

Regulamin Biletu łączonego Zoo Safari

§ 1 Definicje

Ilekcroć w niniejszym Regulaminie zostaną użyte następujące pojęcia rozumie się przez to:

1. Regulamin – niniejszy Regulamin Biletu łączonego Zoo&Safari uprawniającego do wstępu do ogrodu zoologicznego, prowadzonego przez ZOO WROCLAW Sp. z o.o. oraz skorzystania z usługi – „Safari Ride” świadczonej przez Matrix Attractions Sp. z o.o.
2. ZOO WROCLAW Sp. z o.o. - spółka ZOO WROCLAW Sp. z o. o., z siedzibą przy ul. Wróblewskiego 1-5, 51-618 Wrocław, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000350789, NIP: 898-216-74-37, Regon: 021125219, wysokość kapitału zakładowego: 241 939 000,00 zł, telefony: +48 691 674 199/71 340 71 19, e-mail: pok@zoo.wroc.pl. Kontakt z ZOO WROCLAW Sp. z o.o. możliwy jest pod ww. adresem, telefonem i adresem e-mail.
3. ZOO - ogród zoologiczny prowadzony przez ZOO WROCLAW Sp. z o.o.
4. Matrix Attractions Sp. z o.o. – spółka Matrix Attractions Sp. z o.o. z siedzibą w Bielsku-Białej przy ul. Sarni Stok 3,43-300 Bielsko Biała, wpisana do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla Bielska- Białej, Wydział VIII Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000311480, REGON: 240887129, NIP: 5482561201, wysokość kapitału zakładowego 50.000 zł, telefony: +48 884 902 272, e-mail: kacper@matrixtech.eu. Kontakt z Matrix Attractions z o.o. możliwy jest pod ww. adresem, telefonem i adresem e-mail.
5. Usługa Matrix - „Safari Ride” - immersyjna przejażdżka po afrykańskiej sawannie pojazdem typu Hummer, której czas trwania wynosi 10 min.- tj. usługa rozrywkowo-edukacyjna, wykorzystująca zaawansowaną technologię Extended Reality (XR), której kluczowym elementem jest ruchoma platforma typu 6DoF, zapewniająca pełną synchronizację kinetyczną z wyświetlanym obrazem. Usługa obejmuje zintegrowany system efektów środowiskowych, w tym dźwięk przestrzenny i efekty atmosferyczne.
6. Kupujący - osoba, która dokonuje lub dokonała zakupu Biletu łączonego Zoo&Safari za pośrednictwem sieci Internet (online) lub stacjonarnie w kasach ZOO WROCLAW Sp. z o.o.
7. Bilet elektroniczny - elektronicznie generowane potwierdzenie umowy zawartej pomiędzy ZOO WROCLAW Sp. z o.o., Matrix Attractions Sp. z o.o. i Kupującym, na podstawie którego Kupujący jest uprawniony do jednorazowego wstępu do ZOO w dniu wskazanym na Bilecie elektronicznym oraz w godzinach otwarcia Kas, dostępnych na stronie www.zoo.wroclaw.pl. oraz jednorazowego skorzystania z usługi Matrix - „Safari Ride” w dniu wskazanym na Bilecie

elektronicznym oraz w godzinach otwarcia ZOO, dostępnych na stronie <https://zoo.wroclaw.pl/>. Bilet elektroniczny wyposażony jest w kod QR oraz ma moc Biletu.

