatóan, durván viselkedik, alkohol, vagy drogok befolyása alatt áll, fenyegető, sértő, vagy más elfogadhatatlan viselkedést tanúsít,
 - iv) A Vendég fertőző betegségben szenved
 - v) a Szerződő fél nem teljesíti a Szerződésben meghatározott fizetési kötelezettségét a meghatározott időpontig.
- b) Amennyiben a felek közötti Szerződés „vis major” okokból nem teljesül, a szerződés megszűnik.

13. A Vendég betegsége, halála

- a) Amennyiben a Vendég szállásslátogatás igénybevételének ideje alatt megbetegszik, és nem képes a saját nevében eljárni, a Szolgáltató orvosi segítséget ajánl fel.
- b) A Vendég betegsége/ halála esetén a Szolgáltató költségeinek kompenzációjára tart igényt a beteg/ elhunyt hozzátartozója, örököse, számlafizetője részéről az esetlegesen felmerülő orvosi és eljárási költségek, az elhalálozást megelőzően igénybe vett szolgáltatások ellenértékének, valamint a betegség/ halál eset kapcsán a felszerelésekben, berendezési tárgyakban esetlegesen keletkezett károk tekintetében.

14. A szerződő fél (Vendég) jogai

- a) A Szerződés értelmében a Vendég jogosult a lefoglalt szoba, valamint a Szolgáltató azon létesítményeinek rendeltetésszerű használatára, melyek beletartoznak a szokásos szolgáltatási körbe, és nem esnek speciális feltételek hatálya alá.
- b) A Vendég a szálláshelyen való tartózkodásának ideje alatt panasszal élhet a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások teljesítésével kapcsolatban. A Szolgáltató a Vendég szálláshelyen való tartózkodásának ideje alatt a Szolgáltatóhoz írásban igazoltan eljuttatott panasz kezelésére kötelezettséget vállal.
- c) A Vendégek gépjárművei díjmentesen parkolhatnak a fedetlen parkolóban és mélygarázsban. A Szolgáltató területére minden vendég saját felelősségre hajt be és parkol. A gépjárművekben okozott kárért a Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal.

15. A Szerződő fél (Vendég) kötelezettségei

- a) A Szerződő fél köteles a Szerződésben megrendelt szolgáltatások ellenértékét a Szerződésben meghatározott időpontig és módon kiegyenlíteni.
- b) A Vendég saját ételt és italt nem hozhat be a park vendéglátó egységeibe, illetve wellness részlegébe.
- c) Tűz esetén a Vendég köteles a recepciót haladéktalanul értesíteni. A Vendégek kötelesek tűz vagy egyéb riasztás esetén a szobákat, illetve a Szolgáltató közös rendeltetésű tereit az ott elhelyezett tájékoztató szerint a lehető leghamarabb elhagyni.
- d) Minden 18. életévét betöltött Vendég köteles a Szolgáltatónál eltöltött éjszakák száma után a helyi idegenforgalmi adót megfizetni.

16. A Szerződő fél (Vendég) kártérítési kötelezettsége

- a) A Vendég felelősséggel tartozik az általa okozott mindazon károkért és hátrányokért, 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, ha a károsult a kár helyreállítását közvetlenül a Szolgáltatótól igényli.
- b) A szobákat és a Szolgáltató közös használatú eszközeit, berendezési tárgyait közösen használó Vendégek a rendeltetésellenes használat során bekövetkezett károkozásért egyetemlegesen felelnek.
- c) Vendég érkezéskor az apartman, illetve a sorompó és mélygarázs nyitásához szükséges kulcskártyát kap, melynek elvesztése és/vagy rongálódása esetén annak árát Szolgáltató felé köteles megtéríteni. Minden érkezéskor kapott kulcskártyát távozáskor köteles sérülésmentesen és hiánytalanul a recepción leadni.

17. A Szolgáltató jogai

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

18. A Szolgáltató kötelezettsége

- a) A Szolgáltató köteles a szerződés alapján megrendelt szállás és egyéb szolgáltatást az érvényes előírások, szolgáltatás standard-ek szerint teljesíteni.
- b) A Szolgáltató köteles a Vendég írásos panaszát kivizsgálni és a probléma kezeléséhez a szükséges lépéseket megtenni, melyet írásban köteles rögzíteni.

19. A Szolgáltató kártérítési felelőssége

- a) A Szolgáltató felelősséget vállal minden olyan, a Vendéget ért kárért, mely a létesítményein belül, a Szolgáltató, vagy annak alkalmazottai hibájából következett be, illetve a Szolgáltató és Vendég részéről egyaránt tanúval bizonyított.
- b) 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.
- c) A Szolgáltató kijelölhet olyan helyeket a szállodában, ahová Vendég nem léphet be. Az ilyen helyeken történt esetleges kárért, sérülésért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.
- d) A Vendégnek az őt ért kárt azonnal jelentenie kell a szállodában, és minden szükséges adatot Szolgáltató rendelkezésére kell bocsátania, amely a káreset körülményeinek tisztázásához, esetleg a rendőrségi jegyzőkönyv felvételéhez/rendőrségi eljáráshoz szükséges.
- e) 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.
- f) Szolgáltató közösségi tereiben, szobáiban hagyott személyes tárgyakért (ideértve a szobai széfben elhelyezett dolgokat, tárgyakat is) a Szolgáltató felelősséget nem vállal.
- g) A Szolgáltató parkolójában lévő gépkocsiban hagyott értéktárgyakért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

20. Vis major

Azon ok vagy körülmény, pl. háború, árvíz, tűzvész, időjárásbeli viszontagság, áramhiány, sztrájk bekövetkezése, amely felett a fél nem bír ellenőrzéssel (vis major) bármely felet felmenti a szerződésből eredő kötelezettségeinek teljesítése alól, míg ezen ok vagy körülmény fennáll. A felek minden tőlük telhetőt megtesznek, hogy ezen okok és körülmények bekövetkeztének lehetőségét a lehető legalacsonyabb szintre szorítsák, és ezáltal az okozott kárt vagy késedelmet a lehető leghamarabb helyrehozzák.

21. Titoktartás

A Szolgáltató a szerződésben foglalt kötelezettsége teljesítése során köteles az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. tv, és az adatvédelemmel kapcsolatos vonatkozó jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően eljárni.

22. Panaszkezelés

- a) A Szolgáltató célja, hogy valamennyi megrendelést/foglalást megfelelő minőségben, a megrendelő teljes megelégedettsége mellett teljesítsen. Amennyiben Felhasználónak mégis valamilyen panasa van a szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát a fenti telefonon, e-mail címen, vagy levél útján is közölheti.
- b) Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a vásárló a panaszkezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát átadja a vásárlónak
- c) A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban Fgytv.) 17/A §-a paragrafusában értelmében a Szolgáltató tájékoztatja a Vendéget arról, hogy a panaszügyintézés helye a Szolgáltató székhelye (2897, Dunaszentmiklós, Új út 25.)
- d) Az írásbeli panaszt a Szolgáltatást 30 napon belül írásban megválaszolja. A panaszt elutasító álláspontját megindokolja. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig megőrzi a Szolgáltató, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.