

REGULAMIN ZWIEDZANIA MIEJSKIEGO OGRODU ZOOLOGICZNEGO W ŁODZI

§ 1

PRZEPISY PORZĄDKOWE DLA ZWIEDZAJĄCYCH

1. Prawo wstępu do Miejskiego Ogrodu Zoologicznego w Łodzi (dalej zwanego także „Ogrodem”) w dniach i godzinach jego otwarcia mają osoby, które posiadają ważny bilet wstępu lub roczną kartę wstępu oraz osoby, którym przysługuje nieodpłatne wejście. Aktualny cennik znajduje się na stronie internetowej: <https://www.zoo.lodz.pl> i przy kasach biletowych.
2. Bilety wstępu można zakupić: w kasach biletowych (w tym w Biurze Obsługi Klienta tj. w kasie biletowej nr 6), w biletomatach oraz przez Internet. Zakupione bilety należy zachować do kontroli przez cały czas zwiedzania.
3. Zakup biletu z Kartą Łodzianina możliwy jest jeden raz na 30 dni.
4. Zakup biletów oraz wejście na teren Ogrodu oznacza akceptację niniejszego Regulaminu.
5. Dzieci do lat 13 mogą przebywać na terenie Ogrodu tylko pod opieką dorosłych.
6. Za osoby niepełnoletnie pełną odpowiedzialność ponoszą ich rodzice lub prawni opiekunowie.
7. Za uczestników zorganizowanych wycieczek dzieci i młodzieży oraz ich zachowanie odpowiadają opiekunowie wycieczek.
8. Warunki pogodowe i inne wydarzenia losowe (np. awarie techniczne) lub brak zwierząt prezentujących się na ekspozycjach nie uprawniają do zwrotu kosztów zakupionych biletów.
9. Zwiedzający mają bezwzględny obowiązek stosowania się do zaleceń pracowników Ogrodu oraz pracowników ochrony, mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i porządku na terenie Ogrodu.
10. Zwiedzający zobowiązani są do przestrzegania wszystkich uwag i zaleceń umieszczonych na tablicach informacyjnych i ostrzegawczych znajdujących się na terenie Ogrodu.
11. Do Ogrodu nie zostaną wpuszczone osoby: nietrzeźwe, będące pod wpływem narkotyków lub innych substancji odurzających, zachowujące się agresywnie.
12. Ogród zastrzega sobie prawo do odwołania zaplanowanych wydarzeń lub karmień pokazowych.
13. Regulamin jest dostępny na stronie Ogrodu pod adresem: <https://www.zoo.lodz.pl> oraz w kasach Ogrodu.

§ 2

ZASADY ZAPEWNIAJĄCE BEZPIECZEŃSTWO ZWIEDZAJĄCYM ORAZ
ZWIERZĘTOM PRZEBYWAJĄCYM NA TERENIE MIEJSKIEGO OGRODU
ZOOLOGICZNEGO W ŁODZI

1. Zabrania się zwiedzającym:

- a. Wchodzenia na ogrodzenia, przekraczania barier, siatek i innych zabezpieczeń, wkładania rąk, nóg lub jakichkolwiek przedmiotów za te zabezpieczenia.
- b. Poruszania się poza alejkami i placami przeznaczonymi do zwiedzania.
- c. Wrzucania do wolier, na wybiegi i do zbiorników wodnych jakichkolwiek przedmiotów.
- d. Wchodzenia na wybiegi, zaplecza wybiegów, do budynków techniczno – gospodarczych, hodowlanych oraz na tereny budowy i remontów.
- e. Sadzania i stawiania dzieci na ogrodzeniach, barierkach, a także wspinania się na obiekty i drzewa.
- f. Przebywania na terenie Ogrodu poza ustalonymi godzinami otwarcia Ogrodu dla zwiedzających.
- g. Wprowadzania lub wnoszenia psów, kotów i innych zwierząt na teren Ogrodu.
- h. Karmienia i niepokojenia zwierząt.
- i. Hałasowania i używania sprzętu generującego hałas.
- j. Zabrania się palenia papierosów, tytoniu i papierosów elektronicznych.
- k. Zabrania się spożywania alkoholu z wyłączeniem lokali gastronomicznych.
- l. Zaśmiecania i niszczenia terenów zielonych (trawników, kwietników itp.).
- m. Załatwiania potrzeb fizjologicznych przez dorosłych i dzieci w miejscach innych niż toalety.
- n. Wnoszenia oraz jazdy na rowerach, rowerkach biegowych, wrotkach, rolkach, deskorolkach, hulajnogach itp., za wyjątkiem: oznakowanych rowerów służbowych dla pracowników Ogrodu oraz rowerków trzykołowych trzymany na kiju przez opiekunów dzieci, które samodzielnie nie mogą jeździć.
- o. Wnoszenia balonów, latawców, piłek, materiałów pirotechnicznych, itp.
- p. Używania lampy błyskowej.
- q. Używania dronów i zdalnie sterowanych zabawek.
- r. Wykonywania zdjęć i nagrań filmowych dla celów komercyjnych bez zgody Ogrodu.

