

# 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: fürdőnadrágok és fürdő rövidnadrágok férfiak részére; bikinik és fürdőruhák nők részére; fürdőpelenkák, speciális babafürdőnadrágok 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 hulladéktárolókba kell helyezni.

A fürdő területén több helyen szelektív hulladéktárolók találhatók, 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 pótdíj: 1.500 Ft**

**Szekrénykulcs pótdíj: 5.000 Ft**

**Az óra épségéért fürdővendégeink teljes anyagi felelősséggel tartoznak.**

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, 1.500 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 (szalagos bérlet esetén terminálhoz való érintése) 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 1.500.-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 1.500.-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.

A minimum **5 alkalmas**, napi egyszeri belépésre jogosító **fürdőbérlettel** és 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, ezért a Fürdő ideiglenes elhagyásakor (max.15' perc ingyenes) a recepció dolgozótól kilépési karszalagot kell kérni.**

**(15' perc túllépése után 1.500.-Ft pótdíjat kell megfizetni)**

Lehetőség van kártyás, illetve szalagos adathordozó használatára.

A kártyás adathordozó esetén a vendég egy kártyás adathordozót kap, amit minden nap a gyorskasszáznál bemutatva megkapja a hagyományos aznapra érvényes órás adathordozóját. A szalagos adathordozó esetén a bérlet vásárlója a vásárlás után közvetlenül megkapja a csuklóra rögzített adathordozót, amit az érvényesség utolsó napján, távozásakor a pénztáros kollégák eltávolítanak. A

**szalagos adathordozót - a csuklón rögzítve - a megvásárolt napi tartózkodás teljes időtartama alatt viselni szükséges, elvesztése, megrongálódása esetén érvényét veszti.**

A minimum 5 alkalmas fürdőbérletek a pénztárnál vagy online vásárolt váltástól számítva 30 napig jogosítanak a fürdő területére való belépés lehetőségére, amely nem hosszabbítható.

A minimum 5 alkalomra szóló szaunabérlet fürdőbelépővel a pénztárnál vagy online váltástól számítva **30 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. Gyermekek 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 ölben, 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:

- Magyar Államkincstár Nyugdíjfolyósító 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 Bükfürdő Thermal & Spa honlapján ([www.bukfurdo.hu](http://www.bukfurdo.hu)) elérhető online megvásárolható jegyek felhasználásával kapcsolatos információk elérhetőek ugyanitt az ÁSZF-ben.

### **3.7. Éves/féléves bérletek**

A Bükfürdő 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 gyorskasszáznál kell bemutatni, ahol a vendég megkapja az aznapra érvényes adathordozóját, amely – a 2. pontban leírtak szerint - napi maximum kétszeri belépésre jogosít a Bükfürdő Thermal & Spa területére.

A szaunát is tartalmazó éves/féléves fürdőbérletet vásárlók a vásárlás időpontjától számított 365/183 napig érvényes bérletet kapnak. A bérletet a gyorskasszáznál 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 Bükfürdő Thermal & Spa területén. Abban az esetben, ha a szaunavilág korlátozott számú szekrényei már nem állnak rendelkezésre, az élményfürdő területén található 100 Ft-os értékű 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 1.500.-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 1.500.-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.

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 kijárás 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 felnőtt, 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, 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 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 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 Gekó 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 gyógyvizű medencékben való **maximum 20 perces** fürdözést követően pihenőt kell tartani.

Tilos a vízbetáplálás közvetlen közelében tartózkodni.

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

A fedett fürdő medenceterében található Beltéri kis gyógymedence 1., és Beltéri kis gyógymedence 2., – vízcseré, a medencék tisztítása és fertőtlenítése érdekében – 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 rendeltetészerűen 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 gyermekmedencéket csak a higiénia 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 benttartózkodási 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 szaunakabinból 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](http://www.bukfurdo.hu) honlapon is elérhető.

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

A részvénytársaság az 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 5.000 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.

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

A Medical Wellness részleg belépésre jogosító, chipes adathordozó órával/szalagos bérlettel 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 értékárgyainak 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 elveszett kulcs esetén fizetendő pótdíj 5.000 Ft.

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 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 pénztáráiban - kölcsönzési díj ellenében - vehetők 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 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 pénztáráiban lehet igényelni kölcsönzési díj ellenében. 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 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 pénztáráiban lehet igényelni, bérleti díj megfizetése mellett. 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 elveszett kulcs esetén fizetendő pótdíj 5.000 Ft.

**A parkterületen** lévő **öltözőkabinok** bérlete iránti igényt a Főbejárat pénztáráiban, vagy a Nyári bejárat pénztáráinál lehet igényelni, bérleti díj megfizetése mellett. 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 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 terhelődik, 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 9:00-12:00 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 masszázis 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 ismételtel 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 óráát kap, ami a fürdőbe egyszeri belépésre jogosít. A z utolsó kezelési napon az adathordozó kártya a gyorspénztárban visszavételre kerül, a vendég a chipes óráát 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 gyögmasszázs, a talpreflexmasszázs, a nyirokmasszázs, az egyéni gyógytorna, a gyógyszeres pakolás, az elektroterápiás, valamint a szoftlézer-kezeléseken kérjük száraz fürdőruhában megjelenni.

## **V. EGYÉB TUDNIVALÓK**

---

### **1. Észrevételek, panaszok megtétele**

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

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

A Bükkfürdő Thermal & Spa 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 a gyógyászati vezetőnél,
  - az adminisztratív folyamatokra, az adatszolgáltatásra, információadásra vonatkozó reklamáció esetén az adatvédelmi tisztviselőnél.
- írásban a Gyógyászat és Medical Wellness információjában elhelyezett *Vásárlók könyvébe* való bejegyzéssel. A Bükkfürdő Thermal & Spa fogyasztóvédelmi referens közreműködésével az írásbeli reklamációk kezelése során a jogszabályban rögzítetteknek megfelelően írásban válaszol.
- személyes adatainak kezelésével kapcsolatos észrevételeit megteheti az adatvédelmi tisztviselőnél.

### **2. Talált tárgyak kezelése**

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

A fürdő területén talált tárgyakat a fürdőszolgáltatási műszakvezetői irodában, 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, 2022.május 13.

Koós Melinda  
vezérigazgató