

A SZÁLLODA HÁZIRENDJE

Tisztelt Vendégeink!

Jó pihenést, kellemes felüdülést és élményekben gazdag kikapcsolódást kívánunk.

Ennek megvalósításáért, valamennyi munkatársunk mindent megtesz, ugyanakkor Vendégek együttműködése is nélkülözhetetlen. Ehhez nyújtunk segítséget alábbi Házirendünkkel.

A házirend a szállodai szerződés elválaszthatatlan része.

BEJELENTKEZÉS

A Szállodai szolgáltatások igénybevétele előtt a Vendég köteles bejelentőlapot kitölteni.

A Vendég szobakulcsként kártyát kap, amelyhez a szobában lakó Vendég(ek) regisztrálása szükséges.

A regisztráció a bejelentőlap pontos kitöltését és a Vendég(ek) személyazonosságának igazolását jelenti. A bejelentő lap kitöltése minden személyre kötelező az előre elküldött űrlappal, vagy helyszíni kitöltéssel. A Nemzeti Turisztikai Adatszolgáltató Központ (NTAK) részére szállodánknek bejelentési kötelezettsége van, ezért szükséges minden személy részére a kitöltés. Az NTAK rendszerébe a következő adatok kerülnek be: nem, születési év, születési hely és irányítószám. Az NTAK rendszer kizárólag statisztikai célú, statisztikai adatkörökbe tartozó adatok digitális kezelésére alkalmas. A Vendégekkel kapcsolatos személyes adatot nem fogad be és nem is tárol. Bővebb információ: <https://info.ntak.hu/bemutatkozas/>

A személyazonosító okirat bemutatása a hotel számára lényegesnek minősített szerződési feltétel.

Hontalanok és nem az Európai Unió állampolgárai esetében a hontalan igazolvány, illetve az útlevél bemutatása és átadása jogszabály alapján kötelező.

A bejelentőlap aláírásával a Vendég hozzájárul ahhoz, hogy a bejelentőlap kitöltésével átadott személyes adatait a szolgáltató a szerződés létrejötté, illetve teljesülésének, teljesítésének igazolása, illetve az esetleges igényérvényesítés céljára elévülési időn belül kezelje, illetve archiválja.

Továbbá a bejelentőlap aláírásával a Vendég hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató a vonatkozó jogszabályokban (különös tekintettel az idegenrendészetre, valamint az idegenforgalmi adóra) meghatározott kötelezettségei teljesítése, illetve a teljesítés igazolása céljára mindaddig kezelje, amíg az illetékes hatóság az adott jogszabályokban meghatározott kötelezettségek teljesülését ellenőrizheti.

A kötelezően megadandó adatok Vendég általi megadása a Szállodai szolgáltatás igénybevételének feltétele.

A kötelezően megadandó adatok köre: név, lakcím, állampolgárság, személyi igazolvány/útlevelel száma, születési hely és születési idő.

Opcionálisan megadható adatok köre: email cím, telefonszám.

A Szállodai bejelentőlapon a Vendég akként nyilatkozhat, hogy hozzájárul ahhoz, hogy a bejelentőlapon átadott személyes adatait a La Contessa Kastélyhotelt üzemeltető Fair Befektetési Kft. marketing tevékenysége céljára is felhasználhassa. E hozzájárulás alapján a Fair Befektetési Kft. különösen, de nem kizárólag jogosult arra, hogy a Vendég részére postai, e-mail vagy egyéb küldemények, üzenetek formájában ajánlatait, egyéb tájékoztatóit megküldje.

Az érintett személyes adatainak marketing célú felhasználására a Fair Befektetési Kft. mindaddig jogosult, amíg a Vendég az ezzel kapcsolatos hozzájárulását írásban vissza nem vonja.

Bejelentkezéskor a Vendég törölközőt a Szálloda wellness részlegnél vehet át a recepción előzetesen kapott plasztikkártya átadásával.

A szobákat a megérkezés napján 14:00 órától lehet elfoglalni.

A szoba korábbi elfoglalása előzetes egyeztetés alapján, foglaltság függvényében lehetséges, melyért a Szálloda jogosult felárat felszámítani.

Kijelentkezés

A távozás napján a vendég a szobát poggyászával, bevitt dolgaival együtt 11:00 óráig köteles elhagyni, és a bejelentkezéskor kapott kulcskártyát a recepción leadni. A kártya le nem adása esetén a Szálloda díjat számolhat fel, 1 000 Ft / kártya értékben.

A szoba későbbi elhagyása esetén a szálloda jogosult a szerződésben meghatározott felárat felszámítani.

A vendég a szállodai tartózkodása ellenértékét legkésőbb a szállodából való végleges távozása előtt köteles a szállodai szerződésben meghatározott módon kiegyenlíteni.

