

**Regulamin sprzedaży elektronicznych biletów wstępu do Miejskiego Ogrodu Zoologicznego (zwanego dalej również: ZOO) prowadzonego przez Holding Łódź Sp. z o.o.**

**I. Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy Regulamin określa zasady sprzedaży jednorazowych Elektronicznych biletów wstępu do Miejskiego Ogrodu Zoologicznego w Łodzi (w tym Orientarium) za pomocą strony internetowej dostępnej pod adresem: [www.orientarium.lodz.pl/bilety](http://www.orientarium.lodz.pl/bilety) przez Holding Łódź Sp. 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/Usługobiorca – każda osoba korzystająca z Panelu Sprzedaży.
2. Sprzedający/Usługodawca – Holding Łódź Sp. 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](mailto:sekretariat@zoo.lodz.pl) , tel. 42 632 75 79 lub 42 639 11 81.
3. Miejski Ogród Zoologiczny w Łodzi(ZOO) – 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](http://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 2024 poz. 1513).
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](http://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](mailto: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 Miejskiego Ogrodu Zoologicznego w Łodzi, dostępnym na stronie: [www.orientarium.lodz.pl](http://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. Klient będący konsumentem 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](http://www.zoo.lodz.pl) na adres: [bok@zoo.lodz.pl](mailto:bok@zoo.lodz.pl) w ciągu 14 dni od dnia zakupu biletów.

20. Kwota uiszczona przez Klienta po odstąpieniu od umowy sprzedaży zostanie zwrócona prz użyciu takiego samego sposobu zapłaty jakiego użył Klient.

21. Klient traci prawo do odstąpienia od umowy w przypadku wykorzystania Elektronicznego biletu.

#### **IV. Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną**

1. Usługodawca świadczy następujące usługi za pomocą Serwisu internetowego: usługa umożliwiająca zapoznanie się z informacjami znajdującymi się na stronach internetowych w Panelu sprzedaży w domenie [www.orientarium.lodz.pl](http://www.orientarium.lodz.pl) (korzystanie ze stron internetowych); usługa umożliwiająca zawarcie umowy on-line (na odległość) poprzez zamówienie przez Klienta biletu, usługa przesyłania na podany przez Klienta adres e-mailowy elektronicznych biletów.
2. Usługobiorca może korzystać z usług dostępnych poprzez Serwis internetowy, z zastrzeżeniem spełnienia warunków technicznych systemu teleinformatycznego, o jakich mowa w rozdziale V poniżej.

#### **V. Warunki świadczenia usług drogą elektroniczną**

1. Warunkiem prawidłowego korzystania z usług jest posiadanie przez Usługobiorcę systemu teleinformatycznego spełniającego następujące minimalne wymagania techniczne: a. z dostępem do sieci Internet; b. z zainstalowaną przeglądarką Mozilla Firefox w wersji 4.0 lub nowszej, Internet Explorer w wersji 8 lub nowszej, Chrome w wersji 5 lub nowszej, Safari w wersji 5 lub nowszej lub innej przeglądarki kompatybilnej; c. z włączoną w przeglądarce obsługą języka JavaScript; d. posiadanie aktualnego, czynnego i prawidłowo skonfigurowanego konta poczty elektronicznej.
2. Warunkiem korzystania z usług jest umożliwienie instalacji plików cookies. Szczegółowe informacje o plikach cookies wykorzystywanych w Serwisie internetowym, w tym przy świadczeniu usług, dostępne są w Polityce prywatności serwisu [www.orientarium.lodz.pl](http://www.orientarium.lodz.pl) i wykorzystywania plików cookies Usługodawcy, dostępnej na stronie [www.orientarium.lodz.pl](http://www.orientarium.lodz.pl)
3. Zakazuje się Usługobiorcom dostarczania treści o charakterze bezprawnym.
4. Usługodawca zapewnia dostęp do aktualnych informacji o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usługi świadczonej drogą elektroniczną; funkcji i celu oprogramowania lub danych niebędących składnikiem treści usługi, wprowadzanych do systemu teleinformatycznego, którymi posługuje się Usługodawca, na żądanie Usługobiorcy, przekazane drogą elektroniczną na adres elektroniczny Usługodawcy.

