

**SZÁLLÁSHELY-SZOLGÁLTATÁS
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
(HATÁLYOS 2023. június 01. napjától)**

1. SZOLGÁLTATÓ ADATAI:

Nyíregyházi Állatpark Nonprofit Kft.
Székhely: 4431 Nyíregyháza, 15010/2 HRSZ.
Céggjegyzékszám: 15 09 073695
Adószám: 18800489-2-15
Bankszámlaszám: 10918001-00000004-14860016 (UniCredit Bank Hungary Zrt.)

Hotel Pangea:
Cím: 4431 Nyíregyháza- Sóstógyógyfürdő, Blaha Lujza sétány 15.
Telefon: + 36 (42) 200 551
Email: info@pangeahotel.hu
Web: www.pangeahotel.hu

Ózoon Hotel:
Cím: 4400 Nyíregyháza, Csaló köz 2.
Telefon: +36 42 402 001
Email: szallas@ozoonhotel.hu
Web: www.ozoonhotel.hu

Hotel Dzsungel:
Cím: 4431 Nyíregyháza- Sóstógyógyfürdő, Blaha Lujza sétány 15.
Telefon: +36 (42) 479 710
Email: szallas@hoteldzsungel.hu
Web: www.hoteldzsungel.hu

2. ÁSZF ALKALMAZÁSI KÖRE:

Az „Általános Szerződési Feltételek” szabályozzák a Szolgáltató Hotel Pangea, Ózoon Hotel, Hotel Dzsungel szálláshelyén nyújtott szolgáltatásainak körét, azok igénybevételének feltételeit. A Speciális, egyedi feltételek nem képezik részét jelen Általános Szerződési Feltételeknek.

3. SZERZŐDŐ FÉL:

A Nyíregyházi Állatpark Nonprofit Kft. által egyedi, speciális vagy általános szerződési feltételek szerint nyújtott szálláshely-szolgáltatásait igénybe vevő személy, Vendég.

Ha a szolgáltatást/szolgáltatásokat a Vendég közvetlenül rendeli meg a Szolgáltatótól az erre rendszeresített kommunikációs csatornák egyikén, vagy a helyszínen személyesen, úgy a Vendég a Szerződő fél. A Szolgáltató és a Vendég között a szerződés az ÁSZF-ben és esetleges külön egyedi kiegészítő megállapodásban rögzített feltételek szerint jön létre, az ott megjelölt feltételek maradéktalan teljesülése esetén. Amennyiben a szolgáltatásokra vonatkozó megrendelést a Vendég megbízásából egy harmadik személy (továbbiakban Közvetítő) adja a Szolgáltatónak, az együttműködés feltételeit a Szolgáltató és a Közvetítő között megkötött szerződés szabályozza. Ebben az esetben a Szolgáltató nem köteles vizsgálni, hogy a harmadik személy jogszerűen képviseli-e a Vendéget.

4. AJÁNLATKÉRÉssel, SZOBAFOGLALÁSSAL, VISSZAIGAZOLÁSSAL, LEMONDÁSSAL KAPCSOLATOS RENDELKEZÉSEK:

4.1 AJÁNLATKÉRÉS

A Vendég helyszínen, szóban megadott, vagy telefonon, írásban, e-mailben, továbbá a szálláshelyek honlapján üzemeltetett foglalási rendszeren keresztül megküldött ajánlatkérésére a Szolgáltató ajánlatot készít. Nem helyszíni ajánlatkérés esetén Szolgáltató ajánlatot küld meg a

megkeresés beérkezését követően. Az ajánlat elfogadásával felek között nem jön létre a szerződés az kizárólag Szolgáltató visszaigazolásával jön létre. Az ajánlat az ajánlatkérés pillanatában aktuális szabad kapacitás alapján készül, így az ajánlat elfogadása nem eredményezi automatikusan, hogy szolgáltató az abban foglalt feltételekkel igazolja vissza a megrendelést. Amennyiben az ajánlat elküldésétől számított 24 órán belül, amennyiben ez korábbi, úgy a szolgáltatás kezdő időpontját megelőző nap 10:00 -ig nem érkezik foglalás/rendelés, úgy a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

4.2 VISSZAIGAZOLÁS

A Szerződés a felek között a Vendég írásban, e-mailben, illetve a szálláshelyek honlapján üzemeltetett foglalási rendszeren keresztül megküldött, vagy szóban, helyszínen leadott foglalásának/rendelésének a Szolgáltató általi írásban átadott/megküldött visszaigazolásával jön létre.

Ha a Vendég a meghatározott időtartam lejárta előtt véglegesen elhagyja a szobát, a Szolgáltató jogosult a teljes megrendelésben/ visszaigazolásban kikötött és megállapított szolgáltatás ellenértékére. Az idő előtt megüresedett szobát a Szolgáltató jogosult újra értékesíteni.

4.3 MÓDOSÍTÁS

Vendég jogosult a szolgáltatást megérkezés napját megelőző 5 nappal díj és költségmentesen módosítani.

Érkezést megelőző 5 napon belüli módosítás esetén a megrendelt szolgáltatások díjának 30 % -át számítja fel a Szolgáltató.

A szálláshely szolgáltatás igénybevételének Vendég által kezdeményezett meghosszabbításához a Szolgáltató előzetes hozzájárulása szükséges. A szálláshely szolgáltatás meghosszabbítása esetén a

Szolgáltató hozzájárulását az eredeti rendelésben szereplő időtartamra járó szolgáltatói díj teljes megfizetéséhez kötheti. A Szerződés módosításához és/vagy kiegészítéséhez írásbeli megállapodás szükséges. Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy Vendég szolgáltatás meghosszabbítására vonatkozó igényét a szálloda szabad kapacitásának függvényében visszautasítsa, illetve annak elfogadása esetén az eredeti megrendelésben és visszaigazolásban foglaltaktól eltérő feltételekkel igazolja vissza.

Korai érkezés szolgáltatást az érkezés napján 14 órát megelőzően külön előzetes megrendelés és annak szolgáltató által történő visszaigazolása alapján és szabad kapacitástól függően vehető igénybe.

Szolgáltató elutazás napján a 10:00 óra utáni szobahasználatért nappali szoba díjat számít fel, melynek összegéről a szálloda recepcióján tájékozódhat. A szolgáltatás csak szabad kapacitás függvényében érhető el, a szobahasználat automatikusan nem hosszabbítható. A szolgáltatás aktuális díjáról Vendég megrendeléskor, illetve személyesen a tartózkodás során a recepción kérhet felvilágosítást.

4.4 SZOLGÁLTATÁS LEMONDÁSA

A leadott megrendelést/foglalást szóban lemondani, módosítani nem lehet. A szálláshely szolgáltatás igénybevételéről szóló Szerződés meghatározott időtartamra szól.

A szolgáltatás lemondására vonatkozó jelen pontban rögzített feltételeket a szolgáltató által meghirdetett promóció (kedvezmények, akciók, egyéb ajánlatok) keretében történő foglalás esetén, az ott megjelölt egyedi feltételekben rögzített eltérésekkel kell alkalmazni.

Vendég jogosult a szolgáltatást megérkezés napját megelőző 5 nappal díj és költségmentesen lemondani. Érkezést megelőző 5 napon belüli lemondás esetén a megrendelt szolgáltatások díjának 30 % -át számítja fel Szolgáltató.

A szálloda ajánlatában, visszaigazolásában meghatározott eltérő feltétel hiányában, a szálláshely szolgáltatás lemondására hitelt érdemlően igazolható módon írásban az alábbiak szerint van lehetőség: helyi idő szerint az érkezés napját megelőző 5. nap 10:00 óráig

Hotel Pangea esetében reservation@pangeahotel.hu
Ózoon Hotel esetében szallas@ozoonhotel.hu
Hotel Dzsungel esetében szallas@hoteldzsungel.hu
e- mail címre küldött üzenetben.

Szolgáltatás lemondása, illetve meg nem jelenés esetén Szolgáltató a már teljesített szolgáltatási díjból fentiek szerint levonásra kerülő összegben felüli összeget vendég rendelkezése szerint, ilyen rendelkezés hiányában a fizetés módjával egyező módon téríti vissza 60 napon belül vendég részére. Bankkártyás fizetés esetén – eltérő jogosulti rendelkezés hiányában - a visszatérítendő szolgáltatási díj a vendég által megadott bankszámlára kerül visszafizetésre.

Szolgáltató helyi idő szerint 18:00 óráig tartja a visszaigazolásában szereplő szolgáltatást rendelkezésre a vendég részére. Amennyiben a vendég ezen időpontig a szállodába nem érkezik meg, illetve későbbi érkezését előzetesen hitelt érdemlő módon nem jelzi a szolgáltató felé, úgy szolgáltató jogosult a foglalást törölni és a szálláshely szolgáltatást újra értékesíteni. Szolgáltató a fentiekből eredő Vendég oldalán keletkező esetleges károkért nem felel.

Ha a Szerződő fél a szálláshely szolgáltatások igénybevételét előlegfizetéssel, hitelkártya garanciával, vagy más Szerződésben foglalt módon biztosította és az érkezési napon helyi idő szerint nem érkezik meg 18:00 óráig és nem jelzi előre, hogy ennél későbbi időpontban érkezik, úgy ebben az esetben a szállást a Szerződő fél részére az előzetesen tervezett érkezési napot követő nap 10:00 óráig Szolgáltató fenntartja, majd ezt követően a Szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége megszűnik és jogosult a szálláshely szolgáltatást újra értékesíteni. Szolgáltató a fentiekből eredő Vendég oldalán keletkező esetleges károkért nem felel.

Abban az esetben amennyiben a vendég a fentiek szerint a foglalásban/megrendelésben megjelölt időpontban nem érkezik meg a lefoglalt szolgáltatások 100 %-a felszámításra kerül. Korábbi távozás esetén a fennmaradó szolgáltatás ellenértékének 100%-a felszámításra kerül. A lefoglalt, de a Vendég szállodában való tartózkodása alatt igénybe nem vett, illetve módosított szolgáltatások (szállás, étkezés, stb.) visszatérítésére nincs lehetőség. Vendég az igénybe vett, illetve megrendelt, de igénybe nem vett és a határidőben le nem mondott szolgáltatások ellenértékét jelen ÁSZF-ben rögzítettek szerint köteles megtéríteni Szolgáltató részére. Igénybe vett szolgáltatások esetében a visszaigazolás, illetve jelen ÁSZF eltérő rendelkezésének hiányában legkésőbb az igénybevételt követően, a szállodából történő távozást megelőzően köteles vendég az ellenértéket megtéríteni.

