



Általános Szállodai Szerződéses Feltételek (ÁSZF)

I. Bevezetés

1. Az Általános Szállodai Szerződéses Feltételek (továbbiakban ÁSZF) azt a szerződéses tartalmat foglalják össze, melyek alapján a Ice Premium Apartments, egyedi szálláshelyet működtető, Is Pannon1823 Kft (székhely: Veszprém, Veszprémvölgyi utca 96.), a továbbiakban: Szolgáltató) elszállásolási szerződést köt Vendégeivel.

2. Egyedi feltételek nem képezik részét a jelen ÁSZF-nek, de nem zárják ki külön, speciális megállapodások megkötését utazásközvetítőkkal, szervezőkkel, esetenként más-más, az adott üzletnek megfelelő feltételekkel.

II. Szerződő felek

1. 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: Szerződő Felek).

2. 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.

III. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei

1. A Vendég szóbeli vagy írásbeli ajánlatkérésére a Szolgáltató minden esetben írásbeli ajánlatot küld.

2. A Szerződés kizárólag a Vendég írásban leadott foglalásának a Szolgáltató általi írásban megküldött visszaigazolásával jön létre, és így írásban megkötött Szerződésnek minősül.

3. Szóban leadott foglalás, megállapodás, módosítás, vagy annak a Szolgáltató általi szóbeli visszaigazolása nem minősül szerződésnek.

4. A szállás-szolgáltatás igénybevételéről szóló Szerződés meghatározott időtartamra szól.

5. Ha a Vendég a meghatározott időtartam lejárta előtt véglegesen elhagyja a szálláshelyet, a Szolgáltató jogosult a Szerződésben kikötött szolgáltatás teljes ellenértékére. A lejáratú idő előtt megüresedett szállást a Szolgáltató jogosult újra értékesíteni.



6. 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.

7. A szállás-szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy a Vendégek személyazonosságukat a törvényes előírásoknak megfelelően, a szoba elfoglalása előtt igazolják. A szálláshelyen bejelentés nélkül senki sem lakhat.

8. A Szerződés módosításához és/vagy kiegészítéséhez a Felek által aláírt írásbeli megállapodás szükséges.

IV. 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) digitális okmány szkenneléstől való rögzítése a Vendégem alkalmazásban. Minden vendég azonosítására szükséges beszkenyelni a fényképes okmányt csecsemők és gyermekek esetében is.

A hatályos jogszabály szerint – amennyiben a vendég nem adja szkennelni a személyi azonosítására szolgáló okmányt, abban az esetben – a Szolgáltató 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 szálláshely jogosult a foglalási visszaigazolásban szereplő előleget a lemondási feltételek szerint meghatározott módon felszámolni.

V. Az elszállásolás kezdete és vége

1. A szobákat az érkezés napján 15.00 órától biztosítjuk, a korábbi érkezésre előzetes egyeztetés és visszaigazolást követően van lehetőség.

2. A Szolgáltatónak abban az esetben, ha a Vendég nem jelenik meg a megállapodás szerinti nap 22.00 óráig, joga van arra, hogy visszalépjen a szerződéstől kivéve, ha későbbi érkezési időpont került kikötésre.

3. A szállást a távozás napján legkésőbb 10.00 óráig köteles a Vendég elhagyni. A foglaltságtól függően Szolgáltató lehetőséget biztosíthat a későbbi szálláshely elhagyásra.

VI. Az elszállásolás meghosszabbítása

1. A tartózkodás Vendég általi meghosszabbításához a Szolgáltató előzetes hozzájárulása szükséges.

2. Amennyiben a Vendég a szobáját a bejelentkezéskor a távozás napjaként feltüntetett napon 10.00 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 és ezzel egyidejűleg a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége is megszűnik.



VII. Wellness és spa szolgáltatások

A szálláshely jelenleg nem nyújt Wellness és Spa szolgáltatásokat.

VIII. Árak

1. A szálláshely mindenkor listárai a Szolgáltató weboldalán, folyamatosan frissítve megtalálhatóak.
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.
3. Az árak közlésekor a Szolgáltató megjelöli az árak adótartalmának (ÁFA, IFA) ajánlattételkor érvényes, törvény által szabályozott mértékét. A közzétett árak tartalmazzák a törvényben meghatározott ÁFA-t, nem tartalmazzák azonban az idegenforgalmi adót, amit a helyszínen kell megfizetni (500 Ft/fő/éj - 18 éves kor felett). A Szolgáltató a hatályos adó-törvény (ÁFA, IFA) módosulása miatti többletterheket, előzetes értesítés mellett, áthárítja a Szerződő félre.

