



MÁTRA KEMPING SÁSTÓ KFT. ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

1. Általános rendelkezések

Az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) azt a szerződéses tartalmat foglalják össze, melyek alapján a MÁTRA KEMPING SÁSTÓ KFT. (továbbiakban: a **Szolgáltató**) szálláshelyszolgáltatásra és egyéb szolgáltatások nyújtására vonatkozó szerződést köt a szolgáltatásait igénybe vevő fizető vásárlóival (továbbiakban: **Vendégeivel**).

A Szolgáltató adatai:

Szálláshely neve: Sástó Hotel
Üzemeltető cég neve: Mátra Kemping Sástó Kft
Adószáma: 24267858-2-10
Cégjegyzékszám: 10 09 033786
Mátra Kemping Sástó címe: 3200 Gyöngyös-Sástó, Farkas u. 4.
Székhelye: 3200 Gyöngyös, Keleti Karácsondi köz 1.
Weboldal: www.sastohotel.hu
Email cím: info@sastohotel.hu
Telefon: 37/574-002

Jelen ÁSZF egyedi feltételek nem tartalmaz, ugyanakkor ennek ténye nem zárja ki az egyedi feltételek szerinti megállapodások és szerződéskötések létét és lehetőségét például utazásközvetítőkkal, utazásszervezőkkel, utazási irodákkal, egyéb közvetítő oldalakkal, illetve bizonyos kondícióknak megfelelő magánszemélyekkel.

2. Szerződő felek

2.1. 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: Felek).

2.2. 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.

3. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei:

3.1. A Vendég szóbeli (élő vagy telefonos), írásbeli (email, social média) vagy a weboldalba beágyazott foglalomotor (továbbiakban: RESnWEB) ajánlatkérő űrlapján keresztül benyújtott ajánlatkérésére a Szolgáltató írásbeli vagy a RESnWEB által automatikusan generált ajánlatát megküldi. Amennyiben az ajánlat elküldésétől számított **48 órán belül**, de legkésőbb az **ajánlatban megjelölt érvényességi dátumig** nem érkezik írásos megrendelés, vagy az online ajánlat nem kerül elfogadásra, úgy a Szolgáltató ajánlati kööttsége megszűnik, az online ajánlat pedig törlésre kerül.



3.2. A szolgáltatás igénybevétele történhet a Vendég és a Szolgáltató közvetlen interakciója nélkül is, a weboldalba beágyazott azonnali online foglalási rendszeren (RESnWEB) keresztül.

4. A Szerződés létrejöttének módjai és a szerződés tartalma:

4.1. A Szerződés a Vendég részéről az ajánlat írásos elfogadásával majd ezt követően a Szolgáltató részéről az írásos visszaigazolás megküldésével jön létre. A szerződés a visszaigazolást megelőző utolsó ajánlatban feltüntetett szolgáltatásokra és az abban rögzített kondíciókra vonatkozik. A visszaigazolás írásban megkötött Szerződésnek minősül.

4.2. A Szerződés létrejöhet a Vendég és a Szolgáltató direkt kommunikációja nélkül is, amennyiben a foglalás a RESnWEB azonnali online foglalási felületén valósul meg. A foglaláskor megadott email címre automatikusan megküldött visszaigazolás a Vendég és a Szolgáltató között írásban megkötött szerződésnek minősül az abban feltüntetett szolgáltatásokra vonatkozóan az abban megjelölt feltételekkel.

4.3. A Vendég részéről szóban leadott foglalás, megállapodás, módosítás, illetve a Szolgáltató általi szóbeli visszaigazolás nem minősül szerződésnek.

4.4. A szálláshely és egyéb szolgáltatás igénybevételéről szóló Szerződés meghatározott időtartamra, a visszaigazolásban megjelölt tartózkodási időre szól.

4.5. Ha a Vendég a meghatározott időtartam lejártá előtt véglegesen elhagyja a szálláshelyet, úgy a Szolgáltató jogosult a Szerződésben kikötött szolgáltatás teljes ellenértékére. A lejárató idő előtt megüresedett szobát a Szolgáltató jogosult újra értékesíteni.

4.6. A szálláshelyszolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy a Vendégek személyazonosságukat a törvényes előírásoknak megfelelően, a szoba elfoglalása előtt igazolják. (Hivatkozás; 2016 CLVI törvény II/A. fejezet 13. adatszolgáltatás 6/A. Nemzeti Turisztikai Adatszolgáltató Központ) A szálláshelyet csak azon személy és utastársai jogosultak elfoglalni, akinek a nevére a foglalás szól. Amennyiben a vendég, akinek a foglalás a nevére szól nem jelenik meg, és a foglalási név módosítását korábban nem kérte, úgy a szálláshely feltételezett utastársai által nem elfoglalható.

