

Lenti Gyógyfürdő Kft. – Lenti Termálfürdő és Szent György Energiapark

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

1. AZ ÜZEMELTETŐ ÉS SZOLGÁLTATÓ ADATAI

Cégnév:	Lenti Gyógyfürdő Korlátolt Felelősségű Társaság
Cég rövidített neve:	Lenti Gyógyfürdő Kft.
Székhely:	8960 Lenti, Táncsics Mihály utca 2/a.
Cégjegyzékszám:	20-09-064381
Adószám:	11937355-2-20
EU adószám:	HU11937355
Képviselő:	Kárpáti Zoltán ügyvezető igazgató
Bejegyző bíróság neve:	Zalaegerszegi Törvényszék Cégbírósága

Fürdő megnevezése:	Lenti Termálfürdő és Szent György Energiapark
Cím:	8960 Lenti, Táncsics Mihály utca 2/A
Levelezési cím:	8960 Lenti, Táncsics Mihály utca 2/A
Kontaktszemély:	Kárpáti Zoltán (ügyvezető igazgató)
Tel.:	+36 (92) 351 320
Web:	www.lentifurdo.hu
E-mail:	info@lentifurdo.hu
Vízjogi üzemeltetési engedély száma:	36800/5642/2017
Engedélyező hatóság neve:	Nyugat-Dunántúli Környezetvédelmi, Természetvédelmi és Vízügyi felügyelőség
Gyógyfürdő hatósági nyilvántartási száma:	102/Gyf/1994

2. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

- 2.1. Jelen „Általános Szerződési Feltételek” szabályozzák a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételét.
- 2.2. Speciális, egyedi feltételek nem képezik részét az Általános Szerződési Feltételeknek, de nem zárják ki egyedi megállapodások megkötését utazásközvetítőkkal, szervezőkkel, üzleti partnerekkel, esetenként speciális kondíciókkal.
- 2.3. A Lenti Termálfürdő és Szent György Energiapark a szolgáltatásait négycsillagos fürdőtől elvárt minőségben és színvonalon nyújtja a Magyar Fürdőszövetség kritériumai alapján.
- 2.4. A Lenti Termálfürdő és Szent György Energiapark nemdohányzó fürdő! Dohányzás csak az arra kijelölt helyeken megengedett (a fürdő szabadtéri területén táblával kijelölt helyein). A dohányzásra vonatkozó előírásunkat megszegő vendégeink károkozás jogcímén 50.000,- Ft kártérítést kötelesek fizetni vagy a szolgáltatónak jogában áll a további szolgáltatásnyújtás megtagadása.

3. A VENDÉG, MINT SZERZŐDŐ FÉL

- 3.1. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat a Vendég veszi igénybe.
- 3.2. Amennyiben a szolgáltatásokra vonatkozó megrendelést a Vendég közvetlenül adja le a Szolgáltatónak, úgy a Vendég a Szerződő fél. A Szolgáltató és a Vendég együttesen - a feltételek teljesülése esetén - szerződéses felekké válnak (továbbiakban Felek).
- 3.3. Amennyiben a szolgáltatásokra vonatkozó megrendelést a Vendég megbízásából egy harmadik személy (továbbiakban Közvetítő) adja le a Szolgáltatónak, az együttműködés feltételeit a Szolgáltató és a Közvetítő között megkötött szerződés szabályozza. Ebben az esetben a Szolgáltató nem köteles vizsgálni, hogy a harmadik személy jogszerűen képviseli-e a Vendéget.

4. SZERZŐDÉSES JOGVISZONY

- 4.1. Nem online szolgáltatás vásárlása esetén
 - A Vendég szóban vagy írásban megküldött ajánlatkérésére a Szolgáltató ajánlatot küld.
 - a) az ajánlat elfogadását a Szolgáltató írásban visszaigazolja.
 - b) amennyiben az ajánlat elküldésétől számított 48 órán belül nem érkezik konkrét rendelés, úgy a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.
 - A Szerződés a Vendég írásban leadott foglalásának a Szolgáltató általi írásban megküldött visszaigazolásával jön létre, és így írásban megkötött Szerződésnek minősül.
 - Szóban leadott vásárlás, megállapodás, módosítás, vagy annak a Szolgáltató általi szóbeli visszaigazolása nem szerződés értékű.
- 4.2. A vendégnek jelenleg nem áll rendelkezésére online szolgáltatásvásárlás
- 4.3. A szolgáltatás igénybevételéről szóló Szerződés meghatározott időtartamra szól.
- 4.4. Ha a Vendég a meghatározott időtartam lejárta előtt véglegesen elhagyja a fürdőt, a Szolgáltató a Szerződésben kikötött szolgáltatás teljes ellenértékére jogosult. A meghatározott időtartam lejárta előtt megüresedett szolgáltatásait a Szolgáltató jogosult újra értékesíteni.
- 4.5. A szolgáltatás igénybevételének Vendég által kezdeményezett meghosszabbításához a Szolgáltató előzetes hozzájárulása szükséges. Ebben az esetben a Szolgáltató kikötheti a már teljesített szolgáltatás díjának megtérítését.
- 4.6. A szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy a Vendégek jogosultságukat a törvényes előírásoknak megfelelően, a szolgáltatás vásárlása előtt igazolják.
- 4.7. A szerződés tartalma kiterjed:
 - a szolgáltatás tárgyára, helyére,
 - igénybevétel módjára,
 - időtartamára,
 - és árára.Tartalmazza továbbá a:
 - fizetési feltételeket
- 4.8. A Szerződés módosításához és/vagy kiegészítéséhez a Felek külön írásbeli megállapodása szükséges, mely a Felek által aláírásra kerül. A Felek által elfogadottnak minősül, ha a módosítás és/vagy kiegészítés e-mail formájában történik, amennyiben ezt a Szolgáltató írásban visszaigazolja.

