

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 kötelességeit, általános szerződési feltételeit (ÁSZF) tartalmazza.

I. ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK

1. A fürdő nyitvatartása

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

2. A fürdőszolgáltatások igénybevételének általános feltételei

A Bükfürdő Thermal & Spa fürdő- 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 10. életévüket be nem töltött gyermekek a medencéket csak szülői felügyelettel (felnőtt felügyelettel) vehetik igénybe!

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)
- a fürdő létesítményeiben közerkölcsöt, közrendet sértő módon viselkedni,
- a fürdő területén fénykép és videófelvétel készítése, valamint azok nyilvánosságra hozatala tilos,
- a fürdő létesítményeiben ügynöki, politikai tevékenységet folytatni,
- pénzdíjas, ill. pénz alapú szerencsejátékot űzni,
- a fürdő területére bármilyen állatot bevinni, (kivéve: vakok és gyengénlátók közlekedését segítő kutya),
- mások nyugalmaát zavarni,
- a fürdő létesítményeit, azok felszerelését, berendezési tárgyait rongálni, szándékosan kárt okozni,
- a fedett helyiségekben található fűtőtesteket, klímaberendezéseket, épített, vagy mobil berendezési tárgyakat ruhával, törölközővel letakarni, azokat szárításra használni (ruhaszárításra csak az e célra kialakított helyek használhatók, a nem kijelölt helyen elhelyezett ruhadarabokat a fürdő alkalmazottai jogosultak eltávolítani),
- a fürdő fedett helyiségeiben – az erre a célra kialakított öltözők kivételével – átöltözni, és a székeken ruházatot tárolni,
- a fürdő fedett helyiségeiben, a medencetérben, a pihenőtereken és a pihenőépületben található nyugágyakat, asztalokat és székeket, valamint a beltéri nyugágyakat a nap folyamán tartósan lefoglalni,
- a medence- és a pihenőterekben, valamint a táblával jelölt helyiségekben 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, (kivéve speciális úszópólók) hosszúnadrágok, legginsek, rövid sportnadrágok, anyaguktól függetlenül nem megengedettek. A gyógyvizes medencékben ékszer viselése nem ajánlott.

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

A fürdő területén több helyen szelektív hulladék tárolók találhatóak, melyek használatánál figyelembe kell venni, hogy a hulladék minden esetben a megfelelő helyre kerüljön.

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 **kötelező**.

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 egységénél 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 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 ruhafogásokat 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, medencék 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, valamint nem készpénzzel vagy euróval történő fizetési szándékát előre jelezni kell. Áraink forintban értendők és az ÁFÁ-t tartalmazzák.

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. Az új beléptető rendszer sajátossága, hogy **az adathordozók** - a belépés-kilépés funkció túl - egyéb szolgáltatásokat is képesek nyújtani.

Azon szolgáltatások igénybevétele során melynél kaució fizetése kötelező, (szaunalepedő, napozóágy, öltöző szekrények, értékmegőrzők, csomagmegőrzők, kabinok) – a kaució összegével, az adott terminálhoz való érintéssel megterhelhetőek. Az így keletkezett kauciót csak akkor szükséges kifizetni, ha szolgáltatás igénybevétele után a bérelt eszköz nem kerül visszaszolgáltatásra.

A kaucióval terhelt adathordozók távozásnál a kapukat nem nyitják, amíg annak értéke kiegyenlítésre nem kerül valamelyik pénztárban.

Nyugágy pótdíj: 500 Ft

Szaunalepedő pótdíj: 1.000 Ft

Adathordozó és kulcs pótdíj: 5.000 Ft

Az óra épségéért és azon rögzített fogyasztásokért fürdővendégeink teljes anyagi felelősséggel tartoznak. A terhelt adathordozók ki nem fizetése minden esetben rendőrségi feljelentést von maga után!

A fürdőbe való belépési jogosultságot igazoló chipes adathordozót, valamint a pénztárnál való fizetés során kapott nyugtát a fürdőben való tartózkodás teljes időtartama alatt meg kell őrizni, ellenőrzés esetén kérésre fel kell mutatni, a fürdő egységeiben való tartózkodás során a csuklón rögzítve viselni kell. Az a személy, aki ellenőrzés esetén az adathordozót nem tudja bemutatni, 5.000 Ft-ot – az adathordozó pótdíját - köteles megfizetni.

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

Egy fürdőbelépővel csak egy személy léphet a fürdő területére.

A pénztárakban megvásárolt napijegyek csak a vásárlás napján használhatók fel, míg az online vásárolt napijegyek felhasználási ideje 30 nap.