Az igénybe nem vett, illetve lemondott szolgáltatások ellenértéke amennyiben a vendég az ellenértéket előzetesen teljesítette, úgy a teljesített összegből kerül levonásra, míg ennek hiányában a szolgáltatás ellenértéke vendég részére kiszámlázásra kerül.

5. A SZOLGÁLTATÁSOK ÁRAI, FIZETÉSI FELTÉTELEK:

A szolgáltatás árára, fizetési feltételekre vonatkozó jelen pontban rögzített feltételeket a szolgáltató által meghirdetett promóció (kedvezmények, akciók, egyéb ajánlatok) keretében történő foglalás esetén az ott megjelölt egyedi feltételekben rögzített eltérésekkel kell alkalmazni.

Az aktuális szobaárak a Hotel Pangea honlapján www.pangeahotel.hu, az Ózoon Hotel honlapján www.ozoonhotel.hu, a Hotel Dzsungel honlapján www.hoteldzsungel.hu, továbbá szolgáltató szerződött partnereinek honlapján elérhető, illetve a szálláshelyek recepcióján kerülnek kifüggesztésre. Egyéb szolgáltatások árlistái az adott szállodai részlegen (étterem) állnak rendelkezésre. Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy a meghirdetett árait előzetes bejelentés nélkül egyoldalúan megváltoztassa. Az árváltozás a közzétételtől kezdődően hatályos és az ezt követően leadott foglalásokra vonatkozik. Az árak közzétevésekor a Szolgáltató feltünteti, hogy az általa megadott ár tartalmazza-e a hatályos magyar jogszabályi előírásokban meghatározott mértékű adókat (ÁFA, IFA), illetve pontosan megjelöli az idegenforgalmi adó mértékét. Aktuális kedvezmények, akciók, egyéb ajánlatok a szálláshelyek fenti weboldalain, továbbá Szolgáltató értékesítési partnereinek keresztül kerülnek meghirdetésre.

Előzetes foglalás esetén a fizetési feltételeket a vendég részére megküldött visszaigazolás tartalmazza.

Foglalás nélkül érkező vendég esetén a szolgáltatások díja érkezéskor fizetendő.

A Szolgáltató a szolgáltatás szerződés szerinti igénybevételének és az ellenérték kiegyenlítésének garantálására kérhet hitelkártya garanciát, amelynek során a megrendelt és visszaigazolt szolgáltatás ellenértéke, vagy annak a visszaigazolásban megjelölt része a hitelkártyán/bankkártyán terhelésre kerül. Szolgáltató kérheti továbbá foglaló megfizetését, illetve előleg megfizetését a szolgáltatás díjának egy részére vagy annak teljes összegére. Az erre vonatkozó rendelkezéseket az ajánlat, illetve a megrendelés visszaigazolása tartalmazza. A fentiek szerint meghatározott foglaló/előleg teljesítésének bármely Szolgáltatón kívül álló okból történő elmaradása a teljesítésre nyitva álló határidő leteltét követően a foglalás automatikus törlését vonja maga után.

Szolgáltató a Vendég bejelentkezésekor jogosult az esetlegesen felmerülő extra szolgáltatásokra és károkozásra vonatkozóan kauciót kérni. A kaució mértéke a lefoglalt szolgáltatások függvényében változhat, de maximum a lefoglalt szolgáltatások értékének 200%-a. A kaució készpénzben fizetendő. A kaució összege vendég eltérő rendelkezésének hiányában távozáskor – amennyiben annak jelen ÁSZF-ben rögzített feltételei fennállnak - a vendég részére visszafizetésre kerül. Szolgáltató a kaució összegéből a Vendéggel szemben fennálló szolgáltatásból eredő azzal közvetlenül összefüggő lejárt esedékességű követelését kielégítheti. Szolgáltató a kaució összegét az alábbi feltételek együttes fennállása esetén köteles vendég részére visszafizetni: Vendég valamennyi megrendelt szolgáltatás ellenértékét kiegyenlítette, az esetleges károkozással felmerült kárt és költséget teljesítette.

Szolgáltató a következő fizetési módokat fogadja el:

Készpénzes fizetés az Ózoon Hotel és a Hotel Dzsungel szálláshely esetében csak Forintban lehetséges. A Hotel Pangea esetében a készpénzes fizetés lehetséges valutái: HUF, EUR. A számla a fizetés pénznemétől függően forintban vagy euróban kerül kiállításra. A szolgáltatások árának Euróban történő kiegyenlítésekor a fizetés időpontjában a Recepción elhelyezett aktuális átváltási árfolyam (UniCredit Bank Hungary Zrt. aktuális napi vételi árfolyama) figyelembevételével kerül sor az átszámításra. Euróval történő készpénzfizetés esetén a visszajáró kifizetése Euróban vagy Forintban ügyfél kérése szerint történik.

Átutalás esetén – amennyiben az utazásközvetítő irodával kötött szerződés másként nem rendelkezik - a megrendelt szolgáltatások ellenértékét a Vendég köteles az érkezés előtt szolgáltató bankszámlájára megfizetni. Szolgáltató csak a számláján már jóváírt szolgáltatási díjat fogadja el teljesítettnek.

Amennyiben az átutalással teljesített szolgáltatási díj után banki költségek szolgáltatóra kerülnek átterhelésre, úgy az átterhelt banki költségek megfizetésére a vendég köteles. A fenti esetben szolgáltatási díjként a vendég által átutalt összeg bankköltségekkel csökkentett része kerül csak elszámolásra. A különbözeti összeget és a bankköltséget a vendég a szállodai szolgáltatás igénybevételekor, bejelentkezéskor köteles megfizetni.

Szolgáltató az alábbi Bank, illetve hitelkártyákat fogadja el: Visa, Mastercard, Maestro, Amex Szolgáltató Széchenyi Pihenő Kártya, SZÉP kártya (OTP, K&H, MBH) használatát elfogadja, a jogos kártyahasználat érdekében szolgáltató kérheti a megrendelt szolgáltatások előre történő fizetését, és a Vendég személyazonosításra alkalmas okiratának (személyi igazolvány, vezetői engedély vagy útlevél) bemutatását. A Vendég köteles az azonosítási felkérésnek eleget tenni. Ha az azonosítás bármely, a szállodán kívülálló okból nem valósul meg, a szálloda megtagadhatja a SZÉP kártyával történő fizetés elfogadását. Szolgáltató csak a 76/2018. (IV.20.) Korm. rendeletben foglaltaknak megfelelő SZÉP kártyás fizetést fogad el.

A Szolgáltató által kibocsátott szállás ajándékutalvány csak az azon feltüntetett szálláshelyen a meghatározott érvényességi időn belül és értékben, a szabad kapacitás függvényében szállodai alapsomagra használható fel. A beváltási időn túl az utalvány érvényességét veszti, továbbiakban felhasználni nem lehet, az utalványon megjelölt összeget szolgáltató nem téríti vissza. A szállás ajándékutalvány a megvásárlást követően kereskedelmi forgalomba nem hozható, tovább nem

értékesíthető, át nem ruházható. A szállás ajándékutalvány készpénzre nem váltható. Szállás ajándékutalvány e-mailben és online történő foglalás esetén érvényesíthető, egyéb kedvezményekkel össze nem vonható.

Szolgáltató által kibocsátott kupon kizárólag szállodai alapsomag igénybevétele esetén és egy alkalommal használható fel. A kuponon feltüntetett kedvezmény a szállodai alapsomag árából kerül levonásra. A kupon egyéb kedvezményekkel össze nem vonható, egyszerre kizárólag egy kupont és csak a feltüntetett beváltási időn belül lehet felhasználni.

5.1. A szolgáltatás árának téves vagy hibás feltüntetése

Amennyiben szolgáltató gondos eljárása ellenére bármely okból hibás vagy téves ár kerül feltüntetésre a szolgáltatást közvetítő oldalakon (szallas.hu, booking.com stb.), vagy szolgáltató saját honlapján, abban az esetben Szolgáltató nem köteles a szolgáltatást a megrendelő vendég részére a hibás, téves áron nyújtani. Ebben az esetben Szolgáltató a téves / hibás ár észlelését követően haladéktalanul felveszi a vendéggel a kapcsolatot és felajánlja a szolgáltatás teljesítését a foglalás napján hatályos tényleges, helyes árak figyelembevételével. Ebben az esetben a vendég amennyiben a szolgáltatás nyújtását a tényleges áron nem fogadja el, azt nem kívánja igénybe venni, a szerződéstől elállhat.

Téves, hibás árnak minősül különösen, de nem kizárólagosan az irreális ár megjelölése, mely olyan ár, ami a szolgáltatás közismert, általánosan elfogadott elérhető árától jelentősen, nagy mértékben eltér; - esetleges rendszerhiba miatt megjelenő „0” Ft, „0” Euró vagy „1” Ft, „1” Euró ár, vagy egyéb feltűnő értékaránytalanságot mutató ár.

6. A SZOLGÁLTATÁSOK TARTALMA:

A Vendég a szállodai szobát a szolgáltató által megjelölt időpontban foglalhatja el az érkezés napján, illetve a közzétett időpontig köteles elhagyni az utazás napján, mely a visszaigazolás eltérő rendelkezése hiányában az alábbi:

Bejelentkezés: érkezés napján 14:00 órától

Kijelentkezés: távozás napján délelőtt 10:00 óráig

6.1. A SZOLGÁLTATÁS TARTALMA A HOTEL PANGEA ESETÉBEN:

6.1.1. A SZÁLLODAI ALAPCSOMAG TARTALMA:

Szállás, üdvözlőital, korlátlan belépés a Nyíregyházi Állatparkba 6.5. pont szerint, korlátlan idejű Pangea Játzószoza, Dinó játszótér használata, Pangea pihenő kert használat, közösségi térben Pangea Business Center használata, számítógép használati lehetőség internet hozzáféréssel, WIFI használat, kávé és tea bekészítés a szobákban. A szálloda alapszolgáltatásként svédasztalos reggelit és vacsorát biztosít szállóvendégei számára. Szolgáltató fenntartja arra a jogot, hogy a svédasztalos reggeli, illetve vacsora helyett tányérszervizes reggeli és négyfogásos tányérszervizes vacsora felszolgálásra kerüljön sor.

A csomagajánlatban foglalt étkezés díja 8 % szervízdíjat tartalmaz.

A csomagajánlatban foglaltakon felüli, a szálloda éttermében történő további étel és italfogyasztás díja után 10 % szervízdíj kerül felszámításra. Egyedi étkezési igényeket szolgáltató a 6.4. pontban foglaltak szerint teljesít.