8. Bilet - bilet uprawniający jego posiadacza do jednorazowego wstępu do ZOO w dniu wskazanym na Bilecie oraz w godzinach otwarcia ZOO Wrocław Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, dostępnych na stronie www.zoo.wroclaw.pl oraz jednorazowego skorzystania z usługi Matrix - „Safari Ride” w godzinach otwarcia ZOO, dostępnych na stronie <https://zoo.wroclaw.pl/>. Bilet łączony Zoo&Safari ulgowy - bilet przysługuje:
- a) dzieciom w wieku od ukończonego 3 roku życia do 7 lat, których wiek zostanie potwierdzony przez opiekuna prawnego dziecka,
 - b) uczniom szkół podstawowych, szkół ponadpodstawowych, którzy nie ukończyli 21 roku życia i okażą ważną legitymację szkolną,
 - c) studentom szkół wyższych, którzy nie ukończyli 26 roku życia i okażą ważną legitymację studencką.
 - d) dzieciom oraz młodzieży od 7 do ukończenia 18 roku życia, nieobjętym obowiązkiem szkolnym z powodu choroby lub niepełnosprawności, które okażą ważne orzeczenie Zespołu ds. Orzekania o Stopniu Niepełnosprawności lub ważną Legitymację Osoby Niepełnosprawnej,
 - e) osobom posiadającym orzeczenie Zespołu ds. Orzekania o Stopniu Niepełnosprawności, które okażą ważne orzeczenie Zespołu ds. Orzekania o Stopniu Niepełnosprawności lub ważną Legitymację Osoby Niepełnosprawnej,
 - f) osobom w wieku emerytalnym, które okażą dowód osobisty, emerytom i rencistom, którzy okażą ważną legitymację emeryta lub rencisty oraz dowód osobisty,
 - g) opiekunowi osoby niepełnosprawnej, w przypadku wejścia wraz z podopieczną osobą niepełnosprawną, która okaże ważne orzeczenie Zespołu ds. Orzekania o Stopniu Niepełnosprawności lub ważną Legitymację Osoby Niepełnosprawnej, pod warunkiem, iż osoba niepełnosprawna, nad którą sprawuje opiekę posiada odpowiedni dokument potwierdzający konieczność stałej opieki drugiej osoby.¹ Za opiekuna uznaje się osobę, która posiada co najmniej ograniczoną zdolność do czynności prawnej,
 - h) osobom, które okażą ważną Wrocławską Kartę Seniora wraz z dowodem osobistym.
9. Bilet łączony Zoo&Safari normalny - bilet w cenie regularnej, dla osób nie korzystających ze zniżek stałych określonych w Regulaminie.
10. Bilet łączony Zoo&Safari rodzinny 2+2 – bilet przysługuje grupie osób składającej się z dwóch osób dorosłych oraz jednego lub maksymalnie dwojga podopiecznych (osób, o których mowa w pkt. 8 lit. a), b), c), d), e) z zastrzeżeniem zdania drugiego i trzeciego niniejszego punktu. Uprawnienie, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie przysługuje grupie, w której osoba, o

¹ Nie dotyczy dzieci do 16 roku życia, które nie posiadają odpowiedniego dokumentu potwierdzającego konieczność stałej opieki drugiej osoby

której mowa w pkt. 8 lit. c), ukończyła 26 rok życia. Uprawnienie, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie przysługuje grupie, w której co najmniej jedna z osób dorosłych nie jest rodzicem osoby wchodzącej w skład grupy). Bilet łączony Zoo&Safari rodzinny 2+2 może być wykorzystywany przez całą grupę jednocześnie. Nie dopuszcza się korzystania z ww. biletu przez osoby indywidualnie, w różnym czasie.

11. POK - Punkt Obsługi Klienta – punkt udzielający informacji Kupującym oraz przyjmujący reklamacje znajdujący się przy wejściu głównym do ZOO. Kontakt z Punktem Obsługi Klienta możliwy jest za pośrednictwem telefonu: +48 691 674 199, e-maila: pok@zoo.wroc.pl, w godzinach pracy Punktu Obsługi Klienta ZOO WROCLAW Sp. z o.o. dostępnych na stronie www.zoo.wroclaw.pl

