

## Általános Szállodai Szerződéses Feltételek

Az Általános Szerződési Feltételek hatálya az Keszthely Tourist Kft szállodájának az Amira Hotel Hévíz szolgáltatásaira terjed ki.

### 1) A SZOLGÁLTATÓ ADATAI:

Cím: Keszthely Tourist Kft

Székhely: 8360 Keszthely, Kossuth u.25.

Levélcím: 8360 Keszthely, Kossuth u.25.

Telefon: +36 83 312 031

E-mail: [amira@amirahotel.hu](mailto:amira@amirahotel.hu)

Internet: [www.amirahotel.hu](http://www.amirahotel.hu)

### 2) A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI:

#### a) A szolgáltatás megrendelése:

A megrendelést minden esetben írásban kell megküldeni a szállodának. A szálloda elérhetőségei a [www.amirahotel.hu](http://www.amirahotel.hu) honlapon található.

A megrendelésnek tartalmaznia kell a Vendég nevét, címét, az érkezés és távozás pontos időpontját, a szobatípust, valamint a szolgáltatások megnevezését.

A szálloda minden megrendelést írásban igazol vissza, szóban sosem. Amennyiben nincs írásban visszaigazolt megrendelése, úgy az nem minősül megrendelésnek, tehát a szálloda nem tartja a szobát.

A szállodai szobák minden esetben a szállodai Alapcsomag tartalmával megegyező tartalmú szolgáltatásokkal rendelhetőek meg, melyek:

Szállodai alapcsomag tartalma:

- Marokkói Wellness részleg korlátlan használata: finn szauna, infrasauna, gőzkabin, jacuzzi, tepidárium
- svédasztalos reggeli
- fürdőköpeny bekészítés a szobában
- ingyenes vezeték nélküli internet-hozzáférés a szálloda egész területén (Wi-Fi)

## b) Az ajánlatok érvényessége:

Az Amira Hotel Hévíz ajánlatai csak korlátozott mennyiségű szobakapacitással állnak a Vendégek rendelkezésére. A szobatípusok csomagonként eltérőek lehetnek, a magasabb kategóriájú szobák magasabb árúak, vagy a standard alapszobához képest felárral rendelkeznek. A szobák foglaltsága befolyásolhatja a szabadon foglalható szobatípusokat, ezért a foglalás előtt érdeklődni kell a szabad szobákról és azok típusairól.

## c) A szolgáltatás lemondása:

A Vendég kötelezettséget vállal arra, hogy az általa megrendelt szolgáltatások esetleges lemondásáról, módosításáról vagy bármilyen egyéb változásról a szolgáltatás kezdetét megelőzően írásban tájékoztatja a szállodát.

Lemondási díj 30 napon belüli lemondás esetén:

- 30-21 napon belül történt lemondás esetén a megrendelt szolgáltatások 25 %-a,
- 21-14 napon belül történt lemondás esetén a megrendelt szolgáltatások 50 %-a,
- 14-7 napon belül történt lemondás esetén a megrendelt szolgáltatások 70 %-a,
- 7-1 napon belül történt lemondás esetén a megrendelt szolgáltatások 90 %-a,
- 24 órán belüli lemondás vagy no-show esetén a megrendelt szolgáltatások 100 %-a fizetendő lemondási díj, kötbér címén

## Módosítási lehetőségek, díjak:

Nyomós indok esetén (baleset, betegség) a szálloda lehetőséget adhat arra, hogy más személy részére átruházzák a foglalást, vagy a lefoglalt időpontot egy későbbi dátumra módosítsák.

A módosítási díj minimum 7.500.-Ft / fő / hónap. Az időpont módosítás lehetősége nem automatikus, arról minden esetben a szálloda dönt.

## d) A szállodába történő érkezés-távozás:

A szállodai szobát az érkezés napján 14:00 órától lehet elfoglalni, és a hazautazás napján 11:00 óráig kell elhagyni.

Késői távozásért a korai érkezésért 4.900.-Ft / fő felárat kell fizetni.

### 3) FIZETÉSI FELTÉTELEK

A megrendelt szolgáltatások ellenértéke fizethető átutalással, illetve a helyszínen készpénzzel, bankkártyával, valamint a hatályos jogszabályoknak megfelelően – Széchenyi Pihenőkártyával (SZÉP kártya).

Az Amira Hotel Hévíz fenntartja a jogot, hogy a vendég által megrendelt szállodai szolgáltatás igénybevétele előtt, de legkésőbb a vendég érkezésekor a szálloda fizetési garanciát kérjen. A fizetési garancia lehet a vendég bankkártyájával történő előterhelés, illetve a megrendelt szolgáltatás helyszínen történő kiegyenlítése érkezéskor készpénzzel vagy a szálloda által elfogadott készpénz helyettesítővel, továbbá a szolgáltatás igénybevétele megkezdése előtt a megrendelt szolgáltatás értékével egyező összegű banki átutalás a szálloda bankszámlájára.

SZÉP kártyával történő fizetés esetén a jogos kártyahasználat érdekében a szálloda kérheti a megrendelt szolgáltatások előre történő fizetését, és a Vendég személyazonosításra alkalmas közokiratát (személyi igazolvány, vezetői engedély vagy útlevél bemutatása). A Vendég köteles az azonosítási felkérésnek eleget tenni. Ha az azonosítás bármely, a szállodán kívülálló okból nem valósul meg, a szálloda megtagadhatja a SZÉP kártyával történő fizetés elfogadását.

Átutalás esetén - amennyiben a szállodával másként nem rendelkezik - a megrendelt szolgáltatások ellenértékének 40 %-át, vagy bizonyos esetekben (ajándékutalvány, értékutalvány, kupon, voucher) a teljes összeget a Vendég köteles az érkezés előtt a legkésőbb 14 nappal a szálloda bankszámláján jóváírni.

A nem kifizetett szolgáltatások árát jogi úton, vagy a rendőrség bevonásával érvényesíti a hotel.

### 4) ÁRAINK

Az Amira Hotel Hévíz által kiadott árak minden esetben tartalmazzák a nyomtatás időpontjában érvényes, törvényben meghatározott ÁFA-t.

Az árak nem tartalmazzák azonban az idegenforgalmi adót, amelyet a szolgáltatás helyszínén kell megfizetni.

Az árak - a 4/2009 (I.30) NFGM-SZMM együttes rendelet 6. §-a alapján - a szolgáltatás nyújtásának helyén, jogszabálynak megfelelő módon kerülnek feltüntetésre. A Vendég a szolgáltatás díjáról a szálloda recepcióján is megfelelő tájékoztatást kaphat a szolgáltatásnyújtás megkezdése előtt.

Az Amira Hotel Hévíz az árváltozás jogát fenntartja.

Az aktuálisan érvényesítésre kerülő árakat a szálloda a megrendelés visszaigazolásában közli. A szálloda árainak aktuális alakulásáról tájékoztató az Amira Hotel Hévíz honlapján ([www.amirahotel.hu](http://www.amirahotel.hu)) található.

Szolgáltató és a Vendég megállapodnak, hogy a nyújtott szolgáltatás teljesítési időpontjának (Áfa tv. 55. § (1) bekezdés) a vendég által utolsóként, tényállásszerűen igénybe vett szolgáltatás napját tekintik.

## 5) EGYEDI SZOLGÁLTATÁSOK

### a) Étkezési ellátás:

Az érkezés napján vacsorától és az elutazás napig reggeli igényelhető félpanziós ellátás keretén belül, a szállodával történő előzetes egyeztetést követően

### b) Programok:

A programajánlatokról, azok aktuális árairól a szálloda a szállás lefoglalásakor, illetve a Vendég ott tartózkodása alatt ad felvilágosítást.

### c) Wellness szolgáltatások:

Az Amira Hotel Hévíz szállodában igénybe vett wellness szolgáltatások (masszázs, fürdők, kezelések) esetében az aktuális tájékoztató áraknak megfelelő térítési díj fizetendő.

## 6) REKLAMÁCIÓ

A szállodai szolgáltatás ideje alatt felmerülő esetleges panaszok esetén, azok felmerülésének időpontjában a Vendég az elutazás időpontjáig a szálloda recepcióján írásban élhet kifogással.

A szálloda a panaszokat három napon belül kivizsgálja, illetve azokra érdemben reagál. Az azonnal megoldható reklamációkat, a panasz jelzésétől számítva 1-2 órán belül megoldjuk. (elem csere, égő csere, kisebb műszaki javítások, szoba csere stb..)

## 7) KÁRTÉRÍTÉS

A szálloda és a Vendég az általa okozott károkért a vonatkozó jogszabályok szerint felel.

Amennyiben a vendég a helyszínen elmulaszt panaszt tenni, a későbbiekben kártérítésre nem jogosult.

Érvényes visszavonásig