

HUNGUEST TÖRZSVENDÉGPROGRAM

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Hatályos: 2024. június 18. napjától

A Hunguest Törzsvendégprogramja (a továbbiakban: Törzsvendégprogram) a Hunguest Zrt. által üzemeltetett valamennyi belföldi és külföldi szállodára kiterjed, kizárólag azonban a szállodai (vendéglátó, egyéb) saját szolgáltatások **közvetlen** szállodai megrendelése igénybevétele és helyben történő fizetése esetén használható.

Közvetlen szállodai megrendelésnek minősülnek:

- a www.hunguesthotels.hu weboldalon
- szállodai e-mail
- szállodai telefon

elérhetőségeken keresztül leadott foglalások.

Szállásközvetítő által küldött foglalás esetén a Törzsvendégprogram kedvezményei nem érvényesek.

I. CSATLAKOZÁS TÖRZSVENDÉGPROGRAMUNKHOZ

Hunguest Törzsvendégprogram tagja lehet minden belföldi és külföldi természetes személy:

- aki még nem tagja Törzsvendégprogramunknak
- aki kitölti a „Törzsvendégprogram Jelentkezési Lapot” valamelyik szállodánk recepcióján vagy a honlapunkon a www.hunguesthotels.hu/hu/torzskartya/rendeles/ címen.
- Törzsvendég tagság a „Törzsvendégprogram Jelentkezési Lap” leadásának napjától aktív

II. A HUNGUEST EGYÉNI és VIP TÖRZSVENDÉGGÁRTYÁKRA EGYARÁNT ÉRVÉNYES SZABÁLYOK

A Törzsvendégprogram tagja (a továbbiakban: **Törzsvendég**) számára a Hunguest Szálláshelyszolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (1056 Budapest, Váci utca 38.; a továbbiakban: **Hunguest**) törzsvendéggártyát bocsát ki (a továbbiakban: **Törzsvendéggártya**).

TÖRZSVENDÉGGÁRTYA JELLEMZŐI:

- Valamennyi Törzsvendéggártya **elkészítését** a Hunguest az azt követő 30 munkanapon belül vállalja, ahogy a vendég kitöltötte a Törzsvendégprogram Jelentkezési Lapot. Gyártás folyamatát esetlegesen hátráltató tényezőkről Törzsvendégeinket tájékoztatjuk.
- A Törzsvendéggártya a Törzsvendégprogram Jelentkezési Lapon feltüntetett címre **postai úton** kerül eljuttatásra.
- Valamennyi Hunguest Egyéni Törzsvendéggártya és VIP Törzsvendéggártya közös jellemzője, hogy pontjováírásra és/vagy százalékos **kedvezményre kizárólag a szállodai szolgáltatások közvetlen megrendelése esetén jogosítanak.**

- Szállásközvetítő által küldött foglalás esetén a Törzsvendégkártyák nem használhatók.
- Akár pontérték, akár százalékos formában kerül sor kedvezmény nyújtására, valamennyi esetben a kedvezmények egyidejűleg **maximum két szoba vagy egy apartman**, illetőleg a két szobában vagy az egy apartmanban lakó vendégek által igénybe vett saját szállodai szolgáltatások erejéig vehetők igénybe.
- A Törzsvendégkártyák **névre szólóak**, ennek megfelelően egy vendég csak egy kártyával rendelkezhet és a Törzsvendég csak természetes személy lehet.
- A Törzsvendégkártya **nem ruházható át** és nem örökölhető.
- Több, különböző nevekre szóló Törzsvendégkártyán található **pontok összevonására nincs mód**. A sorszámozott chip-kártyák biztonságosak, minden kártyához 4 számjegyű PIN kód tartozik.
- Az Egyéni Törzsvendégkártya kézhezvétele után utólagos pontjováírásra nincs lehetőség.
- VIP Törzsvendégkártyák esetén a százalékos kedvezmény utólagos igénybevételére nincs lehetőség.
- Amennyiben 100% előleg fizetése történik szállás foglalása esetén, abban az esetben Egyéni törzkártyán lévő pontok felhasználásra nincs lehetőség, VIP törzsvendégkártya esetén a százalékos kedvezmény megadása nem lehetséges.
- Az Egyéni Törzskártyához kapcsolódó tagság érvényessége a Törzsvendégprogramba történő belépés dátumától vagy az utolsó pontegyenleg változást érintő tranzakció időpontjától számított 3 év.

