

**MONKEY'S PRODUCT**  
**KERESKEDELMI ÉS SZOLGÁLTATÓ**  
**KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG**

**- ARÉNA HOTEL -**

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI**  
**FELTÉTELEK**

**2021.**

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Jelen Általános Szerződési Feltételek („ÁSZF”) a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV törvény, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény, és a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Kormány rendelet valamint a szálláshely-szolgáltatási tevékenység folytatásának részletes feltételeiről és a szálláshely-üzemeltetési engedély kiadásának rendjéről szóló 239/2009. (X. 20.) Korm. rendelet továbbá a hatályos egyéb vonatkozó jogszabályok figyelembe vételével készült.

MONKEY'S PRODUCT KERESKEDELMI ÉS SZOLGÁLTATÓ KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG üzemelteti a <https://arenahotel.hu/> weboldalt amelyen keresztül lehetőség van szoba (szállás) szolgáltatás foglalására.

Kérjük látogatóinkat, hogy a <https://arenahotel.hu/> weboldal használatát megelőzően olvassák el általános használati feltételeinket.

### AMENNYIBEN AZ ÁLTALÁNOS HASZNÁLATI FELTÉTELEINKKEL NEM ÉRTENEK EGYET KÉRJÜK, NE HASZNÁLJÁK A WEBOLDALT!

A <https://arenahotel.hu/> weboldal használatával vagy a MONKEY'S PRODUCT KERESKEDELMI ÉS SZOLGÁLTATÓ KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG szolgáltatásának megrendelésével Ön automatikusan elismeri, tudomásul veszi és magára nézve kötelezőnek fogadja el az alábbi általános szerződési feltételeket.

### 1. § CÉGADATOK

A Kereskedő neve: MONKEY'S PRODUCT KERESKEDELMI ÉS SZOLGÁLTATÓ KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG (továbbiakban: ARÉNA HOTEL)

A Kereskedő képviselője: Némethi Irén ügyvezető

A Kereskedő székhelye: 6724 Szeged, Pille utca 15.

A Kereskedő levelezési címe: 6724 Szeged, Pille utca 15.

A Kereskedő Cg.: 06 09 025053 Vezetve a Szegedi Törvényszék Cégbírósága nyilvántartásában.

A Kereskedő adószáma: 26251237-2-06

A Kereskedő KSH számjele: 26251237-5610-113-06.

A Kereskedő bankszámlaszáma: OTP Bank Zrt.: 11713012-21452316-00000000

A Kereskedő telefonszáma: +36 30 444 7000

Ügyfélszolgálat elérhetősége: minden nap 06:00 - 22:00 között

Email: [info@arenahotel.hu](mailto:info@arenahotel.hu)

### A honlap tárhelyszolgáltatójának adatai:

Rackforest Informatikai Kereskedelmi Szolgáltató és Tanácsadó Korlátolt Felelősségű Társaság  
1132 Budapest, Victor Hugo utca 18-22. 3. em. 3008.

Cg. 01 09 914549

Adószám: 14671858-2-41

Bankszámlaszám: K&H Bank Zrt.: 10400968-50514955-49501007

Telefonszám: +36 70 362 4785 +36 70 881 4184

Email: [info@rackforest.hu](mailto:info@rackforest.hu)

## 2. § FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK

- a.) **Kereskedő:** *Monkey's Product Kft. (ARÉNA HOTEL)*
- b.) **Vásárló:** aki az *ARÉNA HOTEL* <https://arenahotel.hu/> weboldalát használja és / vagy a weboldalon keresztül szolgáltatást rendel meg.
- c.) **Fogyasztó:** a *Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 8:1.§ 3. pontjában* foglaltak szerint a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.
- d.) **Fogyasztói szerződés:** olyan szerződés, melynek egyik alanya fogyasztónak minősül.
- e.) **Elektronikus kereskedelmi szolgáltatás:** olyan információs társadalommal összefüggő szolgáltatás, amelynek célja valamely birtokba vehető forgalomképes ingó dolog – ideértve a pénzt és az értékpapírt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket –, szolgáltatás, ingatlan, vagyoni értékű jog üzletszerű értékesítése, beszerzése, cseréje vagy más módon történő igénybevétele.
- f.) **Távollévők között kötött szerződés:** olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás nyújtására szervezett távértékesítési rendszer keretében a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül úgy kötnek meg, hogy a szerződés megkötése érdekében a szerződő felek kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszközt alkalmaznak.

## 3. § ÁLTALÁNOS TUDNIVALÓK

- a.) *Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény – a továbbiakban Ektv. – 5. § (2) bekezdése* alapján tájékoztatjuk, hogy az internetes áruházon keresztül megkötött elektronikus szerződés nem tekinthető írásba foglalt szerződésnek, így az nem kerül iktatásra, és későbbiekben papír alapon nem hozzáférhető, a szerződés tartalma azonban a vásárlónak küldött elektronikus visszaigazoló leveleinkből rekonstruálható.
- b.) A szerződés nyelve a <https://arenahotel.hu/> weboldalon történő szolgáltatás megrendelése esetén (vásárlás) esetén magyar.
- c.) A vásárló tudomásul veszi, hogy a <https://arenahotel.hu/> weboldalon történő véglegesített megrendelés (vételi ajánlat) és annak a kereskedő részéről történt visszaigazolása által érvényes adásvételi szerződés jön létre, mindezekre figyelemmel a megrendelés véglegesítése olyan nyilatkozat (vételi ajánlat) amely fizetési kötelezettséget von maga után.
- d.) Az *ARÉNA HOTEL* -be kisállatot nincs lehetőség elszállásolni.
- e.) A szoba (szállás) érkezésnap 14:00 órától távozásnap 10:00 óráig állnak a vásárló rendelkezésére akként, hogy korábbi érkezésre vagy későbbi távozásra csak előre egyeztetve van lehetőség a szoba (szállás) foglaltságtól függően és felár ellenében. Ezzel kapcsolatban vegye fel a kapcsolatot az *ARÉNA HOTEL* -l a +36 30 444 7000 telefonszámon vagy az [info@arenahotel.hu](mailto:info@arenahotel.hu) elektronikus levelezési címen.
- f.) Az *ARÉNA HOTEL* teljes területén TILOS A DOHÁNYZÁS. Dohányozni csak a kijelölt helyen lehetséges.
- g.) A weboldalon megjelenített képek illusztrációk.