5. FÜRDŐ ALAPSZOLGÁLTATÁSAI

5.1. Fürdőszolgáltatás / gyógymedencék (meleg vizű ülőmedencék) gyermek- és pancsoló medencék, élmény-és úszómedencék, szaunavilág egység, fedett élményfürdő, csúszdákkal

A Lenti Termálfürdő és Szent György Energiapark egészségturisztikai fejlesztése” elnevezésű projekt keretében 2021. november 30-ig a **beltéri fedett fürdő** medencéi nem üzemelnek. [Bővebb információ a fürdőfejlesztésről.](#)

Fürdő medencetípusok:

- **Fedett Úszómedence:** vízfelület:436,2m², Vízterfogat:959,64m³, vízmélység:2,2m, víz hőfok: 27C°, feszített víztükrű medence
Élményelem: 5 pálya
- **Fedett Tanmedence:** vízfelület:77,4m², vízterfogat:77,4m³, vízmélység:1m, víz hőfok: 30C°, feszített víztükrű medence
Élményelem: -
- **Fedett Gyógymedence:** vízfelület:55m², vízterfogat:52,25m³, vízmélység:0,95m, víz hőfok: 38C°, töltő-ürítő rendszerű feszített víztükrű ülőmedence
Élményelem: -
- **Fedett Pancsoló medence:** vízfelület:12m², vízterfogat:3,6m³, vízmélység:0,3m, víz hőfok: 34C°, feszített víztükrű gyermekmedence
Élményelem: szökőkút
- **Félfedett Hidro-masszázs medence:** vízfelület:140m², vízterfogat:180,6m³, vízmélység:1,29m, víz hőfok: 36C°, feszített víztükrű ülőmedence
Élményelem: hidromasszázs nyakzuhany
- **Fedett élménymedence:** vízfelület 186 + 24 m², vízmélység: 1,15 m vízterfogat: 241, 5 m³, víz hőfok: 34-36 C°, feszített víztükrű medence
Élményelem: nyakzuhanyok, álló- ülő masszázs helyek, masszázságyak, buzgárok
- **Fedett családi élménymedence csúszdákkal:** vízfelület 216 + 31 m², vízmélység: 0, 54 – 1. 05 m, vízterfogat: 193 m³, víz hőfok: 31 - 33 C°, feszített víztükrű medence
Élményelem: 75 m hosszú csúszda, 3 fős családi csúszda, játék pingvin gyermekcsúszda
- **Szabadtéri Úszómedence:** vízfelület:311,1m², vízterfogat:570m³, vízmélység:1,82m, víz hőfok: 28C°, feszített víztükrű úszómedence
Élményelem: 5 pálya
- **Szabadtéri Tanmedence:** vízfelület:184,26m², vízterfogat:207m³, vízmélység:1,13m, víz hőfok: 30C°, feszített víztükrű tanmedence
Élményelem: -
- **Szabadtéri Gyógymedence:** vízfelület:314m², vízterfogat:314m³, vízmélység:1,0m, víz hőfok: 38C°, töltő-ürítő rendszerű feszített víztükrű ülőmedence
Élményelem: -
- **Szabadtéri Élménymedence:** vízfelület:1338m², vízterfogat:1605,6m³, vízmélység:1,2m, víz hőfok: 32C°, feszített víztükrű strandmedence.
Élményelem: 74 m hosszú csúszda, sodró folyó, nyakzuhanyok, masszázságyak
- **Szabadtéri pancsolómedence:** Vízfelület:95,2m², vízterfogat:33,32m³, vízmélység:0,35m, víz hőfok: 30C°, feszített víztükrű gyermekmedence
Élményelem: békacsúszda

5.2. Gyógyfürdő szolgáltatás

A Lenti Termálfürdő és Szent György Energiapark egészségturisztikai fejlesztése” elnevezésű projekt keretében 2022. szeptember 30-ig a **gyógyászat** átmenetileg nem üzemel. **Bővebb információ a fürdőfejlesztésről.**

- Reumatológiai járóbeteg szakrendelés: A reumatológus szakorvos személyre szabottan állítja össze a gyógykezelések programtervét.
- Gyógyvizes medencefürdő: A kezelés hatására a gyógyvíz melegétől kitágulnak a véregek, amittől csökken a vérnyomás, ellazulnak az izmok, és a víz ásványi anyag tartalma felszívódik a bőrön keresztül. Ízületi gyulladások és degeneratív betegségek esetén javasolt a kúraszerű alkalmazása. Időtartam: 20 perc
- Iszappakolás: Az iszappakolás célja, az iszap hő kapacitásának kihasználása és az iszapban lévő ásványi anyagok bejuttatása a bőrbe, így az egész test fellazítása, fájdalmak megszüntetése, izomlazítása. Időtartam: 20 perc
- Orvosi gyógymasszázs: A klasszikus gyógymasszázs célzottan a fájdalom megszüntetésére irányul, simítással, gyúrással-dörzsöléssel, ütögetéssel. Az izmokat felmelegíti, serkenti a vérkeringést, gyorsítja az anyagcserét. Időtartama: 20 perc
- Víz alatti sugármasszázs (tangentor): A vízszugár mechanikus hatására épülő terápiás kezelés, amely gyógyvízzel történik. Segíti a szövetek regenerálódását, fokozza a vér- és nyirokkeringést így műtétek utáni utókezelésére használják. Időtartam: 15 perc
- Víz alatti gyógytorna (csoportos/egyéni): A termálvízben végzett mozgás során a víz felhajtóerejének köszönhetően a test súlya csökken, így ízületi fájdalom mellett is kivitelezhető, ezáltal növelni tudjuk az ízületi mozgékonytágot. A gyógytornász által irányított gyakorlatok kondicionáló, fájdalomcsillapító, anyagcsere serkentő, vér- és nyirokkeringés fokozó hatásúak. Időtartam: 25 perc
- Gyógyúszás: A gyógyúszás a fürdőgyógyászati kezelések közé tartozik, az OEP a 18 év alattiak gyógyúszását támogatja. Az úszás nagyon sok esetben, önmagában is terápiás jellegű, mivel pozitívan hat a mozgatórendszere, a keringési- és légzőrendszerre és az idegrendszerre.