TÖRZSVENDÉ GKÁRTYA HASZNÁLATA

- Online, telefonos, illetve e-mail üzenetben történő, közvetlen szállásfoglalás folyamatában is szükséges jelezni, hogy a vendég Törzsvendégprogramunk tagja és Egyéni Törzsvendégkártyával vagy VIP Törzsvendégkártyával rendelkezik.
- A szállodai számla fizetésekor a Törzsvendég a névre szóló Törzsvendégkártyáját a recepció munkatársa részére át kell adja.
- A Törzsvendégkártya használatához (a kártya POS terminálon történő beolvasásához) a Törzsvendégkártya jelenléte, valamint a PIN kód ismerete szükséges. PIN kód bármely okból fennálló hiánya esetén szállodáink recepcióján kérhető annak pótlása.

TÖRZSVENDÉ GPROGRAM KEDVEZMÉNY IGÉNYBEVÉTELE

Két szoba vagy egy apartman után bármely kedvezmény igénybevételére kizárólag a két szoba vagy az egy apartman előzetes megrendelése és a két szoba vagy az egy apartman foglalásának névre szóló, írásbeli visszaigazolása esetében van lehetőség, ha a számla a Törzsvendég nevére szól, valamint a Törzsvendég mindvégig jelen van. Egyéni és VIP Törzsvendégkártya használata kizárólag a szállás visszaigazolásában feltüntetett szoba- vagy apartman számra (maximum 2 szobára vagy maximum 1 apartmanra) vonatkozik. (Az előzetes megrendelésben azt is fel kell tüntetni, hogy a második – nem a Törzsvendég által igénybe vett – szobát ki fogja igénybe venni, a Törzsvendég ott tartózkodási idejével legfeljebb azonos időtartamra vonatkozóan.)

Előzetes, névre szóló, írásban visszaigazolt foglalás hiányában legfeljebb egy szobára lehet kedvezményt, illetőleg pontgyűjtést érvényesíteni.

Pontjováírás, valamint a százalékos kedvezmények igénybevétele szállodai SAJÁT szolgáltatások, így a szállás, vendéglátóipari szolgáltatások (étterem, drinkbár, minibár stb.), egyéb saját szolgáltatások (pl. saját fitness-wellness részleg) után lehetséges.

A szálloda által bérbe adott és külső szolgáltató által biztosított szolgáltatások után, az idegenforgalmi adó (IFA), valamint esetenként az egyes szállodák által egyedi ajánlataikban meghatározott egyes saját szolgáltatások után pontgyűjtés, illetve kedvezmény igénybevétele nem lehetséges. Kivételt képeznek az alábbi felsorolásban szereplő szállodák esetében, a szállodai csomagokban foglalt fürdőbelépők:

- Büki Gyógy- és Élményfürdő (Hunguest Bük)
- Gyulai Várfürdő (Hunguest Gyula)
- Hungarospa Fürdőkomplexum (Hunguest Hotel Aqua-Sol)
- Aquarius élmény – és parkfürdő (Hunguest Hotel Sóstó)
- Zalakaros Fürdő (Hunguest Hotel Freya)

Nem szállóvendégek részére a ceglédi Hotel Aquarell játszóház belépő után és a balatonalmádi Aqua Beach Barban történt fogyasztások után pontfelírás nem lehetséges.