#### 4. § MEGRENDELÉS FOLYAMATA (TECHNIKAI LÉPÉSEK)

- a.) A „*FOGLALÁS*” gombra kattintással kezdhető meg a szoba (szállás) foglalása.
- b.) A szolgáltatás megrendelésére – mint a kiválasztott szoba (szállás) foglalására – a „*FOGLALJA LE EZT*” gombra kattintással lehetséges, melyet megelőzően ki kell választani az érkezés és a távozás időpontját az év hónap és a nap továbbá az érkező felnőttek illetve az érkező gyerekek számának megadásával.
- c.) Lehetőség van a kiválasztott szoba oldaláról is a „*FOGLALÁS*” gombra kattintással a szoba (szállás) foglalására. Ezt követően ki kell választani az érkezés és a távozás időpontját az év hónap és a nap és az érkező felnőttek illetve az érkező gyerekek számának megadásával. Amennyiben ezen adatokat kiválasztotta megjelenik a szoba (szállás) ellenértéke (ára).
- d.) A fentiekre tekintettel a szoba (szállás) a „*FOGLALJA LE EZT*” gombra kattintással lehetséges.
- e.) Ezt követően ki kell választani az egyéb szolgáltatást a csúszka elhúzásával:
  - bőséges svédasztalos reggeli
  - spa
  - félpanzió
  - teljes ellátás

Az egyéb szolgáltatások ellenértéke (ára) a szolgáltatások mellett került feltüntetésre azzal, hogy az az ÁFA összegét tartalmazza. Amennyiben egyéb szolgáltatást választ ki annak megnevezése és ellenértéke (ára) hozzáadódik a „*Foglalásaim*” összegzésénél. A „*Foglalásaim*” összegzésénél megtekinthető külön a „*Szállás*” és külön a „*Szolgáltatás*” ellenértéke (ára) valamint ezek teljes összege.

- f.) Amennyiben kupont kíván felhasználni ezt megteheti a kuponkód megadásával.
- g.) Amennyiben egyéb és a fentiekben nem rögzített egyedi szolgáltatásokat kíván megrendelni (pl. bekészítés) minden esetben vegye fel a kapcsolatot az *ARÉNA HOTEL* -el a +36 30 444 7000 telefonszámon vagy az [info@arenahotel.hu](mailto:info@arenahotel.hu) elektronikus levelezési címen.
- h.) A „*Foglalás folytatása*” gombra kattintással folytatható a foglalás a foglaló adatainak megadásával. A „*Foglalás folytatása*” gombra kattintás előtt a megadott adatokat ellenőrizze le, amennyiben azt módosítani kívánja kattintson a „*Szoba kiválasztása*” gombra.
- i.) Ezt követően adja meg adatait (vezetéknév, keresztnév, ország, irányítószám, város, utca, házszám, lépcsőház, emelet, ajtó, telefonszám, e-mail cím, érkezés várható ideje, honnan hallottál rólunk, megjegyzés).
- j.) Ezen a felületen van lehetőség a bevitt adatokat a megrendelés előtt újra áttekinteni, szükség esetén a bevitt adatokat megváltoztatni / módosítani, valamint törölni.
- k.) Amennyiben a megrendelését áttekintette és azt rendben találja válassza ki a fizetési adatokat azzal, hogy a szolgáltatás ellenértékét (árát) előre kell kifizetni.

1.) A vételár kifizetésének módjai:

|                                          |
|------------------------------------------|
| a.) bankkártyával online                 |
| b.) foglalás megerősítése SZÉP kártyával |
| c.) előre utalással                      |

m.) Az *ARÉNA HOTEL* a **Stripe** (510 Townsend Street San Francisco, CA 94103, USA) bankkártyás fizetési szolgáltatását használja. A bankkártyás fizetés a **Stripe** biztonságos elektronikus fizetés felületén keresztül történik.

A weboldal a fizetéskor használt bankkártya adatokhoz nem fér hozzá és nem tárolja azokat, azonban a *Stripe* által biztosított admin felületen az *ARÉNA HOTEL* az alábbi adatokat meg tudja megismerni:

|                                     |
|-------------------------------------|
| a.) a bankkártya utolsó 4 karaktere |
| b.) lejárat dátum                   |
| c.) bankkártya típusa               |
| d.) bankkártya kibocsátó            |
| e.) bankkártyán található név       |
| f.) e-mail cím                      |
| g.) cím                             |
| h.) telefonszám                     |

A fizetési tranzakcióról szóló információkat az alábbi webhelyen éri el:

<https://stripe.com/en-hu/privacy>

A vásárló felelős a megadott bankkártya adatok helyességéért. Az *ARÉNA HOTEL* felhívja az érintett figyelmét, hogy a bankkártya adatait saját kezűleg rögzítse a rendszerben és minden esetben ellenőrizze le az e-mail címére érkező visszajelzést. A fizetési tranzakció szabályos lebonyolítását, a bankkártya adatok kezelését, az adatok titkosítását és a folyamat biztonságát a *Stripe* végzi és biztosítja.

- n.) Amennyiben az előre utalás fizetési módot választotta kérjük a szolgáltatás ellenértékét fizesse meg a *Monkey's Product Kft. OTP Bank Zrt.* -nél vezetett 11713012-21452316-00000000 szá. bankszámlájára azzal, hogy a közlemény rovatba tüntesse fel a foglaló nevét.
- o.) Az idegenforgalmi adó 18 (tizennyolc) év felett 500 Ft/fő/éj *azaz Ötszáz forint/fő/éj* amely költség minden esetben a helyszínen fizetendő és azt a szobaár nem tartalmazza.
- p.) A megrendelést a "FOGLALÁS MOST" gomb megnyomásával küldheti el, melyhez előbb szükséges jelen ÁSZF és az Adatkezelési Tájékoztató elfogadása a négyzet kipipálásával.
- q.) A vásárló tudomásul veszi, hogy a <https://arenahotel.hu/> weboldalon történő véglegesített megrendelés (vételi ajánlat) és annak az *ARÉNA HOTEL* részéről történt visszaigazolása által érvényes adásvételi szerződés jön létre, mindezekre figyelemmel a megrendelés véglegesítése olyan nyilatkozat (vételi ajánlat), amely fizetési kötelezettséget von maga után.
- r.) Amennyiben a visszaigazolás legkésőbb 48 (negyvennyolc) órán belül nem érkezik meg, a vásárló mentesül az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól.

