**Általános Szerződési Feltételek**

1. **Bevezető rendelkezések**

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) szabályozzák a Túrabarátok Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: Szolgáltató) által nyújtott, a Dunatwinhouse apartman szálláshelyeinek (a továbbiakban: Szálláshely/Szolgáltatás) és az ahhoz kapcsolódó, a Szolgáltató által nyújtott egyéb szolgáltatások igénybevételének módját és feltételeit, valamint a Szolgáltató által működtetett www.dunatwinhouse.hu honlapon (a továbbiakban: Honlap) elérhető foglalási rendszer felhasználási feltételeit.

1. **A Szolgáltató adatai:**

Cégnév: Túrabarátok Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhely: 2016 Leányfalu Pacsirta u 8

Cégjegyzékszám:

Adószám: 26244815-2-13

1. **Általános és értelmező rendelkezések**

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások megrendelésével a jelen ÁSZF által meghatározott feltételek szerinti szolgáltatások igénybevételére és nyújtására vonatkozó szerződés jön létre a Szolgáltató és a szolgáltatást igénybe vevő (a továbbiakban: Szerződő fél) között. A szerződés az interneten távollévők között létrejött, magyar nyelvű, de írásba nem foglalt szerződésnek minősül, melynek tartalma utólagosan a foglalási rendszerből visszakereshető és hozzáférhető, de azt a Szolgáltató nem iktatja, magatartási kódexre nem utal.

**A megrendelés elfogadása csak abban az esetben érvényes, ha a Szerződő fél legkésőbb a megrendelés elküldésekor elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el a jelen ÁSZF rendelkezéseit is.**

1. **A szolgáltatási szerződés létrejötte:**

A Szerződő fél és/vagy Vendég emailben, vagy a honlapon elérhető foglalási rendszerben ajánlatkérést indít. Az ajánlatkérésnek tartalmaznia kell a vendég(ek) nevét, címét, e-mal címét, az érkezés és a távozás pontos időpontját, az apartmanok, valamint az egyéb szolgáltatások megnevezését. Több különböző időpontra történő foglalási szándék esetén minden időpontra külön írásos megrendelést kell leadni. Amennyiben a Vendég egy megrendelésben több időpontra ad le foglalást, a Szolgáltató nem vállal felelősséget a foglalások teljesítéséért, szabálytalan rendelés esetén a Szolgáltató nem terheli felelősség a Vendéget ért esetleges hátrányokért, károkért. A foglalási kérés elindítása után - haa szolgáltató visszajelzése alapján van szabad időpont - a Vendég elindítja a kifizetést az OTP által üzemeltetett Simple pay rendszeren keresztül, vagy banki átutalással.

**A Szerződő fél és a Vendég csak a megrendelés elektronikus úton történt visszaigazolását követően jogosult arra, hogy a szolgáltatásnyújtást követelje a Szolgáltatótól.**

A a Szolgáltató által küldött visszaigazolás akkor tekinthető megérkezettnek, ha az hozzáférhetővé válik a címzett számára. A Szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség az elektronikus üzenetküldő rendszerek hibája miatt, valamint abban az esetben, ha a visszaigazolást tartalmazó elektronikus üzenet azért nem érkezik meg a Szerződő félhez, mert az általa megadott e-mail cím nem megfelelő, vagy az üzenet nem kézbesíthető a Szerződő fél elektronikus postafiókjának telítettsége miatt.

A szóbeli megrendelés és/vagy megrendelés módosítása kizárólag abban az esetben minősül a Szolgáltató által elfogadottnak, amennyiben azt a Szolgáltató írásban visszaigazolta, és ekként a Szolgáltató írásbeli visszaigazolása alapján egyértelműen megállapítható a létrejött, vagy módosított szolgáltatási szerződés tartalma.

**A megrendelés és/vagy a megrendelés módosításának a Szolgáltató általi szóbeli visszaigazolása nem jelent kötelezettséget a Szolgáltatóra nézve, még abban az esetben sem, ha a megrendelést és/vagy annak módosítását a Vendég írásban továbbította.**

A szerződő felek között a Szolgáltató által nyújtott és a Vendég által megrendelt szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szolgáltatási szerződés határozott – a Szolgáltató által írásban visszaigazolt foglalási időtartammal megegyező – időre jön létre.

