

Gránit Gyógyfürdő ZRt.
Zalakaros, Thermál út 4.

Igazgatóság 5/2010. sz. határozatával elfogadta

Gránit Gyógyfürdő ZRt. Házirendje

Hatályos: az „F” épület megnyitásának napjától

Zalakaros, 2010. március 26.

Jogilag felülvizsgálta: dr. Csetneki Gábor

Horváth Vencel
elnök-vezérigazgató

I. Általános és hatályba léptető rendelkezések

A 121/1996. (VII. 24.) Korm. rendelet - a közfürdők létesítéséről és működéséről - alapján a Gránit Gyógyfürdő Zrt. a gyógyfürdő megnevezés használatára jogosult.

1. A közfürdő szakszerű és biztonságos üzemeltetésével kapcsolatos részletes műszaki, technológiai, biztonságtechnikai és környezetvédelmi előírásokat, valamint az egyes közfürdőkre vonatkozó speciális közegészségügyi előírásokat az üzemeltető üzemeltetési szabályzatban határozta meg.
2. A fürdő területén követendő viselkedési normákat és elvárásokat a Házirend határozza meg.
3. A Házirend hatálya kiterjed a fürdő valamennyi vendégére és dolgozójára.
4. Ez az utasítás az „F” épület megnyitásának napjától lép hatályba. Egyidejűleg a korábban kiadott Házirend a hatályát veszti.
5. A Gyógyfürdő szolgáltatásait a fürdővendég saját felelősségére veheti igénybe.
6. Tízéves korig a gyermek, illetve gyermekcsoport csak felügyelet mellett tartózkodhat a gyógyfürdő területén.
7. A 14 év alatti gyermekek a gyógymedencét csak orvosi rendelvényre vehetik igénybe, az igénybevétel céljától függetlenül. Kétség esetén a gyermek (illetve hozzátartozó) életkorát, illetőleg az egészségügyi indokoltságot, hitelt érdemlő módon igazolni kell a szolgáltatás igénybevételéhez. A Gyógyfürdő alkalmazottja nem jogosult a vendéget igazoltatni, de kétség esetén igazolás hiányában, a vendég biztonsága érdekében a szolgáltatás igénybevételét megtilthatja.
8. A gyógyvízben tartózkodás ajánlott időtartama egészséges fürdőzőkre vonatkozik, az ajánlott időtartam túllépésének veszélyét a fürdőző viseli. Az ajánlott időtartamot a medencéknél elhelyezett figyelmeztető táblák tartalmazzák.
9. A Gyógyfürdő szolgáltatásait igénybevevő fürdővendég egészségének és testi épségének érdekében a gyógyfürdő medencéket nem látogathatja aki:
 - lázas, továbbá fertőző gyomor-bélrendszeri és bőrbetegségben szenvedő,
 - akinek nyílt sebe van,
 - a 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.

A feltűnő vagy nagy kiterjedésű kóros elváltozással járó, de nem lázas továbbá nem fertőző gyomor-bélrendszeri, illetőleg bőrbetegségben szenvedő személy orvosi rendelvényvel vagy előzetes orvosi vizsgálat után veheti igénybe a gyógykezelésre szolgáló elkülönített helyiségeket, de nem használhatja a társas medencéket és a közös helyiségeket. Kétség esetén a Gyógyfürdő szolgáltatásainak igénybevételéhez az orvosi igazolás bemutatása szükséges, ellenkező esetben az igénybevételt a többi

fürdővendég egészségének megóvása érdekében a Gyógyfürdő alkalmazottja megtilthatja.

10. A fürdővendég köteles olyan magatartást tanúsítani, amely nem sérti a másik fürdővendég gyógyuláshoz, pihenéshez, csendhez és nyugalomhoz fűződő jogát.
11. A medencék használata előtt zuhany és lábfürdő igénybevétele kötelező!
12. A sportmedencéket és a versenymedencét csak úszni tudók vehetik igénybe a „MÉLYVÍZ” részen. Az úszómedencékben jól látható helyen „MÉLYVÍZ” felirattal figyelmeztetjük vendégeinket a vízmélységre. Az úszómesterek, illetve medenceőrök útmutatásait minden fürdőzőnek be kell tartani.
13. A WC-k, zuhanyozók, mosdók használata díjtalan.
14. Az elsősegélynyújtás a kijelölt helyen díjtalanul történik.
15. A szemetet, a hulladékot az erre a célra rendszeresített gyűjtőkbe kell elhelyezni.
16. Tilos a gyógyfürdő területén:
 - a szemetelés,
 - a medencék vizének szennyezése,
 - a füves területek, a park, a fák, a virágok, valamint
 - a berendezések, felszerelési tárgyak rongálása, rendeltetésellenes használata.
17. Nem szabad:
 - a gyógyfürdő területén a közérkölcset, a közrendet, a köznyugalmat sértő magatartást tanúsítani,
 - a Gyógyfürdő egész területén magnetofont, audioteknikát, rádiót hangosan üzemeltetni,
 - a Gyógyfürdő területére kutyát vagy más élő állatot bevinni,
 - a medencékben, a gyógyászati medenceterekben, a kádfürdőkben, a szaunákban, az öltözőkben, a gyógyászati kezelőkben, azok folyosóin, az orvosi váróban, fitness, wellness kezelőkben, szoláriumban és a játszóházban szeszesitalt fogyasztani,
 - a medencékbe, a szaunákba és a gyógyászati kezelőkbe nyílt sebbel, piszkos vagy szappanos testtel, zuhany, illetve lábfürdő nélkül bemenni,
 - a medencékbe matracot, törékeny vagy balesetveszélyes tárgyat bevinni,
 - a fedettfürdő-, élményfürdő-, gyógycentrum- fedett medenceterébe, gyógyászati, wellness, fitness és játszóház részeire utcai cipőben és utcai ruhában bemenni
 - a medencék partjáról a vízbe ugrálni, egymást bedobálni, egymás válláról ugrálni,
 - a medencékben étkezni,
 - tiltott szerencsejátékot játszani,
 - a medencék lépcsőin ülni és feküdni,
 - a kabinokban, öltözőkben étkezni,
 - a medencékbe szennyező anyagot, szemetet, ételhulladékot bedobálni,

- az összes medencébe fürdőruhán kívül más ruházatban tartózkodni, pelenkás gyerek speciális védőpelenkával, ún. úszópelenkával veheti igénybe a gyermekmedencéket,
 - a drogok, tiltott doppingszerek, narkotikumok fogyasztása vagy ezekkel való visszaélés, illetve bármely veszélyes anyag és/vagy tárgy bevitele, (robbanóanyagok, pirotechnikai eszközök, fegyverek), fegyvert csak szolgálatban lévő fegyveres testület tagja viselhet.
18. A fürdővendég nem foglalhatja le ruháival, csomagjával a Gyógyfürdő területén található napozóágyat. A napozóágyat a vendég kizárólag azon időtartam alatt használhatja, amíg azon tartózkodik. A Gyógyfürdő alkalmazottja jogosult ezt felügyelni és a vendég (foglás céljából) napozóágyon hagyott értéktárgyait eltávolítani vagy azokat a szolgáltatási osztályvezetőnek átadni.
19. Dohányozni a fedettfürdőben, gyógycentrum és az élményfürdő fedett részében a nem dohányzók egészségének védelme érdekében, a tűzvédelmi szabályok szigorú betartásával csak az arra kijelölt és táblával jelzett helyeken szabad.
20. A gyógyfürdő területén a mozgóárusítás tilos!
21. Az évente előre meghatározott napi nyitva tartás és zárási időpontokat a tájékoztató táblák tartalmazzák. Az előre meghirdetett nyitva tartás rendkívüli indokolt esetben megváltoztatható, melyről a vendéget időben tájékoztatni kell. Nyitás előtt és zárás után a gyógyfürdő területén tartózkodni nem lehet. Zárásig a Gyógyfürdő területét el kell hagyni.
22. A Gyógyfürdő zsúfoltsága (ha a közfürdő eléri az egyidejű maximális terhelhetőségét) esetén a belépőjegy ára a vendég részére - jegyzőkönyv felvétele mellett - visszafizetendő, a megvásárolt jegy időpontjától (nap, óra, perc) számított 30 percen belül, a vonatkozó elnök-igazgatói utasítás alapján.
23. Bombafenyegetés vagy más vészhelyzet esetén a szolgáltatási osztályvezető ad utasítást a kiürítésre, az épület elhagyására történő felszólítását követően mindenki köteles azt azonnal végrehajtani. Az épületben elhagyott táska, csomag felfedezése esetén a közelben tartózkodó fürdődolgozót értesíteni kell, aki haladéktalanul jelenti ezt a szolgáltatási osztályvezetőnek, aki a szükséges intézkedésről gondoskodik.
24. A fürdővendégek a strandon kialakított kölcsönző helységben idényjelleggel és az „F” épületben egész évben kölcsönzési díj ellenében a fürdőben használatos eszközöket kölcsönözhetnek. A kölcsönzés kiterjed lepedő, törölköző és fürdőruha, fürdőköpeny stb. kölcsönzésére. A kölcsönzés kölcsönzőjegy ellenében történik, amely az érvényes díjjegyzék szerint a pénztárban váltható. A kikölcsönzött tárgyak letéti díj ellenében vehetők át. Ha a kölcsönző nem hozza vissza a kikölcsönzött tárgyat, a letéti díjat a kölcsönzős, illetve a ruhatáros tájékoztatása alapján a szolgálatban lévő szolgáltatásvezető a pénztárba befizeti. A kölcsönzést végző köteles meggyőződni arról, hogy kizárólag az általa kikölcsönzött tárgyakat kapja vissza. Köteles meggyőződni annak állagáról és ha rendeltetésellenes használat jegyeit észleli, jelzi a szolgáltatási osztályvezetőnek vagy csoportvezetőnek.

