

## **REGULAMIN SPRZEDAŻY ON-LINE BILETÓW WSTĘPU DO ZOO WROCLAW Sp. z o.o.**

### **§ 1**

#### **Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy regulamin określa zasady sprzedaży jednorazowych elektronicznych biletów wstępu na teren ZOO WROCLAW Sp. z o.o. za pomocą strony internetowej dostępnej pod adresem: [www.bilety.zoo.wroc.pl](http://www.bilety.zoo.wroc.pl) przez ZOO WROCLAW Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Wróblewskiego 1-5, 51-618 Wrocław, wpisaną 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.
2. Przed przystąpieniem do zakupu biletów elektronicznych należy zapoznać się z treścią niniejszego regulaminu i zaakceptować jego zasady.

### **§ 2**

#### **Definicje**

1. **Sprzedawca** - 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, telefony 691 674 199/71 340 71 19, mail: [pok@zoo.wroc.pl](mailto:pok@zoo.wroc.pl). Kontakt ze Sprzedawcą możliwy jest pod ww. adresem i telefonem.
2. **ZOO** – ZOO Wrocław Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością przy ul. Wróblewskiego 1-5, 51-618 Wrocław.
3. **Kupujący** – osoba, która dokonała zakupu Biletu elektronicznego on-line.
4. **Bilet elektroniczny** – elektronicznie generowane potwierdzenie umowy zawartej pomiędzy Sprzedawcą i Kupującym, na podstawie którego Kupujący jest uprawniony do jednorazowego wstępu do ZOO Wrocław Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w dniu wskazanym na Bilecie elektronicznym oraz w godzinach otwarcia kas ZOO Wrocław Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością dostępnych na stronie [www.zoo.wroclaw.pl](http://www.zoo.wroclaw.pl). Bilet elektroniczny wyposażony jest w kod kreskowy oraz kod QR oraz ma moc Biletu.

5. **Bilet** – bilet uprawniający jego posiadacza do jednorazowego wstępu na teren ZOO Wrocław Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w dniu wskazanym na Bilecie oraz w godzinach otwarcia ZOO Wrocław Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, dostępnych na stronie [www.zoo.wroclaw.pl](http://www.zoo.wroclaw.pl)
6. **Bilet elektroniczny ulgowy** – bilet przysługujący:
  - a) dzieciom od ukończenia 3. roku życia do 7 lat;
  - b) uczniom szkół podstawowych, gimnazjów, szkół ponadgimnazjalnych, do ukończenia 21. roku życia;
  - c) dzieciom oraz młodzieży od 7 lat do ukończenia 18 roku życia, nieobjętym obowiązkiem szkolnym z powodu choroby lub niepełnosprawności;
  - d) emerytom, rencistom;
  - e) osobom posiadającym orzeczenie Zespołu ds. Orzekania o Stopniu Niepełnosprawności lub Legitymację Osoby Niepełnosprawnej;
  - f) osobom posiadającym Wrocławską Kartę Seniora.
7. **Dokument uprawniający do korzystania z Biletów elektronicznych ulgowych:**
  - a) ważna legitymacja szkolna – w przypadku uczniów szkół podstawowych, gimnazjów, szkół ponadgimnazjalnych, którzy nie ukończyli 21 roku życia;
  - b) orzeczenie Zespołu ds. Orzekania o Stopniu Niepełnosprawności lub Legitymacja Osoby Niepełnosprawnej – w przypadku dzieci i młodzieży od 7. do 18. lat, nie objętych obowiązkiem szkolnym z powodu choroby lub niepełnosprawności;
  - c) legitymacja emeryta lub rencisty oraz dowód osobisty – w przypadku emerytów i rencistów;
  - d) orzeczenie Zespołu ds. Orzekania o Stopniu Niepełnosprawności lub Legitymacja Osoby Niepełnosprawnej – w przypadku osób dorosłych niepełnosprawnych;
  - e) Wrocławska Karta Seniora – w przypadku posiadaczy Wrocławskiej Karty Seniora.
8. **Bilet elektroniczny studencki** – bilet przysługujący studentom szkół wyższych do ukończenia 26. roku życia. Bilet elektroniczny studencki obejmuje „bilet studencki” i „bilet studencki promocyjny w każdą środę z wyłączeniem dni wolnych od pracy”.
9. **Dokument uprawniający do korzystania z Biletów elektronicznych studenckich** – ważna legitymacja studencka.
10. **Osoby zwolnione z uiszczenia opłaty za Bilet:**
  - a) dzieci do ukończenia 3. roku życia;
  - b) osoby dorosłe, które ukończyły 75 lat.
11. **Regulamin** – niniejszy Regulamin sprzedaży on-line biletów elektronicznych.
12. **Punkt Obsługi Klienta** – punkt udzielający informacji Kupującym oraz przyjmujący reklamacje znajdujący się na terenie ZOO Wrocław Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością. Kontakt z Punktem Obsługi Klienta możliwy jest za pośrednictwem telefonu +48 691 674 199, e-maila [pok@zoo.wroc.pl](mailto:pok@zoo.wroc.pl) w godzinach pracy Punktu Obsługi Klienta ZOO WROCLAW Sp. z o.o. dostępnych na stronie [www.zoo.wroclaw.pl](http://www.zoo.wroclaw.pl).