Amennyiben a Vendég a határozott időtartam lejártát megelőzően úgy dönt, hogy a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat a továbbiakban nem kívánja igénybe venni, illetőleg az érkezési időpontban nem érkezik meg, azonban a megrendelt szolgáltatásokat a jelen ÁSZF-ben meghatározott feltételek szerint nem mondta le – függetlenül attól, hogy a megrendelt szolgáltatások igénybevételét megkezdte-e – köteles a szolgáltatás teljes ellenértékét a Szolgáltató részére megfizetni, a Szolgáltató pedig jogosult a megrendelt szolgáltatások teljes ellenértékének megfizetését követelni, egyúttal jogosult az érintett szálláshelyet és szolgáltatásokat a Vendég által igénybe nem vett időszak tekintetében más Vendég számára elérhetővé, foglalhatóvá tenni.

Ha a Vendég a a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat az eredeti szerződésben foglaltidőnél hosszabb ideig kívánja igénybe venni, úgy a Vendég köteles azt a Szolgáltató részére legkésőbb a határozott idő lejártát megelőző napon jelezni, és a megrendelés ellenértékét – szabad kapacitás esetén - a Szolgáltató részére megfizetni.

1. **A szolgáltatás lemondása, elállás, felmondás**

A Vendég / Szerződő fél a szolgáltatást írásban kötbérmentesen lemondhatja az érkezési időpontot megelőző 30. (harmincadik) napig.

Az érkezési időpontot megelőző 29. és 14. napon belüli, írásban jelzett szolgáltatás lemondás esetén a Szolgáltató kötbért számít fel, melynek összege a megrendelt szolgáltatás díjának 50 %-nak megfelelő összeg, míg az érkezési időpontot megelőző 13 napon belüli, írásban jelzett szolgáltatás lemondás esetén a felszámított kötbér összege a megrendelt szolgáltatás díjának 100 %-nak megfelelő összeg.

Csoportos vagy egyéni megrendelések esetén a lemondási feltételek egyedileg kerülnek meghatározásra.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a Vendég által megrendelt és a Szolgáltató által visszaigazolt szolgáltatások teljesítésétől legkésőbb a szolgáltatások igénybevételének megkezdését megelőző 30. napig – a Vendég részére írásban megküldött nyilatkozattal – elálljon, és a Vendég által esetlegesen pénzben megfizetett előleg egyidejű visszautalása, vagy SZÉP kártyáról történt előlegfizetés esetén a SZÉP kártyára történő visszatérítés mellett.

Csoportos vagy egyéni megrendelések esetén az elállási feltételek egyedileg kerülnek meghatározásra.

1. **Egyéb szolgáltatások, ajándékutalvány**

A Szolgáltató a szálláshely szolgáltatásához közvetlenül kapcsolódó más szolgáltatásokat is biztosít, melyeket a Szerződő fél és/vagy a Vendég a szálláshelyre érkezést legalább 7 (hét) nappal megelőzően rendelhet meg.

**A Voucher ajándékutalványra vonatkozó rendelkezések**

A Szolgáltató az általa kibocsátott és általa elfogadott – úgynevezett egycélú – ajándékutalvány megvásárlását teszi lehetővé a honlapon keresztül.

A különböző értékű címletekben megvásárolható Dunatwinhouse Voucher ajándékutalvány (a továbbiakban: Ajándékutalvány) megvásárlását a Szolgáltató a honlapján teszi lehetővé. Az elérhető ajándékutalványok címleteit a Szolgáltató előzetesen maga határozza meg.

Az ajándékutalványok készpénz helyettesítő fizetőeszköznek minősülnek, készpénzre át nem válthatók, ezáltal kisebb értékű termékre és/vagy szolgáltatásra történő beváltása esetén a fennmaradó összeg elveszik.

Az ajándékutalványok a Szolgáltató által működtetett honlapon indított megrendeléssel vásárolhatók meg, azok kiállítására elektronikus úton kerül sor.

A Szolgáltató által kiállított ajándékutalványok beváltására az ajándékutalvány megvásárlásától számított 8 (nyolc) hónapig kerülhet sor, kizárólag a Szolgáltató honlapján történő foglaláskor, szolgáltatás megrendelésekor – de az ajándékutalvány érvényességi idejét követő későbbi időpontra szóló foglalásokra is – vagy termékek vásárlásakor. A Szolgáltató ezen időpontot követően bemutatott ajándékutalvány felhasználását és figyelembevételét jogosult megtagadni.

