



## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

### 1. A szolgáltatást nyújtó:

Cégnév: Büki Fejlesztési és Beruházási Kft. (székhely: 1037 Budapest Montevideo u. 6. I. emelet. cégjegyzékszám: Fővárosi Bíróság, mint Cégbíróság Cg. 01 09 171611; adószám: 13311207-2-41)

### 2. Általános szabályok:

2.1 Jelen “Általános Szerződési Feltételek” - a továbbiakban: ÁSZF – általános jelleggel szabályozza a Büki Kft. által 9737 Bük, Európa út 18. szám alatt üzemeltetett Caramell Premium Resort 4\* superior szálloda (továbbiakban: Hotel Caramell) és a 9737 Bük, Nyárfa utca 2. szám alatt üzemeltetett Villa Rosato Apartmanház szálláshelyeinek és az ahhoz kapcsolódóan a Caramell Premium Resort 4\* superior által nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit.

2.2 Jelen ÁSZF nem zárja ki speciális, vagy egyedi megállapodások megkötését utazási irodákkal, utazásközvetítőkkal, utazásszervezőkkel, vagy más olyan személyekkel, akik a Caramell Premium Resort 4\* superior szolgáltatásai értékesítése érdekében a Caramell Premium Resort 4\* superior -ral hosszabb távon együttműködnek.

### 3. A szerződő felek:

3.1 A szerződő fél a Caramell Premium Resort 4\* superior szolgáltatásait megrendelő, igénybe vevő természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság. Szerződő fél az a természetes személy is, aki a Caramell Premium Resort 4\* superior szolgáltatását ténylegesen igénybe veszi. A szolgáltatást megrendelő és/vagy igénybe vevő a továbbiakban együttesen: Vendég.

3.1 A Caramell Premium Resort 4\* superior és a Vendég a - feltételek teljesülése esetén - a szükség szerint a szolgáltatási megállapodás szerződő feleivé válnak - a továbbiakban együttesen: Szerződő Felek.

### 4. A szolgáltatási szerződés létrejötte, a foglalás menete, a foglalás módosítása:

4.1 A Vendég szóban, írásban - levélben, telefaxon, e-mail-ben - küldött ajánlatkérésére a Caramell Premium Resort 4\* superior az ajánlatkérés kézhezvételétől számított 24 órán belül ajánlatot küld a Vendég részére. Amennyiben az ajánlat elküldésétől számított 48 órán belül írásban a tényleges megrendelés a Vendég részéről nem érkezik meg, úgy a Caramell Premium Resort 4\* superior az ajánlati kötöttsége alól mentesül, a Caramell Premium Resort 4\* superior ajánlati kötöttség megszűnik.

4.2 A szolgáltatási szerződés a Vendég által leadott megrendelés - foglalás - Caramell Premium Resort 4\* superior levélben, telefaxon, vagy e-mail-ben megküldött írásbeli visszaigazolásával jön létre, és ezen írásbeli visszaigazolásra tekintettel, a megrendelés - foglalás - írásban létrejött szerződésnek minősül. A szóban leadott megrendelés és/vagy megrendelés módosítás csak abban az esetben keletkeztet szerződéses kötelmet, ha azt a Caramell Premium Resort 4\* superior írásban visszaigazolta. A megrendelés vagy a megrendelés módosítás Caramell Premium Resort 4\* superior általi szóbeli visszaigazolása nem keletkeztet szerződéses kötelmet.

4.3 A szolgáltatás igénybevételére létrejött szerződés határozott időre szól.

4.4 Abban az esetben, ha a Vendég a határozott időtartam lejártát megelőzően úgy dönt, hogy a szolgáltatást a határozott időtartam elteltéig nem kívánja igénybe venni, akkor is köteles a szolgáltatás teljes ellenértékét a Caramell Premium Resort 4\* superior részére megfizetni, a Caramell Premium Resort 4\* superior pedig jogosult a megrendelt szolgáltatás teljes ellenértékének követelésére. A Vendég által a határozott időtartam lejárta előtt elhagyott szobát a Caramell Premium Resort 4\* superior jogosult újra értékesíteni.

