

Általános szerződési feltételek

Jelen „Általános Szerződési Feltételek” szabályozzák a Szolgáltató szálláshelyének, és szolgáltatásainak igénybevételét. Az Általános Szerződési feltételek szerint az üzemeltető, szolgáltató, **Hello Mátra Vendégház – Vári Evelin e.v. 3235 Mátraszentimre, Mátrabérc utca 30.** továbbiakban **Szolgáltató**, elszállásolási Szerződést köt a magánszálláshely szolgáltatást igénybe vevő személyekkel, szerződő felekkel.

Szerződő felek

Vásárló/Vendég: A szálláshely szolgáltatását igénybe vevő, a honlapon keresztül, illetve a Szolgáltatónál a hello.matra.vendeghaz@gmail.com e-mail címen keresztül írásban szolgáltatást vásárló személy, aki az ÁSZF-et tudomásul veszi és magára nézve is kötelezőnek fogadja el, továbbiakban **Vendég**

Szolgáltató: Hello Mátra Vendégház - Vári Evelin e.v. továbbiakban Szolgáltató
Elektronikus levelezési cím: hello.matra.vendeghaz@gmail.com
Telefon: + 36 20 492 8478

1. Általános Szerződési Feltételek célja

Az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) Szolgáltató és a vele szerződéses kapcsolatba lépő Vendég között létrejövő jogviszony általános feltételeit tartalmazza. Az itt nem szabályozott kérdéseket illetően Szolgáltató tevékenységére vonatkozó mindenkor hatályos magyar jogszabályok és hatósági előírások, valamint a Polgári Törvénykönyvben foglalt rendelkezések külön kikötés nélkül irányadóak.

2. Szerződési Feltételek elfogadása

A Szerződési Feltételek Vendég által történő elfogadása a vásárlás illetve szolgáltatás igénybevételének előfeltétele. A Feltételek elfogadásának minősül, ha Vendég a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást igénybe veszi.

3. Szerződési Feltételek hatálya

Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az Általános Szerződési Feltételeket részben vagy egészben bármikor módosíthatja. Az ÁSZF mindaddig hatályban marad, amíg Szolgáltató szolgáltatást biztosítja. Jelen ÁSZF 2020. szeptember 1-től határozatlan ideig hatályos.

4. A szolgáltatás területi hatálya

Szolgáltató által üzemeltetett szolgáltatás mind belföldről, mind külföldről elérhető.

5. Szerződéses fogalmak:

Vásárló/Vendég: A szálláshely szolgáltatását igénybe vevő, a honlapon keresztül szolgáltatást vásárló személy, aki az ÁSZF-et tudomásul veszi és magára nézve is kötelezőnek fogadja el, továbbiakban Vendég

Szolgáltató: a jelen ÁSZF feltételei szerint magánszálláshely szolgáltatást nyújtó Hello Mátra Vendégház - Vári Evelin e.v. továbbiakban Szolgáltató

A szolgáltatás: magánszálláshely szolgáltatás

Árajánlat: A Vendég szóban, vagy írásban megküldött ajánlatkérésére a Szolgáltató írásos árajánlata.

Foglalás: Foglalás a Vendég írásban leadott foglalásának a Szolgáltató által írásban megküldött visszaigazolása, mely tartalmazza a szolgáltatás tárgyát, helyét, időtartamát és árát, valamint a foglalás véglegesítéséhez szükséges, az első éjszaka szállásköltségének megfizetésére vonatkozó adatokat.

Foglalás véglegesítés, érvényesítés:

A foglalásban meghatározott, első éjszaka szállásköltségének megfizetése a foglalás biztosítása érdekében.

A Foglalás az első éjszaka szállásköltségének megfizetését követően jön létre, és így írásban megkötött Szerződésnek minősül, és egyben az ÁSZF és a Foglalási és Lemondási Feltételek automatikus elfogadását jelenti.

