

# HÁZIREND

## A BÜKFÜRDŐ THERMAL & SPA SZOLGÁLTATÁSAINAK IGÉNYBEVÉTELI RENDJE

### 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 nyilvánosságna k 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 gyerekek 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:

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

A fürdőszolgáltatások igénybevétele során **tilos**:

- a fürdő létesítményeiben közerkölcsöt, közrendet sértő módon viselkedni,
- a fürdő területén fénykép és videófelvétel készítése, valamint azok nyilvánosságra hozatala tilos,
- a fürdő létesítményeiben ügynöki, politikai tevékenységet folytatni,
- pénzdíjas, ill. pénz alapú szerencsejátékot üzni,
- a fürdő területére bármilyen állatot bevinni, (kivéve: vakok és gyengénlátók közlekedését segítő kutya),
- mások nyugalmát 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. 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 egységnél feltüntetett létszámnál egyidejűleg több fő nem veheti igénybe.

A fürdő területére gépjárművel behajtani csak előzetes engedéllyel lehet, az engedélyben rögzített feltételek szerint. A vendégek biztonsága érdekében a fürdő területének egy része kamerákkal ellenőrzött. Ezen tényre a bejáratoknál és az érintett helyiségeknél piktogramos figyelmeztető táblák hívják fel a vendégek figyelmét. A kamera hangot nem rögzít. Az elektronikus megfigyelőrendszer működésével kapcsolatos tájékoztató és a fürdővendégek adataival kapcsolatos adatkezelési tájékoztató a főbejáratnál került kihelyezésre.

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

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

---

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

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

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

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

A fürdő egész területén – a szaunakabinok, 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.

### 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 funkción 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: 1.000 Ft**

**Szaunalepedő pótdíj: 1.600 Ft**

**Adathordozó pótdíj: 1.700 Ft**

**Szekerénykulcs pótdíj: 5.500 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, 1.700 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.

A fürdő területének elhagyására - belépést követően - csak pótdíj megfizetésével van lehetőség melynek összege 1.700.-Ft. (kivéve a féléves/éves bérlettel rendelkezők, mert az ő esetükben - naponta egyszer - az újabb belépés ingyenesen engedélyezett, amit a chippel igazolni szükséges)

Az Apartman hotel vendége a kulcskártyája bemutatásával köteles igazolni ott létét és a **kilépés előtt kötelező a jegypénztáraknál jelezni a kilépési szándékot**, mert az adathordozók 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.)

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

Az elveszített adathordozó tulajdonosa 1.700.-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 1.700.-Ft pótdíjat kell megfizetni.**

**Lehetőség van kártyás, órás, illetve szalagos adathordozó használatára.**

A kártyás adathordozó esetén a vendég egy kártyás adathordozót kap, amit minden nap a kasszánál bemutatva megkapja a hagyományos aznapra érvényes órás adathordozóját. Az órás, illetve szalagos adathordozó esetén a bérlet vásárlója a vásárlás után közvetlenül megkapja a csuklóra rögzített adathordozót. A szalagos adathordozót - a csuklón rögzítve - 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. Abban az esetben, ha a szaunavilág korlátozott számú szekrényei már nem állnak rendelkezésre, az élményfürdő területén további 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. (1.600 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 0-3 éves korig 100 Ft-os regisztrációs jeggyel látogathatják a fürdőt.**

### 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 kedvezményes csoportos belépőt vásárlók, a kedvezményes belépő igénybevételére jogosító okmányokat kötelesek felmutatni.

### 3.4. Családi fürdőbelépő 2 felnőtt és 1 gyermek (3-14 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 és személyigazolvány együttes 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 kísérli meg a belépést, úgy a pénztárosnak jogában áll a belépést megtagadni.

A bérlet ára fizethető készpénzzel, bankkártyával egy összegben.