25. A fürdő szolgáltatásainak igénybevételét úgy kell megoldani, hogy a vendégek a zárási idő előtt elhagyják a fürdő területét. (maximum a zárást követő 15 percen belül)
26. A fürdő igénybevétele csak házirendünk betartásával történhet. Aki a házirendben foglaltakat nem tartja be, attól a mindenkori fürdő dolgozó a szolgáltatást megtagadhatja és ezt köteles a szolgáltatás vezetőjének jelenteni, aki az üzemnaplóba bejegyzí.
27. Bármilyen rendkívüli eseményt – személyi sérülés, tüzeset, vegyszerrel (klórgáz, hypo, sósav, stb.) összefüggő havária, balesetveszélyes eszköz vagy tárgy – azonnal jelezni kell a fürdő dolgozónak, aki a megfelelő szabályzat alapján köteles haladéktalanul intézkedni a szolgáltatás vezetője felé. Az eseményt az üzemnaplóba be kell vezetni.

II. Ruha-, és értékmegőrzés, kárfelelősség, kabinbérlet, talált tárgyak

A fürdő területén ruhatár szolgál a ruhák és a fürdéshez szükséges tárgyak megőrzésére, tárolására, melyet a vendég térítési díj fizetés nélkül vehet igénybe, annak ára a belépőjegy árába beépítésre került.

Ruhatár működik az „F” épületben egész évben és az élményfürdőben csak a strandi nyitvatartási időben.

A strandfürdő területén kabinok állnak rendelkezésre a ruhák és a fürdéshez szükséges személyes tárgyak tárolására. A fürdő dolgozói megőrzésre értéktárgyakat nem vehetnek át.

„F” épületi értékmegőrző

Értékmegőrző található az „F” épületben és a strandi főbejárati épületben. Az „F” épületben egész évben, míg a strandon időszakosan, a strand nyitvatartási idejében üzemel értékmegőrző. Az értékmegőrző csak a megfelelő biztonsági feltételek megteremtésével működhet. A fürdő területén őrizetlenül hagyott tárgyakért felelősséget nem vállalunk.

Az „F” épületben működő értékmegőrző használata előtt, értékmegőrző jegyet kell váltani a vendégnek a ZRt. pénztárában, amely aznapra érvényes. A jeggyel biztosított az értékmegőrzés, melynek feltételrendszerét a helyben kifüggesztett szabályzat tartalmazza, mely jelen házirend kivonata.

Az értékmegőrző helyiségben dolgozó biztonsági őrnek kell az értékmegőrzésre feljogosító jegyet bemutatni, aki ezt követően kulcsot ad a vendégnek a számozott értékmegőrző szekrényhez. Az értékmegőrző szekrények két kulccsal nyithatók és zárhatóak, melyből egy „király-kulcs” nyitja valamennyi szekrény egyik zárát, míg a másik zárhoz szekrényenként külön kulcs tartozik. Ezt a kulcsot kapja meg az értékmegőrző jegyet váltott vendég. A „király-kulcs” és a vendég kulcsa együttesen alkalmasak a szekrény zárására és nyitására. A királykulcs az értékmegőrzőben dolgozó személyzet birtokában van. A „vendég-kulcs” elvesztése esetén a vendég kártérítést köteles fizetni. A kártérítés megfizetéséig az értéktárgyak kiszolgáltatását a gyógyfürdő megtagadhatja. A kiadott értékmegőrzők szekrénykulcsokról az értékmegőrző személyzete nyilvántartást vezet. Ha zárásig a kulcsot nem hozzák vissza az értékmegőrzős értesíti a szolgáltatási osztályvezetőt vagy helyettesét, aki intézkedik a szekrény zárcseréjéről. A fürdővendég kabinban elhelyezett dolgait leltár felvétel után a Gyógyfürdő felelős őrzésbe veszi. Az eseményről felvett

jegyzőkönyvet a szolgáltatás vezetőjén kívül az értékmegőrzős is aláírja. A fürdővendég részére a jegyzőkönyv szerinti dolgait csak a zárcsere díjának és az őrzéssel felmerült költségek befizetése után lehet visszaadni a személyazonosság igazolása mellett. Erről átvételi elismervényt kell a vendéggel aláíratni. Pótkulcsot a kulcs elvesztése esetén, a jogosult kérésére csak az alábbi feltételek teljesülése esetén lehet kiadni. A jogosult köteles a szekrény tartalmát a felnyitás előtt részletesen megjelölni. Ilyen esetben jegyzőkönyv készül a szekrény felnyitásáról, tartalmáról, a jogosult személyi adatairól, melyeket igazolnia szükséges az átadáshoz. Pótkulcsot a jogosult távollétében csak a mindenkori szolgáltatási vezető utasítására lehet - kizárólag rendkívüli esetben pl. kórházba szállítása, halála, rosszullete stb. esetén - kiadni és a kiadást a jegyzőkönyvben rögzíteni kell. A pótkulcsok őrzése a kijelölt helyen történik, a királykulcs biztonságos őrzéséért az értékmegőrzőben szolgálatot teljesítő személy a felelős.

A Gyógyfürdőt fokozott felelősség terheli a Ptk. 471.§ szerint a fürdővendégek olyan dolgaiért, amelyek szigorúan szükségesek a szolgáltatás igénybevételéhez, illetve ezen felül olyan dolgokért, amelyeket a fürdővendégek rendszerint magukkal szoktak vinni a fürdő területére.

A Gyógyfürdő figyelemfelhívó hirdetmények formájában (idegen nyelven is) tudatja a fürdővendégekkel, hogy külön értékmegőrző áll rendelkezésre. A ruhaféleségeken és a fürdéshez használatos eszközökön felüli értéktárgyak, így többek között személyi okmányok, gépkocsi indítókulcs, egyéb kulcsok, óra, fényképezőgép, video-felvevő, ékszer, bankkártya, készpénz, személyi igazolvány, útlevél biztonságos megőrzésére kizárólag az értékmegőrző alkalmas, s ezekért a tárgyakért csak abban az esetben vállal felelősséget a Gyógyfürdő, ha azt az értékmegőrzőben helyezték el. Aki a felhívás ellenére nem veszi igénybe az értékmegőrzőt, dolgok esetleges elvesztése esetén kártérítésre nem tarthat igényt (Ptk. 471.§ (1) bekezdés b.) pontja).

