

**REGULAMIN SPRZEDAŻY ON-LINE BILETÓW WSTĘPU DO OGRODU ZOOLOGICZNEGO
PROWADZONEGO PRZEZ ZOO WROCŁAW Sp. z o.o.**

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady sprzedaży elektronicznych biletów wstępu na teren ZOO WROCŁAW Sp. z o.o. za pomocą strony internetowej dostępnej pod adresem: www.bilety.zoo.wroc.pl przez ZOO WROCŁAW 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, kapitał zakładowy: 241 939 000,00 zł.
2. Przed przystąpieniem do zakupu biletów elektronicznych należy zapoznać się z treścią niniejszego regulaminu i zaakceptować jego zasady.

§ 2

Definicje

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

1. Regulamin – niniejszy Regulamin sprzedaży elektronicznych biletów wstępu do ogrodu zoologicznego, prowadzonego przez ZOO WROCŁAW Sp. z o.o.
2. Sprzedawca - spółka ZOO WROCŁAW 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, kapitał zakładowy: 241 939 000,00 zł, telefony: +48 691 674 199/71 340 71 19, e-mail: pok@zoo.wroc.pl. Kontakt ze Sprzedawcą możliwy jest pod ww. adresem, telefonem i adresem e-mail.
3. ZOO - ogród zoologiczny prowadzony przez ZOO WROCŁAW Sp. z o.o.
4. Kupujący - osoba, która dokonuje lub dokonała zakupu Biletu elektronicznego za pośrednictwem sieci Internet (on-line).
5. Bilet elektroniczny - elektronicznie generowane potwierdzenie umowy zawartej pomiędzy Sprzedawcą 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. Bilet elektroniczny wyposażony jest w kod QR oraz ma moc Biletu.
6. 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
7. Bilet elektroniczny ulgowy - bilet przysługujący:
 - 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.
8. Bilet elektroniczny normalny - bilet w cenie regularnej, dla osób nie korzystających ze zniżek stałych określonych w cenniku.
9. Bilety elektroniczne rodzinne – bilety przysługujące dwóm osobom dorosłym oraz od jednej do maksymalnie trójki podopiecznych (osobom, o których mowa w pkt. 7 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 której mowa w pkt. 7 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).
10. Bilet elektroniczny dla emerytów, osób w wieku emerytalnym, rencistów, osób z niepełnosprawnością oraz opiekuna towarzyszącego osobie z niepełnosprawnością w każdy czwartek z wyłączeniem dni wolnych od pracy (zwany w dalszej części regulaminu biletem Czwartek dla emerytów, rencistów i osób niepełnosprawnych) – bilet przysługujący:
- a) osobom w wieku emerytalnym, które okażą dowód osobisty, emerytom i rencistom, którzy okażą ważną legitymację emeryta lub rencisty oraz dowód osobisty,
 - b) osobom posiadającym orzeczenie Zespołu ds. Orzekania o Stopniu Niepełnosprawności lub Legitymację Osoby Niepełnosprawnej, które okażą ważne orzeczenie Zespołu ds. Orzekania o Stopniu Niepełnosprawności lub ważną Legitymację Osoby Niepełnosprawnej,
 - c) 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

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

potwierdzający konieczność stałej opieki drugiej osoby. Za opiekuna uznaje się osobę, która posiada co najmniej ograniczoną zdolność do czynności prawnej,

- d) osobom, które okażą ważną Wrocławską Kartę Seniora wraz z dowodem osobistym.
- 11. Bilet elektroniczny Zoo na ratunek (normalny, ulgowy, rodzinny lub czwartek dla emerytów, rencistów i osób niepełnosprawnych) - bilet, z ceny którego dodatkowa opłata (różnica w cenie biletu i odpowiadającego temu biletowi - biletu Zoo na ratunek) przeznaczana jest przez Sprzedawcę na ochronę gatunków zagrożonych wyginięciem.
- 12. Osoby zwolnione z uiszczenia opłaty za bilet, otrzymujące Kupon kontrolny:
 - a) dzieci w wieku do ukończenia 3. roku życia, po złożeniu przez opiekuna prawnego oświadczenia o wieku dziecka,
 - b) osoby, które ukończyły 75 lat po okazaniu dowodu osobistego,
 - c) pracownicy ogrodów zoologicznych wraz z jedną osobą towarzyszącą, po okazaniu dokumentu potwierdzającego miejsce zatrudnienia wraz z dowodem osobistym.