Az „Éves/féléves fürdőbérlet a vásárlás időpontjától számított 365/183 napig érvényes. A bérletet a kasszánál 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 kasszánál 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 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 üzemen 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

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

A Fürdő területének elhagyását követően az adott napon a visszalépés bruttó 1.700 Ft pótdíj megfizetése esetén van lehetőség. Kivéve a féléves/éves bérlettel rendelkezők, mert az ő esetükben - naponta egyszer - az újabb belépés ingyenesen engedélyezett, amit a chippel igazolni szükséges. Kilépési szándékot kötelező a jegypénztáraknál jelezni, mert az adathordozó kapuk elnyelődjénél történő visszavétele után a belépés csak egy újabb napi belépőjegy megvásárlásával lehetséges. A pénztáros kollégák ilyen



esetben egy karszalagot adnak a kilépési időpont feltüntetésével A féléves/éves bérlettel rendelkezők számára - naponta egyszer - az újabb belépés ingyenesen engedélyezett.

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

Az elveszített adathordozó tulajdonosa 1.700.-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.

#### **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 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 3 órás időtartamra 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. Játszószoba**

A játszószoba szolgáltatásait a már belépőjeggyel rendelkező vendégek vehetik igénybe.

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

---

#### **1. A medencék igénybevételének feltételei**

##### **1.1. Általános feltételek**

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

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

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

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

**A gyermek és pancsoló medencében felnőtt, 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, hágcson) 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 Gekko és a Rainbow csúszdák kizárólag csúszógumival használhatók. Legfeljebb 2 fő, 120 cm-nél nagyobb vállmagasságú ember használhatja egyszerre, egy személyes használat esetén legfeljebb 120 kg-os testsúlyig. Kétszemélyes csúszógumi használata esetén az együttes testsúly a 200 kg-ot nem haladhatja meg. A csúszdákon kizárólag a Bükkfürdő Thermal & Spa által biztosított csúszógumik használhatók, saját csúszógumi használata tilos. Az Élményfürdőben található csúszdák október 1-től téli üzemmódban üzemelnek. A téli üzemmódról tájékoztatás a részvénytársaság honlapján és a bejáratoknál elhelyezett hirdetőtáblákon található.

Az Acapulco medence ugró öböl részét kizárólag úszni tudó, vízbiztos emberek használhatják. Az ugró részt egyszerre egy vendég használhatja, mégpedig úgy, hogy a vízbeérkezés helyét – ugró öböl részt – a vízbeérkezés után azonnal el kell hagyni!

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

A játékelemet mindenki csak saját felelősségére használhatja.

### 1.3. Gyógymedencék igénybevételének feltételei

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

**Nem szabad mások nyugalvét, 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 fürdözés tilos.

A fedett fürdő medenceterében található Beltéri kis gyógymedence 1., és Beltéri kis gyógymedence 2., – vízcserre, a medencék tisztítása és fertőtlenítése érdekében – 12.45 és 14.00 óra között nem üzemel.

### 1.4. Gyerme-medencék, 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 Gyerme-medencét maximum 10 éves korú gyermekek, a „Cáparlang” élménymedencét 3-12 éves korú gyermekek használhatják. A gyerme-medencékben található vízi attrakciók kizárólag rendeltetés szerűen használhatók. A részvénytársaság különös gondot fordít a gyerme-medencék vízminőségének megőrzésére, a fertőzésveszély elkerülésére, ezért  **felnőttek a medencéket csak a gyermeük közvetlen felügyeletének mértékéig használhatják.** A Maci 1., pancsolóban 5, a Delfin 1., medencében 10, az élményfürdőben található Gyerme-medencében 3 felnőtt tartózkodhat egyidejűleg. A gyerme-medencéket csak a higiénia t biztosító fürdőruhát (úszópelenkát) viselő gyermekek használhatják.

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

### 1.5 Játzó t ér, sportpályák

A játzó t ér és a Toboz Ottó vizes játzó t ér területe, játéka i, a sportpályák és sporteszközök csak saját felelősségre, rendeltetés szerűen használhatók, 14 éves kor alatt szülő i felügyelet (felnőtt felügyelete) szükséges.