Fizetési és lemondási feltételek:

A Hello Mátra Vendégház, Vári Evelin e.v. által biztosított szolgáltatás ellenértékének megfizetésére, a foglalás és fizetés módjára, ütemezésére, a foglalás lemondás esetére és a lemondás esetén vissza nem térítendő összegre vonatkozó feltételek meghatározása.

On-line bankkártyás fizetés:

A Hello Mátra Vendégház által megküldött adatok alapján, bankkártyás fizetés. - 17. - 20. pont alatt

A szolgáltatás területi hatálya

Szolgáltató által üzemeltetett szolgáltatás mind belföldről, mind külföldről elérhető.

6. Szolgáltató az alábbi feltételek szerint nyújtja a szolgáltatást:

6.1. A Vendégház elsősorban egyben kiadó, összetartozó családok, baráti társaságok részére. Maximális létszám: 6 fő.

6.2. A Szolgáltató nem tartózkodik a Vendégházban, Önök, mint Szerződő felek, a Mátraszentimre, Mátrabérc utca 30. alatti 2 hálószobás, 1 fürdőszobás, teljesen felszerelt konyhával, nappali-étkező helyiséggel, kerti bútorokkal, parkolóval rendelkező vendégházak és szolgáltatásait magánszállásként, üdülési, pihenési célból saját felelősségükre veszik igénybe. A házban illetve a kertben található berendezéseket és felszerelést, -ideértve hozzáértés esetén a kandalló, illetve a kerti grill, bográcsozó hely gondos használatát, - az Önök rendelkezésére bocsátjuk ott tartózkodásuk alatt.

6.3. Minden tőlünk telhetőt megteszünk vendégeink biztonsága érdekében, felhívjuk figyelmüket az esetleges veszélyforrásokra, azonban a házban illetve az ingyenes parkolóban lévő személyes vagyontárgyaikért, valamint a ház és környezete nem rendeltetésszerű használatából eredő személyi sérülésekért, illetve a házban keletkezett károkért felelősséget nem tudunk vállalni. Az Önök által a házban, annak berendezéseiben, környezetében okozott károkért kártérítési felelősség terheli Önöket.

6.4. Probléma esetén elérhetőek vagyunk a honlapon illetve a jelen ÁSZF-ben megadott telefonszámon, illetve e-mail címen, hogy segítségükre lehessünk ott tartózkodásuk idején, távozás utáni reklamációt azonban nem tudunk elfogadni.

7. Ajánlatkérés illetve foglalás menete:

7.1. A Vendég szóban, vagy írásban megküldött ajánlatkérésére a Szolgáltató árajánlatot küld. Az árajánlat írásos közös megegyezés alapján módosítható. Az árajánlatra történő válasz hiányában az árajánlat 4 napos türelmi idő után törlésre kerül.

7.2. A foglalás a Vendég írásban, leadott foglalásának a Szolgáltató általi írásban megküldött visszaigazolásával, a teljes szállásköltség első éjszakájára vonatkozó összeg megfizetését követően jön létre, és így írásban megkötött Szerződésnek minősül, és egyben a Foglalási és Lemondási Feltételek és az ASZF automatikus elfogadását jelenti. Vendég elfogadja, hogy az általa lemondott foglalásra, a foglalás érvényesítésekor előzetesen befizetett foglalási összeget a szolgáltató nem téríti vissza Vendég részére.

7.3. A szóban leadott foglalás, megállapodás, módosítás, vagy annak a Szolgáltató általi szóbeli visszaigazolása nem szerződés értékű.

7.4. A Szerződés tartalma kiterjed a szolgáltatás tárgyára, helyére, időtartamára, árára, valamint a Foglalási és Lemondási Feltételekre, illetve a vonatkozó ASZF-re.

7.5. A Szerződés módosításához, kiegészítéséhez a felek általi írásos megállapodás szükséges. Már véglegesített és visszaigazolt foglalás más dátumra történő áthelyezésére, vagy a létszám módosítására a szabad kapacitás függvényében van lehetőség.

7.6. A Szolgáltató vendégház a meghirdetett árait, - kivéve amennyiben adott időszakra kötelezettséget nem vállal, - előzetes bejelentés nélkül szabadon változtathatja.