- s.) Érvényes megrendelés: A megrendelés akkor tekinthető érvényesnek, ha a vásárló a rendelési folyamat során minden kötelező adatot kitöltött és az *ARÉNA HOTEL* a megrendelés visszaigazolását megküldte.
- t.) Rendelés visszavonása / törlése: A rendelés törlésére vagy visszavonására addig van lehetőség ameddig az *ARÉNA HOTEL* a megrendelés visszaigazolását nem küldte meg.
- u.) Adatbeviteli hibák kijavítása:
- Amennyiben a megrendelés a megrendelés – „szoba kiválasztása” „szolgáltatások hozzáadása” „személyes adatok megadása” – fázisban van, visszalépéssel módosíthatja az adatokat.
  - Ha a megrendelést követően észlelte, hogy bármely adatát tévesen adta meg haladéktalanul vagy fel a kapcsolatot az *ARÉNA HOTEL* -l a telefonon a +36 30 444 7000 telefonszámon vagy a [info@arenahotel.hu](mailto:info@arenahotel.hu) elektronikus levelezési címen.

## 5. § FIZETÉSSSEL ÉS AZ ÁRRAL KAPCSOLATOS TÁJÉKOZTATÁS

- a.) Az *ARÉNA HOTEL* az árváltoztatás jogát fenntartja.
- b.) Az *ARÉNA HOTEL* nem felelős a weboldalon található árazási vagy egyéb adatbeviteli hibákért és fenntartja a jogot a félreértésen / árazási hibán / stb. alapuló megrendelések törlésére, azaz az *ARÉNA HOTEL* nem köteles a szolgáltatást hibás áron teljesíteni, hanem felajánlhatja a helyes áron történő teljesítést, amelynek ismeretében a fogyasztó elállhat vásárlási szándékától.
- c.) Hibás ár esetén esetben feltűnő értékaránytalanság áll fenn a szolgáltatás valódi és feltüntetett ára között, amit egy átlagfogyasztónak azonnal észlelnie szükséges. A *Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.)* alapján a szerződés a felek akaratának kölcsönös és egybehangzó kifejezésével jön létre.

Amennyiben a felek nem tudnak megállapodni a szerződéses feltételekben, azaz nincs meg a felek akaratát kölcsönösen és egybehangzóan kifejező nyilatkozat, abban az esetben nem beszélhetünk érvényesen létrejött szerződésről, amelyekből jogok és kötelezettségek fakadnának. Ennek alapján a hibás / téves áron visszaigazolt megrendelés semmis szerződésnek tekintendő.

- d.) A vásárló kötelessége a vételár választott fizetési mód szerinti megfizetése. A választott fizetési módtól a vásárló csak az *ARÉNA HOTEL* előzetes hozzájárulásával térhet el.
- v.) Amennyiben az előre utalás fizetési módot választotta kérjük a szolgáltatás ellenértékét fizesse meg a *Monkey's Product Kft. OTP Bank Zrt.* -nél vezetett 11713012-21452316-00000000 sz. bankszámlájára azzal, hogy a közlemény rovatba tüntesse fel a foglaló nevét.
- e.) Az idegenforgalmi adó 18 (tizennyolc) év felett 500 Ft/fő/éj azaz Ötszáz forint/fő/éj amely költség minden esetben a helyszínen fizetendő és azt a szobaár nem tartalmazza.

## 6. § KELLÉKSZAVATOSSÁG, TERMÉKSZAVATOSSÁG, JÓTÁLLÁS

- a.) Az *ARÉNA HOTEL* szavatossági és jótállási felelősségére a *Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Kormány rendelet, továbbá a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendeletben* foglaltak az irányadók.
- b.) Az *ARÉNA HOTEL* a nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti a vásárló nevét, címét, valamint nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak a *fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendeletben* meghatározottak szerinti kezeléséhez, a vásárló és az *ARÉNA HOTEL* közötti szerződés keretében eladott ingó dolog megnevezését, vételárát, a szerződés kereskedő általi teljesítésének időpontját, a hiba bejelentésének időpontját, a hiba leírását, szavatossági vagy jótállási igénye alapján a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogot, továbbá a szavatossági vagy jótállási igény rendezésének módját vagy az igény, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasításának indokát.
- c.) A jegyzőkönyvnek tájékoztatást kell tartalmaznia arról, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.
- d.) A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani. A jegyzőkönyvről a fogyasztó kérésére a kereskedő tartós adathordozón másolatot biztosít.
- e.) A *fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet 4. § (6) bekezdése* szerint a kereskedő a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényéről felvett jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított 3 (három) évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.
- f.) A szavatossági vagy jótállási igény bejelentése nem minősül a fogyasztóvédelemről szóló törvény szerinti panasznak.

## 1./ **KELLÉKSZAVATOSSÁG:**

- a.) A *Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:157. § (1) bekezdése* szerint, a kereskedő hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kereskedő, ha a jogosult (vásárló) a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

A hibás teljesítési vélelem szerint a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő 6 (hat) hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. A teljesítéstől számított 6 (hat) hónapon belül a kellékszavatossági igény érvényesítésének a hiba közlésén túl nincs egyéb feltétele, ha a vásárló igazolja, hogy a terméket a kereskedő nyújtotta. A teljesítéstől számított 6 (hat) hónap eltelte után azonban már a vásárló köteles bizonyítani, hogy a vásárló által felismert hiba már a teljesítés időpontjában is megvolt.

**b.) Kellékszavatossági jogok:**

Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kereskedő a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik.

**c.) Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint:**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>1.</b> kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kereskedőnek – másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak (vásárlónak) okozott érdeksérelmet; vagy</p> |
| <p><b>2.</b> az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kereskedő költségére maga kijavíthatja vagy mással javíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kereskedő a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak (vásárlónak) a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.</p>                                                                                 |

**d.)** A kijavítást vagy kicserélést – a dolog tulajdonságaira és a jogosult (vásárló) által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a jogosult (vásárló) érdekeit kímélve kell elvégezni. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

**e.) Áttérés más kellékszavatossági jogra:**

A jogosult (vásárló) a választott kellékszavatossági jogáról másikra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a kereskedőnek megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a kereskedő adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

**f.) A hiba közlése:**

A jogosult (vásárló) a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a kötelezettel közölni. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a hiba felfedezésétől számított 2 (két) hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a jogosult (vásárló) a felelős.

