

REGULAMIN SPRZEDAŻY I UCZESTNICTWA W PAKIETACH „BLIŻEJ”

§ 1. Definicje

1. **Organizator** – podmiot prowadzący atrakcję i sprzedaż Pakietów „BLIŻEJ”, wskazany w ofercie, potwierdzeniu rezerwacji lub Regulaminie. Dane Organizatora: Holding ŁÓDŹ Sp. z o.o., z siedzibą pod adresem: 94-303 Łódź, ul. Konstantinowska 8/10, działającą na podstawie wpisu w Rejestrze Przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Łodzi – Śródmieście 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.
2. **Pakiet** – odpłatna, limitowana atrakcja edukacyjna z udziałem zwierzęcia, Opiekuna zwierząt lub przewodnika, obejmująca w szczególności karmienie, obserwację treningu medycznego, pokaz zaplecza, element edukacyjny, kontakt kontrolowany albo inną aktywność wskazaną w ofercie.
3. **Uczestnik** – osoba biorąca udział w Pakiecie; w przypadku osoby niepełnoletniej pojęcie obejmuje również rodzica lub opiekuna prawnego w zakresie obowiązków wynikających z Regulaminu.
4. **Opiekun zwierząt** – pracownik lub osoba upoważniona przez Organizatora do prowadzenia Pakietu i wydawania wiążących poleceń dotyczących bezpieczeństwa, organizacji atrakcji i dobrostanu zwierząt.
5. **Miejsce zbiórki** – punkt wskazany w potwierdzeniu rezerwacji, opisie Pakietu lub komunikacie Organizatora.
6. **Voucher** – dokument, kod lub inny znak legitymacyjny uprawniający do realizacji Pakietu na zasadach określonych przy zakupie.
7. **Regulamin** – niniejszy regulamin sprzedaży i uczestnictwa w Pakietach „BLIŻEJ”, określający zasady zakupu, rezerwacji, płatności, voucherów, zmiany terminu, odstąpienia od umowy, zwrotów, reklamacji oraz udziału w Pakietach.

§ 2. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady rezerwacji, organizacji i uczestnictwa w Pakietach „BLIŻEJ”.
2. Celem Regulaminu jest zapewnienie bezpieczeństwa Uczestników, pracowników Organizatora, osób trzecich oraz dobrostanu zwierząt.
3. Udział w Pakiecie oznacza akceptację Regulaminu oraz zobowiązanie do przestrzegania poleceń Opiekuna zwierząt i innych osób działających z upoważnienia Organizatora.
4. Pakiety mają charakter edukacyjny, pokazowy i rekreacyjny. Nie są zwykłym zwiedzaniem obiektu i mogą odbywać się w miejscach niedostępnych dla standardowego ruchu zwiedzających.
5. Zakres kontaktu ze zwierzęciem jest każdorazowo uzależniony od gatunku, stanu zdrowia, zachowania zwierzęcia, warunków organizacyjnych, warunków pogodowych oraz decyzji Opiekuna zwierząt.
6. Pakiet nie uprawnia Uczestnika do samodzielnego karmienia, dotykania, prowokowania, wabienia ani zbliżania się do zwierząt poza zakresem wyraźnie wskazanym przez Opiekuna zwierząt.
7. Postanowienia Regulaminu stosuje się łącznie z regulaminem zwiedzania obiektu, polityką prywatności, opisem danego Pakietu, cennikiem oraz warunkami przekazanymi przy zakupie. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie zastosowanie mają bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.

§ 3. Rezerwacja, zakup i zakres świadczenia

1. Udział w Pakiecie wymaga wcześniejszej rezerwacji terminu w kanale wskazanym przez Organizatora, chyba że opis Pakietu stanowi inaczej.
2. Rezerwacja staje się wiążąca po spełnieniu warunków określonych w ofercie lub Regulaminie, a w szczególności po opłaceniu Pakietu i otrzymaniu potwierdzenia rezerwacji, chyba że Organizator wyraźnie dopuści inną formę potwierdzenia rezerwacji.