Azon (esetenként saját és valamennyi külső szolgáltató által biztosított) szolgáltatások és termékek köre, amelyek esetében pontjováírásra, illetve VIP kártya esetén százalékos kedvezmény igénybevitelére nincs lehetőség, szállodánként változó, ezekről a szolgáltatásokról az egyes szállodák recepciója ad felvilágosítást, illetve ezeket a szolgáltatásokat az egyes szállodák a www.hunguesthotels.hu/hu/kozvetített_szolgáltatások honlapon tüntetik fel.

III. EGYÉNI TÖRZSVENDÉGKÁRTYA

Pontgyűjtés:

A Törzsvendég kérésére - a PONTGYŰJTÉS lehetőségének választásával -, a pontjováírásból ki nem zárt szállodai saját szolgáltatások igénybevétele révén keletkezett - a mindenkor érvényes árlista alapján számított - számla bruttó összegének **10%-a** az Egyéni Törzsvendégkártyán pontként jóváírásra kerül.

Pontjováírás megilleti a Törzsvendéget a Hunguest akciós ajánlatai után is, kivéve, ha ennek kizárása az akciós ajánlatban feltüntetésre került.

Pontfelírásra csak és kizárólag abban az esetben van lehetőség, ha a számla a Törzsvendég nevére szól, valamint a Törzsvendég mindvégig jelen van.

Az ily módon keletkezett pontok már a legközelebbi szállodai szolgáltatás igénybevételekor forint/Euró összegű engedményként felhasználhatóak, a pontfelhasználásra vonatkozó feltételek figyelembevételével.

Amennyiben egy Euróban kiállított számla alapján kerül sor pontjováírásra, vagy a kártyán lévő pontok EUR számla engedményeként kerülnek felhasználásra a pontjováírásnál, ill. pontfelhasználásnál alkalmazott árfolyam egységesen jelenleg **400 HUF/EUR**. Ezen átszámítási árfolyam időszakonként felülvizsgálatra és jelentősebb mértékű, tartós árfolyamváltozás esetén módosításra kerülhet. Az aktuális váltási árfolyamról érdeklődjön szállodáinkban.

Az Egyéni Törzsvendégkártyáján jóváírt pontok vagy HUF/EUR összegű engedményre jogosítanak, vagy folyamatosan tovább gyűjtve magasabb százalékos engedmény alapját képezik VIP kedvezményes kártyacsomagok formájában.

Törzsvendégeinknek már az első üdülés alkalmával lehetőségük van a pontok gyűjtésére, mert a kitöltött Törzsvendég Jelentkezési lap leadásakor jogosulttá válnak a pontjováírásra.

Ennek feltétele az adott üdülés előtt, alatt, vagy legkésőbb a szállodai szolgáltatás igénybevételének utolsó napján kitöltse a Törzsvendégprogram Jelentkezési Lapot.

A Törzsvendégprogram Jelentkezési Lap leadásának napjától a Törzsvendégkártya kézhezvételének napjáig terjedő időszakban igénybe vett szolgáltatások után járó pontokat a Hunguest a pontjöváírásra jogosító számla alapján jóváírja a Törzsvendégkártya gyártását követően. A Törzsvendégkártya kézhezvételéig csak pontgyűjtésre van lehetőség, pontfelhasználás értelemszerűen még nem lehetséges.

Nem lehetséges, a fenti feltételeknek meg nem felelő, "korábbi" számlák után a pontjöváírás, amennyiben a Törzsvendégprogram Jelentkezési Lap leadásának dátuma későbbi, mint az adott számla dátuma vagy az elutazás dátuma.

Pontfelhasználás:

A Törzsvendég kérésére alapján az Egyéni Törzsvendégkártyáján, az adott szállodai szolgáltatás igénybevételét megelőző időszak alatt összegyűjtött pontjait - számlája rendezéséhez Forint/Euró összegű engedményként bármikor felhasználhatja - az érvényes árlista alapján számított - a számla bruttó összegének **maximum 50%-a erejéig** (1 Forint=1 pont, illetve 1 Euró=400 pont).