A fizetés bármilyen okból történő megtagadása esetén a szálloda jogosult a vendég szállodába bevitt dolgait visszatartani és azokon zálogjogát érvényesíteni.

Fizetés nélküli távozás esetén a szálloda a rendőrségi feljelentés mellett jogi úton érvényesíti a követelését a vendéggel szemben, amelynek költségeit a vendégre terheli.

Az utólag felmerült és ki nem egyenlített díj összegét a szálloda a vendég bankkártyájára terheli.

Látogatók

A szálloda szobáiban csak a recepción regisztrált vendégek tartózkodhatnak. A vendég a látogatója magatartásáért – ideértve az esetleges károkozást is – felelősséggel tartozik. A látogató által a vendégnek és/vagy harmadik személynek okozott kárért való felelősséget a szálloda kizárja.

A szobafoglalásban szereplő létszámon felüli vendég után portai/rack árat számol fel a szálloda.

18 év alatti vendégek

14 éven aluli gyermek csak szülői vagy más, általa megbízott cselekvőképes személy folyamatos felügyelete mellett tartózkodhat a szobában. A gyermek kísérői felelősséggel tartoznak a gyermek épségéért és az általa okozott károkért.

A szálloda szolgáltatásait 14 év alatti vendég csak szülői vagy más, az általa megbízott cselekvőképes személy kíséretében veheti igénybe.

A szálloda területén, rendezvényén 18 év alatti személy alkoholt nem fogyaszthat. E kötelezettség betartásáról/betartatásáról a 18 év alatti személy szülője, általa megbízott cselekvőképes személy köteles gondoskodni. E kötelezettség megszegésének jogi, erkölcsi és anyagi következményeiért a szülő vagy az általa megbízott cselekvőképes személy teljes felelősséggel tartozik.

A szálloda borkultúrával kapcsolatos rendezvényének résztvevői a 18 éven felüli vendégek.

KISÁLLAT ELSZÁLLÁSOLÁSA

A Szálloda területén tartózkodni kizárólag veszettség ellen beoltott, „kisállat egészségügyi kiskönyvvel” rendelkező háziállattal szabad.

A Szálloda szabályozott méretű, kistermetű (15 kg alatti) és szobatiszta kisállatok (kutya, macska, egyeztetés alapján egyéb házi kedvenc) fogadását biztosítja külön szolgáltatási díj ellenében, nem szőnyegezett szobáiban.

A szállodában csak olyan kisállat tartózkodhat, amely magatartásával nem zavarja a szállóvendégek nyugalmaát.

A Szálloda területén a közlekedés és a sétáltatás során póráz használata kötelező.

A Szálloda belső közösségi tereibe (étterem, wellness és bár) közegészségügyi okokból kisállat nem vihető be.

Az ürüléket a kisállat gazdája köteles haladéktalanul eltakarítani, ellenkező esetben pótdíj kerül felszámolásra.

A háziállat által okozott kárért az állat tulajdonosa anyagi felelősséggel tartozik.

Szállodai eszközök, berendezések

A vendég köteles a szálloda eszközeit, berendezéseit rendeltetésszerűen használni. A nem rendeltetésszerű használatból eredő kárt a vendég a szálloda felhívására, de legkésőbb a távozása előtt köteles megtéríteni.

A szálloda berendezési, felszerelési tárgya a szálloda területéről kizárólag a szálloda előzetes írásbeli engedélyével vihető ki. A szállodai szoba bármilyen átrendezését, bútorok áthelyezését kizárólag a szálloda munkatársa, vagy erre kijelölt megbízottja végezheti.

Szállodai dolog elvitele a szálloda előzetes írásbeli engedélye nélkül bűncselekménynek minősül, és ebben az esetben a szálloda megteszi a szükséges büntetőjogi és polgári jogi lépéseket.

A szálloda bármely eszközének, berendezési, felszereltségi tárgyának meghibásodását a vendég köteles bejelenteni a szállodának. A vendég nem jogosult a hibát saját maga kijavítani vagy a kijavítást megkísérelni. Az ebből eredő károkért való felelősséget a szálloda kizárja.

Telefon

A szobatelefon használata díjköteles. A szálloda a telefonálás költségét a szolgáltató telefontársaság díjai alapján szállodai felárral terheli automatikusan a vendég szobaszámlájára.

A hívás díja mindaddig felszámításra kerül, amíg a telefonkagyló visszahelyezésével nem történik meg a beszélgetés bontása.

A szállodán belüli hívások díjmentesek.

Biztonság

A szálloda az épületben és annak külső (utcai) és belső (udvari) környezetében a vendégek és a szálloda vagyon- és személybiztonsága érdekében zártláncú kamerarendszert üzemeltet, amely napi 24 órában, folyamatosan készít és rögzít felvételeket.

