

**REGULAMIN SPRZEDAŻY ON-LINE VOUCHERÓW DO OGRODU ZOOLOGICZNEGO
PROWADZONEGO PRZEZ ZOO WROCŁAW SP. Z O.O.**

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady sprzedaży voucherów elektronicznych, uprawniających do wstępu na teren ZOO WROCŁAW Sp. z o.o. na zasadach określonych w niniejszym regulaminie, 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: 236 939 000,00 zł.
2. Przed przystąpieniem do zakupu voucherów elektronicznych należy zapoznać się z treścią niniejszego regulaminu i zaakceptować jego zasady.
3. Vouchery elektroniczne uprawniają odpowiednio – w zależności od rodzaju vouchera – do rocznej karty wstępu do ZOO (normalnej lub ulgowej) lub jednorazowego biletu wstępu do ZOO (normalnego, ulgowego, studenckiego, rodzinnego).

§ 2

Definicje

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

1. Regulamin – niniejszy Regulamin sprzedaży voucherów elektronicznych 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: 236 939 000,00 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 vouchera elektronicznego za pośrednictwem sieci Internet (on-line).
5. Osoba obdarowana - osoba, której Kupujący darował voucher elektroniczny.
6. Voucher elektroniczny - elektronicznie generowane potwierdzenie umowy zawartej pomiędzy Sprzedawcą i Kupującym, na podstawie którego Kupujący lub Osoba Obdarowana jest uprawniony w zależności od posiadanego rodzaju vouchera elektronicznego, odpowiednio do jednorazowego biletu wstępu do ZOO (ulgowy, normalny, studencki, rodzinny) albo do rocznej karty wstępu do ZOO (normalnej, ulgowej), po okazaniu ważnego vouchera elektronicznego w Punkcie Obsługi Klienta w godzinach jego otwarcia, dostępnych na stronie www.zoo.wroclaw.pl. Voucher elektroniczny wyposażony jest w kod QR i datę ważności.
7. Voucher elektroniczny ulgowy – voucher 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) 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,
 - d) osobom posiadającym orzeczenie Zespołu ds. Orzekania o Stopniu Niepełnosprawności, które okażą ważne orzeczenie Zespołu ds. Orzekania o Stopniu Niepełnosprawności lub ważną Legitymację Osoby Niepełnosprawnej,
 - e) osobom w wieku emerytalnym, które okażą dowód osobisty, emerytom i rencistom, którzy okażą ważną legitymację emeryta lub rencisty oraz dowód osobisty,
 - f) 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. Za opiekuna uznaje się osobę, która posiada co najmniej ograniczoną zdolność do czynności prawnej,
 - g) osobom, które okażą ważną Wrocławską Kartę Seniora wraz z dowodem osobistym.
8. Voucher elektroniczny normalny – voucher w cenie regularnej, dla osób nie korzystających ze zniżek stałych określonych w cenniku.
 9. Voucher elektroniczny studencki - voucher przysługujący studentom szkół wyższych, którzy nie ukończyli 26. roku życia i okażą ważną legitymację studencką.
 10. Voucher elektroniczny rodzinny – voucher przysługujący grupie osób składającej się z dwóch osób dorosłych oraz od jednej do maksymalnie trzech osób, z których żadna z nich nie ukończyła 26 roku życia i okaże ważny dokument uprawniający do korzystania z biletu ulgowego lub studenckiego. Uprawnienie nie przysługuje grupie, w której co najmniej jedna z osób dorosłych nie jest rodzicem osoby wchodzącej w skład tej grupy.
 11. Osoby zwolnione z uiszczenia opłaty za voucher elektroniczny, 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

12. Voucher elektroniczny na roczną kartę wstępu ulgową – voucher 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. 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,

- d. studentom, którzy nie ukończyli 26 roku życia, którzy okażą ważną legitymację studencką,
 - e. 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,
 - f. osobom w wieku emerytalnym, które okażą dowód osobisty, emerytom i rencistom, którzy okażą ważną legitymację emeryta lub rencisty oraz dowód osobisty.
13. Voucher elektroniczny na roczną kartę wstępu normalną – voucher w cenie regularnej karty rocznej.
14. Punkt Obsługi Klienta – POK - punkt udzielający informacji Kupującym lub Osobom obdarowanym 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 voucherów elektronicznych on-line i ich realizacja

