

REGULAMIN SPRZEDAŻY ON-LINE VOUCHERÓW DO ZOO WROCLAW SP. Z O.O.

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady sprzedaży elektronicznych voucherów za pomocą strony internetowej dostępnej pod adresem: <https://bilety.zoo.wroclaw.pl/bony/vouchery-serie.html> przez ZOO Wrocław Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Z. 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 voucherów elektronicznych należy zapoznać się z treścią niniejszego regulaminu i zaakceptować jego zasady.
3. Elektroniczne vouchery uprawniają odpowiednio – w zależności od rodzaju vouchera – do karty rocznej do ZOO (normalnej lub ulgowej) albo jednorazowego biletu wstępu do ZOO (normalny, ulgowy, studencki, rodzinny). Osoby uprawnione do korzystania z karty rocznej do ZOO ulgowej oraz jednorazowego biletu wstępu do ZOO (ulgowego, studenckiego, rodzinnego) oraz zasady korzystania z ww. kart i biletów określone są w Informacji o biletach dostępnej na stronie <https://zoo.wroclaw.pl/cennik/>. Regulamin zwiedzania ZOO Wrocław Sp. z o.o. dostępny jest na stronie <https://zoo.wroclaw.pl>. Regulamin zakupu i użytkowania kart rocznych ZOO Wrocław sp. z o.o. dostępny jest na stronie <https://zoo.wroclaw.pl/cennik/karta-roczna/>.

§ 2 Definicje

1. **Sprzedawca** - ZOO Wrocław Sp. z o. o. z siedzibą przy ul. Z. 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, telefony: +48 691 674 199/+48 71 340 71 19, e-mail: pok@zoo.wroc.pl. Kontakt ze Sprzedawcą możliwy jest pod ww. adresem, telefonem lub adresem e-mail.
2. **ZOO** - ZOO Wrocław Sp. z o. o. przy ul. Z. Wróblewskiego 1-5, 51-618 Wrocław.
3. **Punkt Obsługi Klienta (POK)** – miejsce obsługi Klienta, znajdujące 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 <https://zoo.wroclaw.pl/zwiedzanie/godziny-otwarcia/>. POK udziela informacji Kupującym oraz Osobom obdarowanym, przyjmuje reklamacje.
4. **Kupujący** - osoba, która dokonała zakupu vouchera elektronicznego on-line.
5. **Osoba obdarowana** - osoba, której Kupujący darował voucher elektroniczny.

6. **Voucher elektroniczny (voucher elektroniczny lub voucher)** - elektronicznie generowane potwierdzenie umowy zawartej pomiędzy Sprzedawcą i Kupującym, na podstawie której Kupujący lub Osoba obdarowana uprawniony/-a jest odpowiednio – w zależności od rodzaju nabytego vouchera – do karty rocznej do ZOO (normalnej lub ulgowej) albo jednorazowego biletu wstępu do ZOO (normalny, ulgowy, studencki, rodzinny), po okazaniu ważnego vouchera elektronicznego w POK. Każdy Voucher elektroniczny wyposażony jest w kod QR i datę jego ważności.
7. **Regulamin** - niniejszy Regulamin sprzedaży on-line voucherów elektronicznych.

§ 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 kartę roczną do ZOO (normalną lub ulgową) albo voucher na jednorazowy bilet wstępu do ZOO (normalny, ulgowy, studencki, rodzinny) i liczbę voucherów. Kupujący wypełnia formularz zamówienia, w którym należy wpisać poprawne i aktualne dane, stosując się do instrukcji zawartej na stronie. Kupujący zobowiązany jest do uważnego i kompletnego wypełnienia formularza.
2. W sprzedaży on-line dostępne są vouchery elektroniczne: na kartę roczną do ZOO (normalną lub ulgową) albo na jednorazowy bilet wstępu do ZOO (normalny, ulgowy, studencki, rodzinny).
3. 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.
4. Opłaty za vouchery należy dokonać w ciągu dwóch godzin od momentu złożenia zamówienia tylko i wyłącznie za pomocą udostępnionych przez system PayU kanałów sprzedaży.
5. Cena voucherów zgodna jest z cenami odpowiadających im jednorazowych biletów wstępu/kart rocznych do ZOO i zawiera podatek VAT.
6. Warunkiem otrzymania vouchera jest dokonanie płatności w ciągu dwóch godzin od złożenia zamówienia. Płatność uznaje się za dokonaną z momentem otrzymania przez Sprzedawcę informacji o wpływie środków na rachunek Sprzedawcy.
7. Każda transakcja zakupu voucherów on-line otrzyma swój numer PRO. Każdy Kupujący otrzyma na wskazany przez siebie w zamówieniu adres e-mail, w przeciągu dwóch godzin od dokonania płatności, voucher drogą elektroniczną (e-mail z załączonym plikiem PDF), który należy zachować. W przypadku nie otrzymania w wyznaczonym czasie vouchera należy skontaktować się z Punktem Obsługi Klienta pod adresem e-mail: pok@zoo.wroc.pl.
8. W przypadku braku zapłaty za zamówienie w ciągu dwóch godzin od złożenia zamówienia Sprzedawca anuluje zamówienie w wyniku braku dotrzymania warunków regulaminu wskazanych w § 3 pkt 6 oraz poinformuje na adres e-mail wskazany przez Kupującego w zamówieniu o braku możliwości zrealizowania transakcji.
9. Zakupione vouchery należy wykorzystać przed upływem daty ważności widniejącej na voucherze (90 dni od daty zakupu).