- s. Prowadzenia działalności handlowej, usługowej, akwizycyjnej lub indoktrynacyjnej bez zgody Ogródu.
2. W przypadku zajścia nieprzewidzianych utrudnień w zwiedzaniu lub pojawieniu się okoliczności zagrażających zdrowiu lub życiu zwiedzających, obowiązuje zasada bezwzględnego podporządkowania się poleceniom wydawanym przez pracowników Ogródu oraz przedstawicieli innych służb takich jak Policja, straż Pożarna, Straż Miejska, jak również przestrzegania wytycznych i zaleceń uprawnionych organów nadzoru sanitarnego oraz weterynaryjnego.

§ 3

SANKCJE

1. Ogród zastrzega sobie prawo do odmowy wpuszczenia lub wyproszenia poza Ogród osób nieprzestrzegających postanowień niniejszego Regulaminu. Zwiedzającemu ni przysługuje wówczas żadna rekompensata za utracone korzyści.
2. Zwiedzający odpowiada za szkody i straty wyrządzone z jego winy jak również odpowiada osobiście za wszelkiego rodzaju czyny zabronione. W przypadku zaistnienia takiej sytuacji jej rozwiązaniem może być porozumienie stron lub skierowanie sprawy do sądu w oparciu o Kodeks Cywilny lub Karny. W przypadku drastycznego złamania Regulaminu oraz zasad współżycia społecznego Ogród zastrzega sobie możliwość nie wyrażenia zgody na polubowne rozwiązanie sprawy.
3. Ogród nie odpowiada za szkody i wypadki będące skutkiem nieprzestrzegania Regulaminu oraz świadomego działania zmierzającego do sforsowania zabezpieczeń lub przedostania się zwiedzającego do przestrzeni ekspozycyjnej zwierząt lub stref zapleczych.
4. Ogród nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe wskutek siły wyższej, sił natury, warunków atmosferycznych oraz wyłącznej winy poszkodowanego lub osoby trzeciej.

§ 4

REKLAMACJE

1. Reklamacje należy zgłaszać drogą elektroniczną na adres: bok@zoo.lodz.pl
2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
 - a. imię i nazwisko, adres e-mail składającego,
 - b. numer dokumentu sprzedaży oraz numery biletów, których reklamacja dotyczy,
 - c. określenie przedmiotu reklamacji,
 - d. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - e. oczekiwanie składającego co do sposobu załatwienia reklamacji.
3. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji Ogród zwróci się o uzupełnienie we wskazanym zakresie.

4. Reklamacje rozpatrywane będą przez Ogród w ciągu 30 dni od dnia zgłoszenia. Informacja o rozpatrzeniu reklamacji zostanie przekazana drogą elektroniczną na wskazany w zgłoszeniu adres e-mail.
5. Ogród może odmówić rozpatrywania reklamacji złożonej po upływie 10 dni od ujawnienia się przyczyn reklamacji.

§ 5

MONITORING WIZYJNY

1. Na terenie Ogrodu znajduje się system monitoringu wizyjnego, który jest prowadzony wyłącznie w celu zapewnienia bezpieczeństwa wszystkich osób i mienia znajdujących się na terenie Ogrodu. Dane osobowe pozyskane poprzez monitoring wizyjny są przechowywane i mogą być przetwarzane przez okres maksymalnie 9 tygodni.
2. Przetwarzanie danych osobowych pozyskanych poprzez monitoring wizyjny odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w związku z art. 6 ust. 1 lit. d, lit. f rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

Dane osobowe pozyskane poprzez monitoring wizyjny przetwarzane są zgodnie z zasadami z którymi można się zapoznać na stronie internetowej pod adresem; <https://www.zoo.lodz.pl>

§ 6

WIZERUNEK OSÓB ZWIEDZAJĄCYCH

1. Ogród może wykorzystywać nieodpłatnie wizerunki osób zwiedzających, utrwalone za pomocą urządzeń rejestrujących obraz lub/i dźwięk w trakcie zwiedzania Ogrodu bądź uczestniczenia w imprezie (wydarzeniu) odbywającym się na jego terenie, poprzez ich publikację w całości lub we fragmentach na profilach społecznościowych i stronach internetowych Ogrodu oraz podmiotów z nim współpracujących, w zakresie realizacji jego celów, jak również w pochodzących od Ogrodu lub wykonanych na jego zlecenie publikacjach, prezentacjach, materiałach filmowych i informacyjnych rozpowszechnianych przez Ogród w związku z organizacją imprezy lub jego działalnością informacyjną lub promocyjną.
2. Przetwarzanie danych odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w związku z art. 6 ust. 1 lit. a rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
3. Dane osobowe pozyskane poprzez monitoring wizyjny przetwarzane są zgodnie z zasadami, z którymi można się zapoznać na stronie internetowej pod adresem: <https://www.zoo.lodz.pl>

§ 7

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Nad przestrzeganiem postanowień niniejszego Regulaminu czuwa Zarząd i pracownicy Ogródu oraz pracownicy ochrony.
2. W uzasadnionych przypadkach Zarząd Ogródu lub upoważniony pracownik może uchylić wobec określonej osoby, grupy osób, zakaz wnoszenia określonego przedmiotu lub wykonywania określonej czynności przy zachowaniu warunków bezpieczeństwa. Wymaga to każdorazowo uprzedniego uzyskania zgody.
3. Ogród zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w dowolnym czasie, jeśli uzna to za konieczne lub niezbędne dla funkcjonowania Ogródu.