

# HÁZIREND

## A BÜKFÜRDŐ THERMAL & SPA SZOLGÁLTATÁSAINAK IGÉNYBEVÉTELI RENDJE ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Jelen házirend a Bükfürdő Thermal & Spa szolgáltatásainak (Fürdő, Szaunavilág, Medical Wellness Centrum, Gyógyászat) igénybevételi rendjét, az igénybevevők és a szolgáltató jogait és kötelességeit, általános szerződési feltételeit (ÁSZF) tartalmazza.

### I. ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK

---

#### 1. A fürdő nyitvatartása

A Bükfürdő Thermal & Spa szolgáltatásai a bejáratoknál kifüggesztett időbeosztás szerint vehetők igénybe.

#### 2. A fürdőszolgáltatások igénybevételének általános feltételei

A Bükfürdő Thermal & Spa fürdő- és gyógyszolgáltatásait, az igénybe vehető kezelések körét, azok árait a mindenkor érvényes, a részvénytársaság által közzétett árlista tartalmazza.

A belépő megváltásával a Házirend rendelkezéseit a vendég magára nézve kötelezőnek ismeri el. Tudomásul veszi és elfogadja továbbá, hogy a fürdőbe történő belépését követően a fürdő területén való tartózkodás alatt a nyilvánosságnak szánt felvételek készülhetnek (személyhez fűződő jogai tiszteletben tartásával), melyek a Bükfürdő Thermal & Spa marketing és promóciós tevékenysége során, külön hozzájárulás nélkül is felhasználhatók a Ptk., a 2011. évi CXII. tv., és az Európai Unió Adatvédelmi Rendeletében (GDPR – 2016/679-EU) foglaltak betartásával.

Az üzemelő medencék megnevezését a bejáratoknál elhelyezett tájékoztató tábla tartalmazza.

A Bükfürdő Thermal & Spa fürdőszolgáltatásai térítés ellenében vehetők igénybe.

14 év alatti gyermek(ek) csak szülő, vagy felügyelettel megbízott személy kíséretében tartózkodhatnak a fürdő területén. Amennyiben a 14 éven aluli gyerek nem szülői felügyelettel érkezik a fürdő területére, hanem gyerekcsoport tagjaként, a gyerek biztonságos fürdőzéséért és a fürdőben tanúsított magatartásáért a csoport vezetője felel. Kétség esetén az életkor igazolására a pénztáros olyan okmány bemutatását kérheti, amely a fürdőbe belépni szándékozó életkorát hitelt érdemlően igazolja. A Szaunavilágba 14 éven aluli gyerek részére nem váltható belépő.

A fürdő létesítményeit, medencéit mindenki saját felelősségére használhatja.

A Bükkfürdő Thermal & Spa szolgáltatásait nem veheti igénybe:

- lázas, továbbá fertőző gyomor-bélrendszeri és bőrbetegségben szenvedő,
- görcsös állapottal, eszméletvesztéssel járó, illetve feltűnő vagy nagy kiterjedésű kóros elváltozással járó betegségben szenvedő,
- az ittas, a kábítószer, vagy bódító hatású gyógyszer hatása alatt álló személy, illetve az,
- aki a Házirendben rögzített feltételeket nem tartja be.

A fürdőszolgáltatások igénybevétele során tilos:

- a fürdő létesítményeiben közerkölcsöt, közrendet sértő módon viselkedni,
- a fürdő létesítményeiben ügynöki, politikai tevékenységet folytatni,
- tétre menő, pénzdíjas, ill. pénz alapú szerencsejátékot űzni,
- a fürdő területére bármilyen állatot bevinni, (kivéve: vakok és gyengénlátók közlekedését segítő kutya),
- mások nyugalmaát zavarni,
- a fürdő létesítményeit, azok felszerelését, berendezési tárgyait rongálni, szándékosan kárt okozni,
- a fedett helyiségekben található fűtőtesteket, klímaberendezéseket, épített, vagy mobil berendezési tárgyakat ruhával, törölközővel letakarni, azokat szárításra használni (ruhaszárításra csak az e célra kialakított helyek használhatók, a nem kijelölt helyen elhelyezett ruhadarabokat a fürdő alkalmazottai jogosultak eltávolítani),
- a fürdő fedett helyiségeiben – az erre a célra kialakított öltözők kivételével – átöltözni, és a székeken ruházatot tárolni,
- a fürdő fedett helyiségeiben, a medencetérben, a pihenőtereken és a pihenőépületben található nyugágyakat, asztalokat és székeket, valamint a beltéri nyugágyakat a nap folyamán tartósan lefoglalni,
- a medence- és a pihenőterekben, valamint a táblával jelölt helyiségekben utcai ruhában, cipőben közlekedni,
- a fedett medence- és pihenőterekbe saját tulajdonú, valamint a parkterületen található nyugágyat, széket, asztalt bevinni,
- a fürdő fedett területén található bármilyen berendezési tárgyat a parkterületre kivinni,
- a medencék bejáratát, lépcsőit elfoglalni, azokra ülni (a medencebejáratok kizárólag a medencébe történő be- és kijutáshoz használhatók, az áthaladáshoz szükséges időtartamban).

A fürdő létesítményeit, így medencéit, parkterületét, azok felszerelését, berendezési tárgyait, csak rendeltetésszerűen lehet igénybe venni, használni. Aki a fürdő felszerelési tárgyait, berendezéseit szándékosan vagy gondatlanul rongálja, nem rendeltetésszerűen használja, eltulajdonítja, köteles az okozott kárt megtéríteni.

A medencéket a vendégek kizárólag fürdőruhában vehetik igénybe, kivételt képeznek a szaunavilág területén található medencék. Az alábbi, kereskedelemben is forgalmazott fürdőruhák viselése engedélyezett a vízben: fürdőnadrágok és fürdő rövidnadrágok férfiak részére; bikinik és fürdőruhák nők részére; fürdőpelenkák, speciális babafürdőnadrágok

babáknak. Rövid- vagy hosszúujjú felsők, hosszúnadrágok, legginsek, rövid sportnadrágok, vagy fejfedők (kivéve a forgalomban lévő úszóapkák), anyaguktól függetlenül nem megengedettek. A gyógyvizet medencékben ékszer viselése nem ajánlott.

A fürdő tisztaságát, higiéniáját meg kell őrizni, a hulladékot a hulladékátrolókba kell helyezni.

A fürdő épületeiben tilos a dohányzás, a strandterületen kizárólag a vonatkozó jogi előírások alapján kijelölt helyeken megengedett.