A vendég tűz esetén köteles a szobában kihelyezett menekülési útvonalat, illetve a helyszínen lévő tűzoltó utasításait követni.

Tűzoltó palackok a szálloda folyosóin, emeletenként találhatóak. Tűz esetén a vendég köteles haladéktalanul riasztani a recepciót.

A szállodai szobában tilos vasalót és egyéb, a megszokott utazási szükségletek közé nem tartozó elektromos készüléket – ide nem értve a laptopot, notebookot, tabletet, fényképezőgépet, videokamerát – üzemeltetni.

A szálloda területére be nem vihető dolgok

A szálloda az alábbi dolgok bevitelét tiltja meg:

- a hatályos jogszabályokban maró, gyúlékony vegyszernek, anyagnak minősített dolgok,
- a hatályos jogszabályokban tűzveszélyesnek és/vagy robbanásveszélyesnek minősített anyagok,
- nem a szálloda üzletében vett élelmiszer, ital (ide értve alkohol tartalmú italokat is),
- különösen drága, nagy értékű értéktárgy, muzeális tárgy,
- tűzijáték, petárda, ezek alkatrészei, összetevői,
- hulladék, környezetre, egészségre ártalmas dolog,
- pszichotrop anyag,

A szálloda a vendég előzetes írásban tett kérelmére írásban engedélyezheti nem bevihető dolog bevitelét a szálloda területére.

Ha a vendég a szálloda előzetes írásbeli engedélye nélkül nem bevihető dolgot visz be a szálloda területére, azt a szálloda a vendég költségére eltávolíthatja vagy eltávolíttathatja.

Az engedély nélkül bevitt dologban keletkezett kárért való felelősséget a szálloda kizárja.

A vendég teljes körű jogi és anyagi felelősséggel tartozik mindazon kárért és sérelemért, amelyet az engedély nélkül bevitt dolog okoz más vendégnek, harmadik személynek vagy a szállodának.

Dohányzás

A szálloda nemdohányzó hotel. Ennek értelmében a szálloda zárt helyiségeiben (beleértve a vendégszobákat is), közösségi területein, valamint a szállodához tartozó teljes nyílt területen – a dohányzásra kijelölt helyek kivételével – tilos a dohányzás, illetve az elektromos cigaretta használata.

A szálloda alkalmazottai jogosultak a vendégeket, valamint a szálloda területén tartózkodó bármely más személyt figyelmeztetni ezen előírás betartására, illetve a dohányzás, elektromos cigarettázás abbahagyására. A vendég, illetve a szálloda területén tartózkodó bármely személy köteles az előírás betartására, valamint az esetleges felszólítás teljesítésére. Amennyiben bármely vendég vagy a szálloda területén tartózkodó egyéb személy jogsértő magatartása miatt a szállodát az illetékes hatóság a vonatkozó jogszabály alapján bírsággal sújtja, úgy a szálloda jogosult az adott jogsértő magatartást tanúsító személyre a bírság összegét áthárítani, illetve annak megfizetését tőle követelni.

A vendég betegsége, halála

Amennyiben a vendég a szállás-szolgáltatás igénybevételének időtartama alatt megbetegszik, és maga nem képes saját érdekében eljárni, a szálloda orvosi segítséget ajánl fel. A vendég a felajánlott orvosi segítséget saját felelősségére és kockázatára veszi igénybe. Az orvos nem a szálloda alkalmazottja, megbízottja, közreműködője, a diagnózisért, az alkalmazott terápiaért, annak következményéért való felelősséget a szálloda kizárja. A vendég betegsége/halála esetén a szálloda a költségeinek megtérítésére 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 felszerelések, berendezési tárgyakban keletkezett esetleges károk tekintetében.

A vendég fertőző betegsége esetén a szálloda jogosult díjvisszatérítés vagy kártérítés nélkül, azonnali hatállyal felmondani a szállodai szerződést. Ebben az esetben a vendég a szálloda felmondásában meghatározott időtartamon belül köteles a szállodát poggyászaival együtt saját költségén elhagyni. Fertőző betegség esetén a szálloda a 18/1998. (VI. 3.) NM rendeletnek megfelelően köteles eljárni. (Ez a rendelet írja elő, hogy mit kell tenni fertőző betegség esetén. A rendelet értelmében, ha ilyen gyanú áll fenn, akkor a szálloda orvost hív, és ő állapítja meg, hogy a vendég fertőző vagy sem.)

Rendellenes magatartás

A vendégek nyugalma érdekében a szálloda területén 22:00 óra után – kivéve a szálloda által szervezett vagy engedélyezett rendezvény, program

esetében – tilos a hangoskodás, zenélés, zajjal, lármával járó tevékenység, hangeffektusok, a szobában zavaró hangerejű televíziózás, rádiózás stb.

