

**Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) – közösségi szálláshely-szolgáltatás
Mecsekerdő Zrt.**

Hatályos: 2022.12.05-től

Érvényes: visszavonásig.

Az ÁSZF kiterjed: egyrészről a Mecsekerdő Zrt.-re mint szálláshely-szolgáltatóra (továbbiakban Szolgáltató), másrészről a Mecsekerdő Zrt. nem üzleti célú közösségi, szabadidős szálláshelyeinek szálláshely-szolgáltatásait igénybe vevőkre (továbbiakban Vendég).

1. Általános rendelkezések

- 1.1. Az Általános Szerződési Feltételek – Szálláshely szolgáltatás (továbbiakban ÁSZF) azt a szerződéses tartalmat foglalja össze, amely alapján Szolgáltató általánosságban elszállásolási szerződést köt a Vendéggel.
- 1.2. Egyedi feltételek nem képezik részét jelen ÁSZF-nek, de nem zárja ki külön, speciális megállapodások kötését utazásközvetítőkkal, szervezőkkel, esetenként más-más, az adott üzletnek megfelelő feltételekkel.

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 szerződő 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 szálláshely-szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei

- 3.1. A Vendég szóbeli vagy írásbeli ajánlatkérésére a Szolgáltató minden esetben írásbeli ajánlatot küld e-mail formátumban. Amennyiben az ajánlatban megadott határidőn (ajánlat érvényességi ideje) belül nem érkezik megrendelés, úgy a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.
- 3.2. A szerződés kizárólag a Vendég írásban leadott megrendelésének a Szolgáltató általi írásban megküldött visszaigazolásával jön létre, és így írásban megkötött Szerződésnek minősül.
- 3.3. Szóbeli megállapodás, megrendelés, kiegészítés, módosítás, vagy annak a Szolgáltató általi szóbeli visszaigazolása nem szerződés értékű.
- 3.4. A szálláshely-szolgáltatás igénybevételéről szóló Szerződés meghatározott időtartamra szól.
- 3.5. Ha a Vendég a meghatározott időtartam lejártá előtt véglegesen elhagyja a szobát, a Szolgáltató jogosult a szerződésben kikötött szolgáltatás teljes ellenértékére. A lejárat idő előtt megüresedett szobát a Szolgáltató jogosult újra értékesíteni.

- 3.6. A szálláshely-szolgáltatás igénybevételének Vendég által kezdeményezett meghosszabbításához a Szolgáltató előzetes hozzájárulása szükséges. Ebben az esetben a Szolgáltató kikötheti a már teljesített szolgáltatás díjának megtérítését.
- 4. Az elszállásolás kezdete és vége /check-in; check-out/**
- 4.1. A Vendégnek joga van a megrendelt mennyiségű szobát a megállapodás szerinti nap 14.00 órától elfoglalni, kivéve, ha a Felek előzőleg megegyeztek a korábbi érkezés időpontjában.
- 4.2. A Szolgáltatónak abban az esetben, ha a Vendég nem jelenik meg a megállapodás szerinti nap 18.00 óráig, joga van arra, hogy visszalépjen a szerződéstől kivéve, ha későbbi érkezési időpont került kikötésre.
- 4.3. Amennyiben a Vendég előleget fizetett, a megrendelt mennyiségű szoba legkésőbb a következő nap 10.00 óráig lefoglalva marad.
- 4.4. A Vendégnek a szobát az elutazási nap 10.00 óráig el kell hagynia, kivéve, ha a Felek előzőleg megegyeztek a későbbi távozás időpontjában.
- 5. Az elszállásolás meghosszabbítása**
- 5.1. A tartózkodás Vendég általi meghosszabbításához a Szolgáltató előzetes hozzájárulása szükséges.
- 5.2. Amennyiben a szálláshely kihasználtsága lehetővé teszi, Vendégnek módja van korai érkezésre és/vagy késői távozásra. Ezekben az esetekben Szolgáltató jogosult felárat felszámolni.
- 5.3. 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.
- 6. Háziállatok**
- 6.1. A Szolgáltató szálláshelyeire háziállat (kutya, macska, stb.) nem, vagy csak egyedi megállapodás alapján, egyedileg meghatározott díjtétel ellenében vihető be. Vakvezető kutya megengedett.
- 7. Árak**
- 7.1. A Szolgáltató mindenkor listáirai a Mecsekerdő Zrt. honlapján (<http://www.mecsekerdo.hu/>) és a szálláshely információs tábláin kifüggesztésre kerülnek.
- 7.2. 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. A Szolgáltató aktuális árai a Szolgáltató honlapján (www.mecsekerdo.hu) található.
- 7.3. A közzétett árak tartalmazzák a törvényben meghatározott ÁFA-t, illetve feltüntetésre kerül a helyben megfizetendő idegenforgalmi adó az ajánlattételkor érvényes mértékben. A Szolgáltató a hatályos adó-törvény (ÁFA, IFA) módosulása miatti többletterheket, előzetes értesítés mellett, áthárítja a Szerződő félre.

