

HUNGUEST TÖRZSVENDÉGPROGRAM

EGYÉNI ÉS VIP TÖRZSVENDÉ GKÁRTYA ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Hatályos: 2025. augusztus 28. napjától

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

A Törzsvendégprogram tagja (a továbbiakban: **Törzsvendég**) számára a Hunguest törzsvendégkártyát bocsát ki (a továbbiakban: **Törzsvendégkártya**).

Közvetlen szállodai megrendelésnek minősülnek:

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

elérhetőségeken keresztül leadott foglalások.

Szállásközvetítők által küldött foglalás esetén a Törzsvendégprogram kedvezményei nem érvényesek.

I. CSATLAKOZÁS TÖRZSVENDÉGPROGRAMHOZ

Hunguest Törzsvendégprogram tagja lehet minden belföldi és külföldi természetes személy:

- aki még nem tagja Törzsvendégprogramnak,
- aki kitölti a „Törzsvendégprogram Jelentkezési Lapot” valamelyik szállodánk recepcióján vagy honlapunkon a www.hunguesthotels.hu/hu/torzskartya/rendeles/ címen,
- törzsvendég tagság a „Törzsvendégprogram Jelentkezési Lap” leadásának napjától aktív,
- az Egyéni Törzsvendégkártya, közvetlen szállodai igénylés esetén a szálloda recepcióján azonnal átvehető,
- online regisztráció esetén, a kártya bármelyik belföldi Hunguest szálloda recepcióján átvehető.

A VIP Törzsvendégkártyát csak torzsvendegcentrum@hunguesthotels.hu e-mail címen lehet igényleni, megküldése postai úton történik.

II. A HUNGUEST EGYÉNI és VIP TÖRZSVENDÉ GKÁRTYÁKRA EGYARÁNT ÉRVÉNYES SZABÁLYOK

TÖRZSVENDÉ GKÁRTYÁK JELLEMZŐI:

- A Törzsvendég tagság névre szól.
- a Törzsvendégkártyák egyedi sorszámmal és QR kóddal ellátott kártyák.
- A korábban kiadott chipkártyák továbbra is érvényesek és használhatók az aktuális szabályrendszer szerint.

- A chipkártyák szállodáinkban bármikor QR kódos kártyára cserélhetők.
- Egy vendég csak egy aktív kártyával rendelkezhet.
- Valamennyi Hunguest Egyéni Törzsvendégkártya és VIP Törzsvendégkártya közös jellemzője, hogy pontjováírásra és/vagy százalékos kedvezményre kizárólag a szállodai szolgáltatások közvetlen megrendelése esetén jogosítanak.
- 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. Előzetes, névre szóló, írásban visszaigazolt foglalás hiányában legfeljebb egy szobára lehet kedvezményt, illetőleg pontgyűjtést érvényesíteni.
- Különböző nevekre szóló Törzsvendégkártyán található pontok összevonására nincs mód.
- A Törzsvendégkártyák nem ruházhatók át és nem örökölhetők.
- Az Egyéni Törzsvendégkártya kézhezvétele után utólagos pontjováírásra nincs lehetőség.
- VIP Törzsvendégkártyák esetén a százalékos kedvezmény utólagos igénybevételére nincs lehetőség.
- Szállásközvetítő által küldött foglalás esetén a Törzsvendégkártyák nem használhatók.

TÖRZSVENDÉG TAGSÁG ÉRVÉNYESSÉGE

- Az Egyéni Törzsvendégkártyához kapcsolódó tagság érvényessége a Törzsvendégprogramba történő belépés dátumától vagy az utolsó pontegyenleg változását érintő tranzakció időpontjától számított 3 év.

TÖRZSVENDÉ GKÁRTYA HASZNÁLATA

CHIPKÁRTYA ESETÉN

- 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 chipet tartalmazó 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.
- Amennyiben 100% előleg fizetése történik szállás foglalása esetén, abban az esetben Egyéni törzskártyán lévő pontok felhasználásra nincs lehetőség, VIP törzsvendégkártya esetén a százalékos kedvezmény megadása nem lehetséges.

QR KÓDOS KÁRTYA HASZNÁLATA ESETÉN

- 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 Törzsvendégkártyáját vagy annak QR kódját tartalmazó digitális másolatát (Pl.: Hunguest fiók, Google Wallet, Apple Wallet) a recepció munkatársa részére beolvasásra be kell mutatnia.
- A QR kódos Törzsvendégkártya használatához PIN kód nem szükséges.
- Amennyiben 100% előleg fizetése történik szállás foglalása esetén, abban az esetben Egyéni Törzsvendégkártyán lévő pontok beváltására nincs lehetőség, VIP Törzsvendégkártya esetén a százalékos kedvezmény megadása nem lehetséges.