## 1.6 Játszószoza

A játszószoza a kifüggesztett nyitvatartási rend szerint használható. A játszószoza játécai, 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 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 szaunakabint csak a szaunafelöntésre jegyet váltó vendégek látogathatják.

A szaunafelöntés megtartásához szükséges minimális létszám 2 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. (1.600 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 Élmenyfürdő épületében – a készlet erejéig – öltözőszekrényes, a fedett fürdő épületében öltözőszekrényes és fogasos, felügyelettel ellátott ruhatárolási lehetőséget biztosít. Az élmenyfürdő területén lévő öltözőszekrény és a fogasos ruhatár használatát a belépőjegy ára tartalmazza. Az élmenyfürdőben lévő szekrények -belépéskor- a pénztáros kollégáknál, utólag az információs pultnál bérelhetők. A szekrények a belépéskor kapott órára kerülnek felírásra. A szekrények nem bérelhetők, csak adott napon vehetők igénybe. A fedett fürdő öltözőszekrények kulcsai a fürdő területén kívülre nem vihetők. Az öltözőszekrény kulcsának elvesztése esetén 5.500 Ft-ot kell fizetni. Az öltözőszekrényekben 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 órás bérlettel látogatható.

### 5. Értékmegőrzés, csomagmegőrzés, kölcsönzés

A Bükfürdő Thermal & Spa vendégei értéktárgyainak megőrzésére a fedett fürdő/élmenyfürdő épületében található értékmegőrző szolgál. Az értékmegőrző szekrény kulcsa a Főbejárat pénztáraiban - 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 elveszett kulcs esetén fizetendő pótdíj 5.500 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 5.500 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 pénztáraiban - 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 5.500 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 terhelődik, amit csak abban az esetben kell megfizetni, ha a távozáskor a kulcs nem kerül visszaadásra. Az elveszett kulcs esetén fizetendő pótdíj 5.500 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 parkterületen** lévő **öltözőkabinok** bérlete iránti igényt csak a Nyári bejárat pénztárainál 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 5.500 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 1.000.-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 Bükkfürdő Thermal & Spa gyógy- és wellness szolgáltatásainak igénybevételi rendjét rögzítő Házirend tartalmazza, mely a Főbejárat információjában és a Gyógyászat TB információjában található.

A gyógyászati szolgáltatások:

- térítés ellenében,
- az egészség- és a társadalombiztosítási intézmények támogatásával, háziorvosi beutalóval (vagy szakorvosi vénnnyel), TAJ-kártyával:
  - o kiegészítő díj befizetésével,
  - 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.

Az **orvosi rendelésen** való megjelenéshez (a TB támogatott fürdőkúra kiírásához is) **telefonos bejelentkezés** szükséges. Időpont a 06-94-558-071-es telefonszámon kérhető hétfő, kedd, szerda, péntek 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.

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 főbejáratnál 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 főbejáratnál információban dolgozó információs látja el.

A kezelések egy része csak előzetes orvosi vizsgálat után vehető igénybe. A gyógykezelések igénybevételéhez szükséges előzetes vizsgálatot a részvénytársaság szakorvosai végzik. Az ezzel kapcsolatos tudnivalókról a főbejárat információjában adnak tájékoztatást. Amennyiben a kezelések igénybevételéhez előzetes orvosi vizsgálat szükséges, illetve kúra igénybevétele esetén, az orvosi vizsgálatot követően, az orvos által kiállított 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 kezelésekkel kapcsolatos adminisztratív feladatokat, (vények feldolgozása, kezelési időpontok rögzítése, módosítása, törlése, kezelőlapok, kezelési adatlapok kiadása, utazási utalványokkal kapcsolatos ügyintézés, kartonok kiadása stb.) illetve a kiegészítő díjakhoz kapcsolódó pénztári tevékenységet a részvénytársaság gyógyászati részlegén dolgozó információsok végzik. Orvosi beutaló, vény nem alkalmas a fürdő területére történő belépésre. A gyógyászati információban - térítés ellenében - kapott adathordozó kártya felmutatásával a főbejárat pénztárában a vendég chipes órát kap, ami a fürdőbe egyszeri belépésre jogosít. A z utolsó kezelési napon az adathordozó kártya a pénztárban 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 gyögmasszázs, a talpreflexmasszázs, a nyirokmasszázs, az egyéni gyógytorna, a gyógyszeres pakolás, az elektroterápiás, valamint a szoftlézer-kezeléseken kérjük száraz fürdőruhában megjelenni.

