

## **1. A Szolgáltató adatai**

Cégnév: Sólya Korlátolt Felelősségű Társaság

Rövidített név: Sólya Kft.

Megnevezés: Villa Dorottya

Székhely: 8623 Balatonföldvár, Bajcsy Zsilinszky Endre u. 13

Cégjegyzékszám: 14-09-306247

Adószám: 13426071-2-14

## **2. Általános szabályok**

**2.1.** Jelen “Általános Üzleti Feltételek” szabályozzák a Szolgáltató által működtetett Villa Dorottya szálláshelyének, és szolgáltatásainak igénybevételét.

**2.2.** Speciális, egyedi feltételek nem képezik részét a közölt Általános Üzleti 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.

**3.4** A tevékenység egészségbiztonsági kockázataira tekintettel a Szolgáltató csak abban az esetben tudja biztosítani a szolgáltatásokat, ha vendég a nevét és lakcímét a szolgáltatás igénybevétele előtt a Szolgáltató rendelkezésére bocsátja.

## **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 72 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.

- Ha a Vendég a meghatározott időtartam lejárta előtt véglegesen elhagyja a szállodát, a Szolgáltató jogosult a Szerződésben kikötött szolgáltatás teljes ellenértékére. A lejárató idő előtt megüresedett szobát a Szolgáltató jogosult újra értékesíteni.
- 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 Szolgáltató az ajánlatában más feltételt nem határozott meg, a szállás-szolgáltatás kötbérmentes lemondására az érkezés előtti napot megelőző 3. nap, helyi idő szerint 14:00 óráig van lehetőség.

- Ha a Szerződő fél a szállás-szolgáltatások igénybevételét előlegfizetéssel, hitelkártya garanciával, vagy más, Szerződésben foglalt módon nem biztosította, a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége az érkezés előtti napot megelőző 3. nap helyi idő szerint 14:00 óra után megszűnik.
- Ha a Szerződő fél a szállás-szolgáltatások igénybevételét előlegfizetéssel, hitelkártya garanciával, vagy más Szerződésben foglalt módon biztosította, és az érkezési napon helyi idő szerint 24:00 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 fentiektől eltérő, egyedi Szerződésben rögzített feltételeket állapít meg.

**5.3.** Visszautalás: A Szolgáltató a szolgáltatás Szerződő fél általi lemondása esetén a befizetett előleg lemondási feltételek szerinti összegét kizárólag banki átutalással fizeti vissza. A Szolgáltatónak a visszautalás végrehajtására 30 nap áll rendelkezésére.

## **6. Árak**

**6.1.** A Szolgáltató a meghirdetett árait előzetes bejelentés nélkül szabadon változtathatja.

**6.2.** 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 többletterheket, előzetes értesítés mellett, áthárítja a Szerződő félre.

**6.3.** Aktuális kedvezmények, akciók, egyéb ajánlatok a villadorottya.hu-n kerülnek meghirdetésre.

## **7. Családi kedvezmények**

A 3 éven aluli gyermekek számára díjmentes a tartózkodás, amennyiben két felnőttel egy szobában szállnak meg. Kiságyat kérésre, korlátozott számban tudunk kedves vendégeink részére biztosítani. A 3 és 18 év közötti gyermekek esetén pót díj fizetése szükséges (amennyiben két felnőttel egy szobában szállnak meg), amely tartalmazza a pótágy és a reggeli költségét. A rendelkezésre álló pótágyak és pótágyazható szobák száma korlátozott és a Szálloda jogosult meghatározni, hogy a rendelkezésre álló szobák alkalmasak-e erre a célra.

## **8. Fizetés módja, garancia**

**8.1.** A Szolgáltató a Szerződő fél részére nyújtott szolgáltatásainak ellenértékére foglaláskor majd az érkezéskor, legkésőbb az igénybevételt követően, a szállodából történő távozást megelőzően tart igényt.

**8.2.** A Szolgáltató a szolgáltatás Szerződés szerinti igénybevételének, és az ellenérték kiegyenlítésének garantálására; kérhet hitelkártya garanciát (teljes összeg 50%-a), amelynek során a megrendelt és visszaigazolt szolgáltatás ellenértéke a hitelkártyán zárolásra kerül, kérheti előleg megfizetését a fizetendő összeg egy részére vagy annak teljes összegére.