5.3. Szauna szolgáltatások

A Szauna-világ létesítményeit mindenki csak saját felelősségére használhatja. 12 éven aluliak számára a Szauna-világ látogatása tilos. 14 és 16 éves kor között a szauna csak szülői felügyelettel látogatható. A Szauna-világ textilmentes terület, ez azonban csak a kabinok, tusolók használatára vonatkozik. A pihenő terekben szauna lepedő használata kötelező. A pihenő ágyak használata a Szauna-világ területén: csak a bent tartózkodás ideje alatt megengedett. Távozáskor ágyat foglalni nem A Házirend betartása, minden a Szauna-világ területén tartózkodó vendégre nézve kötelező.

Finn Classic szauna 1 db

- Belső mérete: 2,25 m x 4,1 m
- Légtérfogat: 20, 3 m³
- Levegő hőmérséklete: 90 C°
- Levegő páratartalma: 20 %
- Férőhelyek száma: 12 – 14 fő

Finn Classic szauna 1 db

- Belső mérete: 2 m x 4,4 m
- Légtérfogat: 19,6 m³
- Levegő hőmérséklete: 70 C°
- Levegő páratartalma: 20 %
- Férőhelyek száma: 10 fő

Finn aroma szauna 1 db

- Belső mérete: 2 m x 2,8 m
- Légtérfogat: 12, 3 m³
- Levegő hőmérséklete: 80 C°
- Levegő páratartalma: 20 %
- Férőhelyek száma: 10 fő

Infrakabin 1 db

- Belső mérete: 0,95 m x 1,6 m
- Légtérfogat: 3, m³
- Levegő hőmérséklete: 35 C°
- Levegő páratartalma: 10 %
- Férőhelyek száma: 3 fő

5.4. Egyéb szolgáltatások

- kozmetika
- fodrászat
- pedikűr, -manikűr
- frissítőmasszázs
- értékmegőrzés
- éttermi büfék
- elárúsító helyek
- sportolási lehetőségek (foci, strandröplabda, street ball)
- játszótér

5.5. Parkolás: Fürdővendégek részére a szállodával szemközt található parkoló mögött, valamint a nyári bejárattal szemben lévő parkoló áll rendelkezésére. A parkolás térítésmentes.

5.6. Internet: A Szolgáltató korlátlan, díjmentes Internet elérést biztosít a fürdő egész területén.

6. ÁRAK

6.1. Az aktuális szolgáltatások árai a bejáratoknál elhelyezett táblákon, valamint telekommunikációs eszközökön kerülnek kifüggesztésre.

6.2. Egyéb szolgáltatások árlistái az adott részlegeken (éttermek, büfék, szolgáltató egységek) állnak rendelkezésre.

6.3. Szolgáltató a meghirdetett árait (például: csoportos kedvezmények vagy egyéb kedvezmények) előzetes bejelentés nélkül szabadon változtathatja. Amennyiben a Vendég szolgáltatást vásárolt és azt a Szolgáltató írásban visszaigazolta, úgy azon a szolgáltatásáron a Szolgáltató már nem változtathat.

6.4. A közzétett árak tartalmazzák az általános forgalmi adó (ÁFA) ajánlattételkor érvényes, törvény által szabályozott mértékét. Szolgáltató a hatályos adó-törvény (ÁFA) módosulása miatti többlet-terhet, előzetes értesítés mellett, áthárítja a Szerződő félre.

6.5. A Vendég a szolgáltatások áráról mindig tájékoztatást kaphat a szolgáltatásnyújtás megkezdése előtt a fürdő bejáratainál.

6.6. A Szolgáltató aktuális kedvezményei, akciói, egyéb ajánlatai és árai a fürdő honlapján, a www.lentifurdo.hu oldalon megtalálhatók.

7. AJÁNLATOK, KEDVEZMÉNYEK

7.1. Aktuális akciók, kedvezmények, egyéb ajánlatok a www.lentifurdo.hu oldalon kerülnek meghirdetésre.

7.2. A meghirdetett kedvezmények nem vonhatók össze semmilyen más kedvezménnyel.

7.3. A Szolgáltató speciális kondíciókhoz kötött termékeinek foglalása, csoportos foglalás vagy rendezvények esetén, egyedi megállapodásban / szerződésben rögzített feltételeket állapít meg.

8. FIZETÉSI FELTÉTELEK ÉS GARANCIA

- 8.1. A szolgáltatások ellenértéke fizethető a helyszínen készpénzzel (forinttal, illetve euroval), a Szolgáltató által elfogadottként megjelölt bankkártyával és SZÉP kártyával.
- 8.2. A Szolgáltató által a helyszínen elfogadott fizetőeszközök: készpénz (forint és euro), bankkártya vagy hitelkártya (VISA, VISA ELECTRON, VPAY, MASTERCARD, MAESTRO, AMEX), ajándékutalvány (voucher), Széchenyi Pihenő Kártya (OTP, K&H és MKB).
- 8.3. Az euróban történő jegyértékesítés, a Magyar Nemzeti Bank által hivatalosan közzétett napi árfolyamon történik. Hétfvégék és ünnepnapok esetén a Magyar Nemzeti Bank által, a megelőző munkanapon közzétett napi árfolyam érvényes. A legkisebb elfogadható címlet az 5 eurós bankjegy. Az esetlegesen visszajáró összeget a magyarországi törvényes fizetőeszközben (magyar forintban) adjuk vissza.
- 8.4. Bankkártyával, hitelkártyával, illetve SZÉP kártyával történő fizetés esetén a jogos kártyahasználat érdekében a Szolgáltató kérheti a Vendég személyazonosításra alkalmas közokiratának bemutatását.
- 8.5. A Vendégnek lehetősége van a bankkártya / hitelkártya fizikai jelenléte nélkül MOTO tranzakción kiegyenlíteni a szolgáltatás összegét (szükséges megadni a kártyaszámot, a kártya lejárat dátumát és a CCV2/CVC2 kódot).
- 8.6. A megrendelt szolgáltatások teljes vagy részleges ellenértékének utólagos fizetésére kizárólag szerződött Partnerek jogosultak.
- 8.7. Az ajándékutalvány (voucher) csak azon meghatározott érvényességi időn belül és értékben, használható fel, a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban. A beváltási időn túl az utalvány érvényességét veszti. Az ajándékutalvány a megvásárlást követően kereskedelmi forgalomba nem hozható, tovább nem értékesíthető. Az ajándékutalványt a felhasználáskor eredeti példányban átadni szükséges.

9. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI

- 9.1. A Vendég(ek)nek a szolgáltatás vásárlásakor a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges esetleges jogosultságát igazolni köteles.
- 9.2. A fürdő fertőző betegségben szenvedő, illetve ittas és bódító gyógyszerek hatása alatt álló vendégeket nem fogad.
- 9.3. A fürdő szolgáltatásait a Vendégek csak saját felelősségükre vehetik igénybe!
- 9.4. A belépőjegy megvásárlásával egyidejűleg a Vendég a Lenti Termálfürdő és Szent György Energiapark Általános Szerződési Feltételeit elfogadja és tudomásul veszi, hogy az egyes szolgáltatási területek házirendjét (fürdő, szauna) köteles betartani amennyiben az adott szolgáltatási területet szolgáltatásait használni szeretné. A házirendek be nem tartása esetén a Szolgáltató fenntartja a jogot a fürdő szolgáltatásainak igénybevételének megtagadására.
- 9.5. A vendég hibájából felróható sérülések miatt a fürdő nem vállal felelősséget. A szándékos rongálás miatt keletkezett költségeket a fürdő a vendégre terhelheti.
- 9.6. A fürdő szolgáltatásai nyitvatartási időben vehetők igénybe, amelyről a Szolgáltató a honlapon és a bejáratoknál elhelyezett táblákon, valamint telekommunikációs eszközökön nyújt tájékoztatást.

- 9.7. Napi jegyek igénybevételének módja és feltételei:
A fürdőbe megvásárolt belépőjegy napi egyszeri belépésre jogosítja a Vendéget. A fürdőbelépésre jogosító adathordozó érvényesítését követően, a fürdő területére a Vendég egy alkalommal jogosult belépni, kizárólag a belépőjegy vásárlásának napján. A fürdőbelépésre jogosító adathordozó más Vendégre át nem ruházható. A fürdő területéről történő kilépés után, csak egy újabb belépőjegy megvásárlásával vehetőek igénybe a szolgáltatások.
- 9.8. Időszakra vonatkozó bérletek (pl. éves) igénybevételének módja és feltételei:
Az időszakra vonatkozó bérletek napi egyszeri belépésre jogosítják a bérlet tulajdonosát. A fürdő területéről történő kilépés után, a bérlet terhére történő újbóli belépés csak a következő napon lehetséges. Azonos napon történő ismételt belépéshez napijegy megvásárlása szükséges. A bérlet át nem ruházható, a fürdő területére csak a bérlet tulajdonosa léphet be, amelyet a fürdő munkatársai jogosultak ellenőrizni. A pénztárban a fürdő területére történő belépéshez az eredeti bérletet felmutatni szükséges. A bérletek az érvényességi idő lejártát követően nem használhatóak, és azzal csak a feltüntetett szolgáltatások vehetőek igénybe.
- 9.9. Alkalmra vonatkozó bérletek (pl. 5-10 alkalmas) igénybevételének módja és feltételei:
A meghatározott alkalmakra szóló bérletek napi többszöri belépésre jogosítanak. Minden egyes belépés során, a bérletben meghatározott alkalmak terhére történik a fürdő szolgáltatásainak igénybevétele. A fürdő területére a bérleten feltüntetett meghatározott számú alkalommal lehet belépni. A bérlet át nem ruházható, a fürdő területére csak a bérlet tulajdonosa léphet be, amelyet a fürdő munkatársai jogosultak ellenőrizni. A bérletek az érvényességi idő lejártát követően nem használhatóak, és azzal csak a feltüntetett szolgáltatások vehetőek igénybe.

10. HÁZIÁLLATOK

- 10.1. A fürdő területére háziállat behozatala nem megengedett!
- 10.2. Amennyiben a Vendég előzetes bejelentés nélkül állatot hoz a fürdő területére, akkor a Szolgáltató jogosult a szolgáltatásnyújtás megtagadására, jogosult továbbá az esetlegesen okozott károkat, illetve a felmerülő extra takarítás költségét is kiszámlázni a Vendég felé.

11. A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉNEK VISSZAUTASÍTÁSA, A SZOLGÁLTATÁSI KÖTELEZETTSÉG MEGSZŪNÉSE

- 11.1. A Szolgáltató jogosult a fürdő egységeinek használatára szóló Szerződést azonnali hatállyal felmondani, így a szolgáltatások nyújtását megtagadni, ha:
- a Vendég nem rendeltetésszerűen használja a medencéket, eszközöket illetve a szolgáltatásokat.
 - a Vendég a Szolgáltató szolgáltatási rendjével kapcsolatban kifogásolhatóan, annak alkalmazottaival durván viselkedik, alkohol, vagy drogok befolyása alatt áll, fenyegető, sértő, vagy más elfogadhatatlan viselkedést tanúsít.
 - a Vendég a többi vendéggel durván viselkedik, alkohol, vagy drogok befolyása alatt áll, fenyegető, sértő, vagy más elfogadhatatlan viselkedést tanúsít -zavarja őket a pihenésben.
 - a Vendég vélelmezhető fertőző betegségben szenved.
 - a Vendég nem teljesíti meghatározott fizetési kötelezettségét
- 11.2. Amennyiben a felek közötti Szerződés „vis major” okokból nem teljesül, a szerződés megszűnik.