IX. Szolgáltatások

A Ice Premium Apartments ingyenes szolgáltatásai:

- Saját ingyenes parkoló
- Törölköző, fürdőlepedő
- WIFI
- Bekészítés vízforralóval
- Minibár
- Led Tv

X. Lemondási feltételek

1. Amennyiben a szálláshely ajánlatában más feltételt nem határozott meg, a lemondási és módosítási feltételek a következők:
Amennyiben a lemondás legkésőbb az érkezés napja előtt 7 nappal megtörténik, foglalási díj nem kerül felszámításra. Amennyiben a lemondás, az érkezés napja előtt 7 napon belül de minimum 3 nappal előtte érkezik, a foglalási díj 50% kerül felszámításra, 3 napon belüli lemondás, illetve meg nem jelenés esetén a foglalási díj 100 százaléka kerül felszámolásra.

A foglalás módosítására az érkezés napja előtti 7. napig van lehetőség díjmentesen, ebben az esetben a már befizetett előleg egy későbbi időpontban felhasználható.

Kiemelt időszakokban (Március 15, Húsvét, Pünkösöd, Nyári Főszezon 07.01-08.20 között, Karácsony, Szilveszter) ez a módosítási lehetőség nem elérhető.

A módosított foglalások esetében mindig az új időpont szerint aktuális listaár az érvényes, abban az esetben is, ha ez magasabb, mint az eredeti időpontra megállapított szobaár.



XI. Fizetés módja, garancia

1. A megrendelt szolgáltatások ellenértéke átuatlással fizethető, illetve a szerződéses szállásközvetítői oldalakon keresztül.
2. A szállás-szolgáltatás mindenkori ellenértékét a vendég, a következők szerint köteles kiegyenlíteni, minden esetben a szállás elfoglalása előtt:
 - a. az érkezés dátumához viszonyítottan 7 napon belüli foglalás esetén, a foglalással egyidőben, saját weboldalon keresztül Simplepay alkalmazáson, fizetési linken, aznapi utalással, vagy a szálláshelyközvetítő oldalán nyújtott lehetőségek egyikével.
 - b. az érkezés napjához viszonyítottan 7 napon kívüli foglalás esetén, az a. pontban meghatározott módok valamelyikével a kell kiegyenlíteni, a mindenkori ellenérték minimum 50%-t, majd maximum 7 nappal, az érkezési datum előtt a maradék összeget.

XII. A szerződés teljesítésének elutasítása, a szolgáltatási kötelezettség megszűnése

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 szobáját a bejelentkezéskor a távozás napjaként feltüntetett napon 10.00 óráig nem üríti ki és a tartózkodás meghosszabbításához a Szolgáltató előzetesen nem járult hozzá;
 - 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 előlegfizetési kötelezettségét a meghatározott időpontig;
2. Amennyiben a felek közötti Szerződés „vis major” okokból nem teljesül, a szerződés megszűnik.

XIII. A Vendég jogai

1. A szállás szolgáltatási szerződés megkötésével a Vendég jogosultságot szerez a bérelt helyiségek szokásos használatára.
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.

XIV. A Vendég kötelezései

1. A megállapodás szerinti díj megfizetése: a visszaigazolásban rögzített határidőig, vagy a szállás-szolgáltatási szerződés befejeződésekor esedékes.
2. A Vendégek által szálláshelyre behozott olyan elektromos készülékek üzembe helyezése előtt, melyek nem tartoznak a megszokott utazási szükségletek közé, ki kell kérni a Szolgáltató hozzájárulását.