Egy foglalás/vásárlás alkalmával több ajándékutalvány is felhasználható. Ha a beváltott ajándékutalványok értéke meghaladja a megrendelt szolgáltatások összértékét, akkor a különbözet elveszik, annak visszatérítését a Szerződő fél és/vagy a Vendég nem követelheti. Egy ajándékutalvány egy alkalommal használható fel.

Az ajándékutalvány bárkire szabadon átruházható, az ajándékutalvány tulajdonosának azt kell tekinteni, akinek az utalvány birtokában van, illetőleg aki azt felhasználja, a Szolgáltató nem vizsgálja a felhasználás jogszerűségét.

1. **Szolgáltatás ellenértéke, fizetési feltételek**

A Szolgáltató az általa alkalmazott árakat a [www.dunatwinhouse.hu](http://www.dunatwinhouse.hu) honlapon tünteti fel. A Szolgáltató az árakat bármikor jogosult megváltoztatni azzal, hogy a módosítás nem vonatkozik a módosítás előtt megkötött (a Szolgáltató által írásban visszaigazolt megrendelések alapján létrejött) szolgáltatási szerződésekre Módosítás, meghosszabbítás esetén a Szolgáltató által a módosítás, meghosszabbítás időpontjában alkalmazott szolgáltatási árak az irányadók.

A Szolgáltató az általa alkalmazott árakat az irányadó jogszabályi előírásoknak megfelelően bruttó összegben, magyar forintban tünteti fel.

A Vendég a szolgáltatás díjáról a Szolgáltatótól telefonon kaphat tájékoztatást a szolgáltatásnyújtás megkezdése előtt.

A Szolgáltató az alkalmazandó adó mértékének jogszabályi változása esetén az ilyen módon keletkező többletet előzetes értesítés nélkül hárítja át a Szerződő félre és/vagy a Vendégre.

A megrendelt szolgáltatások teljes összegét a Szolgáltató az általa a Vendég részére küldött írásos visszaigazolásában közli.

A megrendelt termékek és szolgáltatások ellenértéke fizethető

* banki átutalással, illetve
* online bankkártyával, a Simple Pay rendszeren keresztül, valamint
* a hatályos jogszabályoknak megfelelően Széchenyi Pihenőkártyával (SZÉP kártya).

**Banki átutalás** esetén a Szerződő fél vagy a Vendég köteles a megrendelt szolgáltatások teljes ellenértékét az érkezés előtt a megfizetni a Szolgáltató által kiállított és elektronikus úton továbbított elektronikus számlán szereplő határidőig. A Szolgáltató a befizetett összegekről előleg- és végszámlát állít ki.

**Simple Pay rendszeren keresztül:** Az internetes bankkártyás fizetés lebonyolítását az OTP Mobil Szolgáltató Kft. által üzemeltetett OTP Simple Pay rendszere biztosítja.

Bankkártyás fizetés esetén a Szerződő fél automatikusan átirányításra kerül a Simple Pay fizetési oldalára, ahol a díj kiegyenlítéséhez meg kell adnia a Simple Pay által megkövetelt adatokat. A Szolgáltató felhívja a Szerződő fél figyelmét, hogy az általa megrendelt termékek és szolgáltatások ellenértéke kiegyenlítése kizárólag a Simple Pay által elfogadott, internetes vásárlásra alkalmas bankkártyával lehetséges. A fizetési tranzakció annak végrehajtását követően nem vonható vissza. Sikertelen fizetési tranzakció esetén a honlapon hibaüzenet jelenik meg, míg a szolgáltatási díj sikeres kiegyenlítése esetén a Szerződő fél bankszámlaegyenlege a szolgáltatási díj összegével azonnal megterhelésre kerül.

A Simple Pay fizetőoldalán megadott fizetési és bankkártya adatokat a Szolgáltató nem ismeri meg és nem is kezeli.

