

REGULAMIN SPRZEDAŻY ON-LINE ORAZ UŻYTKOWANIA ELEKTRONICZNYCH KART ROCZNYCH DO ZOO WROCŁAW SP. Z O.O.

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady użytkowania oraz zakupu elektronicznych kart rocznych za pomocą strony internetowej dostępnej pod adresem: <https://bilety.zoo.wroclaw.pl/> 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 elektronicznych kart rocznych należy zapoznać się z treścią niniejszego regulaminu i zaakceptować jego zasady.
3. Niniejszy regulamin dostępny jest nieodpłatnie na stronie <https://bilety.zoo.wroclaw.pl/index/regulamin-sprzedazy.html>

§ 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 Użytkownikom, przyjmuje reklamacje.

4. **Kupujący** – osoba fizyczna, która ukończyła 16 rok życia, posiadająca konto na stronie <https://bilety.zoo.wroclaw.pl/>, która dokonała zakupu karty rocznej on-line.
5. **Elektroniczna karta klienta** – aplikacja, karta wirtualna przypisana Klientowi, który zarejestrował się i założył konto w sklepie online.
6. **Elektroniczna karta roczna** - elektronicznie generowane potwierdzenie umowy zawartej pomiędzy Sprzedawcą i Kupującym, uprawniające Użytkownika do wstępu do Zoo Wrocław zgodnie niniejszym regulaminem.
7. **Użytkownik** – osoba, na rzecz której karta roczna została kupiona.
8. **Regulamin** - niniejszy Regulamin zakupu on-line oraz użytkowania elektronicznych kart rocznych.
9. **Sklep online** – sklep Zoo Wrocław pod adresem <https://bilety.zoo.wroclaw.pl/>

§ 3 Zakup elektronicznych kart rocznych on-line

1. By zakupić kartę roczną online należy się zarejestrować się w sklepie online.
2. Rejestracja polega na:
 - a) wypełnieniu prawidłowo formularza rejestracyjnego znajdującego się na stronie internetowej sklepu online,
 - b) zapoznaniu się i zaakceptowaniu niniejszego Regulaminu.
3. Czynności rejestracyjne dokonywane są jednorazowo. Kupujący zakłada konto w sklepie internetowym. Przy każdym kolejnym zamówieniu Kupujący używa ustalonego wcześniej na stronie sklepu online loginu i hasła.
4. Kupujący po zarejestrowaniu się w sklepie online otrzymuje elektroniczną kartę klienta.
5. Kupujący jest uprawniony do zakupu karty rocznej dla siebie oraz dla osób, których jest opiekunem prawnym.
6. Zakup elektronicznej karty rocznej składa się z następujących etapów: rejestracja Kupującego w sklepie online. Wprowadzenie danych oraz wizerunku użytkownika karty rocznej. Wizerunek to aktualne i wyraźne zdjęcie twarzy Użytkownika. Wybór odpowiedniej karty rocznej. Złożenie zamówienia. Opłacenie zamówienia. Płatność następuje przy składaniu zamówienia.
7. Ulgową kartę roczną przysługuje :

- a) dzieciom w wieku od ukończenia 3 roku życia do 7 lat, zgodnie z datą podaną w trakcie wyrobienia karty rocznej,
 - b) uczniom szkół podstawowych, szkół ponadpodstawowych, którzy nie ukończyli 21 roku życia i okażą ważną legitymację szkolną,
 - c) dzieciom oraz młodzieży w wieku od 7 lat 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) emerytom i rencistom, którzy okażą ważną legitymację emeryta i rencisty oraz dowód osobisty,
 - e) studentom, którzy nie ukończyli 26 roku życia, którzy okażą ważną legitymację studencką,
 - f) osobom posiadającym orzeczenie Zespołu ds. Orzekania o Stopniu Niepełnosprawności lub Legitymację Osoby Niepełnosprawnej.
8. On-line zakupić można jedynie karty roczne normalne i ulgowe w regularnej cenie bądź z dobrowolną dopłatą Zoo na Ratunek, zgodnie z cennikiem.
 9. Karta roczna jest kartą imienną, co oznacza, iż może z niej korzystać wyłącznie osoba, której dane oraz wizerunek widnieją na karcie (Użytkownik).
 10. W przypadku podania danych lub wizerunku niezgodnych ze stanem faktycznym Sprzedawca ma prawo do odstąpienia od sprzedaży.
 11. 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.
 12. Cenę karty rocznej określa obowiązujący cennik, dostępny na stronie internetowej: <https://zoo.wroclaw.pl>
 13. Po opłaceniu i otrzymaniu elektronicznej karty rocznej, w postaci pliku PDF przesłanego na podany w zamówieniu adres e-mail, ani Kupujący ani Użytkownik nie mają możliwości zmiany danych i wizerunku Użytkownika. Korektę danych może wykonać jedynie pracownik Punktu Obsługi Klienta. By dokonać korekty danych Kupujący oraz Użytkownik muszą osobiście

zgłosić się do Punktu Obsługi Klienta. Użytkownik musi przedstawić ważny dokument tożsamości ze zdjęciem. Korekta danych podlega opłacie w wysokości 20,00 zł (słownie złotych: dwadzieścia 00/100).