4.7. A szálláshelyen csak olyan vendégek tartózkodhatnak, akiknek adatainak regisztrálása bejelentkezéskor megtörtént. A szálláshely vendégek nyilvántartására szolgáló rendszerében nem szereplő személyek 20:00 óra után nem tartózkodhatnak a Kemping területén.

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

5. Az elszállásolás kezdete és vége (check-in és check-out)

5.1. A Vendégnek joga van a szálláshelyet a megállapodás szerinti nap **14.00 órától** elfoglalni.

5.2. A vendég csak abban az esetben foglalhatja el a szálláshelyet, amennyiben az előleg összegét (teljes szállásdíj 50 %) legkésőbb a bejelentkezés pillanatában megfizette.

5.3. A szállásdíj fennmaradó 50 %-át a vendégnek bejelentkezéskor szükséges megfizetni, azonban a vendég kifejezett kérésére lehetőség van annak később megfizetésére is. A vendég tartozását (a szállásdíj fennmaradó összegét) legkésőbb az utazás napján kijelentkezéskor köteles megfizetni.

5.4. Amennyiben a vendég nem jelenik meg a visszaigazolásban szereplő bejelentkezés napján 18:00 óráig, és késői érkezéséről írásban nem tájékoztatta a Szolgáltatót az érkezés napján 14:00 óráig, úgy a szolgáltatónak joga van arra, hogy visszalépjen a szerződéstől és amennyiben lehetséges adódik rá, értékesítse az így felszabadult kapacitását.



5.5. A Vendégnek lehetősége van a szálláshelyet az aktuális foglaltságától függően a bejelentkezés napján már 12:00 órától elfoglalnia. A korai bejelentkezést, mint szolgáltatást térítés ellenében van lehetőség igénybe venni. A szolgáltatás iránti igényt érdemes az érkezést megelőző napokban jelezni a Szolgáltatónak annak érdekében, hogy a szálláshely a vendég rendelkezésére tudjon állni.

5.6. A Vendégnek a szobát az elutazási nap 10.00 óráig el kell hagynia. Kivétel, ha a Vendég foglalása

mást tartalmaz (pl.: késői kijelentkezés), vagy amennyiben a vendég a késői kijelentkezést, mint szolgáltatást térítés ellenében igénybe veszi. A késői kijelentkezés lehetőségét a szálláshely nem minden esetben tudja garantálni, ugyanis az nagyban függ a kijelentkezés napján a szálláshely foglaltságától és az érkező vendégek számától. Ugyanakkor a késői kijelentkezés iránti igényt érdemes mielőbb jelezni a recepció számára.

6. Az elszállásolás meghosszabbítása

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

6.2. Amennyiben a Vendég a szobáját a bejelentkezéskor a távozás napjaként feltüntetett napon 10.30 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.

7. Árak

7.1. A szálláshely mindenkorai listaárai a recepción elérhetők. A listaárak a szálláshely által kiszabható legmagasabb árak, melyektől a szálláshely a gyakorlatban jellemzően alacsonyabb árakat alkalmaz.

7.2. A Szolgáltató árpolitikájának megfelelően jogosult a listaáraktól a vendég számára kedvező irányban bármikor és bármilyen mértékben eltérni.

7.3. A listaárak napi szobaárakra vonatkoznak, melyek tartalmazzák a szállást és a reggelit (kivéve egyes szálláshelytípusok esetében).

7.4. A napi szobaárak mellett a Szolgáltató különböző csomagárakat is alkalmaz a csomagok tartalmától függően.

7.5. A Szolgáltató kapacitásait dinamikusan árazza, azaz a keresett időszak általános keresletének mértéke illetve a foglalás pillanatába a szálláshely aktuális foglaltsága határozza meg a szálláshely napi árait és csomagárait.

7.6. Az aktuális napi és csomagárak mindig megtalálhatóak weboldalon a Foglalás és Árkalkuláció aloldalon (<https://sastohotel.hu/online-foglalas>) vagy a Vendég tájékozódhat a weboldal kapcsolat menüpontja alatt (<https://sastohotel.hu/kapcsolat>) feltüntetett elérhetőségek egyikén.

7.7. Az egyéb szolgáltatások árai az egyes részlegeken kerültek elhelyezésre. Továbbá az egyéb szolgáltatások aktuális árai a weboldalon (<https://sastohotel.hu/>), a keresett menüpontra kattintva is megtalálhatóak.

7.8 A szolgáltató jogosult a szálláshely fizikai jellemzői, a vendégjellemzők, a fizetési, lemondási és foglalási feltételek és az alkalmazott értékesítési csatornák alapján differenciálni árait.