4.5 A Vendég a szolgáltatás meghosszabbítására csak akkor jogosult, ha ehhez a Caramell Premium Resort 4\* superior legkésőbb a határozott időtartam lejártát megelőző napon írásban hozzájárul.

4.6 A szolgáltatási szerződés módosítása kizárólag a Szerződő Felek írásba foglalt együttes akaratával lehetséges, és érvényes.

## 5. A lemondási feltételek:

5.1 A kötbérmentes lemondás és előlegfizetés pontos részleteit a visszaigazolás tartalmazza. Amennyiben a foglalás a kötbérmentesen lemondható időszakban kerül lemondásra, a befizetett előleget Caramell Premium Resort 4\* superior visszautalja, vagy annak összegéről szabadon felhasználható értékutalványt állít ki. Amennyiben a foglalás a kötbérmentesen lemondható időszakban lemondásra vagy törlésre kerül, úgy abban az esetben tranzakciónként 10.000 Ft ügyintézési díjat számítunk fel. A foglalás megfelelő időben történő visszamondása esetén a jogszabályban foglaltak szerint, 14 nap áll rendelkezésünkre az összeg visszautalására. Az összeget az adminisztrációs díjjal csökkentett mértékben utaljuk vissza, melyről számlát állítunk ki.

Amennyiben a foglalás a kötbérmentes időszak lejárta után kerül lemondásra, a befizetett összeget kötbérként kezeljük a visszaigazolásban meghatározott százalékos mértékig.

Ha a lemondásra az érkezés napján kerül sor, vagy nem megjelenés esetén, a foglalási összeg 100%-át számítjuk fel.

VIS MAIOR helyzetben a meghiúsult üdülés ellenértékét minden esetben utalvány (voucher) formájában térítjük vissza.

5.2 A Caramell Premium Resort 4\* superior fenntartja magának a jogot, hogy a speciális kondíciókhoz kötött termékei - így például akciós ajánlatai - foglalása, csoportos utazás, vagy rendezvények esetén a fentiekől eltérő egyedi szerződésben rögzített feltételeket állapítson meg.

6. A Caramell Premium Resort 4\* superior által alkalmazott árak:

6.1 A szálloda szobaárai - Rack Rate - a szálloda honlapján ([www.caramell.hu](http://www.caramell.hu)), recepcióján és a szállodai szobában kerülnek megjelenítésre, illetve kifüggesztésre, a Caramell Premium Resort 4\* superior által nyújtott egyéb a szállás szolgáltatástól eltérő szolgáltatások árai az adott szállodai részlegeken - így pl.: étterem, gyógyászat, szépségintézet, továbbá a szálloda honlapján - kerülnek megjelenítésre, illetve kifüggesztésre, de azokról külön kérésre a recepción is felvilágosítás kapható.

6.2 A Caramell Premium Resort 4\* superior az árait előzetes bejelentés nélkül bármikor jogosult szabadon megváltoztatni, természetesen azzal, hogy ez nem vonatkozik azon árakra, amelyeket a szerződő fél kérésére adott árajánlatában már megajánlott és ajánlati kötöttsége még fennáll.

6.3 A Caramell Premium Resort 4\* superior az árak közlésekor köteles megjelölni az árak adótartalmának - így pl.: általános forgalmi adó, idegenforgalmi adó - jogszabály által meghatározott mértékét. A Caramell Premium Resort 4\* superior fenntartja magának a jogot, hogy jogszabályi változás esetén a többletterheket előzetes értesítés nélkül áthárítsa a szerződő félre és/vagy a Vendégre.

6.4 A Caramell Premium Resort 4\* superior árait jogosult magyar forintban és bármely konvertibilis valutában is meghatározni.

6.5 A Caramell Premium Resort 4\* superior vállalja, hogy az aktuális szállodai szobaárait, az aktuális akcióit, kedvezményeit, és egyéb ajánlatait az általa működtetett [www.caramell.hu](http://www.caramell.hu) weboldalon is közzéteszi.

6.6 Utazási irodákkal (tour operátor) való együttműködés és Vendégközvetítés esetében, együttműködési szerződés hiányában a Caramell Premium Resort 4\* superior bruttó (jutalékot és áfát tartalmazó) számlát állít ki, jutalék kifizetése a tour operátor jutalék számlája ellenében lehetséges. Szerződött partner esetén a szerződésben megállapított szerződéses ár kerül kiszámlázásra.

