

REBORN ISLAND SIGNATURE
ÉSENS PRIVÉ LOUNGE BUDAPEST

FOGLALÁSI ÉS LEMONDÁSI SZABÁLYZAT

– Etikai Szabályzattal kiegészítve –

Vendégeink és munkatársaink kölcsönös tiszteletének és a zavartalan vendégélménynek a kerete

Hatályos: 2026. augusztus 1. napjától

Verzió: 1.0

Szolgáltató / Üzemeltető:

RollingHouse Korlátolt Felelősségű Társaság
2351 Alsónémedi, Damjanich utca 3.
Cg. 13-09-226409 · Adószám: 32246029-2-13

Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék	2
I. RÉSZ – FOGLALÁSI ÉS LEMONDÁSI SZABÁLYZAT	3
1. Bevezetés, cél és hatály	3
2. Fogalommeghatározások	3
3. Az időpontfoglalás szabályai	3
3.1 A foglalás módjai	3
3.2 A foglalás visszaigazolása és emlékeztető	4
3.3 Előleg és foglalási garancia	4
4. Érkezés és késés kezelése	4
5. Lemondás és módosítás szabályai	4
5.1 Díjmentes lemondás és módosítás	4
5.2 Késői lemondás (a határidőn belüli, de a kezelés előtti lemondás)	5
5.3 Méltányossági kivételek	5
5.4 Meg nem jelenés („no-show”)	5
5.5 A Szalon általi lemondás vagy módosítás	5
5.6 Fogyasztóvédelmi tájékoztatás – elállási jog	5
5.7 Ajándékutalványok és bérletek	6
6. Panaszkezelés	6
II. RÉSZ – ETIKAI SZABÁLYZAT	7
7. Az Etikai Szabályzat célja és alapelve	7
8. A Szalon és munkatársai etikai kötelezettségvállalásai	7
8.1 Szakmai és emberi hozzáállás	7
8.2 Titoktartás és diszkréció	7
8.3 Testi integritás és biztonság	7
8.4 Zéró tolerancia elve	7
9. A Vendégekkel szemben támasztott etikai elvárások	8
10. Kiskorúak és kísérők a Szalonban	8
11. Egészségügyi és biztonsági együttműködés	8
12. Etikai vétségek kezelése	9
13. Záró rendelkezések	10

I. RÉSZ – FOGLALÁSI ÉS LEMONDÁSI SZABÁLYZAT

1. Bevezetés, cél és hatály

A Reborn Island Signature Ésens Privé Lounge Budapest (a továbbiakban: „Szalon”) boutique jelleggel, korlátozott napi kapacitással működik annak érdekében, hogy minden Vendég számára valóban személyre szabott, nyugodt és figyelmes kiszolgálást tudjon biztosítani. Ennek a vendégélménynek elengedhetetlen feltétele az időpontok kiszámítható, kölcsönösen tiszteletben tartott kezelése.

Jelen Foglalási és Lemondási Szabályzat (a továbbiakban: „Szabályzat”) célja, hogy átlátható, egységes és fogyasztóvédelmi szempontból is megfelelő keretet adjon az időpontfoglalásnak, a foglalás módosításának és lemondásának, valamint – a II. részben – a Szalon és Vendégei közötti etikus, kölcsönösen tiszteletteljes kapcsolat alapelveinek.

A Szabályzat a RollingHouse Kft. (a továbbiakban: „Szolgáltató” vagy „Adatkezelő”), mint a Szalon üzemeltetője és a Reborn Island® hálózat licencvevője, valamint a Szalon szolgáltatásait igénybe vevő természetes személyek (a továbbiakban: „Vendég”) közötti jogviszonyra alkalmazandó, és a www.esensprive.com weboldalon, valamint a Szalon recepcióján papíralapon is elérhető.

A Szabályzat az Adatkezelési Tájékoztatóval, valamint a Szalon Általános Szerződési Feltételeivel (amennyiben azok külön dokumentumban kerülnek rögzítésre) együtt értelmezendő.