A bankkártyás fizetési tranzakció lebonyolítása, a fizetés során megadott adatok kezelése, azok titkosítása és a fizetési folyamat biztosításának garantálása a Simple Pay kizárólagos kötelezettségébe tartozik. Ezért a Szolgáltató a bankkártyás fizetéssel összefüggő, valamint a Simple Pay hatáskörébe tartozó problémákért nem vállal felelősséget. A Szolgáltató nem vállal felelősséget továbbá a fizetési tranzakció sikertelenségéért sem, ha annak oka az internetkapcsolat hibájára vezethető vissza.

**SZÉP kártyával** történő fizetés esetén a jogszerű kártyahasználat biztosítása érdekében a Szolgáltató kérheti a megrendelt szolgáltatások ellenértéke előre történő teljesítését és a Vendég érvényes személyazonosításra alkalmas fényképes okmányának (pl.: személyi azonosító igazolvány, vezetői engedély, útlevél) bemutatását. A Vendég köteles az azonosítási felkérésnek eleget tenni. Amennyiben az azonosításra bármely, a Szolgáltatón kívülálló okból nem kerül sor, a Szolgáltató jogosult megtagadni a SZÉP kártyával történő teljesítés elfogadását.

A Szerződő fél a szolgáltatás ellenértékét magyar forintban köteles kiegyenlíteni. Amennyiben a megrendelt szolgáltatások ellenértékének megfizetése egészben vagy részben a magyar forinttól eltérő devizában történik, úgy az átszámítás minden esetben a számla kiállításának napját megelőzően a Magyar Nemzeti Bank által közzétett devizaárfolyam figyelembevételével történik.

1. **A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei**

A szolgáltatások igénybevételét a Vendég az érkezés napján 14:00 és 18:00 óra között kezdheti meg és foglalhatja el az adott apartmant („check in”). \_Ahatározott időtartam lejártának napján 11:00 óráig el kell hagyni az apartmant („check out”).

Korábbi érkezésreszolgáltatási felár és a szabad kapacitás függvényében van lehetőség. Amennyiben a Vendég előreláthatólag 18:00 órát követően érkezik, úgy köteles azt előzetesen jelezni a Szolgáltató részére.

A Szálláshelyre kizárólag szobatiszta és nevelt kutyák behozását engedélyezi az apartmanba, a kutya által okozott bármely kár teljes anyagi felelőssége a Vendéget terheli.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatási szerződést azonnali hatállyal felmondani, vagy a szolgáltatás nyújtását megtagadni, amennyiben:

* a Vendég nem rendeltetésének megfelelően használja és/vagy rongálja a rendelkezésére bocsátott apartmant, illetve a Szolgáltató által biztosított szolgáltatásokat és/vagy az azok biztosítására szolgáló helyiségeket;
* a Vendég a Szolgáltató működését, a Szálláshely rendjét megzavarjaés e magatartásával a Szolgáltató képviselőjének felszólítása ellenére sem hagy fel;
* a Vendég nem tartja be a Szolgáltató biztonsági előírásait, pl. tiltott helyen dohányzik, és azt a Szolgáltató képviselőjének felszólítása ellenére sem hagyja abba;
* a Vendég a Szolgáltató alkalmazottjaival és/vagy más vendégekkel kifogásolható módon, durván, viselkedik, alkohol vagy más kábító- vagy pszichoaktív anyag által okozott ittas vagy bódult állapotban van, fenyegető, sértő vagy más kirívóan közösségellenes elfogadhatatlan magatartást tanúsít;
* a Vendég fertőző, vagy olyan betegségben szenved, amely zavarja a Szolgáltató működését vagy a többi vendég nyugalmát. Saját magát ellátni képtelen vendég nem veheti igénybe a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat;

A Vendég a Szolgáltató által nyújtott valamennyi szolgáltatást teljes tartózkodási ideje alatt saját felelősségére veszi igénybe.