10. Uzyskanie karty rocznej do ZOO/jednorazowego biletu wstępu do ZOO możliwe jest w godzinach pracy POK, dostępnych na stronie <https://zoo.wroclaw.pl/>.
11. Voucher na jednorazowy bilet wstępu do ZOO należy okazać w dniu planowanej wizyty w ZOO i upoważnia on do jednorazowego wstępu do ZOO w tym dniu. Po okazaniu w POK vouchera na jednorazowy bilet wstępu do ZOO Kupujący/Osoba obdarowana otrzymuje odpowiadający mu jednorazowy bilet wstępu do ZOO, który należy wykorzystać w dniu otrzymania tego biletu.
12. Po okazaniu w POK vouchera na kartę roczną do ZOO Kupujący/Osoba obdarowana wypełnienia dostępny w POK formularz i zapoznaje się z Regulaminem zakupu i użytkowania kart rocznych 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 karty rocznej, a następnie otrzymuje odpowiadającą mu kartę roczną do ZOO. Karta roczna jest kartą imienną, zawierającą zdjęcie użytkownika i może z niej korzystać wyłącznie osoba, której dane widnieją na karcie (Użytkownik). Przy wydawaniu karty rocznej do ZOO wymagana jest obecność osoby, na rzecz której wydawana jest karta roczna do ZOO. Ważność karty rocznej do ZOO wynosi 365 dni i liczona jest od dnia jej wydania. Karta roczna do ZOO upoważnia do wstępu do ZOO przez 365 dni od daty wydania karty rocznej. Zasady korzystania z kart rocznych do ZOO dostępne są na stronie: <https://zoo.wroclaw.pl/cennik/karta-roczna/>.
13. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za zgodność przesłanych Kupującemu voucherów elektronicznych z umową.
14. Kupujący odpowiedzialny jest za ochronę voucherów oraz bezpieczne przechowywanie, ponieważ nie jest możliwe wysłanie vouchera po raz kolejny.
15. Przed wejściem do ZOO, Kupujący lub Osoba obdarowana zobowiązana jest do udokumentowania tj. okazania dokumentu uprawniającego do korzystania odpowiednio z jednorazowych biletów wstępu do ZOO ulgowych lub studenckich lub rodzinnych lub rocznej karty do ZOO ulgowej. Jednorazowe bilety wstępu do ZOO ulgowe lub studenckie lub rodzinne oraz roczna karta do ZOO ulgowa bez udokumentowania prawa do korzystania z nich nie uprawniają do wejścia na teren ZOO. Sprzedawca może dokonać weryfikacji prawa do korzystania z ww. biletów i karty także w POK przed ich wydaniem.
16. Podczas zwiedzania należy przestrzegać zasad określonych w Regulaminie zwiedzania ZOO Wrocław Sp. z o.o., dostępnym na stronie <https://zoo.wroclaw.pl/>.
17. Voucher na jednorazowy bilet wstępu do ZOO lub kartę roczną do ZOO należy przechowywać w bezpiecznym miejscu. Przekazanie ich przez Kupującego lub Osobę obdarowaną innej osobie, kopiowanie, zagubienie lub jego utrata, jak również udostępnienie przez Kupującego vouchera lub numeru transakcji osobom trzecim może uniemożliwić Kupującemu lub Osobie obdarowanej otrzymanie jednorazowego biletu wstępu do ZOO lub karty rocznej do ZOO.
18. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności oraz nie jest zobowiązany do zwrotu ceny vouchera elektronicznego w sytuacji, gdy na skutek zdarzeń opisanych w § 3 pkt 17 osoba nieuprawniona posłuży się voucherem.

19. Dokonywanie zakupu vouchera elektronicznego wymaga dysponowania przez Kupującego: urządzeniem z oprogramowaniem obsługującym pliki PDF (np. komputera, smartfona itp.). Koszt połączenia z siecią Internet w celu pobrania vouchera w formie e-mail ponosi Kupujący zgodnie z taryfą swego operatora. Rozmiar vouchera wynosi w zależności od liczby voucherów: 100-300 kB.
20. Kupujący ma prawo odstąpić od umowy sprzedaży voucherów elektronicznych w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy, bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów.
21. Kupujący może odstąpić od umowy składając Sprzedawcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy można pobrać ze strony: <https://bilety.zoo.wroclaw.pl/>. Do zachowania terminu określonego w § 3 pkt 20 wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
22. Kwota uiszczona przez Kupującego, po odstąpieniu od umowy sprzedaży zostanie zwrócona przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty jakiego użył Kupujący.
23. Kupujący traci prawo do odstąpienia od umowy w przypadku wykorzystania vouchera elektronicznego tj. w przypadku wydania w POK odpowiednio jednorazowego biletu wstępu do ZOO lub karty rocznej do ZOO.

§ 4 Reklamacje

1. Wszelkie reklamacje należy kierować do Sprzedawcy. Reklamacje można zgłaszać za pośrednictwem formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie <https://bilety.zoo.wroclaw.pl/>.
2. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać:
 - 1) dane Kupującego zgodne z danymi podanymi przy dokonywaniu zakupu vouchera elektronicznego,
 - 2) datę dokonania transakcji zakupu i numer transakcji PRO lub numer paragonu lub numer faktury lub inne potwierdzenie zakupu,
 - 3) opis przedmiotu reklamacji.
2. Reklamacje zostaną rozpatrzone nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej zgłoszenia.
3. 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 zasadach ogólnych Kodeksu cywilnego oraz przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r., poz. 287 ze zm.).

§ 5 Ochrona danych

1. Podanie danych osobowych w procesie rejestracji konta oraz zakupu bez zakładania konta jest niezbędne 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. 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 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 roku.
4. Dane osobowe, o których mowa w § 5 pkt 3, mogą zostać udostępnione operatorowi płatności internetowych PayU S.A. w celu umożliwienia realizacji płatności za voucher 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 roku.

§ 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.