A szálloda területén időponttól függetlenül tilos minden olyan magatartás, viselkedés, amely zavarja mások nyugalma, biztonságát, biztonságérzetét, magánszféráját; zaklatásnak minősül vagy minősülhet, alkalmas mások megfélemlítésére.

A szálloda munkatársa jogosult figyelmeztetni a rendbontó és/vagy hangoskodó vendéget. Az első figyelmeztetés díjmentes, a második és harmadik figyelmeztetésért a szálloda egyenként 5.000 Ft összeggel terheli meg a figyelmeztetett vendég szobaszámláját. A harmadik figyelmeztetés után a szálloda jogosult a szállodai szerződést egyoldalúan, azonnali hatállyal felmondani, és a vendéget a szállodából visszafizetési és/vagy kártérítési kötelezettség nélkül haladéktalanul kiutasítani.

A szálloda kizárja a felelősségét minden olyan sérelemért, amelyet a vendég magatartása okoz más vendégnek.

Talált tárgyak

A talált tárgyakat a recepción lehet leadni, ahol azt nyilvántartásba veszik. Az élelmiszert, élelmiszer jellegű cikkeket, gyógyszereket a szálloda megsemmisíti. A tárolható tárgyakat a szálloda 3 hónapig őrzi. Amennyiben a talált tárgy jogos tulajdonosa jelentkezik, személyazonosságát igazoló okirat felmutatásával és aláírásával, valamint az őrzéssel felmerült költségek megtérítése ellenében veheti át a tárgyat. A szálloda által méretük, súlyuk vagy egyéb tulajdonságuk miatt nem őrizhető tárgyakat a szálloda haladéktalanul átadja a területileg illetékes jegyzőnek.

A szálloda kártérítési felelőssége

A szálloda a vendég szállodába bevitt dolgaiban keletkezett kárért – a bevitelből kizárt dolgok kivételével – felelősséggel tartozik.

A szálloda a készpénz, értékpapír, értéktárgy esetében csak akkor köteles a keletkezett kárt megtéríteni, ha a vendég ezeket a szobaszéfben helyezte el.

A szálloda kifejezetten felhívja a vendég figyelmét, hogy készpénzét, értéktárgyát, értékpapírját a szobában lévő széfben helyezze el.

Ha a széf nem vagy nem rendeltetésszerűen működik, a vendég köteles erről a szálloda recepcióját haladéktalanul tájékoztatni. A tájékoztatás elmaradásából vagy a késedelmes tájékoztatásból eredő károkért a vendég viseli a felelősséget.

A vendég egyéb bevitt dolgaiban keletkezett károkért a szálloda csak akkor tartozik felelősséggel, ha a káresemény a vendég által rendszerint használt,

vagy a vendég számára nyitott helyen következett be, például: a szállodai szoba, folyosó, lobb, kert, parkoló.

Az így keletkezett kárért a szálloda legfeljebb a vendég által fizetett egy napi szobaár ötvenszereséig köteles helytállni.

Mentesül a szálloda a kártérítési kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a kár a vendégek és az alkalmazottak körén kívüli elháríthatatlan ok miatt következett be, vagy a kárt a vendég maga okozta.

A vendég a szálloda berendezéseit, wellness és egyéb szolgáltatásait rendeltetésszerűen, saját egészségi, fizikai, mentális állapotának tudatában és ismeretében használja, illetve veszi igénybe, ezért a nem rendeltetésszerű, illetve nem a vendég valós egészségi, fizikai, mentális állapotának megfelelő használatból, igénybevételtől eredő károkért való felelősségét a szálloda kizárja.

A vendég a saját felelősségére kérhet ébresztést, amely figyelmességi gesztus a szálloda részéről, az nem része a szálloda szerződés szerinti szolgáltatásának. A kért ébresztés elmaradásából vagy a késedelmes ébresztésből eredő károkért a szálloda nem vállal felelősséget.

Adatvédelem

A hotel a vendég jelenlegi, múltbéli, illetve jövőbeni hotelbeli tartózkodásáról harmadik személynek ideértve a vendég közeli hozzátartozóit, kizárólag a vendég előzetes írásbeli engedélye alapján ad tájékoztatást. E tájékoztatási tilalom nem vonatkozik a jogszabály alapján történő megkeresésre.

A vendég tudomásul veszi, hogy a szálloda jogszabály rendelkezése alapján köteles a megkereső hatóság részére a vendég megkeresésben kért személyes adatait kiadni, amennyiben annak jogszabályi feltételei fennállnak. A jogszabályon, hatósági vagy bírósági határozaton alapuló adatszolgáltatással szemben a szálloda nem emelhet kifogást.

Jelen Házirend visszavonásig érvényes.