**g.) A kellékszavatossági igény elévülése:**

A jogosult (vásárló) kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított 1 (egy) év alatt évül el. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított 2 (két) év alatt évül el. Ha a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés tárgya használt dolog, a felek rövidebb elévülési időben is megállapodhatnak azonban 1 (egy) évnél rövidebb elévülési határidő ebben az esetben sem köthető ki érvényesen. Nem számít bele az elévülési időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a jogosult (vásárló) a dolgot rendeltetésszerűen nem tudja használni.

A dolognak a kicseréléssel vagy a kijavítással érintett részére a kellékszavatossági igény elévülése újból kezdődik. Ezt a szabályt kell alkalmazni arra az esetre is, ha a kijavítás következményeként új hiba keletkezik.



## h.) Költségviselés:

A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a kereskedőt terhelik. Ha a dolog meghibásodásában a jogosultat (vásárlót) terhelő karbantartási kötelezettség elmulasztása is közrehatott, a szavatossági kötelezettség teljesítésével felmerült költségeket közrehatása arányában a jogosult (vásárló) köteles viselni, ha a dolog karbantartására vonatkozó ismeretekkel rendelkezett, vagy ha a kereskedő e tekintetben tájékoztatási kötelezettségének eleget tett.

## 2./ **TERMÉKSZAVATOSSÁG:**

a.) Vállalkozás által fogyasztónak eladott ingó dolog (továbbiakban: termék) hibája esetén a fogyasztó követelheti a gyártótól, hogy a termék hibáját javítsa ki, vagy – ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges – a terméket cserélje ki. A termék akkor hibás, ha nem felel meg a terméknek a gyártó által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

b.) Gyártónak minősül a termék előállítója és forgalmazója.

c.) A gyártó mentesül a termékszavatossági kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy:

|    |                                                                                                                         |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | a terméket nem üzleti tevékenysége vagy önálló foglalkozása körében gyártotta vagy forgalmazta;                         |
| 2. | a termék forgalomba hozatalának időpontjában a hiba a tudomány és a technika állása szerint nem volt felismerhető; vagy |
| 3. | a termék hibáját jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazása okozta.                                          |

d.) Csere esetén a kicserélt termékre, kijavítás esetén a termék kijavítással érintett részére vonatkozó kellékszavatossági kötelezettség a gyártót terheli.

e.) Közlési és igényérvényesítési határidők:

A fogyasztó a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a gyártóval közölni. A hiba felfedezésétől számított 2 (két) hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a fogyasztó felelős. A gyártót a termékszavatosság az adott termék általa történő forgalomba hozatalától számított 2 (két) évig terheli. E határidő eltelte jogvesztéssel jár.

f.) Termékszavatosság tulajdonosváltás esetén:

A termékszavatossági jogokat a termék tulajdonjogának átruházása esetén az új tulajdonos érvényesítheti a gyártóval szemben.

## 3./ **JÓTÁLLÁS:**

**Kereskedő tájékoztatja a fogyasztókat, hogy a weboldalon megrendelhető (szállás)szolgáltatás nem tartozik az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX.22.) Korm. Rendelet hatálya alá.**

A kereskedő jogszabályi kötelezettségének teljesítése miatt az alábbi tájékoztatást teszi:

- a.) A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés keretében eladott és a hivatkozott jogszabály 1. mellékletben felsorolt új tartós fogyasztási cikkekre jótállási kötelezettség terjed ki. A jótállási kötelezettség teljesítése azt a vállalkozást terheli, amelyet a fogyasztóval kötött szerződés a szerződés tárgyát képező szolgáltatás nyújtására kötelez. A jótállásból eredő jogokat a fogyasztási cikk tulajdonosa érvényesítheti, feltéve, hogy fogyasztónak minősül.
- b.) Ha a gyártó a fogyasztási cikkekre az e rendeletben foglaltaknál kedvezőbb jótállási feltételeket vállal, a jótállás alapján a vállalkozást megillető jogok a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés teljesítésének időpontjában átszállnak a fogyasztóra.
- c.) A jótállás időtartama *az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX.22.) Korm. Rendelet* rendelkezései szerint:
  - **10.000 Ft -ot, azaz Tízezer forint -ot** elérő, de **100.000 Ft -ot, azaz Százezer forint -ot** meg nem haladó eladási ár esetén **1 (egy)** év,
  - **100.000 Ft -ot, azaz Százezer forint -ot** meghaladó, de **250.000 Ft -ot, azaz Kettőszázötvenezer forint -ot** meg nem haladó eladási ár esetén **2 (két)** év,
  - **250.000 Ft -ot, azaz Kettőszázötvenezer forint -ot** eladási ár felett **3 (három)** év.
- d.) Aki jótállásra köteles, a jótállás időtartama alatt a jogszabályban foglalt feltételek szerint köteles helytállni a hibás teljesítésért. Mentésül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.
- e.) A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik. Ha a fogyasztó a fogyasztási cikket az átadástól számított **6 (hat)** hónapon túl helyeztetni üzembe, akkor a jótállási határidő kezdő időpontja a fogyasztási cikk átadásának napja.
- f.) A fogyasztási cikk kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta.
- g.) Jótállási jogosultság tulajdonosváltás esetén:
 

A jótállásból eredő jogokat a dolog tulajdonjogának átruházása esetén az új tulajdonos érvényesítheti a jótállást vállaló kötelezettel szemben.
- h.) A vállalkozás köteles a fogyasztási cikkel együtt a jótállási jegyet a fogyasztó rendelkezésére bocsátani olyan formában, amely a jótállási határidő végéig biztosítja a jótállási jegy tartalmának jól olvashatóságát. A jótállási jegyet közérthetően és egyértelműen, magyar nyelven kell megfogalmazni.
- i.) A jótállásból eredő jogok a jótállási jeggyel érvényesíthetőek, amelynek nem tehető feltételévé a fogyasztási cikk felbontott csomagolásának a fogyasztó általi visszaszolgáltatása.
- j.) A jótállási jegy szabálytalan kiállítása vagy a jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása a jótállás érvényességét nem érinti.