§ 2. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady zakupu i korzystania z Biletu łączonego Zoo&Safari - oferty realizowanej wspólnie przez ZOO WROCLAW Sp. z o.o. oraz Matrix Attractions Sp. z o.o..
2. Bilet łączony Zoo&Safari jest pakietem usług obejmującym:
 - a. jednorazowy wstęp oraz pobyt na terenie ZOO w godzinach otwarcia ZOO, dostępnych na stronie <https://zoo.wroclaw.pl/>
 - b. jednorazowe skorzystanie z usługi Matrix - „Safari Ride”
3. Skorzystanie z Usługi Matrix – „Safari Ride” wymaga uprzedniego wejścia na teren ZOO. Usługa Matrix – „Safari Ride” dostępna jest na terenie ZOO w godzinach otwarcia ZOO, wskazanych na stronie <https://zoo.wroclaw.pl/>
4. Osoba korzystająca z usług w ramach Biletu łączonego Zoo&Safari zobowiązana jest podczas wizyty w ZOO i korzystania z Usługi Matrix – „Safari Ride” do przestrzegania regulaminów wewnętrznych ZOO WROCLAW Sp. z o.o. oraz Matrix Attractions Sp. z o.o. znajdujących się na stronach: ZOO (<https://zoo.wroc.pl>) i Matrix (<https://www.safariride.pl/regulamin>).
5. Przed zakupem Biletu łączonego Zoo&Safari należy zapoznać się z Regulaminem oraz regulaminami wewnętrznymi ZOO WROCLAW Sp. z o.o. oraz Matrix Attractions Sp. z o.o. znajdującymi się na stronach: ZOO (<https://zoo.wroc.pl>) i Matrix (<https://www.safariride.pl/regulamin>), a w przypadku zakupu biletu online z Regulaminem sprzedaży online biletów wstępu znajdującym się na stronie: <https://bilety.zoo.wroclaw.pl/index/regulamin-sprzedazy.html>
6. ZOO WROCLAW Sp. z o.o. zastrzega możliwość czasowego wyłączenia lub ograniczenia sprzedaży Biletu łączonego Zoo&Safari z uwagi na niedostępność usług/usługi lub frekwencję w sytuacji, w której istnieje ryzyko niemożności skorzystania z usług/usługi zgodnie z postanowieniami Regulaminu.

§ 3. Zasady ważności i realizacji

1. Bilet łączony Zoo&Safari jest ważny wyłącznie w dniu wskazanym na bilecie (w przypadku zakupu online) lub w dniu zakupu (w przypadku zakupu w kasie).
2. Obie usługi (wejście do ZOO oraz Usługa Matrix – „Safari Ride”) muszą zostać zrealizowane tego samego dnia. Po upływie terminu ważności bilet wygasa w zakresie niewykorzystanej usługi.
3. Usługa Matrix - „Safari Ride” świadczona jest w godzinach otwarcia ZOO, wskazanych na stronie <https://zoo.wroclaw.pl/>
4. Osoba, która nabyła Bilet Zoo&Safari ma obowiązek zachować bilet do kontroli przez cały czas przebywania na terenie ZOO.

§ 4. Rodzaje biletów i uprawnienia

1. Bilet łączony Zoo&Safari sprzedawany jest w trzech wariantach, w następujących cenach :
 - a. **Normalny** w cenie 107,00 zł brutto;
 - b. **Ulgowy** w cenie 93,00 zł brutto;
 - c. **Rodzinny 2+2** w cenie 339,00 zł brutto.
2. Osoby uprawnione do ulg oraz zasady sprzedaży biletów określonych w ust. 1 powyżej określone zostały w par 1 Regulaminu (Definicje).
3. Z Usługi Matrix – „Safari Ride” mogą korzystać osoby, których stan zdrowia na to pozwala. Szczegółowe ograniczenia wiekowe, wzrostowe oraz przeciwwskazania zdrowotne (np. ciąża, choroby serca, epilepsja) określa **Regulamin Atrakcji Matrix**, dostępny na stronie: <https://www.safariride.pl/regulamin>. Kupujący ma obowiązek zapoznać się z ww. regulaminem przed zakupem Biletu łączonego Zoo&Safari.

§ 5. Procedura weryfikacji (kasowanie biletów)

1. Bilet łączony Zoo&Safari należy okazać ZOO WROCLAW Sp. z o.o. przy wejściu do ZOO oraz Matrix Attractions Sp. z o.o. przed skorzystaniem z Usługi Matrix – „Safari Ride”.
2. W przypadku Biletu łączonego Zoo&Safari, zakupionego w kasach stacjonarnych, Matrix Attractions Sp. z o.o. dokonuje jego weryfikacji i manualnego kasowania poprzez perforację (dziurkowanie) biletu. Bilet z perforacją uznaje się za wykorzystany w zakresie zrealizowania Usługi Matrix – „Safari Ride”.
3. Bilet łączony Zoo&Safari, zakupiony online, Matrix Attractions Sp. z o.o. weryfikuje unikatowy numer identyfikacyjny (z wydruku lub urządzenia mobilnego) i wprowadza go do ewidencji.
4. W przypadku, gdy z Biletu łączonego Zoo&Safari Rodzinnego 2+2 skorzysta mniejsza liczba osób niż przewiduje wariant, nie przysługuje zwrot różnicy ceny ani przedłużenie ważności biletu.