7.7. A helyi idegenforgalmi adó a szállásdíjon felül extra fizetendő a helyszínen Vendég/éj alapon. Az idegenforgalmi adó fizetési kötelezettség a 18-70 közötti személyekre vonatkozik. Aktuális kedvezmények, akciók, egyéb ajánlatok a www.hellomatravendeghaz.hu oldalon kerülnek meghirdetésre.

7.8. A honlapon és egyéb fórumokon meghirdetett közvetített szolgáltatásokért (aktív pihenés) és e szolgáltatások közben bekövetkezett balesetekért és károkért a Vendégház üzemeltetője nem vállal felelősséget és nem terheli felelősség. A meghirdetett szolgáltatásokat a Vendég saját felelősségére veszi igénybe.

7.9. A lefoglalt, de a Vendég szálláshelyen való tartózkodása alatt igénybe nem vett, illetve módosított szolgáltatások (szállás, közvetített szolgáltatások,) pénzbeli visszatérítésére nincs lehetőség.

8. A Szolgáltatás módosítása, törlése

8.1. Árajánlat:

A Vendég szóban, vagy írásban megküldött ajánlatkérésére a Szolgáltató árajánlatot küld. Az árajánlat írásos közös megegyezés alapján módosítható. Az árajánlatra történő válasz hiányában az árajánlat 4 napos türelmi idő után törlésre kerül.

8.2. Foglalás

8.2.1. Amennyiben a Szolgáltató által a foglalás megerősítéséhez kért, első éjszaka díja megegyezés szerinti határidőig nem kerül megfizetésre a foglalás törlésre kerül. A szóban leadott foglalás, megállapodás, módosítás, vagy annak a Szolgáltató általi szóbeli visszaigazolása nem szerződés értékű. A foglalás módosításához, kiegészítéséhez a felek általi írásos megállapodás szükséges.

8.2.2. Már véglegesített és visszaigazolt foglalás más dátumra történő áthelyezésére, vagy a létszám módosítására a szabad kapacitás függvényében van lehetőség.

8.2.3. A Szolgáltató vendégház a meghirdetett árait, - kivéve amennyiben adott időszakra kötelezettséget nem vállal, - előzetes bejelentés nélkül szabadon változtathatja.

9. Igénybevétel feltételei:

9.1. A vendég a szállást az igénybevétel napján 14.00-18.00 óráig történő bejelentkezéssel (check-in) veheti igénybe. Kijelentkezés (check-out) az utolsó tartózkodási napon délelőtt 10.00-ig. Előzetes megállapodás esetén a kijelentkezési időpont meghosszabbítható.

9.2. A Vendég a szálláshelyre érkezéskor vagy érkezés előtt a hatályos jogszabályoknak megfelelően személyazonosságát köteles a szállás elfoglalása előtt igazolni. A kitöltött és aláírt bejelentővel a vendég elfogadja a szálláshely Általános Szerződési Feltételeit, illetve a szálláshely kifüggesztett Házirendjét.

9.3. A Vendég hibájából keletkező sérülésekért a Szálláshely nem vállal felelősséget. A rongálás miatti költségeket a szálláshely a vendégre terheli.

9.4. Amennyiben a vendég a szállást az érkezés napján reggel 9.00 előtt kívánja elfoglalni, az előző éjszaka szállásdíjának 50 %-a kerül felszámításra.

9.5. A házban tilos a dohányzás.

10. Szálláshely használat visszautasítása, szerződés megszűnése.

10.1. A Szálláshely jogosult a szerződést felmondani és a szolgáltatásnyújtást megtagadni amennyiben a Vendég

1. nem teljesítési fizetési kötelezettségét.
2. a vendég nem rendeltetésszerűen használja a szálláshelyet
3. fertőző betegségben szenved
4. drog befolyása alatt áll
5. elfogadhatatlan, erkölcstelen, erőszakos, összeférhetetlen magatartást tanúsít a házban és

környezetében.