7. Kedvezmények:

7.1 A Caramell Premium Resort 4\* superior azon Vendégei részére akik gyermekkel érkeznek kedvezményeket biztosít. A kedvezmény mértékét az aktuális szezonban a szálloda honlapján tünteti fel.

7.2 A 7.1 pontban meghatározott állandó kedvezmények melletti esetleges egyéb kedvezményekről szóló tájékoztatót a szálloda honlapja, a szálloda recepcióján és/vagy a szállodai szobában kifüggesztett hirdetés tartalmazza.

## 8. A fizetés módja és annak garanciája

8.1 A Caramell Premium Resort 4\* superior a megrendelt szolgáltatások teljes összegét, a tartózkodás egészére számítva feltünteti az általa a Vendég számára küldött írásos visszaigazoláson.

A Vendég a tartózkodás időtartamára számított összeget két módon egyenlítheti ki. A tartózkodás díját a visszaigazolásban meghatározott mértékben a visszaigazolástól számított 5 napon belül átutalja Caramell Premium Resort 4\* superior számlájára vagy bankkártya adatait megadva a kártyája megterhelésre kerül, a fennmaradó részt egy összegben érkezéskor a szálloda recepcióján készpénzzel, bankkártyával, vagy azt helyettesítő cafeteria eszközökkel egyenlíti ki. A Caramell Premium Resort 4\* superior fenntartja magának a jogot, hogy a speciális kondíciókhoz kötött termékei - így például akciós ajánlatai foglalása esetén más fizetési módot állapítson meg, mely minden esetben szerepel az ajánlat részletei között és az írásos visszaigazolás is tartalmazza.

8.2 A Caramell Premium Resort 4\* superior fenntartja magának a jogot, hogy a Vendég által igénybe vett extra, azaz a megrendelt szolgáltatásokon felüli helyszíni fogyasztással keletkező szolgáltatások ellenértékének kiegyenlítésére garanciát kérjen a szerződő féltől vagy a Vendégtől. Ezen garanciák az alábbiak lehetnek:

a) hitelkártya garancia: a tartózkodási idő hosszától függően meghatározásra kerül egy díjelőleg, deposit, amely távozásig a hitelkártyán zárolásra kerül.

b) szolgáltatási díjelőleg: a deposit kiegyenlíthető készpénzben is érkezéskor. A fel nem használt összeg elutazáskor visszafizetésre kerül.

(c) A szerződő fél a szolgáltatás ellenértékét magyar forintban és/vagy választása szerint bármely olyan pénznemben jogosult és köteles kiegyenlíteni, amelyet a Caramell Premium Resort 4\* superior a recepción elhelyezett hirdetményében és/vagy a [www.caramell.hu](http://www.caramell.hu) weboldalon elfogadásra meghirdetett. Abban az esetben, ha a szolgáltatások ellenértékének megfizetése egészben, vagy részben nem magyar forintban történik, az átszámítás a számla kiállítását megelőző napi OTP deviza középárfolyam alapján történik. A Caramell Premium Resort 4\* superior biztosítja, hogy az átszámítás és a számlázás alapját képező deviza középárfolyamról a szálloda recepciója tájékoztatásként igény esetén tájékoztatást nyújt.

(d) A Caramell Premium Resort 4\* superior a szolgáltatás(ok) ellenértékének kiegyenlítésére készpénzkímélő fizetési eszközöket - így pl.: bankkártya, hitelkártya, cafeteria eszközök továbbá külön szerződés alapján: egészségbiztosítási kártya, voucher, kupon - is elfogad, amelyek mindenkori aktuális listája a szálloda honlapján vagy - kérésre - a szálloda recepcióján megtekinthető.

(e) A Caramell Premium Resort 4\* superior bármely a készpénztől elérő fizetési eszköz használatával kapcsolatos költségeket belátása szerint a szerződő félre átháríthatja. A Caramell Premium Resort 4\* superior vállalja, hogy az áthárítható költségekről - a szerződő fél előzetes kérésére - igény esetén tájékoztatást nyújt.