7.9. Az árak közlésekor a Szolgáltató megjelöli az árak adótartalmának (ÁFA, IFÁ) ajánlattételkor érvényes, törvény által szabályozott mértékét. A közzétett árak tartalmazzák a törvényben meghatározott ÁFA-t, de nem tartalmazzák az idegenforgalmi adót, amit a



helyszínen kell megfizetni. A Szolgáltató a hatályos adó-törvény (ÁFA, IFA) módosulása miatti többletterheket, előzetes értesítés mellett, áthárítja a Szerződő félre.

7.10. A Szolgáltatónak jogában áll speciális esetekben, csoportos foglalás vagy rendezvények esetén, egyedi szerződésben rögzített feltételeket és árakat megállapítani és alkalmazni.

8. Kedvezmények

8.1. A Szolgáltató jogosult előre bejelentett kedvezmények (törzsvásárló, szenior, diák, előfoglalási kedvezmény stb.) és előre be nem jelentett kedvezmények (last minute stb.) nyújtására.

8.2. A kedvezményes napi árak és kedvezményes csomagajánlatok a szálláshely weboldalán kerülnek meghirdetésre. Ugyanakkor a szálláshely jogosult a weboldalon közzé nem tett kedvezmények nyújtására is. Ezen kedvezményeket a vendégnek kizárólag a szálláshely direkt felkeresése és ajánlatkérés esetén van lehetősége igénybe venni.

8.3. A meghirdetett kedvezmények mindig egyéni szobafoglalásra vonatkoznak.

8.4. A kedvezmények nem összevonhatóak. Ugyanakkor a szálláshelynek jogában áll egyes kedvezményeket összevonni indokolt esetben.

8.5. Gyermekek részére az alábbi kedvezményeket biztosítjuk:

- 0-4 éves korig - a szülőikkel egy ágyban vagy gyermekágyban történő elhelyezés esetén - a gyermekek szállása és étkezése ingyenes a szobában tartózkodó felnőtt létszám mértékéig.

- 4-12 éves korig a szállásdíjból és az ellátásból (reggeli, félpanzió vagy teljes panzió) körülbelül 30 % kedvezményt biztosítunk, ugyanakkor a 4 év fölötti gyermekek már teljes értékű szolgáltatásban részesülnek (teljes értékű ágy, felnőttekkel azonos ellátás)

8.6. A honlapon az árak kalkulációja előtt meg kell adni a gyermekek számát és korát. Az így kalkulált árak már tartalmazzák a fent leírt gyermekkedvezményeket.

8.7. A születés dátuma a döntő a gyermek életkorának megállapításakor.

8.8 Amennyiben a gyermekek létszáma lényegesen meghaladja a foglalásban megadott felnőttek létszámát, úgy a szálláshelynek joga van ezen feltételektől eltérni.

8.9. A gyermekkedvezmények vonatkoznak legtöbb szolgáltatásainkra is (pl.: wellness, sóbarlang)

9. Fizetési és lemondási feltételek

9.1. Az aktuális lemondási feltételeket a Vendég megtalálja a Mátra Kemping honlapján a Szállás menüpont alatt (<https://matrakemping.hu/szallas/>)

9.2. Amennyiben a Szolgáltató weboldalán és egyéb közvetlen csatornáin (telefon, email) rendhagyó események (pl.: járvány, természeti katasztrófa, gazdasági válság, extrém időjárási viszonyok, terrorcselekmény stb.) következtében más feltételeket nem kommunikál, vagy amennyiben ajánlatában más feltételeket nem határozott meg, a fizetési és lemondási és feltételek a következők (továbbiakban **Normál fizetési és lemondási feltételek**):

- A visszaigazolás kiküldésétől számított 3 napon belül a vendég köteles az előlegét rendezni a Szolgáltató felé.

- Az előleg rendezése történhet: SimplePay azonnali bankkártyás vásárlással és SimplePay azonnali átutalással, közvetlen átutalással a Mátra Kemping visszaigazolásban feltüntetett bankszámlaszámára, OTP, MKB és K&H SZÉP kártyás fizetéssel (azonnali online fizetés foglaláskor vagy a SZÉP kártya kibocsájtó bank saját felületén keresztül), bankkártya adatok megadásával (mellyel a Vendég meghatalmazza a Szolgáltatót a bankkártya POS terminálon keresztül történő terhelésére) vagy a Mátra Kemping által kibocsájtott érvényes ajándékutalvány sorozatszámának megadásával.