**8.3.** A Szerződő fél számlája HUF devizanemben kerül kiállításra és HUF-ban egyenlíthető ki. A Szolgáltató a HUF-on kívül EUR-t kizárólag azokban az esetekben fogad el számlakiegyenlítés céljából, amikor nincs, vagy nem volt mód HUF átutalással, vagy bankkártyával történő kiegyenlítésre. Az EUR összeg meghatározása ebben az esetben a Szolgáltató számlavezető Bankjának a Vendég utazási napján érvényes devizaeladási árfolyamán történik. EUR pénznemben történő készpénzes fizetés esetén az esetlegesen visszajáró összeget EUR-ban egyenlíti ki a Szolgáltató.

A Szolgáltató elfogad készpénzkímélő fizetési eszközöket (hitelkártya, Széchenyi Pihenő Kártya, továbbá külön szerződés alapján; ajándékutalvány, voucher, stb.), melyek mindenkori aktuális listáját kívánságra a Szerződő fél rendelkezésére bocsátja. Foglalás esetén e tárgyban a Szerződő fél számára javasolt a kiválasztott készpénzkímélő fizetési eszközzel való fizetés lehetőségének tisztázása.

**8.4.** Bármely fizetési mód alkalmazásával kapcsolatos költség a Szerződő felet, illetve annak SZÉP kártyáját/hitelkártyáját terheli.

## **9. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei**

**9.1.** 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), kivéve ha előzetes megbeszélést követően a Szolgáltató a korábbi

érkezést (Early check in), illetve a későbbi elutazást (Late check out) nem teszi Szerződő félnek lehetővé. A korábbi érkezés illetve a későbbi elutazás díját a mindenkori árlista tartalmazza.

**9.2.** Ha a Vendég a szobát az érkezés napján reggel 6:00 óra előtt kívánja elfoglalni, úgy az előző éjszaka díját a Szolgáltató felé meg kell fizetnie.

## **10. Digitális okmányolvasó és VIZA rendszer**

A hatályos törvény értelmében a bejelentkezés és szobaelfoglalás feltétele a szálláshely-szolgáltatást igénybevevő személyek személyes adatait igazoló fényképes igazolvány (személyi igazolvány, kártyaformájú vezetői engedély vagy útlevél) átadása érkezéskor a recepción, illetve digitális okmányszkennerrel való rögzítése a szálloda részéről. Minden vendég azonosítására szükséges bemutatni a fényképes okmányt érkezéskor, 2023. december 31-től 14 éven aluli gyermekek esetében is.

A hatályos jogszabály szerint – amennyiben a vendég nem adja át érkezéskor a személyi azonosítására szolgáló okmányt, abban az esetben – a szálloda a szálláshely-szolgáltatást megtagadja. A Vendég Információs Zárt Adatbázis (VIZA) rendszerbe történő adattovábbításra a szálloda 2021. szeptember 1-jétől köteles.

A jogszabály alapján megtagadott tartózkodás esetén a szálloda a foglalási visszaigazolásban szereplő előlegre, lemondási vagy módosítási összeg megfizetésére nem tart igényt.

## **11. Háziállatok**

**11.1.** A Szolgáltató szálláshelyére háziállat előzetes egyeztetést követően bevihető a szállodai szobában a Vendég felügyeletével tartható, a közös helyiségeket a szobák megközelítésére használhatják, egyéb helyiségeket (étterem, medence) azonban nem látogathatják. A háziállat felár díját a mindenkori árlista tartalmazza.

**11.2.** A Vendég teljes körűen felelős a háziállat által okozott károkért, illetve köteles az esetleges extra takarítás díját a helyszínen megfizetni, mely díj mértékét szintén a mindenkori árlista tartalmazza.

