

# A MUISZ és a MSZSZ üzletviteli és etikai ajánlása

## Általános alapelvek

### 1. Szállodai szerződés

A "szállodai szerződés" egy olyan szerződés, amely egy szálloda és egy utazási vállalkozás között jön létre szállodai szolgáltatások nyújtására.

A szállodai szolgáltatás alatt a következőket kell érteni: szoba, étkezések és egyéb olyan szolgáltatások, melyeknek biztosítását a szálloda vállalja.

### 2. Foglалás az utazási iroda által

Minden szállodai ügylet az utazási iroda által leadott megrendeléssel kezdődik, mely foglalás tartalmazza a kívánt szolgáltatásokat is.

A szóbeli megrendelést írásban is meg kell erősíteni.

### 3. A foglalás elfogadása a szálloda részéről

A szállodai ügylet akkor válik hatályossá, amikor a szálloda írásban visszaigazolja a foglalást. (Ezzel egyenértékű a számítógépen keresztül megadott foglalási azonosító szám is.)

A szálloda által visszaigazolt foglalásnak tartalmaznia kell a szálloda által nyújtandó szolgáltatások felsorolását és azok árait is.

A beérkező megrendelést a szálloda a tárgynapon, de legkésőbb 24 órán belül írásban igazolja vissza.

Az opciós lekérés (amennyiben azt a szálloda írásban visszaigazolja) konkrét üzleti megállapodásnak tekintendő az opció lejártáig. A szálloda feltételekhez kötheti az opciós lekérés visszaigazolását.

### 4. Előleg fizetése

A szállodai szerződés alkalmanként előleg (vagy mellékkötelezettség) fizetését is kikötheti pl.: foglalási díj, foglaló, óvadék (depozit), vagy hitelkártya-garancia formájában, megállapodás szerint.

### 5. Árak

A szerződő feleknek a szálloda által előzetesen megadott, visszaigazolt árakat el kell fogadniuk. Hosszú lejáratú szerződések azonban tartalmazhatnak ármódosítási feltételeket is.

Amennyiben a szerződés másként nem rendelkezik, a meghatározott árak módosíthatóak, akkor, ha árváltozást kell végrehajtani az adókban (pl. ÁFA-ban) bekövetkezett változás miatt. Ezt a szálloda az üzletpolitikai érdekeket szem előtt tartva átháríthatja a megrendelőre.

Az itt felsorolt eseteken kívüli árváltozási tényezők a megkötött és visszaigazolt szerződés árait nem befolyásolják.

## **6. Jutalékrendszer**

A jutalék feltételeiben az ármegállapodás során, vagy legkésőbb annak visszaigazolásakor kell a feleknek megállapodni.

A szálloda írásban adja meg az utazási iroda felé, hogy:

- milyen szolgáltatások után és milyen mértékű jutalékot fizet a szálloda,
- a jutalék tartalmazza-e az ÁFA-t
- jutalék fizetendő-e akkor is, ha a vendég meghosszabbítja a tartózkodását,
- az előzetesen megállapodott szolgáltatásokon kívül más szolgáltatásokat is igénybe vesz helyszínen.

Kiajánlott és elfogadott nettó árak után jutalék nem fizetendő.

Ha a megállapodás szerint a vendég közvetlenül a szállodának fizet, a szálloda a pénz beérkezését követően számla ellenében köteles a megállapodott jutalékot az utazási irodának kifizetni.

## **7. Fizetés**

A megrendelő köteles a fizetést a szerződésben, vagy visszaigazolásba előre rögzített feltételek szerint teljesíteni.

Késedelmes teljesítés esetén, amennyiben erről külön megállapodás nem rendelkezik, az MNB aktuális banki kamatlábbal számolt késedelmi kamat fizetendő.

## **A felek jogai és kötelezettségei**

**A szerződő felek kölcsönösen tartózkodnak egymás ismert üzletfeleinek, partnereinek elcsábításától.**

### **1. A szálloda jogai és kötelezettségei**

A szálloda nem ajánlhat ki magasabb árakat az utazási irodának, mint az adott szálloda portai ára (rack rate).

A szálloda nem indítványozhatja az utazási iroda partnerének, hogy a jövőben szolgáltatásait az utazási iroda kikapcsolásával a szállodánál közvetlenül rendelje meg.