Lehetőség van a fürdő területének rövid időszakra (maximum 15' perc) történő elhagyására. Ezt **kilépés előtt kötelező a jegypénztáraknál jelezni**, mert az adathordozó kapuk elnyelőjénél történő visszavétele után a belépés csak egy újabb napi belépőjegy megvásárlásával lehetséges. A pénztáros kollégák ilyen esetben egy karszalagot adnak a kilépési időpont feltüntetésével. Amennyiben a visszatérésig eltelt idő meghaladja a 15 percet, a belépés csak pótdíj megfizetésével lehetséges, melynek összege 500.-Ft. (kivéve a féléves/éves bérlettel rendelkezők, mert az ő esetükben - naponta egyszer - az újabb belépés ingyenesen engedélyezett)

Az adathordozó elvesztéséért, megrongálódásáért a Fürdő területén a vendég felel.

Az elveszített adathordozó tulajdonosa 5.000.-Ft pótdíjat köteles megfizetni.

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.

3. Fürdőbelépők, belépési jogosultságok

3.1. Napi fürdőbelépők egy személy részére

A pénztárnál megváltott *napi* egyszeri belépésre jogosító fürdőbelépővel (adathordozóval), 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 alkalmas**, napi egyszeri belépésre jogosító **fürdőbérlettel** és **2-4 alkalmas 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. Adott napon történő kilépés után csak egy újabb alkalomra szóló napijegy érvényesítésével lehet belépni.**

Az **5-15 alkalmas fürdőbérletek** és a **2-4 alkalmas elővételi jegyek** a pénztárnál vagy online vásárolt váltástól számítva 60 napig jogosítanak a fürdő területére való belépés lehetőségére, amely nem hosszabbítható.

Az **5-15 alkalomra szóló szaunabérlet fürdőbelépővel** a pénztárnál vagy online váltástól számítva **60 napig** jogosítanak a fürdő és a szaunavilág területére való belépés lehetőségére. Az adathordozó a beléptető kapuknál aznapra történő érvényesítés mellett a belépést és öltözőszekrény használatot biztosítja a szaunavilág területén, a szabad szekrények függvényében. 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 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 igényelhető, mely során az adathordozó szaunalepedőnként kaucióval terhelődik. Az első szaunalepedő használati díja 0.- Ft, minden további csere szaunalepedő használati díja 300.-Ft. A szaunalepedő(k) visszaadásakor a szauna alkalmazott a terhelést inaktíválja. Amennyiben az adathordozón aktív marad a kaució(k), a fürdő elhagyásakor az elnyelő azt nem veszi vissza, csak annak kifizetésével. (1.000 Ft/lepedő)

3.2. Gyermek belépő egy személy részére

A pénztárnál/online megvásárolt *napi egyszeri belépésre jogosító gyermek belépővel*, annak belépési pontnál való érvényesítése után, a váltás napján egy alkalommal egy (15. életévét be nem töltött) gyermek léphet a fürdő területére.

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

Gyermekek 0-6 éves korig ingyen látogathatják a fürdőt.

A gyermek ölbén, babakocsiban, vagy a számára kijelölt beléptető ponton keresztül léphet be.

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

A pénztárnál /online megváltott *csoportos fürdőbelépővel* a váltás napján, a 20 vagy több személyből álló csoport tagjai fejenként egy alkalommal, de együttesen, az adathordozók belépési pontnál való érvényesítése után léphetnek a fürdő területére. A csoportos fürdőbelépő váltásának feltétele, hogy min. 20 felnőtt, ill. min. 20 gyermek, ill. min. 20 diák, ill. min. 20 kedvezményes belépőt váltó egyidejűleg lépjen a fürdő területére.

A 15. 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 (6-14 éves) együttes belépésére

A pénztárnál /online megváltott *családi belépővel* a váltás napján két felnőtt és egy (15. életévét be nem töltött) gyermek fejenként egy alkalommal, de együttesen, az adathordozók belépési pontnál való érvényesítése után, léphetnek a fürdő területére. Az egynél több gyermekkel érkező családok részére a családi jegy mellé gyermekenként családi kiegészítő jegy váltható.

A 15. életévüket be nem töltött gyermekek a belépő igénybevételére jogosító okmányokat a II.3.3. pontban meghatározottak szerint kötelesek felmutatni.

3.5. Diák- és kedvezményes jegy

Diákjegy váltásának feltétele:

- érvényes magyar, vagy nemzetközi **nappali tagozatos diákigazolvány** felmutatása, 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.

Kedvezményes jegy váltásának feltétele:

- **Országos Nyugdíjfolyósító Intézet által kiállított igazolvány** felmutatása.

