

LOTUS PRIVILEGE TÖRZSVÁSÁRLÓI PROGRAM

1. Általános leírás

1.1. Jelen általános szerződési feltételek (a továbbiakban Általános Szerződési Feltételek vagy ÁSZF) a Hotel Garden Kft. által üzemeltetett „Lotus Privilege Card” nevű törzsvásárlói programban (a továbbiakban Program) való részvétellel kapcsolatos feltételeket szabályozza.

1.2. A Program lényege, hogy a Programban részvételre jogosult kártyabirtokos (a továbbiakban: Kártyabirtokos) a Hotel Garden Kft. üzemeltetése alatt álló szállodá/k/ban realizált számlaforgalmának függvényében törzsvásárlói Pontokat (a továbbiakban: Pont(ok)) gyűjthet, illetve mindenkor Pontegyenlege függvényében igénybe vett szolgáltatásainak ellenértékét Pontjaival kiegyenlítheti, a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételek szerint.

1.3. A Programban való részvétel regisztráció útján kezdhető meg a Programba történő jelentkezés feltételei szerint.

1.4. Jelen ÁSZF illetve az azoknak megfelelően kibocsátott Kártya és megszerzett Pontok nem érintik és nem befolyásolják a Hotel Garden Kft. által kínált áruk és szolgáltatások értékesítési árait, amelyeket Hotel Garden Kft. egyoldalúan jogosult meghatározni, és bármikor, a Kártyabirtokos előzetes értesítése nélkül, egyoldalúan megváltoztathat.

2. Programba történő jelentkezés, kártyaigényelés

2.1. A Programba minden 18. életévét betöltött természetes személy jelentkezhet, kivéve az Hotel Garden Kft. alkalmazottait. Az Hotel Garden Kft. alkalmazottai a Programban való részvételre nem jogosultak.

2.2. Jelentkezés módja: papíralapú jelentkezési lap kitöltésével a szálloda recepcióján.

2.3. A Programba történő regisztrálás feltétele a Hotel Garden Kft. által üzemeltetett szállodá/k/ban a Programba való jelentkezést megelőzően minimum 1 (egy) vendégéjszaka a Kártyaigénylő általi igazolható eltöltése. (A jogosultság megállapítására vendég neve alapján kerül sor, a jelentkező által megadott időpont, és a Hotel Garden Kft. adatainak összevetése alapján). A jogosultság megállapításához esetlegesen szükség lehet a foglalási kódra, illetve a számla adataira.

2.4. Egy személy csak egy Kártyát igényelhet és birtokolhat.

2.5. A Hotel Garden Kft. elutasíthatja a jelentkezést, ha a kártyaigénylő:

2.5.1. nem tudja bizonyítani, hogy minimum 1 vendégéjszakát eltöltött már a Hotel Garden Kft. által üzemeltetett szállodában az igénylést megelőzően,

2.5.2. a kártyaigénylő űrlapot hiányosan, hibásan vagy olvashatatlanul töltötte ki, vagy

2.5.3. a kártyaigénylő űrlapot nem írta alá, vagy

2.5.4. nem természetes személy, vagy a Hotel Garden Kft. alkalmazottja;

2.5.5. megjelölt értesítési címéről kézbesíthetetlen megjelöléssel visszaérkezik a Kártya, vagy

2.5.6. a Programban való részvételét a Hotel Garden Kft. szerződészegés, visszaélés vagy egyéb jogsértés miatt azonnali hatályú felmondással már korábban megszüntette. Jelen ÁSZF alkalmazásában visszaélésnek (a továbbiakban Visszaélés) minősül különösen, de nem kizárólagosan, ha a Kártyát a Kártyabirtokos a jelen ÁSZF-ben és a vonatkozó jogszabályokban foglalt feltételektől eltérően használja, vagy a Kártyát nem a Kártyabirtokos használja, a Kártyával harmadik személy kezdeményez tranzakciót.

2.6. Hotel Garden Kft. minden elfogadott jelentkezést regisztrál rendszerében és azokat a kártyaigénylő űrlap beérkezésétől számított 45 (negyvenöt) napon belül mágnescsíkos, névre szóló műanyag Kártyával érvényesít, valamint írásban visszaigazol.

2.7. Hotel Garden Kft. nem felelős a Kártyaigénylések elbírálásával kapcsolatos, Hotel Garden Kft.-nek fel nem róható esetleges késedelem miatt. A lotustherme.net weboldalon történő igénylés esetén az IT rendszer és az adatkapcsolat esetén fellépő hiba is a Hotel Garden Kft.-nek fel nem róható helyzetnek minősül.

2.8. Hotel Garden Kft. nem ellenőrzi a Kártyaigénylő által a jelentkezéskor megadott adatokat, azokkal kapcsolatban semmilyen felelősséget nem vállal. A Kártyabirtokos köteles az igényléskor megadott adatai megváltozása esetén erről Hotel Garden Kft. -t haladéktalanul tájékoztatni. Hotel Garden Kft. a Kártyabirtokos adataiban történt változások bejelentésének elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, ugyanakkor az ezzel kapcsolatosan felmerülő kár megtérítését követelhetik a Kártyabirtokostól.

2.9.A Kártyabirtokost a Kártyához kapcsolódó biztonságos kezelésével kapcsolatosan kizárólagos felelősség terheli. A Kártyabirtokos ezen adatot harmadik személynek kiadni nem jogosult. A Kártyabirtokos vállalja, hogy haladéktalanul értesíti a Hotel Garden Kft. -t, amennyiben Kártyája, Pontfolyószámlája bármilyen illetéktelen, vagy egyébként Visszaélésszerű felhasználásáról tudomást szerez. A PIN kód tárolásából vagy a PIN kód harmadik személy részére való átadásából fakadó károkért a Hotel Garden Kft. nem felel.

3. Kártyabirtoklás, Pontfolyószámla, Pontgyűjtés és Pontbeváltás

3.1. A kártyaigénylés elfogadása esetén a Kártyabirtokos névre szóló mágneskártyát kap (a továbbiakban Kártya vagy Mágneskártya).

3.2. A Mágneskártya azonosítási célokat szolgál, az azonosításhoz szükséges kódon kívül egyéb információt, adatokat nem tárol.