## 9. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei

9.1 A Vendég a megrendelt és a Caramell Premium Resort 4\* superior által visszaigazolt szállodai szobát az érkezés napján 15 órától foglalhatja el - check in - és azt utolsó tartózkodási napon délelőtt 11 óráig - check out - köteles elhagyni.

9.2 Abban az esetben, ha a Vendég a szobát az érkezési napon a 9.(a) pontban meghatározott check in időpont előtt kívánja elfoglalni, úgy azt felár ellenében teheti meg, ezen felárról a recepción kérhet tájékoztatást.

9.3 A Caramell Premium Resort 4\* superior Vendégei számára lehetővé teszi – a háziállatra vonatkozó külön díjfizetés ellenében -, hogy bizonyos kijelölt szobáiba és a szállodába kutyáját, vagy macskáját bevigye azzal, hogy a háziállat a szállodai szobában kizárólag a Vendég felügyeletével tartható és a Vendégek számára nyitva álló közös helyiségeket csak a szállodai szoba megközelítésére használhatják, egyéb helyiségeket - pl.: étterem, wellness, stb. - a háziállatok nem használhatják. Amennyiben a Caramell Premium Resort 4\* superior úgy ítéli meg, hogy a háziállat mérete, vagy viselkedése zavarja az üzemeltetést, jogosult a háziállat fogadását megtagadni vagy a szállodában való tartózkodását megszüntetni.

9.4 A Vendég teljes kártérítéssel tartozik a háziállata által okozott károkért.

9.5 A Caramell Premium Resort 4\* superior jogosult a szállásszolgáltatásra vonatkozó szerződést azonnali hatállyal felmondani, vagy a szolgáltatás nyújtását megtagadni, ha:

a) a Vendég nem rendeltetésszerűen használja a rendelkezésére bocsátott szobát, illetve a Caramell Premium Resort 4\* superior által biztosított szolgáltatásokat és/vagy az azok biztosítására szolgáló helyiségeket nem rendeltetésszerűen használja,

b) a Vendég a szálloda házrendjét megzavarja, és a zavaró magatartást felszólítás ellenére sem hagyja abba,

c) a Vendég nem tartja be a szálloda biztonsági szabályzatát - pl.: tiltott helyen dohányzik és azt a felszólítás ellenére sem hagyja abba,

d) a Vendég a szálloda alkalmazottaival, vagy Vendégeivel kifogásolható módon, durván viselkedik, alkohol, vagy kábítószer befolyása alatt áll, fenyegető, sértő, vagy más elfogadhatatlan magatartást tanúsít,

e) a Vendég fertőző, vagy olyan betegségben szenved, amely zavarja a többi Vendég nyugalomát. Inkontinens, valamint önmagát ellátni nem képes Vendég szintén nem veheti igénybe a szálloda szolgáltatásait.

f) a szerződő fél vagy a Vendég a Caramell Premium Resort 4\* superior által igényelt fizetési garancia vállalási kötelezettségét a Caramell Premium Resort 4\* superior által meghatározott időpontig nem teljesíti.

(f) Amennyiben a Szerződő Felek közötti szerződés “vis maior” miatt nem megy teljesedésbe, úgy a szerződés megszűnik.

(g) A Vendég a szálloda összes szolgáltatását, a teljes tartózkodási idő alatt saját felelősségére veszi igénybe.

(h) A Caramell Premium Resort 4\* superior különös figyelmet fordít a balesetek megelőzésére, különös tekintettel a csúszásvédelemre, ezért a szállodai szobák fürdőszobáiban kádkilépőt/zuhanykilépőt helyez ki, amelynek használta javasolt a tartózkodás ideje alatt. A használat elmulasztásából adódó balesetért minden felelősség a Vendéget terheli.

(i) A gyermek, vagy fiatalokú Vendég egészségi állapota, vagy bármilyen egyéb okból nem hagyható szülői felügyelet nélkül.

