

## Általános Szerződési Feltételek

### 1. A Szolgáltató adatai

Hotel Piano Kft.

6722 Szeged, Petőfi S. sgt. 4.

cégbizjegyzékszám: 06-09-006632

adószám: 11936086-2-06

E-mail: [recepicio@hotelpiano.hu](mailto:recepicio@hotelpiano.hu)

Honlap: <https://hotelpiano.hu>

Telefon: +36 62630 029

Mobil: + 36 30 637 7222

### 2. Általános szabályok

2.1. Jelen „Általános Szerződési Feltételek” szabályozzák a Szolgáltató szálláshelyének, és szolgáltatásainak igénybevételét.

2.2. Speciális, egyedi 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 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.

4.3.1. Ha a Vendég a meghatározott időtartam lejártáig véglegesen elhagyja a szobát, a Szolgáltató jogosult a Szerződésben kikötött 100% százalékban a szolgáltatás ellenértékére.

A lejárató 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. Amennyiben a szálloda ajánlatában más feltételt nem határozott meg, a szállás-szolgáltatás kötbérmentes lemondására az alábbiak szerint van lehetőség:

A megrendelt szolgáltatások érkezést megelőző 2 nappal 18:00 óráig ingyenesen lemondhatók.

a) Ha a Szerződő fél a szállás-szolgáltatások igénybevételét előlegfizetéssel, hitelkártya garanciával, vagy más, Szerződésben foglalt módon nem biztosította, a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége az érkezés napján délután 4 óráig.

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 nem érkezik meg érkezés napján délután 4 óráig, és nem jelzi előre, hogy ennél későbbi időpontban érkezik, a Szolgáltató a Szerződésben meghatározott mértékű, de legalább egy napi szállásdíjat kötbéreként 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.

#### **Lemondási határidők csoportos foglalások esetén:**

A megrendelt szolgáltatások ingyenes lemondása a foglalás visszaigazolása után 24 órán belül lehetséges. A lemondási díj az alábbi összegben és feltételek szerint kerül felszámításra:

- Érkezés előtti 29. – 8. naptári napig: a szállásdíj 50%-a.
- 7 naptári napon belüli lemondás esetén a teljes szállásdíj fizetendő.

## **6. Árak**

6.1. Az aktuális szoba- és szolgáltatás árak a szállodai szobában, vagy a szálloda portáján kerülnek kifüggesztésre.

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

6.3. Az árak közlésekor a Szolgáltató feltünteti, hogy az általa megadott ár tartalmazza-e a hatályos magyar jogszabályi előírásokban meghatározott mértékű adókat (ÁFA, IFA) vagy sem.

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

6.5 Gyerekkedvezmény a szülővel azonos szobában: 6 éves korig ingyenes, 6 éves kor felett 6.000 Ft/gyermek/éj.

A Szolgáltató speciális kondíciókhoz kötött termékeinek foglalása esetén, rendezvények foglalása esetén, illetve több mint 5 szoba (csoportos) foglalása esetén a fentiekől eltérő, egyedi Szerződésben rögzített feltételeket, illetve felárat állapíthat meg.

## **7. Fizetés módja, garancia**

7.1. A Szolgáltató a Szerződő fél részére nyújtott szolgáltatásainak ellenértékére legkésőbb az igénybevétel 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 garانتálására;

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 számlája a magyarországi adószabályoknak megfelelően forintban kerül kiállításra. A szolgáltatások ára Európában a vendég érkezésének napján a Szolgáltató által rögzített napi árfolyamon kerülhet átszámításra. Kézpénzes fizetés valutája: magyar Forint.

A Szolgáltató a kézpénzes fizetésen kívül elfogad előzetes banki átutalást és az alábbi hitelkártyákat is: Visa, EC/MC, JCB, American Express.

7.4. Bármely fizetési mód alkalmazásával kapcsolatos költség a Szerződő felet terheli.

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

8.1. A szobát az érkezés napján 14:00 órától lehet elfoglalni és az utazás napján 10:00 óráig kell elhagyni.

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

## **9. Háziállatok**

9.1. A Szolgáltató szálláshelyére kutya 5 kg-ig bevihető, a szállodai szobában a Vendég felügyeletével tartható. A közös helyiségeket a szobák megközelítésére használhatják, egyéb helyiségek (étterem, lobby bár) azonban a háziállattal nem látogatható. Egyes szállodák a fentiekől eltérően, egyáltalán nem fogadnak háziállatokat.