- Amennyiben az előleg rendezése nem történik meg a visszaigazolás kiküldésétől számított 3 napos határidőn belül, és a felek (a Vendég írásos kérésére és a Szolgáltató írásos beleegyezésével) más határidőben nem egyeztek meg, úgy a Szolgáltató elállhat a szerződéstől
 - Átutalás esetén a Vendégnek törekednie kell arra, hogy az előleg összegét a visszaigazolást követő 3 napon belül a Szolgáltató bankszámláján jóváírják. Amennyiben ez nem történik meg, úgy a Vendég megtörtént utalását a számlavezető pénzintézete által kiadott, az átutalás megtörténtét igazoló nyilatkozattal tudja és köteles igazolnia a Szolgáltató felé.
 - A szolgáltató nem köteles felszólító levélben figyelmeztetni a Vendéget a határidő lejártáról, ugyanakkor írásban köteles tájékoztatni a Vendéget a foglalás törléséről, melyre az előleg megfizetésének elmaradása miatt került sor.
 - A visszaigazolt érkezés napját megelőző 14. naptól a 7. napig terjedő időszakban bekövetkezett elállás esetén a kötbér összege megegyezik az előleg összegével, azaz a teljes szállásdíj 50 %-ával.
 - A visszaigazolt érkezés napját megelőző 7. napon és a 7 naptól az érkezés napjáig bekövetkező elállás esetén (beleértve a nem megjelenést is) a kötbér összege egyenlő a teljes szállásdíj összegével.
 - A vendég bármilyen esetben (14 napon belüli lemondás, előzetesen elmulasztott előlegfizetés mellett vagy 7 napon belüli lemondás fennmaradó második 50 %-os szállásdíjjal) keletkezett kötbértartozását köteles a Szolgáltató felé megfizetni.
 - A kötbértartozástól a Szolgáltatónak bizonyos esetekben (vis major) jogában áll eltekinteni
 - Amennyiben a vis major eshetősége nem merül fel és a Vendég kötbértartozását a Szolgáltató kifejezett kérésére sem rendezi, úgy a Szolgáltató a Vendéget feketelistára teszi, és a későbbiekben jogosult megtagadni szolgáltatásait az ilyen módon feketelistára került Vendég felé.
 - Amennyiben a Szerződő fél gazdálkodó szervezet (ideértve a gazdasági társaságokat, társadalmi szervezeteket, egyházakat, önkormányzatokat, önkormányzati intézményeket, állami szervezeteket és azok intézményeit stb.), az elállás esetén esedékes kötbért akkor is a Szerződő fél/Megrendelő köteles a Szolgáltatónak megfizetni, ha a szállásdíjat egyébként a Vendég viselné közvetlenül.
 - Ha a Szerződő fél a szállás szolgáltatások igénybevételét előlegfizetéssel biztosította, de az érkezési napon nem érkezik meg és írásos lemondás vagy késői érkezésről szóló tájékoztatás sem érkezik, a Szolgáltató az előleg összegét kötbéreként érvényesíti, a szállásdíj fennmaradó 50 %-át pedig jogosan követeli a Vendégtől. Továbbá az érkezés napján 18:00 óra után jogában áll értékesíteni az így szabaddá váló kapacitást.
- 9.3. A Szolgáltatónak joga van eltérni a Normál fizetési és lemondási feltételektől. Amennyiben erre rendhagyó események következtében került sor, úgy az új feltételek Vendéggel történő megismertetéséről gondoskodik. Amennyiben a Szolgáltató a Normál fizetési és lemondási feltételektől egyéni körülmények és kondíciók miatt tér el, úgy az Felekre érvényes fizetési és lemondási feltételeket a Szerződés tartalmazza.

10. Fizetés módja, garancia

10.1. Az előleg megfizetése a 9.2. pontban felsorolt fizetési eszközökkel történhet. A szállásdíj fennmaradó 50 %-át a Vendég a helyszínen fizetheti készpénzzel (Forintban vagy Euroban), bankkártyával vagy OTP, K&H és MKB SZÉP kártyákkal.

10.2. Az egyéb, tartózkodás időtartama alatt igénybe vett szolgáltatások rendezése - amennyiben azt a Vendég a szobaszámlájához íratta - távozáskor a recepción; vagy a



szolgáltatások igénybevételekor a szolgáltatás helyszínén történik készpénzzel (Forintban vagy Euroban), bankkártyával vagy OTP, K&H és MKB SZÉP kártyákkal.