1. W celu dokonania zakupu vouchera elektronicznego Kupujący dokonuje zamówienia wybierając konkretny rodzaj vouchera – voucher na jednorazowy bilet wstępu do ZOO (normalny, ulgowy, studencki, rodzinny) albo voucher na roczną kartę wstępu do ZOO (normalną lub ulgową) i liczbę voucherów.
2. Kupujący ma możliwość dokonywać zakupów w dwóch opcjach - z rejestracją co równoznaczne jest z założeniem konta i bez rejestracji (bez zakładania konta). Kupujący wypełnia formularz zamówienia, w którym należy wpisać poprawne i aktualne dane, stosując się do instrukcji zawartej na stronie.
3. Rejestracja polega na:
 - a) wypełnieniu prawidłowo formularza rejestracyjnego znajdującego się na stronie internetowej sklepu online oraz potwierdzeniu podanego adresu poczty elektronicznej poprzez otrzymany link,
 - b) zapoznaniu się i zaakceptowaniu niniejszego Regulaminu.
4. Czynności rejestracyjne dokonywane są jednorazowo. Kupujący zakłada konto w sklepie internetowym. Przy każdym kolejnym zamówieniu Kupujący może używać ustalonego wcześniej na stronie sklepu online loginu i hasła.
5. W sprzedaży on-line dostępne są vouchery elektroniczne: na roczną kartę wstępu do ZOO (normalną lub ulgową) albo jednorazowy bilet wstępu do ZOO (normalny, ulgowy, studencki, rodzinny).
6. 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.

7. Opłaty za vouchery elektroniczne należy dokonać w ciągu jednej godziny od momentu złożenia zamówienia tylko i wyłącznie za pomocą udostępnionych przez system PayU kanałów sprzedaży.
8. Ceny voucherów elektronicznych są zgodne z cenami odpowiadających im jednorazowych biletów wstępu/rocznych kart wstępu do ZOO. Ceny voucherów elektronicznych wyrażone są w walucie polskiej (PLN) i zawierają podatek VAT.
9. Warunkiem otrzymania voucheru 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.
10. Każda transakcja zakupu voucherów elektronicznych otrzyma swój numer PRO. Każdy Kupujący otrzyma na wskazany przez siebie w zamówieniu adres e-mail, w przeciągu jednej godziny od dokonania płatności, zakupione vouchery elektroniczne. Zostaną one przesłane drogą elektroniczną (e-mail z załączonym plikiem PDF), które należy zachować. W przypadku nie otrzymania w wyznaczonym czasie voucheru elektronicznego należy skontaktować się z Punktem Obsługi Klienta pod adresem e-mail: pok@zoo.wroc.pl.
11. 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 pkt 9 regulaminu oraz poinformuje na adres e-mail wskazany przez Kupującego w zamówieniu o braku możliwości zrealizowania transakcji.
12. Umowa sprzedaży pomiędzy Kupującym a Sprzedawcą zostaje zawarta w momencie złożenia zamówienia na zakup voucheru elektronicznego oraz dokonania zapłaty za ten voucher zgodnie z Regulaminem. Czynności opisanych w zdaniu pierwszym niniejszego ustępu Kupujący musi dokonać łącznie.
13. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za zgodność przesłanych Kupującemu voucherów elektronicznych z umową.
14. Kupujący odpowiedzialny jest za ochronę voucherów elektronicznych oraz ich bezpieczne przechowywanie, ponieważ nie jest możliwe wysłanie voucheru elektronicznego po raz kolejny.
15. Voucher elektroniczny należy przechowywać w bezpiecznym miejscu. Kopiowanie, zagubienie lub jego utrata, jak również udostępnienie przez Kupującego tego voucheru lub numeru transakcji osobom postronnym może uniemożliwić Kupującemu lub Osobie obdarowanej wejście do ZOO na zakupiony voucher elektroniczny.
16. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności oraz nie jest zobowiązany do zwrotu ceny voucheru elektronicznego w sytuacji, gdy na skutek zdarzeń opisanych w pkt. 15 osoba nieuprawniona posłuży się tym voucherem w celu wejścia do ZOO.
17. Dokonywanie zakupu voucherów elektronicznych wymaga dysponowania przez Kupującego: urządzeniem z oprogramowaniem obsługującym pliki PDF (np. komputera, smartfona itp.). Koszt połączenia z siecią Internet w celu pobrania voucheru w formie e-mail ponosi Kupujący zgodnie z taryfą swego operatora. Rozmiar voucheru wynosi w zależności od liczby: 100-300 kB.
18. Kupujący ma prawo odstąpić od umowy sprzedaży voucherów elektronicznych, o których mowa w pkt 5 niniejszego paragrafu, 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 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 rozpoczęcia wykorzystania vouchera elektronicznego tj. w przypadku wydania w POK odpowiednio: jednorazowego biletu wstępu do ZOO lub rocznej karty do ZOO.
22. Zakupiony voucher elektroniczny, Kupujący lub Osoba obdarowana jest zobowiązany do wykorzystania przed upływem daty ważności widniejącej na voucherze (180 dni od daty zakupu).