A gyermekanimációs programok feltételezik a gyermekek aktív bevonását a programokba, ezért amennyiben a gyermek felügyelete szakképzett egészségügyi, vagy orvosi felügyeletet igényel, a szálloda megtagadhatja az animációs programokon való részvételét. (A Caramell Premium Resort 4\* superior nem rendelkezik egyes mentális betegségek, vagy szellemi sérültek ellátását célzó speciális szakmai tudással)

## 10. A szolgáltatások biztosítása

10.1 Amennyiben a Caramell Premium Resort 4\* superior saját hibájából - különösen: túltöltés, ideiglenes üzemeltetési problémák - nem tudja biztosítani a megrendelt szolgáltatásokat, köteles a Vendég elhelyezéséről gondoskodni.

10.1 A Caramell Premium Resort 4\* superior a 10.1 pontban vállalt kötelezettsége körében köteles:

a) a megrendelésben visszaigazolt szolgáltatásokat az abban megjelölt áron, az ott kikötött időtartama - vagy az akadályoztatás megszűnéséig - egy másik ugyanazon, vagy magasabb kategóriájú szálláshelyre felajánlani, és a Vendég elfogadása esetén biztosítani. A helyettesítő szálláshely biztosításának valamennyi többletköltsége a Caramell Premium Resort 4\* superiorot terheli.

b) igény esetén térítésmentesen egyszeri alkalommal telefonálási lehetőséget biztosítani a Vendégnek, hogy a szálláshely változást az általa megjelölt személlyel közölhesse.

c) ingyenes transzfert biztosítani a Vendég részére a felajánlott helyettesítő szálláshelyre való költözéshez és az esetleges visszaköltözéshez.

(d) Amennyiben a Caramell Premium Resort 4\* superior a jelen pontban rögzített kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tesz, illetve, ha a Vendég a számára felajánlott helyettesíthető szálláshelyeket elfogadja, a Vendég utólagos kártérítési igénnyel nem léphet fel.

## 11. A Vendég jogai:

11.1 A szerződés értelmében a Vendég jogosult a megrendelt szoba, valamint a szálláshely azon létesítményeinek használatára, melyek beletartoznak a szokásos szolgáltatási körbe, és nem esnek a speciális feltételek hatálya alá.

11.2 A Vendég a Caramell Premium Resort 4\* superior által nyújtott szolgáltatások teljesítésével kapcsolatban panasszal élhet. A panasz kivizsgálásával kapcsolatos előírásokat a Panaszkezelési Szabályzat tartalmazza.

## 12. A Vendég kötelezettségei:

12.1 A Vendég köteles a szerződésben megrendelt szolgáltatások ellenértékét legkésőbb a szerződésben meghatározott módon és időpontig a Caramell Premium Resort 4\* superior részére kiegyenlíteni.

12.2 A Vendég köteles gondoskodni arról, hogy a felügyelete alá tartozó kiskorúak folyamatosan felnőtt felügyelete alatt tartózkodjanak a Caramell Premium Resort 4\* superior szállodájában.

12.3 A Vendég köteles az őt ért kárt haladéktalanul jelenteni a szálloda recepcióján és minden szükséges adatot szálloda rendelkezésére bocsátani, amely ahhoz szükséges, hogy a káreset körülményei tisztázhatóak lehessenek, illetve amelyek egy esetleges szabálysértési, vagy büntető eljáráshoz szükségesek.

12.4 A Vendég saját ételt-italt a Caramell Premium Resort 4\* superior szállodájának Vendéglátó egységeibe nem hozhat be.

## 13. A Vendég kártérítési felelőssége

13.1 A Vendég köteles mindazon károkért helytállni, melyeket a Caramell Premium Resort 4\* superior, vagy harmadik személy elszenved a Vendég, vagy kísérője, vagy ezen személyek bármelyikének felügyelete alá tartozó személyek okoznak. A vendég felelősséggel tartozik az általa okozott kárt a Caramell Premium Resort 4\* superior-nak megfizetni.

13.2 A Vendég kártérítési kötelezettsége akkor is fennáll, ha a károsult kárának megtérítését közvetlenül a Caramell Premium Resort 4\* superior -tól jogosult követelni.

## 14. A Caramell Premium Resort 4\* superior jogai

14.1 Amennyiben a Vendég az igénybe vett, vagy megrendelt, de igénybe nem vett szolgáltatások díjának megfizetésére vonatkozó kötelezettségének nem tesz eleget, a Caramell Premium Resort 4\* superior követeléseit biztosítására zálogjog illeti meg a Vendégek azon vagyontárgyaira, melyeket a szállodába magával vitt.