A medencék környezetében – az alkalmazott csúszásmentes burkolat ellenére – a járófelület, a kihordott nedvesség miatt síkos lehet, fokozottan fennáll az elcsúszás veszélye. Ezeken a területeken a szokásosnál nagyobb gondossággal való közlekedés és csúszásmentességet biztosító papucs, lábbeli viselése javallott.

A létesítmények és berendezéseik, felszerelési tárgyaik nem rendeltetésszerű használatából eredő károkért a részvénytársaság felelősséget nem vállal.

Rendkívüli esetben, üzemzavar esetén a szolgáltatások egy része szüneteltethető.

Az egyes szolgáltatási egységek maximális terhelésének elérésekor a szolgáltatás igénybevétele korlátozható, megtagadható.

A fürdő területére gépjárművel behajtani csak előzetes engedéllyel lehet, az engedélyben rögzített feltételek szerint.

A vendégek biztonsága érdekében a fürdő területének egy része kamerákkal ellenőrzött. Ezen tényre a bejáratoknál és az érintett helyiségeknél piktogramos figyelmeztető táblák hívják fel a vendégek figyelmét. A kamera hangot nem rögzít. Az elektronikus megfigyelőrendszer működésével kapcsolatos tájékoztató és a fürdővendégek adataival kapcsolatos adatkezelési tájékoztató a főbejáratnál került kihelyezésre.

A kamera felvételekhez kapcsolódó adatkezelés célja: a vendégek és vagyontárgyaik biztonsága. A felvétel tárolásának időtartama: 3 munkanap. A tárolás helye: a részvénytársaság székhelye. A tárolt adatok megismerésére jogosultak köre: a részvénytársaság erre kijelölt munkavállalói, vagyoni és egyéb igények érvényesítése kapcsán az eljáró hatóságok, hivatalos szervek (pl.: rendőrség, bíróság).

Tűz-, bombariadó, egyéb rendkívüli esemény esetén a hangosbemondó, illetve a fürdő alkalmazottainak utasításait kell követni.

A fürdő területén működő kereskedelmi egységek és egyéb, a részvénytársasággal szerződéses jogviszonyban álló szolgáltatók által a vendégeknek okozott károkért a részvénytársaság felelősséget nem vállal.

A medencék melletti ruhafogasokat mindenki saját felelősségére használhatja, az ott elhelyezett tárgyakért a részvénytársaság felelősséget nem vállal.

A fürdő területén előforduló rosszulletet, balesetet a fürdő legközelebbi alkalmazottjának, vagy ügyeletes orvosának azonnal jelezni kell.

A medencéket a fürdő zárását megelőző 15 perccel, a fürdő területét legkésőbb annak zárásáig el kell hagyni.

A fürdő egész területén – a szaunakabinok kivételével – fürdőpapucs használata kötelező.

A fürdő létesítményeit saját felelősségre, kellő körültekintéssel és óvatossággal, az előírások betartásával szabad csak használni.

## **II. FÜRDŐBELÉPŐKKEL KAPCSOLATOS TUDNIVALÓK**

---

### **1. Pénztárak üzemelése**

A pénztárak a fürdő reggeli nyitásától, a zárást megelőző egy óráig adnak ki fürdőbelépőt.

A névre szóló számla iránti igényt, illetve a fizetés módját (nem készpénzzel történő fizetés esetén) előre jelezni kell.

A pénztárban pénzváltásra nincs lehetőség. A pénztártól való távozás után reklamációt nem fogadunk el.

### **2. Fürdőbelépőkkel, belépési jogosultságokkal kapcsolatos információk**

A fürdőszolgáltatások a pénztárakban megváltott adathordozók belépési pontoknál való érvényesítése esetén vehetők igénybe.

A chipes adathordozóért – a pénztárnál feltüntetett összegű – letéti díjat kell fizetni. A letéti díj legkésőbb a lejárat napját követő második napon, a fürdő zárásáig váltható vissza. Amennyiben a chipes adathordozó a fenti időn túl kerül leadásra, a letéti díj összegének 60%-át pótdíj címén kell megfizetni. A letéti díj fizetése készpénzben (HUF) történik.

Nem lehet a fürdő területére lépni olyan vonalkódos karszalaggal, vagy chipes adathordozóval, melynek érvényességi ideje lejárt, amely preparált, újra felhasznált vagy a vendég az adathordozón rögzített belépési lehetőségét kimerítette. A chipes adathordozó elvesztése esetén az azon még esetlegesen meglévő belépési lehetőség nem pótolható.

A fürdőbe való belépési jogosultságot igazoló vonalkódos karszalagot vagy chipes adathordozót, valamint a pénztárnál való fizetés során kapott nyugtát a fürdőben való tartózkodás teljes időtartama alatt meg kell őrizni, ellenőrzés esetén fel kell mutatni. A karszalagot és a chipes adathordozót a fürdő egységeiben való tartózkodás során a csuklón rögzítve viselni kell. Az a személy, aki – ellenőrzés esetén – a fürdőbelépőt (vonalkódos karszalagot vagy chipes adathordozót) nem tudja bemutatni, az érvényes árlistán feltüntetett, az adott egységre vonatkozó napi egyszeri belépésre jogosító fürdőbelépő kétszeres összegét köteles pótdíjként megfizetni.

Amennyiben a fürdő területére való belépéskor, az adathordozó érvényesítésekor a beléptetőrendszer hibát jelez, a szolgálatot teljesítő dolgozót értesíteni kell.

Egy fürdőbelépővel (vonalkódos karszalag vagy chipes adathordozó) csak egy személy léphet a fürdő területére.

A pénztárnál megvásárolt fürdőbelépő visszaváltására csak nyugta ellenében, a vásárlás napján és csak abban az esetben van mód, ha annak érvényesítése (olvastatása) még nem történt meg, a fürdőbelépő nem került felhasználásra. A chipes adathordozókért 1000 Ft letéti díjat kell fizetni.

### 3. Fürdőbelépők, belépési jogosultságok

#### 3.1. Napi fürdőbelépők egy személy részére

A pénztárnál megváltott *napi egyszeri belépésre jogosító fürdőbelépővel*, annak belépési pontnál való érvényesítése után a fürdő területére egy alkalommal egy személy jogosult belépni a vásárlás napján.

A *délutáni jegy* (időkorláthoz kötött napi egyszeri belépésre jogosító fürdőbelépő) 15.00 órától jogosít belépésre.

Az *5-15 napos, napi egyszeri belépésre jogosító fürdőbérlettel* és 2-4 napos elővételi jeggyel (chipes adathordozóval) annak belépési pontnál való érvényesítése után egy személy naponta egyszer léphet a fürdő területére.

Az *5-15 napos, napi egyszeri belépésre jogosító fürdőbérlettel* és 2-4 napos elővételi jeggyel (chipes adathordozóval) annak belépési pontnál való érvényesítése után egy személy összesen a vendég által igényelt, megfizetett, adathordozón rögzített alkalommal léphet a fürdő területére.

Az *5-15 napos fürdőbérletek* és a *2-4 napos elővételi jegyek* a pénztárnál való váltástól számítva 60 napig jogosítanak a fürdő területére való belépésre.

Az *5-15 alkalomra szóló szaunabérlet fürdőbelépővel* a pénztárnál való váltástól számítva 60 napig jogosítanak a fürdő és a szaunavilág területére való belépésre. A bérletet vásárlók 1000 Ft kaució ellenében 60 napra érvényes adathordozót kapnak. Az adathordozó a beléptető kapuknál aznapra történő érvényesítés mellett a belépést és öltözőszekrény használatot biztosítja a szaunavilág területén. Öltözőszekrény igénylésére a szaunavilág recepcióján van lehetőség. Abban az esetben, ha a szaunavilág korlátozott számú szekrényei már nem állnak rendelkezésre, az élményszerű területén 100 Ft-os / 1 Euro-s érmével működő öltözőszekrény vehető igénybe. A szaunavilág korlátozott kapacitása miatt előfordulhat, hogy a belépés nem biztosított adott időintervallumban a szauna területére, azonban a fürdő szolgáltatásai, az üzemben lévő gyógy- és élményszerű medencék, csúszdák igénybe vehetők. Szaunalepedő a szaunavilág recepcióján 1000 Ft kaució ellenében igényelhető. A bérlet érvényessége 60 nap, amely nem hosszabbítható.

#### 3.2. Gyermek belépő egy személy részére

A pénztárnál megvásárolt *napi egyszeri belépésre jogosító gyermek belépővel*, annak belépési pontnál való érvényesítése után, a váltás napján egy alkalommal egy (14. életévét be nem töltött) gyermek léphet a fürdő területére.

Az *5-15 napos, napi egyszeri belépésre jogosító gyermek fürdőbérlettel* (chipes adathordozóval), annak belépési pontnál való érvényesítése után egy (14. életévét be nem töltött) gyermek naponta egyszer, összesen a vendég által igényelt, megfizetett, adathordozón rögzített alkalommal léphet a fürdő területére.

Gyermekek 0-6 éves korig 100,-Ft-os regisztrációs jegy váltásával látogathatják a fürdőt. A 100,-Ft levásárolható a Főbejáratnál az Információban Bükkfürdő logós termékek vásárlása esetén. Egy termék vásárlásakor egy kupon váltható be. A kupon a jegyvásárlás napján érvényes.

Gyermek fürdőbelépő váltása esetén a kedvezmény igénybevételére jogosító okmányt a pénztárnál, illetve a fürdőbe való belépéskor fel kell mutatni. Amennyiben a vendég nem jogosult a kedvezmény igénybevételére, úgy az érvényes árlistán feltüntetett, napi egyszeri belépésre jogosító fürdőbelépő összegét köteles megfizetni.

Az 5-15 napos fürdőbérletek és 2-4 napos elővételi jegyek a pénztárnál való váltástól számítva 60 napig jogosítanak a fürdő területére való belépésre.

### **3.3. Csoportos fürdőbelépő (20 vagy több személy együttes belépésére)**

A pénztárnál megváltott csoportos fürdőbelépővel a váltás napján, a 20 vagy több személyből álló csoport tagjai fejenként egy alkalommal, de együttesen, a vonalkódos karszalagok belépési pontnál való érvényesítése után léphetnek a fürdő területére. A csoportos fürdőbelépő váltásának feltétele, hogy min. 20 felnőtt, ill. min. 20 gyermek egyidejűleg lépjen a fürdő adott létesítménye területére.

A 14. életévüket be nem töltött gyermekekből álló, legalább 20 fős csoport tagjai a kedvezményes belépő igénybevételére jogosító okmányokat a fentiek szerint kötelesek felmutatni.

### **3.4. Családi fürdőbelépő (2 felnőtt és 1 gyermek együttes belépésére)**

A pénztárnál megváltott családi belépővel a váltás napján két felnőtt és egy (14. életévét be nem töltött) gyermek fejenként egy alkalommal, de együttesen, a vonalkódos karszalagok belépési pontnál való érvényesítése után, léphet a fürdő területére. Az egynél több gyermekkel érkező családok részére a családi jegy mellé gyermekekenként családi kiegészítő jegy váltható.

A 14. életévüket be nem töltött gyermekek a belépő igénybevételére jogosító okmányokat a II.3.3. pontban meghatározottak szerint kötelesek felmutatni.

### **3.5. Diákjegy**

Diákjegy váltásának feltétele: érvényes

- régi, még forgalomban lévő barna színű közoktatási diákigazolvány
- régi, még forgalomban lévő kék színű felsőoktatási diákigazolvány
- új, 2012.01.01-től érvényben lévő diákigazolvány
- ISIC logóval ellátott nemzetközi diákigazolvány felmutatása a diákjegy vásárlásával egyidejűleg.

Egy napon, egy kártyával egy diákjegy vásárolható meg. A kedvezmény más akciókkal nem vonható össze. A kedvezmény kiadása és a beléptetés előtt a kártyák érvényességét munkatársaink jogosultak ellenőrizni.

### **3.6. Speciális fürdőbelépők**

A speciális fürdőbelépők váltására a részvénytársaság és a részvénytársasággal szerződéses kapcsolatban álló szervezettel kötött megállapodásban foglalt személyi kör jogosult a részvénytársaság által kiállított speciális fényképes igazolvánnyal (kártya alapú adathordozóval).

A fényképes igazolványt (kártya alapú adathordozót) a speciális fürdőbelépő igénylésekor a pénztárosnak át kell adni.

Amennyiben a speciális fürdőbelépőt igénylő személy nem azonos a fényképes igazolványon szereplő személlyel, úgy a pénztáros a jegy kiadását megtagadja.

A speciális fürdőbelépővel, annak belépési pontnál való érvényesítése után, a váltás napján egy alkalommal, egy személy léphet a fürdő területére.

A fürdőbe való belépéskor a fényképes igazolványt (kártya alapú adathordozót) a belépési pontoknál szolgálatot teljesítő dolgozónak fel kell mutatni. Amennyiben a speciális fürdőbelépő használója nem egyezik meg a fényképes igazolványon szereplő személlyel, vagy az igazolvány hiányzik, a fürdőbe való belépést a belépési pontoknál szolgálatot teljesítő dolgozó megtagadja. A fürdőbe való belépés ezt követően csak érvényes, a pénztárnál váltott fürdőbelépővel lehetséges. Speciális fürdőbelépővel csak a Főbejáratnál és Nyári bejáratnál, és a jelzéssel ellátott belépési pontoknál lehet a fürdő területére lépni.

### 3.7. Éves bérletek

A Bükkfürdő Thermal & Spa vendégei részére bizonyos jegytípusokból éves bérletet kínál, melynek igénylése és igénybevétele az alábbi módon történik:

Éves bérlet igénylésekor a „Éves bérlet igénylő nyomtatvány” kitöltését követően egy fényképes igazolvány kerül kiállításra. A bérlet megvásárlásával egyidejűleg - a fényképes igazolvány elkészültéig - a vendég részére egy sorszámozott, ideiglenes bérlet kerül átadásra, mely biztosítja a belépést a Bükkfürdő Thermal & Spa területére.

A bérlet ára fizethető készpénzzel, bankkártyával, SZÉP kártyával egy összegben.

Az „Éves fürdőbérlet”, illetve „Éves fürdőbérlet szaunával” a vásárlás időpontjától számított 365 napig érvényes. Az éves bérlettel való belépés bármelyik pénztárnál lehetséges, beleértve a gyorskasszát is. A fényképes bérletet a kasszáknál szükséges bemutatni, ahol megkapja az aznapra érvényes adathordozóját, amely napi egyszeri belépésre jogosít a Bükkfürdő Thermal & Spa területére.

A szaunát is tartalmazó éves fürdőbérletet vásárlók 1000 Ft kaució ellenében 365 napra érvényes adathordozót kapnak. Az adathordozó a bérlet felmutatásával egyidejűleg bármelyik pénztárnál (beleértve a gyorskasszát is) aznapra történő érvényesítés mellett a belépést és öltözőszekrény használatot biztosítja a szaunavilág területén. Abban az esetben, ha a szaunavilág korlátozott számú szekrényei már nem állnak rendelkezésre, az élményfürdő területén található 100 Ft-os / 1 Euro-s érmével működő öltözőszekrény vehető igénybe. A szaunavilág korlátozott kapacitása miatt előfordulhat, hogy a belépés nem biztosított adott időintervallumban a szauna területére, azonban a fürdő szolgáltatásai, az üzemben lévő gyógy- és élménymedencék, csúszdák igénybe vehetők. Szaunalepedő a szaunavilág recepcióján 1000 Ft kaució ellenében igényelhető.

A fényképes, névre szóló „Éves fürdőbérlet”, illetve „Éves fürdőbérlet szaunával” nem átruházható, nem elajándékozható.

A fényképes igazolvány a belépéskor szükséges azonosításra szolgál. Amennyiben nem a kártya birtokosa kíséri meg a belépést, úgy a pénztárosnak jogában áll a belépést megtagadni.

### 3.8. Egyebek

Nem lehet a fürdő területére lépni olyan, a részvénytársaság által kiadott fényképes igazolvánnyal (kártya alapú adathordozóval), melynek érvényességi ideje lejárt. Amennyiben a

fényképes igazolvány tulajdonosa és a belépést megkísérlő személy nem azonos, úgy a fényképes igazolvány bevonásra kerül.

Nem lehet a fürdő területére lépni lejárt érvényességű, üzleti, vagy szolgálati célból kiállított belépési engedéllyel. Az érvénytelen engedély bevonásra kerül.

A Hunguest Hotel Répce és a Hunguest Hotel Répce Gold vendégei a fürdőbe való be-, illetve az onnan történő kilépéskor a chipes adathordozót az átlépési pontnál – az ellenőrző panel segítségével - minden esetben érvényesíteni (olvastatni) kell.

Azon vendégnek, aki a Gyógyászat területén található Cellrubin Bt. szolgáltatásain vesz részt, az átlépéshez rendelkeznie kell:

- a visszalépéshez a szolgáltatás alkalmazottja által leigazolt nyomtatvánnyal, és
- a fürdő területére való belépésre feljogosító vonalkódos karszalaggal vagy chipes adathordozóval.

Azon vendégnek, aki a Bükkfürdő Thermal & Spa szolgáltatásai közül a Gyógyászaton biztosított szolgáltatásokat veszi igénybe, a Gyógyászatra történő átlépéskor rendelkeznie kell:

- a szolgáltatás vásárlását igazoló kezelőlappal, kezelési jeggyel vagy adatlappal, a szolgáltatás igénybevétele napjára érvényes nyugtával és
- a fürdő területére való belépésre feljogosító vonalkódos karszalaggal vagy chipes adathordozóval

Azon vendégnek, aki a fürdő területét ideiglenes jelleggel, maximum 15 perces időtartamra el kívánja hagyni, a belépési pontoknál szolgálatot teljesítő dolgozóhoz kell fordulnia (aki kilépő karszalagot ad át, melyen rögzíti a távozás időpontját). 15 percen belüli visszatérés esetén a fürdőbe való visszatérés térítésmentes. A vendég 15 percet meghaladó, de 30 percen belüli visszatérés esetén 100 Ft, 1 órán belüli visszatérés esetén 200 Ft megfizetése után léphet be újra a fürdő területére, 1 órán túli visszatérés esetén pedig 1000 Ft-ot köteles megfizetni a fürdő pénztárában.

Azon személynek, aki a fürdő területét elhagyta, de személyes tárgyát a fürdő területén felejtette, a belépési pontoknál szolgálatot teljesítő dolgozóhoz kell fordulnia.

A Termál Kemping vendégei a fürdőbe való be-, illetve az onnan történő kilépéskor csak a kemping és a fürdő között lévő átlépési pontot használhatják.

Az átlépések során (a fürdőbe való be-, illetve az onnan történő kilépéskor egyaránt) a chipes adathordozót az átlépési pontnál – az ellenőrző panel segítségével minden esetben érvényesíteni (olvastatni) kell.

Az a kempingvendég, aki a Szaunavilág szolgáltatásait a fürdő zárását követően veszi igénybe, csak a kemping főbejáratán át térhet vissza a kemping területére.

Olyan - korábban megvásárolt - szolgáltatás esetén, amely még érvényességi időn belül megszűnik, vagy kivezetésre kerül, a részvénytársaság jogosult a megvásárolt szolgáltatással azonos vagy magasabb értékű szolgáltatást felajánlani. Amennyiben az ajánlat a vendég számára nem elfogadható, a szolgáltatás vételárát a vendég részére visszatéríti.



#### **4. Szaunavilág**

A pénztárnál megváltott, a Szaunavilágba szóló belépővel – érvényesítés után – egy fő jogosult a Szaunavilág szolgáltatásait igénybe venni. A belépéshez a vendég karon viselhető chipes adathordozót kap, melynek letéti díja 1.000 Ft.

A Szaunavilág szolgáltatásai Fürdő napijegy szaunával, Fürdő délutáni jegy szaunával 15 óra után vagy Szauna jegy 17 óra után belépők váltásával vehetők igénybe. A Szaunavilágba a be- és kijárás korlátlan alkalommal biztosított. Az adathordozók bármelyik pénztárban visszaadhatók, visszavételezésig a szaunahasználat fennáll.

A pihenőtérbe utcai cipővel nem szabad belépni.

A szaunavilág teljes területén tilos a dohányzás.

A vendégek számára a Szaunavilág területén 1000 Ft letéti díj/lepedő ellenében biztosított lepedő. A letéti díj csak az adott napon, a lepedő és a kártya leadását követően kerül visszafizetésre. További szaunalepedő bérlésére 300 Ft/lepedő, valamint 1000 Ft letéti díj/lepedő van lehetőség.

A Szaunavilágban található öltözőszekrények a Szaunavilág területére is érvényes belépővel rendelkező vendégek számára biztosítottak a kapacitás erejéig. Ezen túl az élményfürdő öltözőszekrényei – a kapacitás függvényében - és a fürdőben található fogasos ruhatár állnak rendelkezésre átöltözés céljából.

A szaunafelöntések külön térítés ellenében vehetők igénybe.

#### **5. A fürdő területén található étterem**

Az étterem szolgáltatásait a már belépőjeggyel rendelkező vendégek vehetik igénybe.

#### **6. Játsszószoza**

A játsszószoza szolgáltatásait a már belépőjeggyel rendelkező vendégek vehetik igénybe.

### **III. A SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK RENDJE**

---

#### **• A medencék igénybevételének feltételei**

##### **1.1. Általános feltételek**

Tilos a medencékben étkezni, italt fogyasztani, dohányozni, tisztálkodószereket, olajokat használni.

A medenceőr, uszodamester jelzéseit és utasításait mindenki köteles figyelembe venni.

A medencébe való belépés előtt a zuhany és a lábmosó használata kötelező.

Tilos a medencék széléről a vízbe ugrani. A medencébe jutni csak az arra kiépített helyeken (lépcsőkön, hágcsókon) szabad.

##### **1.2. Strand-, úszó- és élménymedencék, valamint a csúszdák igénybevételének feltételei**

Nem szabad a medencékbe olyan eszközöket, tárgyakat bevinni, melyek személyi sérülést, balesetet okozhatnak.

A 120 cm-nél nagyobb vízmélységű medencerészeket, valamint az élményfürdő vadvízi csatornáját csak úszni tudók vehetik igénybe.

A csúszdákat mindenki saját felelősségére használhatja, a használatra vonatkozó szabályokat be kell tartani. A vízbeérkezést követően az érkezőhelyeket mielőbb el kell hagyni. A strand területén található csúszdákat 120 cm-nél nagyobb vállmagasságú emberek vehetik igénybe.

A hagyma csúszda 100 kg testsúly felett nem használható. A csúszdák használata során órát és ékszert viselni tilos! A csúszdákat csak a csúszda mellett elhelyezett táblán megjelölt engedélyezett testhelyzetekben szabad használni. Az Élményfürdőben található Aquatube csúszdán egyszerre 1 fő csúszhat, csúszógumi használata nélkül. A csúszdát csak úszni tudó, 130 cm-nél nagyobb vállmagasságú emberek vehetik igénybe, legfeljebb 120 kg-os testsúlyig. A csúszdára ételt-italt felvinni tilos. A Gekko és a Rainbow csúszdák kizárólag csúszógumival használhatók. Legfeljebb 2 fő, 120 cm-nél nagyobb vállmagasságú ember használhatja egyszerre, egy személyes használat esetén legfeljebb 120 kg-os testsúlyig. Kétszemélyes csúszógumi használata esetén az együttes testsúly a 200 kg-ot nem haladhatja meg. A csúszdákon kizárólag a Bükkfürdő Thermal & Spa által biztosított csúszógumik használhatók, saját csúszógumi használata tilos. Az Élményfürdőben található csúszdák október 1-től téli üzemmódban üzemelnek. A téli üzemmódról tájékoztatás a részvénytársaság honlapján és a bejáratoknál elhelyezett hirdetőtáblákon található.

Az Acapulco medence ugró öböl részét kizárólag úszni tudó, vízbiztos emberek használhatják.

Az ugró részt egyszerre egy vendég használhatja, mégpedig úgy, hogy a vízbeérkezés helyét – ugró öböl részt – a vízbeérkezés után azonnal el kell hagyni!

A Kültéri strandmedence „Óriásbuborék” játékelemet 6 és 14 éves kor közötti, legfeljebb 50 kg testtömegű gyermekek vehetik igénybe. Egyidejűleg legfeljebb öt fő használhatja öt perc időtartamig.

A játékelemet mindenki csak saját felelősségére használhatja.

### **1.3. Gyógymedencék igénybevételének feltételei**

Nem szabad a medencékbe olyan eszközöket, tárgyakat bevinni, melyek személyi sérülést, balesetet okozhatnak.

Nem szabad mások nyugalma, pihenését zavarni.

A gyógyvizes medencékben való maximum 30 perces fürdőzést követően pihenőt kell tartani. Tilos a vízbetáplálás közvetlen közelében tartózkodni.

Terheseknek, 14 év alatti gyermekeknek a gyógyvizes medencékben való fürdőzés tilos.

A fedett fürdő medenceterében található Beltéri kis gyógymedence 1., és Beltéri kis gyógymedence 2., – vízcseré, a medencék tisztítása és fertőtlenítése érdekében – 11.30 és 13.00 óra között nem üzemel.

### **1.4. Gyermeckedencék, pancsolók igénybevételének feltételei**

Nem szabad a medencékbe olyan eszközöket, tárgyakat bevinni, melyek személyi sérülést, balesetet okozhatnak.

A Maci 1., pancsolót 4-10 éves, Maci 2. pancsolót és a Delfin 2., medencét 2-6 éves, a Delfin 1., medencét 6-10 éves, az élményfürdőben található Gyermeckedencét maximum 10 éves korú

gyermek, a „Cáparlang” élménymedencét 3-12 éves korú gyermekek használhatják. A gyermekmedencékben található vízi attrakciók kizárólag rendeltetésszerűen használhatók. A részvénytársaság különös gondot fordít a gyermekmedencék vízminőségének megőrzésére, a fertőzésveszély elkerülésére, ezért felnőttek a medencéket csak a gyermekük közvetlen felügyeletének mértékéig használhatják. A Maci 1., pancsolóban 5, a Delfin 1., medencében 10, az élményfürdőben található Gyermekmedencében 3 felnőtt tartózkodhat egyidejűleg. A gyermekmedencéket csak a higiéniát biztosító fürdőruhát (úszópelenkát) viselő gyermekek használhatják.

A Kültéri strandmedencében elhelyezett Óriásbuborék élményelem csak a kiírásnak megfelelően használható.

### **1.5 Játsszótér, sportpályák**

A játsszótér és a Toboz Ottó vizes játsszótér területe, játékai, a sportpályák és sporteszközök csak saját felelősségre, rendeltetésszerűen használhatók, 14 éves kor alatt szülői felügyelet (felnőtt felügyelete) szükséges.

### **1.6 Játsszószoza**

A játsszószoza a kifüggesztett nyitvatartási rend szerint használható. A játsszószoza játékai, felszerelési tárgyai csak rendeltetésszerűen használhatók. A játsszószobát a gyermek kizárólag szülői felügyelettel (felnőtt felügyelettel) látogathatja, gyermekfelügyelet nem biztosított. Saját játék bevihető, de a játék esetleges károsodásáért, elvesztéséért a részvénytársaság felelősséget nem vállal. A játsszószobából játék és felszerelési, berendezési tárgy nem vihető ki. A játsszószobába csak száraz fürdőruhában, száraz testtel szabad belépni. A játsszószobában található konyhában a konyhai eszközök csak saját felelősségre, rendeltetésszerűen használhatók, fokozott óvatossággal. A konyhában kizárólag a kisgyermek részére hozott ital és bébiétel melegíthető. A játsszószoza utcai cipőben nem látogatható.

## **2. A Szaunavilág igénybevétele feltételei**

A Szaunavilág csak érvényes, oda szóló belépővel látogatható.

A Szaunavilág fürdőruhamentes övezet.

A Szaunavilág területén található pihenőágyakat a szaunavendégek a kapacitás erejéig, kizárólag a szauna használat utáni pihenés céljából jogosultak igénybe venni. A pihenőágyakon személyes tárgy foglalás céljából nem hagyható.

A Szaunavilágban – a vizesblokkok kivételével – a férfiak és a nők által használható részek nem különülnek el.

Szaunázni csak fürdőruha és papucs nélkül, törölköző, lepedő igénybevételevel szabad.

A szaunázás megkezdése előtt tisztálkodó zuhanyzást kell tartani.

A szaunakabinokba csak száraz testtel szabad belépni. A szaunakabinok és a medencék kizárólag fürdőruha és papucs nélkül vehetők igénybe. Szaunázás során a szaunapaddal érintkező teljes testfelület alá lepedőt vagy törölközőt kell teríteni.

Szaunázás után, valamint a medencék használata előtt a zuhanyzás minden esetben kötelező!

A Szaunavilágot 14 éves kor alatti gyermek nem látogathatja. 14-18 év közötti gyermekek a Szaunát kizárólag nagykorú személy kíséretében használhatják.

Az egyes szaunakabinoknál feltüntetett maximális benntartózkodási időtartamot túllépni nem szabad.

A szaunakabinban saját illóolaj nem használható.

A szaunakabinok üzemelési rendje a részvénytársaság honlapján, és a bejáratoknál elhelyezett információs táblán kerül feltüntetésre.

Szaunafelöntéseket kizárólag a Bükkfürdő Thermal & Spa szaunamesterei, vagy a céggel szerződésben álló személyek végezhetnek.

A szaunakabinokban ékszer, szemüveg, papucs nem viselhető.

A szaunafelöntések alatt az adott szaunakabint csak a szaunafelöntésre jegyet váltó vendégek látogathatják. A szaunafelöntés megtartásához szükséges minimális létszám 3 fő.

A szaunázás megkezdése előtt, az adott szaunakabin használatával, javallatával/ellenjavallatával kapcsolatban tájékozódni szükséges. A szaunakezelő készséggel ad felvilágosítást a vendégek részére.

A Szaunavilág területén a szaunakabinokban, a medencékben és környékükön étkezni és italt fogyasztani tilos.

A Szaunavilág teljes területén tilos a dohányzás.

A Szaunavilág fedett részeiről kültérre nyugágyat, berendezési tárgyat kivinni tilos.

Ismételt szaunázás előtt legalább 25 perc pihenőt kell tartani.

A pihenőtérbe utcai cipővel nem szabad belépni.

A vendégek számára a Szaunavilág területén 1000 Ft letéti díj/lepedő ellenében biztosítunk lepedőt. További szaunalepedő bérlésére 300 Ft/lepedő, valamint 1000 Ft letéti díj/lepedő van lehetőség.

A Szaunavilágban készpénzes (HUF) fizetésre van lehetőség.

A Szaunavilág öltözőszekrényeit a Szaunavilág területére is érvényes belépővel rendelkező vendégek a kapacitás erejéig tudják igénybe venni. Ezen túl az élményfürdő öltözőszekrényei – korlátozott számban - és a fürdőben található fogasos ruhatár állnak rendelkezésre átöltözés céljából.

A talált tárgyak megőrzése és kezelése során a részvénytársaság a Ptk. vonatkozó szakaszai alapján jár el. A kulcs elvesztése, zár hibája esetén az öltözőszekrény kinyitása Jegyzőkönyv alapján történik.

A Szaunavilág szolgáltatásait nem vehetik igénybe lázas, fertőző betegek, olyan személyek, akiknek testén nyílt seb van, továbbá ittas-, kábítószer vagy bódító hatású gyógyszerek hatása alatt álló egyének.

A naturista szauna vendégeinek sajátos illemszabályait, szokásait is figyelembe véve, kiemelten és hangsúlyozottan tilos a megbotránkoztató, szexuálisan kihívó viselkedés. Tilos mások fényképezése, filmezése, beleértve a mobiltelefonnal történő fényképezést is. A Szaunavilág kültéri medencéje nyári és téli üzemmódú üzemelési rendje eltér. Erről tájékoztatás a részvénytársaság honlapján, a bejáratoknál, illetve a Szaunavilágban kapható.

Kérjük, hogy a Szaunavilág területén hangoskodással mások pihenését ne zavarják!

### **3. A Fürdő igénybevételének feltételei**

A Fürdőbe váltható belépőjegyek árait a bejáratoknál kifüggesztett árlista tartalmazza. Az árlista a [www.bukfurdo.hu](http://www.bukfurdo.hu) honlapon is elérhető.