A Gyógyfürdő nem pénztárat, ezért nincsen berendezkedve jelentős pénzeszközök és ékszerek őrzésére, kezelésére. Erre figyelemmel az értékmegőrzőben elhelyezhető készpénz felső értékhatára 100.000,- Ft vagy ennek megfelelő összegű külföldi fizetőeszköz. Ezen értékhatár fölötti készpénzért a Gyógyfürdő felelősséget nem vállal, ugyanis azt már nem tekinti olyan összegnek, melyet a fürdővendégek rendszerint magukkal szoktak vinni a fürdő területére. Az ékszerek és egyéb, nem a fürdő igénybevételéhez és megközelítéséhez szükséges értéktárgyak esetében a felelősségvállalás értékhatára 200.000,- Ft. A gépjármű kulcsa vagy indítására, nyitására alkalmas egyéb eszközért csak abban az esetben vállalunk felelősséget, ha azt az értékmegőrzőben helyezték el.

A fürdő üzemeltetési struktúrájából adódóan előfordulhat, hogy az értékmegőrző helyiség időlegesen (10-15 percig) zárva tart, az ebből adódó kellemetlenségekért vendégeink megértését kérjük. Az értékmegőrzéssel kapcsolatos vendégpanaszokat elsőként az értékmegőrző személyzetének kell jelenteni. Amennyiben a vendégpanaszt az értékmegőrzőben dolgozó biztonsági őr nem tudja orvosolni, úgy a szolgáltatási csoportvezető értesítendő haladéktalanul. Minden vendégpanaszról, ami az értékmegőrzőt illetően keletkezik, külön jegyzőkönyvet kell felvenni.

A vendégeink értékeinek védelmében kamerás rendszer működik az értékmegőrző helyiségben is. Kamerás felvételeinket tároljuk. Felhívjuk kedves vendégeink figyelmét, hogy átvételkor vizsgálják át az értékeiket, mert a fürdőből történő távozást követően reklamációt, panaszt nem áll módunkban elfogadni.

Strandi értékmegőrző

A strandfürdő területén működő értékmegőrzést egy az értékmegőrzésre jogosított gazdasági társaság végzi, szerződéses jogviszony alapján. A vendég a szolgáltatás díját a társaságnak fizeti, mellyel jogviszonyba kerül a szolgáltatás igénybevételekor. Erre figyelemmel a strandi értékmegőrzés szabályait az értékmegőrzést végző gazdasági társaság határozza meg és függeszti ki az értékmegőrzőnél. A strandi értékmegőrzőben elhelyezett tárgyakért, az értékmegőrző üzemeltetője felel.

A Gyógyfürdő felelős azért a kárért, amelyet a vendég az arra kijelölt helyen elhelyezett dolgainak elveszése, elpusztulása vagy megsérülése folytán szenved, kivéve a strandi értékmegőrzőben elhelyezett értéktárgyakat, valamint azt az esetet, amikor bizonyítja, hogy a kárt az alkalmazottainak és vendégeinek körén kívül álló elháríthatatlan ok vagy a vendég maga okozta. A fürdővendég birtokába átadott zárható öltözőszekrényekben, illetve a kabinokban elhelyezett dolgok közül a gyógyfürdő felelőssége csak az olyan dolgokra terjed ki, amelyeket a vendégek a Gyógyfürdőbe rendszerint magukkal szoktak vinni.

Vendég teljes vagyonával felel a Ptk. kárfelelősségi szabályai szerint mindazon kárért, melyet jelen házirend megsértésével akár másik vendégnek, akár a Gránit Gyógyfürdő Zrt-nek okoz.

A házirendben foglalt előírásokat a szolgáltató és a vendégek/beutaltak kötelesek betartani. Amennyiben a vendég/beutalt a házirend betartását nem vállalja vagy figyelmeztetés ellenére sem tartja be, attól a szolgáltatás megtagadható.

Azt a személyt, aki a házirendben foglaltakat megsérti, a fürdő rendjét vagy a fürdővendégek nyugalma zavarja vagy jelenléte, egészségi állapota a fürdő többi vendégének a biztonságát, testi épségét veszélyezteti, - és magatartása nem minősül szabálysértésnek, ill. bűncselekménynek - a fürdőből el kell távolítani és a fürdőszolgáltatások további igénybeviteléből ki kell zárni. Szükség esetén hatósági személy közreműködése is igénybe vehető. Szabálysértés, ill. bűncselekmény gyanúja esetén a rendőrséget haladéktalanul értesíteni kell. Amennyiben a vendég kiutasítására a fentiek szerint sor kerül, úgy a megváltott fürdőbelépőjének és a kifizetett szolgáltatás ellenértékének visszatérítésére, valamint egyéb kárának (pl. utiköltség, stb.) megtérítésére nem tarthat igényt.

Kabin bérletre vonatkozó rendelkezések

A vendég kabint csak a strandfürdő területén a strandi nyitvatartási időben bérelhet. A megvásárolt kabinjegy alapján bérelheti ki a kabint, melynek kulcsát a kölcsönzős a kabinjegy érvénytelenítése után átad a vendégnek. A kulcs helyére berakja az érvénytelenített jegyet, melyre ráírja az utolsó érvényességi nap idejét. Ide teszi a letéti díjként befizetett mindenkorai árrendszerben meghirdetett letéti díjat is. A kiadott kabinokról nyilvántartást vezet. Ha a kölcsönzési idő lejár és a kulcsot nem hozzák vissza, másnap a kabinra figyelmeztető feliratot helyez ki. Ha a fürdővendég a felszólításra hozza a pót kabinjegyet, akkor annak számát a füzetbe bejegyezi.

Ha a figyelmeztető feliratot követő nap végéig sem hozta vissza a kulcsot vagy pótjegyet sem vásárolt, a kölcsönzős értesíti a szolgáltatási osztályvezetőt vagy helyettesét, aki intézkedik a kabin zárcseréjéről. A fürdővendég kabinban elhelyezett dolgait leltár felvétel után a Gyógyfürdő felelős őrzésbe veszi. Az eseményről felvett jegyzőkönyvet a szolgáltatás vezetőjén kívül a kölcsönzős is aláírja.

A fürdővendég részére a jegyzőkönyv szerinti dolgait csak a zárcsere díjának és az őrzéssel felmerült költségek befizetése után lehet visszaadni a személyazonosság igazolása mellett. Erről átvételi elismervényt kell a vendéggel aláírni. A letéti díjat azonnal zárcserére fordítja a Gyógyfürdő.

Eltávozáskor a kabint nyitva hagyni, kulcsot az ajtóban (a zárban) hagyni nem szabad. E szabály megszegéséből eredő kárt a vendég köteles viselni.

Pótkulcsot a kulcs elvesztése esetén, a jogosult kérésére csak az alábbi feltételek teljesülése esetén lehet kiadni. A jogosult köteles a kabin tartalmát a felnyitás előtt részletesen megjelölni. Ilyen esetben jegyzőkönyv készül a kabin felnyitásáról, tartalmáról, a jogosult személyi adatairól, melyeket igazolnia szükséges az átadáshoz. Pótkulcsot a jogosult távollétében csak a mindenkor szolgáltatósi vezető utasítására lehet - kizárólag rendkívüli esetben pl. kórházba szállítása, halála, rosszullete stb. esetén - kiadni és a kiadást a jegyzőkönyvben rögzíteni kell. A pótkulcsok őrzése a szolgáltatósi osztályvezető irodájában történik.

A pótkulccsal való kinyitáskor a letéti díj a ZRt-t illeti meg.

Vállfás rendszerű öltöző

A vendég a fürdő területén az alábbi helyeken kialakított vállfás öltözőt veheti igénybe:

- „F” épületben – egész évben üzemel
- strandi főbejárati épületben – csak időszakosan a strandfürdő nyitvatartási idejében.

A vállfás rendszerű öltözőben a vendég által a vállfára elhelyezett a dolgokért a szolgálatot teljesítő öltözőőr felel.

Ha a vendég a vállfás öltözőt veszi igénybe és az azonosításhoz szükséges bilétát elveszíti, köteles megvárni, amíg valamennyi bilétát visszaadnak, majd ezt követően a vállfa tartalmát azonosítani köteles és jegyzőkönyve felvétele mellett a vállfa tartalma részére kiadásra kerülhet.