3.3. A Kártyákkal történő azonosítást követően a Kártyabirtokos a Hotel Garden Kft. által vezetett, a Kártyához kapcsolódó egyedi pontfolyószámlára (a továbbiakban Pontfolyószámla) gyűjti a Pontokat, azaz a Pontok mindenkor a Pontfolyószámlán kerülnek jóváírásra, illetve onnan kerülnek levonásra az adott tranzakcióknak megfelelően. Amennyiben a kártyaolvasó az egyes tranzakciók végrehajtásakor a központi számítógépes rendszerrel elektronikus kapcsolatot teremt, akkor a Kártya a Pontfolyószámlán lévő Pontok erejéig Pontbeváltásra, illetve Pontgyűjtésre – a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseivel összhangban – használható.

3.4. Egy Pontfolyószámlához minden esetben csak egy Kártya tartozhat.

3.5. A Kártyák arculata, külső megjelenése több féle is lehet, de ez nem befolyásolja a Kártyák jelen ÁSZF szerinti funkcióinak gyakorlását.

3.6. A Kártyabirtokosok a Programban részt vevő szállodá/k/ban teljesített vásárlásaik és szolgáltatás-igénybevételeik után Kártyájuk segítségével a Pontfolyószámlára Pontokat

gyűjthetnek, amelyekkel a szállodá/k/ban történt későbbi fogyasztásaik végszámlája egy részét vagy egészét (kivéve az idegenforgalmi adó összegét) kiegyenlíthetik.

3.7. Pontok gyűjtéséhez és beváltásához minden esetben a Kártya fizikai jelenléte szükséges. Amennyiben a vendég a szálloda/ák/ 2.3. pont szerinti szolgáltatásainak igénybevételét követően, közvetlenül az adott szolgáltatás ellenértékének kiegyenlítésekor igényel Kártyát, a Kártyabirtokos jogosult lesz az igénylésre jogosultságot teremtő szolgáltatás ellenértékének alapján, a 3.9.1 pont szerinti Pontjövírásra oly módon, hogy ez esetben a kitöltött igénylési nyomtatványhoz csatolják az ekkor kiállított számlát, mely számla alapján a Hotel Garden Kft. a kártyaigénylő igényének elfogadását követően, a Kártya megszemélyesítésekor írja jóvá a Pontokat Kártyabirtokos Pontfolyószámláján.

3.8. A Pontok gyűjtése és beváltása a Hotel Garden Kft. weboldalán (www.lotustherme.net) közzétett hirdetések szerinti pontbeváltási és pontgyűjtési arányok szerint alakul, minden esetben a magyar forintban kifejezett számlavégösszeget alapul véve. A pontkibocsátás és – beváltás feltételei bármikor – azonban nem visszamenőleges hatállyal – a Hotel Garden Kft. által megváltoztathatók. Az érvényes pontkibocsátási és – beváltási feltételeket Hotel Garden Kft. kifüggesztett hirdetmény útján és/vagy a honlapján – közzéteszi.

3.9. A Pontok az áruvásárlás (szolgáltatás-igénybevétel) ellenértékének kiegyenlítésekor a Pontfolyószámlán jóváírásra, illetve a Pontok felhasználása esetén a Pontfolyószámláról levonásra kerülnek, melyre az alábbiak szerint kerül sor:

3.9.1. Hotel Garden Kft. köteles a Kártyabirtokosok Pontfolyószámláján, amennyiben a Kártyabirtokos foglalása megfelelt 3.10 pontban foglalt feltételeknek, a Kártyabirtokosok által az általa üzemeltetett szállodá/k/ban igénybe vett szolgáltatásokkal kapcsolatos számla teljes bruttó összege (vagy amennyiben a Kártyabirtokos számlája egy részét Pontjai felhasználásával egyenlíti ki, a számla teljes bruttó végösszege Pontokkal fedezett összeggel csökkentett összege) alapján a 3.8 pontban foglaltak szerint meghatározott pontgyűjtési aránynak megfelelő Pont-mennyiséget jóváírni, minden olyan áruértékesítés vagy szolgáltatásnyújtás után, amely után a pontkibocsátást jogszabály nem tiltja. Tört- Pont jóváírására nem kerül sor, kerekítés során a matematika kerekítési szabályait kell alkalmazni, úgy, hogy öt tized Pont felfelé kerekítendő. A megfizetett idegenforgalmi adó összege után Pontjövírásra nem kerülhet sor.

3.9.2. A Kártyabirtokos a Hotel Garden Kft. által nyújtott szolgáltatásról kiállított számla teljes bruttó összegének egy részét vagy egészét (kivéve az idegenforgalmi adó összegét), jogosult a Pontfolyószámláján szereplő Pontjainak beváltásával rendezni, a 3.8 pontban foglaltak szerint meghatározott pontbeváltási arány figyelembevételével. A Kártyabirtokos a Pontfolyószámláján szereplő Pontjait azok a Pontfolyószámlán való jóváírását követően azonnal jogosult felhasználni, kivéve a kártyaigénylést megalapozó szolgáltatás alapján megszerzett Pontok felhasználását, amelyekre csak a Kártya a Kártyabirtokos általi kézhezvételét követően kerülhet sor, összhangban a 3.7. pontban foglaltakkal.

3.10. Pont kibocsátásra kizárólag a Hotel Garden Kft.-nél történt közvetlen foglalással kapcsolatos kifizetések után kerülhet sor, azaz kizárólag akkor, amennyiben az adott Kártyabirtokos a szállásfoglalását közvetlenül a Hotel Garden Kft.-hez megküldött e-mail üzenettel, személyesen, telefonon, fax útján, vagy a Hotel Garden Kft. saját weboldalán, illetve saját központi foglalási rendszerén keresztül intézte.

3.11. Pontgyűjtésre és pontbeváltásra kizárólag olyan áruvásárlás és szolgáltatás-igénybevétel alapján van lehetőség, amelynek igénybe vevője és számlafizetője egyaránt a Kártyabirtokos. Egy adott vásárlás vagy szolgáltatás-igénybevétel kapcsán több Kártyabirtokos Kártyájának egyidejű használata tilos.