A jótállási jegy fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén a szerződés megkötését bizonyítottan kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát – a fogyasztó bemutatja. Ebben az esetben a jótállásból eredő jogok az ellenérték megfizetését igazoló bizonylattal érvényesíthetőek.

**k.) A jótállási igény érvényesítése:**

- A fogyasztó a kijavítás iránti igényét választása szerint a vállalkozás székhelyén, bármely telephelyén, fióktelepén és a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti.
- A kijavítás során a fogyasztási cikkbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre.
- Kijavítás iránti igény teljesítésekor a vállalkozásnak vagy – a javítószolgálatnál közvetlenül érvényesített kijavítás iránti igény esetén – a javítószolgálatnak a jótállási jegyen vagy ahhoz csatoltan fel kell tüntetnie:
  - a) a kijavítás iránti igény bejelentésének és a kijavításra történő átvételnek az időpontját, valamint gépjármű esetében a kilométeróra állását,
  - b) a hiba okát és a kijavítás módját, továbbá
  - c) a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő visszaadásának időpontját, valamint gépjármű esetében a kilométeróra állását.
- Kicserélés iránti igény teljesítésekor a vállalkozásnak a jótállási jegyen fel kell tüntetnie a kicserélés tényét és időpontját.
- Ha az e rendeletben meghatározott jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során a vállalkozás részéről megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket 8 (nyolc) napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat 8 (nyolc) napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.
- Ha a fogyasztási cikk 3 (három) alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik – a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában –, valamint ha a *Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés b) pontja* alapján a fogyasztó nem igényli a vételár arányos leszállítását, és a fogyasztó nem kívánja a fogyasztási cikket a vállalkozás költségére kijavítani vagy mással kijavíttatni, a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket 8 (nyolc) napon belül kicserélni.  
Ha a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat 8 (nyolc) napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.
- Ha a fogyasztási cikk kijavításra a kijavítási igény vállalkozás részére való közlésétől számított 30. napig nem kerül sor, – a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában – a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő 8 (nyolc) napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat a harmincnapos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő 8 (nyolc) napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

- A fentiek szerinti előírás a jogszabály 1. sz. melléklet 8. pontjában felsorolt fogyasztási cikkek közül az elektromos kerékpárra, elektromos rollerre, quadra, motorkerékpárra, segédmotoros kerékpárra, személygépkocsira, lakóautóra, lakókocsira, utánfutós lakókocsira, utánfutóra, valamint a jogszabály 1. sz. melléklet 9. pontjában meghatározott motoros vízi járműre nem vonatkoznak.
- A rögzített bekötésű, illetve a 10 (tíz) kg -nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható fogyasztási cikket – a járművek kivételével – az üzemeltetés helyén kell megjavítani.
- Ha a kijavítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról a vállalkozás, vagy – a javítószolgálatnál közvetlenül érvényesített kijavítás iránti igény esetén – a javítószolgálat gondoskodik.
- Ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított 3 (három) munkanapon belül érvényesít csereigényt, a vállalkozás nem hivatkozhat a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés a) pontja értelmében aránytalan többletköltségre, hanem köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

## 7. § PANASZKEZELÉS

- a.) A kereskedő a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Kormányrendelet rendelkezései szerint tájékoztatja a vásárlót a panaszkezeléséről:
- b.) Az ARÉNA HOTEL minden beérkezett reklamációra és panaszra reagál és minden általa elkövetett hiba, félreértés vagy probléma esetén a legnagyobb rugalmassággal – a vásárló érdekeit szem előtt tartva – jár el.
- c.) A vásárló a panaszát a kereskedőhöz kizárólag az alábbi elérhetőségeken tudja írásban benyújtani:

A Kereskedő levelezési címe: 6724 Szeged, Pille utca 15.

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

Amennyiben a vásárlónak késedelmet nem tűrő panasza van azt a kereskedőnek az alábbi elérhetőségen tudja jelezni:

A Kereskedő telefonszáma: +36 30 444 7000

- d.) A kereskedő a vásárlói panasz esetén a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezései alapján jár el. A fogyasztó a kereskedőnek a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a kereskedővel. A szóbeli panaszt a kereskedő azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a kereskedő a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni. Az ARÉNA HOTEL a reklamációt a bejelentést követő 5 (öt) munkanapon belül kivizsgálja. Az írásbeli panaszt a kereskedő a panasz kézhezvételétől számított 30 (harminc) napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt.

e.) A kereskedő a válasz másolati példányát 5 (öt) évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérés esetén bemutatni.

f.) A panasz elutasítása esetén a kereskedő írásban tájékoztatja arról a vásárlót, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

A tájékoztatás tartalmazza továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét.

A tájékoztatás arra is kiterjed, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást. A békéltető testület eljárásában a kereskedőt együttműködési kötelezettség terheli.

g.) A vásárló a kifogásaival, panaszaival az alábbi szervezetekhez fordulhat:

*Szeged Megyei Jogú Város Önkormányzata*  
*Szeged Megyei Jogú Város Jegyzője*  
*Cím: 6720 Szeged, Széchenyi tér 10.*  
*Telefon: +36-28/529-190*  
*E-mail: [ugyfel@szegedvaros.hu](mailto:ugyfel@szegedvaros.hu)*

*Csongrád-Csanád Megyei Kormányhivatal*  
*Műszaki Hatósági Főosztály*  
*Fogyasztóvédelmi Osztály*  
*6722 Szeged, Rákóczi tér 1.*  
*Postacím: 6701 Szeged, PF: 542.*  
*Telefonszám: +36 62 680 530*  
*Telefax: +36 62 680 531*  
*E-mail: [fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu)*

További információ:

<https://www.kormanyhivatal.hu/bu>

h.) Békéltető testület:

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban. A békéltető testület eljárásának részletszabályait a *fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 18. § - 37/A. §* tartalmazza.