Ennek megfelelően az adott üdülés számlája után kapott pontok legkorábban a következő üdülés számlájának rendezéséhez használhatók fel.

Pontfelhasználásra, valamint a százalékos kedvezmények igénybevételére csak és kizárólag abban az esetben van mód, ha a számla a Törzsvendég nevére szól, valamint a Törzsvendég mindvégig jelen van.

Pontfelhasználás esetén is történik automatikus pontjöváírás, de ebben az esetben - függetlenül a felhasznált pontok mennyiségétől – a számla bruttó összegének 50%-a után, 10%-os mértékben történik pontjöváírás az Egyéni Törzsvendégkártyán.

Érdemes tehát a pontokat gyűjteni és majd akkor felhasználni, amikor a számla 50%-át fedezik a pontok, mivel így optimalizálható a pontok gyűjtése és felhasználása, ill. a kedvezmény mértéke. Az Egyéni Törzsvendégkártyán gyűjtött pontokkal kifizetett összeg után újabb pont nem jár.

Amennyiben bebizonyosodik, hogy szabálytalanul kerültek pontok a Törzsvendégkártyára, akkor a Hunguest érvényteleníti azokat.

Pont egyenleg ellenőrzése

Az Egyéni és VIP Törzsvendégkártya pontegyenlegéről a kártya birtokában valamennyi szálloda recepcióján készséggel adunk felvilágosítást, valamint az információk honlapunkon a 8 jegyű kártyaszám és a születési dátum segítségével ellenőrizhetők a www.hunguesthotels.hu/hu/torzskartya/ címen.

TÖRZSVENDÉGPROGRAM TAGSÁG MEGSZÚNÉSE:

A Hunguest megszünteti a Törzsvendégprogram tagságot, amennyiben a Törzsvendég:

- megszegi a Hunguest Törzsvendégprogram Általános Szerződési Feltételekben foglaltakat,
- írásban kérvényezi a Törzsvendég státusz megszüntetését a torzsvendegcentrum@hunguesthotels.hu e-mail címen
- Törzsvendégkártyáján, annak kiállításától vagy az **utolsó tranzakció időpontjától számított 3 év alatt nem történik pontegyenleget érintő tranzakció**, azaz pontfelírás vagy pontbeváltás a kártyával,
- továbbiakban nem járul hozzá személyes adatai kezeléséhez,
- a Törzsvendégprogram tagsága egyéb okból megszűnik.

Amennyiben a Hunguest Törzsvendégprogram Egyéni vagy VIP tagság megszüntetésére az itt felsoroltak miatt kerül sor, abban az esetben a megszerzett pontok a tagsággal együtt törlésre kerülnek, a Törzsvendégkártyákat pedig inaktívvá, személyes adatokat véglegesen töröljük. Törzsvendégprogramba való újbóli belépés csak új regisztrációval lehetséges az I. pontban leírtak szerint.

IV. VIP - KEDVEZMÉNYES KÁRTYACSOMAGOK

A Törzsvendégkártyán a pontok gyűjtése és adott értékhatár elérése esetén – **a kártyabirtokos döntése és kérése alapján** – százalékos kedvezményt biztosító VIP Törzsvendégkártya-csomag igényelhető. Az elkészült VIP Törzsvendégkártya **0 pontegyenleggel** kerül kiállításra.

Az igénylés feltételei: kitöltött új Törzsvendégprogram Jelentkezési Lap és a régi Törzsvendégkártya számának megadása. Régi Törzsvendégkártyán az összegyűjtött pontok lenullázásra kerülnek.

VIP Törzsvendégkártya-csomagok csak egymás utáni fokozatban igényelhetők, pl. Gyémántkártyát csak korábban Aranykártyával rendelkező vendégeink kaphatnak.