3.12.A Programban gyűjtött Pontok szolgáltatások foglalásához kért előlegek fizetésére semmilyen esetben sem használhatók fel.

3.13.A Kártyabirtokos az áru vagy szolgáltatás ellenértékének a Pontjaival kiegyenlített összege után Pontfolyószámláján Pont-jóváírásra nem jogosult.

3.14.A Kártyabirtokos Pontjainak beváltása mellett legfeljebb 1 (egy) darab más, a Kártyabirtokosnak nyújtandó klubtagsági és/vagy fizetőeszköz kedvezményt vehet igénybe.

3.15.A Kártyabirtokosok jogosultak a Hotel Garden Kft. által nyújtott szolgáltatásról kiállított számla teljes bruttó összege egy részének vagy egészének (kivéve az idegenforgalmi adó összegét), a Pontjaik beváltásával történő rendezése mellett más, a Hotel Garden Kft. által kibocsátott kuponok felhasználására.

3.16.A Programban gyűjtött Pontok csak és kizárólag a Hotel Garden Kft. áruinak vásárlása vagy szolgáltatásuk igénybevétele esetén – az adott vásárlás (szolgáltatásnyújtás) ellenértéke egy részének vagy egészének (kivéve az idegenforgalmi adó összegét) teljesítésére – válthatók be. A Pontok soha, semmilyen körülmények között pénzre nem válthatók, a Pontok, azok beváltása ellenében pénzbeli kifizetés követelésére a Kártyabirtokos nem jogosult.

3.17.A vásárlás (szolgáltatásnyújtás) a Pontok beváltása útján teljesített összeggel csökkentett ellenértékét a Kártyabirtokos tetszőleges – a Hotel Garden Kft. -nél egyébként elfogadott – fizetőeszközzel egyenlítheti ki.

3.18.A Hotel Garden Kft.-nél Pontokat kizárólag az áruvásárlás (szolgáltatás-igénybevétel) ellenértékének kiegyenlítésekor, a Kártyának a Hotel Garden Kft. képviselőjében eljáró személy részére való átadása útján lehet a Kártyabirtokos Pontfolyószámláján jóváírni, vagy arról beváltani. A kasszától való távozás után, vagy egyébként visszamenőlegesen, az igénybe vett szolgáltatás kifizetését követően Pontkibocsátásra vagy –beváltásra biztonsági okból nincs lehetőség. A Kártyabirtokos a Pontfolyószámláján jóváírt vagy onnan levont Pontmennyiséget köteles a kapott bizonylat alapján azonnal ellenőrizni. Az esetlegesen helytelenül jóváírt vagy levont Pontösszeggel kapcsolatos reklamációt a Kártyabirtokos a helyszínen, még a pénztártól való távozás előtt köteles jelezni. Amennyiben a reklamáció nem nyer megfelelő elintézkést, a Kártyabirtokos jogosult a Hotel Garden Kft. ügyeletes vezetőjénél elsősorban e-mailben panaszt tenni. A Hotel Garden Kft. pénztárosai a Kártya átadásakor vélelmezik, hogy az átadó fél a Kártya, és a Kártyához kapcsolódó Pontfolyószámlán szereplő Pontok tényleges jogosultja; a személyazonosságát nem ellenőrzik.

3.19.A pénztárrendszer vagy a POS-terminálok általános üzemzavara esetén Pontok felírása (gyűjtése) és beváltása sem a helyszínen, sem utólag nem lehetséges, amennyiben erről a Hotel Garden Kft. a vendéget hirdetőanyagban, jól látható helyen, a pénztárak közelében tájékoztatja.

3.20.Amennyiben a POS-terminál, a pénztárgép vagy a Kártya műszaki hibája csak az éppen folyamatban lévő Kártyatranzakciót hiúsítja meg, úgy az adott tranzakció keretében meghiúsult Pontkibocsátásról vagy Pontbeváltásról Hotel Garden Kft. egy igazolást állít ki, melyet a Hotel Garden Kft. képviselője és a Kártyabirtokos is aláír, és melynek egy példányát a Kártyabirtokos részére átadja, másik példányát a Hotel Garden Kft. megőrzi. Ezeket a Pontokat 14 (tizennégy) napon belül az ügyfél egyenlegén jóváírják, illetve arról levonják.

3.21.Amennyiben a Pontkibocsátás és/vagy –beváltás műszaki okok miatt ideiglenesen az előzetesen meghirdetett feltételektől eltérően történik, úgy a Hotel Garden Kft. e tényről a Kártyabirtokosokat a pénztáraknál elhelyezett hirdetőanyagon tájékoztatja. Az előre

meghirdetett Pontkibocsátási és/vagy –beváltási feltételektől a Hotel Garden Kft. jogosult műszaki okok miatt eltérni. Emiatt sem vele szemben igények nem támaszthatók.

3.22. Amennyiben a Pontkibocsátási vagy Pontbeváltási tranzakció a Kártyabirtokos érdekkörében felmerült ok miatt hiúsul meg, utólagos Pontkibocsátásra vagy –beváltásra nincs mód. A Kártyabirtokos érdekkörében felmerült oknak tekinthető, ha a Kártyatest vagy a mágnes csík megsérült, ha a Kártya le van tiltva, vagy használata fel van függesztve, vagy ha a Kártya nincs a Kártyabirtokosnál.

3.23. A Hotel Garden Kft. a Pontkibocsátási és –beváltási tranzakciókat a Kártyabirtokosok Pontfolyószámláján regisztrálja; minden esetben a Pontfolyószámlán lévő Pontmennyiség az irányadó. A Kártyabirtokos minden Ponttranzakcióról nyugtát kap; azonban ha a nyugtán lévő Pontmennyiség az aktuális Pontfolyószámla-egyenleg között eltérés van, akkor is a Pontfolyószámla egyenlegét kell irányadónak tekinteni.