2. Fogalom meghatározások

- **Időpontfoglalás:** a Vendég és a Szalon között a kiválasztott élménykezelés adott időpontban történő igénybevételére vonatkozó megállapodás, amely online foglalási rendszeren, telefonon vagy személyesen jön létre.
- **Visszaigazolás:** a Szalon által a foglalási rendszeren keresztül automatikusan, illetve szükség esetén személyesen megküldött megerősítés, amely a foglalást létrejöttnek tekinti.
- **Lemondás:** a Vendég egyoldalú, a Szalon felé közölt nyilatkozata, amellyel a már visszaigazolt időpontot törli.
- **Módosítás (átfoglalás):** a visszaigazolt időpont, kezeléstípus vagy időtartam Vendég kezdeményezésére történő megváltoztatása.
- **Meg nem jelenés („no-show”):** amikor a Vendég előzetes lemondás vagy értesítés nélkül nem jelenik meg a visszaigazolt időpontban.
- **Foglalási garancia / előleg:** a Szalon által – kizárólag a Szabályzatban meghatározott esetekben – bankkártya-adat rögzítése vagy előleg formájában kért biztosíték a foglalás komolyságának igazolására.

3. Az időpontfoglalás szabályai

3.1 A foglalás módjai

A Szalon időpontja az alábbi csatornákon foglalható:

- online, a Szalon hivatalos foglalási felületén (www.esensprive.com/book-online);
- telefonon, a Szalon recepciójának elérhetőségén;
- személyesen, a Szalon recepcióján.

Csoportos foglalás (pl. 3 fő feletti, egyidejű időpontot igénylő társaság, céges rendezvény, baráti/nőibúcsú-alkalom) kizárólag telefonos vagy személyes egyeztetés útján, a Szalonnal előzetesen írásban visszaigazolván lehetséges, tekintettel a korlátozott napi kapacitásra.

3.2 A foglalás visszaigazolása és emlékeztető

A foglalás a Szalon általi – automatikus, a foglalási rendszer útján megküldött, vagy kivételesen személyes – visszaigazolással válik létrejöttnek tekintett, kötelező érvényű megállapodássá. A Szalon a visszaigazolással egyidejűleg tájékoztatja a Vendéget a kezelés időtartamáról, az esetleges előkészületi tudnivalókról (pl. mit hozzon magával, mire számíton) és a jelen Szabályzat lényegi pontjairól.

A Szalon a foglalt időpont előtt – jellemzően 24 órával – emlékeztető üzenetet (e-mail és/vagy SMS) küld. Az emlékeztető elmaradása a Vendéget nem mentesíti a foglalás betartásának, illetve a szabályszerű lemondásnak a kötelezettsége alól.

3.3 Előleg és foglalási garancia

A Szalon a hosszabb időtartamú, illetve magasabb értékű élménykezelések (különösen a 100 percet meghaladó programok, valamint nyílt napi és csoportos foglalások) esetén jogosult a foglalás megerősítéseként előleget vagy bankkártya-alapú foglalási garanciát kérni. Ennek mértékét és feltételeit a Szalon a foglaláskor, a visszaigazolás részeként előzetesen és egyértelműen közli a Vendéggel.

Az előleg a lefoglalt kezelés díjába beszámításra kerül. Az előleg visszatérítésének, illetve elvesztésének szabályait a jelen Szabályzat 5. pontja tartalmazza.

4. Érkezés és késés kezelése

Kérjük Vendégeinket, hogy a visszaigazolt időpont előtt legalább 10 perccel érkezzenek meg a Szalonba, hogy a nyugodt ráhangolódás, az esetleges adminisztráció (pl. egészségügyi nyilatkozat kitöltése) és a kezelés zavartalan megkezdése biztosított legyen.