Ha a vendég hitelt érdemlően bizonyítani tudja a vállfa tartalmának tulajdonjogát, akkor a záróra bevétele nélkül kiadható részére – jegyzőkönyv felvétele mellett – a vállfa tartalma. Amennyiben nem a jogosult jelentkezik a vállfán elhelyezett ruháért, (baleset, haláleset) akkor a biléta hiányában jegyzőkönyv felvétele mellett a fenti szabályok betartásával adható ki a jogosult hozzátartozójának, kísérőjének a vállfa tartalma. A jegyzőkönyv tartalmára a kabinbérletnél írt szabályok az irányadók.

Székényes rendszerű öltöző

Az öltözőkben a vállfás rendszer mellett szekrényes rendszer is működik az alábbi helyeken:

- „F” épületben – egész évben
- strandi főbejárati épületben – csak időszakosan a strandfürdő nyitvatartási idejében
- élményfürdő 1. emeletén – csak a fürdő nyitvatartási idején túl rendezvényeken üzemel.

Az „F” épületben a vendég a belépőjegy megvásárlásakor választhatja a szekrényes rendszerű öltözőt. A belépőjeggyel egyidőben kifizetett letéti és használati díj ellenében kapja meg a kézre csatolható elektronikus szekrénykulcsot. Ezzel a kulccsal a vendég saját maga használja a szekrényt. A vendég az öltözőszekrény nyitására alkalmas kézre csatolható elektronikus kulcsot haza nem viheti. A letéti díjat távozáskor aznap a pénztárban visszakapja az elektronikus szekrénykulcs leadását követően. A fürdőben való tartózkodás idején a kézre csatolható elektronikus szekrénykulcs a vendégnél van. A szekrény használat csak a belépés napjára vonatkozik. Amennyiben a vendég a kézre csatolható elektronikus szekrénykulcsot elveszti, a letéti díjat nem kapja vissza és a szekrényt a fürdő képviselője nyitja a vendég jelenlétében. A kinyitás előtt a vendégnek közölni kell, hogy mit hagyott a szekrényben, ha elmondása megegyezik a szekrényben talált tárgyakkal, akkor kaphatja vissza a tárgyakat, melyről jegyzőkönyvet kell felvenni és azt a következő munkanapon a titkárságon le kell adni a szolgálatban lévő vezetőnek. Amennyiben a szekrény tartama a ZRt-nél marad, úgy arról jegyzőkönyvet kell felvenni, melyet két dolgozó ír alá, s a tárgyakat talált tárgyként kell kezelni.

A strandi főbejárati épületben üzemelő szekrényt a szolgálatban lévő öltözőőr kezeli. A vendég a pénztárnál megvásárolja az öltözőszekrény használatára jogosító jegyet, melyet átad az öltözőőrnek, aki letéti díj ellenében szekrénykulcsot ad a vendégnek. A vendég a letéti díjat visszakapja, ha a szekrénykulcsot leadja az öltözőőrnek. Amennyiben a vendég a szekrénykulcsot elveszti, a letéti díjat nem kapja vissza és a szekrényt a fürdő képviselője nyitja a vendég jelenlétében. A kinyitás előtt a vendégnek közölni kell, hogy mit hagyott a szekrényben, ha elmondása megegyezik a szekrényben talált tárgyakkal, akkor kaphatja vissza a tárgyakat, melyről jegyzőkönyvet kell felvenni és azt a következő munkanapon a titkárságon le kell adni a szolgálatban lévő vezetőnek. Amennyiben a szekrény tartama a ZRt-nél marad, úgy arról jegyzőkönyvet kell felvenni, melyet két dolgozó ír alá, s a tárgyakat talált tárgyként kell kezelni.

Az élményfürdő emeletén lévő szekrényes öltöző használata megegyezik a strandfürdőn lévő öltöző használatával, a fürdő rendkívüli nyitva tartásában, kivétel, hogy csak letéti díjat kell érte fizetni.

Talált tárgyak kezelése

A talált tárgyakat a szolgáltatási osztály vezetőjének vagy helyettesének kell átadni, aki azokat a leadó jelenlétében köteles a „Talált tárgyak naplóba” bejegyezni. A talált tárgyak ugyanitt vehetők át. A Gyógyfürdő a Ptk. 129. § (2) bekezdése alapján nagyközönség számára nyitva álló helynek tekintendő, ezért a találó a talált dolog tulajdonjogára nem tarthat igényt. Amennyiben a jogszabályi feltételek teljesülnek méltányos találói díjra tarthat igényt. Ha a talált dolog átvételére jogosult személy megállapítható, a Gyógyfürdő őt haladéktalanul értesíti és részére a talált dolgot átadja.

Az olyan talált dolgot, amelynek az átvételére jogosult személy nem állapítható meg, a Gyógyfürdő a találástól számított 3 hónapon át megőrzi vagy - ha a megőrzésre lehetősége nincs - azt a találástól számított 8 napon belül a jegyzőnek átadja.

A talált dolgot a Gyógyfürdő 3 hónapi őrizet után értékesítheti. Ha a talált dolog nem tartható el, illetőleg nem őrizhető meg, a Gyógyfürdő haladéktalanul gondoskodik az értékesítéséről. A tulajdonos a találást követő 1 éven belül követelheti a dolog, illetve a vételár kiadását. Ebből az őrzésre, értékesítésre fordított költség levonható.

Amennyiben a talált dolog készpénz, akkor annak megőrzési helye a fürdő főpénztára. Pénz esetén az értékesítésre nincsen szükség.

Ütemezett szolgáltatások

Amennyiben a fürdővendég ütemezett szolgáltatást vesz igénybe, azaz előre meghatározott időpontot foglal le valamely szolgáltatás tekintetében előre fizetéssel, úgy átütemezésre vagy a szolgáltatás lemondására legkésőbb az ütemezett időpontot megelőzően egy órával jogosult. Időben történő lemondás esetén az előre kifizetett szolgáltatás díját a Gyógyfürdő visszatéríti. Amennyiben a vendég a szolgáltatást a fenti határidőt követően mondja le vagy a szolgáltatáson nem jelenik meg, úgy a kifizetett díj visszatérítésére nem jogosult.

Abban az esetben, ha a vendég az ütemezett határidőt követően érkezik, úgy az előzetesen lefoglalt időből hátralévő tartamra jogosult a szolgáltatás igénybevételére visszatérítés nélkül.

III. A gyógyfürdő területe

1. „F” fogadó épület
2. Fedettfürdő
3. Gyógycentrum
4. Élmenyfürdő
5. Strandfürdő

1. „F” fogadó épület

Az „F” épület, mint vendéget fogadó épületként üzemel. Ebben az épületben lett kialakítva az év minden napján üzemelő főbejárat.

A 4 szintes épületben az alábbi funkciók lettek kialakítva:

- 2 szint: szekrényes öltöző
- 1 szint: vállfás és szekrényes öltöző, alagút összeköttetés Hotel Freya felé (ellenőrzött)

Földszint: főbejárat
 információ
 pénztárak
 orvosi rendelők
 elsősegélynyújtás
 betegirányítás (ütemezés)
 ruhatár
 beléptetés
 értékmegőrző
 vendég WC-ék

1. emelet: gyermek játszóház (etető, szoptató helyiséggel)
 vendég WC-ék
 kardiogépek (edzőterem)
 fitnessterem
 szolárium

betegirányítás 2.
 internet szoba(vendégeknek)
 szerver szoba
 management irodái
 szépségfarm

A 4 szintű épület szintjeit széles, kényelmes lépcsők és 5 db. lift köti össze. Az épület saját szellőzőrendszerrel rendelkezik. A beépített fan-coilok biztosítják télen fűtést, nyáron a hűtést.

A -2 szinten és a -1 szinten található öltözőkben a vállfás öltöző ingyenes használatát valamennyi jegy tartalmazza.

Reumatológiai szakrendelés működik a földszinti orvosi rendelőben, a kiírt rendelési időnek megfelelően. Itt található az elsősegélynyújtó hely, mely a nyitva tartás minden napján üzemel.

