

## **Tappe Szállítási és Feldolgozó Kft. - Arcanum Hotel\*\*\*\***

### **Általános Szerződési Feltételek**

#### **1) BEVEZETÉS**

Jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF) a Tappe Szállítási és Feldolgozó Kft. által üzemeltetett Arcanum Hotel\*\*\*\* szállodai szolgáltatásaira vonatkozó szerződéses feltételeket tartalmazza. A feltételek mind a Szolgáltatóra, mind a Vendégre nézve kötelező érvényűek.

#### **A SZOLGÁLTATÓ ADATAI**

Cégnév: Tappe Szállítási és Feldolgozó Kft.

Székhely: 5600 Békéscsaba, Orosházi út 158.

Adószám: 11866048-2-04

EU adószám: HU11866048

Cégjegyzékszám: 04-09-004661

E-mail: [info@arcanumhotel.hu](mailto:info@arcanumhotel.hu)

Telefon: +36 30 200 70 70

Honlap: [www.arcanumhotel.hu](http://www.arcanumhotel.hu)

Cégbíróság: Gyulai Törvényszék Cégbírósága

#### **2) A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELENEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI**

##### *a) szolgáltatás:*

A Tappe Szállítási és Feldolgozó Kft. által üzemeltetett Arcanum Hotel a pihenés és kikapcsolódás céljából szállodai szálláshely-szolgáltatást, valamint kapcsolódó wellness, rekreációs célú és gasztronómiai szolgáltatásokat kínál. A Vendég a szálloda szolgáltatásait a kölcsönös tiszteleten, az alapvető erkölcsi és társadalmi normák betartásán, továbbá az egészségre és biztonságra vonatkozó általánosan elfogadott szabályok figyelembevételével veszi igénybe.

##### *b) Közvetített szolgáltatások:*

A szálloda a partnerein keresztül közvetített szolgáltatásokat is biztosíthat (pl. kirándulás, fürdőbelépő, egyes fizikai közérzet javító szolgáltatások, eszközbérlet, transzfer...). Ezek aktuális listája a szálloda recepcióján megtalálható.

##### *c) A szolgáltatás megrendelése:*

A szolgáltatás megrendelése írásban történik, jellemzően online foglalási rendszeren keresztül, e-mailben, telefonon vagy más elektronikus úton. A megrendelésnek tartalmaznia kell a Vendég nevét, elérhetőségét, az érkezés és távozás dátumát, az érkezők létszámát, gyermekek esetében azok életkorát, a választott szobatípust és a kapcsolódó szolgáltatásokat.

A Tappe Szállítási és Feldolgozó Kft. a foglalást írásban visszaigazolja, e visszaigazolással jön létre a szerződés a Vendég és a Szolgáltató között. A szóban tett foglalás és visszaigazolás nem minősül szerződésnek. Amennyiben a Vendég a megrendelt időtartam előtt távozik, a Szolgáltató jogosult a teljes időtartamra eső díjat kiszámlázni. A szálloda jogosult a felszabadult szobát újraértékesíteni. Tartózkodás meghosszabbítása kizárólag a Szolgáltató előzetes jóváhagyásával lehetséges. A szállodai csomagajánlatok tartalmazzák az alap szolgáltatásokat,

melyek részletes leírása az aktuális ajánlatokban található. Egyes csomagok eltérő szolgáltatástartalommal rendelkezhetnek.

*c) Ajánlatok érvényessége:*

Az Arcanum Hotel ajánlatai korlátozott szobakapacitás mellett érvényesek. A foglalás véglegessé csak az előleg megfizetésével válik, amennyiben az ajánlat ezt feltételül szabja.

*d) Lemondás, módosítás és elállás:*

**Megrendelés:** Munkatársunk írásban vagy telefonban adott árajánlata írásbeli megrendelés esetén minősül foglalásnak. Ezzel a megrendelővel a vendég elfogadja a szálloda fizetési és lemondási feltételeit. A megrendelőnek tartalmaznia kell az érkezés, távozás dátumát, vendégek nevét, a számlázási címet és gyermekek esetén a születési dátumukat. Munkatársaink a megrendelő alapján véglegesítik a foglalást, és erről visszaigazolást készítenek.

**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. Egyéni megrendelések esetén kötbérmentes lemondásra - amennyiben a vendéggel megkötött egyedi megállapodás másként nem rendelkezik - az előlegfizetés dátumáig van lehetőség. Amennyiben a Vendég nem érkezik meg vagy foglalását a megadott határidőn belül mondja le, a befizetett előleg 100%-át lemondási díjként kezeljük.