Kupon kontrolny pobierany jest w Kasach tj. miejscu sprzedaży, znajdujących się przy wejściach do ZOO, w godzinach pracy Kas, dostępnych na stronie www.zoo.wroclaw.pl

- 13. 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 WROCŁAW Sp. z o.o. dostępnych na stronie 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 Biletu elektronicznego (normalny/normalny Zoo na ratunek, ulgowy/ulgowy Zoo na ratunek rodzinny/rodzinny Zoo na ratunek, Czwartek dla emerytów, rencistów i osób niepełnosprawnych/Czwartek dla emerytów, rencistów i osób niepełnosprawnych Zoo na ratunek) i ich liczbę.
2. Kupujący dokonuje zakupów bez rejestracji (bez zakładania konta). Kupujący wypełnia formularz zamówienia, w którym należy wpisać poprawne i aktualne dane, stosując się do instrukcji zawartej na stronie oraz zapoznaje się i akceptuje niniejszy Regulamin.
3. Zakupu biletów elektronicznych można dokonać z wyprzedzeniem na termin dostępny na stronie www.bilety.zoo.wroclaw.pl, nie później jednak niż jedną godzinę przed zamknięciem ZOO w dniu planowanej wizyty. Informacje na temat dni i godzin otwarcia ZOO znajdują się na stronie internetowej www.zoo.wroclaw.pl
4. W sprzedaży on-line dostępne są bilety elektroniczne: normalny/normalny Zoo na ratunek, ulgowy/ulgowy Zoo na ratunek, rodzinny/rodzinny Zoo na ratunek, Czwartek dla emerytów, rencistów i osób niepełnosprawnych/Czwartek dla emerytów, rencistów i osób niepełnosprawnych Zoo na ratunek.
5. 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.

6. Opłaty za bilety elektroniczne należy dokonać w ciągu jednej godziny od momentu złożenia zamówienia tylko i wyłącznie za pomocą udostępnionych przez system Autopay S.A. kanałów sprzedaży.
7. Ceny biletów elektronicznych wyrażone są w walucie polskiej (PLN) i zawierają podatek VAT.
8. Warunkiem otrzymania biletu elektronicznego jest dokonanie płatności w ciągu jednej godziny od złożenia zamówienia. Płatność uznaje się za dokonaną z momentem otrzymania przez Sprzedawcę informacji o wpływie środków na rachunek Sprzedawcy.
9. Każda transakcja zakupu biletów elektronicznych otrzyma swój numer PID. Każdy Kupujący otrzyma na wskazany przez siebie w zamówieniu adres e-mail, w przeciągu jednej godziny od dokonania płatności, zakupione bilety elektroniczne. Zostaną one przesłane drogą elektroniczną (e-mail z załączonym plikiem PDF), które należy zachować oraz okazać i zeskanować przy wejściu do ZOO.
10. W przypadku braku zapłaty za zamówienie w ciągu jednej godziny od złożenia zamówienia Sprzedawca anuluje zamówienie w wyniku braku dotrzymania warunków regulaminu wskazanych w § 3 ust. 8 Regulaminu oraz poinformuje na adres e-mail wskazany przez Kupującego w zamówieniu o braku możliwości zrealizowania transakcji.
11. Umowa sprzedaży pomiędzy Kupującym a Sprzedawcą zostaje zawarta w momencie złożenia zamówienia na zakup biletu elektronicznego oraz dokonania zapłaty za ten bilet zgodnie z Regulaminem. Czynności opisanych w zdaniu pierwszym niniejszego ustępu Kupujący musi dokonać łącznie.
12. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za zgodność przesłanych Kupującemu biletów elektronicznych z umową.
13. Kupujący odpowiedzialny jest za ochronę biletów elektronicznych oraz ich bezpieczne przechowywanie, ponieważ nie jest możliwe wysłanie biletu elektronicznego po raz kolejny.
14. Bilet elektroniczny należy przechowywać w bezpiecznym miejscu. Przekazanie go przez Kupującego innej osobie, kopiowanie, zagubienie lub jego utrata, jak również udostępnienie przez Kupującego tego biletu lub numeru transakcji osobom trzecim może uniemożliwić Kupującemu wejście do ZOO na zakupiony bilet elektroniczny.
15. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności oraz nie jest zobowiązany do zwrotu ceny biletu elektronicznego w sytuacji, gdy na skutek zdarzeń opisanych w pkt. 14 osoba nieuprawniona posłuży się tym biletem w celu wejścia do ZOO.
16. 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.
17. Kupujący ma prawo odstąpić od umowy sprzedaży biletów elektronicznych, o których mowa w pkt 4 niniejszego paragrafu, w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy, bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów.
18. 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 Do zachowania terminu określonego w pkt 17 niniejszego paragrafu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

