

**REGULAMIN OKRESOWEJ SPRZEDAŻY DWUDNIOWYCH BILETÓW WSTĘPU DO OGRODU  
ZOOLOGICZNEGO PROWADZONEGO PRZEZ ZOO WROCŁAW Sp. z o.o.**

**§ 1**

**Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy Regulamin określa:
  - 1) zasady okresowej sprzedaży przez ZOO WROCŁAW Sp. z o.o. dwudniowych biletów wstępu do ogrodu zoologicznego prowadzonego przez spółkę ZOO WROCŁAW Sp. z o.o., zwanego dalej ZOO, w tym zasady okresowej sprzedaży dokonywanej za pośrednictwem sieci Internet na stronie internetowej dostępnej pod adresem: [www.bilety.zoo.wroc.pl](http://www.bilety.zoo.wroc.pl) oraz
  - 2) zasady wstępu do ZOO przez osoby uprawnione w wyniku zakupu biletu, o którym mowa w pkt 1 niniejszego ustępu.
2. Oferta sprzedaży dwudniowych biletów wstępu do ZOO, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu jest ofertą czasową obowiązującą od dnia 23.01.2025 r. do dnia 02.03.2025 r., przy czym w ramach tej oferty możliwy jest zakup dwudniowych biletów wstępu do ZOO z datą ważności nie późniejszą niż 02.03.2025 r.
3. Przed zakupem dwudniowych biletów wstępu do ZOO należy zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu.
4. Każda osoba dokonująca zakupu dwudniowych biletów wstępu do ZOO i każda osoba uprawniona do wstępu do ZOO w wyniku zakupu dwudniowego biletu wstępu do ZOO powinna zaakceptować zasady niniejszego Regulaminu oraz przestrzegać jego postanowień.

**§ 2**

**Definicje**

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

- 1) Regulamin – niniejszy Regulamin okresowej sprzedaży dwudniowych biletów wstępu do ogrodu zoologicznego, prowadzonego przez ZOO WROCŁAW Sp. z o.o.
- 2) ZOO – ogród zoologiczny prowadzony przez ZOO WROCŁAW Sp. z o.o.
- 3) 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](mailto:pok@zoo.wroc.pl). Kontakt ze Sprzedawcą możliwy jest pod ww. adresem, telefonem i adresem e-mail.
- 4) Kupujący – osoba, która dokonuje lub dokonała zakupu dwudniowego biletu wstępu do ZOO jednym z kanałów dystrybucji tj.: w Kasach, Punkcie Obsługi Klienta, Automatach lub za pośrednictwem sieci Internet (on-line).
- 5) Kasy – miejsca sprzedaży, znajdujące się przy wejściach do ZOO.
- 6) 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](mailto:pok@zoo.wroc.pl), w

godzinach pracy Punktu Obsługi Klienta ZOO WROCŁAW Sp. z o.o. dostępnych na stronie [www.zoo.wroclaw.pl](http://www.zoo.wroclaw.pl)