§ 6. Reklamacje i zwroty

1. Zasady zwrotu Biletu łączonego ZOO&Safari zakupionego online określa Regulamin sprzedaży online biletów wstępu znajdujący się na stronie <https://bilety.zoo.wroclaw.pl/index/regulamin-sprzedaży.html>, przy czym w przypadku rozpoczęcia korzystania z usług jednego z podmiotów (ZOO lub Matrix) zwrot biletu nie jest możliwy. Bilet zakupiony w kasie nie podlega zwrotowi. Postanowienia zawarte w zdaniu pierwszym i drugim niniejszego ustępu nie wyłączają odpowiedzialności ZOO WROCLAW Sp. z o.o. i Matrix Attractions Sp. z o.o. za brak realizacji usługi.
2. Podmiotem odpowiedzialnym za przyjmowanie i rozpatrywanie reklamacji jest ZOO Wrocław Sp. z o.o. Reklamacje można składać osobiście w Biurze Obsługi Klienta, drogą elektroniczną na adres pok@zoo.wroc.pl lub drogą pocztową, wysyłając na adres Zoo Wrocław Sp. z o.o. POK, ul. Wróblewskiego 1-5, 51-618 Wrocław.
3. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać:
 - imię i nazwisko oraz dane kontaktowe Kupującego (e-mail lub telefon);
 - numer Biletu łączonego Zoo&Safari lub numer zamówienia;
 - datę i przybliżoną godzinę wizyty, w której wystąpił problem z realizacją usługi;
 - zwięzły opis przyczyny reklamacji;
 - dowód zakupu (np. skan paragonu lub potwierdzenie płatności);
 - numer rachunku bankowego, na który ma zostać dokonany ewentualny zwrot środków.Składając reklamacje można skorzystać z formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie: <https://bilety.zoo.wroclaw.pl/index/reklamacje.html>
4. W przypadku niewykonania Usługi Matrix – „Safari Ride” (np. z powodu awarii technicznej, braku dostępności usługi):
 - Klientowi przysługuje zwrot ceny Biletu łączonego Zoo&Safari w części, w części odpowiadającej cenie Usługi Matrix – „Safari Ride” tj. odpowiednio:
 - w przypadku Biletu normalnego: **28,00 zł brutto**
 - w przypadku Biletu ulgowego: **24,00 zł brutto**
 - w przypadku Biletu rodzinnego: **80,00 zł brutto**
5. Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni od daty jej otrzymania. W przypadku uznania reklamacji, zwrot środków nastąpi niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od daty podjęcia decyzji, na numer rachunku bankowego wskazany przez Klienta w zgłoszeniu reklamacyjnym lub w osobnej korespondencji.

§ 7. Postanowienia końcowe

1. Regulamin obowiązuje od dnia 29.07.2026 r.

2. ZOO WROCLAW Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu w każdym czasie. Zmieniony Regulamin dotyczy wyłącznie biletów zakupionych po wejściu w życie zmian.
3. W przypadku gdy którekolwiek z postanowień Regulaminu oferty zostanie uznane za niezgodne z prawem, nieważne lub w inny sposób niewykonalne w zakresie przewidzianym przepisami prawa, to w zakresie, w którym to postanowienie jest niezgodne z prawem, nieważne lub niewykonalne zostaje ono wyłączone i usunięte, a w pozostałym zakresie postanowienia Regulaminu obowiązują i pozostają w pełnej mocy oraz są nadal wiążące i wykonalne.
4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie postanowienia regulaminów wymienionych w § 2 ust. 5 Regulaminu oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności: Kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych.
5. Wszelkie spory, wynikające ze stosowania Regulaminu, rozpoznaje sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby ZOO WROCLAW Sp. z o.o. lub sąd właściwy dla miejsca zamieszkania konsumenta. .
6. W przypadku powstania sporu na tle Regulaminu, Klient będący konsumentem ma prawo skorzystać z pozasądowych sposobów rozstrzygania sporów, w tym mediacji lub arbitrażu, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. 2016 poz. 1823),
7. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami Regulaminu a postanowieniami regulaminów, o których mowa w § 2 ust. 5 Regulaminu pierwszeństwo mają postanowienia niniejszego Regulaminu.