6.1.2. SZÁLLODAI SZOBATÍPUSOK

Valamennyi szoba légkondicionált, szobaszéffel, minibárral, hajszárítóval, telefonnal felszerelt.

Választható szobatípusok:

- Kétágyas szoba:

Két külön álló, de összetolt 90x200cm ágygal, TV, fürdőszoba (mosdó, zuhanyzó, WC), vízforraló, bekészítésként tea és instant kávé. Alapterület: 24m²

- **Egylégterű családi szoba:**

Egy légtérben hálószoba és nappali. A háló részben két összetolt 90x200cm ágy. A nappali részben kihúzható kanapé. A fürdőszobában fürdőkád, mosdó, WC található és külön helyiségben egy toalett. Alapterület: 35m²

- **Összenyitható családi szoba:**

Összenyitható családi szobáinkban a családok kényelmét 48 m²-en két külön légtérben 2x2 db összetolt 90x200cm ágy szolgálja, hiszen az egyforma kényelem mindenkinek jár. Két külön zuhanyzós fürdőszoba, vízfóraló bekészítés, tea és instant kávé.

- **Pangea lakosztály:**

Nagy méretű lakosztály a nappaliban külön bár résszel és megágyazható kanapéval, külön toalett. A hálószobában 2 db 90*200cm-es ágy található, tágas fürdőszoba, káddal és zuhanyzóval, a szoba dupla erkéllyel rendelkezik, melyből kilátás nyílik a Sóstói tóra. Alapterület: 48m²

- **Mozgáskorlátozottak számára kialakított szoba:**

Két különálló, de összetolt 90x200cm-es ággal, speciálisan, előírások szerint kialakított fürdőszobával rendelkezik (WC, zuhanyzó, mosdó) Alapterület: 34m².

6.1.3. EGYÉB SZOLGÁLTATÁSOK:

- **Gyermekprogramok:**

A szálloda a vendégek szórakoztatására gyermek és felnőtt programokat szervez. A programváltozás jogát a szálloda fenntartja. a programajánlatokról, azok aktuális árairól a Hotel Pangea a szállás lefoglalásakor, visszaigazolásban, illetve a tartózkodása alatt ad felvilágosítást. Az egyes programok csak a külön egyedi programtájékoztatóban meghatározott feltételekkel vehetők igénybe. A programok a szálloda kiadványaiban, illetve a www.pangeahotel.hu honlapon kerülnek meghirdetésre, feltüntetésre.

- **Játszószoba és játszótér:**

A szállóvendégek részéről a szállodában kialakított játszószoba 12 éves korig vehető igénybe a külön házirendben foglalt feltételekkel. A Dínó játszótéren elhelyezett eszközök rendeltetésszerű használatért a vendég felel. Az eszközöket a vendég kizárólag saját felelősségére használhatja, a Szálloda felügyeletet nem biztosít. A házirend a játszószobában és a játszótéren kerül kifüggesztésre. A házirend megsértéséből nem megfelelő használatból, balesetből eredő károkért Szolgáltató felelősségét kizárja.

- **Kerékpár bérlés (külön szolgáltatási díj ellenében):**

Kerékpár bérlés feltételei, aktuális ára a szálloda recepcióján kerül kifüggesztésre. A szolgáltatás külön megrendelés alapján szabad kapacitástól függően vehető igénybe. A szolgáltatást igénybe vevő vendég köteles minden irányadó jogszabályt, hatósági előírást, a közlekedési szabályokat (KRESZ) betartani, amiért teljes felelősséggel tartozik. Vendég köteles a kerékpárt és tartozékait kellő gondossággal használni, kezelni és megóvni, a fenti kötelezettségek vendég általi be nem tartásából eredő minden felmerülő kárért vendég teljes anyagi felelősséggel tartozik. Szolgáltató semmilyen módon sem felelős vendég és utasai testi épségéért, valamint egy esetleges baleset miatt bekövetkezett sérülésekért. A nem megfelelő használatból, balesetből vagy lopásból eredő károkért teljes mértékben Vendég a felelős. A kerékpár kulcsait minden nap legkésőbb 21 óráig kell leadni a szálloda recepcióján. Késedelmes leadás esetén további 1 nap normál napi tarifa kiterhelésre kerül. A kerékpár megrongálódása esetén a kár mértékétől függően, eltűnése, elvesztése esetén Szolgáltató egyszeri maximum 80.000.- Ft összegű díjat számít fel Vendég részére.

6.1.4. KÜLÖNTEREM:

Különtermek igénybevételére kizárólag erre vonatkozó külön írásbeli megállapodás vagy a szálloda által írásban adott engedély alapján van lehetőség. Kivételt képeznek a szálloda által a szállóvendégek részére a különtermekbe meghirdetett programok. Amennyiben a különtermek

használatára a szálloda írásbeli engedélye és írásbeli megállapodás nélkül történik, úgy a szálloda jogosult a különterem használatáért az aktuális árlista szerinti napi díjat felszámítani.

6.1.5. HÚSÉGPROMAG:

A szálloda vendégei részére önkéntes részvétellel húségprogramot működtet, melynek részletes szabályait a húségprogram szabályzat tartalmazza.

6.2. A SZOLGÁLTATÁS TARTALMA AZ ÓZOON HOTEL ESETÉBEN:

6.2.1. A SZÁLLODAI ALAPCSOMAG TARTALMA:

Szállás büféreggelivel, korlátlan belépés a Nyíregyházi Állatparkba 6.5. pont szerint. Korlátlan idejű játszótér, illetve a játéksarok használata 8:30-20:00 között. Ózoon terasz használata. A szálloda egész területén wifi hozzáférés, a lakosztályokban kávé, tea és vízforraló bekészítés.

A csomagajánlatban foglalt étkezés, büféreggeli díja 10 % szervízdíjat tartalmaz

Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy a svédasztalos helyett tányérszervízes reggelit biztosítson a vendég számára. Az étteremből ételt/italt kivinni szigorúan tilos. Szolgáltató jogosult a kivitt mennyiség függvényében a reggelin felül extra reggeli terhelést rögzíteni a vendég számlájára. Egyedi étkezési igényeket szolgáltató a 6.4. pontban foglaltak szerint teljesít.

6.2.2. SZÁLLODAI SZOBATÍPUSOK

Szobák felszereltsége:

Az összes szoba egyénileg szabályozható légkondicionálóval, szobai széffel, hajszárítóval, tv-vel, telefonnal, hűtőszekrényvel, káddal/zuhanyzóval felszerelt. Minden szobában törölköző, kádkilépő, fürdőlepedő bekészítés.

- Kétágyas szoba:
Legalább 20 m², 2 db külön álló, de összetolt 90x200 cm-es ágy vagy 1 db 180x200 cm-es ágy. A szobához tartozik TV, fürdőszoba (WC, mosdó, kád/zuhanyzó), illetve egyes szobákhoz erkély is.
- Összenyitható kétágyas szoba: Legalább 2x 20 négyzetméteren, külön légtérben, ajtóval elválasztva 1-1 db 180x200 cm-es franciaágy vagy 2-2 db 90x200 cm-es külön álló, de összetolt ágy található, két külön fürdőszobával, TV-vel, és erkéllyel.
- Családi szoba:
Legalább 30 m², külön légtérben 1 db 180x200 cm franciaágy vagy 2 db 90x200 cm-es külön álló, de összetolt ágy és 1 db kihúzható kanapé található. A szobához TV, fürdőszoba (WC, mosdó, kád/zuhanyzó) tartozik, illetve egyes szobákhoz erkély is.
- Kádár lakosztály:
Két légtérű, 52 m². A lakosztályban 1-1 90x195 cm összetolt ágy, és 2x 90x200 cm külön álló ágy található, valamint TV, fürdőszoba (WC, mosdó, kád), erkély.
- Tölgyerdő lakosztály:
Két légtérű, 40 m². A lakosztályban 1-1 90x200 cm külön álló, de összetolt ágy található, és 2 db kétszemélyes kihúzható kanapé, valamint TV, fürdőszoba (WC, mosdó, kád), erkély.

6.2.3. EGYÉB SZOLGÁLTATÁSOK:

- Gyermekprogramok:
A szálloda alkalmanként a vendégek szórakoztatására gyermek és felnőtt programokat szervez. A programváltozás jogát a szálloda fenntartja. A programajánlatokról, azok aktuális áráról az Ózoon Hotel a szállás lefoglalásakor, visszaigazolásban, illetve a tartózkodása alatt ad felvilágosítást. Az egyes programok csak a külön egyedi programtájékoztatóban meghatározott feltételekkel vehetők igénybe. A programok a szálloda kiadványaiban, illetve a www.ozoonhotel.hu honlapon kerülnek meghirdetésre, feltüntetésre.

- **Játéksarok és játszótér:**
A szálloda épületében kialakított játéksarok a házirendben rögzített feltételek szerint vehető igénybe. A játszótéren elhelyezett eszközök rendeltetészerű használatért a vendég felel. Az eszközöket a vendég kizárólag saját felelősségére használhatja, a Szálloda felügyeletet nem biztosít. A házirend a játéksaroknál és a játszótéren kerül kifüggesztésre. A házirend megsértéséből nem megfelelő használatból, balesetből eredő károkért Szolgáltató felelősségét kizárja.
- **Kerékpár bérlés (külön szolgáltatási díj ellenében):**
Kerékpár bérlés feltételei, aktuális ára a szálloda recepcióján kerül kifüggesztésre. A szolgáltatás külön megrendelés alapján szabad kapacitástól függően vehető igénybe. A szolgáltatást igénybe vevő vendég köteles minden irányadó jogszabályt, hatósági előírást, a közlekedési szabályokat (KRESZ) betartani, amiért teljes felelősséggel tartozik. Vendég köteles a kerékpárt és tartozékait kellő gondossággal használni, kezelni és megővni, a fenti kötelezettségek vendég általi be nem tartásából eredő minden felmerülő kárért vendég teljes anyagi felelősséggel tartozik. Szolgáltató semmilyen módon sem felelős vendég és utasai testi épségéért, valamint egy esetleges baleset miatt bekövetkezett sérülésekért. A nem megfelelő használatból, balesetből vagy lopásból eredő károkért teljes mértékben Vendég a felelős. A kerékpár kulcsait minden nap legkésőbb 21 óráig kell leadni a szálloda recepcióján. Késedelmes leadás esetén további 1 nap normál napi tarifa kiterhelésre kerül. A kerékpár megrongálódása esetén a kár mértékétől függően, eltűnése, elvesztése esetén Szolgáltató egyszeri maximum 80.000.- Ft összegű díjat számít fel Vendég részére.