Betegirányítási helyiségben ütemezhető a helyben felírt vagy más szakrendelésen felírt kezelések. Az ütemezés lebonyolítható közvetlenül az orvosi rendelést követően még nem fizetős zónából vagy már vendégként visszatérve is.

A beléptető ponton kialakított beléptető gépek bonyolítják a vendégek zavartalan be- és kilépését. Minden típusú jegyet a beléptető gépek vonalkód leolvasóján be kell olvastatni!

Cipőváltó

A belépési pont mellett kialakításra került egy cipőváltó pont, ahol azon vendégek, akik nem a strandfürdőre mennek, nem veszik igénybe az öltöző szolgáltatásait és olyan helyre kívánnak bejutni, ahol az utcai cipő viselése nem engedett, azoknak kötelességük az utcai cipőt belső használatú papucsra cserélni ezen a helyen.

Szolárium

Az álló szoláriumok az 1. emeleti szinten üzemelnek. Használatuk az aznapra érvényes bármilyen belépőjegyen felül megvásárolt szolárium jeggyel és zsetonnal (zsetonokkal) lehetséges. A szolgáltatás időpontja 5-15 percig terjedhet, melyhez a kezelőjegy a pénztárban, diszpécsernél számítógépen ütemezetten kerül kiadásra, egy időpontra. Valamennyi kezelést (5, 10, 15 perces) 20 perces időintervallumra kell ütemezni. A jegyen fel kell tüntetni a kezelések időtartamát (5, 10, 15 perc) a zsetonok számát. Ha a vendég késik a jegyen megjelölt időponthoz képest, úgy a kezelő dönti el, hogy a még rendelkezésre álló időből hány zsetont tud a vendég felhasználni. (1 zseton – 5 perc, 2 zseton – 10 perc, 3 zseton 15 perc).

A szolgáltatás csak aznapra adható ki, elővételi jegy vásárlására nincs lehetőség. A kiadott jegyek időpontját a tárgynapon belül az igénybevétel megkezdése előtt egy órával van lehetőség módosítani. A fel nem használt jegyek nem válthatók vissza.

A szoláriumot egyidőben egy személy veheti igénybe!

A szoláriumot mindenki saját felelősségére, a saját egészsége és bőrtípusának ismeretében veheti igénybe.

Kondicionáló terem

Az év minden napján üzemel a napi nyitvatartási időben. Nyitvatartási idő alatt szakképzett személy foglalkozik a vendégekkel és kezeli a megváltott jegyeket. A vendég a pénztárban, diszpécsernél vásárol jegyet, napra, időpontra ütemezve, az aznapra érvényes bármely belépőjegy mellé.

Összesen 9 gép áll rendelkezésre, melyeket egyidőben maximum 11 fő tud használni.

A kondicionáló terem mindenki saját felelősségére, a saját egészsége ismeretében veheti igénybe. A helyiség rendelkezik a helyiségre vonatkozó *egyedi házirenddel*, mely kifüggesztve ott megtalálható.

A kondicionáló terembe csak megfelelő sportöltözetben (sportcipőben trikó, póló, top, sportnadrág) lehet belépni és edzeni.

A papucsban, szandálban való edzés, illetve mezítláb történő edzés nem engedélyezett. Mindenféle utcai viseletű cipő használata tilos!

Az edzőgépeket és eszközöket kizárólag rendeltetésüknek megfelelően a vendég alkatának és erőnlétének megfelelően saját felelősségére használhatja.

A gépek és eszközök használatát követően minden használó, a gépeket alaphelyzetének, az eszközöket rendszeresített tárolóhelyére történő visszahelyezéssel köteles hátrahagyni.

Az egyes eszközök használata során törölköző használata javasolt.

Az eszközök használatát a teremvezető segíti és ellenőrzi.

Aerobic

A fitnesssteremben minden nap a meghatározott időben 50 perces aerobic óra vehető igénybe, melynek felügyeletet szakképzett személy látja el. Maximális létszám 10 fő.

A szolgáltatás bármely belépőjegyhez vásárolt aerobic foglalkozásra jogosító jeggyel vehető igénybe. A jegy a pénztárban, diszpécsernél vásárolható, időpontra ütemezve.

A fitness helyiségben nyújtott szolgáltatást mindenki saját felelősségére, a saját egészsége ismeretében veheti igénybe.

A helyiség rendelkezik a helyiségre vonatkozó *egyedi házirenddel*, mely kifüggesztve ott megtalálható.

A csoportos órákra nincsenek fix, foglalt helyek, a vendégek az érkezésükkor a még szabad helyekre állhatnak be.

A tornaterembe csak megfelelő sportöltözetben (sportcipőben trikó, póló, top, sportnadrág) lehet belépni és edzeni. A papucsban, szandálban való edzés, illetve mezítláb történő edzés nem engedélyezett. Mindenféle utcai viseletű cipő használata tilos!

Az óra kezdetét követően (maximum 10 perc) érkező vendéget az edzőnek jogában áll a balesetveszély és más vendég zavarásának elkerülése érdekében az órára nem beengedni.

A szolgáltatásokat igénybe vevőkre vonatkozó óvó- védő előírások, szabályok

Szabálytalanság (jelen házirend szabályainak, illetőleg az általánosan elfogadott viselkedési szabályok megszegése) esetén a szabálytalankodó figyelmeztetésére kerül sor, eredménytelenség esetén a felügyelő dolgozó/edző jogosult a vendéget távozásra felszólítani.

A komplexum területén minden vendégre kötelező érvényű a rend és a tisztaság betartása, alapvető elvárás a másik vendég tiszteletben tartása, a kultúrált viselkedés.

A Gránit Gyógyfürdő Zrt. nem vállal felelősséget a személyekben vagy anyagi értékekben keletkezett károkért amennyiben azok a házirend be nem tartásából, illetve a vendégek felelőtlen magatartásából erednek, valamint az elveszett, eltulajdonított tárgyakért, eszközökért.

Speciális szabályok

A sportterek területére kizárólag a sportterületen végezhető sporttevékenységnek megfelelő alkalmas sport felszerelésben lehet belépni.

A sportterekbe csak és kizárólag zárható műanyag palackban vihető be ital, minden más ital és eszköz bevitel szigorúan tilos.

Sportszolgáltatások igénybevételekor a mobiltelefon használata mellőzendő.

Gyermek játszóház (gyermekfelügyelet)

A játszóház és a hozzá tartozó helyiségek (gyermeketető, szoptató, gyermek mellékhelyiség) az év minden napján a vendégek rendelkezésére áll. A gyermekek csak szülői felügyelettel használhatják a helyiséget. A gyermekek ékszereket, drága ruhákat, értékes otthoni játékokat, a gyermekek életkorához és a játszóház kultúrájához nem illeszkedő tárgyakat (szűrő, vágó, fegyverszerű, ijesztő játékszerek, tárgyak) nem vihetnek be. A játszóházban hagyott, illetve hozott tárgyakért és az ezekkel okozott balesetekért nem vállalunk felelősséget!

A gyermekfelügyeletre a nyári szezonban, szezonon kívül hétvégeken és összevont ünnepek során van lehetőség. Ezekben a napokban animátor alkalmazásával tölthetik el a gyermekek idejüket.

A vendég a pénztárban, diszpécsernél az aznapra érvényes bármilyen belépőjegyen felül vásárolhatja meg a jegyet, amelyet a gyermekfelügyelőnek ad le. Felügyelet egyidőben maximum 8 gyermekre terjedhet ki, 3-12 év közötti a gyermekekre. Gyermekfelügyelet esetén a gyermeket csak az viheti el, aki a gyermeket a felügyelőre bízta. Előre jelezni kell, ha a gyermeket más személy viszi el. A hozzátartozónak a nyitvatartási időn belül gondoskodnia kell a gyermek elviteléről, akadályoztatás esetén értesíteni kell a játszóházat. A szülőnek célszerű egy olyan személy nevét és elérhetőségét is megadni, akit a gyermekfelügyelő értesíthet - ha előre nem látható, rendkívüli esemény miatt ő nem elérhető - és az gondoskodik a gyermek elviteléről.