Késés mértéke	Következmény
0–15 perc	A kezelés a lehetőség szerinti legteljesebb terjedelemben, az eredeti befejezési időponttal meg egyezően kerül lebonyolításra (a kezelés időtartama a késés mértékével csökkenhet, a szolgáltatás díja nem változik), tekintettel a soron következő Vendégek időpontjára
15–20 perc	A Szalon jogosult a kezelést rövidített, a rendelkezésre álló időhöz igazított tartalommal elvégezni, változatlan áron; a Szalon a recepción tájékoztatja a Vendéget az elérhető opciókról
20 percet meghaladó késés	A Szalon jogosult a foglalást meg nem jelenésnek („no-show”-nak) tekinteni, és a jelen Szabályzat 5.4 pontja szerint eljárni; amennyiben a kapacitás engedi, a Szalon felajánlhat új időpontot

A Szalon minden esetben törekszik a méltányos, a Vendég érdekeit is szem előtt tartó megoldásra, ugyanakkor a késés – a korlátozott napi kapacitás és a soron következő Vendégek jogos érdeke miatt – nem eredményezheti más Vendégek időpontjának csúszását.

5. Lemondás és módosítás szabályai

5.1 Díjmentes lemondás és módosítás

A Vendég a visszaigazolt időpontot a foglalt időpont előtt legalább 24 órával díjmentesen lemondhatja vagy módosíthatja, az online foglalási felületen, telefonon vagy e-mailben leadott jelzéssel.

A 100 percet meghaladó élménykezelések (Reborn Complex, Reborn Body, Reborn All-in-One), valamint a csoportos és nyílt napi foglалások esetén a díjmentes lemondás/módosítás határideje 48 óra, tekintettel arra, hogy ezen időpontok újbóli feltöltése a Szalon korlátozott kapacitása miatt nehezebben megoldható.

5.2 Késői lemondás (a határidőn belüli, de a kezelés előtti lemondás)

Lemondás időpontja a foglalt időponthoz képest	Következmény
A Szabályzat 5.1 pontja szerinti határidőn túl, de a foglalt időpont előtt legalább 12 órával	A megfizetett előleg 50%-a a Szalonnál marad, vagy – előleg hiányában – a Szalon jogosult a kezelés díjának 50%-át kötbérként felszámítani a következő foglaláskor
A foglalt időpont előtti 12 órán belül	A megfizetett előleg teljes összege a Szalonnál marad, vagy – előleg hiányában – a Szalon jogosult a kezelés díjának 100%-át kötbérként felszámítani a következő foglaláskor

5.3 Méltányossági kivételek

A Szalon az 5.2 pont szerinti következmények alkalmazásától eltekint, és a befizetett előleget hiánytalanul jóváírja vagy visszatéríti, amennyiben a lemondásra az alábbi, igazolható és a Vendégen kívülálló okból kerül sor:

- hirtelen egészségügyi ok, betegség (orvosi igazolás vagy annak utólagos bemutatásának vállalása mellett);
- közeli hozzátartozó súlyos megbetegedése vagy halála;
- elháríthatatlan külső ok (vis maior), így különösen természeti katasztrófa, tömegközlekedési fennakadás, hatósági intézkedés.

A méltányossági kérelmet a Vendég a lemondással egyidejűleg vagy azt követő 5 napon belül jelezheti a Szalon felé, indoklással.

5.4 Meg nem jelenés („no-show”)

Amennyiben a Vendég előzetes értesítés nélkül nem jelenik meg a visszaigazolt időpontban, azt a Szalon meg nem jelenésnek tekinti. Ez esetben:

- az esetlegesen megfizetett előleg/foglалási garancia teljes összege a Szalonnál marad;
- előleg hiányában a Szalon jogosult a kezelés teljes díjának megfelelő összeget a Vendég következő foglalásához kötni, illetve a következő foglalás elfogadását előleg megfizetéséhez kötni;
- ismétlődő (kettőnél több alkalommal előforduló) meg nem jelenés esetén a Szalon jogosult a Vendég számára a jövőbeni foglalásokat kizárólag előre fizetett, vissza nem térítendő előleg ellenében biztosítani.

