

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 gyógyvizet 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 vehető 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 értékű 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 Bükkfürdő Thermal & Spa vendégei részére bizonyos jegyípusokból 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. 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 Bükfürdő 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. Játszószoba

A játszószoba 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, 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 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 gyógyvizes medencékben való maximum 30 perces fürdözést 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., – vízcserre, a medencék tisztítása és fertőtlenítése érdekében – 11.30 és 13.00 óra között nem üzemel.

1.4. Gyermekeknél, 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 Gyermekeknél maximum 10 éves korú gyermekek, a „Cáparlang” élménymedencét 3-12 éves korú gyermekek használhatják. A gyermekeknélmedencékben található vízi attrakciók kizárólag rendeltetészerűen használhatók. A részvénytársaság különös gondot fordít a gyermekeknélmedencék vízminőségének megőrzésére, a fertőzésveszély elkerülésére, ezért felnőttek a medencéket csak a gyermekek közvetlen felügyeletének mértékéig használhatják. A Maci 1., pancsolóban 5, a Delfin 1., medencében 10, az élményfürdőben található Gyermekeknélmedencében 3 felnőtt tartózkodhat egyidejűleg. A gyermekeknélmedencéket 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 játszótér és a Toboz Ottó vizes játszótér területe, játéka, a sportpályák és sporteszközök csak saját felelősségre, rendeltetésszerűen használhatók, 14 éves kor alatt szülői felügyelet (felnőtt felügyelete) szükséges.

1.6 Játszószoba

A játszószoba a kifüggesztett nyitvatartási rend szerint használható. A játszószoba játéka, felszerelési tárgyai csak rendeltetésszerűen használhatók. A játszószobát 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 játszószobából játék és felszerelési, berendezési tárgy nem vihető ki. A játszószobába csak száraz fürdőruhában, száraz testtel szabad belépni. A játszószobában található konyhában a konyhai eszközök csak saját felelősségre, rendeltetésszerűen használhatók, fokozott óvatossággal. A konyhában kizárólag a kisgyermekek részére hozott ital és bébiétel melegíthető. A játszószoba utcai cipőben nem látogatható.

2. A Szaunavilág igénybevételének 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 igénybevételével 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 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 csúszdájának 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 Bükkfürdő Thermal & Spa gyógy- és wellness szolgáltatásainak igénybevételi rendje tartalmazza.

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 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 pénztáraitban 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 pénztáraitban, 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:
 - o kiegészítő díj befizetésével,
 - o a területi járóbeteg-ellátás keretében, részben ingyenesen,
 - o 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 fürdőkéúra 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 időpontban 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 masszázsa és wellness kezelése a Medical Wellness információjában válthatók. A térítés ellenében igénybe vehető gyógykezelésekkel kapcsolatos adminisztratív teendőket (kezelési időpontok rögzítése, módosítása, kuralapok, kezelési adatlapok, jegyek kiadása, számlázás, stb.) a Medical Wellness információban dolgozó információs látja el.

A kezeléseket 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 kezeléseket igénybevételéhez előzetes orvosi vizsgálat szükséges, illetve kúra igénybevétele esetén, az orvosi vizsgálatot követően, az orvos által kiállított kuralappal 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 adattalappal.

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 információszolgáltatók 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 tárgyat a fürdőszolgáltatási műszakvezetői irodában, a Gyógyászat területén talált tárgyat az információs pultnál, a Medical Wellness területén talált tárgyat a Medical Wellness információjában kell leadni.

Jelen házirend visszavonásig érvényes.

Bük, 2020. augusztus 4.

Boros László Attila
vezérigazgató