Igényelhető VIP Törzsvendégkártya-csomagok:

- **Executive-kártya**
 - Egyéni Törzskártyán **150.000** pont elérésekor Executive-kártya csomag igényelhető, amely valamennyi Hunguest lánchoz tartozó szállodában, az ott nyújtott saját szolgáltatások bruttó árából 20% engedményt biztosít.
- **Aranykártya**
 - Executive-kártyán **400.000** pont elérésekor Aranykártya csomag igényelhető, amely valamennyi Hunguest lánchoz tartozó szállodában a szállás és reggeli bruttó árából 40%, valamint az ott nyújtott saját szolgáltatások bruttó árából 20% engedményt biztosít.
- **Gyémántkártya**
 - Aranykártyán **1.000.000** pont elérésekor Gyémántkártya csomag igényelhető, amely valamennyi Hunguest szállodában a szállás és reggeli bruttó árából 65%, az ott nyújtott saját szolgáltatások bruttó árából 50% engedményt biztosít.

A különböző VIP Törzsvendégkártya-csomagok VIP kártyájára a kártyahasználattal (fizetéskor) automatikusan pontjövairás történik, mely minden esetben a számla engedménnyel csökkentett (fizetendő) összegének 10%-a., A folyamatosan gyűlt **pontok forint összegű kedvezményként nem használhatóak fel, az kizárólag az adott kedvezmény szint megtartásához szükséges.**

A VIP Törzsvendégkártyák folyamatos megtartásának feltétele, hogy az érvényességi időtartamon belül (12 hónap) az összegyűjtött pontok mennyisége az alábbi legyen:

- | | |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| ▪ Executive-kártya csomag esetében | 100.000 pont/érvényességi idő |
| ▪ Aranykártya csomag esetében | 250.000 pont/érvényességi idő |
| ▪ Gyémántkártya csomag esetében | 700.000 pont/érvényességi idő |

A Törzsvendégkártyával rendelkező vendég csak úgy tudja VIP Törzsvendégkártya csomagját megtartani, illetőleg csak úgy tud magasabb kategóriába lépni, ha az újabb VIP Törzsvendégkártya csomaghoz szükséges pontokat az érvényességi időn belül megszerzi, úgy, hogy a pontgyűjtést minden esetben 0 pontról kell kezdenie. A 12 hónap érvényességi idejű megújított VIP Törzsvendégkártyák is minden esetben 0 pontról kezdik a pontgyűjtést.

Példa:

Amennyiben a vendég 150.000 ponttal jogosulttá vált az Executive kártyára, akkor igénylése alapján megkapja a 12 hónap érvényességű Executive kártyát 0 ponttal.

Kedvezmény szint megtartása:

- A 12 hónap után, a lejáratási időben 100.000 – 399.999 pontot gyűjt a kártyán, akkor Executive kártya-csomagban marad, pontgyűjtést ismét 0 pontról kezdi.

Magasabb kedvezmény szint elérése:

- Ha 400.000 pontnál több van a kártyán, elérte az Aranykártya ponthatárt, igényelheti a magasabb kedvezményre jogosító Aranykártyát.

Kedvezmény szint visszavétele:

- Ha a lejáratási időben 100.000 pontnál kevesebb pontja van, kérésre térítésmentesen Egyéni Törzsvendégkártyát kap 0 ponttal.

Az érvényességi idő lejáratakor - a feltételek és a kedvezmény szint változatlansága, valamint magasabb kedvezmény szint elérése vagy visszavétele esetén is - valamennyi VIP Törzsvendégkártya csomagot újra meg kell igényelni írásban, a torzsvendegcentrum@hunguesthotels.hu címre küldött e-mailben.

Amennyiben a vendég az adott VIP Törzsvendégkártya-csomagot az érvényességi idő lejártának napjától számított 12 hónapon belül nem igényli meg, úgy valamennyi addig elért kedvezményét elveszti.

Új, magasabb kedvezmény szint elérése

Új, magasabb kedvezmény szint elérésekor új VIP Törzsvendégkártya készül. Az új VIP Törzsvendégkártyának kibocsátását Hunguest a vendég Törzsvendégprogram Jelentkezési Lapjának kézhezvételét követően 30 munkanapon belül vállalja. Új, magasabb szintű VIP Törzsvendégkártya az adott ponthatár elérésekor azonnal igényelhető.

