

Általános Üzleti Feltételek

A Szolgáltató adatai:

Szálloda név:	Zenit Hotel Balaton****superior
Cég név:	HTZ Hotel Kft.
Telephely:	H-8314 Vonyarcvashegy, Helikon u. 22.
Levelezési cím:	H-8314 Vonyarcvashegy, Helikon u. 22.
Telefon:	+36-83/900-101, +36-20/8010-568
E-mail:	info@hotelzenit.hu
Web:	www.hotelzenit.hu

Foglalás, szolgáltatások igénybevételének feltételei

- A Zenit Hotel Balaton****superior szálláshelyfoglalást kizárólag e-mail vagy online foglalási rendszer útján fogad el.
- Foglalások és ajánlatkérések esetén a szálloda 24 órán belül küldi válasz levelét, ahol mellékletként csatolva szerepel az ajánlat vagy a foglalás visszaigazolás.
- Telefonon keresztül információ szolgáltatásában készséggel állunk rendelkezésre, továbbá név, telefonszám és e-mail cím megadásával igény esetén részletes szolgáltatásainkat, árat is tartalmazó ajánlatot készítünk.
- Ajánlatkérések esetében a szobákat opciósan nem tudjuk tartani, így a Szolgáltató a kijánlott szálláshelyet értékesítheti más Vendég részére, a foglalások, megrendelések beérkezési sorrendjét vesszük figyelembe. A foglaltságot figyelembe véve, kizárólag kérésre rögzítünk opciót az ajánlatban szereplő szállástípusra!
- Online foglalási rendszereken keresztül leadott foglalások után, a rendszer automatikus visszaigazolást küld.
- Módosítás és/vagy kiegészítéshez is írásban történő megerősítés szükséges. A szóbeli telefonos módosítások, kiegészítések megvalósulásáért a szálloda felelősséget nem vállal.
- A foglalás visszaigazolás után a személyes adatok: név, pontos cím, telefonszám, e-mail cím megadása szükséges.
- A Szolgáltató a foglalás teljes időtartamára meghatározott szállásdíj összegére jogosult, abban az esetben, amennyiben a Vendég a foglalásában meghatározott időpontnál korábban szeretné a már elfoglalt szálláshelyet elhagyni.
- A foglalás időtartamának a helyszínen történő meghosszabbításához a szálloda hozzájárulása szükséges, mely esetben a Szolgáltató a már teljesített szolgáltatások díjának megtérítését is kérheti.
- A Szolgáltató szabadon dönthet, hogy a szállás ellenértékét érkezéskor, itt tartózkodás alatt vagy a távozás napján kéri kiegyenlíteni.

- Az 1 éjszakai tartózkodások esetében minden esetben szállás-szolgáltatások rendezése az érkezés napján történik.
- A foglalás benyújtásával a szállást foglaló Vendég elismeri, hogy a foglalási és lemondási feltételeket átolvasta, és azokat elfogadta!

Bejelentkezés és kijelentkezés

A szálláshelyet érkezés napján 14:00 órától lehet elfoglalni és a távozás napján 11:00 óráig állnak a Vendégek rendelkezésére. A lefoglalt szálláshelyet az érkezés napján 18 óráig tartjuk fenn, ezután a szálloda jogosult annak értékesítésére, így amennyiben az érkezés 18 óra után várható, abban az esetben, kérjük, a recepciót telefonon vagy e-mailen keresztül értesíteni. A szálloda foglaltság függvényében, a recepció előre történő értesítése mellett, térítés ellenében biztosítja a korai érkezés, illetve a késői elutazás lehetőségét.

Zenit Hotel Balaton** árak/ajánlatok**

- A szálloda napi szobaárai, aktuális ajánlatai, egyéb szolgáltatások árlistái a www.hotelzenit.hu honlapon olvashatóak.
- A Vendég a szolgáltatások listájáról/áraitól tájékoztatást kaphat a szolgáltatásnyújtás megkezdése előtt a szálloda recepcióján, vagy az adott részlegen.
- Csomagajánlataink árai tájékoztató jellegűek a szálloda kapacitásától függően korlátozott számban állnak rendelkezésre. Az árak a foglaltság függvényében változhatnak.
- A honlapon megjelenített árak minden esetben tartalmazzák a törvényben meghatározott általános forgalmi adót, azonban nem tartalmazzák az idegenforgalmi adót.
- A Szolgáltató rendelkezhet olyan egyedi ajánlattal, mely más kedvezménnyel nem vonható össze, ezen ajánlatok esetében a Szolgáltató kötelessége e feltételt az ajánlat alatt feltüntetni.
- A Szolgáltató által készített ajánlat az aktuális szabad kapacitásnak megfelelően készül és nem minősül foglalásnak. Opcionális ajánlat esetében a szolgáltató 60 nappal az érkezési idő előtt elállhat a kijelentett dátumtól. A foglalások a beérkezésük sorrendjében kerülnek visszaigazolásra.