## **12. A szerződés teljesítésének visszautasítása, a szolgáltatási kötelezettség megszűnése**

**12.1.** A Szolgáltató jogosult a szállás-szolgáltatásra 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 szálláshely biztonságával, rendjével, annak alkalmazottaival kifogásolhatóan, durván viselkedik, alkohol, vagy drogok befolyása alatt áll, fenyegető, sértő, vagy más elfogadhatatlan viselkedést tanúsít
- a Vendég fertőző betegségben szenved.
- a Szerződő fél nem teljesíti a Szerződésben meghatározott előleg-fizetési kötelezettségét a meghatározott időpontig

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

### **13. Elhelyezési garancia**

**13.1.** Amennyiben a Szolgáltató szállodája a Szerződésben szereplő szolgáltatásokat saját hibájából (pl. túltöltés, ideiglenes üzemeltetési problémák, stb.) nem tudja biztosítani, a Szolgáltató köteles a Vendég részére a foglaló teljes összegét 24 órán belül visszautalni.

### **14. A vendég betegsége, halála**

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

**14.2.** 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.

### **15. A Szerződő fél jogai**

**15.1.** 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.

**15.2.** 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.

**15.3.** A Vendég panasztételi joga a szálláshelyről történt elutazását követően megszűnik.

### **16. A Szerződő fél kötelezettségei**

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

**16.2.** A Vendég gondoskodik arról, hogy a felelőssége alá tartozó 14 év alatti gyermek csak felnőtt felügyelete mellett tartózkodjon a Szolgáltató szállodájában, a gyermek által okozott károkért teljes felelősség a szülőt terheli.

**16.3.** A Vendég saját ételt, italt nem hozhat be a szálloda területére.

### **17. A Szerződő fél kártérítési felelőssége**

A Vendég mindazon károkért és hátrányokért felelős, melyeket a Szolgáltató vagy harmadik személy a Vendég, vagy kísérelője, vagy az ő felelőssége alá tartozó más személyek hibájából elszenved. A vendég felelősséggel tartozik az általa okozott kárt a Szolgáltatónak megfizetni. E felelősség akkor is fennáll, amennyiben a károsultnak jogában áll kárának megtérítését közvetlenül a Szolgáltatótól igényelni.

### **18. A Szolgáltató jogai**

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

### **19. A Szolgáltató kötelezettsége**

A Szolgáltató köteles:

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

### **20. A Szolgáltató kártérítési felelőssége**

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

- 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.
- A Szolgáltató kijelölhet olyan helyeket a szállodában, ahová Vendég nem léphet be. Az ilyen helyeken történt esetleges kárért, sérülésért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.
- A szálloda Wellness részlegének használata a Vendég saját felelősségére történik, a víz közeli területeken fokozott a csúszásveszély, ebből eredő balesetekért a szálloda felelősséget nem vállal.
- 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 eljáráshoz szükséges.

**20.2.1.** 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.

**20.2.2** A Szolgáltató parkolójában levő gépjárműben hagyott értéktárgyakért a Szolgáltató nem vállal felelősséget, illetve a parkoló gépjárművekben keletkezett károk keletkezését a Szolgáltató kivizsgálja azt.

**20.3.** A szálloda egyéb területein hagyott értéktárgyakért felelősséget nem vállalunk.

**20.4.** Nem felel továbbá a Szolgáltató a nem rendeltetésszerű használatból eredő károkért.

## **21. 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 rendelkezéseinek – és amennyiben ezt a Szerződő fél a Szolgáltató tudomására hozta – a Szerződő fél vonatkozó belső szabályainak megfelelően eljárni.

## **22. Vis major**

Azon ok, vagy körülmény (például; háború, tűz, árvíz, időjárásbeli viszontagság, áramhiány, sztrájk bekövetkezése), amely felett a fél nem bír ellenőrzéssel (vis major), bármely felet felmentik a Szerződésből eredő köteletségeik teljesítési 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.

## **23. A felek jogviszonyában alkalmazandó jog, eljáró bíróság**

A Szolgáltató és a Szerződő fél közötti jogviszonyra a magyar Polgári Törvénykönyv rendelkezései az irányadók. A szolgáltatási szerződésből eredő bármely jogvita lefolytatására a szolgáltatás helye szerint hatáskörrel rendelkező bíróság az illetékes.

## **24. Weboldal**

### **24.1. Hivatkozások és linkek**

A Villa Dorottya nincs befolyással a weboldalain belinkelt vagy hivatkozott, harmadik fél tulajdonában lévő anyag megtervezésére és tartalmára.