6.3. A SZOLGÁLTATÁSOK TARTALMA A HOTEL DZSUNGEL ESETÉBEN:

6.3.1. A SZÁLLODAI ALAPCSOMAG TARTALMA:

Szállás büféreggelivel, korlátlan belépés a Nyíregyházi Állatparkba 6.5. pont szerint. Számítógép használati lehetőség internet hozzáféréssel, WIFI használat a szobákban, valamint a szálloda nagytársalgójában érhető el. A szálloda alapszolgáltatásként svédasztalos büféreggelit biztosít szállóvendégei számára. Szolgáltató fenntartja arra a jogot, hogy a svédasztalos büféreggeli helyett tányérszervíz reggeli felszolgálásra kerüljön sor.

A csomagajánlatban foglalt étkezés díja 10 % szervízdíjat tartalmaz, a csomagajánlatban foglaltakon felüli, a szálloda éttermében történő további étel és italfogyasztás díja után felszámított szervízdíj mértéke minden esetben 10%. Egyedi étkezési igényeket szolgáltató a 6.4. pontban foglaltak szerint teljesít.

6.3.2. SZÁLLODAI SZOBATÍPUSOK

Szobák felszereltsége:

Valamennyi szállodai szoba LCD Tv-vel, szobaszéffel, hűtőszekrényvel, egyedileg szabályozható légkondicionálóval rendelkezik. A fürdőszobák káddal vagy zuhanyzóval, mosdóval, WC-vel felszereltek. A fürdőszobai bekészítéshez törölköző, fürdőlepedő, kádkilépő, kombinált sampon tusfürdő és szappan tartozik. A lakosztályokban minibár szolgáltatás érhető el, valamint hajszárító található. Minden további szobában a szolgáltatás a recepción igényelhető (minibár szolgáltatás, hajszárító)

Választható szobatípusok:

- **Kétágyas szoba:**

A szobában két különálló, de összetolt 90 x 200 cm ágygal vagy egy darab 160 x 200 cm franciaágy található. Alapterület: 15 m².

- **Standard és superior egylégtérű családi szoba:**

Egy légtérben egy darab 160 x 200 cm franciaágy, valamint egy darab 2 személyes kihúzható kanapé található. A standard családi szobák mindegyike zuhanyzóval, néhány superior családi szoba fürdőkáddal rendelkezik. Alapterület: 25-30 m².

- **Flamingó lakosztály:**

A „Romantikus” lakosztály. Egy légtérben egy darab 180 x 200 cm franciaágy, valamint egy ülőgarnitúra található, amely további 2 személy részére biztosít éjszakai pihenést. A szoba

előterében étkezősarok/étkezőasztal székekkel. A fürdőszoba fürdőkáddal felszerelt. Alapterület 45 m².

• Fehér Tigris lakosztály:

Az „Impozáns” lakosztály. Egy légtérben egy darab 180 x 200 cm franciaágy és egy ülőgarnitúra található, amely további 2 személy elhelyezését biztosítja. A szobában található étkezősarok/étkezőasztal székekkel, valamint egy teakonyha csatlakozással. A fürdőszoba fürdőkáddal felszerelt. Alapterület: 55 m².

6.4. ÉTKEZÉSSSEL KAPCSOLATOS INFORMÁCIÓK:

Egyedi igényeknek megfelelő étkezés biztosítására Szolgáltató csak abban az esetben köteles, amennyiben vendég erre vonatkozó igényét már előzetesen jelezte és annak teljesítését Szolgáltató a visszaigazolásában írásban igazolta. A szállodában a szolgáltatás igénybevételének ideje alatt bejelentett ilyen igényt Szolgáltató annak visszaigazolása esetén a bejelentés napját követő naptól tudja csak teljesíteni. Az előzetes bejelentés elmaradásából eredő vendég oldalán jelentkező károkért Szolgáltatót felelősség nem terheli. Szolgáltató kizárólag glutén és/vagy laktózmentes étrend biztosítására vállal kötelezettséget, egyéb igény egyedi elbírálás alá esik, mely igény teljesítésének visszaigazolását, annak teljesítését Szolgáltató indokolás nélkül jogosult megtagadni. Szolgáltató által felszolgált ételek allergiát vagy intoleranciát okozó összetevőiről előzetesen írásban, vagy a helyszínen kollégáinktól, illetve a kihelyezett információs tábláról tájékozódhat.

Figyelmeztetés: Gluténmentes, laktózmentes étkezés iránti igény bejelentése esetén olyan ételek kerülnek elkészítésre, melyek recept szerint nem tartalmaznak laktóz és/vagy glutén tartalmú összetevőket, ugyanakkor az ételek glutén és/vagy laktóz tartalmú alapanyagokat is felhasználó konyhában készülnek, így az előkészítés és/vagy feldolgozás során nem zárható ki, hogy legnagyobb elővigyázatosságunk és odafigyelésünk ellenére is szennyeződhet az elkészült étel és így nyomokban - az egyéb allergén összetevőkön túl- glutént és/vagy laktózt is tartalmazhat. A szolgáltató által kínált glutén és/vagy laktózmentes étel fogyasztásáról a fenti figyelmeztetés ismeretében a vendég allergiájának mértékét ismerve saját felelősségére hozza meg döntését.

7. BELÉPÉS A NYÍREGYHÁZI ÁLLATPARKBA:

A szállóvendégek részére az Állatpark területére történő belépés a szállodai tartózkodás ideje alatt díjmentesen biztosított.

Az Állatpark az érkezés napján a szállodai bejelentkezést követően 14.00-tól nyitvatartási időben, míg távozás napján nyitvatartási időben látogatható.

A Nyíregyházi Állatpark szolgáltatásairól, annak igénybevételének feltételeiről, nyitva tartásáról a helyszínen, illetve előzetesen az Állatpark hivatalos facebook oldalán, valamint a www.sostozoo.hu honlapon tájékozódhat.

8. SZERZŐDÉS FELMONDÁSA:

A szolgáltató jogosult a szálláshely szolgáltatásra vonatkozó Szerződést azonnali hatállyal felmondani, így a szolgáltatások nyújtását megtagadni, amennyiben:

- a Vendég nem rendeltetészerűen használja a rendelkezésre bocsátott szobát, illetve a létesítményt
- a Vendég a szálláshely biztonsági előírásait, rendjét nem tartja be, annak alkalmazottjaival kifogásolhatóan, durván viselkedik, feltételezhető, hogy alkohol, vagy más tudatmódosító szer befolyása alatt áll, fenyegető, sértő, vagy más elfogadhatatlan viselkedést tanúsít
- a Vendég fertőző betegségben szenved
- a Szerződő fél nem teljesíti a Szerződésben meghatározott előlegfizetési kötelezettségét a meghatározott időpontig
- a felek közötti Szerződés „vis major” okokból nem teljesül, a szerződés megszűnik. A vis major olyan ok vagy körülmény (például; háború, tűz, árvíz, időjárásbeli viszontagság, áramhiány, sztrájk bekövetkezése), amely felett a fél nem bír ellenőrzéssel. Bármely fél mentesül a Szerződésből eredő kötelességének teljesítése alól, amíg ezen ok vagy körülmény fennáll

- olyan intézkedés kerül bevezetésére, mely a szálloda területén történő tartózkodást, a szolgáltatás nyújtásának egyes feltételeit korlátozza, úgy a szálloda fenntartja a jogot arra, hogy a hatályos szabályozás figyelembevételével a szolgáltatás igénybevételét további a foglalásban meg nem jelölt feltételhez kösse, a szolgáltatás tartalmát megváltoztassa, vagy a szerződést felmondja, a szolgáltatás nyújtását megtagadja. A szerződés fenti okból történő nem teljesítése vis maior helyzetnek minősül, melyre figyelemmel a megfizetett előleg összeg vendég rendelkezése szerint 30 napon belül visszatérítésre kerül, vagy a korlátozó intézkedés megszűnésének napját követő 12 hónapon belül történő foglalás alkalmával felhasználható.

Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy ezen okok és körülmények bekövetkeztének lehetőségét a lehető legalacsonyabb szintre szorítsa, és az ezáltal okozott kárt vagy késedelmet a lehető leghamarabb helyrehozza.

A SZERZŐDŐ FÉL JOGAI:

Vendég jogosult a megrendelt szoba, valamint a szálláshely azon létesítményeinek rendeltetésszerű használatára, melyek beletartoznak a szokásos szolgáltatási körbe, és nem esnek speciális feltételek, tiltás hatálya alá. Vendég jogosult a megrendelt és visszaigazolt szolgáltatások igénybevételére a visszaigazolásban rögzített feltételek szerint.

A Vendég a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások teljesítésével kapcsolatban panasszal élhet a szálláshelyen való tartózkodás időtartama alatt. A Szolgáltató ezen időszakban hozzá írásban igazoltan eljuttatott (vagy általa jegyzőkönyvbe felvett) panasz kezelésére vállal kötelezettséget.

9. A SZERZŐDŐ FÉL KÖTELEZETTSÉGEI

A Szerződő fél köteles a Szerződésben megrendelt szolgáltatások ellenértékét a jelen ÁSZF-ben, visszaigazolásban meghatározott időpontig és módon kiegyenlíteni.

Vendég gondoskodik arról, hogy a felelőssége alá tartozó 14 év alatti gyermek csak felnőtt felügyelete mellett tartózkodjon a Szolgáltató szállodájában. A Vendég saját ételt-italt nem hozhat be a szálloda vendéglátó egységeibe.

A Vendég mindazon károkért és hátrányokért felelős, melyeket a Szolgáltató vagy harmadik személy a Vendég, vagy kísérője, vagy az ő felelőssége alá tartozó más személyek hibájából elszenved. E felelősség akkor is fennáll, amennyiben a károsultnak jogában áll kárának megtérítését közvetlenül a Szolgáltatótól igényelni. A szállodai szoba átvételét követően a szállodai szobában bekövetkező károkért a vendég felel. Amennyiben a Vendég az igénybe vett, vagy a Szerződésben megrendelt, de igénybe nem vett szolgáltatások díjának megfizetésére vonatkozó kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltatót követeléseire biztosítására, - amennyiben kaució összeg nem került letétbe helyezésre, vagy a kaució összege az igénybe vett szolgáltatások, károkozás összegét nem fedezi - zálogjog illeti meg a Vendégnek azon személyes tulajdonában lévő tárgyain, amelyeket a szállodába magával vitt.

10. SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI

Szolgáltató köteles a szerződés, visszaigazolás alapján a szállás és egyéb szolgáltatást szerződésszerűen teljesíteni, továbbá a vendég írásos panaszát kivizsgálni, és a probléma kezeléséhez szükséges lépéseket megtenni, írásban rögzíteni.

11. SZOLGÁLTATÓ KÁRTÉRÍTÉSI FELELŐSSÉGE

A Szolgáltató felelősséget vállal minden olyan, a Vendéget ért kárért, mely a létesítményein belül, a Szolgáltató, vagy annak alkalmazottai hibájából következett be.

A Szolgáltató felelőssége nem terjed ki azokra a káreseményekre, amelyek a Szolgáltató alkalmazottainak és vendégeinek körén kívül eső elháríthatatlan ok miatt következtek be, vagy azokat a Vendég maga okozta. A Szolgáltató kijelölhet olyan helyeket a szállodában, ahová a Vendég nem léphet be. Az ilyen helyeken történt esetleges kárért, sérülésért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

A Vendégnek az őt ért kárt azonnal jelentenie kell a szállodában, és minden szükséges adatot a szálloda rendelkezésére kell bocsátania, amely a káreset körülményeinek tisztázásához, esetleg a rendőrségi jegyzőkönyv felvételéhez/rendőrségi eljáráshoz szükséges.

A Szolgáltató felelősséget vállal azért a kárért is, amelyet a szállóvendég vagyontárgyainak elvesztése, elpusztulása vagy megsérülése folytán szenved el, abban az esetben, ha a Vendég a Szolgáltató által kijelölt helyen helyezte el. A szállodai szobában, széfben elhelyezett értéktárgyakért, készpénzért szolgáltató nem vállal felelősséget. Értéktárgyakért, értékpapírokért és készpénzért a Szolgáltató csak akkor felelős, ha azt megőrzésre kifejezetten átvette, ebben az esetben a bizonyítás a Vendéget terheli. Ebben az esetben a kártérítés összege a Szerződés szerinti napi szobaár összegének az ötvenszerese kivéve, ha a kár ennél kevesebb.

12. ELHELYEZÉSI GARANCIA

Amennyiben a Szolgáltató a Szerződésben szereplő szolgáltatásokat saját hibájából (pl. túltöltés, ideiglenes üzemeltetési problémák stb.) nem tudja biztosítani, úgy amennyiben erre irányuló igényét a vendég bejelenti, akkor köteles a Vendég elhelyezéséről haladéktalanul gondoskodni.

A Szerződésben szereplő szolgáltatásokat, az abban visszaigazolt áron, az ott kikötött időtartamra - vagy az akadályoztatás megszűntéig - egy másik, ugyanazon vagy magasabb kategóriájú szálláshelyen biztosítani/felajánlani. A helyettesítő szálláshely biztosításának valamennyi többletköltsége a Szolgáltatót terheli. Térítésmentesen telefonálási lehetőséget biztosítani a Vendég részére a szálláshely változásának közlésére. Ingyenes transzfert biztosítani a Vendég részére a felajánlott helyettesítő szálláshelyre való költözéshez, és az esetleges későbbi visszaköltözéshez.

Amennyiben a Szolgáltató fenti kötelezettségeinek eleget tesz, illetve a Vendég a számára felajánlott helyettesítő szálláslehetőséget elfogadja, úgy utólagos kártérítési igénnyel a Szerződő fél nem élhet Szolgáltatóval szemben.

GYÓGYSZEREK, ELSŐSEGÉLY

B gyógyszerek forgalmazására vonatkozó speciális jogszabályi előírásokra figyelemmel Szolgáltató gyógyszer készleten tartására és vendég részére történő átadására nem jogosult. A fenti előírás a recept nélkül kapható, általánosan alkalmazott gyógyszerekre is vonatkozik. A szálláshely recepcióján lázmérő, kötszer (elsősegély doboz) biztosított.

13. FOGYASZTÓI ÉRDEKVÉDELEM, ADATVÉDELEM

Szolgáltató tevékenysége során kiemelten fontosnak tartja a személyes adatok védelmét.

Szolgáltató adatkezelése során az Adatkezelési Szabályzatában meghatározottak szerint jár el

Az adatkezelési szabályzat elérhető: <https://www.sostozoo.hu/adatvedelem>

A szolgáltató szolgáltatási tevékenysége felett Nyíregyháza Város Jegyzője ill. a Nyíregyházi Járási Hivatal gyakorol felügyeleti jogokat.

A szálloda területén biztonsági kamerák működnek. A felvételek a vonatkozó törvényben meghatározott időt követően törlésre kerülnek.

A szálloda területén alkalmanként Szolgáltató megbízásából fotó- és videófelvetelek készülhetnek, az ezzel kapcsolatos részletszabályokat az adatkezelési szabályzat és annak melléklete tartalmazza.

14. TALÁLT TÁRGYAK

A vendég az általa a szálloda területén talált tárgyat köteles Szolgáltató alkalmazottainak késedelem nélkül átadni. A Ptk. vonatkozó rendelkezése szerint a talált tárgy tulajdonjogára a találó nem tarthat igényt. Amennyiben talált dolog átvételére jogosult személye megállapítható, úgy Szolgáltató gondoskodik értesítéséről és lehetőség szerint a dolog részére késedelem nélkül történő kiadásáról. A kiadással kapcsolatban felmerülő igazolt költségeket az átvételre jogosult személy köteles viselni. Amennyiben a jogosult nem megállapítható, úgy Szolgáltató a talált tárgyat 8 napon belül a jegyző részére adja át.

15. DOHÁNYZÁS

Az 1999. évi XLII. törvény rendelkezéseivel összhangban a szálloda teljes területén, így a szobákhoz tartozó erkélyeken is tilos a dohányzás. Dohányozni csak az épületen kívül arra kijelölt helyen lehet. A szálloda területén, szobában, erkélyen történő dohányzás esetén Szolgáltató 50.000.- Ft / nap extra takarítási díjat számít fel. A díj megfizetése nem mentesít a 1999. évi XLII.

törvény rendelkezéseinek, továbbá a vonatkozó hatályos jogszabályoknak, előírásoknak megsértésből eredő jogkövetkezmény alól.

16. **PARKOLÁS**

Parkolási lehetőséget Szolgáltató a külön erre kijelölt nem őrzött, de kamerával ellátott, ingyenesen igénybe vehető parkolóban biztosít. A Parkolót a vendég saját kockázatára és saját felelősségére használhatja, a parkolóban elhelyezett járművekben esetlegesen bekövetkező rongálódási, lopási kárért a Szolgáltató felelősséget nem vállal. A járműben elhelyezett tárgyakért, értékekért Szolgáltató nem vállal felelősséget.

17. **HÁZI KEDVENC**

A szálláshelyek és a Nyíregyházi Állatpark területére állategészségügyi okokból semmilyen állat sem vihető be. Segítő kutya Szálloda területén történő tartózkodása egyedi elbírálás alapján engedélyezhető.

18. **FELEK JOGVISZONYÁBAN ALKALMAZANDÓ JOG**

A Szolgáltató és a Szerződő fél közötti jogviszonyra a magyar Polgári Törvénykönyv rendelkezései az irányadóak.

19. **ÁSZF MÓDOSÍTÁSA**

Szolgáltató jogosult jelen ÁSZF-et, az ÁSZF bármely rendelkezése vagy egésze tekintetében módosítani.

ACCOMMODATION SERVICES
GENERAL TERMS AND CONDITIONS
(VALID from 01.st Juni 2023)

1. DATA OF THE SERVICE PROVIDER:

Nyíregyházi Állatpark Nonprofit Kft. (*Nyíregyháza Zoo Non-profit Ltd*)

Head office: 4431 Nyíregyháza, LOT NO. 15010/2

Company registration number: 15 09 073695

Tax number: 18800489-2-15

Bank account number: 10918001-00000004-14860016 (UniCredit Bank Hungary Zrt.)

Hotel Pangea:

Address: 4431 Nyíregyháza- Sóstógyógyfürdő, Blaha Lujza sétány (promenade) 15.

Phone: + 36 (42) 200 551

Email: info@pangeahotel.hu

Web: www.pangeahotel.hu

Hotel Ózoon:

Address: 4400 Nyíregyháza, Csaló köz 2.

Phone: +36 42 402 001

Email: szallas@ozoonhotel.hu

Web: www.ozoonhotel.hu

Hotel Dzsungel:

Address: 4431 Nyíregyháza- Sóstógyógyfürdő, Blaha Lujza sétány (promenade) 15.

Phone: +36 (42) 479 710

Email: szallas@hoteldzsungel.hu

Web: www.hoteldzsungel.hu

2. SCOPE OF APPLICATION OF THE GTC:

The "General Terms and Conditions" regulate the range of services provided by the Service Provider at Hotel Pangea, Hotel Ózoon, and Hotel Dzsungel, as well as the terms and conditions for their use. Any special, individual terms and conditions are not part of these General Terms and Conditions.

3. CONTRACTING PARTY:

A person who uses the accommodation services provided by Nyíregyházi Állatpark Nonprofit Kft. according to individual, special or general terms and conditions, is the Guest.

If the Guest orders the service/services directly from the Service Provider through one of the communication channels established for this purpose, or in person on site, the Guest is the Contracting Party. The contract between the Service Provider and the Guest is concluded in accordance with the terms and conditions laid down in the General Terms and Conditions and in the separate individual supplementary agreement, if any, provided that the terms and conditions specified therein are fully met. If the order for the services is placed at the Service Provider by a third party (hereinafter referred to as the: Intermediary) on behalf of the Guest, the terms and conditions of the cooperation are governed by the contract concluded between the Service Provider and the Intermediary. In this case, the Service Provider is not obliged to check whether the third party lawfully represents the Guest.

4. PROVISIONS CONNECTED TO REQUESTS FOR QUOTATIONS, ROOM RESERVATION, CONFIRMATION, CANCELLATION:

4.1. REQUEST FOR QUOTATION

The Service Provider prepares a quotation based on the Guest's request for quotation made on-site, in words, or by phone, in writing, by e-mail, or through the reservation system operated on the websites of the hotels. In the case of a non-on-site request for quotation, the Service Provider will send a quotation after receiving the request. The acceptance of the quotation does not create a contract between the parties, it is created only with the confirmation of the Service Provider. The quotation is given based on the current available vacancy at the time of the request for quotation, so the acceptance of the quotation does not automatically result in the fact that the Service Provider will confirm the order with the terms and conditions contained therein. If no reservation/order is received within 24 hours of sending the quotation, or by 10:00 a.m. on the day before the start of the service, if it is the earlier time and date, the Service Provider's obligation to the offer ceases to exist.