14. Po skorzystaniu z karty nie ma możliwości zmiany danych i wizerunku Użytkownika.
15. Dokonywanie zakupu karty rocznej on-line wymaga dysponowania przez Kupującego: urządzeniem z oprogramowaniem obsługującym pliki PDF (np. komputera, smartfona itp.). Koszt połączenia z siecią Internet w celu zakupu i pobrania pliku ponosi Kupujący zgodnie z taryfą swego operatora.

§ 4 Użytkowanie elektronicznej karty rocznej

1. Zakupiona karta roczna jest ważna 365 dni od daty zakupu i uprawnia Użytkownika do codziennego zwiedzania Zoo, w godzinach jego otwarcia, jednak nie więcej niż 3 razy w ciągu jednego dnia.
2. Wstęp na teren Zoo jest możliwy po okazaniu ważnej karty rocznej, tylko w godzinach otwarcia kas.
3. W przypadku karty rocznej ulgowej Użytkownik ma obowiązek przy realizacji usługi (wchodząc na teren Zoo) przedstawić ważne dokumenty uprawniające do skorzystania z ulgi.
4. Zoo Wrocław ma prawo odmówić realizacji karty rocznej:
 - a) gdy nie jest możliwe zeskanowanie kodu elektronicznej karty rocznej ze względu na np. niewyraźny druk bądź uszkodzony nośnik.
 - b) w razie uzasadnionych wątpliwości, czy karta roczna należy do osoby posługującej się nią, pracownik ochrony ma prawo zażądać okazania dokumentu ze zdjęciem celem weryfikacji danych posiadacza karty. W przypadku gdy osoba posługująca się kartą nie jest Użytkownikiem pracownik ochrony odmawia prawa wstępu tej osobie,
 - c) w przypadku gdy dane Użytkownika nie są zgodne z przedstawionym dokumentem tożsamości lub przedstawiony dokument tożsamości nie jest dokumentem Użytkownika,
 - d) w przypadku gdy Użytkownik nie posiada uprawnień do korzystania z posiadanej karty rocznej.

5. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności oraz nie jest zobowiązany do zwrotu ceny karty rocznej elektronicznej w sytuacji, gdy na skutek zdarzeń opisanych w § 4 pkt 4 Użytkownik nie skorzysta z karty rocznej.

§ 5 Odstąpienie od umowy

1. Kupujący ma prawo odstąpić od umowy sprzedaży on-line kart rocznych w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy, bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z zastrzeżeniem § 5 pkt 4.
2. Kupujący może odstąpić od umowy składając Sprzedawcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Do zachowania terminu odstąpienia od umowy wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
3. Kwota uiszczona przez Kupującego, po odstąpieniu od umowy sprzedaży zostanie zwrócona przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty jakiego użył Kupujący.
4. Kupujący traci prawo do odstąpienia od umowy w przypadku wykorzystania karty rocznej.

§ 6 Reklamacje

1. Wszelkie reklamacje należy kierować do Sprzedawcy. Reklamacje można zgłaszać na adres pok@zoo.wroc.pl bądź osobiście w Punkcie Obsługi Klienta
2. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać:
 - a) dane Kupującego zgodne z danymi podanymi przy dokonywaniu zakupu,
 - 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.
5. 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.).

§ 7 Ochrona danych

1. Podanie danych osobowych w procesie rejestracji konta jest niezbędne do rejestracji i posiadania konta oraz zawarcia umowy sprzedaży elektronicznej karty rocznej. 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. a. Dane osobowe tj. imię, nazwisko, wizerunek, data urodzenia użytkownika, ponadto e-mail kupującego, a w przypadku wystawienia faktury również nazwę przedsiębiorcy, jego adres oraz NIP przetwarzane będą w celu rejestracji i posiadania konta oraz realizacji umowy sprzedaży elektronicznych kart rocznych 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.
b. dane osobowe tj. e-mail przetwarzane będą w celu otrzymywania od ZOO Wrocław sp. z o.o. 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.;
4. Dane osobowe, o których mowa w § 7 pkt 3, mogą zostać udostępnione operatorowi płatności internetowych PayU S.A. w celu umożliwienia realizacji płatności za elektroniczną kartę roczną 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. a. Dane osobowe tj. imię i nazwisko, data urodzenia, wizerunek oraz email przechowywane są przez czas istnienia konta kupującego lub w przypadku braku dokonywania zakupu kart rocznych do upływu 3 lat od dnia wygaśnięcia

ważności ostatniej karty rocznej kupionej przez kupującego. Dane związane z wystawieniem faktury przechowywane są 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.

b. dane osobowe zebrane w celu przekazywania przez ZOO Wrocław sp. z o.o. 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.

7. 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 roku.
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.

§ 8 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.

