

REGULAMIN SPRZEDAŻY ON-LINE BILETÓW NA WYDARZENIE „NOCOWANIE W AFRYKARIUM” ORGANIZOWANEGO PRZEZ ZOO WROCŁAW Sp. z o.o.

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady sprzedaży elektronicznych biletów na wydarzenie „Nocowanie w Afrykarium” na terenie 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 w/w biletów elektronicznych należy zapoznać się z treścią niniejszego regulaminu i zaakceptować jego zasady.

§ 2

Definicje

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

1. Regulamin – niniejszy Regulamin sprzedaży elektronicznych biletów na wydarzenie „Nocowanie w Afrykarium”, organizowane 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 elektronicznego biletu na wydarzenie „Nocowanie w Afrykarium” 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 skorzystania z usługi „Nocowanie w Afrykarium”, w dniu wskazanym na Bilecie elektronicznym oraz w godzinach określonych w regulaminie „Nocowania w Afrykarium” od 10.10.2025 r. do 14.03.2026 r., dostępnym na stronie www.zoo.wroclaw.pl. Bilet elektroniczny wyposażony jest w kod QR oraz ma moc Biletu.
6. Bilet - bilet uprawniający jego posiadacza do skorzystania z wydarzenia „Nocowanie w Afrykarium”, w dniu wskazanym na Bilecie elektronicznym oraz w godzinach określonych w regulaminie „Nocowania w Afrykarium” od 10.10.2025 r. do 14.03.2026 r., dostępnym na stronie www.zoo.wroclaw.pl.
7. Bilet elektroniczny na wydarzenie „Nocowanie w Afrykarium” przysługuje:
 - a) osobom dorosłym,
 - b) dzieciom po ukończeniu 16 roku życia, pod warunkiem, że dzieci w wieku od 16 do 18 roku życia, znajdą się pod opieką osób dorosłych będących ich prawnymi opiekunami.
8. 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 usługi i ich liczbę.
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. Zakupu biletów elektronicznych na wydarzenie można dokonać **od 11.08.2025 r.**, nie później jednak niż 36 godzin przed rozpoczęciem wybranego terminu. Informacje na temat terminów i godzin wydarzenia znajdują się na stronie internetowej www.zoo.wroclaw.pl, w Regulaminie „Nocowania w Afrykarium” od 10.10.2025 r. do 14.03.2026 r.
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 bilety elektroniczne należy dokonać w ciągu jednej godziny od momentu złożenia zamówienia tylko i wyłącznie za pomocą udostępnionych przez system PayU kanałów sprzedaży.
8. Ceny biletów elektronicznych wyrażone są w walucie polskiej (PLN) i zawierają podatek VAT.
9. 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.
10. Każda transakcja zakupu biletów 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 bilety elektroniczne. Zostaną one przesłane drogą elektroniczną (e-mail z załączonym plikiem PDF), które należy zachować oraz okazać i zeskanować przy wejściu do ZOO.
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 ust. 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 biletu elektronicznego oraz dokonania zapłaty za ten bilet zgodnie z Regulaminem. Czynności opisanych w zdaniu pierwszym niniejszego ustępu Kupujący musi dokonać łącznie.

13. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za zgodność przesłanych Kupującemu biletów elektronicznych z umową.
14. Kupujący odpowiedzialny jest za ochronę biletów elektronicznych oraz ich bezpieczne przechowywanie, ponieważ nie jest możliwe wysłanie biletu elektronicznego po raz kolejny.
15. 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 skorzystanie z usługi „Nocowanie w Afrykarium” na zakupiony bilet elektroniczny.
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 tym biletem 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. Kupującemu nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy zakupu biletu elektronicznego, bilety zakupione na wydarzenie „Nocowanie w Afrykarium” nie podlegają zwrotowi.
19. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w dostawie prądu, Internetu lub działanie siły wyższej.
20. Wejście do ZOO dla posiadaczy biletów elektronicznych odbywać się będzie wyłącznie za okazaniem ważnego biletu elektronicznego przez wejście obsługiwane przez pracownika ochrony.

§ 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 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 biletów lub 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 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 biletów lub 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 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. 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 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. 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.