12. A VENDÉG BETEGSÉGE, HALÁLA

- 12.1. Amennyiben a fürdő-szolgáltatás igénybevételének időtartama alatt a Vendég megbetegszik és / vagy maga nem képes saját érdekében eljárni, a Szolgáltató orvosi segítséget ajánl fel.

13. A SZERZŐDŐ FÉL JOGAI

- 13.1. A belépőjegy megvásárlásával a Vendég jogosult a megvásárolt belépőjegyhez tartozó létesítmények rendeltetésszerű használatára, melyek beletartoznak a szokásos szolgáltatási körbe – kiírásnak megfelelő nyitvatartási időben-, és nem esnek speciális feltételek hatálya alá.

- 13.2. A Vendég a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatban -közvetlenül a pénztáraknál:

- a szóbeli panaszt tehet, melyet azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a Vendég a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Vendégnek átadni köteles, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Vendégnek legkésőbb 30 – azaz harminc - napon belül az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni köteles. írásbeli panaszt tehet, mely esetben a Szolgáltató a panasz beérkezését követően 30 – azaz harminc - napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A Vendég az írásbeli panaszát a következő címre küldheti el: e-mailben: info@lentifurdo.hu, vagy postai úton a Lenti Gyógyfürdő Kft. 8960 Lenti, Táncsics Mihály u. 2/A.

Amennyiben a Szolgáltató a Szerződésben szereplő szolgáltatásokat hibásan teljesíti a Vendéget a Ptk. szabályai szerinti kellékszavatossági jogok illetik meg a szolgáltatások jellegének megfelelően.

- Ilyen esetben a Vendég a hiba kijavítását vagy a hibás szolgáltatás újbóli teljesítését kérheti a Szolgáltatótól, kivéve, ha az ezek közül a Vendég által választott igény teljesítése lehetetlen vagy a Szolgáltató számára más igénye teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséggel járna.
- A Vendég jogosult az ár leszállítását kérni, ha a hiba kijavítását vagy a szolgáltatás újbóli teljesítését a Szolgáltató nem vállalta, azt a Szolgáltató nem tudja teljesíteni, vagy a Vendégnek a kijavítás vagy a szolgáltatás újbóli teljesítése már nem áll érdekében.
- A Vendég a választott kellékszavatossági jogáról egy másikra is áttérhet, az áttérés költségét azonban köteles viselni, kivéve, ha az áttérés indokolt volt, vagy arra a Szolgáltató adott okot.
- A Vendég köteles a hibát annak felfedezése után haladéktalanul közölni. A szolgáltatás jellegénél fogva a fürdő területének elhagyását követően kijavításra nincs lehetőség, azaz a Vendég panasztételi joga a fürdő területének elhagyását követően megszűnik.

14. A SZERZŐDŐ FÉL KÖTELEZETTSÉGEI

- 14.1. A Vendég köteles a jogosultságának megfelelő szolgáltatások ellenértékét a szolgáltatás vásárlásának időpontjában és a lehetséges módon kiegyenlíteni.
- 14.2. A Vendég gondoskodik arról, hogy a felelőssége alá tartozó 14 év alatti gyermek csak felnőtt felügyelete mellett tartózkodjon a Szolgáltatónál és vegyen igénybe szolgáltatásokat.
- 14.3. A Szolgáltató területén, szolgáltatási egységeiben, a Vendégek nyugalma érdekében hangoskodni TILOS, melynek betartásáért a fürdő személyzet felel.
- 14.4. A Vendég által fürdőre behozott elektromos készülékek üzembe helyezése előtt ki kell kérni a Szolgáltató hozzájárulását.
- 14.5. A Vendég gépjárműve térítésmentesen parkolhat a fürdő bejáratainál lévő, nem őrzött, parkolóban. A parkolóban elhelyezett gépjárművekben és az azokban hagyott tárgyakban keletkező bármiféle kárért (pl.: de nem kizárólag: a gépkocsi feltörést és a gépkocsiban lévő bármely tárgy eltulajdonítását; a gépjármű ellopását; természeti jelenség okozta károkat) a Szolgáltató a felelősségét kizárja. A parkolóban a KRESZ előírásai szerint kell közlekedni.
- 14.6. Az öltözőszekrényekben, valamint az őrizetlenül hagyott értéktárgyakért a Szolgáltató felelősséget nem vállal, a Vendégek a fedettfürdő bejáratánál lévő széfet használhatják értékmegőrzőként.
- 14.7. A szemetet a komplexum területén elhelyezett szemétküldő edényekbe kérjük kidobni. A fürdőből pihenőágyakat, eszközöket, berendezéseket és textíliákat kivinni, áthelyezni TILOS. Gondatlanságból vagy szándékosan okozott kárt a fürdő az okozóval megtéríteti.
- 14.8. A komplexum területén lévő eszközöket, berendezéseket a Vendég kizárólag saját felelősségére, használhatja, a kifüggesztett használati / kezelési útmutatókban leírtak kötelező érvényű betartása mellett.
- 14.9. A nemdohányzók védelméről szóló 1999. évi XLII. törvény végrehajtása értelmében a fürdő nemdohányzó létesítmény. Ennek értelmében, a fürdő fedett épületeiben dohányozni TILOS! A dohányzásra kijelölt helyeket a fürdő szabad területén táblák jelzik. Dohányzás csak az arra kijelölt a dohányzásra kijelölt helyeken lehetséges! A hivatkozott jogszabály betartására vonatkozó kötelességre felhívó jelzéseket a jogszabályban előírt területeken a Szolgáltató elhelyezte. A fürdő alkalmazottai jogosultak a Vendéget, valamint a fürdő területén tartózkodó bármely más személyt figyelmeztetni a jogszabály betartására, illetve a jogszerűtlen magatartás abbahagyására. A Vendég, illetve a fürdő területén tartózkodó bármely személy köteles a jogszabály betartására, valamint az esetleges felszólítás teljesítésére. Amennyiben bármely vendég vagy a fürdő területén tartózkodó egyéb személy jogsértő magatartása miatt a fürdő üzemeltetőjét az illetékes hatóság a hivatkozott jogszabály alapján bírsággal sújthatja, úgy az üzemeltető fenntartja magának a jogot, hogy az adott jogsértő magatartást tanúsító személyre a bírság összegét áthárítsa, illetve annak megfizetését tőle követelje.
- 14.10. Tűz észlelése esetén a Vendég köteles a fürdő bármely alkalmazottját haladéktalanul értesíteni. A Vendégek kötelesek tűz vagy egyéb riasztás esetén a fürdő létesítményeit az ott elhelyezett tájékoztató szerint a lehető leghamarabb elhagyni.
- 14.11. A fürdő eszközeit, berendezési tárgyait közösen használó Vendégek a rendeltetésellenes használat során bekövetkezett károkozásért egyetemlegesen felelnek.
- 14.12. A Vendégnek az őt ért kárt azonnal jelentenie kell a fürdőben, és minden szükséges adatot a fürdő rendelkezésére kell bocsátania, amely a káreset körülményeinek tisztázásához, esetleg a rendőrségi jegyzőkönyv felvételéhez/rendőrségi eljáráshoz szükséges.

- 14.13. A Vendég köteles a fürdő létesítményeit és annak közvetlen környezetét rendeltetésszerűen és a többi vendég, illetve látogató szükségtelen zavarása nélkül használni.
- 14.14. A Vendég kifejezetten tudomásul veszi, hogy a fürdő közös használatú területein (kivéve öltözők, mellékhelyiségek, de beleértve a gépkocsi parkolót és a fürdőhöz közvetlenül tartozó külső területeket) vagyoni védelmi okokból zártláncú kamerarendszert üzemeltet, melynek felvételei a vonatkozó jogszabályi előírások alapján törlésre kerülnek.

15. A VENDÉG KÁRTÉRÍTÉSI FELELŐSSÉGE

- 15.1. A Vendég mindazon károkért és hátrányokért felelős, melyeket a Szolgáltató vagy harmadik személy a Vendég, vagy kísérője, vagy az ő felelőssége alá tartozó más személyek hibájából elszenved. A Vendég felelősséggel tartozik az általa okozott kárt a Szolgáltatónak megfizetni. E felelősség akkor is fennáll, ha a károsult a kár helyreállítását közvetlenül a Szolgáltatótól igényli.
- 15.2. Amennyiben a Vendég olyan tevékenységet végez, mely tűzjelzéshez vezet, úgy a tűzjelzéshez kapcsolódó esetlegesen felmerülő költségek (pl.: de nem kizárólag a Tűzoltóság kivonulási költsége) a Vendéget terhelik.

16. A SZOLGÁLTATÓ JOGAI

- 16.1. A komplexum területén állandó felügyeletet biztosító portaszolgálat jogosult a ki- és belépő Vendégek ellenőrzésére, személyazonosságuk megállapítására, indokolt esetben a járművek kilépéskori átvizsgálására.

17. A SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGE

- 17.1. A Szolgáltató köteles a Vendég által kifizetett szolgáltatást az érvényes előírások, szolgáltatás standardok szerint teljesíteni.
- 17.2. A Szolgáltató köteles a Vendég írásos panaszát kivizsgálni és a probléma kezeléséhez szükséges lépéseket megtenni, melyet köteles írásban is rögzíteni.

18. A SZOLGÁLTATÓ KÁRTÉRÍTÉSI FELELŐSSÉGE

- 18.1. A Szolgáltató felelősséget vállal minden olyan, a Vendéget ért kárért, mely a létesítményein belül, bizonyíthatóan a Szolgáltató, vagy annak alkalmazottai hibájából következett be.
- 18.2. A Szolgáltató felelőssége nem terjed ki azokra a káreseményekre, amelyek a Szolgáltató alkalmazottainak és vendégeinek körén kívül eső elháríthatatlan ok miatt következtek be, vagy azokat a vendég közvetve vagy közvetlenül maga okozta.
- 18.3. A Szolgáltató kijelöl olyan helyeket, területeket a fürdőben, ahová Vendég nem léphet be. Az ilyen helyeken történt esetleges kárért, sérülésért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.
- 18.4. A Vendégnek az őt ért kárt azonnal jelentenie kell a Szolgáltató felé, és minden szükséges adatot a Szolgáltató rendelkezésére kell bocsátania, amely a káreset körülményeinek tisztázásához, esetleg a rendőrségi jegyzőkönyv felvételéhez / rendőrségi eljáráshoz szükséges.
- 18.5. Értéktárgyakért, értékpapírokért és készpénzért a Szolgáltató csak akkor felelős, ha a dolgot megőrzésre kifejezetten átvette.
- 18.6. Szolgáltató közösségi tereiben hagyott személyes őrizetlenül hagyott tárgyakért, a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

- 18.7. A Szolgáltatót abban az esetben sem terheli kártérítési felelősség, ha a fürdőben rendkívüli vagy egészségügyi előírások betartása végett elrendelt karbantartás idejére ezen létesítmény használata korlátozott vagy nem megengedett.
- 18.8. A Szolgáltató parkolójában levő gépjárműben hagyott értéktárgyakért a Szolgáltató nem vállal felelősséget, illetve a parkoló gépjárművekben keletkezett károk keletkezését a Szolgáltató vizsgálja és amennyiben a kár neki felróható gondatlanságból keletkezett, megtéríti azt.

19. FOGYASZTÓI ÉRDEKVÉDELEM, ADATVÉDELEM

- 19.1. A Szolgáltató tevékenysége során kiemelten fontosnak tartja a személyes adatok védelmét. A rendelkezésére bocsátott személyes adatokat minden esetben a hatályos jogszabályoknak eleget téve kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a vonatkozó jogszabályok betartásához szükségesek.
- 19.2. A Szolgáltató az adatkezeléssel kapcsolatos irányelveit külön Adatvédelmi Szabályzatban foglalja össze, melyet a www.lentifurdo.hu oldalon, illetve a Lenti Termálfürdő és Szent György Energiapark pénztáránál folyamatosan elérhetővé tesz, melynek tartalmát magára nézve kötelezőnek ismeri el.
- 19.3. A szolgáltató szolgáltatási tevékenysége felett Lenti város jegyzője / Letenye város jegyzője -működési engedély kiadása végett elfogultsági alapon, illetve a Lenti Járási Hivatal / Letenye Járási Hivatal -működési engedély kiadása végett elfogultsági alapon gyakorol szakmai felügyeleti jogokat.
- 19.4. Az egyes szolgáltatási területeken biztonsági kamerák működnek. A felvételek a vonatkozó törvényben meghatározott időt követően törlésre kerülnek.
- 19.5. A fürdő területén alkalmanként fotó- és videófelvételek illetve újságírói beszámolók készülhetnek. Amennyiben a Vendég máshogy nem rendelkezik, szolgáltató jogosult a felvételek későbbi bármilyen csatornán történő közzétételéhez (jellemzően: internetes és televíziós média, nyomtatott sajtó, fürdő által készített nyomdai anyag, weboldal, kép- és videómegosztó oldalak, közösségi média). A Vendégnek jogában áll a forgatás/fotózás helyszínén kérni, hogy a felvételeken ne szerepeljen. Ebben az esetben Szolgáltató köteles a képeket/videókat ennek megfelelően elkészíteni.

20. TITOKTARTÁS

A Szolgáltató a Szerződésben foglalt kötelezettsége teljesítése során köteles a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról, továbbá az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, és az adatvédelemmel kapcsolatos vonatkozó jogszabályok rendelkezéseinek - amennyiben ezt a Vendég a Szolgáltató tudomására hozta - a Szolgáltató vonatkozó belső szabályainak megfelelően eljárni.

21. VIS MAJOR

Azon ok, vagy a felek érdekkörén kívül eső elháríthatatlan külső körülmény (például, de nem kizárólag: háború, tűz, árvíz, természeti katasztrófa, áramhiány, sztrájk bekövetkezése), amely felett a fél nem bír ellenőrzéssel (vis major), bármely felet felmentik a Szerződésből eredő köteletségeik teljesítése alól, amíg ezen ok vagy körülmény fennáll. A felek egyetértenek abban, hogy minden tőlük telhetőt megtesznek, hogy ezen okok és körülmények bekövetkeztének lehetőségét a lehető legalacsonyabb szintre szorítsák, és az ezáltal okozott kárt vagy késedelmet a lehető leghamarabb helyrehozzák.

22. A FELEK JOGVISZONYÁBAN ALKALMAZANDÓ JOG, ELJÁRÓ BÍRÓSÁG

- 22.1. A Szolgáltató és a Vendég közötti jogviszonyra a magyar Polgári Törvénykönyv rendelkezései az irányadók. A szolgáltatási szerződésből eredő bármely jogvita lefolytatására a szolgáltatás helye szerint hatáskörrel rendelkező bíróság az illetékes.
- 22.2. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó etikai magatartási normákat az ÁSZF-ben megjelöltek a mértékadóak.
- 22.3. Bármilyen, vita, eltérés vagy ellentmondás esetén, jogorvoslatra a magyar jog az irányadó.

23. PANASZKEZELÉS, VITARENDEZÉS

- 23.1. A Szolgáltató számára a legfontosabb, hogy Vendégei mindig elégedettek legyenek a nyújtott szolgáltatással. A vendégpanaszok teljeskörűen, egyenlő eljárás keretében kerülnek kivizsgálásra. A Szolgáltató a panaszvizsgálást követően kötelezi magát, hogy olyan választ ad, melyben részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, valamint a panasz javasolt rendezésére, megoldására vonatkozó intézkedésekre.
- 23.2. A panasz a Szolgáltató egyes szolgáltatásával vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, melynek rendezésére a panaszos egyértelműen és kifejezetten a Szolgáltató eljárását kéri.
- 23.3. A Vendég a fürdő működésével, a foglalásokkal, a szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdéseivel és esetleges panaszaival az alábbi elérhetőségeken keresheti meg a Szolgáltatót.
Cégnév: Lenti Gyógyfürdő Kft. – Lenti Termálfürdő és Szent György Energiapark
Levelezési cím: 8960 Lenti, Táncsics Mihály u. 2/A.
Elektronikus levelezési cím: info@lentifurdo.hu
Telefonszám: +36 (92) 351 320
- 23.4. Az írásbeli panaszokat a Szolgáltató a jogszabályban előírt 30 napon belül érdemben megválaszolja. A Lenti Termálfürdő és Szent György Energiapark-ban a panaszos számára mind a vásárlók könyvébe, mind más formátumban leadott írásbeli kifogásokat is panaszként kezeli.
- 23.5. A szóbeli panaszokat a Szolgáltató lehetőség szerint helyben, azonnal megoldja, amennyiben ez nem lehetséges, akkor a szóbeli panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyvet lehetőség szerint a panaszos egyetértése mellett véglegesíti és egy példányát a panaszosnak átadja. Amennyiben ez utóbbi nem lehetséges, akkor a jegyzőkönyvet legkésőbb a szóbeli panaszra adott válasszal egy időben küldi ki - legkésőbb a panasz beérkezésétől számított 30. napon.
- 23.6. A Szolgáltató minden panaszt nyilvántartásba vesz, különös figyelmet fordítva a személyes adatok védelmére. A bekért személyes adatok kizárólag az azonosítás célját szolgálják, ezen kívül nem szolgálhatnak egyéb adatgyűjtési célt.
- 23.7. A panaszt benyújtó Vendég adatait az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően kell kezelni.
- 23.8. A Szolgáltató a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátva és azt írásba foglalva továbbítja a panaszos részére. Ha az érdemi döntést közlő irat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett, annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell.
- 23.9. A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén Vendég az alábbi testületekhez, hatóságokhoz fordulhat:

- A fogyasztónak minősülő Vendég a fogyasztóvédelemmel összefüggő jogszabálysértés esetén a Nemzeti Fejlesztési Minisztériumhoz, illetve a területileg illetékes járási hivatalhoz fordulhat: www.jarasinfo.gov.hu
- A fogyasztónak minősülő Vendég a fogyasztó lakhelye vagy a szolgáltatás kötelezettje tevékenységének helye szerinti Békéltető Testület elérhetőségein kezdeményezheti az eljárást.
- Határon átnyúló jogvita esetén a www.bekeltet.hu linkre kattintva Vendég panaszát elektronikusan jelentheti be a Budapesti Békéltető Testület számára.
- Ha Vendégnek kérdése van az eljárással kapcsolatban, a Budapesti Békéltető Testülethez fordulhat, mint online vitarendezési kapcsolattartó pont:
 Budapesti Békéltető Testület
 Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.
 Postacím: 1253 Budapest, Pf.: 10.
 Tel.: +36 1 488 21 31
 Email cím: bekelteto.testulet@bkik.hu
- Vendég panaszával az ügy jellegétől függően, a Szolgáltató tevékenységi helye szerint az alábbi szervekhez fordulhat:

Lenti Járási Hivatal

Járás vezetője: Drávecz Marianna
 Cím: 8960 Lenti, Templom tér 11.
 Tel.: +36 (92) 551 730
 E-mail: lenti@zalajaras.hu; lenti@zala.gov.hu

Lenti Város Polgármesteri Hivatal

Jegyző: Dr. Csizmazia Bernadett
 Cím: 8960 Lenti, Zrínyi u. 4.; Postacím: 8960 Lenti, Zrínyi u. 4. Pf:94
 Tel: +36 (92) 553 900; +36 (92) 553 911
 E-mail: jegyzo@lenti.hu

Zala Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Hivatalvezető: Dr. Virágné Bálint Mária
 Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.
 Tel.: +36 (92) 550-513
 E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu

- 23.10. Amennyiben a Szolgáltató a panaszkezelés során megsértette a fogyasztó számára biztosított jogszabályokat (így többek között nem adott időben, vagy érdemben választ az írásban vagy szóban közölt panaszra, megtévesztette a fogyasztót, esetleg más, a fogyasztóvédelemmel összefüggő jogszabálysértést követett el), a fogyasztó a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) területileg illetékes szervéhez fordulhat. Az NFH területi szervei a megyei Kormányhivatalok Fogyasztóvédelmi Felügyelőségei, melyek minden megyeszékhelyen megtalálhatóak: www.nfh.hu/teruleti
- 23.11. A jelen Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekre a Ptk., valamint a távollévők között kötött szerződésekről szóló 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet szabályai és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 200. évi CVIII. törvény, valamint az 1997. évi CLV. törvény rendelkezései az irányadók.

24. FONTOS FOGALMAK

- 24.1. Adásvételi szerződés: a Polgári Törvénykönyv szerinti adásvételi szerződés, valamint minden olyan szerződés is, amelynek áruk és szolgáltatások egyaránt tárgyát képezik.
- 24.2. Szolgáltatási szerződés: az adásvételi szerződéstől eltérő bármely olyan szerződés, amelynek értelmében a vállalkozás a fogyasztó részére szolgáltatást nyújt vagy szolgáltatás nyújtását vállalja, a fogyasztó pedig megfizeti vagy vállalja, hogy megfizeti a szolgáltatás díját.
- 24.3. Békéltető testület: tartós alapon létrejött, a fogyasztói jogviták alternatív vitarendezési eljárás keretében történő rendezésével foglalkozó szervezet, amelyet az e törvényben meghatározott szerv (személy) nyilvántartásba vett.
- 24.4. Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződés: olyan adásvételi vagy szolgáltatási szerződés, amelynek értelmében a vállalkozás vagy annak közvetítője egy honlapon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül kínál megvételre valamilyen árut vagy kínál igénybevételre valamilyen szolgáltatást és a fogyasztó az adott honlapon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül rendeli meg az árut vagy szolgáltatást.
- 24.5. Fogyasztói jogvita: a fogyasztó és a vállalkozás közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a fogyasztó és a vállalkozás között külön megkötésre kerülő adásvételi vagy szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy.
- 24.6. Belföldi fogyasztói jogvita: adásvételi vagy szolgáltatási szerződés kapcsán felmerülő olyan jogvita, amely esetében a fogyasztó a termék vagy a szolgáltatás megrendelésének időpontjában Magyarországon rendelkezik lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel, és a vállalkozás rendelkezik Magyarországon székhellyel, telephellyel, fiókteleppel.
- 24.7. Határon átnyúló fogyasztói jogvita: adásvételi vagy szolgáltatási szerződés kapcsán felmerülő olyan jogvita, amely esetében az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye Magyarországon található, és a vállalkozás székhelye, telephelye, letelepedési helye ettől eltérő európai uniós tagállamban van, vagy az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye más európai uniós tagállamban található, és a vállalkozás székhelye Magyarországon van.

Érvényes: 2021. március 1-től visszavonásig.

Készítette:

Jóváhagyta:

.....
Végh Andor
üzemeltetési és szolgáltatási igazgató

.....
Kárpáti Zoltán
ügyvezető igazgató