5.5 A Szalon általi lemondás vagy módosítás

Amennyiben a Szalon – előre nem látható, rendkívüli körülmény (pl. a kezelést végző szakember hirtelen betegsége, technikai meghibásodás, vis maior) miatt – kényszerül a visszaigazolt időpont lemondására vagy módosítására, erről a Szalon a Vendéget a lehető legrövidebb időn belül, elérhetőségein tájékoztatja, és felajánlja:

- új, a Vendég számára megfelelő időpontot, azonos vagy kedvezőbb feltételekkel; vagy
- a már megfizetett előleg/díj teljes összegének haladéktalan visszatérítését.

A Szalon oldali lemondás vagy módosítás a Vendég számára semmilyen hátránnyal vagy díjfizetési kötelezettséggel nem járhat.

5.6 Fogasztóvédelmi tájékoztatás – elállási jog

Tájékoztatjuk Vendégeinket, hogy a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 29. § (1) bekezdés I) pontja alapján a fogyasztót nem illeti meg a 14 napos, indoklás nélküli elállási jog az olyan, szabadidős tevékenységhez kapcsolódó szolgáltatásra vonatkozó szerződés esetén, amelyben a vállalkozás a teljesítésre meghatározott időpontot vagy határidőt vállal – ilyennek minősül a Szalon által nyújtott, konkrét időpontra visszaigazolt élménykezelés is.

Erre tekintettel a Szalon a jelen 5. pontban foglalt, a jogszabályi minimumnál kedvezőbb, méltányos lemondási feltételeket biztosítja Vendégei számára, hogy a fogyasztói érdekek és a Szalon működési biztonsága egyaránt érvényesüljön.

5.7 Ajándékutalványok és bérletek

A Szalon által kibocsátott ajándékutalványok és bérletek a rajtuk feltüntetett érvényességi időn belül használhatók fel, időpontfoglalás mellett. Az utalványok és bérletek készpénzre nem válthatók, és – eltérő írásbeli megállapodás hiányában – másra át nem ruházhatók. Az utalvánnyal/bérlettel lefoglalt időpontokra a jelen Szabályzat lemondási és késési szabályai változtatás nélkül irányadók.

6. Panaszkezelés

A Szalon minden Vendégi visszajelzést, észrevételt és panaszt komolyan vesz, és azt a vendégélmény folyamatos fejlesztésének eszközeként kezeli.

1. A panasz szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (e-mailben, illetve a Weboldalon található elérhetőségen) jelenthető be.
2. A Szalon minden panaszt a beérkezéstől számított 72 órán belül nyilvántartásba vesz és kivizsgálását megkezdi.
3. A Szalon a panaszra legkésőbb a bejelentéstől számított 7 napon belül érdemi, írásbeli választ ad.
4. Amennyiben a Vendég a panasz kivizsgálásának eredményével nem ért egyet, jogosult a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez, illetve a fogyasztóvédelmi hatósághoz (jelenleg: a járási hivatalok, illetve a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság jogutódja) fordulni.

A panaszkezelés részletes, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény szerinti szabályai a Szalon külön Panaszkezelési Tájékoztatójában, illetve a helyszínen kifüggesztett tájékoztatóban érhetők el.

II. RÉSZ – ETIKAI SZABÁLYZAT

7. Az Etikai Szabályzat célja és alapelve

A Reborn Island filozófiája szerint a valódi újjászületés élménye csak kölcsönös tiszteleten, bizalmon és biztonságérzetben alapulhat. A jelen Etikai Szabályzat (a továbbiakban ezen részben: „Szabályzat”) ezt a bizalmi keretet rögzíti mind a Szalon munkatársai, mind Vendégei számára, hogy a Szalon valamennyi látogatója és dolgozója számára biztonságos, tiszteletteljes és méltóságteljes környezet legyen biztosított.

A Szabályzat a Reborn Island Általános Működési Szabályzatában rögzített márkafilozófiával, vendégút-szabvánnyal és etikus működési alapelvekkel összhangban került kialakításra.