6. a feleken kívül álló okok, úgynevezett Vis Major (háború, tűz, árvíz, időjárásbeli viszontagság, áramhiány, sztrájk bekövetkezése), esetén, melyek felett a fél nem bír ellenőrzéssel

11. A Vendég jogai

1. A Vendég jogosult a Szálláshely szolgáltatási körbe tartozó rendeltetésszerű használatára,
2. A Vendég jogosult a szálláshely berendezéseinek, eszközeinek használatára.
3. A Vendég, hozzáértés esetén, jogosult a Szolgáltató vendégházban található kandalló, kerti grill rendeltetésszerű, gondos használatára.
3. A tartózkodás idején felmerülő bármely probléma esetén a szolgáltató telefonon illetve írásban a hello.matra.vendeghaz@gmail.com címen elérhető, a probléma mielőbbi megoldása érdekében.
4. A Vendég panasztételi joga a szálláshely elhagyását követően megszűnik.

12. A Vendég kötelezettségei

- 12.1. Vendég köteles a Szerződésben foglaltak szerinti időpontig és módon kiegyenlíteni a szolgáltatások ellenértékét.
- 12.2. Gondoskodni arról, hogy a felügyelete alá tartozó 18 év alatti gyermekek csak felnőtt felügyelete alatt tartózkodjanak a szálláshelyen.
- 12.3. Vendég köteles az általa, vagy kísérője, illetve a felügyelete alá tartozó személyek által okozott kárt a szolgáltatónak megtéríteni.

13. A Szolgáltató jogai

- 13.1. A Szolgáltatónak jogában áll a Vendég által megrendelt és véglegesített, de Vendég által igénybe nem vett szálláshely szolgáltatásra beérkezett, első éjszaka szállásköltség összegének megtartása jelen ÁSZF-ben és Foglalási és Lemondási feltételekben rögzítettek szerint.
- 13.1.2. A Szolgáltatónak jogában áll a 10.1. 1-6. pontjai alatt foglaltak esetén a szálláshely szolgáltatás visszautasítása, megszüntetése.

14. A Szolgáltató kötelezettsége felelőssége

- 14.1. A Szolgáltató köteles a vendég tartózkodása alatti panaszát kivizsgálni és megtenni a szükséges lépéseket a probléma kezelésére.
- 14.2. A Szolgáltató köteles telefonos elérhetőségét megadni a Vendégnek, az ott tartózkodása alatt esetleg felmerült problémák, kérdések rendezése érdekében
- 14.3. Szolgáltató nem vállal felelősséget a vendég által behozott elektromos berendezésekért, azok okozta károkért a vendég a felelős.
- 14.4. Szolgáltató felelőssége nem terjed ki a vendég által saját maga okozott károkra illetve a vendégek körén kívül álló elháríthatatlanul bekövetkezett károkra.
- 14.5. Szolgáltató nem vállal felelősséget a szolgáltató közösségi tereiben illetve szobáiban

hagyott személyes tárgyakért, értéktárgyakért, készpénzért.

14.6. A Szolgáltató ingyenes, bekerített parkolójában hagyott értéktárgyakért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

16. Fizetési és Lemondási Feltételek

16.1. A foglalás a Foglalási és Lemondási Feltételek illetve az ASZF elfogadásával, az első éjszaka díjának előre történő megfizetése és annak visszaigazolása után érvényes.

Amennyiben a kért összeg a megjelölt határnápig nem érkezik meg, Szolgáltató ajánlati és szolgáltatási kötelezettsége is megszűnik.

16.2. Az első éjszaka megfizetése történhet átutalással, interneten és bankkártyával. A fennmaradó szállásdíj az érkezés előtti napon átutalással vagy bankkártyával fizetendő vagy a kulcs átvételekor készpénzben. Lemondás esetén az első éjszaka díját nem tudjuk visszatéríteni.

