# Obchodní podmínky pro elektronický prodej E-vstupenek

**Základní údaje**

**Provozovatel elektronického prodeje**:

| | |
|---|---|
| | **ZOO Dvůr Králové a.s.** |
| Sídlo společnosti: | Štefánikova 1029, Dvůr Králové nad Labem, 54401 |
| IČO: | 27478246 |

Zapsána v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Hradci Králové v oddíle B, vložka 2443.

| | |
|---|---|
| **Prodávající :** | **ZOO Dvůr Králové a.s.** |
| Sídlo společnosti: | Štefánikova 1029, Dvůr Králové nad Labem, 544 01 |
| IČO: | 27478246 |

Zapsána v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Hradci Králové v oddíle B, vložka 2443.

Adresa pro doručování elektronické pošty : **webticket@zoodvurkralove.cz**

telefonický kontakt: +420 499 329 515

## 1. Všeobecná ustanovení

**1.1.** Tyto obchodní podmínky (OP) jsou platné pro nákup elektronických vstupenek do areálu SAFARI PARK, tj. zoologické zahrady provozované Prodávajícím a časových jízdenek v určených částech areálu ( dále vše jen jako E-vstupenka) v rámci systému pro elektronický prodej E-vstupenek ( dále také jako webticketing nebo on-line prodej vstupenek). umístěném na internetové adrese: https://zoodvurkralove- install.axess.shop/cs/. OP upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé mezi prodávajícím ZOO Dvůr Králové a.s. (dále jen „Prodávající“) a jinou fyzickou nebo právnickou osobou (dále jen „Kupující“). Veškeré smluvní vztahy jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ( dále jen OZ) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ( dále jen ZOS).

**1.2.** Ustanovení OP jsou nedílnou součástí kupní smlouvy a jsou pro účastníky smluvního vztahu závazná. Kupní smlouva a OP jsou vyhotoveny v českém jazyce. Kupní smlouvu lze uzavřít v českém jazyce. Prodávající poskytuje Kupujícímu kupní smlouvu i OP v textové podobě a to zpřístupněním textové podoby OP na internetových stránkách Prodávajícího na adrese: https://zoodvurkralove-install.axess.shop/cs/.

**1.3.** Prodávající má právo OP upravovat a měnit. Platné a účinné znění OP je vždy umístěno na internetových stránkách Prodávajícího na adrese: https://zoodvurkralove-install.axess.shop/cs/. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé po dobu účinnosti předchozího znění OP.

**1.4.** Před uskutečněním objednávky vstupenek jsou kupujícímu OP poskytnuty v textové podobě na stránkách webticketing a uskutečněním objednávky vstupenky stvrzuje, že se zcela seznámil s úplným zněním OP a že s nimi, jako nedílnou součásti smluvního vztahu souhlasí.

**1.5** Uzavřená smlouva je Prodávajícím archivována za účelem jejího úspěšného splnění a není přístupná třetím stranám. Informace o jednotlivých technických krocích vedoucí k uzavření smlouvy jsou patrné z procesu objednávání na webticketing.

## 2. Sdělení spotřebiteli před uzavřením smlouvy a uzavření kupní smlouvy

**2.1.** Prodávají s dostatečným předstihem před tím, než spotřebitel učiní závaznou nabídku, resp. před uzavřením smlouvy sděluje jasně a srozumitelně Kupujícímu – spotřebiteli :

a) údaje o své totožnosti, včetně adresy sídla a provozovny, tel. kontaktu a adresy pro doručování elektronické pošty

b) označení zboží a popis jeho hlavních vlastností v rozsahu dle jeho povahy,

c) celkovou cenu zboží včetně všech daní, poplatků a obdobných peněžitých plnění, případně způsob výpočtu ceny,

d) způsob platby, způsob a čas dodání zboží,

e) náklady na dodání nebo údaj o tom, že tyto náklady mohou být dodatečně účtovány,

f) údaj o právech z vadného plnění, případně o záruce za jakost, poprodejním servisu,

g) údaj o nákladech na prostředky komunikace na dálku, pokud se liší od základní sazby,

h) podmínky, lhůtu a postup pro uplatnění práva na odstoupení od smlouvy, resp. údaj, že spotřebitel nemá právo odstoupit od smlouvy,
i) údaj o existenci práv z vadného plnění,
j) údaj o existenci, způsobu a podmínkách mimosoudního vyřizování sporů spotřebitelů včetně údaje, zda se lze obrátit se stížností na orgán dohledu nebo státního dozoru.