8. Ajánlatok, akciók és kedvezmények

- 8.1. Az aktuális ajánlatok, akciók és kedvezmények a Szolgáltató honlapján (<http://www.mecsekerdo.hu/>) kerülnek meghirdetésre. A meghirdetett kedvezmények mindig egyéni foglalásra vonatkoznak.
- 8.2. A meghirdetett kedvezmények nem vonhatók össze semmilyen más kedvezménnyel.
- 8.3. A Szolgáltató speciális kondíciókhoz kötött termékeinek foglalása, csoportos foglalás vagy rendezvények esetén egyedi szerződésben rögzített feltételeket állapít meg.

9. Fizetés módja

- 9.1. A foglalás garantálása kizárólag előlegfizetéssel lehetséges, amely banki átutalással, SZÉP kártyával történő előlegfizetéssel vagy a Szolgáltató pécsi központjában pénztári befizetéssel teljesíthető. Erdei iskolai programmal kapcsolt csomag esetében Szolgáltató eltekinthet az előlegfizetéstől.
- 9.2. Az előleg szokásos mértéke a megrendelt szolgáltatások értékének 50%-a. Az előlegként fizetendő pontos összeget Szolgáltató a foglalás visszaigazolásban minden esetben feltünteti.
- 9.3. Rendezvények, különösen esküvők – továbbá azon csoportos foglalások esetében, amikor a Vendég a szálláshelyre vonatkozó kizárólagosságot kér – megrendelésekor Vendég az előzetes egyeztetések során meghatározott összegű foglalóval tudja biztosítani a foglalását.
- 9.4. A Vendég (számlafizető) a megrendelt szolgáltatások ellenértékét a helyszínen készpénzzel (magyar forintban) fizeti meg.
- 9.5. Előzetes banki átutalás esetén – amennyiben a Szolgáltatóval kötött megállapodás másként nem rendelkezik – a megrendelt szolgáltatások ellenértékét a Vendég köteles a szerződésben rögzített határidőig a Szolgáltató bankszámlájára átutalni.
- 9.6. Utólagos banki átutalás erdei iskolai programmal kapcsolt csomag esetén előzetes megegyezés szerint történik.

10. Lemondási feltételek

- 10.1. Amennyiben a Szolgáltató ajánlatában más feltételt nem határozott meg, a lemondási és módosítási feltételek a következők:
 - 10.1.1. A visszaigazolt érkezés napját megelőző 14 napon belüli elállás esetében az előzetesen, előlegként megfizetett szolgáltatási díjat a Vendég elveszíti, azt a Szolgáltató nem téríti vissza. A befizetett összeg kötbérként kerül kiszámlázásra.
 - 10.1.2. Amennyiben az előzőleg írásban elfogadott foglalásban szereplő vendéglétszámnál kevesebb Vendég érkezik, és ezt Vendég előzetesen Szolgáltató felé nem jelzi, a meg nem jelent Vendégek után a szolgáltatási díj rájuk vonatkozó teljes egészét Vendég köteles megfizetni.
 - 10.1.3. A foglaló összegét lemondás esetén Vendég elveszíti, azt a Szolgáltató nem téríti vissza. A befizetett összeg kötbérként kerül kiszámlázásra.
 - 10.1.4. SZÉP kártyáról utalt előleget Szolgáltatónak nem áll módjában visszautalni a Vendég részére.
 - 10.1.5. Amennyiben a Vendég a meghatározott időtartam lejárta előtt, vagyis a tartózkodási idő megszakításával véglegesen elhagyja a szobát, a Szolgáltató jogosult a Szerződésben kikötött szolgáltatás teljes ellenértékére.
 - 10.1.6. 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 Megrendelő nevében eljáró Vendég viseli közvetlenül.