### **24.2. Szerzői jog**

A weboldalak, a felhasznált diagramok, képek és logók elrendezését, illetve az egyéni hozzájárulások gyűjteményét szerzői jog védi. Bármely olyan tárgyaknak egyéb elektronikus vagy nyomtatott kiadványba történő átmásolása vagy felhasználása, mint a diagramok, képek vagy szövegek, nem engedélyezett a Villa Dorottya beleegyezése nélkül.

### **24.3. Cookie-k**

Weboldalaink látogatásakor egy ismétlődő cookie (egy kis szövegfájl) keletkezik, és mentésre kerül az Ön számítógépének merevmeghajtóján. A cookie lehetővé teszi az Ön felismerését, amikor internetes oldalunkat meglátogatja, megkönnyítve böngészését az oldalon, és személyessé téve online élményét.

### **24.4. Analitika**

Egy Weboldal analitikai eszközt használunk, amely egy adatsorozatot készít, s nyomon követi, miként használják látogatóink internetes oldalunkat. Amikor Ön felkeresi internetes oldalunkat, cookie-kat hozunk létre azzal a céllal, hogy rögzítsük, mire keresnek rá internetes oldalunkon, illetve, hogy személy szerint nem azonosítható információt nyerünk erről. Ez az eszköz segít nekünk javítani az Ön online élményét, és fokozni internetes oldalunk felhasználóbarát jellegét. Soha nem használjuk személyes információ gyűjtésére. A legtöbb böngésző automatikusan elfogadja e cookie-kat, azonban Ön ezeket kitörölheti, vagy automatikusan visszautasíthatja. Mivel minden böngésző eltérő, a böngésző eszköztár "Segítség" címszavát válassza, hogy utánanézzon, miként állíthatja be a cookie-kkal kapcsolatos preferenciáit. Mindazonáltal lehetséges, hogy bizonyos tulajdonságokat nem tud használni internetes oldalunkon, amennyiben úgy dönt, nem fogadja el a cookie-kat.

### **24.5. SSL biztonság**

Biztonságát garantálandó, és fokozottan bizalmas adatkezelést biztosítandó, Weboldalunk SSL adatvédelmi kódoló szoftvert alkalmaz online foglalkások esetében. Az Ön hitelkártya száma, és bármely egyéb információ, amelyet Ön különböző kérdőívek kitöltésekor beír, automatikusan adatvédelmi kódolásra kerül, és a hálózaton történő továbbítás során védelem alatt áll. Amint az információ beérkezik szerverünkre, dekódolásra kerül egy egyedi magánkulcs használatával. Az SSL lehetővé teszi böngészője részére a weboldalunkra történő kapcsolódást és egy biztonságos kommunikációs csatornában történő megállapodást áttekinthető módon. Az SSL a legszélesebb körben alkalmazott és legsikeresebb biztonságos ügyleti rendszer ma. E rendszer használatához Önnek egyszerűen ellenőriznie kell böngészője összeférhetőségét. Ezt Ön oly módon végzi el, hogy ellenőrzi: látja-e az alábbi ikonok egyikét képernyője bal alsó részén (a Netscape esetében) vagy jobb felső részén (a Microsoft Internet)

### **24.6. Hírlevél feliratkozás**

A hírlevelére történő feliratkozás esetén, a név és az e-mail cím önkéntes módon történő megadásával a felhasználó hozzájárul ahhoz, hogy a részére a Sólya Kft. elektronikus levelet küldjön. A Sólya Kft. biztosítja azt, hogy a hírlevélről a felhasználó bármikor leiratkozzon a [villadorotya@villadorotya.hu](mailto:villadorotya@villadorotya.hu) e-mail címre küldött lemondási kérelem útján.

### **24.7. Remarketing kód**

A weboldalon remarketing kódokkal követjük nyomon egyes specifikus oldalak látogatását, hogy a későbbiekben célzott marketing üzeneteket biztosíthassunk ezen oldalak látogatóinak. A remarketing kódokat biztosító cookie-kat a weboldal látogatói az adott böngésző megfelelő beállításával letilthatják.



Az ÁSZF a későbbiek során módosulhat, mely módosítást a Szolgáltató a szálloda honlapján tüntet fel, illetve az érvényes és hatályos ÁSZF-et a szálloda recepcióján is elhelyezi.