14.2 Vagyon és balesetvédelmi okokból a szálloda egész területe – kivéve a szobákat, öltözőket és illemhelyeket - biztonsági kamerákkal van ellátva. A Vendég a szállodába történő belépéssel hozzájárul, hogy róla felvétel készüljön. A felvételeket az elektronikus rendszer 1 hónapig tárolja, utána automatikusan törlésre kerül.

14.3 A szálloda területén a szállodai Vendégek szórakoztatása érdekében különböző programok kerülnek lebonyolításra. A programokról fotó és videófelveteleket készíthet a szálloda munkatársa, vagy a szálloda által az erre a feladatra megbízott vállalkozás, marketing és promóciós célokra. A programokon megjelent Vendég tudomásul veszi és kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy ilyen módon a róla készített felvétel megjelenhet kiadványokban és különböző reklám felületeken. A szálloda az adatvédelmi és személyiségi jogokhoz fűződő elvárások szempontjait figyelembe véve olyan módon jelenteti meg ezen felvételeket, hogy a Vendég ne legyen egyértelműen felismerhető és azonosítható.

## 15. A Caramell Premium Resort 4\* superior kötelezettségei

15.1 A Caramell Premium Resort 4\* superior köteles a szerződés alapján megrendelt szállás és egyéb szolgáltatást az érvényes előírások és szolgáltatás standardok szerint teljesíteni.

15.2 A Caramell Premium Resort 4\* superior köteles a Vendég írásos panaszát kivizsgálni és a probléma kezeléshez szükséges lépéseket megtenni, a megtett lépéseket írásban rögzíteni és erről a vendéget tájékoztatni.

## 16. A Caramell Premium Resort 4\* superior kártérítési felelőssége

16.1 Caramell Premium Resort 4\* superior felelősséget vállal minden olyan a Vendéget ért kárért, amely a szálláshelyein belül, a maga, vagy alkalmazottai szándékos, vagy súlyosan gondatlan hibájából következett be.

A Caramell Premium Resort 4\* superior felelőssége nem terjed ki azon káreseményekre, amelyek a Caramell Premium Resort 4\* superior alkalmazottainak és Vendégeinek körén kívül eső elháríthatatlan ok miatt következtek be, vagy azokat a Vendég, vagy a felügyelete alá tartozók okozták.

16.2 A Caramell Premium Resort 4\* superior fenntartja magának a jogot, hogy a szállodán belül kijelöljön olyan helye(ke)t ahová a Vendég nem léphet be. A Caramell Premium Resort 4\* superior köteles az ilyen helyeket jól láthatóan megjelölni. A Caramell Premium Resort 4\* superior nem vállal felelősséget olyan károkért, amelyek azon helye(ke)n érik a Vendéget, vagy a felügyelete alatt állókat, ahová a Vendég nem léphet be.

16.3 A Caramell Premium Resort 4\* superior kártérítési felelőssége csak akkor áll fenn, ha azt a kár bekövetkezését követően a szükséges adatokkal azonnal jelenti a Caramell Premium Resort 4\* superior recepcióján.

16.4 A Caramell Premium Resort 4\* superior felelősséget vállal a Vendéget ért mindazon kárért, amelyet a Vendég dolgainak elvesztése, elpusztulása vagy megsérülése miatt szenved, abban az esetben, ha a Vendég a dolgait a Caramell Premium Resort 4\* superior által kijelölt, illetőleg az általában erre rendelt helyen, vagy a szobájának széfjében helyezte el, vagy amelyet a Vendég a Caramell Premium Resort 4\* superior olyan alkalmazottjának adott át, akit a dolgai átvételére jogosultnak tarthatott.

16.5 A Caramell Premium Resort 4\* superior a Vendég értéktárgyának, értékpapírjának vagy készpénzének elvesztéséért, elpusztulásáért, vagy megsérüléséért csak akkor felelős, ha azt kifejezetten átvette, vagy ha a Vendég ezeket bizonyítható módon a szobaszéfben helyezte el és akár bekövetkeztéért a 16.1 szerint felelősséggel tartozik. Ebben az esetben a bizonyítási kötelezettség a Vendéget terheli.