19. Kwota uiszczona przez Kupującego, po odstąpieniu od umowy sprzedaży zostanie zwrócona przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty jakiego użył Kupujący.
20. Kupujący traci prawo do odstąpienia od umowy w przypadku rozpoczęcia wykorzystania biletu elektronicznego tj. wejścia do ZOO.
21. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w dostawie prądu, Internetu lub działanie siły wyższej.
22. Wejście do ZOO dla posiadaczy biletów elektronicznych odbywać się będzie wyłącznie za okazaniem ważnego biletu elektronicznego przez wejście dedykowane dla biletów zakupionych on-line.

§ 4

Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące zakupu biletu elektronicznego należy kierować do Sprzedawcy. Reklamacje można zgłaszać za pośrednictwem formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie <https://www.bilety.zoo.wroc.pl/index/reklamacje.html> bądź osobiście w Punkcie Obsługi Klienta.
2. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać:
 - a) dane Kupującego zgodne z danymi podanymi przy dokonywaniu zakupu biletu elektronicznego,
 - b) datę dokonania transakcji zakupu i numer transakcji PRO lub numer paragonu lub numer faktury lub inne potwierdzenie zakupu,
 - c) opis przedmiotu reklamacji.
3. Reklamacje zostaną rozpatrzone nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej zgłoszenia.
4. Informacja o przyjęciu lub odrzuceniu reklamacji zostanie przesłana Kupującemu na adres podany w formularzu reklamacyjnym lub w e-mailu.
5. Rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę nie wyłącza prawa Kupującego do dochodzenia roszczeń na podstawie ustawy z 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 2025 r., poz. 1071 ze zm.) lub ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2024, poz. 1796 ze zm.).

§ 5

Ochrona danych

1. Podanie danych osobowych podczas sprzedaży on-line, w procesie zakupu bez zakładania konta jest niezbędne do zawarcia umowy sprzedaży biletów. 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
3. Dane osobowe podane w procesie zakupu bez rejestracji tj. imię, nazwisko i e-mail Kupującego, a w przypadku wystawienia faktury również nazwa przedsiębiorcy, jego adres oraz NIP przetwarzane będą w celu realizacji umowy sprzedaży biletów 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 niniejszego paragrafu, mogą zostać udostępnione operatorowi płatności internetowych Autopay S.A. w celu umożliwienia realizacji płatności za bilet zakupiony on-line oraz podmiotom świadczącym na rzecz Sprzedawcy usługi IT. W sytuacjach tego wymagających i w oparciu o odpowiednie przepisy, możemy przekazać ww. dane osobowe organom publicznym.
5. Dane osobowe tj. e-mail przetwarzane będą w celu otrzymywania od Sprzedawcy drogą e-mailową informacji związanych z działaniami marketingowymi, promocyjnymi itp. (m. in. powiadamianie drogą e-mailową o konkursach, nowościach, specjalnych wydarzeniach) na podstawie zgody tj. art. 6 ust 1 pkt a) ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
6. Podane dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego.
7. Dane osobowe, o których mowa w ust. 3 niniejszego paragrafu przechowywane są przez czas obowiązywania umowy. Ww. dane przechowywane są także po zakończeniu ww. umowy 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. Dane osobowe, o których mowa w ust. 5 niniejszego paragrafu zebrane w celu przekazywania przez Sprzedawcę drogą e-mailową informacji związanych z działaniami marketingowymi, promocyjnymi itp. (m.in. powiadamianie drogą e-mailową o konkursach, nowościach, specjalnych wydarzeniach) przetwarzane będą do czasu wycofania zgody.
8. Osoby, których dane dotyczą, posiadają prawo dostępu do treści danych oraz prawo ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych w sytuacjach określonych przez przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
9. 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 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 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.

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-sprzedazy.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.