

Ogólne zasady korzystania z ośrodka

Dane operatora:

Nazwa firmy: Hungarospa Hajdúszoboszló Medicinal and Healthtourism Co.
Reprezentowana przez: Gyula Czeglédi, Dyrektor generalny
Siedziba: H-4200 Hajdúszoboszló, Szent István park 1-3.
Nr identyfikacji podatkowej: 10605125-2-09
Nr rejestracyjny firmy: 09-10-000045
Zarejestrowana w: Sądzie w Debreczynie
Język umowy: węgierski
Kontakt internetowy: info@hungarospa.hu
Nr telefonu: +36 52/558-558, +36 30/445-5910, +36 70/625-6256, +36 20/468-2537,
+36 20/542-5888
Adres strony WWW: www.hungarospa.hu

Postanowienia ogólne

Z usług Hungarospa Hajdúszoboszló Co. można korzystać wyłącznie zgodnie z postanowieniami informacji dla klienta, zasadami wewnętrznymi oraz informacjami podanymi w innych ulotkach informacyjnych dla gości.

Dostępne produkty i usługi:

Kompleksowe usługi spa i medyczne, hotel, basen, termy, park wodny, wypoczynkowy basen kryty, usługi kempingowe i cateringowe, sprzedaż wody mineralnej.

Godziny otwarcia i ceny

Hungarospa Hajdúszoboszló Co. podaje godziny otwarcia, dostępne usługi i ceny przy wejściu do każdej części ośrodka; dane te są także dostępne w biurach podróży.

Ceny podane przy wejściu są cenami brutto.

Za usługi i produkty będą wystawiane w kasie wejściowej lub w biurze podróży rachunki albo faktury.

Warunki i zasady użytkowania

W przypadku niepewnej pogody goście muszą opuścić baseny na wolnym powietrzu zlokalizowane na terenie ośrodka Hungarospa Co. – stosowne ostrzeżenia zostaną nadane przez głośniki. Nasi pracownicy mają prawo do podjęcia wszelkich środków gwarantujących opuszczenie tych basenów przez gości.

W przypadku nieprzewidzianych okoliczności lub przeszkód (siła wyższa), w tym ekstremalnych warunków pogodowych, Hungarospa Co. nie zwraca, częściowo lub w całości, kosztów zakupionych biletów.

Na terenie ośrodka działa system kamer przemysłowych zainstalowany zgodnie ze stosownymi przepisami, a służący zapewnieniu bezpieczeństwa gościom.

W celu ułatwienia transportu osób niepełnosprawnych, basen termalny jest czyszczony, a dla takich osób przewidziano specjalną przebieralnię, toaletę i prysznic.

W uzasadnionych wypadkach Hungarospa Co może w godzinach pracy ośrodka zamknąć częściowo lub w całości wybrane obszary (np. z powodów technicznych lub imprez zamkniętych) i nie będzie się to wiązać ze zwrotem kosztów dla gości.

Firma zastrzega sobie prawo do decydowania według własnego uznania, czy w przypadku ograniczenia usług ze względu na usterkę techniczną, dokona zwrotu kosztów biletów. Hungarospa Co. zapewnia usługi spa dostosowane do natężenia ruchu gości.

Gwarancje i zobowiązania:

Firma zobowiązuje się do świadczenia klientom dostępnych usług oraz sprzedaży dostępnych produktów o jakości zgodnej z oczekiwaną.

Zarządzanie danymi

Dane klientów pozyskane przez operatora będą przetwarzane pod nadzorem i zachowaniem poufności.

Obsługa klienta i rozpatrywanie reklamacji

Hungarospa Co. posiada przyjazny dla klienta system obsługi oraz rozpatrywania reklamacji dotyczących wszystkich aspektów jej działalności.

Przy każdym wejściu na teren ośrodka klienci mogą uzyskać informację na temat warunków korzystania z ośrodka, zasad wewnętrznych oraz dostępności organów nadzorczych w przypadku ubiegania się o zadośćuczynienie.

Dyrektor generalny firmy przyjmuje petentów co tydzień w wyznaczonych godzinach. Można umówić się telefonicznie na spotkanie osobiste celem przekazania dyrektorowi swoich obserwacji lub skarg. Po zbadaniu sprawy klient otrzyma odpowiedź na piśmie.

Klienci mogą wpisywać swoje uwagi i zastrzeżenia w Księdze gości umieszczonej przy wejściu. Uwagi można także zgłaszać pocztą (tradycyjną lub elektroniczną). Firma odpowiada pisemnie w ciągu 15 dni.

Goście mogą także zgłosić zastrzeżenia każdemu pracownikowi ośrodka. Pracownik taki wedle własnego uznania kontaktuje się z kierownikiem działu albo samodzielnie rozwiązuje problem.

Reklamacje międzynarodowe:

W przypadku gdy Hungarospa Co. odrzuci reklamację klienta spoza Węgier, zamieszkującego jeden z krajów członkowskich Unii Europejskiej lub Islandię czy Norwegię klient taki może złożyć skargę w Europejskim Centrum konsumenckim w swoim kraju w celu osiągnięcia porozumienia z firmą Hungarospa Co. Zakres działania Europejskiego Centrum Konsumenckiego w swoim kraju można sprawdzić na europejskiej stronie organizacji: http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.htm.

Życzymy przyjemnego pobytu, zdrowia i świetnej zabawy w wodzie!

Listopad 2013 r.