Egy napon, egy igazolvánnyal egy kedvezményes jegy vásárolható meg. A kedvezmény más akciókkal nem vonható össze. A kedvezmény kiadása és a beléptetés előtt az igazolvány érvényességét munkatársaink jogosultak ellenőrizni.

3.6. Online jegyek

A Bükkfürdő Thermal & Spa honlapján (www.bukfurdo.hu) elérhető online megvásárolható jegyek felhasználásával kapcsolatos információk elérhetőek ugyanitt az ÁSZF-ben.

3.7. Éves/féléves bérletek

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

A névre szóló Éves/féléves bérletek („Éves-féléves fürdőbérlet”, vagy „Éves-féléves fürdőbérlet szaunával”) igénylésekor az „Éves-féléves bérlet igénylő nyomtatvány” kitöltését követően egy bérlet kerül kiállításra. A bérlet megvásárlásával egyidejűleg a bérlet tulajdonosának arcképéről – a vonatkozó jogszabályok betartásával - felvétel készül a Fürdő adatbázisába, melyet a belépések alkalmával a pénztárosok ellenőriznek. Amennyiben nem a kártya tulajdonosa kísérel meg a belépést, úgy a pénztárosnak jogában áll a belépést megtagadni.

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

Az „Éves/féléves fürdőbérlet a vásárlás időpontjától számított 365/183 napig érvényes. A bérletet a gyorskasszánál kell bemutatni, ahol a vendég megkapja az aznapra érvényes adathordozóját, amely – a 2. pontban leírtak szerint - napi maximum kétszeri belépésre jogosít a Bükkfürdő Thermal & Spa területére.

A szaunát is tartalmazó éves/féléves fürdőbérletet vásárlók a vásárlás időpontjától számított 365/183 napig érvényes bérletet kapnak. A bérletet a gyorskasszánál kell bemutatni, ahol a vendég megkapja az aznapra érvényes adathordozóját, amely a fürdőbe – a 2. pontban leírtak szerint - napi maximum kétszeri belépésre, a Szaunavilág területére való többszöri belépésre és szauna öltözőszekrény használatra jogosít a Bükkfürdő Thermal & Spa területén. Abban az esetben, ha a szaunavilág korlátozott számú szekrényei már nem állnak rendelkezésre, az élményfürdő területén található 100 Ft-os érmével működő öltözőszekrény, vagy a fedett fürdő területén működő ingyenes ruhatáros öltöző 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. A névre szóló „Éves-féléves fürdőbérlet”, illetve „Éves-féléves fürdőbérlet szaunával” nem átruházható, nem elajándékozható.

3.8.

3.9. Egyebek

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

Lehetőség van **a Fürdő területének rövid időszakra (maximum 15' perc) történő elhagyására**. Ezt kilépés előtt kötelező a jegypénztáraknál jelezni, mert az adathordozó kapuk elnyelőjénél történő visszavétele után a belépés csak egy újabb napi belépőjegy megvásárlásával lehetséges. A pénztáros kollégák ilyen esetben egy karszalagot adnak a kilépési időpont feltüntetésével. Amennyiben a visszatérésig eltelt idő meghaladja a 15 percet, a belépés csak pótdíj megfizetésével lehetséges, melynek összege 500.-Ft. (kivéve a féléves/éves bérlettel rendelkezők, mert az ő esetükben - naponta egyszer - az újabb belépés ingyenesen engedélyezett)

Az adathordozó elvesztéséért, megrongálódásáért a Fürdő területén a vendég felel.

Az elveszített adathordozó tulajdonosa 5.000.-Ft pótdíjat köteles megfizetni.

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

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, amellyel – a szabad kapacitás függvényében – szauna öltözőszekrényt igényelhet a szaunában. Abban az esetben, ha a szaunavilág korlátozott számú szekrényei már nem állnak rendelkezésre, az élményfürdő területén található 100 Ft-os érmével működő öltözőszekrény, vagy a fedett fürdő területén működő ingyenes ruhatáros öltöző vehető igénybe.

Amennyiben a jegyvásárlásnál a szauna területére is jogosító belépőt nem vásároltunk, lehetőség van a szauna bejáratánál is belépő váltására. A Szaunavilág területére nem jogosító érvényes adathordozóval, a Szaunavilág belépési pontjánál működő beléptető kapu szoftvere felajánlja az adathordozónk bővítését, egy aznapra szóló szauna belépővel, amit a kapun elhelyezett gomb megnyomásával aktiválhatunk. Az adathordozónkra ily módon került szauna belépővel bővített többletköltséget, a fürdő elhagyása előtt kell kifizetni, a működő pénztárak valamelyikében.