Gyermekkedvezmények

Csomagajánlatok esetében az árak szobánként min. 2 teljes csomagár fizetése mellett érvényesek. A gyermekek részére a szülővel egy légtérben való elhelyezéssel a következő kedvezmények érvényesek:

- 0 – 11,99 éves kor között gyermek pótágy díj kerül felszámításra
- 12 éves kort betöltött gyermekek esetén a felnőtt pótágy árak érvényesek.

Pótágy, babaágy elhelyezésére egyes szobatípusokban van lehetőség, így ezen igényt előzetesen, a foglalással egy időben egyeztetni szükséges a szállóval. A csomagajánlatok esetében a Szolgáltató a pótágy díj helyett jogosult a gyermekárat százalékos formában meghatározni (pl.: gyermek ár: csomagár 50%-a)

Háziállat: a szálloda háziállatot nem fogad!

Fizetési feltételek

- A megrendelt szállás, szolgáltatások ellenértéke a helyszínen készpénzzel, bankkártyával, átutalással, vagy egyéb a szálloda weboldalán megtalálható fizetési módokkal (pl.: OTP, MKB és K&H Széchenyi Pihenőkártya stb.) egyenlíthető ki.
- 1 éjszaka vagy 3 éjszakánál hosszabb, foglalóval nem megerősített szobafoglalás esetén a szállásdíjat kérjük, szíveskedjenek a szálloda recepcióján érkezéskor kiegyenlíteni.
- Igény esetén masszázs ajánlataink, egyéb wellness szolgáltatásaink összegét, valamint éttermi vagy wellness bár fogyasztásokat szobaszámra terheljük, és az elutazás napján összesítjük.
- Átutalásos fizetési mód választása esetén a megrendelt szállás, szolgáltatások ellenértékét az érkezés előtt kérjük a szálloda bankszámlára átutalni.
- Ajándékutalvány vásárlása esetén a szállásdíjat, valamint az igényelt szolgáltatások összegét kérjük előre átutalni, az idegenforgalmi adó azonban kizárólag a helyszínen készpénzzel vagy bankkártyával egyenlíthető ki.

Lemondási feltételek

Foglalóval nem biztosított foglalások lemondása térítésmentes. A Vendég a szállás igénybevételét foglaló fizetésével nem biztosította, a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége az érkezési napon helyi idő szerint 18:00 órát követően megszűnik, így ha az érkezés 18 óra után várható, kérjük telefonon vagy e-mailen keresztül a szállodát

Lemondás hétköznapokra szóló foglalások esetén (vasárnaptól csütörtökig), nem kiemelt időszakokban:

- A foglalás 3 nappal az érkezés előtt 14 óráig kötbérmentesen lemondható. Az érkezést megelőző 3 nappal korábbi lemondás esetén a foglaló teljes mértékét

visszatérítjük, **3.000 Ft adminisztratív költség levonása után**. Az összeg visszatérítése legkésőbb 60 napon belül valósul meg.

- 3 napon belül történő lemondás vagy meg nem érkezés esetén a kötbér mértéke a befizetett összeg 100%-a.
- Lemondást és módosítást csak írásban tudunk elfogadni, melyet e-mailben tehet meg.
- Felhívjuk szíves figyelmét, hogy amennyiben foglalásában megadott időpontnál korábban szeretné a már elfoglalt szálláshelyet elhagyni, Ön a foglalás teljes időtartamának megfelelő szállásdíjat köteles megfizetni. A fenti csomagajánlat megrendelése esetén fizetendő azon éjszakák száma, melyet megrendelt, abban az esetben is, ha a szolgáltatásokat nem, vagy csak részben veszi igénybe.
- Csomagajánlat megrendelése esetén fizetendő azon éjszakák száma, melyet megrendelt, abban az esetben is, ha a szolgáltatásokat nem, vagy csak részben veszi igénybe.
- Foglалó elfogadásának módja: készpénz, átutalás, SZÉP kártya.
- Az ünnepi és kiemelt időszakokat a Szolgáltató köteles a weboldalán megjeleníteni.