A régi kedvezmény szint megtartása

A régi kedvezmény szint megtartása esetén az újabb érvényességi idő beállítását a torzsvendegcentrum@hunguesthotels.hu címre küldött e-mail alapján 8 munkanapon belül vállalja a Hunguest. A régi kedvezmény szint megtartása esetén az újabb érvényességi idő beállítására csak az érvényességi idő lejáratakor kerülhet sor.

Amennyiben az érvényességi időtartamon belül nem kerül sor a meghatározott mennyiségű pontok összegyűjtésére, a százalékos kedvezmény egy kategóriával visszavételre kerül. Törzsvendégünk kérése alapján a Gyémántkártya helyett Aranykártya; Aranykártya helyett Executive-kártya kerül kiállításra.

Az Executive-kártya folyamatos megtartásának feltételül előírt pontérték nem teljesítése esetén Törzsvendégünk kérésére ismételt Egyéni Törzsvendégkártyát kap térítésmentesen. A pontok gyűjtése azonban ismét előlről kezdődik, s a korábban összegyűjtött pontok nem használhatók fel forint vagy Euró összegű engedményként.

Valamennyi százalékos kedvezményt biztosító VIP Törzsvendégkártya érvényességi ideje a gyártástól vagy régi kedvezmény szint megtartása esetén az új érvényességi idő beállításától számított 12 hónap (lejárat időpontját a chip tartalmazza). A százalékos kedvezményt biztosító VIP Törzsvendégkártya a százalékos kedvezmény igénybevételére és pontgyűjtésre új kártya esetén a kézhezvételtől vagy régi kedvezmény szint megtartása esetén az új érvényességi idő beállítása napjától jogosít.

Az egyes VIP Törzsvendégkártya-csomagok használata esetén az adott érvényességi időtartamon belül realizált pontértéknek és a kártya lejáratási idejének a figyelemmel kísérése a Törzsvendég feladata.

V. EGYÉB INFORMÁCIÓK

A Törzsvendégkártya elvesztését vagy ellopását a torzsvendegcentrum@hunguesthotels.hu e-mail címen kérjük bejelenteni. A Hunguest a bejelentést követő 72 órán belül garantálja a kártya letiltását.

A kártya pótlását, cseréjét a kártyaigénnyel azonos módon kell intézni. A kártyapótlás díjmentes. Az új kártyára a régi kártyán meglévő pontok átvezetésre kerülnek.

A Hunguest a Törzsvendégkártya elvesztése, megsemmisülése, ellopása esetén az ebből eredő esetleges károkért felelősséget nem vállal.

A Törzsvendégprogramban résztvevők elfogadják és betartják az Általános Üzleti Feltételekben foglaltakat.

A Törzsvendégprogramban résztvevők az adatkezelési tájékoztatóból tájékozódhatnak a személyes adataik kezeléséről. A Hunguest személyes adatokat a vonatkozó jogszabályok szerint, az érintettek jogainak tiszteletben tartásával kezeli, és minden szükséges szervezési és technikai intézkedést megtesz azok biztonságának megóvásáért.

A Hunguest fenntartja magának a jogot az Üzleti Feltételek folyamatos felülvizsgálatára és egyoldalú megváltoztatására.

A Törzsvendégprogram Általános Szerződési Feltételek módosítását a Hunguest a www.hunguesthotels.hu címen elérhető honlapján történő közzététel útján közli az érintettekkel.

A módosítás azon a napon lép hatályba, amely napon a módosított Törzsvendégprogram Általános Szerződési Feltételek a honlapon közzétételre kerül. A Hunguest gondoskodik arról is, hogy a szállodalánchoz tartozó szállodák recepcióján a Törzsvendégprogram Általános Szerződési Feltételek hatályos példánya a vendégek részére hozzáférhető legyen.

Hunguest Zrt.