TÖRZSVENDÉGPROGRAM 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 csak 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.), és 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 Bárban történt fogyasztások után pontfelírás nem lehetséges.

Szállodáinkban elérhető asztali és táblajátékok, illetve játékautomaták használata után törzsvendégpont jóváírására nincs lehetőség.

Azon (esetenként saját és valamennyi külső szolgáltató által biztosított) szolgáltatások és termékek köre, amelyek esetében pontjováírásra, illetve VIP kártya esetén százalékos kedvezmény igénybevételére 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_szolgaltatasok honlapon tüntetik fel.

Hunguest Ajándékkártya vásárlása után pontfelírás nem lehetséges.

III. EGYÉNI TÖRZSVENDÉ GKÁRTYA

PONTGYŰJTÉS:

- A Törzsvendég kérésére - a PONTGYŰJTÉS lehetőségének választásával -, a pontjováírásból ki nem zárt szállodai saját szolgáltatások igénybevétele révén keletkezett számla bruttó összegének **10%-a** az Egyéni Törzsvendégkártyán pontként jóváírásra kerül.
- 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 szintek 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.
- Nem lehetséges, a fenti feltételeknek meg nem felelő, "korábbi" foglalások számlái után a pontjováírás, amennyiben a Törzsvendégprogram regisztráció dátuma későbbi, mint az adott számla dátuma vagy az elutazás dátuma.

PONTFELHASZNÁLÁS:

- A Törzsvendég kérése alapján az Egyéni Törzsvendégkártyáján, az adott szállodai szolgáltatás igénybevételét megelőző időszak alatt összegyűjtött pontjait - számlája rendezéséhez Forint/Euró összegű engedményként bármikor felhasználhatja az aktuális szállodai 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 pontjováírás, de ebben az esetben - függetlenül a felhasznált pontok mennyiségétől – a számla bruttó összegének 50%-a után, 10%-os mértékben történik pontjováírás az Egyéni Törzsvendégkártyán.
- 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.

PONTEGYENLEG ELLENŐRZÉSE:

- A Törzsvendégkártya tranzakciók a szállodai végszámlán megjelenítésre kerülnek
- Az Egyéni és VIP Törzsvendégkártya pontegyenlegéről a kártya birtokában valamennyi szálloda recepcióján készséggel adunk felvilágosítást, valamint az egyenleg információk honlapunkon, a 8 jegyű kártyaszám és a kártyatulajdonos születési dátumának segítségével ellenőrizhetők.
- A pontegyenleg illetve a számlatranzakciók a személyes Hunguest fiókban is ellenőrizhetők.

TÖRZSVENDÉGPROGRAM TAGSÁG MEGSZÚNÉSE:

A Hunguest megszünteti a Törzsvendégprogram tagságot, amennyiben a Törzsvendég:

- Törzsvendégkártyáján, annak kiállításától vagy az utolsó tranzakció időpontjától számított 3 év alatt nem történik pontegyenleg változást érintő tranzakció, azaz pontfelírás vagy pontbeváltás a kártyával,
- megszegi a Hunguest Törzsvendégprogram Általános Szerződési Feltételekben foglaltakat,

- írásban kérelmezi a Törzsvendég státusz megszüntetését a torzsvendegcentrum@hunguesthotels.hu e-mail címen
- 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 inaktíváljuk, személyes adatokat véglegesen töröljük. Törzsvendégprogramba való újbóli belépés csak új regisztrációval lehetséges az I. pontban leírtak szerint.

IV. VIP TÖRZSVENDÉ GKÁRTYÁK

- Az Egyéni Törzsvendégkártyán a pontok gyűjtése és adott értékhatár elérése esetén – **a kártyabirtokos döntése és kérelme alapján** – százalékos kedvezményt biztosító VIP Törzsvendégkártya igényelhető.
- VIP Törzsvendégkártyát torzsvendegcentrum@hunguesthotels.hu e-mail címen lehet igényleni.
- Az igénylés feltételei:
 - az Egyéni Törzsvendégkártya számának megadása,
 - és a szükséges pontértékhatár elérése, (a pontérték megléte a kártyán)
- Valamennyi VIP Törzsvendégkártya érvényességi ideje a gyártástól számított 12 hónap.
- Az Egyéni Törzsvendégkártyán az összeggyűjtött pontok lenullázásra kerülnek és a kártya használata felfüggesztésre kerül,
- A VIP Törzsvendégkártya minden esetben 0 pontegyenleggel kerül legyártásra.
- A VIP Törzsvendégkártya postai úton kerül megküldésre.
- Az egyes VIP Törzsvendégkártya szintek használata esetén az adott érvényességi időtartamon belül realizált pontértéknek és a kártya lejáratí idejének a figyelemmel kísérése a Törzsvendég feladata.
- VIP Törzsvendégkártya-csomagok csak egymás utáni fokozatban igényelhetők. (pl. Aranykártyát csak korábban Executive kártyával rendelkező vendégeink kaphatnak.)
- A VIP kártyák által nyújtott százalékos kedvezmény egyéb, százalékos vagy más típusú kedvezményt biztosító akciókkal nem kombinálható és promóciós ajánlatok esetén azokból automatikusan kizárásra kerül. Százalékos kedvezményt biztosító promóciós ajánlatok esetén csak utólagos pontfelírás érvényesíthető.