1. **A szolgáltatások biztosítása**
2. Amennyiben a Szolgáltató neki felróható bármely okból ideiglenesen nem tudja biztosítani a megrendelt szolgáltatásokat, úgy a már megkötött szerződéstől jogosult elállni. A szolgáltatás megkezdése előtt legalább 10 nappal történő elállás esetén a Szolgáltató a számára már megfizetett szolgáltatási díjat visszautalja a Szerződő Félnek. 10 napon belüli elállás esetén a Szolgáltató ezen túlmenően köteles a szolgáltatási díj 10%-ának megfelelő, 5 napon belüli elállás esetén pedig 20%-ának megfelelő bánatpénzt fizetni. Az e pont szerinti elállás esetén a Szerződő Fél / Vendég a bánatpénzen túl további összegeket semmilyen jogcímen nem követelhet a Szolgáltatótól **A vendég jogai és kötelezettségei**

A felek közötti szolgáltatási szerződés értelmében a Vendég jogosult az általa megrendelt apartmant és a közös használatú szaunát használni.

A Vendég a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások teljesítésével kapcsolatban panasszal élhet. A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a hozzá írásban vagy a recepción szóban előterjesztett és jegyzőkönyvbe felvett panaszt annak beérkezését követő 72 órán belül kivizsgálja és arra a Vendégnek érdemi választ ad.

A Vendég köteles az őt ért esetleges kárt a Szolgáltatótelefonon haladéktalanul és minden szükséges adatot a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani, amely ahhoz szükséges, hogy a káresemény körülményei tisztázhatóak legyenek, illetve amelyek egy esetleges szabálysértési, vagy büntetőeljárás megindításához szükségesek.

Fertőző beteg Vendég nem veheti igénybe a Szolgáltatásokat. A betegség miatti lemondásra az általános szabályok irányadók.

1. **A Vendég kártérítési felelőssége**

A Vendég felelős mindazon károk megtérítéséért, melyeket a Szolgáltató vagy harmadik személy részére ő maga vagy kísérője, vagy ezen személyek bármelyikének felügyelete alá tartozó személyek vagy állatok okoznak. A Vendég kártérítési kötelezettsége akkor is fennáll, ha a károsult személy kárának megtérítését közvetlenül a Szolgáltatótól jogosult követelni.

1. **A Szolgáltató jogai és kötelezettségei**

A Szolgáltatót a Vendéggel szembeni követelései biztosítására zálogjog illeti meg a Vendég azon vagyontárgyaira, amelyeket a Szolgáltató által biztosított szálláshelyre/apartmanba magával vitt.

1. **A Szolgáltató kártérítési felelőssége**

A Szolgáltató felelősséget vállal minden olyan, a Vendéget ért kárért, mely a Szolgáltató nem vagy nem szerződésszerű teljesítéséből ered. Mentesül a Szolgáltató a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a szerződésszegést ellenőrzési körén kívül eső, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény okozta, és nem volt elvárható, hogy e körülményt elkerülje vagy a kárt elhárítsa. A Szolgáltató felelőssége nem terjed ki azon káreseményekre, amelye a Szolgáltató megbízásából eljáró személyek körén kívül eső, elháríthatatlan okból következtek be, vagy azokat a Vendég vagy a felügyelete alá tartozó okozott.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a szálláshelyen belül olyan helyeket, helyiségeket jelöljön ki, ahova Vendég nem léphet be. A Szolgáltató e helyeket, helyiségeket jól látható módon jelöli ki. A Szolgáltató nem vállal felelősséget az olyan károkért, amelyek olyan helyeken, helyiségekben érik a Vendéget vagy a felügyelet alá tartozó személyeket, ahova a Vendég nem léphet be.

A Szolgáltató felelőssége csak azokban a dolgokban bekövetkezett károkért áll fenn, amelyeket a vendég a szálláshelyen kijelölt, illetve általában erre rendelt helyen vagy az apartmanjában helyezett el, vagy amelyeket a Szolgáltató olyan alkalmazottjának írásban igazoltan adott át, akit dolgai átvételére megalapozottan jogosultnak tarthatott.

A Szolgáltató felelőssége értékpapírokért, készpénzért és egyéb értéktárgyakért akkor áll fenn, ha a Szolgáltató a dolgot megőrzésre írásban igazoltan átvette. Az így elhelyezett dolgokért a Szolgáltató felelőssége korlátlan.

A Szolgáltató kártérítési felelőssége csak akkor áll fenn, ha azt a kár bekövetkezését követően a Vendég a szükséges adatokkal azonnal jelenti a Szolgáltatónak a honlapon található telefonszámon. A Szolgáltató felelőssége nem terjed ki a Vendégek csomagjait és azok tartalmát a szálláshelyre érkezés és onnan történő távozás alkalmával, ki- és bepakoláskor ért károkra.