**Előleg:** A megrendelt szolgáltatások összegének 30%-át, kiemelt időszakok esetén a megrendelt szolgáltatások 50%-át kérjük a foglalást követően 5 nappal befizetni. Az előleg fizetésének határideje és összege a foglaltságtól és kiemelt időszakoktól függően változhat. Átutaláskor kérjük, tüntessék fel a megjegyzés rovatban a Vendég nevét, számlázási címét és a foglalási azonosítót. A beérkezett előlegről a szálláshely előlegszámlát állít ki, amely érkezéskor a recepción átvehető.

**Fizetés módja:** A tartózkodás teljes összegének 30% vagy 50% illetve 100%-át a szálloda által küldött visszaigazolás után 5 naptári napon belül kérjük előlegként átutalással befizetni. Amennyiben a foglalás és az érkezés között 3 nap vagy annál rövidebb idő telik el, illetve előlegfizetés nem történik, a vendég a teljes összeget érkezéskor a recepción egyenlíti ki. Az esetlegesen felmerülő plusz költségeket (egyéb étel-és/vagy ital fogyasztás, egyéb szolgáltatások) pedig legkésőbb a távozás napján. A befizetések elmaradása esetén a szobafoglalást automatikusan töröljük.

Elfogadott fizetőeszközök: készpénz, átutalás, SZÉP-kártya (OTP, K&H, MKB), bankkártya (Visa, American Express, Maestro, Mastercard). Egyéb fizetési lehetőségekről kérjük, érdeklődjének kollégáinknál. SZÉP kártyák esetében az alábbi módon tudja átutalni az összeget:

*OTP SZÉP kártyával:* a SZÉP kártya honlapján keresztül tudja átutalni az összeget, ahol kiválasztja „Arcanum Hotel”. Kérjük, ebben az esetben mindenképpen küldjék el a bizonylatot továbbá az utaló nevét és számlázási címét.

*MKB SZÉP kártya esetében:* kérjük, küldje el a SZÉP kártya azonosítóját és a kártya tulajdonos nevét, amely alapján küldeni fogunk egy előrefizetési azonosítót, amellyel az MKB SZÉP kártya honlapjáról tudja elindítani a tranzakciót.

*K&H SZÉP kártyával:* K&H SZÉP kártyával: az utaláshoz a K&H SZÉP kártya központtal kell felvenni a kapcsolatot, a szálloda azonosítója: 84030036, ezt kell megadni a tranzakcióhoz.

A befizetések elmaradása esetén a szobafoglalást automatikusan töröljük.

Átutalás esetén szállodánk bankszámlaszáma:

|                        |                              |
|------------------------|------------------------------|
| Név:                   | TAPPE Szállítási Kft.        |
| OTP bankszámlaszámunk: | 11733003-20125813-00000000   |
| SWIFT (BIC) kód:       | OTPVHUBH                     |
| IBAN számlaszámunk:    | HU41117330032012581300000000 |

**A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy:**

- I) a megrendelés visszaigazolása után, legkésőbb a szolgáltatás megkezdése előtt 30 nappal írásban elálljon a szerződéstől, az előleg egyidejű visszafizetésével;  
II) elálljon a szerződéstől, ha a Vendég a fizetési kötelezettségének nem tesz eleget.

*e) Érkezés és távozás:*

A szobák az érkezés napján 14:00-tól foglalhatók el, és a távozás napján 10:00-ig kell elhagyni őket. 12:00 óra utáni elutazás esetén a szálloda jogosult a napi szobaár további egy éjszakára vonatkozó részét felszámítani.

*f) Vendég betegsége, halála:*

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételének ideje alatt a Vendég megbetegszik, és nem képes saját érdekében önmaga eljárni, a Szolgáltató orvosi segítség felajánlásáról gondoskodhat. A Vendég betegsége vagy elhalálása esetén a Szolgáltató jogosult költségei megtérítését kérni a hozzátartozótól, örököstől vagy a számlafizetőtől, ideértve az orvosi ellátás és ügyintézés költségeit, a Vendég által igénybe vett szolgáltatások díját, valamint a betegség vagy haláleset következtében a szobában, berendezésekben keletkezett esetleges károk helyreállításának költségét. Amennyiben a Vendég számára hatóságilag elrendelt házi karantén válik szükségessé, a foglalás ennek megfelelő meghosszabbítása esetén a hosszabbított tartózkodás díja a Vendéget terheli.

*g) A szolgáltatás megtagadása:*

A Szolgáltató jogosult a szerződést azonnali hatállyal megszüntetni, ha:

1. a Vendég a házirenddel ellentétesen viselkedik;
2. a Vendég nem rendeltetésszerűen használja a szobát vagy a létesítményt;
3. A Vendég a Szolgáltató munkavállalóival szemben tiszteletlen, durva magatartást tanúsít, alkoholos vagy kábítószeres befolyásoltság alatt áll, illetve fenyegető, sértő vagy egyéb módon nem elfogadható viselkedést mutat;
4. fertőző betegségben szenved;
5. a Vendég nem fizeti meg az előleget vagy a fizetési garanciát.