A játszóházat kizárólag fertőző betegségben nem szenvedő és közösségbe elhelyezhető egészséges gyermek használhatja. Amennyiben a gyermekfelügyelő megítélése szerint a gyermek egészségi állapotában bármelyik feltétel nem teljesülésére utaló jel mutatkozik, jogosult a gyermek befogadását megtagadni. A játszóházba gyógyszert, beleértve az orrcseppet, szemcseppet, kenőcsöket, nem szabad bevinni. A gyermekfelügyelő gyógyszert a gyermekeknek nem adhatnak be. Ha a megőrzés alatt észlelünk betegséget, lázat, illetve baleset történik, a szülőket azonnal értesíteni kell.

A gyermekeket csak az etető szoptató helyiségben szabad etetni, a játszórészen étkezni nem lehet. Szeszes italt, rágógumit a játszóházba vinni nem szabad.

A szülő gyermekével együtt óvja a játszóház tulajdonát képező eszközöket, tárgyakat és ügyeljen a tisztaságra. A játszórész területén utcai cipőben tartózkodni nem szabad,

zokni használata kötelező. A játékokat szándékosan rongálók anyagi felelősséggel tartoznak az okozott kárért.

A WC-ket rendeltetésszerű használata mellett, a tisztaságra fokozottan ügyelni kell! A gyermekek védelme érdekében az összes ajtót folyamatosan zárva kell tartani!

A helyiségbe vizes lábbal és vizes ruházattal belépni tilos!

Játékot a helyiségből kivinni tilos!

A helyiség rendelkezik a helyiségre vonatkozó *egyedi házirenddel*, mely kifüggesztve ott megtalálható.

Internet szoba

A vendégek rendelkezésére összesen 10 db. számítógép áll. A gépekre Windows 7 operációs rendszer van telepítve. Irodai alkalmazás a gépeken: open office (dokumentumok megnyitása, szerkesztése)

A gépek alkalmasak Internet használatra, (böngészésre, levelezőrendszerek elérésére) dokumentumok megnyitására és szerkesztésére. USB csatlakozási lehetőség szintén lehetséges.

A vendég a pénztárban, diszpécsernél az aznapra érvényes bármilyen belépőjegyen felül vásárolhatja meg a jegyet. Napra és időpontra ütemezik a szolgáltatást. A jegyre rákerül a használható gép sorszáma és egy generált belépési kód, mellyel el tudja indítani a számítógépet. 30 percig tudja a számítógépet használni, ezt követően a gép leáll.

Szépségfarm

Az egységet szerződéses jogviszonyban bérlő üzemelteti. A szolgáltatás bármilyen érvényes belépőjeggyel vehető igénybe. Az e helyen igénybevett szolgáltatás díja a bérlőt illeti, a vendég neki fizet a szolgáltatás elvégzése után.

2. Fedettfürdő

A fedettfürdőben egész évben az évente előre meghatározott nyitvatartási idő szerint üzemelnek:

- a gyógy-, és termálvizes medencék,
- a szaunák, a hozzátartozó merülő medencével,
- a kádfürdők,
- a gyógyászati kezelők,
- a vendéglátó és kereskedelmi egységek.

A fedettfürdőbe szóló belépőjegy tartalmazza:

- a fedettfürdő összes medencéje (kivéve súlyfürdő),
- a kihelyezett nyugágyak, pihenők és
- strandi szezonban a strandfürdő használatát.

A fedettfürdőben lévő szaunát a fürdővendég a pénztárban megváltott szauna jeggyel saját felelősségére veheti igénybe az alábbi feltételekkel:

- fürdőruha használata nem kötelező,
- a vendégnek 1 db saját törölközővel rendelkeznie kell,
- a szaunába zuhanyozás után lehet bemenni,
- a papucsot kívül kell hagyni,
- a szaunakövet a vendég nem locsolhatja,
- a szaunába ételt, italt nem lehet bevinni,
- a „szauna-vidék”-et - annak elhagyását követően - a vendég csak ismételt jegyvásárlással veheti igénybe.

3. Gyógycentrum

A gyógycentrum emelt szintű szolgáltatást nyújt, magasabb összegű díj ellenében. Igénybevehető érvényes fedettfürdő vagy strandfürdő belépőjeggyel és kiegészítő jeggyel vagy komplex belépőjeggyel a vonatkozó elnök-igazgatói, elnök-vezérigazgatói utasítás szerint.

A gyógycentrum zárt rendszerben működik és a fedettfürdőből, valamint nyáron a strandfürdőből érhető el. A komplex belépőjeggyel rendelkező fürdővendég a fedettfürdő belső kapuit szabadon használhatja.

A gyógycentrumban a nyitott medence áprilistól október végéig időjárástól függően üzemel, a fedett medencék egész évben üzemelnek.

A gyógycentrumi jegy tartalmazza:

- a gyógycentrumi medencék (I. sz. medence, II/1., II/2., és II/3 medencék),
- a napozóágyak, nyugágyak, boxok,
- a fedettfürdő és a strandfürdő használata (téli, illetve nyári üzemmód esetén),
- élményfürdő, feketelyuk, kamikáze csúszdák, élmény szaunák használatát.

4. Élményfürdő

Az élményfürdő egység két medencecsarnokból, egy nyaktagi épületből és egy nyitott medencerészből áll, éves üzemelési rendben működik. Igénybevehető érvényes fedettfürdő vagy strandfürdő belépőjeggyel és kiegészítő jeggyel vagy komplex belépőjeggyel a vonatkozó elnök-igazgatói, elnök-vezérigazgatói utasítás szerint.

A fürdővendég 1 db. ágyat vagy széket pihenés céljából igénybe vehet külön térítés nélkül, mely használatának ára a fürdőjegy árába beépítésre került.

A medencék felügyeletét vizsgázott uszodamesterek látják el.

Az élményfürdőben található szauna, gőzkabin és infra melegedő, sókamra felügyeletét a szaunaőr végzi.

A fény- és aromaterápiás, finn szauna, gőzkabin az élményfürdő - gyógykerti napi jeggyel vehető igénybe külön térítés nélkül. Az infrasauna és a sókamra csak térítés ellenében vehető igénybe, melyhez szintén szükséges a komplex napi jegy mellett a pénztárban megvásárolt és ütemezett kezelőjegy.

Az infra szauna és a sókamra felügyeletét szaunaőr látja el, aki a kezelésre jelentkező vendégektől átveszi a kezelőjegyet és elindítja a kezelést. A szaunában a fürdőruha használata kötelező.

Az élményfürdőben rendelkezésre áll 2 db. csúszda, mely szintén térítés nélkül vehető igénybe az üzemelési időben. Az egyik csúszda nyitott, kamikáze csúszda, a másik egy 86 m hosszú ún. „Fekete lyuk” csúszda, melyben zárt térben csúszik le a vendég. A pályaelemekben elhelyezett különböző fényeffektek növelik a lecsúszás élményét. A „Fekete-lyuk” csúszda gumikarikával vagy gumikarika nélkül is használható. A választás lehetősége nem a vendégen múlik, az megfelelő előírásokhoz kapcsolódik, melyről a vendéget a csúszdánál szolgálatot teljesítő dolgozó tájékoztatja.

A csúszdák működését a kezelési utasításban leírtak szabályozzák.

A csúszda igénybevételére vonatkozó szakmai előírások egyértelműen meghatározzák az egyes csúszdák igénybevételére vonatkozó szabályokat, életkori korlátozásokat. Ez alól az előírások semmilyen kivételt nem ismernek. Nincs jogi lehetőség arra, hogy a szülő a felelősséget az üzembentartótól átvállalja annak érdekében, hogy az előírt korhatárnál fiatalabb gyermeke a csúszdát igénybe vehesse. Amennyiben az üzembentartó csúszdáért felelős dolgozójának kétsége támad a csúszni vágyó gyermek korát illetően, úgy az igénybevételt mindaddig megtagadhatja, míg a szülő hitelt érdemlően nem igazolja, hogy a gyermek az előírt korhatárt elérte.