3. Ceny, limity miejsc, godziny, dni realizacji i dostępność Pakietów określa aktualna oferta Organizatora. Organizator może stosować ceny promocyjne, ceny startowe, limity czasowe i pulę miejsc zależną od sezonu.
4. Czas trwania Pakietu wskazany w ofercie, potwierdzeniu rezerwacji lub materiałach informacyjnych ma charakter orientacyjny, chyba że opis Pakietu wyraźnie stanowi inaczej. Rzeczywisty czas realizacji Pakietu może ulec skróceniu lub wydłużeniu z przyczyn organizacyjnych, bezpieczeństwa, dobrostanu zwierząt, warunków pogodowych, zachowania zwierząt albo przebiegu grupy. Skrócenie albo wydłużenie Pakietu w rozsądnych granicach nie stanowi podstawy do zwrotu całości lub części płatności, jeżeli zasadniczy zakres Pakietu został zrealizowany albo Organizator zapewnił bezpieczną alternatywną formę realizacji.
5. Cena Pakietu obejmuje wyłącznie świadczenia wyraźnie wskazane w opisie Pakietu. Jeżeli opis Pakietu nie stanowi inaczej, Pakiet nie obejmuje biletu wstępu do obiektu, parkingu, posiłków, zdjęć wykonywanych przez Organizatora ani udziału osób towarzyszących.
6. Pakiety są co do zasady realizowane w formule grupowej, chyba że opis danego Pakietu wyraźnie przewiduje realizację na wyłączność. Zakup Pakietu dla jednej lub kilku osób oznacza nabycie prawa udziału wskazanej liczby Uczestników w danym Pakiecie, nie zaś rezerwację atrakcji, zwierzęcia, Opiekuna zwierząt, pomieszczenia, wybiegu ani terminu wyłącznie dla tych osób. Organizator może połączyć w jednej grupie Uczestników, którzy dokonali odrębnych zakupów lub rezerwacji na ten sam termin, z zachowaniem limitów bezpieczeństwa, dobrostanu zwierząt oraz maksymalnej liczby osób określonej dla danego Pakietu.
7. Osoby towarzyszące, które nie są Uczestnikami Pakietu, mogą przebywać wyłącznie w częściach ogólnodostępnych obiektu i nie mogą wchodzić na zaplecze, wybiegi, do pomieszczeń technicznych ani do innych stref wskazanych przez Organizatora.
8. Organizator może odmówić realizacji Pakietu osobie, która nie figuruje na liście rezerwacyjnej, nie posiada ważnego potwierdzenia zakupu, nie spełnia warunków wieku, stroju, zdrowia lub innych ograniczeń określonych dla Pakietu.
9. Organizator może wymagać okazania dokumentu potwierdzającego wiek Uczestnika, tożsamość osoby uprawnionej do realizacji Pakietu lub uprawnienie do realizacji Vouchera.

§ 4. Zmiana terminu, spóźnienie i niestawiennictwo

1. Uczestnik może wystąpić o zmianę terminu Pakietu wyłącznie na zasadach określonych w Regulaminie lub warunkach danego Pakietu. Zmiana terminu jest możliwa tylko w miarę dostępności miejsc i może być ograniczona do jednej zmiany.
2. Jeżeli warunki danego Pakietu nie stanowią inaczej, prośba o zmianę terminu powinna zostać zgłoszona z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem umożliwiającym Organizatorowi ponowne udostępnienie miejsca innym osobom.
3. Uczestnik powinien stawić się w Miejscu zbiórki co najmniej 15 minut przed godziną rozpoczęcia Pakietu, chyba że potwierdzenie rezerwacji wskazuje inny czas.
4. Spóźnienie przekraczające 10 minut może zostać potraktowane jako niestawiennictwo i skutkować odmową udziału bez prawa do zwrotu płatności lub wyznaczenia nowego terminu, chyba że Organizator zdecyduje inaczej z uwagi na możliwość bezpiecznego dołączenia do grupy.
5. Niestawiennictwo Uczestnika w terminie Pakietu oznacza utratę możliwości realizacji Pakietu, chyba że Regulamin lub odrębne warunki danego Pakietu stanowią inaczej.
6. Organizator nie ma obowiązku wydłużenia Pakietu ani zmiany programu z powodu spóźnienia Uczestnika.

§ 5. Vouchery

1. Voucher uprawnia do rezerwacji Pakietu zgodnie z jego rodzajem, wartością, terminem ważności i dostępnością miejsc.
2. Voucher nie gwarantuje realizacji Pakietu z udziałem konkretnego zwierzęcia, gatunku, Opiekuna zwierząt ani w preferowanym terminie, chyba że wyraźnie wskazano inaczej w treści Vouchera lub warunkach zakupu.

3. Rezerwacja terminu na podstawie Vouchera wymaga kontaktu z Organizatorem w terminie umożliwiającym realizację Pakietu przed upływem ważności Vouchera.
4. Voucher jest ważny przez okres wskazany przy zakupie. Po upływie terminu ważności Voucher traci ważność i nie podlega realizacji, przedłużeniu ani zwrotowi, chyba że Regulamin, warunki danego Vouchera lub bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.
5. Voucher nie podlega wymianie na gotówkę. Dopłata do droższego Pakietu jest możliwa wyłącznie za zgodą Organizatora i na zasadach wskazanych przy rezerwacji. Niewykorzystana różnica wartości Vouchera nie podlega zwrotowi w gotówce, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej. Przeniesienie Vouchera na inną osobę jest dopuszczalne, o ile Voucher nie został wykorzystany, nie utracił ważności i warunki zakupu nie stanowią inaczej. Organizator nie odpowiada za utratę, zniszczenie, udostępnienie lub nieuprawnione wykorzystanie Vouchera przez osobę trzecią, chyba że nastąpiło to z winy Organizatora.
6. Organizator może odmówić realizacji Vouchera, jeżeli Voucher został wykorzystany, utracił ważność, został anulowany, budzi uzasadnione wątpliwości co do autentyczności albo został użyty niezgodnie z warunkami zakupu.