4. Kártyák (Pontfolyószámlák) és Pontok átruházhatósága

4.1. A Pontok egyik Pontfolyószámláról egy másikra (utóbbi a továbbiakban: Célszámla) átvezethetők; két (vagy több) Kártyabirtokos Pontjait egyesítheti. A Kártyabirtokosok egymásnak elhatározásuktól függő mennyiségű Pontot engedhetnek át. A Pont(ok) átvezetését a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül – azonosítás mellett –, vagy írásban, teljes bizonyító erejű magánokirattal lehet kezdeményezni, melyhez a Ponto(ka)t átengedő Kártyabirtokos akaratnyilatkozata kell. A tranzakciót a Hotel Garden Kft. hajtja végre és akkortól hatályos, amikortól a Pont(ok) a Célszámlán jóváírásra került(ek), amely időponttól kezdődően az átvezetett Pont(ok) felett a Hotel Garden Kft. és harmadik személyek irányába joghatályosan kizárólag a célszámla birtokosa rendelkezhet (a jelen ÁSZF-ben foglalt korlátozásokkal), míg a Pont (ok) korábbi birtokosának az átvezetett Pont(ok)kal kapcsolatos minden jogosultsága megszűnik. Hotel Garden Kft. nem köteles ellenőrizni a szabályszerűen kitöltött formanyomtatvány hitelességét, és ezért felelősséggel nem tartozik, azonban amennyiben a Pont (ok) átvezetését kezdeményező nyilatkozatokkal kapcsolatban a Hotel Garden Kft.-nek bármilyen kételye merül fel, a Hotel Garden Kft. a tranzakció végrehajtását – diszkrecionális jogkörében eljárva – megtagadhatja; emiatt egyik Kártyabirtokos sem élhet a Hotel Garden Kft.-vel szemben semmilyen igénnyel.

4.2. A Kártyabirtokos elhalálása esetén az erről szóló értesítésnek a Napi Utolsó Bejelentési Időpontig történő kézhezvételét követő banki nap 10.00 órától a Hotel Garden Kft. az érintett Kártya elfogadását a hagyatéki eljárás jogerős befejezéséig felfüggeszti. Az ilyen tartalmú valótlan bejelentések vagy hamis iratok miatti esetleges Visszaélések miatt a Hotel Garden Kft. semmilyen felelősséget nem vállal. Az értesítést követően az érintett Kártyát a Hotel Garden Kft. részére megőrzésre be kell küldeni. A Kártyával összekapcsolt Pontfolyószámlán levő egyenlegről a Hotel Garden Kft. a hagyatéki eljáráshoz igazolást bocsát ki az örökösök részére. A jogerős hagyatékátadó végzés bemutatásakor a Hotel Garden Kft. az elhunyt Kártyabirtokos Kártyáját végleg letiltja és megsemmisíti, Pontfolyószámláját zárolja, valamint az azon nyilvántartott Pontegyenleget az örökösök Pontfolyószámláján (ha rendelkeznek ilyennel) a jogerős hagyatéki végzésben foglaltaknak megfelelően jóváírja. Amennyiben valamely örökös Kártyával (Pontfolyószámlával) nem rendelkezik, és ilyet igényelni sem kíván, úgy a Hotel Garden Kft.-vel szemben úgy kell tekinteni, hogy az örökölt Pontokra nem tart igényt, és e vonatkozásban a Hotel Garden Kft.-vel szemben a jövőben semmilyen igényt sem érvényesíthet.

4.3. Az Hotel Garden Kft. nem vállalja a Kártyák vagy a Pontok átruházása, így különösen értékesítése, más javakra való elcserélése, illetve azokról más javára történő lemondás, vagy azok elzálogosítása következtében esetlegesen felmerülő igények teljesítését, tekintettel arra, hogy a Kártya és a Pontok – a 4.1. pontban meghatározott tranzakció, valamint a 4.2 pontban

meghatározott jogutódlás eseteit kivéve – személyhez kötődő jogosultságokat testesítenek meg, így át nem ruházhatók.

5. A Kártya pótlása, új Kártya kibocsátása

5.1. A törzsvásárlói Kártya a Hotel Garden Kft. tulajdonát képezi. A Kártyabirtokos a Kártyát a Programban való részvétele befejezésekor köteles postai úton beszolgáltatni, vagy a Hotel Garden Kft. recepcióján leadni vagy megsemmisíteni.

A Kártyát a Hotel Garden Kft. saját költségén két évente legfeljebb egyszer díjmentesen cseréli szükség esetén, az alábbi feltételek valamelyikének bekövetkezése esetén. A Hotel Garden Kft. a Kártyát akkor cseréli díjmentesen, ha az:

- rendeltetésszerű használat mellett meghibásodik;
- a Kártyán téves megszemélyesítés szerepel;
- a Kártyán feltüntetett Kártyabirtokos törzsadatai megváltoznak;
- a postai kézbesítés megghiúsul;

5.2. Az 5.1 Pontban felsorolt esetekben a Kártya cseréjét Kártyabirtokosnak kell kezdeményeznie azzal, hogy Hotel Garden Kft. felé jelzi a Kártyacserére vonatkozó igényét, annak okát és cserére szoruló Kártyáját személyesen vagy postai úton eljuttatja Hotel Garden Kft. részére.

5.3. Hotel Garden Kft. fenntartja a jogot, hogy bármikor Kártyacserét kezdeményezzen.

5.4. Hotel Garden Kft. a Kártya pótlását térítés ellenében végzi el, amennyiben

- a Kártyát a Kártyabirtokos elveszíti, elhagyja
- a Kártya Kártyabirtokos gondatlanságából fakadóan rongálódik meg
- Kártyabirtokos eredeti Kártyáját nem tudja Hotel Garden Kft. részére eljuttatni (kivéve postai kézbesítés megghiúsulása)

A fenti esetekben a Kártya cseréjét Kártyabirtokosnak kell kezdeményeznie azzal, hogy Hotel Garden Kft. felé jelzi a Kártyacserére vonatkozó igényét és annak okát és eredeti Kártyáját lehetőség szerint eljuttatja Hotel Garden Kft. részére.

