Carbona Hűségklub Szabályzat

Hotel cégnév:	Hotel Carbona Zrt.
Székhely:	8380 Hévíz, Attila u. 1.
Adószám:	11530941-2-20
Cégjegyzékszám:	20-10-040147
a továbbiakban:	Társaság
Loyalty program szolgáltató:	Morgens Design Kft
Székhely:	8800 Nagykanizsa, Magyar utca 79.
Adószám:	23964710-2-20
Cégjegyzékszám:	20-09-072782
a továbbiakban:	Szolgáltató

Jelen szabályzat a Társaság Törzsvendégprogramjának szabályait tartalmazza.
A szabályzatban foglaltak a Társaság vezérigazgatójának jóváhagyásával 2026. június 1. napjától alkalmazhatók, módosítások esetében minden esetben az ott megjelölt időponttól.

A szabályzat megállapítása és módosítása a vezérigazgató hatáskörébe tartozik.

I. Törzsvendégprogram

A szabályzat értelmében a Társaság által üzemeltetett NaturMed Hotel Carbona**** gyógy – és wellness szálloda **egyéni vendégei** az eddigi költéseik alapján százalékos mértékű kedvezmény igénybevételére és egyéb előnyökre jogosultak a jövőbeni foglalásaikból. A hűségprogram tagja lehet minden olyan 18. életévét betöltött természetes személy, aki a NaturMed Hotel Carbona weboldalán, a Szolgálatató által üzemeltetett, Room Some Loyalty rendszerbe regisztrál.

II. Kedvezmények és egyéb előnyök rendező elve

1. A társaság a szinteket és a hozzájuk tartozó kedvezményeket és előnyöket az alábbiak szerint határozza meg:

BRONZ

Feltétel	Kedvezmény	Egyéb előnyök
Regisztráció	**3 % kedvezmény**: • a szobaárból (maximum 2 szobára) és a csomagajánlatokból*	

SILVER

Feltétel	Kedvezmény	Egyéb előnyök
1 millió Ft elköltése	**5 % kedvezmény**: • a szobaárból (maximum 2 szobára) és a csomagajánlatokból* • a vendég által a helyszínen extraként megvásárolt gyógy- és wellness kezelésekre ** • helyszínen extraként rendelt étel és italfogyasztásra** • online foglalható extrákra*** • minibárban lévő ásványvízre • parkolási díjra	• Részvételi lehetőség törzsvendég rendezvényeken • Gyümölcstál bekészítés a szobában • Prioritás a várólistákon

GOLD

Feltétel	Kedvezmény	Egyéb előnyök
2 millió Ft elköltése	**10 % kedvezmény**: • a szobaárból (maximum 2 szobára) és a csomagajánlatokból* • a vendég által a helyszínen extraként megvásárolt gyógy- és wellness kezelésekre ** • helyszínen extraként rendelt étel és italfogyasztásra** • online foglalható extrákra*** • minibárban lévő ásványvízre • parkolási díjra	• Részvételi lehetőség törzsvendég rendezvényeken • Desszert és ház bora bekészítés a szobában • Prioritás a várólistákon

PLATINA

Feltétel	Kedvezmény	Egyéb előnyök
5 millió Ft elköltése	**15 % kedvezmény**: • a szobaárból (maximum 2 szobára) és a csomagajánlatokból* • a vendég által a helyszínen extraként megvásárolt gyógy- és wellness kezelésekre ** • helyszínen extraként rendelt étel és italfogyasztásra** • online foglalható extrákra*** • minibárban lévő ásványvízre • parkolási díjra	• Részvételi lehetőség törzsvendég rendezvényeken • Exkluzív gyümölcstál és ház bora bekészítés a szobában • Prioritás a várólistákon • Korai érkezés és késői távozás lehetősége térítésmentesen (foglaltság függvényében)

* a csomagajánlat tartalmazhat étkezést, gyógy- és wellness kezeléseket, beauty kezelést
** amennyiben a szobaszámlára terhelődik.
***pl. szálláshoz foglalható alakformáló kúra, kisállat felár, peszgő, virágcsokor, stb.

1.2. **Összköltés**: A Vendég által a szállodában elköltött bruttó összeg, melybe minden tétel beletartozik, amit szobaszámlára terheltet (adók és díjak is), bármilyen fizetési mód esetén (bankkártya, átutalás, készpénzes fizetés, SZÉP kártya, stb). Egy-egy tartózkodás során elköltött összeg tovább gyarapítja a korábbi költéseit, így tud a Vendég az egyes szinteken feljebb lépni.