- 7) Automaty - automaty biletowe Merona 2012 PLUS oraz automaty biletowe typu BS-09, znajdujące się na terenie Sprzedawcy i służące do sprzedaży biletów przy użyciu kart płatniczych.
- 8) Sprzedaż on-line – sprzedaż dokonywana za pośrednictwem sieci Internet na stronie internetowej dostępnej pod adresem: [www.bilety.zoo.wroc.pl](http://www.bilety.zoo.wroc.pl)
- 9) Dwudniowy bilet elektroniczny - elektronicznie generowane potwierdzenie umowy zawartej pomiędzy Sprzedawcą i Kupującym, na podstawie którego Kupujący jest uprawniony, z zastrzeżeniem § 3 ust. 27 - 29 Regulaminu, do dwukrotnego wstępu do ZOO w dwóch kolejnych, następujących po sobie dniach, przy czym pierwsze wejście możliwe jest w dniu rozpoczęcia ważności Dwudniowego biletu elektronicznego, wskazanym na Dwudniowym bilecie elektronicznym oraz w godzinach otwarcia Kas (dostępnych na stronie [www.zoo.wroclaw.pl](http://www.zoo.wroclaw.pl)), a drugie wejście możliwe jest w ww. godzinach w dniu następnym. Dwudniowy bilet elektroniczny wyposażony jest w kod kreskowy oraz kod QR.
- 10) Dwudniowy bilet – bilet sprzedawany w Kasach, POK lub Automatach, uprawniający z zastrzeżeniem § 4 ust. 5-7 i § 5 ust. 5-7 Regulaminu jego posiadacza do dwukrotnego wstępu do ZOO w dwóch kolejnych, następujących po sobie dniach, przy czym pierwsze wejście możliwe jest w dniu rozpoczęcia ważności Dwudniowego biletu, wskazanym na Dwudniowym bilecie oraz w godzinach otwarcia Kas (dostępnych na stronie [www.zoo.wroclaw.pl](http://www.zoo.wroclaw.pl)), a drugie wejście możliwe jest w ww. godzinach w dniu następnym.
- 11) Dwudniowy bilet elektroniczny ulgowy/Dwudniowy bilet ulgowy – Dwudniowy bilet elektroniczny lub Dwudniowy 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) 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, 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 posiadającym Wrocławską Kartę Seniora wraz z dowodem osobistym.
- 12) Dwudniowy bilet elektroniczny normalny/Dwudniowy bilet normalny – Dwudniowy bilet elektroniczny lub Dwudniowy bilet w cenie regularnej.

- 13) Dwudniowy bilet elektroniczny Zoo na ratunek/Dwudniowy bilet Zoo na ratunek (normalny lub ulgowy) – bilet, z ceny którego 1,0 zł przeznaczane jest przez Sprzedawcę na ochronę gatunków zagrożonych wyginięciem.
- 14) Dwudniowy kupon kontrolny – kupon uprawniający jego posiadacza pod warunkiem posiadania na nadgarstku prawidłowo założonej Opaski do dwukrotnego wstępu do ZOO w dwóch kolejnych, następujących po sobie dniach, przy czym pierwsze wejście możliwe jest w dniu rozpoczęcia ważności Dwudniowego kuponu kontrolnego, wskazanym na Dwudniowym kuponie kontrolnym oraz w godzinach otwarcia Kas (dostępnych na stronie [www.zoo.wroclaw.pl](http://www.zoo.wroclaw.pl)), a drugie wejście możliwe jest w ww. godzinach w dniu następnym. Kupon dostępny jest do pobrania dla osób zwolnionych z uiszczenia opłaty za Dwudniowy bilet, wskazanych w pkt 15) poniżej, w Kasach lub POK. Nie wymaga się zakładania Opaski w przypadku osób, o których mowa w pkt 15 lit a) poniżej.
- 15) Osoby zwolnione z uiszczenia opłaty za Dwudniowy bilet, otrzymujące Kupon dwudniowy 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.
- 16) Opaska – opaska jednorazowego użytku wydawana Kupującemu przez Sprzedawcę po zakupie każdego biletu lub kuponu kontrolnego, określonych w Regulaminie, umożliwiająca wraz z ww. biletem identyfikację osób uprawnionych do wstępu do ZOO zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

### **§ 3**

#### **Zakup Dwudniowego biletu elektronicznego**

1. Zakup Dwudniowego biletu elektronicznego możliwy jest wyłącznie w okresie od dnia 23.01.2025 r. do dnia 02.03.2025 r. z datą ważności nie późniejszą niż 02.03.2025 r.
2. W celu dokonania zakupu Dwudniowego biletu elektronicznego Kupujący dokonuje zamówienia wybierając konkretny dzień wizyty w ZOO oraz rodzaj Dwudniowego biletu elektronicznego (normalny/normalny Zoo na ratunek, ulgowy/ulgowy Zoo na ratunek) i ich liczbę.
3. 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.
4. Rejestracja polega na:
  - a) wypełnieniu prawidłowo formularza rejestracyjnego znajdującego się na stronie internetowej sklepu online,
  - b) zapoznaniu się i zaakceptowaniu niniejszego Regulaminu.
5. 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.
6. Zakupu Dwudniowych biletów elektronicznych można dokonać maksymalnie z czternastodniowym wyprzedzeniem, nie później jednak niż trzy godziny przed zamknięciem ZOO w dniu planowanej wizyty, z zastrzeżeniem że z uwagi na ograniczoną czasowo ofertę sprzedaży Dwudniowych biletów elektronicznych nie jest możliwy zakup Dwudniowych biletów elektronicznych, których data ważności przypadałaby po dacie 02.03.2025 r. Informacje na temat dni i godzin otwarcia ZOO znajdują się na stronie internetowej [www.zoo.wroclaw.pl](http://www.zoo.wroclaw.pl)