23. Zakupiony voucher elektroniczny, Kupujący/Osoba obdarowana zobowiązany jest wymienić w Punkcie Obsługi Klienta, na odpowiadający mu, jednorazowy bilet wstępu do ZOO lub roczną kartę wstępu do ZOO, w godzinach pracy Punktu Obsługi Klienta ZOO WROCŁAW Sp. z o.o. dostępnych na stronie www.zoo.wroclaw.pl
24. Voucher elektroniczny na jednorazowy bilet wstępu do ZOO, Kupujący/Osoba obdarowana w dniu planowanej wizyty w ZOO, okazuje i wymienia w Punkcie Obsługi Klienta, w godzinach pracy Punktu Obsługi Klienta ZOO WROCŁAW Sp. z o.o. dostępnych na stronie www.zoo.wroclaw.pl, na tożsamy mu jednorazowy bilet wstępu do ZOO, który należy wykorzystać w dniu otrzymania w/w biletu.
25. Voucher elektroniczny na roczną kartę wstępu do ZOO, Kupujący/Osoba obdarowana okazuje i wymienia w Punkcie Obsługi Klienta, w godzinach pracy Punktu Obsługi Klienta ZOO WROCŁAW Sp. z o.o. dostępnych na stronie www.zoo.wroclaw.pl, na tożsamą roczną kartę wstępu. Kupujący/Osoba obdarowana wypełnienia dostępny w POK formularz i zapoznaje się z Regulaminem zakupu i użytkowania rocznych kart ZOO Wrocław Sp. z o.o. dostępnym także na stronie <https://zoo.wroclaw.pl/>), który akceptuje poprzez złożenie podpisu na formularzu wniosku o wydanie imiennej, rocznej karty wstępu a następnie otrzymuje odpowiadającą mu roczną kartę wstępu do ZOO. Roczna karta wstępu do ZOO jest kartą imienną, zawierającą zdjęcie użytkownika i może z niej korzystać wyłącznie osoba, której dane widnieją na karcie (Użytkownik). Przy wydawaniu rocznej karty do ZOO wymagana jest obecność osoby, na rzecz której wydawana jest roczna karta do ZOO. Ważność rocznej karty do ZOO wynosi 365 dni i liczona jest od dnia jej wydania. Roczna karta do ZOO upoważnia jej posiadacza do wstępu do ZOO przez 365 dni od daty wydania rocznej Karty. Zasady korzystania z kart rocznych do ZOO dostępne są na stronie <https://zoo.wroclaw.pl/cennik/karta-roczna/>.
26. Korzystanie z jednorazowych biletów ulgowych, studenckich lub rodzinnych, jak również korzystanie z rocznej karty ulgowej, określonych w niniejszym regulaminie wymaga dodatkowo posiadania przy sobie dokumentu potwierdzającego uprawnienie do korzystania z biletu ulgowego, studenckiego, rodzinnego lub rocznej karty ulgowej i okazania tego dokumentu na żądanie. Brak okazania dokumentu potwierdzającego uprawnienie do korzystania z biletów oraz rocznej karty, o których mowa w zdaniu pierwszym uniemożliwia wejście do ZOO na ten bilet. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do weryfikacji prawa do korzystania z ww. biletów i karty także w POK przed ich wydaniem.
27. Podczas zwiedzania należy przestrzegać zasad określonych w Regulaminie zwiedzania ZOO Wrocław Sp. z o.o., dostępnym na stronie <https://zoo.wroclaw.pl/>.

§ 4

Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące zakupu vouchera 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 vouchera 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. Informacja o przyjęciu lub odrzuceniu reklamacji zostanie przesłana Kupującemu na adres podany w formularzu reklamacyjnym.
4. Rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę nie wyłącza prawa Kupującego do dochodzenia roszczeń na podstawie ustawy z 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 2024 r., poz. 1061) 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 rejestracji konta oraz zakupu bez zakładania konta jest niezbędne odpowiednio do rejestracji konta i zawarcia umowy sprzedaży voucherów lub do zawarcia umowy sprzedaży voucherów. 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 rejestracji i zakupu lub zakupu bez rejestracji tj. imię, nazwisko i e-mail Kupującego, a w przypadku wystawienia faktury również nazwa przedsiębiorcy, jego adres oraz NIP przetwarzane będą odpowiednio w celu rejestracji i posiadania konta oraz realizacji umowy sprzedaży voucherów lub w celu realizacji umowy sprzedaży voucherów 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 PayU 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.

powiadamanie 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 istnienia konta Kupującego i przez czas obowiązywania umowy lub w przypadku zakupu bez rejestracji - 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. powiadamanie 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 <https://bilety.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 <https://bilety.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