§ 6. Zakup, płatność, odstąpienie od umowy, zwroty i reklamacje płatnicze

1. Zakup Pakietu może nastąpić za pośrednictwem kanałów sprzedaży wskazanych przez Organizatora, w szczególności przez system rezerwacyjny, w kasie lub w inny sposób wskazany w ofercie.
2. Warunkiem skutecznej rezerwacji Pakietu jest dokonanie płatności w wysokości, terminie i formie wskazanej przez Organizatora, chyba że Organizator wyraźnie dopuści inną formę potwierdzenia rezerwacji.
3. Ceny Pakietów są podawane w złotych polskich i zawierają podatek VAT, chyba że z przepisów prawa albo informacji przekazanej przy zakupie wynika inaczej.
4. Dostępne formy płatności określa Organizator w danym kanale sprzedaży. W przypadku płatności internetowych mogą być dostępne w szczególności: płatność kartą, przelew online, BLIK albo inne metody udostępnione przez operatora płatności.
5. Rezerwacja Pakietu staje się skuteczna po zaksięgowaniu płatności oraz otrzymaniu przez Uczestnika potwierdzenia rezerwacji, chyba że Organizator wyraźnie dopuści inny sposób potwierdzenia rezerwacji w danym kanale sprzedaży.
6. Potwierdzenie zakupu, rezerwacji albo Voucher może zostać przesłane Uczestnikowi na adres e-mail wskazany przy zakupie albo przekazane w inny sposób uzgodniony z Organizatorem.
7. Uczestnik odpowiada za podanie prawidłowych i aktualnych danych niezbędnych do realizacji zakupu, rezerwacji, wysyłki potwierdzenia, kontaktu organizacyjnego oraz ewentualnego rozpatrzenia reklamacji.
8. W przypadku nieotrzymania potwierdzenia zakupu, rezerwacji albo Vouchera Uczestnik powinien niezwłocznie skontaktować się z Organizatorem pod adresem e-mail: bok@zoo.lodz.pl
9. Z uwagi na fakt, że przedmiotem Pakietu jest świadczenie usług związanych z wycieczką, które są realizowane w oznaczonym dniu lub okresie, Uczestnikowi będącemu konsumentem (oraz osobie fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego) nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość, zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 12 Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsument.
10. W zakresie voucherów, w których nie został oznaczony dzień i okres realizacji usługi, Uczestnik będący konsumentem może odstąpić od umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, chyba że przed upływem tego terminu voucher został w pełni wykonany za wyraźną zgodą Uczestnika albo zachodzą inne przesłanki wyłączające prawo odstąpienia wynikające z obowiązujących przepisów prawa.
11. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy, jeżeli prawo odstąpienia przysługuje, należy złożyć Organizatorowi na adres e-mail: bok@zoo.lodz.pl albo w inny sposób wskazany przy zakupie.
12. W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy Organizator zwraca Uczestnikowi otrzymaną płatność przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Uczestnik, chyba że Uczestnik wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z dodatkowymi kosztami.

13. Zwrot płatności następuje w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Organizatora skutecznego oświadczenia o odstąpieniu od umowy albo od dnia uznania reklamacji lub podjęcia decyzji o zwrocie, chyba że przepisy prawa lub warunki danego Pakietu przewidują inny termin.
14. Uczestnikowi nie przysługuje zwrot płatności w przypadku niestawiennictwa, spóźnienia skutkującego odmową udziału, niespełnienia warunków uczestnictwa, braku wymaganego biletu wstępu, braku wykupienia odpowiedniego Pakietu przez opiekuna, nieodpowiedniego stroju, zatajenia informacji zdrowotnych albo naruszenia Regulaminu, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.
15. Reklamacje dotyczące płatności, błędnego naliczenia ceny, braku potwierdzenia zakupu, problemów technicznych przy płatności albo niewłaściwego działania systemu sprzedaży można składać na adres e-mail: bok@zoo.lodz.pl.
16. Reklamacja płatnicza powinna zawierać imię i nazwisko osoby zgłaszającej, adres e-mail użyty przy zakupie, numer rezerwacji lub zamówienia, datę transakcji, kwotę transakcji, opis problemu oraz oczekiwany sposób rozpatrzenia reklamacji.
17. Organizator rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, chyba że charakter sprawy, konieczność uzyskania danych od operatora płatności albo przepisy prawa wymagają dłuższego terminu. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana na adres e-mail wskazany w zgłoszeniu.
18. Postanowienia niniejszego paragrafu nie ograniczają praw konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 7. Warunki uczestnictwa i ograniczenia wiekowe