7. W sprzedaży on-line dostępne są Dwudniowe bilety elektroniczne: normalny/normalny Zoo na ratunek, ulgowy/ulgowy Zoo na ratunek.
8. 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.
9. Opłaty za Dwudniowe bilety elektroniczne należy dokonać w ciągu jednej godziny od momentu złożenia zamówienia tylko i wyłącznie za pomocą udostępnionych przez system PayU kanałów sprzedaży.
10. Ceny Dwudniowych biletów elektronicznych wyrażone są w walucie polskiej (PLN) i zawierają podatek VAT.
11. Warunkiem otrzymania Dwudniowego 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.
12. Każda transakcja zakupu Dwudniowych 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 Dwudniowe bilety elektroniczne. Zostaną one przesłane drogą elektroniczną (e-mail z załączonym plikiem PDF), które należy zachować oraz okazać i zeskanować przy wejściu do ZOO.
13. 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. 11 Regulaminu oraz poinformuje na adres e-mail wskazany przez Kupującego w zamówieniu o braku możliwości zrealizowania transakcji.
14. Umowa sprzedaży pomiędzy Kupującym a Sprzedawcą zostaje zawarta w momencie złożenia zamówienia na zakup Dwudniowego biletu elektronicznego oraz dokonania zapłaty za ten bilet zgodnie z Regulaminem. Czynności opisanych w zdaniu pierwszym niniejszego ustępu Kupujący musi dokonać łącznie.
15. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za zgodność przestanych Kupującemu Dwudniowych biletów elektronicznych z umową.
16. Kupujący odpowiedzialny jest za ochronę Dwudniowych biletów elektronicznych oraz ich bezpieczne przechowywanie, ponieważ nie jest możliwe wysłanie Dwudniowego biletu elektronicznego po raz kolejny.
17. Dwudniowy 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 Dwudniowy bilet elektroniczny.
18. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności oraz nie jest zobowiązany do zwrotu ceny Dwudniowego biletu elektronicznego w sytuacji, gdy na skutek zdarzeń opisanych w pkt. 17 osoba nieuprawniona posłuży się tym biletem w celu wejścia do ZOO.
19. Dokonywanie zakupu Dwudniowych 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.
20. Kupujący ma prawo odstąpić od umowy sprzedaży Dwudniowych biletów 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:

[www.bilety.zoo.wroc.pl](http://www.bilety.zoo.wroc.pl) Do zachowania terminu określonego w pkt 20 niniejszego paragrafu 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 rozpoczęcia wykorzystania Dwudniowego biletu elektronicznego tj. wejścia do ZOO.
24. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w dostawie prądu, Internetu lub działanie siły wyższej.
25. W przypadku zakupu Dwudniowego biletu elektronicznego przed wejściem do ZOO Kupujący zobowiązany jest dodatkowo do pobrania w Kasach lub POK, do każdego zakupionego Dwudniowego biletu elektronicznego Opaski. Opaska zostanie wydana Kupującemu po okazaniu Dwudniowego biletu elektronicznego (jedna opaska na jeden bilet).
26. Opaska umożliwia wraz z Dwudniowym biletem elektronicznym identyfikację osób uprawnionych do wstępu do ZOO zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
27. Opaskę każda osoba posiadająca Dwudniowy bilet elektroniczny zobowiązana jest założyć na nadgarstek z użyciem warstwy klejącej znajdującej się na Opasce przed pierwszym wejściem do ZOO.
28. Opaskę należy założyć na nadgarstek w sposób uniemożliwiający jej zdjęcie i przekazanie innej osobie oraz należy ją nosić na nadgarstku w okresie ważności ww. biletu.
29. Przed wejściem do ZOO należy okazać założoną na nadgarstek Opaskę wraz z Dwudniowym biletem elektronicznym.
30. Wejście do ZOO dla posiadaczy Dwudniowych biletów elektronicznych odbywać się będzie wyłącznie za okazaniem ważnego Dwudniowego biletu elektronicznego oraz Opaski założonej na nadgarstek, przez wejście obsługiwane przez pracownika ochrony. Nie ma możliwości wejścia przez bramki kołowrotów.