### § 3

#### Zakup biletów elektronicznych on-line

1. W celu dokonania zakupu Biletu elektronicznego Kupujący dokonuje zamówienia wybierając konkretny dzień wizyty w ZOO oraz rodzaj (normalny, ulgowy, studencki)

- i liczbę biletów. Kupujący wypełnia formularz zamówienia, w którym należy wpisać poprawne i aktualne dane, stosując się do instrukcji zawartej na stronie.
2. Zakupu biletów elektronicznych można dokonać maksymalnie z czternastodniowym wyprzedzeniem, nie później jednak niż trzy godziny przed zamknięciem ZOO w dniu planowanej wizyty. Informacje na temat dni i godzin otwarcia ZOO znajdują się na stronie internetowej [www.zoo.wroclaw.pl](http://www.zoo.wroclaw.pl)
  3. W sprzedaży on-line dostępne są bilety elektroniczne: normalny, ulgowy, studencki.
  4. W celu otrzymania faktury VAT Kupujący powinien zaznaczyć w systemie rezerwacji okienko „Chcę otrzymać fakturę VAT”, podać poprawne i aktualne dane, stosując się do instrukcji zawartej na stronie. Faktura zostanie wysłana za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres mailowy wskazany przez Kupującego w zamówieniu.
  5. Opłaty za bilety należy dokonać w ciągu jednej godziny od momentu złożenia zamówienia tylko i wyłącznie za pomocą udostępnionych przez system PayU kanałów sprzedaży.
  6. Ceny biletów zawierają podatek VAT.
  7. Warunkiem otrzymania biletu jest dokonanie płatności w ciągu godziny od złożenia zamówienia. Płatność uznaje się za dokonaną z momentem otrzymania przez Sprzedawcę informacji o wpływie środków na rachunek Sprzedawcy.
  8. Każda transakcja zakupu biletów on-line otrzyma swój numer PRO. Każdy Kupujący otrzyma na wskazany przez siebie w zamówieniu adres e-mail, w przeciągu jednej godziny od dokonania płatności, bilety drogą elektroniczną (e-mail z załączonym plikiem PDF), które należy zachować okazać lub zeskanować przy wejściu do Zoo.
  9. W przypadku braku zapłaty za zamówienie w ciągu godziny od złożenia zamówienia Sprzedawca anuluje zamówienie w wyniku braku dotrzymania warunków regulaminu wskazanych w § 3 punkt 7 oraz poinformuje na adres e-mail wskazany przez Kupującego w zamówieniu o braku możliwości zrealizowania transakcji.
  10. Zakupione bilety upoważniają do wstępu na teren ZOO w wybrany dzień.
  11. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za zgodność przesłanych Kupującemu biletów elektronicznych z umową.
  12. Kupujący odpowiedzialny jest za ochronę biletów oraz bezpieczne przechowywanie, ponieważ nie jest możliwe wysłanie biletu po raz kolejny.
  13. Przed wejściem do ZOO Kupujący zobowiązany jest okazać lub zeskanować Bilet elektroniczny, a w przypadku korzystania z biletu ulgowego lub studenckiego dodatkowo należy posiadać przy sobie dokument uprawniający do korzystania odpowiednio z biletów ulgowych lub studenckich. Bilety ulgowe lub studenckie bez udokumentowania prawa do korzystania z biletów ulgowych lub studenckich nie uprawniają do wejścia na teren ZOO – są nieważne.
  14. Podczas zwiedzania należy przestrzegać zasad określonych w Regulaminie zwiedzania ZOO Wrocław Sp. z o.o. dostępnym na stronie [www.zoo.wroclaw.pl](http://www.zoo.wroclaw.pl)
  15. Bilet należy przechowywać w bezpiecznym miejscu. Przekazanie go przez Kupującego innej osobie, kopiowanie, zagubienie lub jego utrata, jak również udostępnienie przez Kupującego biletu lub numeru transakcji osobom trzecim może uniemożliwić Kupującemu wejście do ZOO na zakupiony bilet.
  16. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności oraz nie jest zobowiązany do zwrotu ceny biletu elektronicznego w sytuacji, gdy na skutek zdarzeń opisanych w pkt. 15 osoba nieuprawniona posłuży się biletorem w celu wejścia do ZOO.
  17. Dokonywanie zakupu biletów elektronicznych wymaga dysponowania przez Kupującego: urządzeniem z oprogramowaniem obsługującym pliki PDF (np. komputera,

smartfona itp.). Koszt połączenia z siecią Internet w celu pobrania biletu w formie e-mail ponosi Kupujący zgodnie z taryfą swego operatora. Rozmiar biletu wynosi w zależności od liczby biletów: 100-300 kB.