## **V. EGYÉB TUDNIVALÓK**

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

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

- személyesen 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:

o a gyógy- és wellness kezelésekre, a létesítmény állapotára, tisztaságára, higiéniájára vonatkozó reklamáció esetén a gyógyászati vezetőnél,

o az adminisztratív folyamatokra, az adatszolgáltatásra, információadásra vonatkozó reklamáció esetén az adatvédelmi tisztviselőnél.

- írásban a Gyógyászat és a Főbejárat 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 az információs pultnál kell leadni.

## A BÜKI GYÓGYFÜRDŐ ZRT. GYÓGYSZOLGÁLTATÁSAINAK IGÉNYBEVÉTELI RENDJE

### I. A GYÓGYÁSZATI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELI LEHETŐSÉGE, NYITVATARTÁS

---

A Büki Gyógyfürdő Zrt. gyógyászati szolgáltatásai az alábbi időbeosztás szerint vehetők igénybe:

- A társadalombiztosítás által finanszírozott gyógykezelések igénybevétele esetén (ünnepnapok kivételével):
 

|                      |              |
|----------------------|--------------|
| hétfőtől - péntekig: | 9.00 – 17.00 |
|----------------------|--------------|
- Térítés ellenében kiszolgált gyógy- és wellnesskezelések elérhetők (ünnepnapok kivételével):
  - nyirokmasszázs-kezelés,  
gyógyszeres (antiflogisztin) pakolás,  
tornatermi gyógytorna-kezelés,  
csoportos víz alatti gyógytorna-kezelés,  
szoftlézer-kezelés,  
négyrekeszes galvánfürdő  
elektroterápiás kezelés,  
komplex kezelés:
 

|                      |              |
|----------------------|--------------|
| hétfőtől - péntekig: | 9.00 – 17.00 |
|----------------------|--------------|
  - súlyfürdő-kezelés:
 

|                      |              |
|----------------------|--------------|
| hétfőtől - péntekig: | 9.00 – 10.00 |
|                      | 13.00– 14.00 |
  - parafangó, tangentor, pezsgőkád, szénsavas fürdő
 

|                      |              |
|----------------------|--------------|
| hétfőtől – péntekig: | 9.00 – 16.45 |
|----------------------|--------------|
  - gyógy masszázs kezelések:
 

|                        |              |
|------------------------|--------------|
| hétfőtől - vasárnapig: | 9.00 – 17.00 |
|------------------------|--------------|
  - Medical wellness masszázsok, gyógy masszázsok, testkezelések, Soft- pack ágy, Kraxenofen.  
kádfürdő kezelések
 

|                        |               |
|------------------------|---------------|
| hétfőtől - vasárnapig: | 09.00 – 18.00 |
|------------------------|---------------|
- Orvosi vizsgálat (előjegyzés alapján):
 

|                      |              |
|----------------------|--------------|
| hétfőtől - péntekig: | 9.00 – 16:30 |
|----------------------|--------------|
- DEXA vizsgálat (előjegyzés alapján):
 

|                      |               |
|----------------------|---------------|
| hétfőtől - péntekig: | 10.00 – 15:00 |
|----------------------|---------------|

Az **orvosi rendelésen** való megjelenéshez (a TB támogatott fürdőkúra kiírásához is) **telefonos bejelentkezés** szükséges. Időpont a 06-94-558-071-es telefonszámon kérhető, hétfő, kedd, szerda, péntek 9:00-12:00 óra között. Amennyiben az adott időponton nem jelenik meg, új időpontot szükséges kérni.

A **DEXA vizsgálat** igénybevételéhez **időpontegyeztetés szükséges**. Időpont a 06-94-558-071-es telefonszámon kérhető, hétfő, kedd, szerda, péntek 9:00-12:00 óra között.

## II. A GYÓGYÁSZATI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK ÁLTALÁNOS FELTÉTELEI

---

Jelen házirend a Büki Gyógyfürdő Zrt. gyógyászati szolgáltatásainak igénybevételi rendjét, az igénybevevők és a szolgáltató jogait és kötelelességeit tartalmazza.

A Büki Gyógyfürdő Zrt. gyógyszerellátásait, az igénybe vehető kezelések körét, azok árait a mindenkor érvényes, a részvénytársaság által közzétett árlista tartalmazza.

A Büki Gyógyfürdő Zrt. gyógyászati szolgáltatásai:

- térítés ellenében,
- az egészség- és társadalombiztosítási intézmények támogatásával, TAJ kártyával:
  - kiegészítő díj befizetésével,
  - a közgyógyellátási igazolvánnyal rendelkezők részére térítésmentesen vehetők igénybe, illetve 01 kódszámú medencefürdő és 09 kódszámú komplex kezelés esetén, alkalmanként a mindenkor aktuális árlista szerinti regisztrációs díj megfizetésével.

A Gyógyászat és a kezelőhelyek tisztaságát, higiéniáját meg kell őrizni.

A Gyógyászat és a hozzá tartozó kezelőhelyek felszerelését, berendezési tárgyait csak rendeltetésszerűen lehet igénybe venni, használni.

A Büki Gyógyfürdő Zrt. gyógyászati szolgáltatásait nem veheti igénybe:

- ittas személy,
- fertőző beteg,
- aki a Házirendben rögzített feltételeket nem tartja be.

A Gyógyászaton és a hozzá tartozó kezelőhelyiségekben tilos:

- dohányozni,
- a közerkölcset, közrendet sértő módon viselkedni,
- az épületbe bármilyen állatot bevinni, kivétel ez alól látássérült vendégeinket kísérő terápiás kutya,
- ügynöki, politikai tevékenységet folytatni,
- az épület felszerelését, berendezési tárgyait rongálni, szándékosan kárt okozni.

## III. TÉRÍTÉS ELLENÉBEN KISZOLGÁLT GYÓGYKEZELÉSEK IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS FELTÉTELEK

---

- A térítés ellenében igénybe vehető gyógykezelés, gyógykúra, masszázs és wellness kezelések a Fürdő főbejáratánál található információban váltható. Az itt vásárolt masszázskézelések a Medical Wellness részlegén található masszázshelyiségekben kerülnek elvégzésre.
- A térítés ellenében igénybe vehető gyógy-és wellness kezelésekkel kapcsolatos adminisztratív teendőket (kezelési időpontok rögzítése, módosítása, kúralapok, kezelési adatlapok, jegyek kiadása, számlázás stb.) az információban dolgozó információs látja el.
- A kezelések egy része csak előzetes orvosi vizsgálat után vehető igénybe. Az orvosi vizsgálatot követően, az orvos által kiállított kezelő- vagy kúralappal a vendégnek ismételtelen fel kell keresnie a fenti információt.
- ~~• A gyógykezelések igénybevételéhez szükséges előzetes vizsgálatot a részvénytársaság szakorvosa végzi.~~



BÜKFÜRDŐ

TERMS & SPA

#### IV. A TÁRSADALOMBIZTOSÍTÁS ÁLTAL FINANSZÍROZOTT GYÓGY-KEZELÉSEK IGÉNYBEVÉTELEVEL KAPCSOLATOS FELTÉTELEK

- A társadalombiztosítási rendszer által finanszírozott gyógyszerellátásokat az alábbi szakorvosok rendelhetik el:
    - reumatológus és/vagy fizioterápiás szakorvos
    - mozgásszervi rehabilitációs szakorvos
    - fizikális medicina és rehabilitációs orvoslás szakorvos
    - ortopéd szakorvos
    - traumatológus szakorvos, kizárólag traumatológiai indikáció alapján
  - A gyógyászati kezelések rendeléséhez szükséges orvosi vizsgálatot a részvénytársaság szakorvosa vagy más – fenti képesítéssel rendelkező – szakorvos végezheti. A társadalombiztosítás által finanszírozott gyógykezelések esetén a szakorvos vényt és kezelőlapot állít ki, melyen feltünteti a javasolt – legfeljebb négy különböző típusú – kezelés(ek) kódját, mennyiségét. A társadalombiztosítás finanszírozásával igénybe vehető kezelések esetében a szakorvosi vizsgálat a Medical Wellness orvosi rendelőjében történik.
  - A társadalombiztosítás által finanszírozott kezelésekkal kapcsolatos adminisztratív feladatokat (kezelési időpontok rögzítése, módosítása, törlése, kezelőlapok, kezelési adatlapok kiadása, utazási utalványokkal kapcsolatos ügyintézés stb.) a Főbejárat TB információjában dolgozó információs végzi.
  - Amennyiben a vendég a közgyógyellátás keretében kívánja a szolgáltatásokat igénybe venni, ezt a tényt, a közgyógyellátási igazolvány felmutatásával, az orvosi vizsgálat során kell jeleznie.
  - Naptári évenként – függetlenül a felírás, illetve az igénybevétel helyétől – társadalombiztosítási támogatással két gyógyfürdőkezelési kúra igénybevételére van lehetőség.
  - A kúrát a vény kiállításának napjától számítva 28 napon belül meg kell kezdeni.
  - A vény a gyógyfürdőellátás igénybevételének megkezdésétől számítva 56 napig érvényes.
  - A 01 kódszámú medencefürdő kezeléseknél igénybevételéhez egy belépőkártya kerül aktiválásra, a kiváltott medencefürdő alkalmakkal a gyógyászati információban, amelyre a főbejárat kasszájánál megkapja az egyszeri belépésre jogosító chipes órát. A kártya a kúra utolsó igénybevétele napján a főbejárat kasszájánál visszavételre kerül, a belépésre jogosító chipes órát a vendég távozáskor a kapu elnyelőjébe dobja.
- A 01 kódszámú medencefürdő kezelés beváltása esetén lehetőség van választani 180 perces és egész napos benntartózkodás között. Az árat a mindenkor aktuális árlista határozza meg.
- A 01 kódszámú medencefürdő kezelés közgyógyellátási igazolvánnyal történő megváltása esetén a mindenkor aktuális árlista szerinti regisztrációs díj megfizetése mellett egész napos benntartózkodást biztosít.
- A társadalombiztosítási rendszer által finanszírozott kezelések esetén (kivéve a medencefürdő kezelést) a vendég legfeljebb az orvos által a vényen rögzített kezelésszámot veheti igénybe az alábbiak szerint:
- A kezeléseknél diszpenzáció, a kezelési adatlap kiadása során a Büki Gyógyfürdő Zrt. a Gyógyászat erre vonatkozó szabályzatában meghatározott kezelésszámot adja ki.
  - Kezelésfajtánként a Büki Gyógyfürdő Zrt. naponta csak egy kezelést biztosít, a fentiek figyelembevételével.

- A vendég részére átadott kezelőlapon és kezelési adatlapon rögzített kezelések más időpontra való áthelyezésére (az általános igénybevételi feltételek figyelembevételével) csak abban az esetben van mód, ha a vendég – kezelésen való részvételének – akadályoztatását előre, legkésőbb a kezelés esedékes időpontjának reggelén telefonon, vagy személyesen a Gyógyászat információjánál jelzi. Lemondás nélkül új kezelési időpontot nem tudunk biztosítani. Új kezelési időpont kizárólag személyesen kérhető. A társadalombiztosítási rendszer által finanszírozott kezelések ügyintézése hétfőtől péntekig lehetséges.
- A táppénzen lévő betegek esetében a kezeléseken való folyamatos megjelenés kötelező, kezelést elhagyni, kihagyni csak a táppénzen tartó házi orvos tudtával, igazolásával lehet.
- A vendég részére átadott kezelőlapon és kezelési adatlapon rögzített kezelések törlésére, a kiegészítő díj visszafizetésére csak abban az esetben van mód, ha a vendég a kezeléseken – egészségügyi okból – a gyógyfürdőellátás igénybevételének megkezdésétől számítva 56 napon belül sem tud megjelenni és a fürdő szakorvosa vagy más szakorvos ezt igazolja.
- A belépőkártya sérülését, elvesztését, valamint a beléptetőrendszer által – a gyógyfürdőbe való belépésnél – észlelt hibát a Főbejárat TB információjánál kell jelezni. A kártya elvesztése esetén 5.000 Ft-os díj megfizetésével új kártya kerül kiadásra, mely tartalmazni fogja a fennmaradt gyógyfürdő belépéseket.
- A vendég a lakhelye és a gyógyfürdő közötti útiköltség elszámolásához – a kezeléseket felíró orvos írásos javaslata alapján - utazási igazolást kérhet a Főbejárat TB információjánál, hétvégén a fürdő információjánál. Az utazási igazolás a kezeléseik igénybevételéhez szükséges tényleges utazási alkalmakat rögzíti, csak a tárgynapon kérhető, utólagos érvényesítésére nincs mód. Az utazási igazolás kiállításához szükséges a kezeléseket felíró orvos írásos javaslata, mely szerint a beteg útiköltség térítés elszámolására jogosult. Javaslathoz hiányában nincs mód az utazási igazolás kiállítására.
- Az orvos által előírt kezelések (elektroterápia, szoftlaser-kezelés, tornatermi gyógytorna, gyógymasszázs, parafangó pakolás, komplex gyógyfürdő ellátás) igénybevételekor kezelőlepedő használata kötelező. A kezelőlepedő a gyógyászati információnál vásárolható meg a mindenkor aktuális árlista árai alapján. Amennyiben a vendég már rendelkezik kezelőlepedővel, azt a fent említett kezelésekre magával kell vinnie. Amennyiben a vendég a kezelőlepedőt elveszíti vagy a kezelésre nem viszi magával, úgy az információs pultnál újat kell vásárolnia.
- A kezelésekre a kezelőlapot, a kezelési adatlapot és – a kezelés függvényében - a kezelőlepedőt a vendégnek magával kell vinnie. A kezelőszemélyzet a lebonyolított kezeléseket aláírásával igazolja.
- A kezelés-sorozat végén a vendégnek a leigazolt kezelőlapokat a vényt kiállító orvosnak le kell adni.
- Komplex gyógyfürdő ellátására vonatkozó beutaló esetén a kezeléseket a gyógyfürdő szakorvosa határozza meg, aki a kúra lezárását követően zárójelentést készít.
- A komplex kezelésen résztvevő vendég – a kezelés időtartama alatt a fürdő területén pihenőágy használatára jogosult.
- A névre szóló kezelőlap, gyógyfürdő-belépőkártya másra nem ruházható át. Amennyiben a kezelőlapon, belépőkártyán rögzített kezeléseket, fürdőbelépéseket nem a jogosult személy veszi igénybe, úgy a belépőkártya visszatartásra kerül és a kúrát a kártya tulajdonos jelentkezéséig felfüggesztjük. A kártyával való visszaélés rendőrségi feljelentést von maga után.



BÜKFÜRDŐ

TERMSÁLLÁS ÉS SPA

## V. GYÓGYÁSZATI KEZELÉSEK

---

- 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-kezelésen, a gyógymasszázs-kezelésen, a nyirokmasszázs-kezelésen, az tornatermi gyógytorna kezelésen, a gyógyszeres pakoláson, az elektroterápiás kezelésen; valamint a szoftlézer-kezelésen száraz fűrdőruhában kell megjelenni.
- A gyógyászati kezelések időtartama:
  - 01 kódszámú medencefűrdő kezelés: maximum 30 perc
  - súlyfűrdő-kezelés: 15 perc, melyet 20 perc pihenőidő követ
  - tangentor-kezelés, pezsgőkádkezelés: 15 perc
  - parafangó-kezelés: 20 perc
  - gyógymasszázs-kezelés: 20 perc
  - reflexzóna masszázis-kezelés: 25 perc
  - nyirokmasszázs-kezelés: 25 perc
  - egyéni gyógytorna-kezelés: 20 perc
  - tornatermi csoportos gyógytorna kezelés: 20 perc
  - csoportos víz alatti gyógytorna-kezelés: 25 perc
  - Gyógyszeres (antiflogisztin) pakolás: 60 perc
  - Szoftlézer-kezelés: maximum 10 perc az orvosi előírásnak megfelelően
  - Elektroterápiás kezelés: 10-30 perc az orvos által meghatározott program függvényében
  - Wellness masszázisok: 25/50/90 perc
  - Testkezelések: 25/59/90 perc
  - Dexa vizsgálat: 30 perc
  - Soft-pack kezelések: 25 perc
  - Kraxenofen alpesi gőzfűlke: 25 perc
  - Wellness kádfűrdő kezelések: 25 perc
  - Lábápolás / lábápolás csomagban: 25/50 perc

## VI. ÉSZREVÉTELEK, PANASZOK MEGTÉTELE

---

A Büki Gyógyfűrdő Zrt. gyógyszerellátásait igénybe vevő vendég reklamációját megteheti:

- személyesen:
  - a gyógyászati kezelésekre, a létesítmény állapotára, tisztaságára, higiénijára vonatkozó reklamáció esetén a **főorvosnál** vagy a **gyógyászati vezetőnél**,
  - az adminisztratív folyamatokra, az adatszolgáltatásra, információadásra vonatkozó reklamáció esetén a **gazdasági igazgatónál** vagy a **front-office csoportvezetőnél**.
- írásban a Gyógyászat információjában elhelyezett *Vásárlók könyvébe* történő bejegyzéssel. A Büki Gyógyfűrdő Zrt. **fogyasztóvédelmi referens** közreműködésével az írásbeli reklamációk kezelése során a jogszabályban rögzítetteknek megfelelően írásban válaszol.
- személyes adatainak kezelésével kapcsolatos észrevételeit megteheti az adatvédelmi tisztviselőnél.

- **Fogyasztóvédelmi felügyeleti szervek**

**Büki Közös Önkormányzati Hivatal Jegyzője:**

Címe: 9737 Bük, Széchenyi u. 44.

Telefonszáma: (94) 558-312

E-mail cím: buk@t-online.hu

**Vas Megyei Békéltető Testület:**

Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Telefonszáma: (94) 312-356

E-mail cím: [vmkik@vmkik.hu](mailto:vmkik@vmkik.hu)

**Vas Vármegyei Kormányhivatal Szombathelyi Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály:**

Címe: 9700 Szombathely, Wesselényi M. u. 7.

Telefonszáma: (94) 518-201

E-mail cím: [meff.vezeto@vas.gov.hu](mailto:meff.vezeto@vas.gov.hu)

- **Határon átnyúló panaszok kezelése:**

A külföldi állampolgárságú és/vagy külföldi lakóhellyel rendelkező Vendég határon átnyúló panaszával a lakóhelye szerinti országban működő Európai Fogyasztói Központok Hálózatához (European Consumer Centre) is fordulhat.

Elérhetőség: <https://commission.europa.eu/>

[Európai Fogyasztói Központok Hálózata - Európai Fogyasztói Központok Hálózata \(europa.eu\)](https://commission.europa.eu/)

Jelen házirend visszavonásig érvényes.

Bük, 2023. augusztus 2.



Cziráki László  
vezérigazgató

BÜKI GYÓGYTÜR DŐ ZRT  
BÜK