Lemondás HÉTVÉGI IDŐSZAKRA szóló foglalás esetén (péntek és/vagy szombat éjszaka), valamint ünnepi, kiemelt hétvégék és nyári főszezon (07.01. - 08.31. között):

- A foglalás az érkezés előtti 7. nap délután 14.00 óráig kötbérmentesen lemondható. Az érkezést megelőző 7 napnál korábbi lemondás esetén a foglaló teljes mértékét visszatérítjük, 3.000 Ft adminisztratív költség levonása után. Az összeg visszatérítése legkésőbb 60 napon belül valósul meg.
- 7 napon belüli lemondás, vagy meg nem jelenés esetén a kötbér összege a befizetett előleg 100%-a. A foglaló visszautalására, készpénzben történő kifizetésére nincs lehetőség.
- SZÉP kártyás előleg fizetése esetén a lemondást követően az összeget nem áll módunkban visszautalni, a teljes összeg beszámításra kerül 6 hónapon belüli újabb foglalásba.
- Lemondást és módosítást csak írásban tudunk elfogadni, melyet e-mailben tehet meg.
- Felhívjuk szíves figyelmét, hogy amennyiben foglalásában megadott időpontnál korábban szeretné a már elfoglalt szálláshelyet elhagyni, Ön a foglalás teljes időtartamának megfelelő szállásdíjat köteles megfizetni.
- Csomagajánlat megrendelése esetén fizetendő azon éjszakák száma, melyet megrendelt, abban az esetben is, ha a szolgáltatásokat nem, vagy csak részben veszi igénybe.
- Foglалó elfogadásának módja: készpénz, átutalás, SZÉP kártya.
- Az ünnepi és kiemelt időszakokat a Szolgáltató köteles a weboldalán megjeleníteni.

Foglalóval meg nem erősített opciós csoportfoglalás / csoportajánlatok

A Szolgáltató által készített csoportajánlat az aktuális szabad kapacitásnak megfelelően készül és nem minősül foglalásnak. Opcionális ajánlat esetében a szolgáltató 60 nappal az érkezési idő előtt elállhat a kiajánlott dátumtól. A foglalások a beérkezésük sorrendjében kerülnek visszaigazolásra.

Foglalóval megerősített csoportos szállásfoglalás

A foglalások megerősítéséhez szállodánk 30% foglalót kér a foglalástól számított 8 napon belül. A foglalás 14 nappal az érkezés előtt kötbérmentesen lemondható. 14 nappal az érkezés előtt 50 %-ot, 7 napon belül vagy meg nem érkezés esetén 100%-ot tartunk meg a befizetett összegből kötbér címén.

Csoportok/rendezvények esetében a Szolgáltató a foglalás visszaigazolásban meghatározott létszám, valamint árak alapján készít számlát, így kevesebb létszám esetén is a rögzített személyek számát veszi figyelembe.

Wellness kezelések, masszázs, kozmetika, manikűr – pedikűr lemondási feltételeink

24 órán belül történő lemondás esetén 100%, lemondás elmaradása/meg nem jelenés esetén 100%. 24 órával a kezelés időpontja előtt 50% szolgáltatási díjat terhelünk szobaszámlájára. 2 nappal a kezelés előtt történő lemondás esetén nincs szolgáltatási díj kötelezettsége.

A szolgáltatási kötelezettség megszűnése

A Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult a szolgáltatások nyújtását megtagadni:

- A Vendég nem rendeltetésszerűen használja a szálloda létesítményeit (étterem, wellness részleg stb.), valamint a szobát.
- A Vendég a szálláshely biztonságával, rendjével, annak alkalmazottaival kifogásolhatóan, durván viselkedik, alkoholos befolyásoltág alatt áll, sértő, vagy más elfogadhatatlan viselkedést tanúsít.
- Előleg fizetés a visszaigazolásban meghatározott időpontig történő elmulasztása.

Elhelyezési garancia

Amennyiben a Szolgáltató a visszaigazolásban szereplő szolgáltatásokat saját hibájából (pl. túltöltés stb.) nem tudja biztosítani, a Szolgáltató köteles a Vendég elhelyezéséről gondoskodni.

Ezen esetben a Szolgáltató az alábbi lehetőséget köteles a Vendég részére biztosítani:

- Egyszeri alkalommal térítésmentes telefonálási lehetőség az adott napon.
- Térítésmentes transzfer biztosítása a Vendégnek a Szolgáltató által felajánlott helyettesítő szálláshelyig.

Amennyiben a Szolgáltató e kötelezettségeinek eleget tesz, utólagos kártérítési igénnyel a Szerződő fél nem élhet.