1. Uczestnik powinien posiadać stan zdrowia, sprawność i zachowanie pozwalające na bezpieczne poruszanie się po trasie Pakietu, w tym po zapleczu technicznym, przy wybiegach, w pawilonach, przy zbiornikach wodnych lub w innych miejscach niedostępnych standardowo dla zwiedzających.
2. Minimalny wiek, wymóg udziału osoby dorosłej, limit osób, wymagany wzrost, szczególne przeciwwskazania oraz inne ograniczenia określa opis konkretnego Pakietu oraz decyzja Organizatora.
3. Organizator może odmówić udziału osobie, której wiek, wzrost, stan zdrowia, sprawność, zachowanie, brak skupienia, reakcja na zwierzęta albo inne okoliczności mogą stwarzać ryzyko dla niej samej, innych osób, pracowników lub zwierząt.
4. Organizator może odmówić udziału osobie znajdującej się pod wpływem alkoholu, środków odurzających, leków ograniczających sprawność psychofizyczną, zachowującej się agresywnie, niestosującej się do poleceń lub naruszającej spokój zwierząt.
5. W Pakietach nie mogą uczestniczyć osoby prawomocnie skazane za przestępstwa lub wykroczenia związane ze znęcaniem się nad zwierzętami, nielegalnym obrotem zwierzętami lub naruszeniem przepisów o ochronie zwierząt, a także osoby, wobec których Organizator posiada uzasadnione informacje o zachowaniach mogących zagrażać zwierzętom.
6. Organizator może odmówić udziału albo przerwać udział Uczestnika bez prawa do zwrotu płatności, jeżeli odmowa lub przerwanie wynika z naruszenia Regulaminu, zatajenia informacji albo niespełnienia warunków Pakietu.

§ 8. Osoby niepełnoletnie

1. Osoba niepełnoletnia może uczestniczyć w Pakiecie wyłącznie za zgodą rodzica lub opiekuna prawnego, a w Pakietach wskazanych w ofercie także wyłącznie pod jego bezpośrednią opieką.
2. Jeżeli udział osoby niepełnoletniej w Pakiecie wymaga obecności rodzica, opiekuna prawnego lub innej osoby dorosłej, osoba ta zobowiązana jest posiadać ważny bilet wstępu do obiektu oraz wykupić odpowiedni Pakiet uprawniający do udziału w tej samej aktywności, chyba że opis Pakietu wyraźnie stanowi inaczej. Sama obecność opiekuna jako osoby odpowiedzialnej za dziecko nie uprawnia do wejścia do stref realizacji Pakietu, udziału w Pakiecie, kontaktu ze zwierzętami ani przebywania w strefach niedostępnych dla osób towarzyszących bez wykupionego Pakietu.
3. Rodzic lub opiekun prawny ponosi odpowiedzialność za zachowanie dziecka oraz za skutki niestosowania się dziecka do Regulaminu lub poleceń Opiekuna zwierząt.

4. Rodzic lub opiekun prawny powinien ocenić, czy dziecko jest w stanie zachować ciszę, spokój, skupienie i podporządkować się poleceniom w obecności zwierząt.
5. Organizator może odmówić udziału dziecka, jeżeli jego wiek, wzrost, zachowanie, brak skupienia, nadmierna pobudliwość albo reakcja na zwierzęta stwarzają ryzyko dla bezpieczeństwa lub dobrostanu zwierząt.
6. W przypadku Pakietów oznaczonych jako „18+” udział osób niepełnoletnich jest wyłączony, chyba że Organizator wyraźnie postanowi inaczej dla konkretnej wersji produktu.