5.5. A Mágneskártya 5.4 Pont szerinti cseréjének költsége 2000.- Ft, ami a Kártyabirtokos Pontegyenlegéből kerül levonásra, az 1 Ft = 1 Pont átváltási arány alkalmazásával. Kártyabirtokos az összeg 5.4. szerinti Kártyacsere esetén történő a levonásához jelen ÁSZF elfogadásával kifejezetten hozzájárul. Amennyiben Kártyabirtokosnak nem áll rendelkezésére elegendő Pont a fenti összeg Pontokkal történő rendezésére, abban az esetben természetesen lehetőség van a 2000.- Ft csekken, banki átutalással, vagy a Hotel Garden Kft. által üzemeltetett szállodá/k/ban történő készpénzbefizetéssel történő kiegyenlítésére.

5.6. A Hotel Garden Kft. fenntartja a jogot, hogy az 5.4 szerinti okok esetén is dönthessen a térítésmentes Kártyacseréről.

5.7. A Kártya cseréjét Hotel Garden Kft. a csereigény jelzésének napjától számított 20 (húsz) napon belül elvégzi és az új Kártyát postázza. Kártyacsere esetén az új Kártyaszámra átvezetésre kerülnek a Kártyacseréig az előző Kártyára összegyűjtött Pontok, de a Kártyacsere ideje alatt végrehajtott vásárlások és szolgáltatás-igénybevételek után utólagos Pontjövájíráásra nincs mód, tekintettel a 3.7 Pontban foglaltakra.

5.8. Telefonos, e-mailes és postai bejelentéseket és rendelkezéseket a Hotel Garden Kft. kizárólag a Kártyabirtokos egyértelmű beazonosítása esetén (különösen név, lakcím születési dátum adatainak egyeztetése alapján) fogad el.

6. A Kártya letiltása

6.1. Az elveszett, ellopott, megsemmisült Kártyákat az Hotel Garden Kft. a Kártyabirtokos e-mailen, telefonon történt bejelentésének, vagy postai úton tett értesítésének kézhezvételét követő banki nap 10.00 órától letiltja (a továbbiakban: Letiltási Időpont), amennyiben a telefonos bejelentés legkésőbb 16.30 óráig (a továbbiakban: Napi Utolsó Bejelentési Időpont) megtörtént, vagy az írásbeli értesítés a Napi Utolsó Bejelentési Időpontig az Hotel Garden Kft.-hez bizonyíthatóan beérkezett; és – amennyiben ezt a Kártyabirtokos igényli – a Kártyabirtokos pótkártya igényét egyidejűleg előjegyzésbe veszi. Az adott naptári napon a Napi Utolsó Bejelentési Időpontot követően telefonon bejelentett, vagy bizonyíthatóan kézhez vett bejelentés alapján a Kártya letiltása a bejelentést (kézhezvételt) követő második banki munkanap 10.00 órától lép érvénybe; ilyen esetekben ez utóbbi számít Letiltási Időpontnak. A Kártyabirtokos a Kártyaletiltásra irányuló megbízását illetve pótkártya igényét telefonon vagy írásban a Letiltási Időpontot megelőző banki nap este 18 óráig visszavonhatja.

6.2. A letiltott törzsvásárlói Kártyával kapcsolatos esetleges Visszaélés kockázatait és következményeit a 6.1 Pontban rögzített – az adott esetnek megfelelő – Letiltási Időpontig a Kártyabirtokos viseli. Az ezt követő időpontban keletkező Visszaélésekért illetve károkért az Hotel Garden Kft.-t terheli a felelősség.

7. A Kártyaelfogadás felfüggesztése

7.1. A Hotel Garden Kft. jogosult bármely Kártya elfogadását ideiglenesen felfüggeszteni, a Kártyát, illetve az ahhoz kapcsolódó Pontfolyószámlát zárolni, amennyiben a Kártyával vagy az ahhoz kapcsolódó Pontfolyószámlával való Visszaélés alapos gyanúja merül fel. A Visszaélés kivizsgálására a Hotel Garden Kft.-nek 15 (tizenöt) nap áll rendelkezésére. Akár a Hotel Garden Kft. kezdeményez vizsgálatot a Visszaélés kiderítésére, akár illetékes hatóság vagy bíróság keresi meg az Hotel Garden Kft.-t, a vizsgálat során a Hotel Garden Kft. a tranzakciós és személyes adatokat az illetékes hatóság vagy bíróság felé továbbíthatja. A vizsgálat befejezésekor, de legkésőbb az említett határidő lejártakor a Hotel Garden Kft. a Kártyát, illetve a Pontfolyószámlát a vizsgálat eredményének függvényében vagy véglegesen letiltja, vagy zárolását feloldja.

7.2. A Kártyával vagy a hozzá kapcsolódó Pontfolyószámlával való bizonyított vagy elismert Visszaélés esetén a Hotel Garden Kft. jogosult a Kártyát azonnali hatállyal letiltani, és amennyiben a Visszaélésre a Kártyabirtokosnak felróható okból került sor, Hotel Garden Kft. jogosult a Kártyabirtokos új Kártya kibocsátására vonatkozó igényét a 2.5.6 szerint visszautasítani.

8. Pontok törlése és a Kártya (Pontfolyószámla) lejárata

8.1. A Hotel Garden Kft.-nek jogában áll a már jóváírt törzsvásárlói Pontokat törölni, amennyiben a jóváírást követően bizonyításra kerül, hogy azokat a Kártyabirtokos jogosulatlanul, vagy Visszaélés révén szerezte.

8.2. A Hotel Garden Kft. jogosult utólag a technikai vagy adminisztrációs hiba folytán tévesen jóváírt Pontokat a Kártyabirtokos Pontfolyószámlájáról előzetes írásos értesítés és indoklás mellett visszavonni, illetve köteles az ugyanilyen okból kifolyólag tévesen levont Pontokat a Kártyabirtokos Pontfolyószámláján utólagosan jóváírni. A Hotel Garden Kft.-nek az előző

mondatban foglalt joga illetve kötelezettsége a hiba bekövetkezése napjától számított 365 () napon belül évül el.