A békéltető testületek felsorolása:

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><i>Baranya Megyei Békéltető Testület</i><br/> <i>Címe: 7625 Pécs, Majorosy Imre u. 36.</i><br/> <i>Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.</i><br/> <i>Telefonszáma: (72) 507-154</i><br/> <i>Fax száma: (72) 507-152</i><br/> <i>E-mail cím: kerelem@baranyabekeltetes.hu,</i><br/> <i>info@baranyabekeltetes.hu</i></p> | <p><i>Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület</i><br/> <i>Címe: 6000 Kecskemét, Árpád kert. 4.</i><br/> <i>Telefonszáma: (76) 501-525,</i><br/> <i>(76) 501-532</i><br/> <i>Fax száma: (76) 501-538</i><br/> <i>E-mail cím: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu</i></p>               |
| <p><i>Békés Megyei Békéltető Testület</i><br/> <i>Címe: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.</i><br/> <i>Telefonszáma: (66) 324-976,</i><br/> <i>446-354, 451-775</i><br/> <i>Fax száma: (66) 324-976</i><br/> <i>E-mail cím: bekeltetes@bmkik.hu;</i><br/> <i>bmkik@bmkik.hu</i></p>                                           | <p><i>Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület</i><br/> <i>Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.</i><br/> <i>Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870</i><br/> <i>Fax száma: (46) 501-099</i><br/> <i>E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu</i></p>                                 |
| <p><i>Budapesti Békéltető Testület</i><br/> <i>Címe: 1016 Budapest, Krisztina kert. 99.</i><br/> <i>Telefonszáma: (1) 488-2131</i><br/> <i>Fax száma: (1) 488-2186</i><br/> <i>E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu</i></p>                                                                                             | <p><i>Csongrád-Csanád Megyei Békéltető Testület</i><br/> <i>Címe: 6721 Szeged, Párizsi kert. 8-12.</i><br/> <i>Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék</i><br/> <i>Fax száma: (62) 426-149</i><br/> <i>E-mail cím: info@csmkik.hu</i></p>                                      |
| <p><i>Fejér Megyei Békéltető Testület</i><br/> <i>Címe: 8000 Székesfehérvár,</i><br/> <i>Hosszúséta tér 4-6.</i><br/> <i>Telefonszáma: (22) 510-310</i><br/> <i>Fax száma: (22) 510-312</i><br/> <i>E-mail cím: fmkik@fmkik.hu;</i><br/> <i>bekeltetes@fmkik.hu</i></p>                                                   | <p><i>Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület</i><br/> <i>Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.</i><br/> <i>Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217</i><br/> <i>Fax száma: (96) 520-218</i><br/> <i>E-mail cím: bekeltetotestulet@gysmkik.hu</i></p>                        |
| <p><i>Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület</i><br/> <i>Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.</i><br/> <i>Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen</i><br/> <i>Vörösmarty u. 13-15.</i><br/> <i>Telefon: 06-52-500-710, 06-52-500-745</i><br/> <i>Fax: 06-52-500-720</i><br/> <i>E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu</i></p>          | <p><i>Heves Megyei Békéltető Testület</i><br/> <i>Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.</i><br/> <i>Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.</i><br/> <i>Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék</i><br/> <i>Fax száma: (36) 323-615</i><br/> <i>E-mail cím: bekeltetes@hkik.hu</i></p> |
| <p><i>Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület</i><br/> <i>Címe: 5000 Szolnok, Versegly park 8.</i><br/> <i>Telefonszáma: (56) 510-610</i><br/> <i>Fax száma: (56) 370-005</i><br/> <i>E-mail cím: bekeltetotestulet@jnszmkik.hu</i></p>                                                                            | <p><i>Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület</i><br/> <i>Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.</i><br/> <i>Telefonszáma: (34) 513-010</i><br/> <i>Fax száma: (34) 316-259</i><br/> <i>E-mail cím: bekeltetes@kemkik.hu</i></p>                                               |
| <p><i>Nógrád Megyei Békéltető Testület</i><br/> <i>Címe: 3100 Salgótarján,</i><br/> <i>Alkotmány út 9/a</i><br/> <i>Telefonszám: (32) 520-860</i><br/> <i>Fax száma: (32) 520-862</i><br/> <i>E-mail cím: nkik@nkik.hu</i></p>                                                                                            | <p><i>Pest Megyei Békéltető Testület</i><br/> <i>Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II.</i><br/> <i>emelet 240.</i><br/> <i>Telefonszáma: 06-1-269-0703</i><br/> <i>Fax száma: 06-1-269-0703</i><br/> <i>E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu</i></p>                          |
| <p><i>Somogy Megyei Békéltető Testület</i><br/> <i>Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.</i><br/> <i>Telefonszáma: (82) 501-000</i><br/> <i>Fax száma: (82) 501-046</i><br/> <i>E-mail cím: skik@skik.hu</i></p>                                                                                                              | <p><i>Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület</i><br/> <i>Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.</i><br/> <i>Telefonszáma: (42) 311-544,</i><br/> <i>(42) 420-180</i><br/> <i>Fax száma: (42) 420-180</i></p>                                                      |

|                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                 | <i>E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu</i>                                                                                                                                                                                                        |
| <i>Tolna Megyei Békéltető Testület</i><br><i>Címe: 7100 Szekeşárd, Arany J. u. 23-25.</i><br><i>Telefonszáma: (74) 411-661</i><br><i>Fax száma: (74) 411-456</i><br><i>E-mail cím: kamara@tmkik.hu</i>          | <i>Vas Megyei Békéltető Testület</i><br><i>Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.</i><br><i>Telefonszáma: (94) 312-356</i><br><i>Fax száma: (94) 316-936</i><br><i>E-mail cím: vmkik@vmkik.hu</i>                                               |
| <i>Veszprém Megyei Békéltető Testület</i><br><i>Címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3.</i><br><i>Telefonszáma: (88) 814-111</i><br><i>Fax száma: (88) 412-150</i><br><i>E-mail cím: info@bekeltetesveszprem.hu</i> | <i>Zala Megyei Békéltető Testület</i><br><i>Címe: 8900 Zalaegerszeg,</i><br><i>Petőfi utca 24.</i><br><i>Telefonszáma: (92) 550-513</i><br><i>Fax száma: (92) 550-525</i><br><i>E-mail cím: zmkik@zmkik.hu;</i><br><i>zmbekelteto@zmkik.hu</i> |

i.) Európai Bizottság online vitarendezési platform:

A vásárlónak lehetősége van arra, hogy az online vásárolt termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatos panaszát online vitarendezési eljárás keretében kezdeményezze panaszja bíróságon kívüli rendezését. Az online vitarendezést a következő weboldalon kezdeményezheti, valamint szintén ezen az oldalon kaphat részletes tájékoztatást az online vitarendezés lehetőségéről és feltételeiről:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

j.) **Bírósági eljárás:**

Fogyasztó jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a *Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény* rendelkezései szerint.