2. **Egyéni vendég:** A Társaság a hűségprogramba való **bekerülést** és a program által nyújtott **kedvezményeket kizárólag szállást foglaló egyéni vendégek** számára biztosítja. Egyéni vendégnek minősül az a természetes személy, aki foglalását közvetlenül a szállodában teszi meg, közvetítő igénybevétele nélkül.
3. Társaság ezen rendelkezésével egyértelműen meghatározza, hogy a kedvezményeket egyetlen helyen, a recepción lehet érvényesíttetni, semelyik másik szolgáltató-egységénél közvetlenül nem érvényesíthető.
4. A törzsvendég kedvezmény más kedvezménnyel nem összevonható, kivéve, ha erre az adott ajánlat külön ki nem tér. Ez esetben a maximum meghatározott kedvezmény mértékéig a törzsvendég kedvezmény is érvényesíthető. Egyéb esetben a vendégnek kedvezőbb kedvezmény érvényesíthető.
5. A kedvezmény elszámolása az érkezéskor érvényben lévő kedvezmény alapján történik. Ha a vendég a szállodai tartózkodása alatt éri a következő kedvezmény szintet, akkor számára az emeltebb kedvezmény a következő foglaláskor érvényesíthető először.

III. Hűségprogram szintekbe való bekerülés, illetve szintek közötti továbblépés

A Törzsvendégprogramba való bekerülés a honlapon történő regisztrációkor megtörténik. Azt követően a szintlépés a II/1. pontban meghatározott feltételek teljesülése esetén automatikusan megtörténik, azt külön igényelni nem kell.

IV. Kedvezmény érvényesítése

A kedvezményt a vendég a recepción a számla fizetésekor érvényesítheti az alábbi feltételekkel:

- A Törzsvendégnek, akinek a nevére szól a fiók és/vagy a kedvezmény, minden esetben személyesen jelen kell lennie.
- A Hűségklub tagság és kedvezmény 3. fél számára nem átruházható.
- Amennyiben a Törzsvendég úgy rendelkezik, hogy ő fizeti egy másik szoba pl. családtag foglalását is, abban az esetben a számlán szereplő teljes összeg a Törzsvendég összköltését fogja gyarapítani.
- A kedvezmény nem ruházható más természetes személyre vagy jogi személyre.

V. Több kedvezménye együttes kezelése, kedvezmények halmozása, SZÉP kártyával történő fizetés

1. A Törzsvendégprogramhoz kapcsolódó kedvezmény nem vonható össze más, egyéb címen adott kedvezménnyel, kivéve, ha erre az adott ajánlat külön ki nem tér.

Ha a vendég más kedvezményre jogosító kártyával, kuponnal, stb is rendelkezik, akkor a számára legkedvezőbb lehetőséget kell alkalmazni.

2. A Törzsvendég a számlát SZÉP kártyával is fizetheti. SZÉP kártyás fizetés esetén is érvényesíteni lehet a kedvezményt és a költés összege hozzáadódik az összköltéshez.

VI. Kedvezményekből kizárt tételek

A kedvezmény hatálya **NEM terjed ki** az alábbi szolgáltatásokra (szobaszámlára történő terhelés esetén sem):

- szobai telefon, illetve internet szolgáltatásra
- közvetített szolgáltatásokra (pl. belépőjegyek, taxi, kerékpár- és roller bérlés, transzfer, tófürdőjegy, stb)
- termékek vásárlására (pl kozmetikai termékek, shop, újság stb)
- ajándékutalványokra
- idegenforgalmi adóra
- külsős szolgáltatók által nyújtott szolgáltatásokra: manikűr-pedikűr, Yumeiho, doTERRA

VII. Hűségprogramból való törlés

Amennyiben a kedvezményre jogosult Törzsvendég úgy határoz, hogy nem kíván tagja lenni a Carbona Hűségklubjának, akkor őt kérésének megfelelően törölni kell a rendszerből és számára a további (törzsvendégprogrammal kapcsolatos) információk, ajánlatok küldését le kell állítani.

A vendégnek lehetősége van saját fiókja törlésére, amely történhet azonnal vagy időzített megszüntetéssel. Időzített törlés esetén a folyamat egy megadott időszakon belül visszavonható, de ha ez az időszak lejár, a fiók véglegesen és visszavonhatatlanul törlődik.