

**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

Ilekcroć 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.