8.3. Amennyiben a Kártyabirtokos a Pontfolyószámláján legalább 550 (ötszázötven) napon keresztül tranzakció nem kerül regisztrálásra, azaz sem Pontjováírásra, sem Pontbeváltásra, sem a 4.2. pont szerinti felfüggesztésre nem kerül sor, a Hotel Garden Kft. jogosult a Pontfolyószámlán az utolsó tranzakció elvégzésétől számított 550. (ötszázötvenedik) napon meglévő valamennyi, fel nem használt Pontot törölni. Az ilyen Pontfolyószámlákon lévő Pontok törlése automatikus, az utolsó tranzakció napjától számított 550. (ötszázötvenedik) napon történik. A Pontok e bekezdés rendelkezéseivel összhangban történt törlésének lehetőségét a Kártyabirtokos a jelen ÁSZF elfogadásával kifejezetten tudomásul veszi, és elfogadja, hogy a Pontok jelen pont rendelkezései szerinti törlésével kapcsolatban a Kártyabirtokosok az Hotel Garden Kft.-vel szemben semmilyen igényt nem támaszthatnak, és valamennyi, a Pontok birtokában igénybe vehető jogosultságuk a Pontok törlésével megszűnnek.

9. A Kártyabirtokos adatainak védelme

9.1. A Kártyabirtokosok regisztrációjukkal elfogadják az Hotel Garden Kft. adatvédelmi irányelveit, mely a lotustherme.net weboldalon egészében olvasható. Az adatkezelésre a Kártyabirtokosok önkéntes, megfelelő tájékoztatáson alapuló nyilatkozata alapján kerül sor. A Kártyabirtokosok ezennel kifejezetten hozzájárulnak ahhoz, hogy a Programban való részvétellel összefüggésben Hotel Garden Kft.-vel közölt személyes adataikat a Hotel Garden Kft. kezelje. Az adatkezelés jogalapja az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 5.§ (1) bek. a) pontja szerint az érintett önkéntes hozzájárulása. Az adatkezelés célja különösen a Programban való részvétellel összefüggésben elérhető szolgáltatások nyújtásának biztosítása. Az ezen szolgáltatások igénybevételéhez szükséges megadandó személyes adatok köre a Kártyaigénylő lapokon található. Az adatkezelésre egyebekben a Hotel Garden Kft. adatvédelmi irányelvei megfelelően irányadók.

9.2. A Kártyabirtokos Pontfolyószámlájával kapcsolatos adatait, Pontfolyószámlájának tranzakciós történetét Hotel Garden Kft. (vagy alvállalkozója) a lehető legkörültekintőbb biztonsággal őrzi saját számítástechnikai rendszerében és csak az Hotel Garden Kft. kijelölt munkatársainak biztosít lehetőséget a Pontfolyószámlával kapcsolatos adatok hozzáféréséhez.

9.3. Hotel Garden Kft. a Pontfolyószámlához tartozó tranzakciós adatokat piackutatási céllal, a Kártyabirtokosok fogyasztási szokásainak vizsgálatához és/vagy termékei és ajánlatai tökéletesítésének érdekében, illetve a Program szolgáltatásai nyújtásának biztosítása, a személyre szabott tartalmak és hirdetések megjelenítése, statisztikakészítés, az informatikai rendszer technikai fejlesztése érdekében használhatja, ehhez Kártyabirtokos kifejezetten hozzájárul.

9.4. A jelen ÁSZF elfogadásával a Kártyabirtokos hozzájárul ahhoz, hogy Hotel Garden Kft. a mindenkor tranzakciós adatok alapján ügyfeleinek a fogyasztási szokásaik figyelembevételével speciális DM leveleket küldjön postai úton vagy e-mailben az ügyfél által, a regisztráció során megadott elérhetőségekre.

9.5. A Hotel Garden Kft. tájékoztatja a Kártyabirtokosokat, hogy a Programmal összefüggésben kezelt adatok feldolgozásában adatfeldolgozóként a Programmal összefüggő adminisztráció ellátása, valamint az informatikai rendszer fenntartása érdekében a CARDNET Kártyarendszerek és – szolgáltatások Zrt. (székhelye: 1135 Budapest, Reitter Ferenc u. 46-48.; cégjegyzékszám: 01-10-042150) is részt vesz.

10. Felelősség és szavatosság

10.1.A Hotel Garden Kft. a Kártyabirtokosokkal szemben felel az adatok biztonságáért, az adatok megfelelő védelméért a jogosulatlan hozzáférés, a megváltoztatás, a nyilvánosságra hozás, a törlés, a sérülés és a megsemmisülés terén. A Hotel Garden Kft. a Kártyák esetleges téves letiltásáért, illetve a számlák téves zárolásáért csak szándékosság vagy súlyos gondatlanság esetében felel.

10.2.Hotel Garden Kft., nem felel a Kártyákkal kapcsolatos Visszaélésekért, valamint a Kártya elvesztése, ellopása, megsemmisülése, megsérülése következtében keletkezett károkért, kivéve, ha azok a Hotel Garden Kft. (vagy munkatársai, alvállalkozói) szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartására vezethetők vissza.

10.3.A Hotel Garden Kft. kártérítési felelőssége egyebekben az adott Kártyabirtokosnak a Hotel Garden Kft. felelőssége keletkezése napján érvényes Pontfolyószámla-egyenlegének minden egyes Pontja után 1 Ft-ra korlátozódik, feltéve, hogy ezt a korlátozást jogszabály megengedi. A Hotel Garden Kft. kártérítési felelősségének korlátozása a szerződésszegésért való felelősség tekintetében a Ptk. 314. § (2) bekezdésén – illetve, amennyiben a jogszabályhely megváltozna, az ennek helyébe lépő rendelkezésen – alapul és arra tekintettel érvényes, hogy a Program által kínált lehetőség díjmentes, és alapvetően – a vonatkozó szabályokra figyelemmel – a Kártyabirtokosok részére ténylegesen (de nem pénzben) realizálható vagyoni előnyt jelent.

10.4. Hotel Garden Kft. nem felel a Kártyabirtokosokat terhelő vagy rájuk áthárított közteher-kötelezettségek teljesítéséért, kivéve ha jogszabály ennek ellenkezőjét írja elő.

10.5.A Hotel Garden Kft. az általa kibocsátott Mágneskártyákra a Kártyaszállító által vállalt mindenkori szavatossággal és szavatossági idővel megegyező mértékű és időtartamú szavatosságot vállal. A Hotel Garden Kft. a meghibásodott Kártyákat díjmentesen kicseréli 5.1 rendelkezései szerint.