18. Kupujący ma prawo odstąpić od umowy sprzedaży biletów elektronicznych w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy, bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów.
19. Kupujący może odstąpić od umowy składając Sprzedawcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy można pobrać ze strony: [www.bilety.zoo.wroc.pl](http://www.bilety.zoo.wroc.pl) Do zachowania terminu określonego w pkt 18 niniejszego paragrafu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
20. Kwota uiszczona przez Kupującego, po odstąpieniu od umowy sprzedaży zostanie zwrócona przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty jakiego użył Kupujący.
21. Kupujący traci prawo do odstąpienia od umowy w przypadku wykorzystania biletu elektronicznego tj. wejścia do ZOO za okazaniem biletu elektronicznego.

#### **§ 4**

##### **Reklamacje**

1. Wszelkie reklamacje należy kierować do Sprzedawcy. Reklamacje można zgłaszać za pośrednictwem formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie [www.bilety.zoo.wroc.pl](http://www.bilety.zoo.wroc.pl)
2. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać:
  - 1) dane Kupującego zgodne z danymi podanymi przy dokonywaniu zakupu biletu elektronicznego,
  - 2) datę dokonania transakcji zakupu i numer transakcji PRO lub numer paragonu lub numer faktury lub inne potwierdzenie zakupu,
  - 3) opis przedmiotu reklamacji.
3. Reklamacje zostaną rozpatrzone nie później niż w terminie 14 dni od momentu jej zgłoszenia.
4. Informacja o przyjęciu lub odrzuceniu reklamacji zostanie przesłana Kupującemu na adres podany w formularzu reklamacyjnym.

#### **§ 5**

##### **Ochrona danych**

1. Podanie danych osobowych w procesie rejestracji konta oraz zakupu bez zakładania konta jest niezbędne do zawarcia umowy sprzedaży biletów i voucherów upoważniających do wyrobienia imiennych rocznych kart wstępu do ZOO Wrocław. Administratorem podanych danych osobowych jest Sprzedawca;
2. Sprzedawca wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można się kontaktować w sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych na e-mail: [iod@zoo.wroc.pl](mailto:iod@zoo.wroc.pl);
3. Pobrane dane osobowe tj. imię, nazwisko i email, a w przypadku wystawienia faktury również nazwę przedsiębiorcy, jego adres oraz NIP przetwarzane będą w celu realizacji umowy sprzedaży biletów i voucherów upoważniających do wyrobienia imiennych rocznych kart wstępu do ZOO Wrocław jako niezbędne do wykonania ww. umowy

na podstawie art. 6 ust 1 pkt b) ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.;

4. Dane osobowe, o których mowa w ust. 3, mogą zostać udostępnione operatorowi płatności internetowych PayU S.A. w celu umożliwienia realizacji płatności za bilet i voucher upoważniający do wyrobienia imiennych rocznych kart wstępu do ZOO Wrocław oraz podmiotom świadczącym na rzecz ZOO Wrocław usługi IT. W sytuacjach tego wymagających i w oparciu o odpowiednie przepisy, możemy przekazać ww. dane osobowe organom publicznym;
5. Podane dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego;
6. Podane dane osobowe przechowywane przez są czas obowiązywania umowy, a także po jej zakończeniu do czasu wygaśnięcia terminów przedawnienia roszczeń związanych z zawartą umową sprzedaży oraz w celach wykonania obowiązków wynikających z przepisów prawa, w tym w szczególności podatkowych i rachunkowych, archiwizacyjnych.
7. Osoby, których dane dotyczą, posiadają prawo dostępu do treści danych oraz prawo ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych;
8. Osoby, których dane dotyczą, posiadają prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, gdy uznają, iż przetwarzanie ich danych osobowych narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.

## **§ 6**

### **Postanowienia końcowe**

1. Regulamin niniejszy jest udostępniony nieodpłatnie na stronie internetowej [www.zoo.wroclaw.pl](http://www.zoo.wroclaw.pl) w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.
2. Niniejszy Regulamin może zostać zmieniony przez Sprzedawcę. O planowanej zmianie Sprzedawca poinformuje z 14-dniowym wyprzedzeniem, zamieszczając na stronie [www.zoo.wroclaw.pl](http://www.zoo.wroclaw.pl) w miejscu widocznym dla Kupującego przed złożeniem zamówienia, przy czym do zamówień złożonych przed dniem wejścia w życie zmian, zastosowania mają postanowienia dotychczasowe, chyba że Kupujący wyrazi na piśmie zgodę na zastosowanie wobec niego nowych postanowień.