9.2. A Vendég teljes körűen felelős a háziállat által okozott károkért.

9.3. Vakvezető kutyák megengedettek.

9.4. A házikedvencért külön díj kerül felszámításra.

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

10.1. A Szolgáltató jogosult a szállás-szolgáltatásra vonatkozó 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 biztonsági előírásait, házirendjét nem tartja be, annak alkalmazottaival kifogásolhatóan, durván viselkedik, alkohol, vagy drogok befolyása alatt áll, fenyegető, sértő, vagy más elfogadhatatlan viselkedést tanúsít

c) a Vendég fertőző betegségben szenved, vagy nem tartja be a járványhelyzetben a jogszabályok, vagy a Szolgáltató által bevezetett védelmi intézkedéseket

d) 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. Elhelyezési garancia**

11.1. Amennyiben a Szolgáltató a Szerződésben szereplő szolgáltatásokat saját hibájából (pl. túltöltés, ideiglenes üzemeltetési problémák, stb.) nem tudja biztosítani, akkor 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 telefonálási lehetőséget biztosítani a Vendég részére a szálláshely változásának közlésére

c) ingyenes transzfert 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 a Vendég a számára felajánlott helyettesítő szálláslehetőséget elfogadta, utólagos kártérítési igénnyel a Szerződő fél nem élhet.

11.4. A Szolgáltató a járványhelyzet miatt a szállodáit a kereslethez igazodóan, rugalmasan üzemelteti. A Szolgáltató üzemszünetet rendelhet el, de tekintettel a helyzet folyamatos változására, fenntartja a jogot arra, hogy a szállodát újranyissa, vagy a már megnyitott szállodát a vírushelyzet alakulása függvényében visszazárja. A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy minden általa visszaigazolt foglalás esetében a 11.2. pontban foglaltak szerit jár el, amennyiben a Szerződésben szereplő szolgáltatások a jelen pont szerinti üzemszünet miatt nem biztosíthatók.

A Szolgáltató minden olyan esetben, amikor a szállodába beérkezett és általa visszaigazolt foglalást az adott szállodában nem tudja nyújtani, legkésőbb az érkezés napját 5 nappal megelőzően e-mailben, és ha a vendég a telefonszámát rendelkezésre bocsátotta, akkor legkésőbb az érkezés napját 4 nappal megelőzően telefonon is megkísérli felvenni a vendéggel a kapcsolatot. A vendég a Szolgáltató által felajánlott másik szállodát nem köteles elfogadni és a foglalástól minden további jogkövetkezmény nélkül elállhat.

A szolgáltatás feltétele, hogy a hatályos kormányzati intézkedések a szállodai szolgáltatás nyújtását lehetővé teszik.

## **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 tárgyakban keletkezett esetleges károk tekintetében.

12.3. Amennyiben a vendég részére a hatóság házi karantént rendel el, úgy köteles a Szolgáltató részére a foglalás esetleges meghosszabbításával kapcsolatos szolgáltatási díjat megfizetni.

## **13. A Szerződő fél jogai**

13.1. 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.

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.

13.4. Szolgáltató az esetleges reklamációkat egyedileg kezeli. Panaszt a Vendég írásban az alábbi címen és elérhetőségeken tehet:

Hotel Piano Kft.

6722 Szeged

Petőfi S. sgt. 4.

Tel: 06 62 630 029

E-mail: [repcio@hotelpiano.hu](mailto:repcio@hotelpiano.hu)

## **14. A Szerződő fél kötelezettségei**

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

14.2. A Vendég gondoskodik arról, hogy a felelőssége alá tartozó 14 év alatti gyermek csak felnőtt felügyelete mellett tartózkodjon a Szolgáltató szállodájában.

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

## **15. A Szerződő fél 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 személyes tulajdonságain, amelyeket a szállodába magával vitt.

## **17. A Szolgáltató kötelezettsége**

A Szolgáltató köteles:

- a) a szerződés alapján megrendelt szállás és egyéb szolgáltatást az érvényes előírások, szolgáltatás sztxenderdek 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 a szállodában, ahová a 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 szállodában, 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 szállóvendég vagyontárgyainak 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 helyezett el, vagy amelyeket a Szolgáltató olyan alkalmazottjának adott át, akit vagyontárgyainak átvételére jogosultnak tarthatott.

18.2.1. Értéktárgyakért, értékpapírokért és készpénzért a Szolgáltató csak akkor felelős, ha azt 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:

Szerződés szerinti napi szobaár összegének az ötvenszerese, kivéve, ha a kár ennél kevesebb.

18.4. Egyedi esetekben a helyi törvények az irányadóak.

## **19. Titoktartás**

A Szolgáltató az Adatkezelési Szabályzatában meghatározottak szerint jár el.

## **20. Vis maior**

Olyan ok, vagy körülmény esetén (például; háború, tűz, árvíz, időjárásbeli viszontagság, áramhiány, járvány, sztrájk bekövetkezése), amely felett a fél nem bír ellenőrzéssel (vis maior), bármely fél mentesül a Szerződésből eredő kötelességének teljesítése 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.

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

A Szolgáltató és a Szerződő fél közötti jogviszonyra a Magyar Köztársaság rendelkezései az irányadóak. A szolgáltatási szerződésből eredő bármely jogvita lefolytatására a szolgáltatás helye szerint hatáskörrel rendelkező bíróság az illetékes.

**Utoljára módosítva: Szeged, 2021. szeptember 2.**