11. Reklamáció-ügyintézés és tájékoztatás

11.1.Amennyiben a Kártyabirtokosnak a Programmal kapcsolatban bármely természetű panasz vagy kérdése van, a Hotel Garden Kft.-t kell írásban megkeresnie az info@lotustherme.net email címen magyar, angol vagy német nyelven, vagy a 8380 Hévíz, Lótuszvirág u. 1.postacímen. A megkeresésekre a Hotel Garden Kft. 30 napon belül köteles válaszolni.

12. A Kártyabirtokos és a Hotel Garden Kft.közötti szerződéses jogviszony megszűnése

12.1. A Kártyabirtokos és a Hotel Garden Kft. közötti, jelen ÁSZF alapján fennálló szerződéses jogviszony megszűnhet:

12.1.1. a Hotel Garden Kft. általi azonnali hatályú felmondással;

12.1.2. a Kártyabirtokos általi azonnali hatályú felmondással;

12.1.3. a Program befejezésével;

12.1.4. a Program Vis Majorra tekintettel történő azonnali hatályú befejezésével.

12.2.A Hotel Garden Kft. jogosult a Kártyabirtokosnak a Programban való részvételét azonnali hatállyal felmondani és egyidejűleg a Kártyáját érvényteleníteni és letiltani, a Pontfolyószámlát zárolni, amennyiben a Kártyabirtokos neki felróható okból hamis adatokat közöl a Hotel Garden Kft.-vel, vagy a Kártyával való Visszaélést követ el, vagy a jelen ÁSZF rendelkezéseit súlyosan megszegi, és szerződésszegő magatartását elismerte vagy az egyéb módon egyértelműen bizonyítást nyert. Hotel Garden Kft. jogosult továbbá a Kártyabirtokosnak a Programban való részvételét azonnali hatállyal felmondani és egyidejűleg a Kártyáját érvényteleníteni és letiltani, a Pontfolyószámlát zárolni akkor is, ha a Kártyabirtokos magatartásával, nyilatkozataival a Program működését, céljainak elérését vagy a Hotel Garden Kft. jogos érdekeit veszélyezteti vagy őket hátrányos helyzetbe hozza, és ezen magatartásának a Hotel Garden Kft. írásos felszólítását követően sem vet véget. A jelen Pontban foglaltak szerinti azonnali hatályú felmondás esetén a Kártyabirtokos nem léphet fel az Hotel Garden Kft.-vel szemben igényel, követeléssel.

12.3.A fenti esetekben a Hotel Garden Kft. véglegesen mentesül a Kártyabirtokosnak a felmondás időpontjában meglévő Pontegyenlege beváltási kötelezettsége alól, továbbá követelheti a jogosulatlan vagy szerződésszegő Pontfelírás vagy Pontbeváltás, vagy a Kártyabirtokos egyéb szerződésszegése miatt vagy azzal összefüggésben keletkezett kára teljes megtérítését.

12.4.A Kártyabirtokosnak jogában áll a Programban való részvételét bármikor rendes felmondással, azonnali hatállyal írásban megszüntetni. A felmondás a Hotel Garden Kft. 11.1 Pontban meghatározott címekre való beérkezéskor hatályosul, és még ezen a napon a Hotel Garden Kft. intézkedik a Kártya letiltásáról – a fenti 6.1 pontban szabályozott mechanizmusnak megfelelően -, valamint az Kártyabirtokos adatainak megfelelő törléséről. A Kártyabirtokos a felmondásra irányuló írásos nyilatkozatának a Hotel Garden Kft. részére való elküldését követő 30 (harminc) napon belül köteles Kártyáját a Hotel Garden Kft.részére visszaszolgáltatni, vagy önmaga megsemmisíteni.

12.5.A Hotel Garden Kft. jogosult és köteles a Kártyát a Kártyabirtokos és a Hotel Garden Kft. közötti szerződéses jogviszony megszűnése napjával letiltani, a Kártyához kapcsolódó Pontfolyószámlát pedig zárolni. A Kártyabirtokos és a Hotel Garden Kft. közötti szerződéses jogviszony megszűnése napjával, az addig be nem váltott Pontok elvesznek, és valamennyi, a Pontok birtokában igénybe vehető jogosultság a Pontok törlésével (Pontfolyószámla zárolásával) megszűnik, és ezzel kapcsolatban a Kártyabirtokosok a Hotel Garden Kft.-vel semmilyen igényt, követelést (különösen készpénz megfizetésére vonatkozó igényt) nem támaszthatnak.

13. A Program módosítása és befejezése

13.1.Tekintettel arra, hogy a Program keretében a Hotel Garden Kft. a Kártyabirtokosok részére ellenszolgáltatás nélkül nyújtanak kedvezményt, a Hotel Garden Kft. jogosult a Program jellemzőit, feltételrendszerét (így a jelen ÁSZF-et) egyoldalúan megváltoztatni, a módosítás azonban nem lehet visszamenőleges hatályú. Hacsak a jelen Általános Szerződési Feltételek másként nem rendelkeznek, a módosításról szóló értesítést Hotel Garden Kft. a honlapján, a www.lotustherme.net weboldalon köteles közzétenni. Ezt meghaladóan, a módosításra történő figyelemfelhívás megjelenhet a Hotel Garden Kft. üzlethelyiségében elhelyezett közlemény útján, és/vagy honlapján és / vagy Hotel Garden Kft. által az ügyfeleknek küldött hírlevélben (elektronikus és / vagy postai úton). A módosítás hatályba lépésére mindenkor ésszerű határidővel, de legkorábban az Hotel Garden Kft. honlapján való közzétételtől számított 15. (tizenötödik) napon kerül sor. Az ÁSZF módosításának hatályba lépése után közölt felmondásra (12.4 pont) már a módosított rendelkezések az irányadók. A módosítás miatt kilépő Kártyabirtokosok az Hotel Garden Kft.-vel szemben – a meglévő

Pontjaik felmondásuk hatályosulásának napjáig történő beváltásán túlmenően – semmilyen igényt nem támaszthatnak.