A Vendég felelőssége, kötelezettsége

- A Vendég a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások teljesítésével kapcsolatban panasszal élhet a szálláshelyen való tartózkodás időtartama alatt. A Szolgáltató az itt tartózkodás alatt a hozzá írásban igazoltan eljuttatott panasz kezelésére vállal kötelezettséget. A Vendég panasztételi joga a szálláshelyről történt elutazását követően megszűnik.
- A Vendég köteles a foglalás visszaigazolásban feltüntetett szállásdíjat, valamint az itt tartózkodás alatt igénybevett szolgáltatások, éttermi fogyasztás ellenértékét a távozás napjáig kiegyenlíteni.
- A Vendég gondoskodik arról, hogy 14 év alatti gyermek csak felnőtt felügyelete mellett tartózkodjon a Szolgáltató szállodájában.
- A Vendég saját ételt-italt nem hozhat be a szálloda halljába, közösségi tereibe, éttermébe, rendezvénytermeibe, továbbá a wellness részlegre.

A Szolgáltató felelőssége, kötelezettsége

- A foglalás visszaigazolásban szereplő szállás és egyéb szolgáltatásokat teljesíti.
- A Vendég írásos panaszának kivizsgálása és a probléma kezeléséhez szükséges lépések megteszi, azokat írásban rögzíti.
- A Szolgáltató kijelölhet olyan helyeket a szállodában, ahová Vendég nem léphet be, e helyeken történt esetleges kárért, sérülésért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.
- A Szolgáltató minden megtett annak érdekében, hogy a weboldalon közölt minden információ a valóságnak megfelelően. Ennek ellenére a Szolgáltató felelősséget nem vállal a honlapon nyújtott információkért, fenntartja a jogot, hogy értesítés nélkül bármikor megváltoztassa vagy a közölt információkat megszüntesse. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a weboldalon előforduló pontatlanságért, vagy hiányosságért.
- A Szolgáltató nem vállal felelősséget olyan, harmadik fél által létrehozott, tárolt, hozzáférhetővé tett, vagy közölt tartalmakért, amelyekhez a Szolgáltató weboldala kapcsolódik, vagy amelyekre a weboldal hivatkozik.
- A szálloda zárt, nem őrzött parkolóval rendelkezik, így a gépjárműben hagyott tárgyakért felelősséget a Szolgáltató nem vállal.
- A szálloda szobáiban széfek kerültek elhelyezésre. A Szolgáltató a széfben elhelyezett értéktárgyért felelősséget nem vállal! Továbbá a wellness, étterem,

közösségi tereken őrizetlenül hagyott értéktárgyakért sem vállalja felelősséget a szálloda.

Szerzői jog

- A Szolgáltató honlapján található minden hang, képi, valamint szöveges tartalom szerzői jogi védelem alatt áll.
- A honlap tartalom egészének, vagy részeinek felhasználásához a Szolgáltató írásos engedélye szükséges.
- A weboldal teljes tartalma a Szolgáltató tulajdona, illetve rendelkezése alatt áll.

A COVID-19 miatt hozott, a szállodai étkeztetést érintő intézkedések

A COVID-19 miatt hozott, a lakosság egészségének megőrzését célzó intézkedések és jogszabályok betartása mind a Vendég, mind a Szolgáltató tekintetében kötelező érvényűek. A Szolgáltató a beltéren való félpanziós étkeztetést a Télikert étteremben biztosítja, továbbá időjárás függvényében lehetőséget biztosít szabadtéri étkezésre az étterem előtti teraszon. Abban az esetben, ha az aktuális vendéglétszám nem teszi lehetővé a szállóvendégek egyidejű, zárt térben történő étkeztetését, úgy a Szolgáltató jogosult - a Magyarország Kormányának döntései, a Nemzeti Népegészségügyi Központ vagy az országos tisztifőorvos által kiadott útmutatások, irányelvek betartása érdekében - étkezési turnusok kijelölésére. Az étkezési turnusokra való időpont beosztást a szolgáltató készíti el, melyről az érkezéskor ad tájékoztatást a Vendégnek. A reggeli és a vacsora étkezések minimális hossza 45 perc. Amennyiben a Szállóvendég a meghatározott turnusokban nem kívánja vagy nem tudja igénybe venni a félpanziós étkezéseket (reggeli és/vagy vacsora), úgy a Szolgáltató hidegcsomagot biztosít a félpanziós étkezés fejében, melyet a Vendég köteles bárminemű kártérítési igény nélkül elfogadni.