10.2. Ha a Szerződő fél a szálláshely-szolgáltatások igénybevételét előleg/foglaló fizetésével biztosította, és az érkezési napon nem érkezik meg (írásos lemondás nem érkezik), a Szolgáltató a Szerződésben meghatározott mértékű megfizetett előleg/foglaló teljes összegét kötbérként érvényesíti. Ebben az esetben a szállást a Szerződő fél részére az érkezési napot követő nap 10:00 óráig fenntartja, majd ezt követően a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége megszűnik.

10.3. Ha a Szerződő fél a szolgáltatások igénybevételét előleg- vagy foglalófizetéssel nem biztosította, és erről nem történt írásbeli megállapodás, Szolgáltató nem köteles számára a foglalást fenntartani.

11. A szerződés teljesítésének elutasítása, a szolgáltatási kötelezettség megszűnése

11.1. A Szolgáltató jogosult az elszállásolási-ellátási 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;

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

12. Elhelyezési garancia

12.1. Amennyiben a Szolgáltató a szerződésben megrendelt szálláshely-szolgáltatást saját hibájából (túltöltés, ideiglenes üzemeltetési problémák, stb.) nem tudja biztosítani, köteles a Vendég elhelyezéséről haladéktalanul gondoskodni.

12.2. A Szolgáltató köteles a megrendelt szolgáltatásokat, az abban visszaigazolt áron, az ott kikötött időtartamra – vagy az akadályoztatás megszűntéig – egy másik, ugyanazon kategóriájú szálláshelyen biztosítani/felajánlani. A helyettesítő szálláshely biztosításának valamennyi többletköltsége a Szolgáltatót terheli.

12.3. Amennyiben Szolgáltató ezen kötelezettségének maradéktalanul eleget tesz, illetve, ha Vendég a számára felajánlott helyettesítő szálláslehetőséget elfogadta, utólagos kártérítési igényrel Vendég vagy a megbízásából eljáró Közvetítő nem élhet.

13. A Vendég jogai

- 13.1. A szálláshely-szolgáltatási szerződés megkötésével a Vendég jogosultságot szerez a bérelt szoba, valamint a szálláshely közös használatú tereinek és egyéb létesítményeinek (pl. szabadtéri filagória) szokásos használatára;
- 13.2. A Vendég a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások teljesítésével kapcsolatban írásban panasszal élhet a szálláshelyen való tartózkodás időtartama alatt. A Szolgáltató ezen időszakban hozzá írásban igazoltan eljuttatott (vagy általa jegyzőkönyvbe felvett) panasz kezelésére vállal kötelezettséget.

14. A Vendég kötelezettségei

- 14.1. A Szerződő fél köteles a Szerződésben megrendelt, valamint a ténylegesen igénybe vett szolgáltatások ellenértékét a szolgáltatás igénybevételekor, vagy legkésőbb a szálláshelyről való távozáskor (chek-out) kiegyenlíteni, kivéve, ha a felek ettől eltérően állapodtak meg.
- 14.2. 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.

15. A Szolgáltató jogai

- 15.1. Amennyiben a Vendég az igénybevett, vagy a Szerződésben megrendelt, de igénybe nem vett szolgáltatások díjának megfizetésére vonatkozó kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató követeléseit biztosítására zálogjog illeti meg a Vendégnek azon személyes tulajdonságain, amelyeket a szálláshelyre magával vitt.
- 15.2. Szolgáltató alkalmazottja jogosult a ki- és belépő Vendégek ellenőrzésére, személyazonosságuk megállapítására.