8. A Szalon és munkatársai etikai kötelezettségvállalásai

8.1 Szakmai és emberi hozzáállás

- Minden Vendéget megkülönböztetés (nem, életkor, testalkat, bőrszín, vallás, szexuális irányultság, egészségi állapot vagy egyéb tulajdonság szerinti hátrányos megkülönböztetés) nélkül, egyenlő tisztelettel fogadunk.
- A kezelést végző szakember kiegyensúlyozott, empatikus, figyelmes és szakmailag hiteles magatartást tanúsít a vendégút minden szakaszában.
- A kommunikáció során a szakember tiszteletben tartja a Vendég személyes határait, csendhez való jogát és a kezelés alatti nyugalmát; tolakodó értékesítési nyomásgyakorlás (pl. termék vagy programcsomag erőltetett, ismételt ajánlása) nem megengedett.
- A szakember minden kezelést az adott protokollnak és a szakmai, higiéniai előírásoknak megfelelően, a Vendég testi épségét és méltóságát maximálisan tiszteletben tartva végez.

8.2 Titoktartás és diszkréció

- A Szalon munkatársai a Vendégekről tudomásukra jutott minden személyes, egészségi és magánéleti információt szigorúan bizalmasan kezelnek, azt harmadik személlyel – ide értve más Vendégeket is – nem oszthatják meg.
- A Vendégről kép- vagy hangfelvétel kizárólag a Vendég előzetes, kifejezett és dokumentált hozzájárulásával készíthető és tehető közzé, az Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltak szerint.
- A recepción és a kezelőhelyiségekben folytatott beszélgetések tartalma nem hallgatható ki, illetve nem osztható meg más Vendégekkel.

8.3 Testi integritás és biztonság

- A kezelés kizárólag a Vendég számára előzetesen ismertetett protokoll szerint, a Vendég folyamatos beleegyezésével történik; a Vendég a kezelés bármely szakaszában jelezheti, ha valamely érintés, technika vagy hőmérséklet számára kellemetlen, és kérheti annak módosítását vagy megszakítását.
- A Szalon munkatársai kötelesek megszakítani a kezelést, ha a Vendég ezt kéri, indoklás nélkül is.
- Minden kezelést az adott technológia és termék gyártói előírásainak, valamint a hatályos munka- és közegészségügyi szabályoknak megfelelően kell végezni.

8.4 Zéró tolerancia elve

A Szalon zéró toleranciát alkalmaz az alábbi magatartásokkal szemben, akár munkatárs, akár Vendég tanúsítja azokat:

- bármilyen szexuális jellegű zaklatás, nem kívánt közeledés vagy megjegyzés;
- fizikai vagy verbális agresszió, fenyegetés, megalázó vagy sértő magatartás;
- diszkriminatív, rasszista, gyűlöletkeltő megnyilvánulás;
- a másik fél testi integritásának, méltóságának vagy magánszférájának tudatos megsértése.

A fenti magatartások bármelyikének munkatárs általi tanúsítása munkajogi és – súlyosabb esetben – büntetőjogi következményeket von maga után. Vendég részéről történő tanúsítása esetén a Szalon jogosult a kezelést azonnali hatállyal megszakítani, a szolgáltatás nyújtását megtagadni, a Vendéget a Szalon elhagyására felkérni, és a jövőbeni foglalásait visszautasítani, a már megfizetett díj arányos, a ténylegesen igénybe vett szolgáltatásra eső részének megtartása mellett.