4.2. CONFIRMATION

The Contract between the Parties is established with the Service Provider's confirmation of the Guest's reservation made/ order placed in writing, by e-mail, or through the reservation system operated on the website of the hotel, or made or placed in words, on site; a confirmation given/sent in writing.

If the Guest permanently leaves the room before the end of the specified period, the Service Provider is entitled to receive the consideration for the service stipulated and established in the entire order/confirmation. The Service Provider is entitled to sell again the rooms that have been vacated before the time.

4.3. MODIFICATION

Guests are entitled to change the service 5 days before the day of arrival free of charge.

In case of modification within 5 days prior to arrival, the Service Provider will charge 30% of the fee for the ordered services.

The prior consent of the Service Provider is required for the extension of the use of the accommodation service initiated by the Guest. In the event of an extension of the accommodation service, the Service Provider's consent may be subject to the full payment of the service fee for the period specified in the original order. Any amendment and/or addition to the Contract require(s) a written agreement. The Service Provider reserves the right to refuse the Guest's request for the extension of the service depending on the rooms available at the hotel, and in case of acceptance, it may confirm it under terms and conditions that differ from those contained in the original order and confirmation.

Early check-in service may be used before 2 p.m. on the day of the arrival based on a separate prior order and its confirmation by the Service Provider, provided that there are rooms available. The Service Provider charges a daily room rate for the room's use after 10:00 a.m. on the day of departure; you can inquire about its amount at the hotel reception. The service is only available if there is vacancy; the use of the room cannot be automatically extended. The Guest can request information about the current price of the service at the reception when ordering, or in person during their stay.

4.4. CANCELLATION OF THE SERVICE

It is not possible to cancel or modify the order placed /reservation made in words. The Contract on the use of accommodation services is for a specific period of time.

In the case of bookings within the framework of a promotion (discounts, promotions, other offers) announced by the Service Provider, the terms and conditions set out in this clause regarding the cancellation of the service shall be applied with the deviations set out in the individual terms and conditions indicated therein.

The Guest is entitled to cancel the service free of charge 5 days before the day of arrival. In the case of cancellation within 5 days prior to arrival, the Service Provider will charge 30% of the price of the ordered services.

Unless there are different terms and conditions specified in the hotel's offer or confirmation, it is possible to cancel the accommodation service in writing in a verifiable manner as follows: by 10:00 a.m. (local time) by the 5th day before the day of arrival in a message sent to the following e-mail address:

reservation@pangeahotel.hu - in the case of Hotel Pangea

szallas@ozoonhotel.hu - in the case of Hotel Ózoon, and

szallas@hoteldzsungel.hu - in the case of Hotel Dzsungel.

In case of the service's cancellation or no-show, the Service Provider will refund to the Guest the amount in excess of the amount deducted from the already paid service fee on the Guest's instructions, or in the absence of such an instruction, the same way as the payment was made, within 60 days. In the case of payment by bank card - in the absence of a different provision by the party entitled - the refundable service fee will be paid back to the bank account specified by the Guest.

The Service Provider will keep the service, detailed in the confirmation, available to the Guest until 6:00 p.m. local time. If the Guest does not arrive at the hotel by this time, or if they do not notify the Service Provider of their later arrival in a creditable manner and in advance, the Service Provider is entitled to cancel the reservation and sell the accommodation service again. The Service Provider is not responsible for any potential damages suffered by the Guest as a result of the above.

If the Contracting Party has secured the use of the accommodation services by advance payment, credit card guarantee, or in other ways stipulated in the Contract, and does not arrive by 6:00 p.m. local time on the day of arrival and has not indicated in advance that they would arrive at a later time, then, in this case, the Service Provider will reserve the accommodation for the Contracting Party by 10:00 a.m. on the day following the previously planned date of arrival, after which the Service Provider's service obligation shall cease and it shall be entitled to sell the accommodation service again. The Service Provider is not responsible for any potential damages suffered by the Guest as a result of the above.

In the event that the Guest does not arrive at the time and date specified in the reservation/order, 100% of the reserved services will be charged. In the case of early check-out, 100% of the remaining service fee will be charged. It is not possible to refund services (accommodation, meals, etc.) booked but not used or modified during the Guest's stay at the hotel. The Guest is obliged to reimburse the Service Provider for the services used and/or ordered, but not used and not cancelled within the deadline, in accordance with the provisions of these General Terms and Conditions. In the case of the used services, in the absence of a confirmation or any different provision of these GTC, the Guest is obliged to pay the price after the use, before leaving the hotel at the latest.

The consideration for the unused and/or cancelled services will be deducted from the paid amount if the Guest has paid the consideration in advance, otherwise the consideration for the service will be invoiced to the Guest.

5. PRICES OF THE SERVICES, TERMS OF PAYMENT:

The terms and conditions set out in this clause regarding the price and the terms of payment of the service shall be applied with the deviations specified in the individual terms and conditions indicated there in the case of bookings made within the framework of a promotion (discounts, promotions, other offers) announced by the Service Provider.

The current room prices are available on the website of Hotel Pangea at www.pangeahotel.hu, on the website of Hotel Ózoon at www.ozoonhotel.hu, on the website of Hotel Dzsungel at www.hoteldzsungel.hu, as well as on the websites of the contracted partners of the Service

Provider, and are posted at the reception desks of the hotels. The price lists of other services are available in the respective hotel department (restaurant). The Service Provider reserves the right to unilaterally change its advertised prices without prior notice. The price change is effective from the time of publication and applies to the reservations made thereafter. When the prices are announced, the Service Provider indicates whether the price specified by it includes the taxes (VAT, tourist tax) specified in the current Hungarian legal regulations, and indicates the exact amount of the tourist tax. The current discounts, promotions, and other offers are announced on the above websites of the hotels, as well as through the Service Provider's sales partners.

In case of advance booking, the terms of payment are included in the confirmation sent to the Guest.

In the case of a Guest arriving without reservation, the fee for the services must be paid upon arrival.

The Service Provider may request a credit card guarantee to guarantee the use of the services in accordance with the contract and the payment of the price, during which the price of the ordered and confirmed services, or the part thereof indicated in the confirmation, is charged to the credit card/debit card. The Service Provider may also request the payment of a deposit or an advance payment for a part of the service fee or its entire amount. The relevant provisions are contained in the offer and the confirmation of the order. If the deposit/advance payment determined as above is not made for any reason beyond the Service Provider's control, it will result in the automatic cancellation of the reservation after the expiry of the deadline for the performance.

The Service Provider is entitled to request a deposit for the extra services and damages, that may arise, during the Guest's check-in. The amount of the deposit may vary depending on the booked services, however, the maximum is 200% of the value of the booked services. The deposit is payable in cash. Unless otherwise specified by the Guest, the amount of the deposit will be refunded to the Guest upon departure - if the conditions stipulated in these GTC are satisfied. The Service Provider may use the amount of the deposit to satisfy any overdue claim arising from the services directly connected to the Guest. The Service Provider is obliged to refund the amount of the deposit to the Guest if the following conditions are met: The Guest has paid the price of all ordered services, and paid the damage and costs incurred by the causing damages, if any.

The Service Provider accepts the following payment methods:

In the Hotel Ózoon and Hotel Dzsungel, cash payment is only possible in HUF. In the case of Hotel Pangea, the possible currencies for cash payment are: HUF, EUR. The invoice is issued in Forints (HUF) or Euros, depending on the currency of the payment. When the prices of the services are paid in Euros, the conversion takes place by using the current exchange rate posted at the Reception (the current daily purchase exchange rate of UniCredit Bank Hungary Zrt.) at the time of the payment. In the case of cash payment in Euros, the change is paid in Euros or HUF, at the customer's request.

In the case of bank transfer - unless the contract concluded with the travel agency stipulates otherwise - the Guest should pay the price of the ordered services to the Service Provider's bank account before the arrival. The Service Provider only accepts the service fee already credited to his account as fulfilled.

If bank costs are charged to the Service Provider for the service fee paid by transfer, the Guest is obliged to pay such charged bank costs. In the above case, only the part of the amount transferred by the Guest, reduced by the bank charges, will be considered as a service fee. The Guest is obliged to pay the amount of the difference and the bank charge when using the hotel service, during the check-in.

The Service Provider accepts the following bank and credit cards: Visa, Mastercard, Maestro, Amex.

The Service Provider also accepts the use of Széchenyi Holiday Cards, SZÉP cards (OTP, K&H, MBH), and in order to use the card legitimately, the Service Provider may request the payment of the ordered services in advance and the presentation of the Guest's identification document (personal identity card, driver's license or passport). The Guest is obliged to comply with the request for identification. If identification is not possible for any reason beyond the Hotel's control, the Hotel may refuse to accept payment with the SZÉP card. The Service Provider only accepts SZÉP card payments in accordance with the provisions of the government decree No. 76/2018 (IV.20.).

The hotel gift voucher issued by the Service Provider can only be used for the basic hotel package of the hotel, indicated on the voucher, within the specified validity period and value, subject to vacancy. Beyond the period of use, the voucher loses its validity, it cannot be used any further, and the Service Provider will not refund the amount indicated on the voucher. After purchase, the hotel gift voucher cannot be sold in commerce, resold or transferred. The hotel gift voucher cannot be exchanged for cash. The hotel gift vouchers can be used by e-mail and when booking online, and they cannot be combined with other discounts.

The voucher issued by the Service Provider can only be used once and for the hotel's basic package. The discount indicated on the voucher is deducted from the price of the hotel's basic package. The voucher cannot be combined with other discounts, only one voucher can be used at a time, and only within the indicated period of use.

5.1. Wrong or incorrect indication of the price of the service

If, despite the Service Provider's careful procedures, wrong or incorrect price is indicated for any reason on the websites that sell the services (szallas.hu, booking.com, etc.), or on the Service Provider's own website, in that case, the Service Provider is not obliged to provide the services to the ordering Guest at the wrong and incorrect price. In this case, the Service Provider will immediately contact the Guest after detecting the wrong/incorrect price and offer to perform the services at the actual and correct prices effective on the day of the reservation. In this event, if the Guest does not accept the provision of the services at the actual price, and does not wish to use it, they may withdraw from the contract.

In particular, but not exclusively, the indication of an unrealistic price, which is a price that differs significantly from the well-known, generally accepted and available price of the service, is considered a wrong or incorrect price; - a price appearing as HUF "0", Euro "0" or HUF "1", Euro "1" that appears due to a potential system error, or a price that shows a strikingly disproportionate value.