Az uszodamesterek és a szaunaőr köteles értesíteni a szolgáltatási osztályvezetőt vagy csoportvezetőt baleset vagy bárminemű rendellenesség tényéről.

Az élményfürdőben igénybe vehető medencék időjárástól függően:

- fedett élménymedence,
- fedett többcélú medence,
- fedett gyermek élménymedence,
- fedett csúszda érkező medence,
- fedett szauna merülő medence,
- külső élménymedence,
- külső gyermek élménymedence,
- külső hidromasszázs medence,
- csúszda medence – igénytől függően.

5. Strandfürdő

Májustól szeptemberig az évente előre meghatározott napi nyitvatartási rend szerint üzemel. A strandfürdő főbejáratánál a strandfürdő medencéinek egyenkénti üzemelését jelző tájékoztató tábla található, megjelölve az egyes medencék víztöltését.

A strandfürdő területén üzemelő medencék időjárástól függően:

- III/1. és III/2. sz. gyógyvizes medencék,
- VII. sz. sportmedence,
- IV. sz. termálvizes medence,
- V. sz. termálvizes medence,

- VI. sz. pancsoló medence,
- hullámmedence,
- csúszda érkező medence

Egyéb szolgáltatások:

- kabinok, öltözőfülkék, női és férfi vállfás és szekrényes öltözők,
- vendéglátó, kereskedelmi egységek,
- gyermek és felnőtt szórakoztató játékok,
- WC-k, mosdók, zuhanyzók.

A strandfürdő belépőjegy tartalmazza:

- a strandfürdő területén található összes medence,
- az öltözők,
- a WC-k, mosdók, zuhanyzók,
- a zöldterületek, a játszótér,
- a fedettfürdő medencéinek,
- a vállfás öltöző és
- a strandi csúszda együttes használatát.

A strandi főbejárati épület emeleti szintjén kialakított vállfás és szekrényes öltöző használata a mindenkorai árjegyzék szerint vehető igénybe.

Fontos tudnivalók a strandfürdő használatakor:

- a pancsoló medencét felnőttek nem használhatják,
- a sportmedence, hullám mélyvízű részét csak úszni tudók vendégek vehetik igénybe, az ebből eredő balesetért a gyógyfürdő nem vállal felelősséget,
- az uszodamester balesetmegelőző utasításait a fürdővendég köteles betartani,
- tilos az uszodamester kivételével sípot használni, őt munkájában akadályozni, zavarni,
- a medencéknél szolgálatot teljesítő medenceőrök fürdőzéssel kapcsolatos felszólításait betartani,
- gyermekek a gyógyvizet kizárólag orvosi utasításra használhatják. Kétség esetén az orvosi utasítást tartalmazó igazolást bemutatását követően jogosult csak a vendég a szolgáltatást igénybevenni.

A csúszdák igénybevételére a házirend III/3. pontjában írtak az irányadók.

A vendégek teljeskörű kiszolgálása érdekében vendéglátó és egyéb egységek működnek, szerződéses alapon. A szerződések tartalmazzák a működés feltételeit és az üzemeltetés tárgyát.

A bérleményeket üzemeltetőknek teljeskörűen ismerniük kell a fürdő házirendjét és rendelkezniük kell az összes szakhatósági-, és HACCP engedéllyel.

IV. A fürdő- és gyógyszolgáltatások igénybevétele

1. A fürdőre a vendégek az alábbi beléptetési pontokon juthatnak be:

- a.) „F” épület főbejárat – a nyitva tartás minden napján
- b.) élményfürdő bejárat – időszakosan, csak a strandfürdő nyitvatartási idejében
- c.) strandfürdő bejárat – időszakosan, csak a strandfürdő nyitvatartási idejében üzemel.

A fenti bejáratokon kívül belső kapuk, ellenőrző pontok választják el az egyes területeket egymástól:

- a.) gyógycentrum I. kapu,
- b.) gyógycentrum II. kapu,
- c.) élményfürdő híd (fedettfürdő felől),
- d.) élményfürdőből kijárat a strandfürdőre, illetve a strandfürdőről bejárat az élményfürdőbe
- e.) élményfürdő híd („F” épület felől)
- f.) alagút Hotel Freya felől.

A fürdő területére az érvényes árjegyzék szerinti belépőjegyek megvásárlásával lehet belépni. A megvásárolt jegyek napi egyszeri, napi többszöri, heti, kétheti és háromheti napi egyszeri és napi többszöri belépésre jogosító jegyek lehetnek.

A belépőjegy a váltás napjára és napi egyszeri belépésre jogosít. A fürdő elhagyásával új jegyet kell vásárolni, kivétel a napi többszöri belépésre jogosító bérlet, amely tulajdonosát napi többszöri belépésre is jogosítja, valamint az elővételi jegy, amely az érvényesség időtartamán belül az általános belépőjegyre vonatkozó szabályok szerint érvényes. A hét alkalomra szóló bérlet az érvényesség időtartamán belül napi egy belépést tesz lehetővé.

A fürdő területén a napi nyitvatartási időn belül a megvásárolt jegy jogosultsága szerint a tartózkodás időtartama nem korlátozott, mely alól a hétköznapi zárástól visszafelé számított 3 órás belépő a kivétel.

A kezelések igénybevételéhez a belépőjegy megváltása szükséges.

Jegykiadás előtt a pénztáros és a diszpécser meggyőződik, hogy a vendég által kért jegyfajtára a fürdővendég, illetve a vele lévő személyek jogosultak-e. Erre vonatkozóan a vendégnek hitelt érdemlően igazolnia kell a jogosultságát a szolgáltatás igénybevételére, a vendég nem köteles igazolni a kedvezményre a jogosultságát, ám elmaradása esetén a szolgáltatás igénybevételét megtagadhatja a Gyógyfürdő.

Szakorvos által felírt fürdő-, és gyógyszolgáltatást igénybevevő vendégeket a vényen szereplő kezelésfajtáknak megfelelően ütemezik.

A gyógy- és egyéb szolgáltatások a pénztáraknál megváltott jegyek ellenében vehetők igénybe.

A fürdővendég belépő- és kezelőjegyet csak a pénztárostól és a diszpécsertől vásárolhat. Más alkalmazott nem jogosult jegykiadásra, mely alól kivétel a főpénztárban az elővételben megvásárolt belépőjegyek és kúrák.

2. A gyógyszerellátásokat a pénztáros és a diszpécser a számítógépes ütemező programmal végzi.

A gyógyszerellátásokat igénybe vehetik:

- a beutaltak, akiket a beutaló orvos (a Részvénytársaság reumatológus szakorvosa vagy az ország bármely reumatológus szakorvosa) megfelelő vényvel és kezelőlappal ellátott és a beteg által fizetendő önrészt kifizették, érvényes belépőjeggyel rendelkeznek a kezeléseik napján.
- saját költségen belföldi és külföldi személyek, akik a gyógykezelés ellenértékét a pénztárba befizették és azon kezeléseik esetén melyhez orvosi vizsgálat szükséges az orvosi vizsgálaton részt vettek, érvényes belépőjeggyel rendelkeznek a kezeléseik napján.

A gyógyszerellátásokat nem vehetik igénybe:

- lázas és fertőző betegségben szenvedő betegek,
- ittas állapotban, kábító vagy bódító szerek hatása alatt lévő személyek.

A legtöbb gyógyászati kezelés igénybevételéhez orvosi javaslat szükséges, melyet a városi, megyei egészségügyi szolgálat szakorvosai, a Gyógyfürdő orvosa, illetve bármely szakorvos adnak vizsgálataik alapján.

Frissítő masszázusra, talpmasszázusra, tangentorra, szénsavfürdőre és az ún. wellness kezelésekre orvosi rendelvény nem szükséges.

A gyógyfürdő a betegek kiszolgálását járóbeteg ellátás formában végzi, illetve speciális esetekben komplex kezelésre van lehetőség.

A társadalombiztosítási beutalóval érkező vendégek a gyógyvizes ülőmedencét a fedettfürdőben vehetik igénybe. A gyógykezelés elvégzését követően jelenleg a strandfürdőn üzemelő medencék is térítésmentesen igénybe vehetők.