A Szolgáltató kártérítési felelősségének mértéke a szolgáltatási szerződés szerinti napi szobaár összegének legfeljebb az ötvenszeresének megfelelő összeg.

1. **A szolgáltatási szerződés megszűnése, elszámolás a felek között**

A Felek között jelen ÁSZF alapján létrejövő szolgáltatási szerződés megszűnik, illetve megszüntethető:

* a szerződés automatikus megszűnése esetén – a határozott időtartam lejártával,
* a felek közös megegyezésével,
* a megrendeléstől történő elállással, a megrendelés lemondásával,
* a Szolgáltató elállásával vagy felmondásával.

A felek a szolgáltatási szerződést közös megegyezéssel bármikor jogosultak megszüntetni azzal, hogy a megszüntetést írásba kell foglalni és annak tartalmaznia kell a felek teljeskörű elszámolását.

A szerződéskötést követően, de a teljesítés megkezdése előtt a Vendég jogosult a megrendeléstől elállni azzal, hogy köteles a Szolgáltató által esetlegesen felszámított kötbér megfizetésére.

A szerződéskötést követően, de a teljesítés megkezdése előtt a Szolgáltató jogosult a szolgáltatási szerződéstől elállni illetve a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételek teljesülése esetén a teljesítést megtagadni, míg a szolgáltatás igénybevételének megkezdését követően jogosult azt a jelen ÁSZF-ben rögzített feltételek teljesülése esetén a szerződést felmondani.

Felek a szerződés bármely okból történő megszűnése esetén legkésőbb a megszűnéstől számított 15 (tizenöt) napon belül elszámolnak egymással.

1. **Egyéb rendelkezések**
   * Panaszkezelés

Amennyiben a fogyasztónak minősülő Szerződő félnek és/vagy Vendégnek bármilyen panasza merülne fel az általa igénybe vett szolgáltatással összefüggésben, úgy jogosult panasszal élni a Szolgáltatónál.

A fogyasztónak minősülő Szerződő fél és/vagy Vendég panaszát postai vagy elektronikus úton írásban vagy szóban a Szolgáltató székhelyén, a szálláshely recepcióján vagy telefonon juttathatja el a Szolgáltató részére.

A Szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha a Szerződő fél és/vagy Vendég a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, melynek egy másolati példányát a Szerződő fél és/vagy a Vendég részére személyesen átadja, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén legkésőbb 30 (harminc) napon belül az érdemi válasszal együtt megküldi.

Az írábeli panaszt a Szolgáltató a beérkezést követően 30 (harminc) napon belül kivizsgálja és tájékoztatja a panaszost a vizsgálat eredményéről, a panaszt írásban érdemben megválaszolja annak esetleges elutasítása esetén álláspontját megindokolja és tájékoztatja a panaszost, hogy milyen jogorvoslati lehetőségek állnak a rendelkezésére.

A panaszos panaszának elutasítása esetén jogosult saját lakó- illetve tartózkodási helye, vagy a Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testülethez fordulni. A Szolgáltatót a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. A Szolgáltató székhelye szerint az alábbi békéltető testület jogosult eljárni a fogyasztói jogvita esetén:

Pest Megyei Békéltető Testület székhelye:

1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2.

Levelezési cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2.

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Telefon: 06-1-792-7881

Honlap: http://www.panaszrendezes.hu/homepage/index.php

vagy www.pestmegyeibekelteto.huAz Európai Unió által biztosított online vitarendezési platform valamennyi, az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztó és az ott letelepedett kereskedő közötti online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogvita bírósági eljáráson kívül rendezése érdekében nyújt alternatív vitarendezési fórumot. Az Európai Online Vitarendezési Platform az alábbi linkre kattintva érhető el: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HU>. Az online vitarendezés részletes leírása a <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.howitworks>, míg az online vitarendezés elindítása a <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.complaints.screeningphase> oldalon kezdeményezhető.

Emellett a panaszos fogyasztói panaszával kapcsolatosan a területileg illetékes járási hivatalhoz is fordulhat. A fogyasztóvédelmi hatósági ügyekben elsőfokon a járási hivatal jár el. A járási hivatalok illetékessége a <https://jarasinfo.gov.hu/> oldalon érhető el.