3. A szemetet az üdülőhely területén, illetve a szobákban elhelyezett szemétyűjtő edényekbe kérjük kidobni.
4. Berendezési tárgyakat és textíliákat a szállodából kivinni tilos! Gondatlanságból vagy szándékosan okozott kárt a szállás, az okozóval megtéríteti.
5. Az üdülőhely területén lévő eszközöket, berendezéseket szállóvendég kizárólag saját felelősségére, használhatja, a kifüggesztett használati/kezelési útmutatókban leírtak kötelező érvényű betartása mellett.
6. A nemdohányzók védelméről szóló 1999. évi XLII. törvény végrehajtása értelmében 2012. január 1-től a szálláshely nemdohányzó létesítmény. A szálláshely alkalmazottai jogosultak a vendégeket figyelmeztetni a jogszabály betartására, illetve a jogszerűtlen magatartás abbahagyására. A vendégek, illetve a szálláshely területén tartózkodó bármely személy köteles a jogszabály betartására, valamint az esetleges felszólítás teljesítésére. Amennyiben bármely vendég vagy a szálláshely területén tartózkodó egyéb személy jogsértő magatartása miatt a szálláshely üzemeltetőjét az illetékes hatóság a hivatkozott jogszabály alapján bírsággal sújtja, úgy az üzemeltető fenntartja magának a jogot, hogy az adott jogsértő magatartást tanúsító személyre a bírság összegét áthárítsa, illetve annak megfizetését tőle követelje.
- Dohányzásra az udvaron van lehetőség. A szobákban, illetve az épületben történő dohányzás esetén Szolgáltató kártérítési összeget számolhat fel.
7. A szálláshelyen gyúlékony, robbanásveszélyes anyagot tárolni tilos. Tűz esetén az üzemeltetőt kérjük haladéktalanul értesíteni. A Vendégek kötelesek tűz esetén a szobákat lehető leghamarabb elhagyni.
8. A szobákat és a szálláshely közös használatú eszközeit, berendezési tárgyait közösen használó Vendégek a rendeltetésellenes használat során bekövetkezett károkozásért egyetemlegesen felelnek.
9. A szállóvendég által hozott tűzijátékhoz és egyéb engedélyköteles tevékenységhez a szálláshely írásos hozzájárulása, továbbá a szállóvendégek általi hatósági engedélyek beszerzése szükséges.
10. A Vendég gondoskodik arról, hogy a felelőssége alá tartozó 14 év alatti gyermek csak felnőtt felügyelete mellett tartózkodjon a Szolgáltató szálláshelyén.
11. A Vendégnek az őt ért kárt azonnal jelentenie kell a Szolgáltatónak, és minden szükséges adatot rendelkezésre kell bocsátania, amely a káreset körülményeinek tisztázásához, esetleg a rendőrségi jegyzőkönyv felvételéhez/rendőrségi eljáráshoz szükséges.



12. A Vendég kifejezetten tudomásul veszi, hogy a szálláshely közös használatú területein vagyonvédelmi okokból zárláncú kamerarendszert üzemeltet, melynek felvételei a vonatkozó jogszabályi előírások alapján törlésre kerülnek.

13. A Vendég (ideértve a szálláshelyen tartózkodó Vendéghez érkező látogatókat és a Vendéggel együtt utazó személyeket is) köteles a szálláshely épületét és annak közvetlen környezetét rendeltetésszerűen és a többi vendég, illetve látogató szükségtelen zavarása nélkül használni.

14. Elutazáskor a Vendég, az ajtókhöz kapott kódokat, az elutazásának napján 10 óráig használhatja fel a bejutásra.

15. A Vendég mindazon károkért és hátrányokért felelős, melyeket a Szolgáltató a Vendég vagy kísérője, vagy az ő felelőssége alá tartozó más személyek hibájából elszenved. A Vendég felelősséggel tartozik az általa okozott kárt a Szolgáltatónak megfizetni (pl. extra takarítás: min. bruttó 15.000 Ft ártól, a helyzet súlyosságától függően).

XV. Háziállatok

1. A szállásra háziállatot behozni tilos!

XVI. A Szolgáltató jogai

1. Amennyiben a Vendég az igénybevett, vagy a Szerződésben megrendelt, de igénybe nem vett kötbérvételes szolgáltatások díjának megfizetésére vonatkozó kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltatót követelése biztosítására zálogjog illeti meg a Vendégnek azon személyes tulajdon tárgyain, amelyeket a szálláshelyre magával vitt.

2. Amennyiben a Vendég az igénybevett vagy megrendelt, de igénybe nem vett kötbérvételes (térítésköteles) szolgáltatások díjának megfizetésére vonatkozó kötelezettségének nem tesz eleget, úgy a Szolgáltatót követelése biztosítására a magyar Polgári Törvénykönyv szerint zálogjog illeti meg a Vendég azon személyes tulajdonú tárgyain, melyeket a szálláshelyre magával vitt. Erre a zálogjogra a bérbeadó zálogjogának szabályát kell megfelelően alkalmazni. A Szolgáltató mindaddig, amíg a zálogjoga fennáll, megakadályozhatja a zálogjoggal terhelt vagyontárgyak elszállítását. Amennyiben a zálogként igénybe vett tárgy a Vendég tulajdonában álló gépjármű, annak zálogtárgyként való visszatartása kizárólag a zálogtárgyra vonatkozik, semmiképpen sem a Vendég vagy a vele együtt utazók személyes mozgási szabadságának korlátozására. A személyek minden egyéb korlátozás nélkül elhagyhatják a szálláshelyet.