16.6 A Caramell Premium Resort 4\* superior felelőssége nem terjed ki a szerződő fél csomagjaira és azok tartalmára érkezés és elutazás alkalmával, ki és berakodáskor, továbbá a szobába és onnan történő szállítás során.

16.7 A Caramell Premium Resort 4\* superior kártérítési felelősségének mértéke a szerződés szerinti napi szobaár összegének legfeljebb tízszerese.

## 17. A Vendég betegsége, halála



17.1 Abban az esetben, ha a Vendég a szállás-szolgáltatás igénybevételének időtartama alatt megbetegszik és erről a Caramell Premium Resort 4\* superior tudomással bír, a Caramell Premium Resort 4\* superior köteles a orvosi segítséget felajánlani a Vendég részére azzal, hogy a felajánlott és elfogadott orvosi segítség költségei a Vendéget terhelik. Amennyiben az orvos fertőző betegséget állapít meg, a Caramell Premium Resort 4\* superior jogosult a további szolgáltatás megtagadására. Az idő előtti szálláshely elhagyás miatt keletkezett többletköltség a Vendéget terheli.

17.2 Vendég betegsége, vagy halála esetén a Caramell Premium Resort 4\* superior költségkompenzációra tart igényt a beteg, vagy az elhunyt hozzátartozója, örököse részéről, a Caramell Premium Resort 4\* superior által esetlegesen előlegezett orvosi költségek, az elhalálozást megelőzően igénybe vett szolgáltatások ellenértékének és a betegség, vagy halál kapcsán a Caramell Premium Resort 4\* superior és/vagy Vendégei vagyontárgyaiban bekövetkezett károk erejéig. A Vendég elhalálozását szolgáltató a szerződés időtartama lejártá előtti távozásnak tekinti és ebben az esetben a szerződéses időtartam fennmaradó részére eső díjtételt nem áll módjában a törvényes örökös, vagy örökösök részére visszatéríteni.

## 18. Háziállatok

18.1 A Caramell Premium Resort 4\* superior fenntartja magának a jogot, hogy a szállodába bevihető háziállatok körét egyedileg a Vendég ez irányú jelzését követően meghatározza.

18.2 A Caramell Premium Resort 4\* superior szállodájába és az erre kijelölt szobáiba bevihető háziállat - kutya, macska - a szállodai szobában a Vendég felügyeletével tartható, a közös helyiségeket a szobák megközelítésére használhatják, az egyéb helyiségeket - pl.: Vendéglátó egységek, wellness és terápia - azonban nem látogathatják.

## 19. Titoktartás

19.1 A Caramell Premium Resort 4\* superior a szerződésben foglalt kötelezettségének teljesítése során köteles az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és az adatvédelemmel kapcsolatos vonatkozó jogszabályok rendelkezéseinek - és amennyiben ezt a Vendég a Caramell Premium Resort 4\* superior tudomására hozta - a szerződő fél vonatkozó belső szabályai szerint eljárni.

## 20. Vis maior

20.1 Azon okok, körülmények (pl.: háború, tűz, árvíz, időjárásbeli viszontagság, áramkimaradás, sztrájk, járvány) amely felett a sem a Caramell Premium Resort 4\* superior, 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 egyetértenek abban, hogy minden tőlük telhetőt megtesznek azért, hogy ezen okok és körülmények bekövetkezésének lehetőségét minimalizálják és az ezáltal okozott kárt, vagy késedelmet a lehető leghamarabb helyrehozzák. Ennek érdekében felek elfogadják, hogy a megghiúsult üdülés ellenértékét a Caramell Premium Resort 4\* superior utalvány (voucher) formájában téríti vissza.

Vis maior esetében a Caramell Premium Resort 4\* superior köteles a befizetett előleg összegére kiállított, 1 évre szabadon felhasználható és átruházható utalványt (voucher) a Vendég rendelkezésére bocsátani.

## 21. A Szerződő Felek jogviszonyában alkalmazandó jog és az eljáró bíróság

21.1 A Szerződő Felek közötti jogviszonyra a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről szóló törvény - Ptk. - rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.