§ 9. Zdrowie, alergie i przeciwwskazania

1. Udział w Pakiecie wymaga od Uczestnika braku przeciwwskazań zdrowotnych o charakterze ostrym lub przewlekłym, które mogłyby zagrażać bezpieczeństwu samego Uczestnika, innych osób, pracowników Organizatora lub dobrostanowi zwierząt (w szczególności w zakresie chorób zakaźnych, niekontrolowanych schorzeń o charakterze napadowym, ostrych odczynów alergicznych lub ograniczeń ruchowych uniemożliwiających bezpieczne poruszanie się w strefach zaplecza).
2. Za przeciwwskazania do udziału w Pakiecie uznaje się ciężę, epilepsję, immunosupresję, silne alergie, astmę, choroby zakaźne, otwarte rany, fobie, ograniczenia ruchowe, zaburzenia sensoryczne, konieczność użycia leków ratunkowych, inhalatora lub auto-iniektora adrenaliny.
3. Dokonując zakupu Pakietu oraz bezpośrednio przed jego rozpoczęciem, Uczestnik zobowiązany jest do samodzielnej oceny swojego stanu zdrowia lub konsultacji z lekarzem. W przypadku istnienia okoliczności zdrowotnych, które mogą wpływać na bezpieczeństwo przebiegu Pakietu, Uczestnik ma obowiązek zgłosić ten fakt Organizatorowi przed rozpoczęciem zajęć, bez konieczności podawania szczegółowej diagnozy medycznej, a jedynie wskazując na naturę ograniczenia (np. ograniczenie ruchowe, alergia na określone czynniki).
4. Organizator zastrzega sobie prawo do odmowy dopuszczenia Uczestnika do udziału w Pakiecie (lub jego części), jeżeli z obiektywnej oceny sytuacji lub oświadczenia Uczestnika wynika, że jego stan zdrowia lub stan fizyczny może stwarzać realne zagrożenie dla bezpieczeństwa ludzi lub zwierząt. W takim przypadku, jeżeli odmowa następuje z przyczyn leżących po stronie Uczestnika, a zgłoszenie nie nastąpiło z odpowiednim wyprzedzeniem, Organizatorowi przysługuje prawo do zachowania wynagrodzenia.
5. Jeżeli odmowa udziału wynika z informacji zatajonych, przekazanych zbyt późno albo sprzecznych z oświadczeniem Uczestnika, Uczestnikowi nie przysługuje zwrot płatności, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.

§ 10. Strój, rzeczy osobiste i przygotowanie do Pakietu

1. Uczestnik powinien posiadać pełne, stabilne obuwie zakrywające palce, długie spodnie oraz odzież dostosowaną do warunków pogodowych, terenowych i charakteru Pakietu.
2. Organizator może zakazać udziału osobie w kłapkach, sandałach, obuwiu na obcasie, krótkich spodenkach, sukience, spódnicy, luźnej biżuterii, odzieży z elementami mogącymi zaczepić się o wyposażenie albo odzieży mogącej ploszyć zwierzęta.
3. Długie włosy powinny być związane, a przedmioty luźne, ostre, hałaśliwe lub mogące wypaść powinny zostać zabezpieczone albo pozostawione poza miejscem realizacji Pakietu.
4. Brak odpowiedniego stroju lub odmowa zabezpieczenia rzeczy osobistych może skutkować odmową udziału bez prawa do zwrotu płatności, jeżeli udział w danych warunkach nie może zostać przeprowadzony bezpiecznie.
5. Organizator nie odpowiada za rzeczy pozostawione bez nadzoru, zgubione, zabrudzone lub uszkodzone w czasie Pakietu, chyba że szkoda powstała z wyłącznej winy Organizatora.

§ 11. Zasady bezpieczeństwa i zachowania przy zwierzętach

1. Uczestnicy zobowiązani są zachować ciszę i spokój. Krzyk, gwałtowne ruchy, bieganie, machanie rękami, stukanie w szyby, bariereki lub elementy wybiegu są zabronione.

2. Uczestnicy mogą zbliżać się do zwierząt, wybiegów, akwariów, zapleczy i elementów technicznych wyłącznie w zakresie wskazanym przez Opiekuna zwierząt.
3. Dotykanie, karmienie, głaskanie, podawanie przedmiotów, pochylanie się nad zwierzęciem, wkładanie rąk przez ogrodzenia lub do zbiorników jest dozwolone wyłącznie na wyraźne polecenie Opiekuna zwierząt.
4. Zabrania się wnoszenia jedzenia, napojów, zabawek, balonów, gwizdków, wskaźników laserowych, parasoli oraz innych przedmiotów mogących przestraszyć, zranić lub pobudzić zwierzę.
5. Zabrania się dokarmiania zwierząt produktami innymi niż przekazane przez Organizatora oraz zabierania karmy poza miejsce wskazane przez Opiekuna zwierząt.
6. Pakiet „BLIŻEJ” nie znosi ogólnego zakazu samodzielnego karmienia, dotykania lub zaczepiania zwierząt poza zakresem polecenia Opiekuna zwierząt.
7. Uczestnik nie może oddalać się od grupy, samodzielnie otwierać furtek, drzwi, bram, zasuw, pokryw, szafek lub innych zabezpieczeń.
8. W przypadku naruszenia zasad Opiekun zwierząt ma prawo przerwać udział danej osoby w Pakiecie, wyprosić Uczestnika z miejsca atrakcji albo zakończyć Pakiet dla całej grupy.
9. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za szkody lub urazy powstałe wskutek naruszenia Regulaminu, niestosowania się do poleceń Opiekuna zwierząt albo zatajenia istotnych informacji dotyczących zdrowia lub zachowania Uczestnika.