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 – érvényes szauna belépővel - a be- és kijárási korlátlan alkalommal biztosított.

A szaunavilág teljes területén tilos a dohányzás.

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 felnőt, csak a felügyelet szükséges mértékéig 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, hágcsókön) 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 10. életévüket be nem töltött gyermekek a medencéket csak szülői felügyelettel (felnőtt felügyelettel) 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 karórát és ékszert viselni tilos! A csúszdákat csak a csúszda mellett elhelyezett táblán megjelölt engedélyezett testhelyzetekben szabad használni. Az Élményfürdőben található Aquatube csúszdán egyszerre 1 fő csúszhat, csúszógumi használata nélkül. A csúszdát csak úszni tudó, 130 cm-nél nagyobb vállmagasságú emberek vehetik igénybe, legfeljebb 120 kg-os testsúlyig. A csúszdára ételt-italt felvinni tilos. A Gekko és a Rainbow csúszdák kizárólag csúszógumival használhatók. Legfeljebb 2 fő, 120 cm-nél nagyobb vállmagasságú ember használhatja egyszerre, egy személyes használat esetén legfeljebb 120 kg-os testsúlyig. Kétszemélyes csúszógumi használata esetén az együttes testsúly a 200 kg-ot nem haladhatja meg. A csúszdákon kizárólag a Bükkfürdő Thermal & Spa által biztosított csúszógumik használhatók, saját csúszógumi használata tilos. Az Élményfürdőben található csúszdák október 1-től téli üzemmódban üzemelnek. A téli üzemmódról tájékoztatás a részvénytársaság honlapján és a bejáratoknál elhelyezett hirdetőtáblákon található.

A kültéri és a beltéri csúszdák 12:30 – 13:30 óra között ebédszünet miatt nem üzemelnek.

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 20 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., – vízcseré, a medencék tisztítása és fertőtlenítése érdekében – 12.45 és 14.00 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 Gyermekelemet maximum 10 éves korú gyermekek, a „Cáparlang” élménymedencét 3-12 éves korú gyermekek használhatják. A gyermekelemekben található vízi attrakciók kizárólag rendeltetésszerűen használhatók. A részvénytársaság különös gondot fordít a gyermekelemek 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 Gyermekelemben 3 felnőtt tartózkodhat egyidejűleg. A gyermekelemet csak a higiéniaát biztosító fürdőruhát (úszópelenkát) viselő gyermekek használhatják.

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

1.5 Játszótér, 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 Játszószoza

A játszószoza a kifüggesztett nyitvatartási rend szerint használható. A játszószoza 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 játszószoza utcai cipőben nem látogatható.

2. A Szaunavilág igénybevételének feltételei

A Szaunavilág csak érvényes, oda szóló belépővel látogatható.

A Szaunavilág teljes területe fürdőruhamentes terület, a szauna kabinokban és a medencékben fürdőruha használata tilos.

A Szaunavilág belső pihenőtereiben és közlekedőiben textília (szaunalepedő, törölköző, vagy köntös) használata kötelező.

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, fürdőruha nem viselhető.

A szaunafelöntések külön térítés ellenében vehetők igénybe.

A szaunafelöntések alatt az adott szaunakabin 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 és közvetlen környezetében, valamint a medencékben 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 szaunalepedő igényelhető, mely során az adathordozó szaunalepedőnként kaucióval terhelődik. Az első szaunalepedő használati díja 0.- Ft, minden további csere

szaunalepedő használati díja 300.- Ft. A szaunalepedő(k) visszaadásakor a szauna alkalmazott a terhelést inaktíválja. Amennyiben az adathordozón aktív marad a kaució(k), a fürdő elhagyásakor az elnyelő azt nem veszi vissza, csak annak kifizetésével. (1.000 Ft/lepedő)

A Szaunavilágban készpénzes/bankkártyás (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 felvételével történik.

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

A 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 Élményfürdő épületében – a készlet erejéig – öltözőszekrényes, a fedett fürdő épületében fogasos, felügyelettel ellátott ruhatárolási lehetőséget biztosít. Az öltözőszekrény zárszerkezete 100 Ft-os 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 kiűrti. 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.

4. Medical Wellness igénybevételének feltételei

A Medical Wellness részleg belépésre jogosító, chipes adathordozó órával 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/élményfürdő épületében található értékmegőrző szolgál. Az értékmegőrző szekrény kulcsa a Főbejárat pénztáráiban - kölcsönzési díj ellenében - vehető át. A kulcs átvételével egyidőben a chipes adathordozóra letéti díj terhelődik, amit csak abban az esetben kell megfizetni, ha a távozáskor a kulcs nem kerül visszaadásra. Az elvesztett kulcs esetén fizetendő pótdíj 5.000.-FT.

A Szaunavilág vendégei értéktárgyainak megőrzésére a Szaunavilágban található értékmegőrző szolgál. Az értékmegőrző szekrény kulcsa a szauna pénztárában vehető át. A kulcs átvételével egyidőben a chipes adathordozóra letéti díj terhelődik, amit csak abban az esetben kell megfizetni, ha a távozáskor a kulcs nem kerül visszaadásra. Az elvesztett kulcs esetén fizetendő pótdíj 5.000.-FT.

Az értékmegőrző a fürdő zárását követően kiűrtésre 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 értékmegőrző kinyitása jegyzőkönyv felvétele mellett történik.

A Fürdő vendégei részére csomagjainak megőrzésére a részvénytársaság a **fedett fürdő** épületében **csomagmegőrzőt** biztosít. A csomagmegőrző szekrények kulcsai a Főbejárat pénztáraiban - kölcsönzési díj ellenében - vehetők át. A kulcs átvételével egyidőben a chipes adathordozóra letéti díj terhődik, amit csak abban az esetben kell megfizetni, ha a távozáskor a kulcs nem kerül visszaadásra. Az elveszett kulcs esetén fizetendő pótdíj 5.000.-Ft. 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**-bérleti lehetőséget biztosít. Az öltözőszekrények kulcsait a Főbejárat pénztáraiban lehet igényelni kölcsönzési díj ellenében. A kulcs átvételével egyidőben a chipes adathordozóra letéti díj terhődik, amit csak abban az esetben kell megfizetni, ha a távozáskor a kulcs nem kerül visszaadásra. Az elveszett kulcs esetén fizetendő pótdíj 5.000.-Ft. 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, lévő **öltözőkabinokra** bérleti lehetőséget biztosít. A fedett fürdő öltözőiben lévő kabinok kulcsait - bérleti díj megfizetése mellett - a Főbejárat pénztáraiban lehet igényelni, bérleti díj megfizetése mellett. A kulcs átvételével egyidőben a chipes adathordozóra letéti díj terhődik, amit csak abban az esetben kell megfizetni, ha a távozáskor a kulcs nem kerül visszaadásra. Az elveszett kulcs esetén fizetendő pótdíj 5.000.-Ft.

A parkterületen lévő **öltözőkabinok** bérlete iránti igényt a Főbejárat pénztáraiban, vagy a Nyári bejárat pénztárainál lehet igényelni, bérleti díj megfizetése mellett. A kulcs átvételével egyidőben a chipes adathordozóra letéti díj terhődik, amit csak abban az esetben kell megfizetni, ha a távozáskor a kulcs nem kerül visszaadásra. Az elveszett kulcs esetén fizetendő pótdíj 5.000.-Ft. A kabinban elhelyezett tárgyakért a részvénytársaság felelősséget nem vállal, a kabin, a Fürdő zárását követően kiürített. 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 kölcsönzési díj ellenében vehetők bérbe. A napozóágy átvételével egyidőben a chipes adathordozóra letéti díj terhődik, amit csak abban az esetben kell megfizetni, ha a napozóágy legkésőbb a fürdő zárását megelőző fél órával nem kerül a kölcsönzési helyre visszavitelre. Ilyen esetben a kijáratnál fizetendő pótdíj összege 500.-Ft/napozóágy. A napozóágyak a Fürdő területén kívülre nem vihetők.

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 Medical Wellness információjában és a Gyógyászat TB információjában található.

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 időtartamát a vonatkozó rendelet maximum 30 perc időtartamban maximalizálja.

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 8:30-12:00 óra között. Amennyiben a vendég/beteg 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 masszázs és wellness kezelések a Medical Wellness információjában, vagy a webshopon keresztül 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 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 kuralappal a vendégnek ismételtten fel kell keresnie a fenti információt.

Azon fürdővendég, aki a fürdőbe váltott jegyet, a fürdő területéről közvetlenül megközelítheti a M.W. területét.

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. A gyógyászati információban - térítés ellenében - kapott adathordozó kártya felmutatásával a főbejárat gyorspénztárában a vendég chipes óráat kap, ami a fürdőbe egyszeri belépésre jogosít. A z utolsó kezelési

napon az adathordozó kártya a gyorspénztárban visszavételre kerül, a vendég a chipes órát használja aznap, a távozáskor a kapunál lévő elnyelőbe dobva távozhat.

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 gyógymasszázs, 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 főkönyvelőnél.
- 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, 2021. október 18.

Koós Melinda
vezérigazgató