13.2.A Hotel Garden Kft. jogosult a Programot a Kártyabirtokosok 90 (kilencven) napos határidővel történő előzetes értesítése mellett bármikor megszüntetni. A megszüntetésről szóló értesítést Hotel Garden Kft. honlapján, az lotustherme.net weboldalon köteles közzétenni. Ezt meghaladóan, a megszüntetésre történő figyelemfelhívásra sor kerülhet (i) a Hotel Garden Kft. üzlethelyiségeiben elhelyezett közlemény útján, és/vagy honlapján és / vagy Hotel Garden Kft. által az ügyfeleknek küldött hírlevélben (elektronikus és vagy postai úton). Az értesítés a Hotel Garden Kft. honlapján való megjelenését követő naptól kezdve a Pontok kibocsátása megszűnik, és a Program befejezéséig hátralevő időben már csak a Pontok beváltására van mód. A Program megszűnése napjáig be nem váltott Pontok véglegesen érvényüket veszítik, a Pontfolyószámlák zárolásra kerülnek, és valamennyi, a Pontok birtokában igénybe vehető jogosultság a Pontok érvényességének elvesztésével megszűnik, és ezzel kapcsolatban a Kártyabirtokosok az Hotel Garden Kft.-vel szemben semmilyen igényt, követelést (különösen készpénz megfizetésére vonatkozó igényt) nem támaszthatnak.

13.3.Vis Major bekövetkezte esetén a Program rendkívüli és azonnali hatályú megszűnésének a Hotel Garden Kft. honlapján, a lotustherme.net weboldalon való bejelentésének időpontjában a Program megszűnik, és ezt követően a Pontok kibocsátása megszűnik és a Kártyabirtokosok által gyűjtött Pontok beváltására sincs mód. A Program megszűnése napjáig be nem váltott Pontok véglegesen érvényüket veszítik, a Pontfolyószámlák zárolásra kerülnek és valamennyi, a Pontok birtokában igénybe vehető jogosultság a Pontok érvényességének elvesztésével megszűnik, és ezzel kapcsolatban a Kártyabirtokosok az Hotel Garden Kft. -vel szemben semmilyen igényt, követelést (különösen készpénz megfizetésére vonatkozó igényt) nem támaszthatnak.

13.3.1. Vis Major, ha a Program vagy a Programban közreműködő szálloda/ák/ szolgáltatásainak működését természeti katasztrófa, külső rendszertechnikai behatolás, a társadalmi, gazdasági vagy politikai környezetben történt jelentős változás, illetve egyéb, a Hotel Garden Kft.hatáskörén kívül álló cselekmény veszélyezteti, akadályozza vagy ellehetetleníti.

13.3.2. Vis Major fellépésének esetén Hotel Garden Kft. lehetőségei szerint mindent megtesz annak érdekében, hogy a Kártyabirtokosokat megfelelően tájékoztassa, de a Vis Major jellegéből adódóan a tájékoztatás hiányáért vagy hiányosságáért Hotel Garden Kft.-t semmilyen felelősség nem terheli.

14. Díjak

14.1.A Kártyabirtokos Programba való regisztrációja és a Programban való részvétele díjmentes, és nem keletkeztet semminemű kötelezettséget a Kártyabirtokos oldalán a Hotel Garden Kft.-vel bármely áru adásvételre vagy szolgáltatásnyújtás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötésére. A Hotel Garden Kft. egyéb szolgáltatásaival kapcsolatos díjfizetés módját – amennyiben ilyen alkalmazásra kerül – és esedékességét a jelen ÁSZF megfelelő módosításával, a 13.1 pontban szabályozott módon kell közzétenni.

15. Egyéb rendelkezések

15.1.A törzsvásárlói Pontok kibocsátásával és beváltásával kapcsolatos esetleges közterhek (adók, járulékok, illetékek, hatósági díjak stb.) – amennyiben jogszabály másképp nem rendelkezik – a Kártyabirtokosokat terhelik. Ez érvényes arra az esetre is, amikor valamely jogszabály a közteher elsődleges kötelezettjeként az Hotel Garden Kft.-t jelöli meg, de megengedi ennek továbbhárítását a Kártyabirtokosokra.

15.2.A Kártyabirtokosok tájékoztatása a Program egyéb, a Kártyabirtokosokat érintő kérdéseiről elsődlegesen az Hotel Garden Kft. honlapján (lotustherme.net), továbbá a Hotel Garden Kft. üzlethelyiségeiben elhelyezett hirdetések útján történik.

15.3.A Hotel Garden Kft. a Kártyát, valamint a Kártyabirtokosnak szóló valamennyi iratot és értesítést mindig az általa ismert legutolsó (változás-bejelentésig a kártyaigénylő lapon vagy a Hotel Garden Kft. weboldalán regisztrációkor megadott) értesítési címre küldi. Címváltozás vagy a Kártyaigénylő lapon feltüntetett személyi adatokban bekövetkezett egyéb változás esetén a Kártyabirtokos köteles az Hotel Garden Kft.-t haladéktalanul tájékoztatni. Az elavult, megváltozott adatokkal okozott károkért a Hotel Garden Kft. felelősség nem terheli.

15.4.A Kártyabirtokosok írásbeli értesítéseiket az alábbi címre kötelesek elküldeni:

Hotel Garden Kft.

levelezési cím: 8360 Hévíz, Lótuszvirág utca 1.

E-mail cím: info@lotustherme.net

15.5.Hacsak a jelen Általános Szerződési Feltételek másként nem rendelkeznek, a napokban megállapított határidő alatt naptári napot, a hónapokban megállapított időtartam alatt naptári hónapot kell érteni. Hacsak a jelen Általános Szerződési Feltételekből, vagy a szöveggörnyezetből más nem következik, úgy az e-mail útján közölt kommunikáció a Felek egymás közötti viszonyában írásbeli kommunikációnak minősül.

15.6.A Program, valamint jelen Általános Szerződési Feltételek a magyar jog hatálya alá esnek.

15.7.Jelen ÁSZF magyar, angol orosz és német nyelven készült. Bármely eltérés esetén a magyar nyelvű változat az irányadó.