§ 12. Dobrostan zwierząt, brak gwarancji kontaktu i zmiana programu

1. Dobrostan zwierząt ma pierwszeństwo przed realizacją pełnego zakresu Pakietu.
2. Organizator nie gwarantuje kontaktu z konkretnym zwierzęciem, gatunkiem ani realizacji określonego zachowania zwierzęcia, w tym podejścia, dotknięcia, karmienia, pozowania do zdjęcia lub wykonania elementu treningu.
3. Zwierzęta są żywymi istotami, a ich zachowanie może ulec zmianie z przyczyn niezależnych od Organizatora, w szczególności z powodu zdrowia, nastroju, cyklu biologicznego, warunków otoczenia, pogody, obecności innych osób lub zaleceń weterynaryjnych.
4. Organizator może zaproponować zmianę zwierzęcia, trasy, godziny, zakresu kontaktu, miejsca realizacji albo formy prezentacji, jeżeli wynika to z potrzeb hodowlanych, weterynaryjnych, pogodowych, remontowych, technicznych, bezpieczeństwa lub organizacyjnych.
5. Jeżeli zaproponowana zmiana istotnie odbiega od opisu zakupionego Pakietu, Uczestnik ma prawo nie wyrazić zgody na alternatywną formę realizacji. W takim przypadku Uczestnikowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy (w terminie 7 dni od dnia otrzymania informacji o zmianie, jednak nie później niż do zakończenia realizacji Pakietu) i otrzymania zwrotu ceny Pakietu.
6. Brak określonej reakcji zwierzęcia, brak możliwości dotknięcia lub nakarmienia zwierzęcia albo modyfikacja przebiegu Pakietu wynikająca z zachowania zwierzęcia, bezpieczeństwa lub dobrostanu zwierząt nie stanowi samodzielnie podstawy reklamacji, jeżeli nie dochodzi do istotnej zmiany zakresu zakupionego Pakietu.
7. Za istotną zmianę Pakietu uznaje się sytuację, w której z przyczyn leżących po stronie Organizatora lub z przyczyn niezależnych (np. nagła choroba zwierzęcia) niemożliwa jest realizacja głównego, zdefiniowanego w nazwie i opisie Pakietu celu (np. całkowity brak możliwości zobaczenia gatunku zwierzęcia, który był głównym i jedynym przedmiotem zakupionego Pakietu, lub skrócenie czasu trwania Pakietu o więcej niż 30%).
8. Za istotną zmianę Pakietu nie uznaje się w szczególności:
 - a) braku bezpośredniego kontaktu fizycznego ze zwierzęciem (głaskanie, dotyk), jeśli zwierzę nie wykazuje na to ochoty, a Uczestnik miał możliwość jego obserwacji z bliska;
 - b) odmowy przyjmowania pokarmu przez zwierzę podczas planowanego karmienia pokazu;
 - c) zastąpienia jednego z kilku prezentowanych w opisie gatunków zwierząt innym, o ile dany gatunek stanowił jedynie element uzupełniający, a nie główny cel Pakietu;
 - d) zmiany trasy lub kolejności realizowanych punktów programu.
9. Decyzja Opiekuna zwierząt dotycząca bezpieczeństwa, dystansu, liczby osób przy stanowisku i sposobu realizacji aktywności jest ostateczna w czasie trwania Pakietu.

§ 13. Odwołanie, przeniesienie lub zmiana Pakietu przez Organizatora

1. Organizator może odwołać, przenieść lub zmienić Pakiet z przyczyn związanych z dobrostanem zwierząt, stanem zdrowia zwierzęcia, warunkami pogodowymi, awarią techniczną, bezpieczeństwem, decyzją lekarza weterynarii, zmianą obsady Opiekunów zwierząt, remontem, zdarzeniem losowym albo innymi uzasadnionymi przyczynami organizacyjnymi.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, Organizator proponuje Uczestnikowi, w miarę możliwości, alternatywny termin, alternatywny Pakiet albo inną równoważną formę realizacji.
3. Uczestnik ma prawo nie wyrazić zgody na zaproponowane formy alternatywne, o których mowa w ust. 2. W takim przypadku Uczestnikowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy w terminie 7 dni od dnia uzyskania informacji o zmianie i otrzymania pełnego zwrotu ceny Pakietu.
4. W przypadku odwołania Pakietu z przyczyn niezawinionych przez Organizatora (w szczególności z powodu nagłego pogorszenia stanu zdrowia zwierzęcia lub działania siły wyższej), odpowiedzialność Organizatora ogranicza się do zwrotu ceny Pakietu, a Organizator nie ponosi odpowiedzialności za koszty dodatkowe poniesione przez Uczestnika, takie jak koszty dojazdu, noclegu lub parkingu.
5. Organizator poinformuje Uczestnika o istotnej zmianie lub odwołaniu Pakietu w miarę możliwości z wykorzystaniem danych kontaktowych podanych przy rezerwacji.