21.2 A szerződéssel kapcsolatos vitás kérdésekkel kapcsolatos peres eljárás lefolytatására a Szerződő Felek a Budapesti II. és III. Kerületi Bíróság alávetésen alapuló kizárólagos illetékességét kötik ki.

## 22. Weboldal

### 22.1. Hivatkozások és linkek

A Caramell Premium Resort 4\* superior nincs befolyással a weboldalain belinkelt vagy hivatkozott, harmadik fél tulajdonában lévő anyag megtervezésére és tartalmára.

### 22.2. Szerzői jog

A weboldalak, a felhasznált diagramok, képek és logók elrendezését, illetve az egyéni hozzájárulások gyűjteményét szerzői jog védi. Bármely olyan tárgyaknak egyéb elektronikus vagy nyomtatott kiadványba történő átmásolása vagy felhasználása, mint a diagramok, képek vagy szövegek, nem engedélyezett a Caramell Premium Resort 4\* superior beleegyezése nélkül.

### 22.3. Cookie-k

Weboldalaink látogatásakor egy ismétlődő cookie (egy kis szövegfájl) keletkezik, és mentésre kerül az Ön számítógépének merevmeghajtóján. A cookie lehetővé teszi az Ön felismerését, amikor internetes oldalunkat meglátogatja, megkönnyítve böngészését az oldalon, és személyessé téve online élményét.

### 22.4. Analitika

Egy Weboldal analitikai eszközt használunk, amely egy adatsorozatot készít, s nyomon követi, miként használják látogatóink internetes oldalunkat. Amikor Ön felkeresi internetes oldalunkat, cookie-kat hozunk létre azzal a céllal, hogy rögzítsük, mire keresnek rá internetes oldalunkon, illetve, hogy személy szerint nem azonosítható információt nyerjünk erről. Ez az eszköz segít nekünk javítani az Ön online élményét, és fokozni internetes oldalunk felhasználóbarát jellegét. Soha nem használjuk személyes információ gyűjtésére. A legtöbb böngésző automatikusan elfogadja e cookie-kat, azonban Ön ezeket kitörölheti, vagy automatikusan visszautasíthatja. Mivel minden böngésző eltérő, a böngésző eszköztár "Segítség" címszavát válassza, hogy utána nézzen, miként állíthatja be a cookie-kkal kapcsolatos preferenciáit. Mindazonáltal lehetséges, hogy bizonyos tulajdonságokat nem tud használni internetes oldalunkon, amennyiben úgy dönt, nem fogadja el a cookie-kat.

### 22.5. SSL biztonság

Biztonságát garantálandó, és fokozottan bizalmas adatkezelést biztosítandó, Weboldalunk

SSL adatvédelmi kódoló szoftvert alkalmaz online foglalások esetében. Az Ön hitelkártya száma, és bármely egyéb információ, amelyet Ön különböző kérdőívek kitöltésekor beír, automatikusan adatvédelmi kódolásra kerül, és a hálózaton történő továbbítás során védelem alatt áll.

#### 22.6. Hírlevél feliratkozás

A hírlevelére történő feliratkozás esetén, a név és az e-mail cím önkéntes módon történő megadásával a felhasználó hozzájárul ahhoz, hogy a részére a Caramell Premium Resort 4\* superior elektronikus levelet küldjön. A Caramell Premium Resort 4\* superior biztosítja azt, hogy a hírlevélről a felhasználó bármikor leiratkozzon az [online@caramell.hu](mailto:online@caramell.hu) e-mail címre küldött lemondási kérelem útján.

#### 22.7. Remarketing kód

A weboldalon remarketing kódokkal követjük nyomon egyes specifikus oldalak látogatását, hogy a későbbiekben célzott marketing üzeneteket biztosíthassunk ezen oldalak látogatóinak. A remarketing kódokat biztosító cookie-kat a weboldal látogatói az adott böngésző megfelelő beállításával letilthatják.

### 23. Vegyes rendelkezések:

23.1 Jelen általános szerződési feltételek 2020. augusztus 1. napjával lépnek hatályba.

Bük, 2020. július 15.

Büki Fejlesztési és Beruházási Kft.  
Csabai Imre  
ügyvezető