### **2. Általános felelősség**

A szálloda (mind a vendég, mind) az utazási iroda felé felelősséggel tartozik a szállodai szerződésben rögzített kötelezettségeinek megfelelő teljesítéséért.

### **3. Az utazási iroda jogai és kötelezettségei**

Az utazási iroda vállalja, hogy a szállodának teljes körű és részletes információt ad az igényelt szolgáltatásokról.

Az utazási iroda az opciós határidő (eredménytelen) letelte után nem köthet le több, egyazon időtartamra, egyazon partnernek, egyazon üzletére vonatkozóan szállodai kapacitást, sem egyéni vendégnek, sem csoportnak.

Ilyen esetben a szálloda egyoldalúan visszavonhatja a szerződött kapacitást.

Késői érkezés vagy más, a szerződést megváltoztató tényező esetében az utazási iroda köteles a szállodát értesíteni.

Az utazási iroda nem alkalmazhat magasabb szobaárakat, mint az adott szállodai "rack rate".

Az utazási iroda vállalja, hogy a szállodától kapott legfrissebb és naprakész információkat fogja felhasználni ügyfelei tájékoztatására.

Az utazási iroda nem kísérli meg a vendéget lebeszélni arról, hogy közvetlenül foglaljon szobát a szállodánál.

### **4. Az utazási iroda felelőssége a számlák rendezéséért**

Az utazási iroda, amely a szállodával szerződést kötött, felel a megrendelt szolgáltatások ellenértékének a szerződésben megállapodott határidőig (határnapon) történő kifizetéséért, kivéve, ha megállapodtak abban, hogy azt a vendég fizeti ki közvetlenül.

### **5. Long stay**

Hosszabb időtartamú szállodai tartózkodás esetén a szálloda jogosult, a vendég által már igénybevett szolgáltatások részben, illetve részletekben történő fizetését kérje az utazási irodától

Ha az utazási iroda által előlegben kifizetett összeg nem elég arra, hogy az egész számlát fedezze, a szállodának jogában áll a hiányzó összeget közvetlenül a vendégtől követelni, hacsak az utazási iroda nem vállalja a felelősséget a teljes összeg kifizetésére.

Az utazási irodát terhelő kifizetések módját (határidő [határnap], devizanem, átutalás, készpénz) a felek a szerződésben határozzák meg.

## **6. Szobaelosztás**

Az utazási irodának törekednie kell arra, hogy legalább 14 nappal a csoport megérkezése előtt értesítse a szállodát a kívánt szobaelosztásról.

Az utazási irodának lehetőség szerint 7 nappal az érkezés előtt el kell juttatnia a végleges szobalistát (rooming list) a szállodának, hacsak a szerződés másként nem rendelkezik.

A szállodának törekednie kell arra, hogy az utazási iroda részéről időben érkező igényeket teljesítse.

Az el nem küldött, elveszett, vagy késedelmesen leadott szobalisták következtében keletkezett problémát a szálloda jóhiszeműen igyekszik megoldani, de azért nem terheli felelősség.

## **7. A szobák igénybevétele**

Amennyiben a szállodai standard másként nem rendelkezik,

- a szállodai szoba legkésőbb 15.00 órától áll a vendég rendelkezésére az érkezés napján. A szobát 18.00 óráig el kell foglalni. Kivételt képez a garantált foglalás és az az eset, amikor a vendég késői érkezését előre közlik. A szoba a távozás napján legfeljebb 12.00 óráig áll a vendég rendelkezésére.

- Amennyiben déli 12.00 óra előtti érkezés, vagy déli 12.00 óra utáni távozást jelez a vendég, a szálloda anyagi ellentételezést igényelhet a többlet szolgáltatás arányában.

## **8. Fogalmak**

### a) Garancia nélküli foglalás

A szálloda kötelezettsége, hogy az elfogadott megrendelésre szobát vagy szobákat tartson a vendég számára készenlétben a jelzett érkezés napján 18.00 óráig.

Amennyiben a vendég 18.00 óráig nem jelentkezik be, a szálloda a szobát vagy szobákat kiadhatja.

### b) No-show (Meg nem érkezés)

No-show-nak minősül, ha a vendég nem érkezik meg a szállodába a 7. pontban meghatározott időpontig, vagyis du. 18.00 óráig a jelzett napon.