## 8. § A VÁSÁRLÁSTÓL VALÓ ELÁLLÁS JOGA

- a.) **Kereskedő tájékoztatja a fogyasztókat, hogy a weboldalon megrendelhető szolgáltatás nem tartozik az elállás joga alá. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Kormány rendelet 29. § (1) 1) pontjára figyelemmel, a fogyasztó elveszíti az elállás jogát a szállásnyújtásra irányuló szerződés tekintetében.**
- b.) A jelen ÁSZF 7. § a.) pontjára figyelemmel a megrendelése során a vásárló nem élhet a *fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Kormány rendeletben* részletesen rögzített feltétel nélküli elállási jogával.
- c.) Az *ARÉNA HOTEL* jogszabályi kötelezettségének teljesítése miatt az alábbi tájékoztatást teszi:

Internetes vásárlások esetén a vásárló a szerződéstől a termék, több termék egyidejű megrendelése, de eltérő időpontokban történő szállítása esetén pedig az utoljára szolgáltatott termék átvételét követő 14 (tizennégy) napon belül indoklás nélkül elállhat, ezt a jogát az említett határidőn belül a 45/2014. (II.26.) 22. § *szakasz* alapján a jelen ÁSZF mellékletét képező nyilatkozat-minta felhasználásával, vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhatja.

- d.) Ezen elállási jogát a szerződés megkötésétől a termék megérkezéséig rendelkezésre álló időben is gyakorolhatja. A vásárló áruátvétel dátumát bizonyítja a postai csomagjegyzék, illetve a futárszolgálat szállítójegyzéke. Elállásnál a kereskedő köteles a vásárló által kifizetett vételár összegét haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzést követő *14 (tizennégy)* napon belül visszatéríteni. A vásárlónak visszajáró összeget a vevővel előre egyeztetett fizetési módnak megfelelően térítjük vissza. A vásárló által kifizetett összeget a kereskedő mindaddig visszatarthatja, amíg az elállási jogot érvényesítő vevő a terméket nem küldte vissza, vagy a visszaküldés tényét kétséget kizáróan nem igazolta.
- e.) A fogyasztó köteles a terméket indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb elállási nyilatkozatának közlésétől számított *14 (tizennégy)* napon belül visszaküldeni vagy átadni. A határidő betartottnak minősül, ha a *14 (tizennégy)* napos határidő letelte előtt elküldi a terméket.
- f.) A fogyasztó viseli az elállás esetén, az áru visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerült közvetlen költséget. Ha a fogyasztó kifejezetten a legkevesbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket.
- g.) Az *ARÉNA HOTEL* jogosult az értékcsökkenés miatti levonást alkalmazni, ha a vásárló a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó mértékben használta a terméket.
- h.) Amennyiben a vásárlónak van rá módja a praktikusabb és gyorsabb ügyintézés érdekében ajánljuk, hogy a terméket eredeti, sértetlen állapotban és a csomagolásával együttesen küldje vissza a fenti címre.
- i.) Tájékoztatjuk, hogy a fogyasztó nem gyakorolhatja az elállás jogát:

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;                 |
| 2. | olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzpiac vállalkozás által nem befolyásolható, a 20. § (2) bekezdésében meghatározott határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;                                                                                                                  |
| 3. | olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak;                                                                                                                         |
| 4. | romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 5. | olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;                                                                                                                                                                                   |
| 6. | olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;                                                                                                                                                                                                                   |
| 7. | olyan alkoholtartalmú ital tekintetében, amelynek tényleges értéke a vállalkozás által nem befolyásolható módon a piaci ingadozásoktól függ, és amelynek áráról a felek az adásvételi szerződés megkötésekor állapodtak meg, azonban a szerződés teljesítésére csak a megkötéstől számított harmincadik napot követően kerül sor; |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8. olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;                                                                                                                                      |
| 9. lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;                                                                                                                                             |
| 10. hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetési szerződések kivételével;                                                                                                                                                                                                                                     |
| 11. nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 12. lakáscélú szolgáltatás kivételével szállásnyújtásra irányuló szerződés, fuvarozás, személygépjármű-kölcsönzés, étkeztetés vagy szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési hatánapot vagy határidőt kötöttek ki;                         |
| 13. a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti az elállás jogát. |

## 9. § A FELELŐSSÉG KORLÁTOZÁSA

- a.) Az interneten történő vásárlás feltételezi a vásárló részéről az internet lehetőségeinek és korlátainak ismeretét és elfogadását, különös tekintettel a technikai adottságokra és a felmerülő hibákra.
- b.) Az *ARÉNA HOTEL* semmilyen módon nem felelős az alább felsorolt körülményekért, tényekért, bármilyen okból is jelentkeznek vagy következtek be:

|                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. az interneten küldött és/vagy fogadott, nem a kereskedőtől származó bármilyen adat vagy információ okozta problémákért;   |
| 2. az internetes hálózat bármilyen működési hibájáért, ami megakadályozza a webáruház akadálytalan működését és a vásárlást; |
| 3. bármilyen adatvesztésért;                                                                                                 |
| 4. bármely a folyamatban alkalmazott szoftver nem megfelelő működésének következményeért;                                    |
| 5. a szolgáltató hálózatban bármilyen programhiba, rendkívüli esemény vagy technikai hiba következményeért.                  |

## 10. § ADATVÉDELEM

Az *ARÉNA HOTEL* kinyilvánítja, hogy adatkezelési tevékenységét – a megfelelő belső szabályok, technikai és szervezési intézkedések meghozatalával – úgy végzi, hogy az minden körülmények között megfeleljen *AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETÉNEK* – a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, a továbbiakban: Rendelet) – továbbá az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) rendelkezéseinek.

Az Adatvédelmi Tájékoztató a <https://arenahotel.hu/> weboldalon elérhető.