11. A szerződés teljesítésének elutasítása, a szolgáltatási kötelezettség megszűnése.

11.1. A Szolgáltató jogosult a szállásslolgáltatásra szóló Szerződést azonnali hatállyal felmondani, így a szolgáltatások nyújtását megtagadni, ha:

- a Vendég nem rendeltetésszerűen használja a rendelkezésre bocsátott szobát, illetve létesítményt;
- a Vendég a szobáját a bejelentkezéskor a távozás napjaként feltüntetett napon 10.30 óráig nem üríti ki és a tartózkodás meghosszabbításához a Szolgáltató előzetesen nem járult hozzá;
- a Vendég a szálláshely biztonságával, rendjével, annak alkalmazottjaival kifogásolhatóan, durván viselkedik, alkohol, vagy drogok befolyása alatt áll, fenyegeti, sérti, vagy más elfogadhatatlan viselkedést tanúsít;
- a Vendég, fertőző betegségben szenved;
- a Szerződő fél nem teljesíti a Szerződésben meghatározott előlegfizetési kötelezettségét a meghatározott időpontig;
- a házirendben leírt tiltásokat megszegi.

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

12. Elhelyezési garancia

12.1. Amennyiben a Szolgáltató szálláshelye a Szerződésben szereplő, szolgáltatásokat saját hibájából (pl. túltöltés, ideiglenes üzemeltetési problémák stb.) nem tudja biztosítani, a Szolgáltató köteles a Vendég elhelyezéséről haladéktalanul gondoskodni.

12.2. A Szolgáltató köteles 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.

12.3. Amennyiben a Szolgáltató e kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tesz, illetve, ha a Vendég a számára felajánlott helyettesítő szálláslehetőséget elfogadta, utólagos kártérítési igénnyel a Szerződő fél nem élhet, illetve nem keltheti a Szolgáltató rossz hírét sem szóban, sem pedig írásban.

13. A Vendég jogai

13.1. A szállás szolgáltatási szerződés megkötésével a Vendég jogosultságot szerez a bérelt helyiségek szokásos használatára, valamint az elszállásolási üzem szokás szerint és különösebb feltételek nélkül Vendégek használatára bocsátott létesítményeinek szokásos használatára, valamint a szokásos kiszolgálásra a kiírásnak megfelelő nyitvatartási időben.

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 a Vendégkönyvbe felvett) panasz kezelésére vállal kötelezettséget.

14. A Vendég kötelességei

14.1. A megállapodás szerinti díj megfizetése: az előleget a visszaigazolásban rögzített határidőig, a fennmaradó szállásdíjat és a helyszínen igénybe vett szolgáltatások ellenértékét pedig legkésőbb a kijelentkezésig szükséges megfizetni.

14.2. A szálláshely vendéglátóipari egységeibe ételt / italt a vendégeknek bevinni tilos.



A szálláshely vendéglátóipari egységeiből ételt / italt vendégeknek kivinni tilos.

14.3. A hotelszobákba ételt és italt fogyasztani csak korlátozott mértékben, a szoba állapotának és tisztaságának megóvása mellett lehetséges.

14.4. A hotelszobákban és faházakban más vendégek nyugalma zavaró összejöveteleket, multságokat tartani nem szabad. Továbbá a Szolgáltató teljes területén be kell tartani a nyugalmas és békés együttélés szabályait, azaz a többi vendég pihenését zavarni, illetve a jóízlés határain kívül eső magatartást tanúsítani nem szabad.

14.5. 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. (Pl.: Elektromos autó töltése, drón reptetése stb.)

14.6. A szállóvendégek térítési díj ellenében (kivéve egyes csomagajánlatok foglalása esetén) parkolhatnak a létesítmény területén.

14.7. A parkolóban a KRESZ előírásai szerint kell közlekedni. A gépjárművek megengedett sebessége 5 km/óra.

14.8. A szemetet a szolgáltató területén a hulladékgyűjtőkbe, illetve a szobákban elhelyezett szemétygyűjtő edényekbe kérjük kidobni.

14.9. A szobából, faházakból, rendezvénytermekből, illetve az egyéb épületekből bútorokat, berendezéseket, dísz és használati tárgyakat, illetve egyéb a Szolgáltató tulajdonában álló eszközöket és tárgyakat (pl.: Vendégtájékoztató mappa, jegyzetfüzet, toll) az eredeti helyéről elvinni, áthelyezni és a Szolgáltató területéről kivinni nem szabad.

14.10. A szolgáltató területén lévő eszközöket, berendezéseket a szállóvendég kizárólag saját felelősségére használhatja, a kifüggesztett használati/kezelési útmutatókban leírtak kötelező érvényű betartása mellett.