Amennyiben a kötbér összege a késedelmes lemondás, illetve no-show esetére nincs előre a szerződésben kikötve, úgy az általánosan elfogadott kompenzáció ilyen esetekben a megrendelt alapsomag egy éjszakai ára, maximum három éjszakai ár. Ettől az üzlet volumenének függvényében, szerződésben előre rögzített módon el lehet térni.

## **9. Garantált foglalások**

A vendég vagy a közreműködő utazási iroda által adott garanciák közül a következők fogadhatók el: készpénz-fizetés, bankátutalás, bankgarancia, és hitelkártya (az utazási iroda esetében a garancia a foglalási okmányon vagy a voucheren van feltüntetve).

A szálloda a garanciát bármikor és bármilyen foglalással kapcsolatban kérheti, amennyiben az a vendég kifejezett kívánságára történik abból a célból, hogy a szoba az érkezés jelzett napját követő déli 12.00 óráig a vendég rendelkezésére álljon. Ez után az időpont után újra kiadhatja a szobát.

## 10. A vendégek panaszainak kezelése

Amennyiben a szálloda hiányos szolgáltatásai következtében a vendég panasszal fordul az utazási irodához, úgy az iroda köteles az esetről a szállodát értesíteni. Kártalanítás csak egyeztetés és egyetértés után fizethető a vendégnek, mely összeget a szálloda köteles az utazási iroda részére megtéríteni. Ez az eset akkor állhat elő, ha a szálloda felróható magatartása következtében a két fél közötti szerződés nem teljesült maradéktalanul.

Az átköltöztetésből eredő költségek a szállodát terhelik, kivéve azt az esetet, amikor az utazási iroda felelőssége állapítható meg.

Amennyiben a szálloda nem a szerződésnek megfelelően biztosítja a szobát, a következő kötelezettségek terhelik:

- szobát kell biztosítani ugyanabban vagy a legközelebbi, hasonló szintű szállodában, és fedeznie kell az esetleges ártóbbletet, erről a vendég érkezése előtt értesítenie kell a vendéget vagy az utazási irodát. Ellenkező esetben a szállodát terhelik a vendég telefon-, fax- vagy e-mail költségei, amelyben otthonát, illetve irodáját értesíti a szállodaváltoztatásról. Ezen kívül ki kell fizetnie a vendég átköltöztetésének költségeit a másik szállodáig,
- fedeznie kell a vendég visszaköltöztetésének költségeit az eredeti szállodába, amennyiben üresedés esetén a vendég vissza kíván térni.

## 11. Meghatározások

a) Egyéni vendégnek minősül minden 15 személynél kevesebb foglalás.

b) Csoportos vendégnek minősül a minimum 15 fős foglalás, amennyiben ezt az utazási iroda is és a szálloda is egy egységként kezeli. Ennél kisebb "csoport" tagjai már egyéni vendégnek minősülnek, feltéve, ha a szerződés másként nem rendelkezik. Amennyiben a foglalást követően a vendégek száma csökken, és ezáltal a csoport kevesebb mint 15 főre változik, a szállodának kötelessége tájékoztatni az utazási irodát, hogy az ekkora létszámú csoportot is az eredeti feltételek szerint még csoportként kezeli.

c) Nagy csoportok/rendezvények meghatározása: csoportok, melyek több mint 100 főt foglalnak magukba vagy legalább 50 %-át elfoglalják a szálloda vonatkozó kapacitásainak, legyen szó szobákról, éttermekről vagy konferenciatermekről.

## 12. Lemondások egyéni vendégek esetén

Amennyiben a felek nem egyeztek meg másként, egy nappal a jelzett érkezés előtt 18.00 óráig az utazási iroda kötbérfizetés nélkül lemondhatja a foglalást.

Ha a lemondás a fenti időpontnál későbbben történik a szálloda jogosult lemondási díjra, ami a szóban forgó szoba megrendelésben foglalt egy éjszakai árának felel meg és amit az utazási iroda köteles kifizetni.

Amennyiben a foglalás minimum egy hét tartózkodásra vonatkozik, a lemondásról a jelzett érkezés időpontja előtt 72 órával kell értesíteni a szállodát.

Ha a felek fizetési garancia vagy teljes árú előleg kifizetésében állapodtak meg, a szálloda csak a ki nem adott szobák miatt keletkezett veszteség alapján követelhet kötbért a fentiekben felsorolt szabályok alapján.

Amennyiben a kontingens szerződés (depozit) óvadék fizetést ír elő, a szálloda jogosult követelni a teljes tartózkodási idő árát, hacsak a felek nem állapodnak meg másként.