§ 14. Dokumentowanie, zdjęcia i nagrania

1. Fotografowanie i nagrywanie jest dozwolone wyłącznie w zakresie wskazanym przez Organizatora i Opiekuna zwierząt.
2. Zabrania się używania lamp błyskowych, dodatkowego oświetlenia, dronów, selfie sticków oraz innych akcesoriów, jeżeli mogą rozpraszać zwierzęta, utrudniać prowadzenie Pakietu albo naruszać bezpieczeństwo.
3. Organizator może wyznaczyć miejsca, w których wykonywanie zdjęć lub nagrań jest zakazane, w szczególności na zapleczu technicznym, w pomieszczeniach pracowniczych, przy zabezpieczeniach technicznych i w miejscach objętych tajemnicą organizacyjną.
4. Zdjęcia i nagrania wykonane przez Uczestnika mogą być wykorzystywane na użytek prywatny, w tym w prywatnych mediach społecznościowych, o ile nie naruszają praw Organizatora, pracowników, innych Uczestników, osób trzecich ani dobrego imienia obiektu.
5. Komercyjne wykorzystanie zdjęć, nagrań, nazwy Organizatora, znaków towarowych, wizerunku zwierząt, pracowników lub elementów zaplecza wymaga uprzedniej zgody Organizatora.
6. Publikacja wizerunku pracowników, innych Uczestników lub osób trzecich wymaga poszanowania ich praw i uzyskania wymaganych zgód. Uczestnik odpowiada za własne publikacje.

§ 15. Odpowiedzialność i ryzyko

1. Uczestnik przyjmuje do wiadomości, że Pakiety odbywają się w otoczeniu żywych zwierząt, których zachowanie może być zmienne i nie w pełni przewidywalne.
2. Organizator odpowiada za należyte przygotowanie i prowadzenie Pakietu zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz zasadami bezpieczeństwa, z zastrzeżeniem ograniczeń wynikających z niniejszego Regulaminu.
3. Uczestnik ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone Organizatorowi, innym Uczestnikom, osobom trzecim lub zwierzętom wskutek zawinonego działania, zaniechania albo naruszenia Regulaminu.
4. Rodzic lub opiekun prawny ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez dziecko na zasadach określonych w przepisach prawa.
5. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za szkody lub straty powstałe wskutek naruszenia Regulaminu, niestosowania się do poleceń, zatajenia informacji zdrowotnych albo samowolnego działania Uczestnika, z wyjątkiem przypadków, w których odpowiedzialność Organizatora wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
6. Postanowienia Regulaminu nie wyłączają ani nie ograniczają odpowiedzialności Organizatora w zakresie, w jakim byłoby to niedopuszczalne na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 16. Reklamacje dotyczące realizacji Pakietu

1. Reklamacje dotyczące realizacji Pakietu można składać w terminie 14 dni od daty udziału w Pakiecie, na adres e-mail Organizatora: bok@zoo.lodz.pl lub pisemnie na adres siedziby Organizatora (decyduje data stempla pocztowego).
2. Reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko osoby zgłaszającej, numer rezerwacji lub dowodu zakupu, datę Pakietu, opis zastrzeżeń oraz oczekiwany sposób rozpatrzenia.
3. Organizator rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od jej otrzymania, chyba że przepisy prawa, Regulamin albo charakter sprawy wymagają innego terminu.
4. Odpowiedź Organizatora w sprawie reklamacji jest wysyłana na adres e-mail osoby zgłaszającej podany w zgłoszeniu reklamacyjnym lub w inny podany przez osobę zgłaszającą sposób.
5. W przypadku nieuznania przez Organizatora reklamacji, Uczestnik będący Konsumentem może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Uczestnik będący Konsumentem może zwrócić się o pomoc do organizacji konsumenckich oraz miejskich lub powiatowych rzeczników praw konsumentów. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Użytkownika będącego Konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: www.uokik.gov.pl
6. Reklamacje dotyczące płatności, zwrotów, odstąpienia od umowy, problemów technicznych przy zakupie oraz dostarczenia potwierdzenia zakupu lub Vouchera są rozpatrywane zgodnie z § 6 niniejszego Regulaminu oraz właściwymi przepisami prawa.
7. Brak realizacji określonego zachowania zwierzęcia, brak możliwości dotknięcia lub nakarmienia zwierzęcia albo zmiana elementu programu z przyczyn dobrostanowych nie stanowi samodzielnie podstawy reklamacji, jeżeli Organizator zapewnił bezpieczną alternatywną formę realizacji Pakietu.