## 11. § SZERZŐI JOG

- a.) A weboldal egésze, annak grafikus elemei, szövege és technikai megoldásai, és a szolgáltatás elemei szerzői jogi védelem vagy más szellemi alkotáshoz fűződő jog alatt állhatnak.
- b.) Az *ARÉNA HOTEL* a szerzői jogi jogosultja vagy a feljogosított felhasználója a weboldalon, valamint a weboldalon keresztül elérhető (szállás)szolgáltatás nyújtása során megjelenített valamennyi tartalomnak: bármely szerzői műnek, illetve más szellemi alkotásnak (ideértve többek közt valamennyi grafikát és egyéb anyagokat, a honlap felületének elrendezését, szerkesztését, a használt szoftveres és egyéb megoldásokat, ötletet, megvalósítást).
- c.) A weboldal tartalmának valamint egyes részeinek fizikai vagy más adathordozóra mentése vagy kinyomtatása magáncélú felhasználás céljából vagy az *ARÉNA HOTEL* előzetes írásbeli hozzájárulása esetén engedélyezett. A magáncélú felhasználáson túli felhasználás – például adatbázisban történő tárolás, továbbadás, közzé- vagy letölthetővé tétel, kereskedelmi forgalomba hozatal – kizárólag az *ARÉNA HOTEL* előzetes írásbeli engedélyével lehetséges.
- d.) A jelen ÁSZF -ben kifejezetten meghatározott jogokon túlmenően a regisztráció, a weboldal használata, illetve az ÁSZF egyetlen rendelkezése sem biztosít jogot fogyasztónak a weboldalon szereplő bármely kereskedelmi névnek vagy védjegynek bármely használatára, hasznosítására.

A weboldal rendeltetésszerű használatával járó megjelenítésen, az ehhez szükséges ideiglenes többszörözésen és a magáncélú másolatkészítésen túl e szellemi alkotások az *ARÉNA HOTEL* előzetes írásbeli engedélye nélkül semmilyen egyéb formában nem használhatók fel vagy hasznosíthatók.

- e.) A weboldalon található tartalomról csak linkelt hivatkozással lehet információkat felhasználni az interneten, a következő feltételek betartása mellett:
  - Jól látható módon, link formájában meg kell jelölni a forrást. A linknek az adott tartalmi elemre kell mutatnia.
  - A <https://arenahotel.hu/> fő vagy aloldalainak más weboldalba történő beágyazása (például frame-ek segítségével) nem engedélyezett.
  - A linkelő honlap nem keltheti azt a benyomást, hogy a <https://arenahotel.hu/> vagy a kereskedő támogatja az adott oldalon kínált szolgáltatás vagy termék igénybevételét vagy megvásárlását, kivéve, ha erről a kereskedővel, mint szerződő féllel kötött írásbeli szerződés másképpen rendelkezik.
  - A linkelő honlap nem szolgáltathat vagy tartalmazhat valótlan információt a <https://arenahotel.hu/> illetve a kereskedő és a linkelő honlap fenntartója között fennálló jogviszonyról és általában a kereskedő egyéb szolgáltatásairól.
  - A linkelő honlap nem tartalmazhat jogszabályt, harmadik személy jogait, vagy a közízlést sértő tartalmat.
  - A linkelésre vonatkozó szabályok megsértése esetén a kereskedő jogosult a honlapra mutató link azonnali eltávolíttatására, ha az oldal üzemeltetője azt felszólítás ellenére sem távolítja el, továbbá jogosult arra is, hogy a jogsértéssel összefüggő és felmerült kárának megtérítését követelje.

- f.) Az *ARÉNA HOTEL* fenntartja minden jogát a honlap minden elemére, különös tekintettel a <https://arenahotel.hu/> domainnévére, az ehhez tartozó aldomainekre, aloldalakra, valamint az internetes reklámfelületeire. Tilos minden olyan tevékenység, amely a *Monkey's Product Kft.* adatbázisának kilistázására, rendszerezésére, archiválására, feltörésére (hack) forráskódjainak visszafejtésére irányul, kivéve, ha erre az *ARÉNA HOTEL* külön engedélyt ad.
- g.) Külön megállapodás, vagy az erre a célra szolgáló szolgáltatás igénybevétele nélkül tilos az *ARÉNA HOTEL* által rendelkezésre bocsátott felület, illetve keresőmotorok megkerülésével az *ARÉNA HOTEL* adatbázisát módosítani, lemásolni, abban új adatokat elhelyezni, vagy meglévő adatokat felülírni.

## 12. § ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

- a.) Jelen Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekre, valamint a felek jogviszonyára a *Polgári Törvénykönyv, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokról szóló 2001. évi CVIII. törvény, a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II.5) Korm. rendelet, a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Kormány rendelet* valamint a mindenkori fogyasztóvédelmi rendelkezések az irányadóak.
- b.) Jelen ÁSZF rendelkezéseit az *ARÉNA HOTEL* – a vonatkozó hatályos magyar jogszabályi rendelkezésekkel összhangban – egyoldalúan jogosult megváltoztatni, módosítani és/vagy kiegészíteni.
- c.) Az *ARÉNA HOTEL* az adataiban bekövetkezett minden változást és a szerződés teljesítése szempontjából lényeges egyéb változásokat köteles 15 (tizenöt) napon belül írásban közölni és azt a honlapján közzétenni.
- d.) Az *ARÉNA HOTEL* internetes honlapját <https://arenahotel.hu/> látogatók kötelesek rendszeresen tájékozódni jelen ÁSZF módosításai tekintetében.
- e.) Amennyiben a vásárló jelen ÁSZF módosításának hatálybalépését követően továbbra is látogatja a weboldalt és megrendelést ad le, azt a *Monkey's Product Kft.* jogosult úgy értelmezni, hogy vásárló az ÁSZF módosítását elfogadta.

Szeged, 2021. augusztus 01.

.....  
Monkey's Product Kft.  
(képviselet: Némethi Irén ügyvezető)

**1. melléklet a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelethez**

*- elállási/felmondási nyilatkozatminta -*

*(csak a szerződéstől való elállási/felmondási szándék esetén töltse ki és juttassa vissza)*

Címzett:

**cégnév:**

**székhely:**

**Cg:**

**adószám:**

Alulírott/ak.....kijelentem/kijelentjük, hogy  
gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi termék/ek adásvételére  
vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:

A fogyasztó(k) neve: .....

A fogyasztó(k) címe: .....

A fogyasztó(k) aláírása: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén) .....

Kelt: