

# HÁZIREND

## A BÜKFÜRDŐ THERMAL & SPA A BÜKFÜRDŐ THERMAL & SPA SZOLGÁLTATÁSAINAK IGÉNYBEVÉTELI RENDJE

### A COVID-19 KORONAVÍRUS JÁRVÁNY IDEJE ALATT

#### ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Jelen házirend a Bükfürdő Thermal & Spa szolgáltatásainak (Fürdő, Szaunavilág, Medical Wellness, Gyógyászat) igénybevételi rendjét, az igénybevevők és a szolgáltató jogait és kötelezéseit, 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 gyógy- és wellness szolgáltatásait, 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 Bükfürdő Thermal & Spa szolgáltatásait nem veheti igénybe:

- aki COVID-19 koronavírus fertőzés ténye vagy gyanúja áll fenn, különös tekintettel azon személy, akit hatóság karanténban tartózkodásra kötelezett (a karantén idején);
- lázas, továbbá fertőző gyomor-bélrendszeri és bőrbetegségben szenvedő,
- **légúti tüneteket mutatók,**
- 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 gyógyászati kezelések kivételével más személyektől a medencékben, vendéglátó egységekben, pihenőterületeken és közösségi terekben **1,5 méter távolságon belül** tartózkodni, várakozni (az egy háztartásban élők kivételével)
- vendégek a fürdő létesítményeiben közerkölcsöt, közrendet sértő módon viselkedni,
- a fürdő létesítményeiben ügynöki, politikai tevékenységet folytatni,
- tétre menő, pénzdíjas, ill. pénz alapú szerencsejátékot úzni,
- 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: fürdő nadrágok és fürdő rövidnadrágok férfiak részére; bikinik és fürdőruhák nők részére; fürdőpelenkák, speciális babafürdő nadrágok babáknak. Rövid- vagy hosszúujjú felsők, hosszúnadrágok, legginsek, rövid sportnadrágok, vagy fejjedők (kivéve a forgalomban lévő úszósapkák), anyaguktól függetlenül nem megengedettek. A gyógyvizés medencékben ékszer viselése nem ajánlott. A fürdő tisztaságát, higiéniáját meg kell őrizni, a hulladékot a hulladéktárolókba 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. **A fürdő teljes területén** 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 medencék és kijelölt zárt terek (pl. öltözők, vizesblokkok) **csak a kijelölt be- és kilépési pontokon keresztül** vehetők igénybe. Az adott egységre vonatkozó egyidejű maximális befogadóképességet az egységnél feltüntetett létszámnál egyidejűleg több fő nem veheti igénybe.

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 rosszullétet, 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.

Sorban állás helyszínein (pénztár, vendéglátóhelyek) a várakozók között legalább 1,5 méteres távolságot kell tartani. A 1,5 méteres távolságot a padozaton jelzések segítenek betartani.

### **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 élményfürdő 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 élménymedencék, csúszdák igénybe vehetők. Szaunalepedő a szaunavilág recepcióján 1000 Ft kaució ellenében igényelhető. A bérlet érvényessége 60 nap, amely nem hosszabbítható.

#### **3.2. Gyermekek 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.

Gyermekek 0-6 éves korig 100,-Ft-os regisztrációs jegy váltásával látogathatják a fürdőt. A 100,- Ft levásárolható a Főbejáratnál az Információban Bükfürdő logós termékek vásárlása esetén.

Egy termék vásárlásakor egy kupon váltható be. A kupon a jegyvásárlás napján érvényes. Gyermekek 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.

### **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 gyermekenként 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 Bükfürdő 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 Bükfürdő 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 kísérli meg a belépést, úgy a pénztárosnak jogában áll a belépést megtagadni.

### **3.8. VIP Menü kedvezményes fürdőbelépővel**

A pénztárnál megváltott napi egyszeri belépésre jogosító fürdőbelépőt és kupont tartalmazó kedvezménycsomag megvásárlásával a fürdővendég jogosult az aktuálisan választható napi menü és a napi sütemény elfogyasztására is. A kupon a Bistro 1 étteremben váltható be. A napi menü minden nap 11.30 és 14.30 között fogyasztható. Egy diákigazolvánnyal napi egy diákbelépő/ VIP Menü váltható. A VIP menü kedvezmény-csomag aktuális belépői megtekinthetők a fürdő árlistájában.

### **3.9. 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 Medical Wellness 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 belépővel vagy chipes adathordozóval.

Azon vendégnek, aki a Bükkfürdő Thermal & Spa szolgáltatásai közül a Medical Wellness területén található szolgáltatásokat veszi igénybe, a Medical Wellnessbe 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 belépővel 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

---

#### 1. A medencék igénybevételének feltételei

##### 1.1. Általános feltételek

A medencébe lépés előtt **kötelező az alapos, szappanos előfürdő**. A medence igénybevétele után utófürdő javasolt.

A mosdók használatát követően az **alapos kézmosás és kézfertőtlenítés mellett szappanos előzuhany ismételt alkalmazása szükséges**.

A medencét csak megfelelő, **fürdési célú ruházatban** lehet használni.

Nem szobatiszta kisgyermek **csak úszópelenkában** tartózkodhat a medencében.

A **gyermek és pancsoló medencében felnőtt nem tartózkodhat**.

14 éven aluliak a **fertőtlenített gyógymedencéket is csak orvosi utasításra** vehetik igénybe.

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, hágcsokon) 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 ékszerrel 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 nyugalomát, pihenését zavarni.

A gyógyvizű medencékben való maximum 30 perces fürdőzést követően pihenőt kell tartani.

Tilos a vízbetáplálás közvetlen közelében tartózkodni.

Terheseknek, 14 év alatti gyermekeknek a gyógyvizű 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. Gyermekelemek, 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 Gyermekmedencét maximum 10 éves korú gyermekek, a „Cápabarlang” élménymedencét 3-12 éves korú gyermekek használhatják. A gyermekmedencékben található vízi attrakciók kizárólag rendeltetészerűen 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 higiénia 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, játsskai, a sportpályák és sporteszközök csak saját felelősségre, rendeltetésszerűen használhatók, 14 éves kor alatt szülő felügyelet (felnőtt felügyelete) szükséges.

### **1.6 Játsszószoza**

A játsszószoza a kifüggesztett nyitvatartási rend szerint használható. A játsszószoza játsskai, felszerelési tárgyai csak rendeltetésszerűen használhatók. A játsszószozót a gyermek kizárólag szülő felügyelettel (felnőtt felügyelettel) látogathatja, gyermekfelügyelet nem biztosított. Saját játssk bevihető, de a játssk esetleges károsodásáért, elvesztéséért a részvénytársaság felelősséget nem vállal. A játsszószozóból játssk és felszerelési, berendezési tárgy nem vihető ki. A játsszószozóba csak száraz fürdőruhában, száraz testtel szabad belépni. A játsszószozóban található konyhában a konyhai eszközök csak saját felelősségre, rendeltetésszerűen használhatók, fokozott óvatossággal. A konyhában kizárólag a kisgyermekek részére hozott ital és bébiétel melegíthető. A játsszószoza utcai cipőben nem látogatható.

## **2. A Szaunavilág igénybevételenek 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 szaunakabinot 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 igénybevételének feltételei**

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

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

A Medical Wellness területén található szolgáltatások igénybevételi lehetőségét a Bükfürdő Thermal & Spa gyógy- és wellness szolgáltatásainak igénybevételi rendje tartalmazza.

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

A Bükfürdő 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 pénztáraiban 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 pénztáraiban kell jelezni. A letéti díj – a bérelt öltözőszekrény kulcsának visszaadása esetén – legkésőbb a lejárat 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 pénztárában kell jelezni. A parkterületen lévő öltözőkabinok bérlete iránti igényt a Főbejárat pénztáraiban, vagy a Nyári bejárat pénztárainál kell jelezni. A letéti díj – a bérelt öltözőkabin kulcsának visszaadása esetén

– legkésőbb a lejárat 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 kabin bérlet lejáratának 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 közlésére – hangosbemondási lehetőséget biztosít.

## **IV. GYÓGY- ÉS WELLNESS KEZELÉSEK IGÉNYBEVÉTELÉNEK RENDJE**

### **1. Gyógy- wellness kezelések igénybevételével kapcsolatos általános információk**

A gyógy- és wellness kezelések igénybevételi lehetőségével kapcsolatos tudnivalókat a Bükfürdő Thermal & Spa gyógy- és wellness szolgáltatásainak igénybevételi rendjét rögzítő Házirend tartalmazza, mely a gyógyászati részleg és a Főbejárat előterében került kifüggesztésre.