XVII.A Szolgáltató kötelezettségei

1. A szerződés alapján megrendelt szállás és egyéb szolgáltatások az érvényes előírások, szolgáltatás standardok szerinti teljesítése.

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

3. A szálláshelyen 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 hallban lévő hangos zenélést.



XVIII.A Vendég betegsége, halála

1. Amennyiben a szállás-szolgáltatás igénybevételének időtartama alatt a Vendég megbetegszik, és maga nem képes saját érdekében eljárni, a Szolgáltató orvosi segítséget ajánl fel.
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 felszerelésekben, berendezési tárgyakban keletkezett esetleges károk tekintetében.

XIX. A Szolgáltató kártérítési felelőssége

1. A Szolgáltató felelősséget vállal azért a kárért, amelyet a megszálló Vendég dolgainak elvesztése, megsérülése vagy megsemmisülése folytán szenved el, abban az esetben, ha a Vendég a Szolgáltató által kijelölt, illetőleg általában erre rendelt helyen helyezte el.
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 azokat a Vendég maga okozta.
3. A Szolgáltató kijelölhet olyan helyeket a komplexum területén, ahová Vendég nem léphet be. Az ilyen helyeken történt esetleges Vendéget ért kárért, sérülésért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.
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.
5. Nem felel továbbá a Szolgáltató a nem rendeltetésszerű használatból eredő károkért.
6. A Szolgáltatót abban az esetben sem terheli kártérítési felelősség, ha a szálláshely wellness részlegnek rendkívüli vagy egészségügyi előírások betartása végett elrendelt karbantartás idejére ezen létesítmények használata korlátozott vagy nem megengedett.
7. A szálláshelyi lépcsők, nyílászárók és egyéb berendezési eszközök használata a Vendég saját felelősségére történik, a fürdő helyiségekben fokozott a csúszásveszély, ebből eredő balesetekért a szálláshely felelősséget nem vállal.
8. A Vendégnek az őt ért kárt azonnal jelentenie kell a Szolgáltatónak, és minden szükséges adatot a Szolgáltató rendelkezésére kell bocsátania, amely a káreset körülményeinek tisztázásához, esetleg a rendőrségi jegyzőkönyv felvételéhez/rendőrségi eljáráshoz szükséges.

XX. Titoktartás és Adatkezelés

1. A Szolgáltató a Szerződésben foglalt kötelezettsége teljesítése során köteles a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvény szabályainak megfelelően eljárni.
2. Bankkártyás fizetés SimplePay rendszeren keresztül
A vevő az Adatvédelmi Nyilatkozat elfogadásával tudomásul veszi, hogy az Is Pannon 1823 Kft. (8200 Veszprém, Veszprémvölgyi u.96.) adatkezelő által a www.icepremiumapartments.hu felhasználói adatbázisában tárolt alábbi személyes adatai átadásra kerülnek az OTP Mobil Kft., mint adatfeldolgozó részére.



Az adatkezelő által továbbított adatok köre az alábbi:

Név, email cím, telefonszám, számlázási cím, szállítási cím

Az adatfeldolgozó által végzett adatfeldolgozási tevékenység jellege és célja a SimplePay Adatkezelési tájékoztatóban, az alábbi linken tekinthető meg:

<http://simplepay.hu/vasarlo-aff>

XXI. Vis maior

Olyan, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény (így különösen háború, forradalom, lázadás, katonai puccs, tűz, árvíz, időjárásbeli viszontagság, földrengés, egyéb természeti vagy ipari katasztrófa, áramhiány, sztrájk bekövetkezése, jogszabályváltozás, rendkívüli politikai, társadalmi események, állami intézkedés, radikális piaci változások), amely a fél ellenőrzési körén kívül esik, és nem volt elvárható, hogy a körülményt a fél elkerülje vagy a kárt elhárítsa. A vis maior az akadályoztatott felet felmenti a Szerződésből eredő kötelessége teljesítési alól, amíg ezen ok vagy körülmény fennáll. A felek egyetértenek abban, hogy minden tőlük telhetőt megtesznek, hogy ezen okok és körülmények bekövetkezéének lehetőségét a lehető legalacsonyabb szintre szorítsák, és az ezáltal okozott kárt vagy késedelmet a lehető leghamarabb helyrehozzák. A felek kijelentik, hogy a Vendég egészségi állapotában bármely okból bekövetkezett változást (pl. baleset, megbetegedés), illetve a Vendég érdekkörébe eső családi, társadalmi eseményeket, történéseket nem tekintik vis maiornak.

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

1. A teljesítés helye az a hely, ahol az elszállásoló egység található.
2. Valamennyi, az elszállásolási szerződésből eredő vitával kapcsolatban, a Szolgáltató vonatkozásában, érdemben és helyileg illetékes bíróság kerül kijelölésre.
3. A Szolgáltató és a Vendég közötti jogviszonyra a magyar jogszabályok rendelkezései az irányadóak.
4. Az Is Pannon 1823 Kft. által üzemeltetett Ice Premium Apartments szálláshely számára a legfontosabb, hogy Vendégei mindig elégedettek legyenek a szálláshely által nyújtott szolgáltatással. Éppen ezért panaszait pártatlanul és teljes körűen, egyenlő eljárás keretében ki kell vizsgálni, mely vizsgálat fontos információkat hordozhat számukra. A Ice Premium Apartments szálláshely a panaszvizsgálást követően kötelezi magát, hogy olyan választ ad, melyben részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz javasolt rendezésére, megoldására vonatkozó intézkedésekre.
5. A panasz az Is Pannon 1823 Kft. szolgáltatásával, vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, melynek rendezésére a panaszos egyértelműen és kifejezetten Is Pannon 1823 Kft. eljárását kéri.

6. Vendég a szálláshely működésével, a foglalásokkal, szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdéseivel és esetleges panaszaival az alábbi elérhetőségeken keresheti meg:

Levélben:

Is Pannon 1823 Kft-t

Cím: Veszprém, Veszprémvölgyi utca 96. Elektronikus

levelezési címe: icepremiumapartments@gmail.com

Telefonszám: +36 30 9111537

7. Az írásbeli panaszokat az Is Pannon 1823 Kft. a jogszabályban előírt 25 napon belül érdemben megválaszolja. Ice Premium Apartments szálláshely -en a panaszos számára mind a vásárlók könyvébe, mind más formátumban leadott írásbeli kifogásokat is panaszként kezelünk.



8. A szóbeli panaszokat az Is Pannon 1823 Kft.-nek nincs lehetősége fogadni, mert a szálláshely nem tart fent recepciót és helyszíni személyzetet.

9. Az Is Pannon 1823 Kft. minden panaszt nyilvántartásba vesz, különös figyelmet fordítva a személyes adatok védelmére. A bekért személyes adatok kizárólag az azonosítás célját szolgálják, ezen kívül nem szolgálhatnak egyéb adatgyűjtési célt.

10. A panaszt benyújtó ügyfél adatait az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.

11. Az Is Pannon 1823 Kft. a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátva és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha az érdemi döntést közlő irat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett, annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell.

12. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 25 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén Vendég az alábbi testületekhez, hatóságokhoz fordulhat:

- A fogyasztónak minősülő Vendég a fogyasztóvédelemmel összefüggő jogszabálysértés esetén a Nemzeti Fejlesztési Minisztériumhoz, illetve a területileg illetékes járási hivatalhoz fordulhat: www.jarasinfo.gov.hu
- A fogyasztónak minősülő Vendég a fogyasztó lakhelye vagy a szolgáltatás kötelezettje tevékenységének helye szerinti Békéltető Testület elérhetőségein kezdeményezheti az eljárást. A megyei szervezetek listája [itt](#) érhető el.
- Határon átnyúló jogvita esetén a www.bekeltet.hu linkre kattintva Vendég panaszát elektronikusan jelentheti be a Budapesti Békéltető Testület számára.
- Ha Vendégnek kérdése van az eljárással kapcsolatban, a Budapesti Békéltető Testülethez fordulhat, mint online vitarendezési kapcsolattartó pont:
1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10. Email
cím: bekelteto.testulet@bkik.hu
Fax: +36 1 488 21 86
Telefon: +36 1 488 21 31
- Vendég panaszával az ügy jellegétől függően, az Is Pannon 1823 Kft. tevékenységi helye szerint az alábbi szervekhez fordulhat:

Veszprémi Járási Hivatal - Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály

Cím: 8200 Veszprém, Mindszenty József u. 3-5.

Telefonszám: +36 88 550 510

Email: veszprem.musz.fogy.fogl.@veszprem.gov.hu



Veszprém Megyei Békéltető Testület

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.

Telefonszám: +36 88 429 008

Faxszám: +36 88 412 150

Email: info@bekeltetesveszprem.hu

Web: www.bekeltetesveszprem.hu

Veszprém Város Jegyzője

Cím: 8200 Veszprém, Óváros tér 1.

Telefonszám: +36 88 549 100 (104)

Email: jdancs@gov.veszprem.hu

13. Amennyiben az Is Pannon 1823 Kft. a panaszkezelés során megsértette a fogyasztó számára biztosított jogszabályokat (így többek között nem adott időben, vagy érdemben választ az írásban vagy szóban közölt panaszra, megtevesztette a fogyasztót, esetleg más, a fogyasztóvédelemmel összefüggő jogszabálysértést követett el), a fogyasztó a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) területileg illetékes szervéhez fordulhat. Az NFH területi szervei a megyei Kormányhivatalok Fogyasztóvédelmi Felügyelőségei, melyek minden megyeszékhelyen megtalálhatóak: www.nfh.hu/teruleti

14. A jelen Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekre a Ptk., valamint a távollévők között kötött szerződésekről szóló 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet szabályai és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 200. évi CVIII. törvény, valamint az 1997. évi CLV. törvény rendelkezései az irányadóak.

XXVII. Fontos fogalmak

Adásvételi szerződés: a Polgári Törvénykönyv szerinti adásvételi szerződés, valamint minden olyan szerződés is, amelynek áruk és szolgáltatások egyaránt tárgyát képezik.

Szolgáltatási szerződés: az adásvételi szerződéstől eltérő bármely olyan szerződés, amelynek értelmében a vállalkozás a fogyasztó részére szolgáltatást nyújt vagy szolgáltatás nyújtását vállalja, a fogyasztó pedig megfizeti vagy vállalja, hogy megfizeti a szolgáltatás díját.

Békéltető testület: tartós alapon létrejött, a fogyasztói jogviták alternatív vitarendezési eljárás keretében történő rendezésével foglalkozó szervezet, amelyet az e törvényben meghatározott szerv (személy) nyilvántartásba vett.

Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződés: olyan adásvételi vagy szolgáltatási szerződés, amelynek értelmében a vállalkozás vagy annak közvetítője egy honlapon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül kínál megvételre valamilyen árut vagy kínál igénybevételre valamilyen szolgáltatást és a fogyasztó az adott honlapon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül rendeli meg az árut vagy szolgáltatást.



Fogyasztói jogvita: a fogyasztó és a vállalkozás közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a fogyasztó és a vállalkozás között külön megkötésre kerülő adásvételi vagy szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy.

Belföldi fogyasztói jogvita: adásvételi vagy szolgáltatási szerződés kapcsán felmerülő olyan jogvita, amely esetében a fogyasztó a termék vagy a szolgáltatás megrendelésének időpontjában Magyarországon rendelkezik lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel, és a vállalkozás rendelkezik Magyarországon székhellyel, telephellyel, fiókteleppel.

Határon átnyúló fogyasztói jogvita: adásvételi vagy szolgáltatási szerződés kapcsán felmerülő olyan jogvita, amely esetében az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye Magyarországon található, és a vállalkozás székhelye, telephelye, letelepedési helye ettől eltérő európai uniós tagállamban van, vagy az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye más európai uniós tagállamban található, és a vállalkozás székhelye Magyarországon van.

Jogi Nyilatkozat

Felhívjuk szíves figyelmét arra, hogy a honlapunkon megjelenő adatok, dokumentumok, információk, képek, ábrák, írások, és grafikák, illetve a honlap Ön képernyőjén megjelenő kialakítása a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény, illetve a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezései értelmében védelem alatt állnak.

A szállás-szolgáltatási szerződés megkötése esetén Ön elfogadja, hogy elolvasta és megértette a fenti feltételeket és szabályokat, és egyetért az azokban foglaltakkal. Az ÁSZF a későbbiek során módosulhat, mely módosítást a Szolgáltató a szálláshely honlapján tüntet fel.

Kelt: Veszprém, 2023. szeptember 1.

Köszönjük, hogy megtisztelt minket bizalmával!