§ 17. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Uczestników jest Holding ŁÓDŹ Sp. z o.o., z siedzibą pod adresem: 94-303 Łódź, ul. Konstantynowska 8/10, działająca na podstawie wpisu w Rejestrze Przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Łodzi – Śródmieście w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000624225, posiadającą NIP 727-280-03-10.
2. Dane osobowe są przetwarzane w celu obsługi rezerwacji, realizacji Pakietu, rozliczeń, kontaktu organizacyjnego, obsługi reklamacji oraz dochodzenia lub obrony roszczeń.
3. W przypadku osób niepełnoletnich Organizator może przetwarzać dane rodzica lub opiekuna prawnego niezbędne do potwierdzenia zgody, kontaktu i realizacji obowiązków bezpieczeństwa.
4. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych Uczestników, w tym informacje o podstawach prawnych przetwarzania, celach przetwarzania, okresach przechowywania danych, odbiorcach danych oraz prawach osób, których dane dotyczą, są określone w polityce prywatności Organizatora lub w klauzuli informacyjnej przekazywanej przy zakupie, rezerwacji albo przed udziałem w Pakiecie.
5. Jeżeli w związku z organizacją lub realizacją Pakietu Organizator przetwarza informacje dotyczące stanu zdrowia Uczestnika, zakres, cel, podstawa prawna oraz zasady przetwarzania takich danych są określone w odrębnej klauzuli informacyjnej lub w formularzu oświadczenia zdrowotnego i bezpieczeństwa.

§ 18. Postanowienia końcowe

1. Regulamin jest dostępny przed zakupem Pakietu oraz w miejscu wskazanym przez Organizatora.
2. Organizator może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności prawnych, bezpieczeństwa, organizacyjnych, cenowych, technologicznych, dotyczących płatności albo związanych z dobrostanem zwierząt.

3. Do rezerwacji dokonanych przed zmianą Regulaminu stosuje się wersję obowiązującą w dniu zakupu, chyba że zmiana jest korzystna dla Uczestnika albo wymagana przez przepisy prawa lub względy bezpieczeństwa.
4. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się obowiązujące przepisy prawa polskiego, regulamin zwiedzania obiektu, politykę prywatności oraz inne regulaminy lub warunki szczególne Organizatora mające zastosowanie do danego Pakietu.
5. Jeżeli którekolwiek postanowienie Regulaminu okaże się nieważne lub bezskuteczne, nie wpływa to na ważność pozostałych postanowień.
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem opublikowania.

Załącznik nr 1. Oświadczenie Uczestnika / opiekuna prawnego przed udziałem w Pakiecie

1. Oświadczam, że zapoznałem/am się z Regulaminem sprzedaży i uczestnictwa w Pakietach „BLIŻEJ” i zobowiązuję się do jego przestrzegania.
2. Zobowiązuję się do bezwzględnego stosowania się do poleceń Opiekuna zwierząt i pracowników Organizatora.
3. Oświadczam, że ja / dziecko pozostające pod moją opieką nie znajdujemy się pod wpływem alkoholu, środków odurzających ani innych substancji ograniczających bezpieczny udział w Pakiecie.
4. Oświadczam, że nie istnieją żadne przeciwwskazania zdrowotne do udziału w Pakiecie.
5. Przyjmuję do wiadomości, że zwierzęta są żywymi istotami, a Organizator nie gwarantuje określonego zachowania zwierzęcia, dotknięcia, karmienia ani kontaktu z konkretnym gatunkiem.
6. Przyjmuję do wiadomości, że naruszenie Regulaminu, poleceń Opiekuna zwierząt, zatajenie informacji lub nieodpowiedni strój mogą skutkować odmową udziału albo przerwaniem Pakietu.
7. W przypadku osoby niepełnoletniej oświadczam, że jestem rodzicem/opiekunem prawnym albo posiadam zgodę rodzica/opiekuna prawnego na udział dziecka w Pakiecie.
8. W przypadku udziału osoby niepełnoletniej przyjmuję do wiadomości, że jeżeli dany Pakiet wymaga obecności rodzica, opiekuna prawnego lub innej osoby dorosłej, osoba ta musi posiadać ważny bilet wstępu do obiektu oraz wykupić odpowiedni Pakiet uprawniający do udziału w tej samej aktywności, chyba że opis Pakietu wyraźnie stanowi inaczej.

Imię i nazwisko Uczestnika:

Imię i nazwisko opiekuna prawnego (jeżeli dotyczy):

Numer rezerwacji / Voucher:

Data Pakietu: Podpis: