



## **Általános Szerződési és Felhasználási feltételek**

### **Üzemeltető adatai:**

Cégnév: Hungarospa Hajdúszoboszlói Gyógyfürdő és Egészségturisztikai Zrt.  
Képviselő: Czeglédi Gyula vezérigazgató  
Székhely: 4200 Hajdúszoboszló, Szent István park 1-3.  
Adószám: 10605125-2-09  
Cégjegyzék szám: 09-10-000045  
Kibocsátó cégbíróság: Debreceni Törvényszék Cégbíróság  
Szerződés nyelve: magyar  
Elektronikus elérhetőség: [info@hungarospa.hu](mailto:info@hungarospa.hu)  
Telefonos elérhetőség: +36 52/558-558, +36 30/445-5910, +36 70/625-6256, +36 20/468-2537, +36 20/542-5888  
Internetes honlap: [www.hungarospa.hu](http://www.hungarospa.hu)

### **Általános rendelkezések**

A Hungarospa Hajdúszoboszlói Zrt. szolgáltatásai kizárólag a vendégtájékoztatók, házirend és egyéb információs vendégtájékoztatók betartásával vehetők igénybe.

### **Megvásárolható szolgáltatások, termékek köre:**

Komplex gyógyfürdő és gyógyászati ellátások, szálloda, strandfürdő, uszoda, aquapark, fedett élményfürdő, kemping, valamint vendéglátói szolgáltatás, és ásványvíz értékesítés.

### **Nyitva tartás, árak**

A Hungarospa Hajdúszoboszlói Zrt. minden üzletág belépési pontján, pontjain, valamint az utazási irodában feltünteti a nyitva tartási időt, az igénybe vehető szolgáltatásokat és árakat.

A belépési pontokon feltüntetett áraink bruttó árak.

Az igénybevételhez nyugta, számla kerül kiadásra a beléptetési pontokon, valamint az utazási irodánkban.

### **Felhasználási feltételek**

Veszélyes időjárás esetén a vendégeknek el kell hagyniuk a Hungarospa Zrt. területén található nyitott medencéket, melyre a hangosbemondó figyelmeztet. A területen dolgozó munkatársak jogosultak a szabadtéren található medencék elhagyása érdekében a szükséges intézkedéseket megtenni.

Előre nem látott körülmény, akadály (vis maior) bekövetkezése esetén, ideértve a rendkívüli időjárási viszonyokat is, a megvásárolt belépő jegyek árát sem részben, sem egészben nem téríti vissza a Hungarospa Zrt.

A társaság területén kamera megfigyelő rendszer működik, az arra vonatkozó jogszabályok betartása mellett, a vendégek biztonsága érdekében.

A mozgássérültek közlekedése érdekében a termálfürdő akadálymentesített, részükre öltöző, speciális mosdó és zuhanyzó van kialakítva.

Üzemidőben a Hungarospa Zrt. indokolt esetben egyes területét részben vagy egészben lezárja (pl. műszaki okok, rendezvények), ezért a vendégeknek kártérítéssel nem tartozik.

A társaság fenntartja a jogot és saját hatáskörben dönt, hogy alkalmaz-e díj visszafizetést, ha technikai hibából eredő szolgáltatáscsökkentés történik. A Hungarospa Zrt. a vendégforgalomnak megfelelő fürdőszolgáltatás kapacitást biztosít.

#### ***Garancia, vállalás:***

A megvásárolható szolgáltatásokat, termékeket a vállalásnak megfelelően a társaság biztosítja elvárt minőségben az igénybe vevőknek.

#### ***Adatkezelés:***

A vevő adatai, mely az üzemeltető tudomására jutnak, szabályozott módon a titoktartás előírásai alapján kerülnek kezelésre.

#### ***Ügyfélszolgálat, panaszkezelés***

A Hungarospa Zrt. minden területére kiterjedő fogyasztóbarát ügyfélszolgálati és panaszkezelési rendszert működtet.

A társaság valamennyi belépési pontján a vendégek tájékozódhatnak az Általános és Felhasználási feltételekről, a házirendről és a jogorvoslatként felkereshető Felügyeleti Szervek elérhetőségéről.

A társaság vezérigazgatója minden héten fogadóórát tart, szükség szerinti időtartamban, melyre előzetes telefonos időpont egyeztetéssel lehet bejelentkezni, ahol a vendégnek lehetősége van személyesen elmondani észrevételét, panaszát. A felmerült problémákra írásos válasz kerül megküldésre, a kivizsgálást követően.

A vendégeink az észrevételüket, panaszukat a belépési pontokon elhelyezett Vásárlók Könyvébe és Vendégkönyvbe beírhatják, valamint levélben (elektronikus is) is küldhetik, melyekre a társaság minden esetben írásban válaszol 15 napon belül.

A vendég személyes panasztétel esetén bármelyik dolgozóhoz fordulhat. A megkeresett dolgozó saját hatáskörben intézkedik, vagy értesíti a terület vezetőjét, a szükséges intézkedés megtétele, illetve a probléma megoldása érdekében.

#### ***Határon átnyúló panaszok kezelése:***

Abban az esetben, ha a Hungarospa Zrt. elutasít egy fogyasztói panaszt, melyet Magyarországon kívül az Európai Unió másik tagállamában, illetve Izlandon, vagy Norvégiában lakóhellyel rendelkező vendég nyújtott be, akkor a vendég (fogyasztó) a határon átnyúló panaszával a lakóhelye szerinti országban működő Európai Fogyasztói Központhoz (European Consumer Centre) is fordulhat a felek közötti megállapodás, egyezség elérésének megkísérlése érdekében. A vendég a lakóhely szerinti országban működő Európai Fogyasztói Központ elérhetőségeit megtalálja az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának (European Consumer Centres' Network) európai uniós honlapján, a [http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.htm) oldalon.

**Minden kedves vendégünknek kellemes időtöltést, jó egészséget és sok-sok vízi élményt kívánunk!**

2013. november