VIP TÖRZSVENDÉ GKÁRTYA SZINTEK:

- **Executive kártya**
 - Egyéni Törzskártyán **150.000** pont elérésekor Executive-kártya 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 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 igényelhető, amely valamennyi Hunguest szállodában a szállás és reggeli bruttó árából 65%, az ott nyújtott saját szolgáltatások bruttó árából 50% engedményt biztosít.

A különböző szintű VIP Törzsvendégkártyára a kártyahasználattal (szállodai számla fizetésekor) automatikusan pontjótörlesztés történik, mely minden esetben a számla, VIP kártya szintjéhez rögzített százalékos engedménnyel csökkentett (a fizetendő számlaérték) összegének 10%-a.

A folyamatosan gyűlt pontok forint összegű kedvezményként nem használhatóak fel, a pontok kizárólag az adott kedvezmény szint megtartásához vagy magasabb kedvezmény szint eléréséhez szükségesek.

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

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

VIP Törzsvendégkártyával rendelkező vendég csak úgy tudja aktuális VIP Törzsvendégkártya szintjét megtartani, illetőleg csak úgy tud magasabb kategóriába lépni, ha az aktuális VIP Törzsvendégkártya szinthez vagy magasabb kategóriájú VIP Törzsvendégkártya szinthez szükséges pontokat az érvényességi időn belül megszerzi, oly módon, hogy a pontgyűjtést minden esetben 0 pontról kell kezdeni.

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

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

Aktuális kedvezmény szint megtartása:

- Aktuális kedvezmény szint megtartása esetén az újabb érvényességi idő beállítását a torzsvendegcentrum@hunguesthotels.hu címre küldött e-mail alapján 2 munkanapon belül vállalja a Hunguest.
- A 12 hónap érvényességi idejű megújított VIP Törzsvendégkártyák is minden esetben 0 pontról kezdik a pontgyűjtést.
- A megújított érvényességű VIP Törzsvendégkártyák, a megújítás dátumától számított 12 hónapig érvényesek.

Magasabb kedvezmény szint elérése:

- Magasabb kedvezmény szint elérése esetén a kártyabirtokos döntése és kérelme alapján új VIP Törzsvendégkártya igényelhető. Az új VIP Törzsvendégkártyát torzsvendegcentrum@hunguesthotels.hu e-mail címen lehet igényelni. Az új VIP Törzsvendégkártyának kibocsátását Hunguest az igénylés kézhezvételét követően 5 munkanapon belül vállalja.
- Új, magasabb szintű VIP Törzsvendégkártya az adott ponthatár elérésekor azonnal igényelhető.
- Az új VIP Törzsvendégkártya érvényessége 12 hónap.

Aktuális kedvezmény szint visszavétele:

- Amennyiben az érvényességi időtartamon belül nem kerül sor a meghatározott mennyiségű pontok összegyűjtésére, a százalékos kedvezmény egy kategóriával visszavételre kerül és alacsonyabb kedvezmény szintű kártya kerül kibocsátásra.
- (Pl.: Aranykártya folyamatos megtartásának feltételül előírt pontérték nem teljesítése esetén Törzsvendégünk kérésére Executive kártyát kap. Executive kártya folyamatos megtartásának feltételül előírt pontérték nem teljesítése esetén Törzsvendégünk kérésére újra Egyéni Törzsvendég kártyát kap)

- A pontok gyűjtése azonban ismét előlről kezdődik, a korábban összegyűjtött pontok nem használhatók fel forint vagy Euró összegű engedményként, tehát az összegyűjtött pontok lenullázásra kerülnek.
- Az új kártya 0 pontegyenleggel kerül legyártásra és kibocsátásra.

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 Törzsvendégkártya elvesztése, megsemmisülése, ellopása esetén az ebből eredő esetleges károkért a Hunguest felelősséget nem vállal.
- A Törzsvendégprogramban résztvevők elfogadják és betartják az Általános Szerződés 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 Általános Szerződési 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.