#### **§ 4**

##### **Zakup Dwudniowego biletu w Automatach**

1. Zakup Dwudniowego biletu w Automatach możliwy jest wyłącznie w okresie od dnia 23.01.2025 r. do dnia 02.03.2025 r. z datą ważności nie późniejszą niż 02.03.2025 r.
2. W sprzedaży w Automatach dostępne są Dwudniowe bilety: normalny/normalny Zoo na ratunek, ulgowy/ulgowy Zoo na ratunek.
3. W przypadku zakupu Dwudniowego biletu w Automacie przed wejściem do ZOO Kupujący zobowiązany jest dodatkowo do pobrania w Kasach lub POK, do każdego zakupionego Dwudniowego biletu Opaski. Opaska zostanie wydana Kupującemu po okazaniu Dwudniowego biletu (jedna Opaska na jeden bilet).
4. Opaska umożliwia wraz z Dwudniowym biletem identyfikację osób uprawnionych do wstępu do ZOO zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
5. Opaskę każda osoba posiadająca Dwudniowy bilet zobowiązana jest założyć na nadgarstek z użyciem warstwy klejącej znajdującej się na Opasce przed pierwszym wejściem do ZOO.
6. Opaskę należy założyć w sposób uniemożliwiający jej zdjęcie i przekazanie innej osobie oraz należy ją nosić na nadgarstku w okresie ważności ww. biletu.
7. Przed wejściem do ZOO należy okazać założoną na nadgarstek Opaskę wraz z Dwudniowym biletem.

8. Wejście do ZOO dla posiadaczy Dwudniowych biletów odbywać się będzie wyłącznie za okazaniem ważnego Dwudniowego biletu oraz Opaski założonej na nadgarstek, przez wejście obsługiwane przez pracownika ochrony. Nie ma możliwości wejścia przez bramki kołowrotów.

## **§ 5**

### **Zakup Dwudniowego biletu w Kasach i POK**

1. Zakup Dwudniowego biletu w Kasach lub POK możliwy jest wyłącznie w okresie od dnia 23.01.2025 r. do dnia 02.03.2025 r. z datą ważności nie późniejszą niż 02.03.2025 r.
2. W sprzedaży w Kasach i POK dostępne są Dwudniowe bilety: normalny/normalny Zoo na ratunek, ulgowy/ulgowy Zoo na ratunek.
3. W przypadku zakupu Dwudniowego biletu w Kasach lub POK przed wejściem do ZOO Kupujący zobowiązany jest dodatkowo do jednoczesnego pobrania w Kasach lub POK, do każdego zakupionego Dwudniowego biletu Opaski. Opaska zostanie wydana Kupującemu wraz z Dwudniowym biletem (jedna Opaska na jeden bilet).
4. Opaska umożliwia wraz z Dwudniowym biletem identyfikację osób uprawnionych do wstępu do ZOO zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
5. Opaskę każda osoba posiadająca Dwudniowy bilet zobowiązana jest założyć na nadgarstek z użyciem warstwy klejącej znajdującej się na Opasce przed pierwszym wejściem do ZOO.
6. Opaskę należy założyć w sposób uniemożliwiający jej zdjęcie i przekazanie innej osobie oraz należy ją nosić na nadgarstku w okresie ważności ww. biletu.
7. Przed wejściem do ZOO należy okazać założoną na nadgarstek Opaskę wraz z Dwudniowym biletem.
8. Wejście do ZOO dla posiadaczy Dwudniowych biletów odbywać się będzie wyłącznie za okazaniem ważnego Dwudniowego biletu oraz Opaski założonej na nadgarstek, przez wejście obsługiwane przez pracownika ochrony. Nie ma możliwości wejścia przez bramki kołowrotów.