### **3) FIZETÉSI FELTÉTELEK**

A megrendelt szolgáltatások ellenértéke kiegyenlíthető:

- banki átutalással,
- helyszíni készpénzes vagy bankkártyás fizetéssel,
- Széchenyi Pihenőkártyával (SZÉP kártya), a hatályos magyar jogszabályok szerint,
- egyéb, a Szolgáltató által elfogadott készpénz-helyettesítő fizetőeszközökkel.

A Tappe Szállítási és Feldolgozó Kft. a szolgáltatásról számlát állít ki. A Vendég tudomásul veszi, hogy a számla az aktuális jogszabályoknak megfelelően kerül kiállításra. A Szolgáltató

fenntartja a jogot, hogy a szolgáltatás igénybevétele előtt vagy az érkezéskor fizetési garanciát kérjen.

Ez történhet:

- előzetes bankkártya-authorizációval,
- készpénzes előrefizetéssel,
- átutalással,
- Széchenyi Pihenőkártyával (SZÉP kártya) történő előrefizetéssel.

A SZÉP kártyás fizetés érvényesítéséhez a Vendég köteles személyazonosításra alkalmas igazolványt bemutatni. Ennek megtagadása esetén a Szolgáltató elutasíthatja a SZÉP kártya elfogadását. A SZÉP kártyás fizetés kizárólag a kártyatulajdonos személyes jelenlétével és szállóvendégként történő regisztrációjával együtt érvényes.

Átutalásos fizetés esetén a szolgáltatások díjának legkésőbb az érkezést megelőzően meg kell érkeznie a szálloda bankszámlájára. Amennyiben a szolgáltatás elmarad vagy a szerződéstől elállás történik, a befizetett előleget 20 munkanapon belül visszatérítjük. Készpénzes fizetés kizárólag a szálloda recepcióján történhet. A Szolgáltató jogosult – a távozást követő 72 órán belül – számlát kiállítani olyan szolgáltatások vagy károk után, melyek a Szolgáltató önhibáján kívül utólag váltak ismertté (pl. minibár fogyasztás, felszerelés hiánya...). A számlához minden esetben csatolni kell a követelés jogosságát alátámasztó dokumentációt (pl. személyzet nyilatkozata, fotó). Ezen tételek a számlán szereplő határidőre fizetendők.

#### **Késedelmes teljesítés esetén:**

A Tappe Szállítási és Feldolgozó Kft. vállalkozások felé fennálló számlatartozás esetén jogosult a 2016. évi IX. törvény szerinti behajtási költségátalány (40 euró MNB napi árfolyamon) felszámítására. A költségátalány az első fizetési felszólítással esedékessé válik, és nem mentesít egyéb késedelmi következmények (pl. kamat) alól. A Szolgáltató jogosult a Ptk. szerinti késedelmi kamatot felszámítani. Fizetési késedelem esetén a beérkező összegek elszámolása az alábbi sorrendben történik: 1) tőketartozás, 2) eljárási költségek, 3) behajtási költségátalány, 4) késedelmi kamat, 5) ügyvédi költségek.

#### **4) ÁRAINK**

A Tappe Szállítási és Feldolgozó Kft. által meghatározott szállásdíjak és szolgáltatási árak minden esetben tartalmazzák a foglalás időpontjában érvényes általános forgalmi adót (ÁFA), kivéve, ha a Szolgáltató másként nem jelöli. Az árak nem tartalmazzák az idegenforgalmi adót (IFA), amelyet a Vendégnek a helyszínen kell megfizetnie, kivéve, ha az adott ajánlat kifejezetten tartalmazza az IFA-t is. Az árak nem tartalmazzák az utazási költséget, idegenvezetést, valamint minden olyan külön megrendelt szolgáltatást, amely az alap csomagajánlaton felül igénybe vehető. A szálloda mindenkorai árai – a vonatkozó jogszabályok szerint – jól láthatóan és egyértelműen kerülnek feltüntetésre a szálláshelyen és az Arcanum Hotel hivatalos weboldalán ([www.arcanumhotel.hu](http://www.arcanumhotel.hu)). Az aktuális árakról és csomagajánlatokról a szálloda recepción, valamint online felületén is részletes tájékoztatás kérhető.

A Tappe Szállítási és Feldolgozó Kft. fenntartja az árváltoztatás jogát, azokat előzetes bejelentés nélkül szabadon változtathatja. Az árváltoztatás nem érinti a már visszaigazolt foglalásokat, kivéve, ha az áremelés jogszabályváltozás (pl. adómérték emelése) miatt válik szükségessé. A megrendelt szolgáltatás teljesítésének időpontját a szolgáltatás utolsó, tényleges igénybevételenek napjában határozzák meg.