14.11. A nemdohányzók védelméről szóló 1999. évi XLII. törvény végrehajtása értelmében a szálláshelyen csak az arra kijelölt helyen lehet dohányozni. Ennek értelmében a szálláshely zárt helyiségeiben (beleértve a vendégszobákat is), közösségi területein és az erkélyein (kivéve a kijelölt dohányzóhelyek) tilos a dohányzás. A hivatkozott jogszabály betartására vonatkozó köteleosségre felhívó jelzéseket a jogszabályban előírt területeken a szolgáltató elhelyezte. A Szolgáltató alkalmazottai jogosultak a vendégeket, valamint a szolgáltató területén tartózkodó bármely más személyt figyelmeztetni a jogszabály betartására, illetve a jogszerűtlen magatartás abbahagyására. A vendégek, illetve a szolgáltató területén tartózkodó bármely személy köteles a jogszabály betartására, valamint az esetleges felszólítás teljesítésére. Amennyiben bármely vendég vagy a szolgáltató 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. A szobában történő dohányzás esetén a Szolgáltató jogosult 25.000,- Ft extra takarítási díjat felszámítani a Vendéggel szemben.

14.12. Tűz esetén a recepciót kérjük haladéktalanul értesíteni. A Vendégek kötelesek tűz vagy egyéb riasztás esetén a szobákat, illetve a szálláshely közös rendeltetésű tereit az ott elhelyezett tájékoztató szerint a lehető leghamarabb elhagyni.

14.13. A Vendég, a tárgyak és berendezések nem rendeltetésszerű használat során bekövetkezett károkozásért felelősséggel tartozik. Az okozott károk pénzben kifejezett értékét a Szolgáltató jogosan követelheti a Vendégtől.

14.14. A szálláshely elfoglalásakor a Vendég feladata a szobákban/faházakban kifüggesztett szobaleltárban szereplő felszerelési tárgyak meglétének ellenőrzése. eltérés esetén a recepciót a szoba/ház elfoglalásakor haladéktalanul értesíteni kell. Távozáskor a Szolgáltató leellenőrzi a felszerelési tárgyak meglétét. Hiány esetén a Vendég köteles megtéríteni a kárt.



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

14.13. A Vendégnek az őt ért kárt azonnal jelentenie kell a recepción, és minden szükséges adatot a recepció rendelkezésére kell bocsátania, amely a káreset körülményeinek tisztázásához, esetleg a rendőrségi jegyzőkönyv felvételéhez/rendőrségi eljáráshoz szükséges.

14.14. A Vendég kifejezetten tudomásul veszi, hogy a létesítmény közös használatú területein (kivéve öltözők, mellékhelyiségek) vagyoni védelmi okokból kamerarendszert üzemeltet, melynek felvételei a vonatkozó jogszabályi előírások alapján törlésre kerülnek.

14.15. A Vendég (ideértve a szolgáltatónál tartózkodó Vendéghez érkező látogatókat és a Vendéggel együtt utazó személyeket is) köteles a létesítmény épületeit és annak közvetlen környezetét rendeltetésszerűen és a többi vendég, illetve látogató zavarása nélkül használni.

14.16. Elutazáskor a Vendég köteles a szobakártyákat vagy szobakulcsokat, belépőkártyákat a távirányítót és az egyéb kaució ellenében kiadott eszközöket (pl.: vízforraló, fűtőkocka, konyhai felszerelés) a recepción leadni. Ennek elmulasztása, illetve a kártya vagy a kulcs elvesztése vagy megsemmisülése esetén a Szolgáltató jogosult az adott kártya vagy kulcs után kártérítési díjat felszámítani, melyet a Vendég távozáskor köteles megfizetni. A kártérítés összegei a hotelszobákban és faházakban elhelyezett vendégtájékoztató mappákban megtalálhatóak.

14.17. Minden Vendégnek kötelező a házirendet betartani. A Házirend elérhető a weboldalon (https://matrakemping.hu/dl/hazirend_2021.pdf)

14.18. Szállóvendégeink csak akkor fogadhatnak vendéget, ha ezt a recepción előzetesen bejelentették. A látogatónak az 1000 Ft/fő/nap díjfizetés és a karszalag viselése kötelező. A látogatónak legkésőbb 20:00 óráig távoznia kell, távozáskor pedig a karszalagot le kell adnia a recepción. Amennyiben a távozás nem történik legkésőbb 20:00 óráig, úgy a látogató vendéget szállóvendégként kezeljük, és szállásdíját a fogadó szobához terheljük.

15. Háziállatok behozatala

15.1. Háziállatot külön térítési díj ellenében faházainkban fogadunk. Háziállatot a hotel épületében sajnos nem áll módunkban fogadni, kivételt képeznek ez alól a segítő speciálisan képzett kutyák. Az állatok védelméről és kíméletéről szóló 1998. évi XXVIII. törvény előírásai szerint az állattartó gondoskodni köteles az állat megfelelő és biztonságos elhelyezéséről, szakszerű gondozásáról, szökésének megakadályozásáról. Az étterembe, a wellness területére és a játszótérre állatot bevinni TILOS. Továbbá az állattartó köteles az állat ürülékét a nyilvános helyekről eltávolítani. Amennyiben a háziállat viselkedésével a szálláshely Vendégeit zavarja vagy veszélyezteti, a Szolgáltató felszólíthatja a Vendéget háziállatának szigorúbb felügyeletére, őrzésére. Súlyos esetekben (pl.: más Vendégek testi épségének vagy biztonságérzetének tényleges veszélyeztetése vagy a nyugalom és csend kifogásolható háborítása) a Szolgáltató kötelezheti a Vendéget állatának a Szolgáltató területéről történő eltávolítására.

16. A Szolgáltató jogai

16.1. A szolgáltató területén állandó ügyeletet biztosító recepció szolgálat jogosult a ki- és belépő Vendégek ellenőrzésére, személyazonosságuk megállapítására, indokolt esetben a járművek kilépéskori átvizsgálására.

16.2. Amennyiben a Vendég az igénybevett vagy a megrendelt, de igénybe nem vett kötbérről köteles (térítésköteles) szolgáltatások díjának megfizetésére vonatkozó kötelezettségének nem tesz eleget, úgy a Szolgáltatót követeléseire biztosítására zálogjog illeti meg, melyet a Vendég azon személyes tulajdonú tárgyaira érvényesítheti, melyeket a Vendég



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 létesítményt. A zálogjog érvényesítése mellett a Szolgáltató a Vendéget feketelistára helyezheti, amelyre hivatkozva a későbbiekben megtagadhatja szolgáltatásait a vendég felé.

17. A Szolgáltató kötelezettségei

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

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

17.3. A szolgáltató területén Vendégek nyugalma érdekében 22:00 órától reggel 7:00 óráig hangoskodni tilos, beleértve a szobák belső tereiben történi zavaró hangerejű televíziózást és zenehallgatást is. A fentiek alól a rendezvénytermek kivételt képeznek. (A konferenciatermek nem rendezvénytermek). A Szolgáltató Vendégpanasz esetén köteles felszólítani az ezt be nem tartó Vendéget a zavaró magatartásának megszüntetésére. Vendégpanasz esetén a Szolgáltató azt a vendéget - melynek zavaró viselkedése következtében a vendégpanasz keletkezett – a Szolgáltató kötelezheti a panasszal élő vendég szobaéjszakájának kifizetésére.

18. A Vendég betegsége, halála

18.1 Amennyiben a szálláshelyszolgáltatás igénybevételének időtartama alatt a Vendég megbetegszik, és maga nem képes saját érdekében eljárni, a Szolgáltató orvosi segítséget ajánl fel.

18.2. 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.

18.3. A Vendég - érkezését megelőző 14 napon belül bekövetkezett – előre nem látható megbetegedése, hozzátartozója vagy saját halála esetén a Szolgáltató eltekint a kötbér megfizetésétől. Azonban amennyiben visszaélés gyanúja merül fel, úgy a Szolgáltató nem köteles a normál fizetési és lemondási feltételek szerint öt megillető kötbértől eltekinteni.

19. Az adatkezelés biztonsága

19.1. A honlapunkon keresztül történő kapcsolatfelvételkor a név telefonszám és e-mail cím megadása kötelező. A regisztrálással a Felhasználó hozzájárul megadott adatainak kezeléséhez és felhasználására kapcsolatfelvétel (információs szolgáltatás, foglalással kapcsolatos kommunikáció) céljából.

19.2. A megadott személyes adatok valódiságáért a Felhasználó felel.

19.3. A Szolgáltató az adatokat védi különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés ellen.

19.4. A Szolgáltató a szerver üzemeltetőivel együtt gondoskodik az adatok biztonságáról.



19.5. A Felhasználó által megadott személyes adatokhoz kizárólag az adatkezelő munkatársai, a közvetítő oldalakon keresztül történő foglalás esetén pedig az adatkezelésben résztvevő partner szolgáltatók férhetnek hozzá.

19.6. A Szolgáltató harmadik fél részére személyes adatokat nem ad ki, csak az érintett előzetes és kifejezett hozzájárulása alapján.

19.7. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató törvényi felhatalmazás alapján köteles a megkereső hatóság részére személyes adatot kiadni, amennyiben annak törvényi feltételei fennállnak. A törvényen, hatósági vagy bírósági határozaton alapuló adatszolgáltatással szemben (pl.: NTAK) a Felhasználó nem emelhet kifogást.

19.8. A részletes Adatkezelési tájékoztatót megtalálható weboldalunkon az Adatvédelem menüpont alatt (https://matrakemping.hu/dl/MKS_adatkezelesi_tajekoztato.pdf).

19.9. Az Általános szerződési feltételek elfogadásával a Vendég elismeri, hogy a Szolgáltató jogosult adatainak (elsősorban email címének és telefonszámának) marketing célú felhasználására (pl.: hírlevél). Hírlevél esetében a Szolgáltató biztosítja a leiratkozás lehetőségét.

20. A Szolgáltató kártérítési felelőssége

20.1. A Vendégnek az őt ért kárt azonnal jelentenie kell a recepción, és minden szükséges adatot a recepciós rendelkezésére kell bocsátania, amely a káreset körülményeinek tisztázásához, esetleg a rendőrségi jegyzőkönyv felvételéhez/rendőrségi eljáráshoz szükséges.

20.2. 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.

20.3. A Szolgáltató kijelölhet olyan helyeket a területén, ahová Vendég nem léphet be. Az ilyen helyeken történt esetleges Vendéget ért kárért, sérülésért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

20.4. Értéktárgyakért 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. Ez utóbbi esetben a bizonyítás a Vendéget terheli.

20.5. Nem felel továbbá a Szolgáltató a nem rendeltetésszerű használatból eredő károkért.

20.6. A Szolgáltatót abban az esetben sem terheli kártérítési felelősség, ha a wellness részlegnek rendkívüli vagy egészségügyi előírások betartása végett elrendelt karbantartás idejére, ezen létesítmények használata korlátozott vagy nem megengedett.

20.7. A wellness részleg használata a Vendég saját felelősségére történik. A víz közeli területeken fokozott a csúszásveszély, ebből eredő balesetekért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

21. Titoktartás

21.1. A Szolgáltató a Szerződésben foglalt kötelezettsége teljesítése során köteles a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvény szabályainak megfelelően eljárni.

22. Vis major

22.1. Azon ok, vagy körülmény (például; járvány, háború, tűz, természeti katasztrófa, extrém időjárási viszonyok, áramhiány, sztrájk bekövetkezése), amely felett a fél nem bír ellenőrzéssel (vis major), bármely felet felmentik a Szerződésből eredő köteleseik teljesítése alól, amíg ezen ok vagy körülmény fennáll.



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

23.1. A teljesítés helye az a hely, ahol az elszállásoló létesítmény található.

23.2. Valamennyi, az elszállásolási szerződésből eredő vitával kapcsolatban, a Szolgáltató vonatkozásában, érdemben és helyileg illetékes bíróság kerül kijelölésre.

23.3. A Szolgáltató és a Vendég közötti jogviszonyra a magyar jogszabályok rendelkezései az irányadóak.

24. A honlapunk látogatóinak adatai

24.1. A Szolgáltató az általa üzemeltetett weboldal látogatásakor sem a felhasználó IP címét, sem más személyes adatot nem rögzít. A weblap látogatása során szabadon és név nélkül biztosított a keresés. A Szolgáltató a név nélküli internetes látogatást kizárólag statisztikai célokra használja fel, internetes megjelenése optimalizálására, a rendszer biztonságának növelésére, a rögzített adatok nem tartalmaznak semminemű személyes adatot.

24.2. A Szolgáltató a Felhasználókra vonatkozó valamennyi adatot és ténnyt bizalmasan kezel, azokat kizárólag saját kutatás, statisztika készítéséhez használja fel.

24.3. A Szolgáltató nem vállalja a felelősséget a már törölt, de az internetes keresőprogramok közreműködésével mégis archiválásra került, korábbi oldalaiért. Ezek eltávolításáról a keresőoldal működtetőjének kell gondoskodni.

25. Adatvédelmi nyilatkozat

25.1. A Szolgáltató tevékenysége során kiemelten fontosnak tartja a személyes adatok védelmét. A rendelkezésére bocsátott személyes adatokat minden esetben a hatályos jogszabályoknak eleget téve kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a vonatkozó jogszabályok betartásához szükségesek.

25.2. A Szolgáltató tevékenysége során a felhasználók adatait a Szolgáltató az Adatvédelmi törvény értelmében kizárólag szerződéskötési, számlázási, valamint saját reklám céljaira használja fel.

25.3. A részletes Adatkezelési tájékoztatót megtalálható weboldalunkon az Adatvédelem menüpont alatt (https://matrakemping.hu/dl/MKS_adatkezelesi_tajekoztato.pdf).

A szálláshelyszolgáltatási 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 szálloda honlapján tüntet fel, illetve az érvényes és hatályos ÁSZF-et a szálloda recepcióján is elhelyezi.

2021.09.27. Gyöngyös-Sástó

Palik Júlia

Ügyvezető