A fürdő épületében és a hozzá tartozó pihenőterekben található nyugágyakat, székeket, asztalokat tilos a fürdő épületéből kivinni.

A részvénytársaság az Élmenyfürdő épületében – a készlet erejéig – öltözőszekrényes, a fedett fürdő épületében fogasos, felügyelettel ellátott ruhatárolási lehetőséget biztosít. Az öltözőszekrény zárszerkezete 100Ft-os, vagy 1 €-s érmével működik, a fogasos ruhatár használatát a belépőjegy ára tartalmazza. Az öltözőszekrények kulcsai a fürdő területén kívülre nem vihetők. Az öltözőszekrény kulcsának elvesztése esetén 5000 Ft-ot kell fizetni. Az öltözőszekrényben elhelyezett tárgyakért a részvénytársaság felelősséget nem vállal; a szekrényeket, a fürdő zárását követően kiüríti. A talált tárgyak megőrzése és kezelése során a részvénytársaság a Ptk. vonatkozó szakaszai alapján jár el. A kulcs elvesztése, zár hibája esetén az öltözőszekrény kinyitása Jegyzőkönyv alapján történik.

Az Élmenyfürdő csúszdáinak használata során tekintettel kell lenni jelen Házirend/ÁSZF III.1.2. pontjában foglaltakra.

### **4. Medical Wellness Centrum igénybevételének feltételei**

A Medical Wellness Centrum az egységben nyújtott szolgáltatásra vonatkozó kezelési jegy vagy adatlap és nyugta bemutatásával látogatható.

A Medical Wellness Centrum területén étkezni tilos.

A kezelőhelyek és a sókabin utcai cipőben nem használható. A sókabint egyszerre legfeljebb két személy veheti igénybe, alkalmanként legfeljebb 30 percre.

A sókabin használatának esetleges ellenjavallatairól – használat előtt – tájékozódni szükséges.

A Medical Wellness Centrumba csak száraz fürdőruhában, száraz testtel szabad belépni.

A részvénytársaság a Medical Wellness Centrum vendégei részére az ott található öltözőben átöltözési lehetőséget biztosít, az öltözőben hagyott tárgyakért felelősséget nem vállal.

### **5.Értékmegőrzés, csomagmegőrzés, kölcsönzés**

A Bükkfürdő Thermal & Spa vendégei értéktárgyainak megőrzésére a fedett fürdő/élmenyfürdő épületében található értékmegőrző szolgál. Az értékmegőrző szekrény kulcsa – letéti díj ellenében – a Főbejárat pénztáraiban vehető át.

A Szaunavilág vendégei értéktárgyainak megőrzésére a Szaunavilágban található értékmegőrző szolgál. Az értékmegőrző szekrény kulcsa – letéti díj ellenében – a szauna pénztárában vehető át. A letéti díj visszaváltására a

zónák pénztárainak zárásáig van mód, a kulcs visszaadásával egyidejűleg. A kulcs a fürdő területén kívülre nem vihető. A kulcs elvesztése esetén 5000 Ft-ot kell fizetni. Az értékmegőrző a fürdő zárását követően kiürítésre kerül. A talált tárgyak megőrzése és kezelése során a részvénytársaság a Ptk. vonatkozó szakaszai alapján jár el. A Zrt. csak az értékmegőrzőben elhelyezett tárgyakért vállal felelősséget. A kulcs elvesztése, zár hibája esetén az öltözőszekrény kinyitása Jegyzőkönyv alapján történik.

A Fürdő vendégei részére csomagjainak megőrzésére a részvénytársaság a fedett fürdő épületében csomagmegőrzőt biztosít. A csomagmegőrző szekrények kulcsai – letéti díj ellenében – a Főbejárat pénztáraitól vehetők át. A letéti díjak visszaváltására a Fürdő zárásáig van mód, a kulcs visszaadásával egyidejűleg. Napi bérlet esetén a kulcs a fürdő területén kívülre nem vihető. A csomagmegőrző szekrény kulcsának elvesztése esetén 5000 Ft-ot kell fizetni. A szekrényben elhelyezett tárgyakért a részvénytársaság felelősséget nem vállal; a szekrényeket, a fürdő zárását követően kiüríti. A talált tárgyak megőrzése és kezelése során a részvénytársaság a Ptk. vonatkozó szakaszai alapján jár el.

A részvénytársaság a Fürdő vendégei részére a fedett fürdő öltözőjében lévő öltözőszekrényekre – letéti díj ellenében – bérleti lehetőséget biztosít. Az öltözőszekrények bérlete iránti igényt Főbejárat pénztáraitól kell jelezni. A letéti díj – a bérelt öltözőszekrény kulcsának visszaadása esetén – legkésőbb a lejárati napján, a Fürdő zárásáig váltható vissza. Napi bérlet esetén a kulcs a fürdő területén kívülre nem vihető. A kulcs elvesztése esetén 5000 Ft-ot kell fizetni. Az öltözőszekrényben elhelyezett tárgyakért a részvénytársaság felelősséget nem vállal, az egy napra bérelt szekrényeket a fürdő zárását követően kiüríti. A talált tárgyak megőrzése és kezelése során a részvénytársaság a Ptk. vonatkozó szakaszai alapján jár el.

A részvénytársaság a Fürdő vendégei részére a fedett fürdő öltözőjében, illetve a parkterületen lévő öltözőkabinokra – letéti díj ellenében – bérleti lehetőséget biztosít. A fedett fürdő öltözőiben lévő kabinok bérlete iránti igényt a Főbejárat pénztáraitól kell jelezni. A parkterületen lévő öltözőkabinok bérlete iránti igényt a Főbejárat pénztáraitól, vagy a Nyári bejárat pénztáraitól kell jelezni. A letéti díj – a bérelt öltözőkabin kulcsának visszaadása esetén – legkésőbb a lejárati napján, a Fürdő zárásáig váltható vissza. A kabinok cseréjére nincs mód. Napi bérlet esetén a kulcs a fürdő területén kívülre nem vihető. A kulcs elvesztése esetén 5000 Ft-ot kell fizetni. A kabinban elhelyezett tárgyakért a részvénytársaság felelősséget nem vállal, a kabinok bérlete lejárati napján, a Fürdő zárását követően kiüríti. A talált tárgyak megőrzése és kezelése során a részvénytársaság a Ptk. vonatkozó szakaszai alapján jár el.