* Az ÁSZF hatálya

Jelen ÁSZF hatálya kiterjed a Szolgáltató és a Szerződő fél között létrejött, a szolgáltatás foglalásával és ekként elektronikus megrendeléssel létrejött jogviszonyra.

Jelen ÁSZF annak kihirdetésével lép hatályba, és annak a Szolgáltató általi visszavonásáig vagy módosításáig hatályban marad. A Szolgáltató és a Szerződő fél és/vagy a Vendég között a jelen ÁSZF alapján létrejövő szolgáltatási szerződéssel összefüggésben felmerülő vitás kérdések elbírálására mindig a foglalás leadásának időpontjában hatályos ÁSZF rendelkezései irányadók.

* Az ÁSZF elérhetősége és módosítása

A Szolgáltató biztosítja, hogy a Szerződő fél és/vagy a Vendég a ÁSZF elfogadását megelőzően annak tartalmát megismerhesse, értelmezhesse.

A Szolgáltató az ÁSZF mindenkor hatályos szövegét közzéteszi a [www.dunatwinhouse.hu](http://www.dunatwinhouse.hu) honlapján, amely így bárki számára hozzáférhető, nyilvános.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy a jelen ÁSZF rendelkezéseit bármikor egyoldalúan módosítja. Szolgáltató a módosított ÁSZF szövegét annak hatálybalépését megelőző 15 (tizenöt) nappal azt a [www.dunatwinhouse.hu](http://www.dunatwinhouse.hu) honlapon közzéteszi.

* Személyes adatok kezelése

A Szolgáltató szavatosságot vállal arra, hogy a szolgáltatásnyújtással összefüggésben tudomására jutó személyes adatokat az irányadó adatvédelmi jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli.

A Szolgáltató szavatol továbbá azért, hogy a jelen ÁSZF alapján létrejövő szolgáltatási szerződés teljesítése során végzett adatkezelési tevékenysége minden megfelel az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. ÁPRILIS 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló rendeletének (általános adatvédelmi rendelet), (a továbbiakban: **GDPR**), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: **Info tv.**) rendelkezéseinek, a Szolgáltató így különösen, de nem kizárólagosan megfelelő jogalappal rendelkezik a személyes adatok kezeléséhez, az adatkezelési tevékenységet jogszerű cél elérése érdekében végzi, és ezen cél eléréséhez feltétlenül szükséges ideig és adatkör vonatkozásában.

A Szolgáltató adatkezelésére vonatkozó rendelkezéseket külön Adatkezelési tájékoztató rögzíti.

* Vis maior

Azon okok, körülmények (pl.: háború, tűz, árvíz, időjárási viszontagság, áramkimaradás, sztrájk, stb.) amely felett a sem a Szolgáltató, sem a Vendég, vagy a Szerződő fél nem bír ellenőrzéssel – vis maior – bármely felet felmentik a szerződésből eredő kötelezettségeik teljesítése alól, amíg ezen ok vagy körülmény fennáll. A szerződő felek minden tőlük telhetőt megtesznek azért, hogy ezen okok és körülmények bekövetkezésének lehetőségét minimalizálják és az ezáltal okozott kárt, vagy késedelmet a lehető leghamarabb helyrehozzák.

* Szerzői jogok

A [www.dunatwinhouse.hu](http://www.dunatwinhouse.hu) honlapon fellelhető információk, fényképek és szöveges tartalmak a Szolgáltató tulajdonát képezik. A honlapon, valamint a foglalási rendszerben található fényképek és leírások, mint szellemi termékek felhasználására kizárólag a Szolgáltató jogosult, annak jogosulatlan másolása, továbbítása vagy egyéb módon történő felhasználása nem megengedett.

A Szolgáltató fenntartja minden jogát szolgáltatásának valamennyi elemére, a domain neveire, az azokkal képzett másodlagos domain nevekre, valamint az internetes reklámfelületeire.

Tilos a [www.dunatwinhouse.hu](http://www.dunatwinhouse.hu) weboldal tartalmának, illetve egyes részeinek adaptációja vagy visszafejtése, a felhasználói azonosítók és jelszavak tisztességtelen módon történő létesítése, bármely olyan alkalmazás használata, amellyel a [www.dunatwinhouse.hu](http://www.dunatwinhouse.hu) weboldal vagy annak bármely része módosítható, indexelhető.