6. CONTENT OF THE SERVICES:

The Guest can occupy the hotel room at the time specified by the Service Provider, on the day of the arrival, and must leave it by the indicated time on the day of departure, which, unless otherwise specified in the confirmation, is the following:

Check-in: from 2:00 p.m. on the day of arrival

Check-out: by 10:00 a.m. on the day of departure

6.1. THE CONTENT OF THE SERVICES IN THE CASE OF HOTEL PANGEA:

6.1.1. CONTENTS OF THE HOTEL'S BASIC PACKAGE:

Accommodation, welcome drink, unlimited entry to the Nyíregyháza Zoo according to clause 6.5., unlimited use of the Pangea playroom, the Dino playground, use of the Pangea relaxation garden, use of the Pangea Business Center in the common area, option of using a computer with internet access, WIFI use, coffee and tea in the rooms. As a basic service, the Hotel provides buffet breakfast and dinner for its hotel guests. The Service Provider reserves the right to serve plate-service breakfast and a four-course plate-service dinner instead of buffet breakfast and/or dinner. The price of the meal included in the package offer includes an 8% service charge.

A 10% service fee will be charged for any additional food and beverage consumption in the hotel's restaurant for the food and beverage not included in the package offer. The Service Provider satisfies the individual dietary needs as per the provisions of clause 6.4

6.1.2. HOTEL ROOM TYPES

All rooms are air-conditioned, and equipped with room safes, minibars, hair dryers, and telephones.

Choice of room types:

- Double room:

With two separate 90x200 cm twin beds pushed together, TV, bathroom (washbasin, shower, toilet), kettle, tea and instant coffee. Floor area: 24 m²

- Open-plan family room:

Bedroom and living room in one space. The sleeping area has two 90x200 cm twin beds pushed together. There is a pull-out sofa in the living room. The bathroom has a bathtub, washbasin, toilet and another toilet in a separate room. Floor area: 35 m²

- Interconnecting family room:

In our interconnecting family rooms, the comfort of the families is served by two 90x200 cm twin beds, pushed together, in both separate rooms on 48 m², since everyone deserves the same comfort. Two separate bathrooms with showers, kettle, tea and instant coffee.

- Pangea suite:

A large suite, with a separate bar corner and sofa bed in the living room, and separate toilet. The bedroom has two 90*200 cm twin beds, a spacious bathroom with bathtub and shower, and the room has a double balcony with a view of the Lake Sóstó. Floor area: 48 m²

- Room designed for people with reduced mobility:

The room has two separate 90x200 cm twin beds (pushed together), a specially designed bathroom (toilet, shower, washbasin). Floor area: 34 m².

6.1.3. OTHER SERVICES:

- Children's programs:

The hotel organizes programs for children and adults to entertain its guests. The hotel reserves the right to change the program. Hotel Pangea provides information on the program offers and their current prices while booking the accommodation, in the confirmation, and during your stay. The Guests can participate in the individual programs only under the terms and conditions specified in the individual program brochure. The programs are announced and displayed in the hotel's brochures and on the website www.pangeahotel.hu.

- Playroom and playground:

The hotel's playroom can be used by hotel guests up to the age of 12 under the terms and conditions set out in the separate house rules. The Guest is responsible for the proper use of the equipment on the Dino playground. The Guest may use the equipment solely at their own risk;

the Hotel does not provide supervision. The house rules are posted in the playroom and on the playground. The Service Provider excludes its liability for any damages resulting from any violation of the house rules, from improper use, or accidents.

- Bicycle rental (for a separate service charge):
The terms and conditions to rent a bike and the current prices are posted at the hotel reception. The service can be used on the basis of a separate order, subject to available bicycles. The Guest using the service is obliged to comply with all the applicable laws, official regulations and the traffic rules (KRESZ), for which they are fully responsible. The Guest is obliged to use, handle and protect the bicycle and its accessories with due care; the Guest bears full financial responsibility for any damages arising from the Guest's non-compliance with the above obligations. The Service Provider is in no way responsible for the physical integrity of the Guest and their passengers, or for any injuries caused by a possible accident. The Guest is fully responsible for the damages resulting from improper use, accidents or theft. The bicycle keys must be returned to the hotel reception no later than by 9 p.m. every day. In the case of late return, 1 additional day's normal daily rate will be charged. In the event of damage to the bicycle, depending on the extent of the damage, and in the event of its disappearance or loss, the Service Provider will charge the Guest a one-time fee of a maximum of HUF 80,000.

6.1.4. PRIVATE MEETING ROOM:

The use of a private meeting rooms is only possible with a separate written agreement or a written permission from the hotel. The exceptions are the programs announced by the hotel for the hotel guests in private meeting rooms. If the private meeting rooms are used without the hotel's written permission and written agreement, the hotel is entitled to charge a daily fee for the use of the private meeting room according to the current price list.

6.1.5. LOYALTY PROGRAM:

The hotel operates a loyalty program for its Guests with voluntary participation; its detailed rules are contained in the regulations of the loyalty program.

6.2. THE CONTENTS OF THE SERVICES IN THE CASE OF HOTEL ÓZOOM:

6.2.1. CONTENTS OF THE HOTEL'S BASIC PACKAGE:

Accommodation with buffet breakfast, unlimited entry to the Nyíregyháza Zoo according to clause 6.5. Unlimited use of the playground and the play corner between 8:30 a.m. and 8:00 p.m. Use of the Ózoon terrace. Wi-Fi access in the entire are of the hotel; coffee, tea and kettle are available in the suites.

The price of the meals, the buffet breakfast included in the package offer includes a 10% service charge.

The Service Provider reserves the right to offer the Guest plate-service breakfast instead of buffet breakfast. Taking any food/beverage from the restaurant is strictly prohibited. Depending on the amount of the taken out food, the Service Provider is entitled to charge an extra breakfast on the Guest's invoice in addition to the breakfast. The Service Provider satisfies the individual dietary needs as per the provisions of clause 6.4.

6.2.2. HOTEL ROOM TYPES

The rooms are equipped as follows:

Room equipments:

All rooms are equipped with individually controlled air conditioning, in-room safe, hairdryer, TV, telephone, refrigerator, bath / shower. Towels, bathtub and bath towels are provided in each room.

- **Double room:**
At least 20 m², 2 separate 90x200 cm twin beds (pushed together), or one 180x200 cm double bed. The room has a TV, bathroom (toilet, washbasin, bathtub /shower), and some rooms also have a balcony.
- **Double rooms that can be interconnected:** At least 2 x 20 square meters, two rooms, separated by a door, there is one 180x200 cm double bed or two 90x200 cm twin beds (pushed together) in each room, with two separate bathrooms, TVs, and balconies.
- **Family room:**
At least 30 m² in size; there is one 180x200 cm double bed or two 90x200 cm twin beds (pushed together) and 1 pull-out sofa in separate rooms (bedroom and living room). The room has a TV, a bathroom (toilet, washbasin, tub/shower), and some rooms also have a balcony.
- **Kádár Suite:**
Two rooms on 52 m². The suite has two 90x195 cm twin beds (pushed together) and two 90x200 cm twin beds (separate), as well as a TV, bathroom (toilet, washbasin, bathtub), balcony.
- **Oak forest suite:**
Two rooms on 40 m². The suite has two 90x200 cm twin beds (pushed together) and 2 double pull-out sofas, TV, bathroom (toilet, washbasin, bathtub), balcony.

6.2.3. OTHER SERVICES:

- **Children's programs:**
The hotel occasionally organizes programs for children and adults to entertain its guests. The hotel reserves the right to change the programs. The Hotel Ózoon provides information on the program offers and their current prices while booking the accommodation, in the confirmation, and during your stay. The Guests can participate in the individual programs only under the terms and conditions specified in the individual program brochure. The programs are announced and displayed in the hotel's brochures and on the website www.ozoonhotel.hu.
- **Play corner and playground:**
The play corner in the hotel building can be used under the terms and conditions set out in the house rules. The Guest is responsible for the proper use of the equipment on the playground. The Guest may use the equipment solely at their own risk; the Hotel does not provide supervision. The house rules are posted in the play corner and on the playground. The Service Provider excludes its liability for any damages resulting from the violation of the house rules, from improper use, or accidents.
- **Bicycle rental (for a separate service charge):**
The terms and conditions to rent a bike and the current prices are posted at the hotel reception. The service can be used on the basis of a separate order, subject to available bicycles. The guest using the service is obliged to comply with all the applicable laws, official regulations and the traffic rules (KRESZ), for which they are fully responsible. The Guest is obliged to use, handle and protect the bicycle and its accessories with due care; the Guest bears full financial responsibility for any damages arising from the Guest's non-compliance with the above obligations. The Service Provider is in no way responsible for the physical integrity of the Guest and their passengers, or for any injuries caused by a possible accident. The Guest is fully responsible for the damages resulting from improper use, accidents or theft. The bicycle keys must be returned to the hotel reception no later than by 9 p.m. every day. In the case of late return, 1 additional day's normal daily rate will be charged. In the event of damage to the bicycle, depending on the extent of the

damage, and in the event of its disappearance or loss, the Service Provider will charge the Guest a one-time fee of a maximum of HUF 80,000.

6.3. THE CONTENTS OF THE SERVICES IN THE CASE OF HOTEL DZSUNGEL:

6.3.1. CONTENTS OF THE HOTEL'S BASIC PACKAGE:

Accommodation with buffet breakfast, unlimited entry to the Nyíregyháza Zoo according to clause 6.5. Option of using a computer with internet access, WIFI is available in the rooms and in the hotel's main lounge. As a basic service, the Hotel provides buffet breakfast for its hotel guests. The Service Provider reserves the right to serve plate-service breakfast instead of buffet breakfast. The price of the meals included in the package offer includes a 10% service charge; 10% service fee will always be charged for any additional food and beverage consumption in the hotel's restaurant for the food and beverage not included in the package offer. The Service Provider satisfies the individual dietary needs as per the provisions of clause 6.4.

6.3.2. HOTEL ROOM TYPES

Room equipments:

All hotel rooms have LCD TV, in-room safe, refrigerator and individually controlled air conditioning.

The bathrooms have a bath or shower, a sink and a toilet. Towels, bath towels, a bath mat, a combined

shampoo-shower gel and a soap are included in the bathroom. The suites have a minibar and a hairdryer.

All additional rooms services can be requested at the reception (minibar service, hair dryer).

Available room types:

· Double room:

This room has two single beds pushed together 90 x 200 cm or a double bed 160 x 200 cm. Area: 15 m².

Standard and superior one space family room:

There is a 160 x 200 cm double bed and a sofa bed for two persons in one space. The standard family

rooms all have a shower, and some superior family rooms have a bathtub. Area: 25-30 m².