16.3. Bármely fizetési mód alkalmazásával kapcsolatos költség a Szerződő Vendéget, illetve annak bank kártyáját terheli.

17. Bankkártyás online fizetési rendszer feltételei:

17.1. Általános jellemzők:

17.2. A Szerződési Feltételek Vendég által történő elfogadása a vásárlás illetve szolgáltatás igénybevételének előfeltétele. A Feltételek elfogadásának minősül, ha Vendég a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást igénybe veszi.

17.3. A Szerződés akkor jön létre, ha a fenti pont értelmében a Vendég a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást igénybe veszi egyben a jelen Szerződési Feltételek elfogadását jelenti.

17.4. A Vendég a szolgáltatások ellenértékét elektronikus úton, átutalással vagy bankkártyával, a megrendelés nyugtázásakor teljesíti.

17.5. Foglalás akkor jön létre, amikor a Vendég a foglalást végső formájában jóváhagyja. Szolgáltató garantálja, hogy Vevő bankkártyájának megterhelése csak azután jön létre, miután Vendég fizetési szándékát internetes felületen megerősíti.

Az elfogadható bankkártya típusok: VISA, MASTERCARD és MAESTRO

18. Szolgáltató kötelezettsége és felelőssége:

18.1. A Szolgáltató a Szolgáltatást a Vendég részére folyamatosan biztosítja a Vendég fizetési kötelezettségének teljesítése ellenében.

18.2. A Szolgáltató nem felel olyan károkért, amelyek, erőhatalom, természeti csapás (vis major), vagy egyéb, a Szolgáltató érdekkörén kívülálló ok, illetve esemény folytán következnek be, amelyekért a Szolgáltató nem tehető felelőssé.

18.3. A Szolgáltató az árváltozás jogát fenntartja. Az oldalon lévő esetleges hibákért felelősséget nem vállal. Az ellenérték tartalmazza a szolgáltatásnak megfelelő terhelő közterheket, illetve a személyenként és éjszakánként fizetendő idegenforgalmi adó kivételével.

18.4. A Szolgáltató a vásárló Vendég adatait a szerződés teljesítése, és a szerződés feltételeinek későbbi bizonyítása érdekében tárolja, azokat azonban továbbadni sem reklámfelhasználás sem egyéb célra - a Vendég kifejezett hozzájárulása hiányában - nem jogosult.

18.5. Vendég bejelentések, panaszok kezelése

A Vendég a fenti banki szolgáltatással kapcsolatban észlelt hibákat a Szolgáltatónak

személyesen, telefonos ügyfélszolgálatán, valamint a hello.matra.vendeghaz@gmail.com e-mail címen jelentheti be. A Szolgáltató a bejelentéseket, panaszokat minden esetben 30 napon belül kivizsgálja, és a vizsgálat eredményéről a bejelentés módjának megfelelően tájékoztatja a Vendéget. A Szolgáltató a bejelentésekről és panaszokról nyilvántartást vezet. A Szolgáltató a Vendég által bejelentett, a vizsgálat eredményeként valósnak bizonyult és a Szolgáltató érdekkörében felmerült hiba kijavítása iránt haladéktalanul intézkedik.

19. A Vendég jogai és kötelezettségei

19.1. A vendégnek a bankkártya fizetés megkezdés előtt pontos adatok megadásával ki kell töltenie a honlapot, az esetleges probléma elkerülése végett.

19.2. A Vendég adatok megadása során megadott téves adatokért, és az azokból adódó károkért semmilyen formában nem vállalunk felelősséget a hibás adatokból eredő esetleges téves teljesítésért.

19.3. A Vendég kötelessége a szolgáltatás fizetési mód szerinti megfizetése. A választott fizetési módtól a Vendég csak a Szolgáltató előzetes hozzájárulásával térhet el. Amennyiben a megrendelt szolgáltatás vételárát a Vendég nem tudja megfizetni, akkor a megrendelt szolgáltatás automatikusan törölődik a rendszerből.