A gyógykertbe és az élményfürdőbe jegyet váltó fürdővendégek szabadabb mozgása, a jegykezelés egyszerűsítése, ugyanakkor a jeggyel való visszaélések korlátozása végett bevezetésre került az úgynevezett „karszalag” kötelező használata.

A karszalag szabad belépést biztosít a gyógyfürdő teljes területén mind a gyógykertbe, mind az élményfürdőbe, mind a strand területére, azon fürdővendég részére, akinek arra a napra érvényes karszalag van a csuklóján.

Ha a vendég az aznapra érvényes karszalagot a csuklójáról leveszi, az érvénytelené válik, és ezzel a karszalaggal már nincs joga visszatérni sem a gyógykertbe, sem az élményfürdőbe.

Ha a vendég elhagyja a strand és a fedettfürdő területét (távozik a fürdőről), visszatérni csak a visszatérésre érvényes belépőjegy bizonylattal lehet, a strandra és a fedettfürdőbe csak a karszalaggal visszatérni nem lehet.

Hibás karszalag cseréje, a vonatkozó elnök-igazgatói utasítás szerint.

Egészségpénztárak

Az önkéntes egészségpénztárakkal a Részvénytársaság egyedi szerződést köt, a szerződéssel rendelkező egészségpénztárak listája a Gyógyfürdő pénztáraiba kerül elhelyezésre.

A vendégnek az általa kért szolgáltatásokról az egészségpénztár nevére kiállított ÁFA-s számlát kell kérnie.

Az igénybevett szolgáltatásokat a vendég készpénzben kifizeti, majd egyénileg számol el az általa választott egészségpénztárral.

4. Üdülési csekk elfogadása

A Gyógyfürdő 2006. június 24. napjától visszavonásig elfogadja az üdülési csekket fizetési eszközként, névértéken, a Gyógyfürdőben nyújtott szolgáltatások ellenértékéért, a vonatkozó elnök-vezérigazgatói utasításban foglaltak szerint.

5. Parkolójegy értékesítése

2006. március 1-től a Gránit Gyógyfürdő Rt. és a Karos-Park Kft. megállapodást kötött parkolójegyek értékesítésére. Ennek megfelelően a Gyógyfürdő minden pénztárában értékesítünk egész napra szóló parkolójegyet a fürdővendégek részére, mely a számítógépes rendszerbe beépítésre került. A parkolók üzemeltetése a Karos-Park Kft. feladata. A gépkocsit érő esetleges károkért, reklamációért a felelősség az üzemeltetőé.

A parkolójegyek érvényessége csak a jegykiadás napján és egész napra érvényes, törtnapi – órás jegyek nem kerülnek kiadásra. A Gyógyfürdő központi területén található, a hivatali gépjárművek részére kijelölt parkolóhelyen vendég gépjárművel parkolni tilos.

6. Elsősegélynyújtás, a balesetek kivizsgálása

A fürdő nyitvatartási ideje alatt a vonatkozó hatályos jogszabály alapján elsősegélynyújtásra kiképzett fürdőalkalmazott van szolgálatban.

Az „F” épületben a reumatológus szakorvos asszisztense látja el az elsősegélynyújtási teendőket, aki a fürdő teljes nyitvatartási ideje alatt munkanapokon, hétvégeken és ünnepnapokon is ellátja feladatát a vonatkozó elnök-igazgatói utasítás szerint.

Az elsősegélynyújtó hely jól látható felirattal és jellel ellátott. A területen útbaigazító táblák segítik az elsősegélynyújtó hely gyors elérését. Az elsősegélynyújtó helyet és a fedettfürdőben, gyógycentrumban, valamint a strandon található mentőládákat a sérülések ellátásához szükséges egészségügyi felszerelésekkel és anyagokkal a szolgáltatási osztályvezető látja el, mely felszerelés arányban áll a fürdő forgalmával. A mentőládák felszereltségét havonta a reumatológus asszisztense ellenőrzi.

Az elsősegélynyújtó hely szakmai jellegű felügyelete az „F” épületben rendelő orvos kötelessége.

A fürdő területén fürdővendég rosszullete vagy balesete esetén az elsősegélynyújtót kell hívni vagy a legközelebbi gyógyfürdői alkalmazottnak kell szólni, aki köteles azonnal értesíteni az elsősegélynyújtót és a szolgálatban lévő szolgáltatási vezetőt.

A szolgáltatás vezetőjének és az orvosnak, orvos asszisztensnek kötelessége, hogy gyors elérése érdekében szolgálati mobil telefonját mindig magánál tartsa. A dolgozók belső vonalon keresztül tudják elérni a szolgáltatás vezetőjét, aki súlyosabb sérülés vagy rosszullet esetén köteles azonnal orvost vagy mentőt hívni.

A fürdővendégek balesetéről minden esetben „vendégbaleseti jegyzőkönyvet” kell kiállítani.

A jegyzőkönyv tartalmazza:

- a baleset időpontját, helyét,
- a sérült nevét, címét,
- a baleset pontos leírását,
- a balesettel kapcsolatban megtett intézkedéseket,
- a baleset során megsérült ingóságok felsorolását,
- tanúk nevét, címét,
- a kitöltéssel kapcsolatos megjegyzést,
- a jegyzőkönyv kitöltésének időpontját,
- a kitöltő és a sérült aláírását.

A jegyzőkönyvet a felvételt követő munkanapon le kell adni a titkárságon.

A vendégbaleseteken kívül az elsősegélynyújtónak kötelessége minden egyes elsősegélynyújtási esetet a betegnaplóba rögzíteni, a betegnapló fejrészében megjelölt adatokat és leírásokat hitelesen kitölteni.

Az elsősegélynyújtás befejezése után az asszisztens köteles a sérült figyelmét felhívni, hogy sérülésével a háziorvosát vagy szakorvost keressen fel, melyet a sérült aláírásával tudomásul vesz.

A fürdőben dolgozó munkavállalók balesetével kapcsolatos feladatokat, intézkedéseket a munkabalesetek bejelentését, kivizsgálását, ezek nyilvántartását a Munkavédelmi Szabályzat részletesen tartalmazza.

Az elsősegélynyújtó az elsősegélynyújtó helyet csak rendkívüli esetben hagyhatja el, rövid tájékoztatást adva várható visszajöveteléről vagy tartózkodási helyéről.

7. Vásárlók könyve

A Vásárlók könyve rendeltetészerűen arra szolgál, hogy a vendégek panaszait, sérelmeiket és kifogásaikat jegyezhessek be. Ide lehet beírni a pozitív, elismerő véleményeket is. A Vásárlók könyve az „F” épületben, az élményfürdőben és a strandfürdő kölcsönzőjében került elhelyezésre.

A vonatkozó elnök-igazgatói utasítás alapján a dolgozó köteles magatartásával a vendég érdekeit szolgálni.

A Vásárlók könyvében a bejegyzés 3 példányban készül, ahol az első példány a vendégé, a második példányt az elnök-vezérigazgatónak kell átadni, míg a harmadik példány a tömbben marad.

A panaszbejegyzést 30 napon belül a marketing ügyintéző írásban válaszolja meg. A válasz másolata a panaszbejelentés második példányával együtt irattárba kerül megőrzésre.

A könyvben maradt töpéldányokat a törvény által előírt ideig kell megőrizni.

A Vásárlók könyvét a vendég kérésére kötelező átadni bejegyzés céljából.

8. Záró rendelkezések

A Házirend előírásait, a gyógyfürdő, strandfürdő és élményfürdő területén elhelyezett táblák rendelkezéseit a fürdővendég köteles betartani.

Az előírások megszegése esetén a fürdővendég a fürdő további igénybevételéből kizárható, illetve a fürdő területéről eltávolítható kártalanítás nélkül.

Intézkedésre a szolgáltatási osztályvezető vagy helyettese jogosult a biztonsági szolgálat bevonásával.

A Házirend betartásában a fürdő alkalmazottai a fürdővendéggel kötelesek együttműködni.

Zalakaros, 2010. április 1.

Horváth Vencel
elnök-vezérigazgató