## **§ 6**

### **Ogólne warunki korzystania z biletu określonego w Regulaminie**

1. Zakupione bilety, o których mowa w Regulaminie, pod warunkiem posiadania założonej zgodnie z Regulaminem Opaski, upoważniają do dwukrotnego wstępu do ZOO w wybrany przez Kupującego dzień, w okresie wskazanym w Regulaminie (wejście pierwsze) i w dniu następnym (wejście drugie). Pierwsze wejście do ZOO możliwe jest w dniu rozpoczęcia ważności, wskazanym na ww. bilecie oraz w godzinach otwarcia kas ZOO. Godziny otwarcia kas ZOO dostępne są na stronie [www.zoo.wroclaw.pl](http://www.zoo.wroclaw.pl). Drugie wejście do ZOO możliwe jest w kolejnym dniu, następującym po dniu, o którym mowa w zdaniu drugim niniejszego ustępu, w godzinach otwarcia kas ZOO.
2. Zabronione jest odsprzedawanie lub odstępowanie Opaski lub biletu, o którym mowa w Regulaminie.
3. W celu pobrania Opaski przed wejściem do ZOO należy ustawić się w kolejce do Kas lub POK. Osoby posiadające bilety określone w Regulaminie - w zakresie wydawania Opasek - nie będą obsługiwane poza kolejnością.

4. Wejście do ZOO, dla posiadaczy biletów dwudniowych wraz z Opaskami odbywać się będzie przez bramę obsługiwaną przez pracownika ochrony, nie ma możliwości wejścia przez bramki kołowrotów.
5. Korzystanie z ulgowych biletów określonych w niniejszym regulaminie wymaga dodatkowo posiadania przy sobie dokumentu potwierdzającego uprawnienie do korzystania z biletu ulgowego i okazania tego dokumentu na żądanie. Brak okazania dokumentu potwierdzającego uprawnienie do korzystania z biletu ulgowych uniemożliwia wejście do ZOO na ten bilet.
6. Podczas zwiedzania ZOO każda osoba zobowiązana jest do przestrzegania zasad określonych w Regulaminie zwiedzania ZOO Wrocław Sp. z o.o. dostępnym na stronie [www.zoo.wroclaw.pl](http://www.zoo.wroclaw.pl)
7. Ceny biletów określonych w Regulaminie dostępne są na stronie [www.zoo.wroclaw.pl](http://www.zoo.wroclaw.pl)

## **§ 7**

### **Reklamacje**

1. Reklamacje dotyczące zakupu Dwudniowego 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 Dwudniowego 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 dotyczące zakupu Dwudniowego biletu w Kasach, POK lub w Automatach należy kierować do Sprzedawcy. Reklamacje można kierować drogą e-mailową: [pok@zoo.wroc.pl](mailto:pok@zoo.wroc.pl), drogą pocztową na adres: Zoo Wrocław Sp. z o.o., POK, ul. Wróblewskiego 1-5, 51-618 Wrocław lub osobiście w Punkcie Obsługi Klienta.
4. Reklamacje zostaną rozpatrzone nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej zgłoszenia.
5. Informacja o przyjęciu lub odrzuceniu reklamacji zostanie przesłana Kupującemu na adres podany w formularzu reklamacyjnym lub w e-mailu.
6. 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.).

## **§ 8**

### **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](mailto: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.

## **§ 9**

### **Postanowienia końcowe**

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia ogłoszenia.
2. Regulamin niniejszy jest udostępniony nieodpłatnie na stronie internetowej [www.zoo.wroclaw.pl](http://www.zoo.wroclaw.pl) w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.
3. Niniejszy Regulamin może zostać jednostronnie zmieniony przez Sprzedawcę. O planowanej zmianie Sprzedawca poinformuje z 14-dniowym wyprzedzeniem, zamieszczając na stronie [www.zoo.wroclaw.pl](http://www.zoo.wroclaw.pl) w miejscu widocznym dla Kupującego przed złożeniem zamówienia, przy czym do zamówień złożonych przed dniem wejścia w życie zmian, zastosowanie mają postanowienia dotychczasowe, chyba że Kupujący wyrazi na piśmie zgodę na zastosowanie wobec niego nowych postanowień.