Az e bekezdésben rögzített időpontoktól az utazási iroda és a szálloda között kötendő szerződésben közös akarattal el lehet térni.

### **13. Lemondások csoportos vendégek esetén**

A szerződés részleges vagy teljes lemondásának feltételeiben, meghatározásaiban és az ellentételezés mértékében a megrendelés visszaigazolása előtt kell a feleknek megállapodniuk és azokat a szerződésben kell rögzíteniük. A szállodának világosan és egyértelműen kell az utazási iroda tudomására hozni a lemondások kezelési módját. Ezeket az információkat az utazási iroda köteles a vendég tudomására hozni.

Minden lemondást írásban és dátummal ellátva kell a szálloda felé megküldeni. Ha a lemondás a szóbeli közlés idejétől lép hatályba, az írásbeli visszaigazolásnak ezt a tényt kifejezetten tartalmaznia kell. Bármilyen, a szálloda részéről megküldött írásbeli közlés, amely a szóbeli értesítésre hivatkozik, felmenti az utazási irodát az ily módon megváltozott rendelés újabb írásbeli megismétlésétől.

A szállodának minden esetben jelezni kell azt, hogy a lemondást megkapta.

Az évtizedes hazai gyakorlatnak megfelelően a felek egyetértenek abban, hogy csoportok esetén a szállás és étkezés igénybevételénél a korábban közölt létszámhoz képest +/- 10 % tolerancia érvényesíthető.

### **14. Nagy csoportok és rendezvények**

A nagy csoportokra és rendezvényekre vonatkozó foglalások (11.c. pont) általában különleges figyelmet igényelnek, melyet az ezekre vonatkozó különleges szerződés is tükröz.

A szálloda előleget kérhet a foglalás megtörténte után, figyelemmel a megrendelt szolgáltatások értékére. Nagy csoportok és rendezvények esetében a szálloda különleges lemondási feltételeket köthet ki.

### **15. Kontingensek**

A férőhelyek rendszeres töltését szabályozó kontingens szerződések esetén is ajánlatos az Üzletviteli és Etikai Kódex előírásait alkalmazni, de ezektől az irányelvektől az utazási iroda és a szálloda egyező akarat esetén eltérhet.

Kontingens-szerződés esetén, amikor a férőhelyei meghatározott részét a szálloda az utazási iroda rendelkezésére bocsátja, különösen fontos szabályozni:

- a kontingens időtartamát (kezdő és befejező időpontja, esetleges megszakítások)
- a rendelkezésre bocsátott szobák (férőhely) számát (mely esetleg időpontonként eltérő lehet)
- az árakat, árengedményeket és jutalékokat
- a különleges feltételeket (pl. ingyenes szolgáltatások)
- a pénzügyi feltételeket, azaz a fizetés módja, pénzneme, teljesítendő határidők,
- esetleges depozit kérdése
- a tájékoztatást a rendelések előrejelzéséről (előzetes rendelésállomány)
- a végleges rooming list leadásának határidejét.

## **22. Vis Maior**

Amennyiben bármelyik szerződő fél nem képes a szerződésben vállalt kötelezettségeinek eleget tenni (túltöltés és "no show" kivételével), Vis Maior esetén mentesül minden ellenszolgáltatás megtérítése alól, de törekednie kell a kár enyhítésére.

Ha Vis Maior miatt az egyik fél nem képes eleget tenni kötelezettségeinek, a másik felet azonnal értesítenie kell, hogy elkerüljék a további esetleges károkat.

(Vis Maiornak tekintendő minden olyan szokatlan, előre nem látható körülmény, melyre a szerződő feleknek nincs ráhatásuk, de létük a szerződés részleges vagy maradéktalan teljesítését akadályozza. pl. sztrájkok, terrorcselekmények, természeti és ipari katasztrófák, stb.)

## **24. Panaszokra vonatkozó információ**

Ha az egyik szerződő fél tudomást szerez egy vendégpanaszról, mely a szállodai szerződésben foglaltak teljesítését kifogásolja, erről a tényről azonnal értesítenie kell a másik szerződő felet.

## **25. Érdekegyeztetés**

Ha a felek egy vitás ügyben nem tudnak békés megoldásra jutni, bármelyikük indítványozására az érintett nemzeti szövetség kezdeményezhet érdekegyeztetési vagy meditációs eljárást.