16. A Szolgáltató kötelezettségei

- 16.1. Szolgáltató biztosítja a Vendég által megrendelt szállás és egyéb szolgáltatásokat az érvényes előírások, szolgáltatás standardok szerint.
- 16.2. A Szolgáltató köteles a Vendég írásos panaszát kivizsgálni és a probléma kezeléséhez szükséges lépéseket megtenni, valamint azokat jegyzőkönyv formájában írásban rögzíteni.

17. A Szolgáltató kártérítési felelőssége

- 17.1. A Szolgáltató felelősséget vállal azért a kárért, amelyet a megszálló Vendég dolgainak elvesztése, sérülése vagy megsemmisülése folytán szenved el, abban az esetben, ha a Vendég a Szolgáltató által kijelölt, illetőleg általában erre rendelt helyen, vagy a szobájában helyezte el, vagy amelyeket a Szolgáltató olyan alkalmazottjának adott át, akit dolgai átvételére jogosultnak tarthatott. A kártérítés mértéke legfeljebb a napi szállásdíj összegének ötvenszerese.
- 17.2. Értéktárgyakért, értékpapírokért és készpénzért a Szolgáltató csak akkor felelős, ha azt megőrzésre kifejezetten átvette.
- 17.3. 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.
- 17.4. A Vendéget ért bármely kár bizonyítása a Vendéget terheli.

18. A Vendég betegsége, halála

- 18.1. Amennyiben a szálláshely-szolgáltatás igénybevételének időtartama alatt a Vendég megbetegszik, és maga nem képes saját érdekében eljárni, a Szolgáltató orvosi segítség hívását ajánlja 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.

19. Vis major

- 19.1. Azon ok, vagy körülmény (például; háború, tűz, árvíz, időjárásbeli viszontagság, áramhiány, sztrájk bekövetkezése), amely felett a Felek nem bírnak ellenőrzéssel (vis major), bármely felet felmentik a Szerződésből eredő kötelességeik teljesítése alól, amíg ezen ok vagy körülmény fennáll.

20. Az adatkezelés biztonsága

- 20.1. A Szolgáltató tevékenysége során 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.
- 20.2. A Vendég által megadott személyes adatokhoz kizárólag a Szolgáltató munkatársai férhetnek hozzá.
- 20.3. A Szolgáltató harmadik fél részére személyes adatokat nem ad ki, csak az érintett előzetes és kifejezett hozzájárulása alapján.
- 20.4. A Vendég 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 a Vendég nem emelhet kifogást.
- 20.5. A Szolgáltató kijelenti, hogy a Szerződéssel érintett személy(ek) Szerződésben foglalt és a teljesítés során megismert személyes adatait kizárólag a jogszabályban foglalt kötelezettségek, valamint a Szerződés teljesítése, illetve a Szerződésből fakadó esetleges jogvita során a jogérvényesítés érdekében kezeli, a jogszabályokban foglalt megőrzési időket figyelembevételével. Az adatkezelésre az Európai Unió Általános Adatvédelmi Rendelete (GDPR) és a nemzeti jogszabályok vonatkoznak. A Szolgáltató Adatvédelmi nyilatkozata elérhető: www.mecsekerdo.hu/altalanos-adatvedelmi-tajekoztato.

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

- 21.1. A teljesítés helye az a hely, ahol az elszállásoló szálláshely található.
- 21.2. A Felek valamennyi, az elszállásolási szerződésből eredő jogvitával kapcsolatban a Pécsi Járásbíróság, illetőleg hatáskörtől függően a Pécsi Törvényszék kizárólagos illetékességét kötik ki.
- 21.3. A Szolgáltató és a Vendég közötti jogviszonyra a magyar jogszabályok rendelkezései az irányadóak.

A szálláshely-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.

Kelt: Pécs, 2022. 12. 05.

jóváhagyta:	ellenőrizte:	ellenőrizte:	készítette:
Ripszám István	Dr. Pekár Anita	Henczné Szabó Éva	Nagy Gábor
vezérigazgató	igazgatási osztályvezető	pénzügyi- és számviteli osztályvezető	ökoturisztikai és kommunikációs osztályvezető