## **5) EGYEDI SZOLGÁLTATÁSOK**

### *a) Gyermekkedvezmények:*

Az Arcanum Hotel gyermekkedvezményei kizárólag a szülőkkel egy szobában lakó gyermekekre vonatkoznak. Diákcsoportok esetén a kedvezmények nem érvényesíthetők. Az aktuális gyermekkedvezményekről és azok feltételeiről a szálloda weboldala, illetve a foglalás során nyújt tájékoztatást.

### *b) Panziós ellátás:*

A panziós ellátás – az ajánlattól és a szálloda aktuális kapacitásaitól függően – jellemzően az érkezés napi vacsorájától az elutazás napi reggelijéig vagy ebédjéig tart. Az egyes csomagajánlatok eltérhetnek, ezért minden esetben az adott ajánlat részletei az irányadók.

### *c) Programok:*

A szálloda saját szervezésű, illetve partnerek által biztosított programokat kínál, amelyek célja a vendégek kikapcsolódásának és élményének fokozása. A programok, azok díjai, valamint az indulás feltételei (pl. minimum létszám) a vendégkapcsolati munkatársak által elérhetők. A részvételi szándékot ajánlott előzetesen egyeztetni.

## **6) REKLAMÁCIÓ**

A Vendég jogosult a szállodai szolgáltatás nyújtása során tapasztalt esetleges hiányosságok, problémák esetén panasszal élni. A panaszt elsődlegesen a helyszínen, a szálloda recepcióján kell jelezni, lehetőleg írásban, legkésőbb a szolgáltatás igénybevételének utolsó napjáig.

A Tappe Szállítási és Feldolgozó Kft. köteles a beérkezett panaszt 5 munkanapon belül kivizsgálni, és érdemi választ adni a Vendég által megadott elérhetőségre. A szálloda törekszik a reklamációk békés, vendégközpontú rendezésére. Amennyiben a Vendég nem él helyben a reklamáció lehetőségével, úgy későbbi kártérítési igényt utólagosan – bizonyítottság hiányában – a Szolgáltató nem fogad el.

## **7) KÁRTÉRÍTÉS**

A Szolgáltató az általa okozott károkért a hatályos jogszabályokban foglaltak szerint felel. A Vendég kizárólag abban az esetben jogosult kártérítésre, ha a szolgáltatással kapcsolatos panaszát még a helyszínen, a tartózkodás ideje alatt írásban bejelentette. A Vendég teljes felelősséggel tartozik mindazon károkért, amelyeket ő maga, kísérője vagy az ő felügyelete, illetve felelőssége alatt álló személyek okoznak a Szolgáltató, más Vendégek vagy harmadik személyek tulajdonában. A károkozással kapcsolatos Szolgáltatói igényt a károkozás dokumentálásával (pl. fénykép, személyzeti nyilatkozat) támasztja alá, és jogosult a kár összegéről számlát vagy fizetési felszólítást kibocsátani. A Vendég köteles a kártérítési kötelezettségének a megjelölt határidőn belül eleget tenni.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget:

- a szálloda területén kívül eső balesetekért,
- a Vendég gondatlanságából vagy nem rendeltetésszerű használatból eredő károkért,
- a nem őrzött, nyilvános területen hagyott értéktárgyak eltűnéséért,
- a természetes elhasználódásból vagy rendkívüli időjárásból eredő károkért.

## **8) EGYÉB RENDELKEZÉSEK**

A jelen Általános Szerződési Feltételekben (ÁSZF) nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, a vonatkozó hatályos magyar jogszabályok, valamint a vendéglátóipari és turisztikai szektorra irányadó ágazati rendelkezések az irányadók.

A Tappe Szállítási és Feldolgozó Kft. fenntartja a jogot, hogy az ÁSZF rendelkezéseit egyoldalúan módosítsa. Az ÁSZF aktuális és hatályos verziója az Arcanum Hotel hivatalos weboldalán ([www.arcanumhotel.hu](http://www.arcanumhotel.hu)) illetve ennek hiányában a szálloda recepcióján mindig elérhető. A Vendég a szállásfoglalás, illetve a szolgáltatás igénybevételének megkezdésével kijelenti, hogy az Általános Szerződési Feltételekben foglaltakat megismerte, tudomásul vette, azokat magára nézve kötelező érvényűnek elfogadja, továbbá vállalja a szálloda Háziarendjének betartását is. A Tappe Szállítási és Feldolgozó Kft. bírósági jogviták esetére a felek hatáskörtől függően a Békéscsabai Járásbíróság vagy a Gyulai Törvényszék kizárólagos illetékességét kötik ki.

**Jelen Általános Szerződési Feltételek 2014.09.01. napjától érvényesek.**

**Legutóbbi felülvizsgálat ideje: 2025.09.01., jelen szabályzat visszavonásig érvényes.**