9. A Vendégekkel szemben támasztott etikai elvárások

A harmonikus, biztonságos és mindenki számára élvezetes vendégélmény érdekében kérjük Vendégeinket az alábbiak tiszteletben tartására:

- érkezzenek pontosan, és a foglalás során közölt előkészületi javaslatokat (pl. mit hozzanak magukkal) vegyék figyelembe;
- a Szalon nyugalalmát, mint a vendégélmény szerves részét, hangoskodással, telefonhasználatával vagy zavaró magatartással ne zavarják meg;
- tartsák tiszteletben más Vendégek és a Szalon munkatársainak személyes határait, testi integritását és méltóságát;
- alkohol vagy tudatmódosító szer hatása alatt a Szalon – a Vendég biztonsága érdekében – jogosult megtagadni a kezelés elvégzését;
- a kezelés előtt kitöltött egészségügyi/kontraindikációs nyilatkozatban a valóságnak megfelelő adatokat közöljék, mivel a valótlan vagy hiányos adatközlésből eredő következményekért a Szalon felelősséget nem vállal;
- amennyiben bármely kezelés vagy termék kellemetlenséget, fájdalmat vagy allergiás reakciót okoz, azt haladéktalanul jelezzék a kezelést végző szakembernek.

10. Kiskorúak és kísérők a Szalonban

A Szalon szolgáltatásai elsődlegesen nagykorú Vendégek részére elérhetők. 18. életévét be nem töltött személy kizárólag törvényes képviselőjének előzetes írásbeli hozzájárulásával és jelenlétében, illetve a Szalonnal egyeztetett feltételek mellett veheti igénybe a szolgáltatásokat, amennyiben az adott kezelés életkor szerint egyáltalán elérhető.

A boutique jellegű, csendes környezet és a korlátozott kapacitás miatt a kezelést nem igénybe vevő kísérők (ideértve gyermekeket is) tartózkodását a Szalon területén – a többi Vendég zavartalan élménye érdekében – korlátozhatja; erről a Szalon a foglaláskor előzetesen tájékoztatást ad.

11. Egészségügyi és biztonsági együttműködés

- A Vendég a kezelés előtt köteles a Szalon által kért egészségügyi/kontraindikációs kérdőívet valós adatok alapján kitölteni (terhesség, allergia, bőrbetegség, gyógyszerszedés, korábbi esztétikai beavatkozás stb.).
- A Szalon fenntartja a jogot, hogy egészségügyi kockázat gyanúja esetén – a Vendég biztonsága érdekében – a kezelést módosítsa, más kezelésre cserélje, vagy megtagadja.

- A Szalon minden kezelőhelyiségben biztosítja a vonatkozó higiéniai és közegészségügyi előírások betartását.

12. Etikai vétségek kezelése

Érintett	Eljárás
Vendég	Szóbeli figyelmeztetés → a kezelés megszakítása/megtagadása → jövőbeni foglalás visszautasítása súlyos vagy ismételt esetben
Munkatárs / közreműködő	Belső kivizsgálás → szóbeli/írásbeli figyelmeztetés → munkajogi/polgári jogi következmény, súlyos esetben azonnali hatályú jogviszony-megszüntetés

A Szalon minden etikai vétségről – amennyiben az a Reborn Island márka hírnevét, protokollját vagy vendégélmény-szabványát érintheti – a Reborn Island Általános Működési Szabályzatában foglalt panasz- és auditrendszer keretében is tájékoztathatja a márkaközpontot.

13. Záró rendelkezések

Jelen Szabályzat mindkét része (Foglalási és Lemondási Szabályzat, valamint Etikai Szabályzat) a Szalon szolgáltatásainak igénybevételével, illetve az időpontfoglalás visszaigazolásával a Vendég részéről elfogadottnak tekintendő.

A Szalon fenntartja a jogot a jelen Szabályzat egyoldalú módosítására, különösen jogszabályváltozás, a Reborn Island Általános Működési Szabályzatának módosulása, vagy a működési tapasztalatok alapján szükségessé váló pontosítás esetén. A mindenkor hatályos Szabályzat a www.esensprive.com weboldalon, valamint a Szalon recepcióján érhető el.

A jelen Szabályzatban nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet, valamint a Szalon Adatkezelési Tájékoztatója az irányadó.

Kelt: Budapest, 2026. augusztus 1.

RollingHouse Kft.

Szolgáltató / Üzemeltető