#### **VI. Zasady świadczenia usług drogą elektroniczną oraz warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną**

1. Rozpoczęcie przez Usługobiorcę korzystania z usług objętych Regulaminem jest równoznaczne z zawarciem Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną dostępnych poprzez serwis bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy. W przypadku zakończenia przez Użytkownika korzystania z Usług udostępnionych z użyciem serwisu, Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się automatycznie bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń z chwilą opuszczenia serwisu, z wyłączeniem usługi przesłania elektronicznego biletu na adres e-mailowy, która zostaje zakończona po przesłaniu elektronicznego biletu na wskazany przez Usługobiorcę adres e-mailowy.
2. Możliwość korzystania z Usług: usługa umożliwiająca zawarcie umowy on-line (na odległość) poprzez zamówienie przez Usługobiorcę elektronicznego biletu, usługa przesyłania elektronicznego biletu na

podany przez Usługobiorcę adres e-mailowy uzależniona jest od złożenia zamówienia elektronicznego biletu, zgodnie z zasadami opisanymi w rozdziale I.

3. Usługa przesyłania elektronicznego biletu na podany przez Usługobiorcę adres e-mailowy następuje po zawarciu umowy sprzedaży elektronicznego biletu. Usługę umożliwiającą zawarcie umowy on-line (na odległość), poprzez zamówienie elektronicznego biletu do ZOO, Usługobiorca może rozpocząć i zakończyć w każdej chwili.
4. Możliwość korzystania z bezpłatnej usługi: usługa umożliwiająca zapoznanie się z informacjami znajdującymi się na stronach internetowych w Panelu sprzedaży w domenie [www.orientarium.lodz.pl](http://www.orientarium.lodz.pl) (korzystanie ze stron internetowych) jest każdorazowo wykonywana na indywidualne żądanie Usługobiorcy. Usługobiorca może w każdej chwili rozpocząć i zakończyć korzystanie z usługi. Wyjście ze strony internetowej w domenie [orientarium.com.pl](http://orientarium.com.pl) oznacza rezygnację ze świadczenia przedmiotowej usługi przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy.

## **VII. Reklamacje**

1. Wszelkie reklamacje należy kierować do Sprzedającego na adres: [bok@zoo.lodz.pl](mailto:bok@zoo.lodz.pl) na formularzu reklamacyjnym (który należy wydrukować, wypełnić, zeskanować, sfotografować) dostępnym na stronie [www.zoo.lodz.pl](http://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.

## **VIII. Spory**

1. Rozstrzyganie ewentualnych sporów wynikających lub związanych ze świadczenia usług drogą elektroniczną przez Usługodawcę/Sprzedającego na podstawie niniejszego Regulaminu, powstałych pomiędzy Usługodawcą/Sprzedającym a Usługobiorcą/Klientem, który nie jest Konsumentem; lub z umową zawartą na odległość pomiędzy Stronami zostaje poddane sądowi właściwemu miejscowo dla miasta Łodzi.
2. W przypadku sporów z udziałem Konsumenta istnieje możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. W takiej sytuacji Konsument może zwrócić się o interwencję do rzecznika praw lub skorzystać z mediacji (o ile na nią – mediację – Sprzedający wyrazi zgodę). Dostęp do tychże procedur jest opisany w kodeksie postępowania cywilnego oraz ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów. Szczegóły dotyczące sposobów oraz dostępu do pozasądowych form rozstrzygania sporów znajdują się również na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: [http://www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie.php](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php). Sprzedawca informuje również, że jest dostępna platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR) pod linkiem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr> – zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r.

## **IX. 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 Sp. 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](mailto: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](mailto: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 Sp. 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.

**X. Postanowienia końcowe**

1. Regulamin niniejszy jest dostępny nieodpłatnie na stronie internetowej [www.orientarium.lodz.pl/bilety](http://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](http://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.