· Flamingo Suite:

It is a 'Romantic' suite. There is a 180 x 200 cm double bed and a sofa bed provides a night's rest for 2

more people. In the lobby of the room there is a dining area / dining table with chairs. The bathroom has a bathtub. Area: 45 m².

· White Tiger Suite:

It is an 'Imposing' suite. There is a 180 x 200 cm double bed and a sofa bed provides a night's rest for

2 more people. In the room, there is a dining area / dining table with chairs and a kitchenette connection. The bathroom has a bathtub. Area: 55 m².

6.4. INFORMATION ABOUT THE MEALS:

The Service Provider is only obliged to provide a meal that meets the individual needs if the Guest has already indicated this request in advance, and the Service Provider has confirmed its granting in writing, in its confirmation. If the Guest notifies the hotel of such a request only during the use of the hotel's services, the Service Provider can only grant such a request, if confirmed, from the day following the day of notification. The Service Provider is not responsible for any damages suffered by the Guest resulting from the failure to notify in advance. The Service Provider only undertakes to provide gluten- and/or lactose-free meals; other requests are subject to individual assessment, however, the Service Provider has the right to refuse to confirm the granting of such requests without giving its reasons. The Guests can find out about the ingredients of the food served by the Service Provider that may cause allergies or intolerances in advance in writing, or from our colleagues in the hotel, or from the posts on the information board.

Warning: If you notify us of your need for a gluten-free or lactose-free diet, dishes will be prepared that, according to the recipe, do not have any lactose and/or gluten-containing ingredients, however, at the same time, the meals are prepared in a kitchen that also uses gluten- and/or lactose-containing ingredients, so it cannot be ruled out during the preparation and/or the processing that, despite our utmost care and attention, the prepared food may be contaminated and thus contain traces of gluten and/or lactose, in addition to other allergenic ingredients. In the knowledge of the above warning, the Guests, knowing the extent of their allergy, shall make their decisions as to whether to consume the gluten- and/or lactose-free meal offered by the Service Provider at their own risk.

7. ENTRY INTO THE NYÍREGYHÁZA ZOO:

The hotel guests can enter the Zoo free of charge for during their hotel stay.

The Zoo can be visited during the opening hours on the day of arrival, after the check-in at the hotel from 2:00 p.m., and during the opening hours on the day of departure.

You can read about the services of the Nyíregyháza Zoo, the terms and conditions of its use, and the opening hours on site, and on the official Facebook page of the Zoo in advance, as well as on the website www.sostozoo.hu.

8. TERMINATION OF THE CONTRACT:

The Service Provider is entitled to terminate the contract for the accommodation service with immediate effect, and refuse to provide the services, if:

- the Guest does not use the room, made available to them, or the facility as intended
- the Guest does not comply with the safety regulations and rules of the hotel, behaves in an offensive and rude manner towards its employees, and it can be assumed that they are under the influence of alcohol or other mind-altering substances, the Guest shows threatening, insulting or other unacceptable behaviour
- the Guest suffers from an infectious disease
- the Contracting Party does not fulfil their advance payment obligation detailed in the Contract by the specified time and date
- the Contract between the Parties is not fulfilled due to "force majeure", the contract is terminated. The force majeure is a cause or circumstance (for example; war, fire, flood, inclement weather, power shortage, strike) over which the Party has no control. Any Party is exempted from fulfilling its obligations arising from the Contract as long as this reason or circumstance exists.
- a measure is introduced that restricts the stay in the hotel area and certain conditions for the provision of the service, and the Service Provider reserves the right to bind the use of the service to additional conditions not specified in the reservation, to change the content of the service, or terminate the contract, and to refuse to provide the service. The non-performance of the contract for the above reasons is considered a force majeure situation, therefore, the amount paid in

advance will be refunded within 30 days according to the Guest's instructions, or it can be used for booking within 12 months after the day of the end of the restrictive measure.

The Service Provider will do its best to reduce the possibility of such causes and circumstances to the lowest possible level, and to repair the damage or delay caused by them as soon as possible.

9. RIGHTS OF THE CONTRACTING PARTY:

The Guest is entitled to the intended use of the ordered room and the facilities of the hotel, which are part of the usual range of services and are not subject to special conditions or prohibitions. The Guest is entitled to use the ordered and confirmed services according to the terms and conditions set out in the confirmation.

The Guest may make complaints regarding the performance of the services provided by the Service Provider during their stay at the hotel. During this period, the Service Provider assumes the obligation to handle the complaints sent to it in a verifiable manner (or recorded by the hotel in minutes).

10. OBLIGATIONS OF THE CONTRACTING PARTY

The Contracting Party is obliged to pay the price of the services ordered in the Contract by the time and in the manner specified in the present GTC and the confirmation.

The Guest shall ensure that children under the age of 14, under their liability, stay in the Service Provider's hotel only under the supervision of an adult. The Guest must not bring their own food and drink into the hotel's catering units.

The Guest is responsible for all the damages and disadvantages suffered by the Service Provider or a third party due to the fault of the Guest or their companion, or other the persons under their liability. This liability exists even if the injured party has the right to claim compensation directly from the Service Provider. After occupying the hotel room, the Guest is responsible for any damages caused in the hotel room. If the Guest does not comply with their obligation to pay for the used services, or for the services ordered in the Contract but not used, the Service Provider, to secure its claims, is entitled to a lien on the personal belongings of the Guest that they have brought to the hotel, if no amount has been deposited, or the amount of the deposit does not cover the amount of the used services or the caused damages.

11. OBLIGATIONS OF THE SERVICE PROVIDER

Based on the contract and the confirmation, the Service Provider is obliged to provide the accommodation and other services in a contractual manner, and investigate the Guest's written complaint, and take the necessary steps to deal with the problem and record it in writing.

12. THE SERVICE PROVIDER'S LIABILITY FOR COMPENSATION

The Service Provider assumes liability for any damage caused to the Guest by the fault of the Service Provider or its employees within its premises.

The Service Provider's liability does not extend to damage events that occurred due to unavoidable causes beyond the control of the Service Provider's employees and the guests, or were caused by the Guest him/herself. The Service Provider may designate places in the hotel where the Guest must not enter. The Service Provider assumes no liability for any damage or injury that may occur in such places.

The Guest must immediately report any damage, suffered by them, to the hotel and provide the hotel with all the necessary data to clarify the circumstances of the damage event and possibly to record a police report/help a police procedure.

The Service Provider also assumes liability for the damage that the hotel guest suffers as a result of the loss, destruction or damage of their property, in the event that the Guest has put it at a place designated by the Service Provider. The Service Provider assumes no liability for valuables

or cash placed in the hotel room or in the safe. The Service Provider is only responsible for valuables, securities and cash if the Service Provider has expressly received it/them for safekeeping, in which case the Guest bears the burden of proof. In this case, the amount of the compensation is fifty times the amount of the daily room price according to the Contract, unless the damage is lower than this.

13. PLACEMENT GUARANTEE

If the Service Provider is unable to provide the services included in the Contract due to its own fault (e.g. overbooking, temporary operational problems, etc.), and if the Guest announces their request for this, the Service Provider is obliged to arrange accommodation for the Guest immediately.

The Service Provider shall provide/offer the services included in the Contract, at the price confirmed therein, and for the period stipulated there - or until the obstruction is removed - at another hotel of the same or higher category. All additional costs of providing substitute accommodation are borne by the Service Provider. The Service Provider shall provide the Guest with the opportunity to make a free phone call to inform anyone of a change in the accommodation. The Service Provider shall provide a free shuttle service for the Guest to move to the offered substitute hotel and to move back, if necessary.

If the Service Provider meets the above obligations, and/or the Guest accepts the alternative option of accommodation offered to them, the Contracting Party cannot claim compensation from the Service Provider later.

14. MEDICINES, FIRST AID KIT

In the light of the special legal requirements for the distribution of medicines, the Service Provider is not entitled to keep medicines in stock and hand them over to the Guest. The above regulation also applies to commonly used medicines available without a prescription. A thermometer and bandages (first aid kit) are available at the hotel's reception.

15. PROTECTION OF CONSUMER INTERESTS, DATA PROTECTION

The Service Provider considers the protection of personal data to be of utmost importance during its operations. During its data management, the Service Provider acts in accordance with the provisions of its Data Management Regulations.

The data management policy is available at: <https://www.sostozoo.hu/adatvedelem>

The Clerk the City of Nyíregyháza or the Nyíregyháza District Office exercises their supervisory rights over the service activities of the Service Provider.

Security cameras are operating in the hotel area. The recordings are deleted after the time specified in the relevant law.

In the area of the hotel, photo and video recordings may be made on behalf of the Service Provider from time to time; the detailed rules regarding such recordings are contained in the data management policy and its annex.

16. LOST AND FOUND OBJECTS

The Guest is obliged to hand over any object found on the hotel premises to the Service Provider's employees without delay. According to its relevant provisions of the Civil Code, the finder cannot claim ownership of the found object. If the person entitled to receive the found item can be determined, the Service Provider will ensure that they are notified and, if possible, the object is returned to them without delay. Any certified costs arising in connection with the return must be borne by the person authorized to receive it. If the rightful owner cannot be determined, the Service Provider will hand over the found object to the Clerk within 8 days.

17. SMOKING

In accordance with the provisions of Act XLII of 1999, smoking is prohibited in the entire area of the hotel, including on the balconies belonging to the rooms. Smoking is only allowed outside the building, at the designated area. In case the Guest smokes in the hotel area, in the room or on the balcony, the Service Provider will charge an extra cleaning fee of HUF 50,000/day. The payment of the fee does not exempt the Guest from the legal consequences resulting from the violation of the provisions of Act XLII of 1999, or the applicable laws and regulations in force.

18. PARKING

The Service Provider provides the option of parking a vehicle in the specially designated, unguarded parking lot, which is equipped with cameras and can be used free of charge. The Guest may use the parking lot at their own risk and responsibility; the Service Provider is not liable for any damage or theft that may occur to the vehicles parked in the parking lot. The Service Provider assumes no liability for the objects and valuables placed in the vehicle.

19. PETS

For animal health reasons, no pets (animals) are allowed to be brought into the hotel and to the area of the Nyíregyháza Zoo. The stay of an assistance (service) dog may be permitted in the Hotel area, based on individual assessment.

20. LAW APPLICABLE IN THE LEGAL RELATIONSHIP OF THE PARTIES

The legal relationship between the Service Provider and the Contracting Party is governed by the provisions of the Hungarian Civil Code.

21. MODIFICATION OF THE GTC

The Service Provider is entitled to amend these GTC, any provision of the GTC or all of them.