A részvénytársaság a vendégei részére a fürdő és élményfürdő fedett helyiségeiben díjmentesen használható nyugágyakat biztosít korlátozott számban. A fürdő fedett helyiségeiben, a medencetérben, a pihenőtereken és a pihenőépületben található nyugágyak a parkterületre nem vihetők ki. A fürdő vendégei személyenként legfeljebb 1 db nyugágyat jogosultak igénybe venni a készlet erejéig.

A Fürdő parkterületén található napozóágyak térítési díj és letéti díj ellenében vehetők bérbe. A napozóágyak a Fürdő területén kívülre nem vihetők. A letéti díj – a napozóágyak kölcsönzési helyre való visszavitelét követően – legkésőbb a Fürdő zárásáig váltható vissza.

## **6. Hangosbemondás**

A részvénytársaság a vendégei részére a fürdő információinál - rövid, nem kereskedelmi célú üzenetek közzétételére – hangosbemondási lehetőséget biztosít.

## IV. GYÓGYKEZELÉSEK IGÉNYBEVÉTELÉNEK RENDJE

---

### 1. Gyógykezelések igénybevételével kapcsolatos általános információk

A gyógykezelések igénybevételi lehetőségével kapcsolatos tudnivalókat a Bükkfürdő Thermal & Spa gyógyszolgáltatásainak igénybevételi rendjét rögzítő Házirend tartalmazza, mely a gyógyászati részleg előterében került kifüggesztésre.

A gyógyászati szolgáltatások:

- térítés ellenében,
- az egészség- és a társadalombiztosítási intézmények támogatásával, háziorvosi beutalóval (vagy szakorvosi vénnel), TAJ-kártyával:
  - kiegészítő díj befizetésével,
  - a területi járóbeteg-ellátás keretében, részben ingyenesen,
  - a közgyógyellátási igazolvánnyal rendelkezők részére regisztrációs díj megfizetése ellenében vehető igénybe.

A 01-es kódszámú termál gyógymedence-kezelés időtartama maximum 60 perc.

### 2. Térítés ellenében kiszolgált gyógykezelések igénybevételével kapcsolatos feltételek

Térítés ellenében igénybe vehető gyógykezelés, gyógykúra a Főbejáratnál található információnál váltható. A térítés ellenében igénybe vehető gyógykezelésekkel kapcsolatos adminisztratív teendőket (kezelési időpontok rögzítése, módosítása, kúralapok, kezelési adatlapok, jegyek kiadása, számlázás, stb.) a Főbejáratnál lévő információban dolgozó információs látja el.

A kezelések egy része csak előzetes orvosi vizsgálat után vehető igénybe. A gyógykezelések igénybevételéhez szükséges előzetes vizsgálatot a részvénytársaság szakorvosai végzik. Az ezzel kapcsolatos tudnivalókról a Főbejárat információjában adnak tájékoztatást. Amennyiben a kezelések igénybevételéhez előzetes orvosi vizsgálat szükséges, illetve kúra igénybevétele esetén, az orvosi vizsgálatot követően, az orvos által kiállított kúralappal a vendégnek ismételtelen fel kell keresnie a fenti információt.

Azon vendégnek, aki a Gyógyászaton található gyógykezeléseket kívánja – térítés ellenében – igénybe venni, a Fürdőbe való visszatéréskor rendelkeznie kell az információban részére átadott kezelési adattalappal.

### 3. A társadalombiztosítás által finanszírozott gyógykezelések igénybevételével kapcsolatos feltételek

A társadalombiztosítási rendszer által finanszírozott kezelésekkel kapcsolatos adminisztratív feladatokat, (vények feldolgozása, kezelési időpontok rögzítése, módosítása, törlése, kezelőlapok, kezelési adatlapok kiadása, utazási utalványokkal kapcsolatos ügyintézés, kartonok kiadása, stb.) illetve a kiegészítő díjakhoz kapcsolódó pénztári tevékenységet a részvénytársaság gyógyászati részlegén dolgozó információsok végzik.

Orvosi beutaló, vény nem alkalmas a fürdő területére történő belépésre.

#### 4. Egyebek

A kezeléseken – a kezelőlapon és kezelési adatlapon feltüntetett időpontokban – pontosan kell megjelenni. Az esetleges késés miatt a kiesett időpontok, eltelt idő pótlására nincs lehetőség.

A parafangó, a gyögmasszázs, a talpreflexmasszázs, a nyirokmasszázs, az egyéni gyógytorna, a gyógyszeres pakolás, az elektroterápiás, valamint a szoftlézer-kezeléseken kérjük száraz fürdőruhában megjelenni.

### V. EGYÉB TUDNIVALÓK

---

#### 1. Észrevételek, panaszok megtétele

A Bükkfürdő Thermal & Spa fürdőszolgáltatásait igénybe vevő vendég reklamációját megteheti, a szolgáltatásokkal való elégedettségét kifejezheti:

- személyesen az üzemeltetési igazgatónál, vagy a fürdőszolgáltatási műszakvezetőnél,
- írásban a pénztáraknál elhelyezett *Vásárlók könyvébe* való bejegyzéssel. A Bükkfürdő Thermal & Spa fogyasztóvédelmi referens közreműködésével az írásbeli reklamációk kezelése során a jogszabályban rögzítetteknek megfelelően írásban válaszol.

A Bükkfürdő Thermal & Spa gyógyszolgáltatásait igénybe vevő vendég reklamációját megteheti, a szolgáltatásokkal való elégedettségét kifejezheti:

- személyesen:
  - a gyógyászati kezelésekre, a létesítmény állapotára, tisztaságára, higiéniájára vonatkozó reklamáció esetén az orvos igazgatónál, vagy a gyógyászati vezetőnél,
  - az adminisztratív folyamatokra, az adatszolgáltatásra, információadásra vonatkozó reklamáció esetén a gazdasági igazgatónál.
- írásban a Gyógyászat információjában elhelyezett *Vásárlók könyvébe* való bejegyzéssel. A Bükkfürdő Thermal & Spa fogyasztóvédelmi referens közreműködésével az írásbeli reklamációk kezelése során a jogszabályban rögzítetteknek megfelelően írásban válaszol.
- személyes adatainak kezelésével kapcsolatos észrevételeit megteheti az adatvédelmi tisztviselőnél.

#### 2. Talált tárgyak kezelése

A talált tárgyak megőrzése és kezelése során a Bükkfürdő Thermal & Spa a Ptk. vonatkozó szakaszai alapján jár el.

A fürdő területén talált tárgyakat a fürdőszolgáltatási műszakvezetői irodában kell leadni.

Jelen házirend visszavonásig érvényes.

Bük, 2019. június 15.

Boros László Attila  
vezérigazgató