A gyógyászati szolgáltatások:

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

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

### **A COVID-19 koronavírus járvány idején érvényes különleges szabályok**

A Gyógyászat és Medical Wellness épületében **csak az orvosi vizsgálatra, illetve kezelésre érkezett vendég/ beteg tartózkodhat**. A kísérő akkor megengedett, ha a vendég/ beteg kiskorú, korlátozottan cselekvőképes, illetve mozgásában akadályozott, vagy egészségi állapota ezt megköveteli.

A Gyógyászat és Medical Wellness területén egyéb **személyektől legalább 1,5 m távolságot** kell tartani, **szájmaszk használata kötelező**.

A Gyógyászat és a Medical Wellness épületébe történő belépéskor a vendég/ beteg **ellenőrző vizsgálaton** esik át, mely **testhőmérséklet mérésből**, illetve egy **járványügyi ellenőrző kérdőív kitöltéséből** áll. Amennyiben ez alapján felmerül a koronavírus fertőzés gyanúja a Nemzeti Népegészségügyi Központ aktuális eljárásrendje szerint járunk el, és a kezeléseket nem áll módunkban elvégezni. Az ellenőrzést megtagadó személytől a vizsgálatot / kezelést meg kell tagadni, a Gyógyászat, Medical Wellness épületét haladéktalanul el kell hagynia.

Az **orvosi rendelésen** való megjelenéshez (a TB támogatott fürdőkúra kiírásához is) **telefonos bejelentkezés** szükséges. Időpont a 06-94-558-071-es telefonszámon kérhető, hétfőtől péntekig 8:00-16:00 óra között. Az orvosi rendelésen **óránként négy beteget tudunk fogadni**. Amennyiben az adott időponton nem jelenik meg, új időpontot szükséges kérni.

A **kezeléseken** való részvétel szintén **csak előre egyeztetett időpontban** lehetséges.

A Gyógyászat és Medical Wellness területén be kell tartani a koronavírus fertőzés megelőzése szempontjából szükséges előírásokat (**távolságtartás, maszkviselés, rendszeres fertőtlenítőszeres kézmosás, köhögéskor, tüsszentéskor orrát, száját takarja el zsebkendővel, majd a zsebkendőt dobja el és mosson kezet**).

Amennyiben Ön beteg, lázas, köhög, kérjük, intézményünket ne keresse fel, korábban foglalt időpontjait telefonon keresztül mondja le!

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

Térítés ellenében igénybe vehető gyógykezelés, gyógykúra masszázs és wellness kezelések a Medical Wellness információjában válthatók. A térítés ellenében igénybe vehető gyógykezelésekkel kapcsolatos adminisztratív teendőket (kezelési időpontok rögzítése, módosítása, kúralapok, kezelési adatlapok, jegyek kiadása, számlázás, stb.) a Medical Wellness 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 Medical Wellness 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 ismételtel fel kell keresnie a fenti információt.

Azon fürdővendéget, aki a fürdőbe váltott jegyet, de a Medical Wellness (MW) területén található kezeléseket kívánja igénybe venni, - miután szándékát jelezte a részlegek közötti átlépő kapunál lévő kolléga felé -, a kapunál szolgálatot teljesítő munkatárs átkíséri az MW információjához. A kezelést követően a Fürdőbe való visszatéréskor rendelkeznie kell a belépést igazoló adathordozóval, és az információban részére átadott kezelési adatlappal.

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

A társadalombiztosítási rendszer által finanszírozott kezelésekkal 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 Bükfürdő 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 Bükfürdő Thermal & Spa fogyasztóvédelmi referens közreműködésével az írásbeli reklamációk kezelése során a jogszabályban rögzítetteknek megfelelően írásban válaszol.

A Bükfürdő Thermal & Spa gyógy- és wellness szolgáltatásait igénybe vevő vendég reklamációját megteheti, a szolgáltatásokkal való elégedettségét kifejezheti:

- személyesen:
  - a gyógy- és wellness 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 és Medical Wellness információjában elhelyezett *Vásárlók könyvébe* való bejegyzéssel. A Bükfürdő 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 Bükfürdő Thermal & Spa a Ptk. vonatkozó szakaszai alapján jár el.

A fürdő területén talált tárgyakat a fürdőszolgáltatási műszakvezetői irodában, a Gyógyászat területén talált tárgyakat az információs pultnál, a Medical Wellness területén talált tárgyakat a Medical Wellness információjában kell leadni.

Jelen házirend visszavonásig érvényes.

Bük, 2020. július 31.

Boros László Attila  
vezérigazgató