20. Bankkártyás Online fizetési rendszer

20.1. A bankkártyával való fizetés az OTP Mobile Kft. által működtetett SimplePay bankkártyás fizetési rendszerrel történik, így az Ön banki adatai garántalan nem kerülnek illetéktelenek tudomására az Interneten keresztül. Ha az online fizetéssel kapcsolatban kérdése, észrevétele van, hívja az ügyfélszolgálatunkat.

20.2. A szolgáltató megrendelés során keletkezett és birtokába jutott adatokat tárolja, azaz a kártyabirtokos vagy megrendelő vendég nevét kizárólag a kártyabirtokos által engedélyezett tranzakció végrehajtása céljából használhatja fel. A szolgáltató a tranzakció során keletkezett egyéb más adatokkal nem rendelkezik.

20.3. A vásárló Vendég hibájából eredően jelszavának harmadik személy által történő felhasználásból adódó károkért Szolgáltató felelősséget nem vállal. Vendég kijelenti, hogy a megrendelt és teljesített szolgáltatások ellenértékét vissza nem követeli. A Vendég hibájából történt hibás, téves adatbevitelből, megrendelés elírásból származó károkért a Szolgáltató semmilyen felelősséget, visszafizetést, visszatérítést nem vállal. A hibás adatok megadása miatt keletkezett károkért a szolgáltató felelősséget nem vállal, a bejelentett reklamációkat haladéktalanul kivizsgálja és lehetőségeihez mérten kezeli.

20.4.. Hibás összeg megadásából eredő problémák kezelése.

20.4.1. Általános Szerződési Feltételeinkben valamint A Foglalási és Lemondási Feltételeinkben foglaltak értelmében Vendég foglalását az első éjszaka előre történő megfizetésével tudja érvényesíteni, mely összeg lemondás esetén nem visszatérítendő.

20.4.2. Amennyiben a Vendég az első éjszaka díját meghaladó összeg kifizetését kezdeményezte, ebben az esetben ezt írásban (e-mailben) a hello.matra.vendeghaz@gmail.com e-mail címen Szolgáltató felé kell jeleznie. A levélnek tartalmaznia kell a túlfizetés összegét, idejét és a tranzakció számát.

20.4.3. A Szolgáltató válaszlevelében értesíti Vendéget, hogy amennyiben a fizetett összeg meghaladja a foglalás során rögzített előre megfizetendő első éjszaka díját, a Szolgáltató a megfizetett összeggel csökkenti a szállásra érkezéskor a fizetendő szállásdíj végösszegét.

20.4.4. Amennyiben azonban a Vendég lemondja a foglalást, Szolgáltató csak az előírt első éjszaka díját %-ot meghaladó összeget (azaz a túlfizetés összegét) tudja visszatéríteni Vendég

részére.

Szolgáltató a túlfizetés tényét a bejelentést követő 15 napon belül kivizsgálja és amennyiben a követelést jogosnak ítéli, úgy kezdeményezi a túlfizetett összeg jóváírását és a túlfizetett összeget a bankköltségek levonása után 15 napon belül jóváírja. A vizsgálat eredményéről a Vendéget (a tranzakcióban megadott e-mail címen) írásban tájékoztatja.

Az elfogadható bankkártya típusok: VISA, MASTERCARD és MAESTRO

21. Adatvédelem

A Szolgáltató fontosnak tartja a személyes adatok védelmét, és megtesz minden olyan biztonsági, technikai és szervezeti intézkedést, mely az adatok biztonságát garantálja, a vendég adatokat az Adatkezelési Tájékoztatóban leírtaknak megfelelően tárolja.

A Szolgáltató a Szerződésben foglalt kötelezettsége teljesítése során köteles a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló hatályos jogszabályok érvényesítésére (Jelenlegi: 1992. évi LXIII. Törvény, valamint a 2011. évi CXII. Az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról szóló törvény adatvédelemmel kapcsolatos vonatkozó jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően eljárni. Vendég tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató törvényi felhatalmazás alapján köteles a megkereső hatóság felé a törvény szerinti adatszolgáltatást teljesíteni.

Szolgáltató adatvédelmi elveit külön Adatkezelési Tájékoztatóban teszi közzé honlapján.