A [www.dunatwinhouse.hu](http://www.dunatwinhouse.hu) név szerzői jogi védelmet élvez, felhasználása a hivatkozás kivételével kizárólag a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása esetén lehetséges. Felhasználási engedély nélkül felhasználás esetén a Szolgáltatót kötbér illeti meg, melynek összege 1.000.000,- Ft jogsértésenként.

* Vegyes rendelkezések

A felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy a jelen ÁSZF alapján létrejövő szerződésből fakadó kötelezettségeik teljesítése során az irányadó jogszabályi rendelkezéseket betartva, a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően járnak el, és egymással kölcsönösen együttműködnek, egymást érintő minden lényeges körülményről indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatják.

A jelen ÁSZF alapján létrejövő szolgáltatási szerződés megkötésével, teljesítésével összefüggésben a Szolgáltatóval, illetve annak tevékenységével összefüggésben a Szerződő fél és a Vendég tudomására jutó információ, tény, adat, így különösen de nem kizárólagosan a jelen ÁSZF alapján létrejövő egyedi szolgáltatási szerződések léte és tartalma üzleti titoknak minősül, azokat a Szerződő fél és a Vendég harmadik személynek nem adhatja ki, nem teheti hozzáférhetővé és a szerződések teljesítésétől eltérő más célra nem használhatja fel.

A Szerződő fél és a Vendég vállalja, hogy a Szolgáltató előzetes írásos beleegyezése nélkül harmadik személyek számára nem ad át és nem hoz nyilvánosságra a jelen ÁSZF alapján létrejövő egyedi szolgáltatási szerződések tartalmával és/vagy azok teljesítésével kapcsolatos semmilyen információt, különösen, de nem kizárólagosan a szolgáltatási szerződés teljesítésének időpontjáig. A Szerződő fél vállalja, hogy minden tőle telhető intézkedést megtesz annak megakadályozására, hogy harmadik személyek hozzáférjenek vagy megismerjék a jelen ÁSZF alapján létrejövő egyedi szolgáltatási szerződéseket vagy azok teljesítéséhez kapcsolódó bizalmas ismereteket vagy információkat.

Amennyiben a Szolgáltató valamely, a jelen ÁSZF-ben rögzített jogát nem gyakorolja, úgy a joggyakorlás elmaradása nem minősül a Szolgáltató részéről az adott jogról történő lemondásnak.

Mindazon esetleges károkért, melyek a [www.dunatwinhouse.hu](http://www.dunatwinhouse.hu) weboldal és/vagy a foglalási rendszer és/vagy a webáruház működésében felmerülő hiba vagy hiányosság miatt következnek be a Szerződő fél és/vagy a Vendég oldalán, a Szolgáltató a felelősségét kizárja.

A felek a szerződés teljesítése során, illetve a szolgáltatásnyújtással összefüggésben felmerülő valamennyi kérdés vonatkozásában a kapcsolatot egymással elsődlegesen írásban, e-mail útján tartják.

A Szolgáltató valamennyi értesítést, tájékoztatást, jognyilatkozatot a Szerződő félnek és/vagy a Vendégnek a szolgáltatás megrendelésekor megadott e-mail címére küld el. A Szolgáltató a Szerződő fél és/vagy a Vendég által érkező valamennyi írásbeli megkeresés fogadására az [info@treehouses.hu](mailto:info@treehouses.hu) e-mai címet tartja fenn. Amennyiben a Szerződő fél és/vagy a Vendég e-mail címe időközben módosul, úgy köteles erről a Szolgáltatót haladéktalanul tájékoztatni. A fenti tájékoztatási kötelezettség elmulasztásából eredő hátrányos következményekért a Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli.

A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó valamennyi szerződésre a magyar jog, így különösen a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.), az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény, valamint az egyéb vonatkozó jogszabályi előírások az irányadók. Amennyiben a szerződés a Szolgáltató és a fogyasztónak minősülő Szerződő fél és/vagy Vendég között jön létre, úgy a felek jogviszonyára a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm.rendelet rendelkezéseit is értelemszerűen alkalmazni kell.