

Regulamin sprzedaży elektronicznych biletów wstępu do Holding ŁÓDŹ Spółka z o. o. (zwanego dalej również: ZOO)

I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady sprzedaży jednorazowych Elektronicznych biletów wstępu do Holding ŁÓDŹ Spółka z o. o. za pomocą strony internetowej dostępnej pod adresem: www.orientarium.lodz.pl/bilety przez Holding ŁÓDŹ Spółka z o. o. z siedzibą pod adresem: 94-303 Łódź, ul. Konstantynowska 8/10, działającą na podstawie wpisu w Rejestrze Przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Łodzi - Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000624225, posiadającą NIP 727-280-03-10.
2. Przed przystąpieniem do zakupu Elektronicznych biletów należy zapoznać się z treścią niniejszego regulaminu i zaakceptować jego zasady.

II. Definicje.

1. Klient – każda osoba korzystająca z Panelu Sprzedaży.
2. Sprzedający – Holding ŁÓDŹ Spółka z o. o., z siedzibą pod adresem: 94-303 Łódź, ul. Konstantynowska 8/10, działającą na podstawie wpisu w Rejestrze Przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Łodzi - Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000624225, posiadającą NIP 727-280-03-10, adres elektroniczny: sekretariat@zoo.lodz.pl, tel. 42 632 75 79 lub 42 639 11 81.
3. Holding ŁÓDŹ Spółka z o. o. – ogród zoologiczny znajdujący się pod adresem: 94-303 Łódź, ul. Konstantynowska 8/10.
4. Elektroniczny bilet – dokument w formie papierowej lub elektronicznej wygenerowany w Panelu sprzedaży, stanowiący potwierdzenie zawarcia umowy ze Sprzedającym, upoważniający do jednorazowego wstępu jednej osoby do ZOO w godzinach jego otwarcia.
5. Zamówienie – oświadczenie woli Klienta, zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy sprzedaży Elektronicznych biletów na odległość za pośrednictwem Panelu Sprzedaży.
6. Umowa sprzedaży – umowa sprzedaży biletów w rozumieniu ustawy Kodeks cywilny, zawierana pomiędzy Sprzedającym a Klientem, z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość.
7. Panel sprzedaży - zespół współpracujących ze sobą urządzeń i oprogramowania umożliwiający sprzedaż biletów drogą elektroniczną przez stronę internetową: ww.zoo.lodz.pl/bilety oraz zawarcie umowy na odległość ze Sprzedającym.
8. Karta Łodzianina – karta w postaci plastikowej lub elektronicznej posiadająca indywidualne numery w postaci kodu kreskowego lub kodu QR.

III. Postanowienia ogólne.

1. W zakresie usług świadczonych drogą elektroniczną niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art.8 Ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz. U. z 2020 poz. 344).
2. Wyrażenie zgody na stosowanie Regulaminu poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola wyboru podczas czynności zmierzających do zawarcia umowy jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków niniejszego Regulaminu.
3. Klient w danym dniu ma możliwość zakupienia tylko takich rodzajów Elektronicznych biletów, które są dostępne w danym dniu w Panelu sprzedaży. Zakupiony Elektroniczny bilet jest

ważny 30 dni od dnia jego zakupu. Informacja na temat dni i godzin otwarcia ZOO znajduje się na stronie internetowej: www.orientarium.lodz.pl

4. Klient może dokonać zakupu Elektronicznego biletu z wykorzystaniem danej Karty Łodzianina jeden raz na 30 dni. Limit obejmuje również bilety zakupione w kasach biletowych z wykorzystaniem danej Karty Łodzianina.
5. W celu dokonania zakupu Elektronicznych biletów Klient dokonuje zamówienia wybierając liczbę biletów. Klient wypełnia formularz zamówienia, w którym należy wpisać poprawne i aktualne dane, stosując się do instrukcji zawartej na stronie.
6. W celu otrzymania faktury VAT Klient powinien zaznaczyć w Panelu sprzedaży opcję „Chcę otrzymać fakturę VAT” oraz podać poprawne i aktualne dane, stosując się do instrukcji zawartej na stronie. Faktura zostanie wysłana za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres mail wskazany przez Klienta w zamówieniu.
7. Ceny Elektronicznych biletów zawierają podatek VAT.
8. Warunkiem otrzymania Elektronicznego biletu jest dokonanie płatności.
9. Operatorem płatności online jest Blue Media S.A. z siedzibą w Spocie, 81-718 Sopot, ul. Powstańców Warszawy 6, NIP 585-13-51-185.
10. W przypadku wystąpienia konieczności zwrotu środków za transakcję dokonaną przez Klienta kartą płatniczą Sprzedający dokona zwrotu na rachunek bankowy przypisany do karty płatniczej Klienta.
11. W przypadku płatności kartą termin realizacji Zamówienia liczy się od momentu pozytywnej autoryzacji transakcji. Dostępne formy płatności: Visa, MasterCard, przelewy online, BLIK.
12. Każdy Klient otrzyma na wskazany przez siebie w zamówieniu adres mail, w przeciągu 15 minut od dokonania płatności, Elektroniczny bilet/bilety drogą elektroniczną, które należy zachować i okazać lub zeskanować przy wejściu do ZOO. Elektroniczny bilet należy wydrukować lub pobrać i zapisać go np. w telefonie, zwracając uwagę na czytelność kodu kreskowego. W przypadku gdy Klient nie otrzyma wiadomości e-mail zawierającej Elektroniczne bilety w ciągu 15 minut od dokonania płatności na wskazany adres mail, reklamację należy zgłosić na adres: bok@zoo.lodz.pl.
13. Elektroniczny bilet, który został zeskanowany przy wejściu do ZOO staje się nieaktywny i nie jest możliwe ponowne skorzystanie z niego.
14. Sprzedający ponosi odpowiedzialność za zgodność przesłanych Klientowi Elektronicznych biletów z umową.
15. Klient odpowiedzialny jest za ochronę Elektronicznych biletów oraz bezpieczne ich przechowywanie do czasu ich realizacji, ponieważ nie jest możliwa ponowna wysyłka biletów.
16. Po wejściu na teren ZOO należy przestrzegać zasad określonych w Regulaminie zwiedzania Holding ŁÓDŹ Spółka z o. o. dostępnym na stronie: www.orientarium.lodz.pl
17. Przekazanie Elektronicznego biletu przez Klienta innej osobie, kopiowanie, zagubienie lub jego utrata, jak również udostępnienie przez Klienta biletu osobom trzecim może uniemożliwić Klientowi wejście do ZOO na zakupiony bilet.
18. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności oraz nie jest zobowiązany do zwrotu środków za Elektroniczny bilet w sytuacji, gdy na skutek zdarzeń opisanych w pkt 17 osoba nieuprawniona posłuży się biletem w celu wejścia do ZOO.
19. Dokonywanie zakupu Elektronicznych biletów wymaga dysponowania przez Klienta: urządzeniem z aktualną przeglądarką (np. Opera, Firefox, Google, itp.). Koszt połączeń z siecią internetową ponosi Klient.
20. Klient ma prawo odstąpić od umowy sprzedaży Elektronicznych biletów w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy, bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów poprzez złożenie

Sprzedającemu oświadczenia o odstąpieniu od umowy, które można pobrać ze strony: www.zoo.lodz.pl na adres: bok@zoo.lodz.pl w ciągu 14 dni od dnia zakupu biletów.

21. Kwota uiszczona przez Klienta po odstąpieniu od umowy sprzedaży zostanie zwrócona przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty jakiego użył Klient.
22. Klient traci prawo do odstąpienia od umowy w przypadku wykorzystania Elektronicznego biletu.

IV. Reklamacje

1. Wszelkie reklamacje należy kierować do Sprzedającego na adres: bok@zoo.lodz.pl na formularzu reklamacyjnym (który należy wydrukować, wypełnić, zeskanować, sfotografować) dostępnym na stronie www.zoo.lodz.pl
2. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać:
 - 1) dane Klienta zgodnie z danymi podanymi przy dokonywaniu zakupu Elektronicznego biletu,
 - 2) datę dokonania transakcji zakupu, numer zamówienia oraz numer transakcji,
 - 3) opis przedmiotu reklamacji.
3. Reklamacje zostaną rozpatrzone nie później niż 14 dni od momentu jej zgłoszenia.
4. Informację o przyjęciu lub odrzuceniu reklamacji zostanie przesłana Klientowi na adres podany w formularzu reklamacyjnym.

V. Ochrona danych osobowych

1. Dane transakcyjne, w tym dane osobowe, podane przy zakupie elektronicznego biletu oraz w celu złożenia reklamacji przetwarzane są przez Holding ŁÓDŹ Spółka z o. o. z siedzibą w (94-303) Łodzi przy ul. Konstantynowskiej 8/10 (dalej: administrator).
2. Jeśli chcesz się skontaktować z nami wyślij wiadomość na adres mail : sekretariat@zoo.lodz.pl
3. W sprawie swoich danych osobowych Klient może skontaktować się z naszym inspektorem ochrony danych e-mail: iod@zoo.lodz.pl
4. Cel przetwarzania danych osobowych: obsługa transakcji i dopełnienie wymogów prawa w tym zakresie – art. 6 ust. 1 lit. b) i c) RODO – realizacja umowy oraz przepis prawa.
5. Dane osobowe będą przetwarzane do czasu zakończenia procesu reklamacji, a po tym czasie przez okres dochodzenia ewentualnych roszczeń pomiędzy stronami z tytułu transakcji lub obowiązującego prawa. W każdym momencie przetwarzania danych osobowych Holding ŁÓDŹ Spółka z o. o. kieruje się zasadami ograniczenia celu, minimalizacji danych i ograniczonych okresów przetwarzania.
6. Przewidywane kategorie odbiorców danych: podmioty dostarczające i wspierające systemy teleinformatyczne, podmioty świadczące dla Administratora usługi np. księgowe, prawnicze, podmiot świadczący usługi płatności online.
7. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale konieczne do rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację. Brak danych umożliwiających zidentyfikowanie osoby składającej reklamację uniemożliwia przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji. Brak danych kontaktowych osoby składającej reklamację uniemożliwia odesłanie odpowiedzi na wskazany adres zamieszkania lub adres mail.
8. Przysługuje Klientowi prawo żądania od administratora dostępu do danych osobowych dotyczących swojej osoby, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo sprzeciwu oraz prawo do przenoszenia danych. Przysługuje Klientowi także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.

9. Informujemy, że dane Klienta nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany w tym profilowania.
10. Dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego ani innym podmiotom z wyjątkiem tych, które są uprawnione do ich uzyskiwania na podstawie przepisów obowiązującego prawa.

VI. Postanowienia końcowe

1. Regulamin niniejszy jest dostępny nieodpłatnie na stronie internetowej www.orientarium.lodz.pl/bilety w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.
2. Niniejszy Regulamin może zostać zmieniony przez Sprzedającego. O planowanej zmianie Sprzedający poinformuje z 7-dniowym wyprzedzeniem, zamieszczając na stronie www.orientarium.lodz.pl/bilety w miejscu widocznym dla Klienta przed złożeniem zamówienia, przy czym do zamówień złożonych przed dniem wejścia w życie zmian, zastosowanie mają postanowienia dotychczasowe, chyba że Klient wyrazi na piśmie zgodę na zastosowanie wobec niego nowych postanowień.