**2.2.** Prostřednictvím systému elektronického prodeje E-vstupenek může Kupující objednat a zakoupit pouze ty vybrané typy vstupenek a časových jízdenek, které Prodávající prezentuje na webové stránce www.safaripark.cz pod odkazem „ kupte si lístek on-line".

**2.3.** Typ vstupenky, který není Prodávajícím prezentován na webticketing, není možné objednat a zakoupit prostřednictvím systému pro elektronický prodej E-vstupenek a Kupující může takové vstupenky zakoupit osobně na pokladnách Prodávajícího nebo v areálu u vstupu na jednotlivé akce a služby, případně dle nabídky v e-shopu na www.safaripark.cz Časové jízdenky pro vjezd vlastním vozem do Safari a/nebo pro jízdu Safari truckem lze osobně zakoupit na pokladnách pouze, pokud není denní kapacita vjezdů vyčerpána prodanými E-vstupenkami. V **období letních prázdnin ( červenec, srpen)** je možné zakoupit Časovou jízdenku pro vjezd vlastním vozem do Safari pouze prostřednictvím systému pro elektronický prodej E-vstupenek a není možné její zakoupení osobně na pokladně Prodávajícího.

**2.4.** Prezentace E-vstupenek na webticketing není nabídkou na uzavření smlouvy ve smyslu ust. § 1732 OZ. Dostupnost E-vstupenky bude potvrzena na základě objednávky Kupujícího a Prodávající nezaručuje vždy dostupnost vstupenky ve zvoleném termínu. Objednávku Kupující provede pomocí řádně vyplněného objednávkového formuláře zveřejněného na webových stránkách Prodávajícího. Součástí objednávky je vždy potvrzení způsobu a adresy pro doručení E-vstupenky a způsobu platby. Objednávka vytvořená Kupujícím na stránkách webticketing je návrhem na uzavření kupní smlouvy. Před zasláním objednávky je Kupujícímu umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky Kupující vložil. Kupující je bezprostředně před dokončením objednávky jasně a výrazně upozorněn, aby ověřil údaje v objednávce. K dokončení objednávky musí Kupující vědomě potvrdit, že se jedná o objednávku, která ho zavazuje k platbě. Odeslaná objednávka je závazná a pro její potvrzení bude Zákazník kontaktován emailem. Potvrzením objednávky ze strany Prodávajícího dochází k uzavření Smlouvy.

**2.5.** Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy. Náklady vzniklé Kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (zejm. náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí Kupující sám.

**2.6.** Kupující bere výslovně na vědomí a souhlasí s tím, že Smlouva o koupi E-vstupenky je smlouvou o využití volného času v určeném termínu a je proto ze zákona vyloučeno právo Kupujícího odstoupit od smlouvy. ( ust. § 1837 písm. j) OZ).

## 3. Doba platnosti E vstupenky, cena E-vstupenky a její zaplacení

**3.1.** E-vstupenka je platná 1 (slovy: jeden) den, který je uveden jako den návštěvy na vstupence a to po dobu otevírací doby areálu SAFARI PARK a opravňuje držitele k jednomu vstupu a využití volného času v areálu SAFARI PARK po dobu platnosti.

**3.2.** Časové jízdenky pro vjezd vlastním vozem do Safari a/nebo pro jízdu Safari truckem jsou platné pouze **v den a konkrétní čas uvedený na E-vstupence** . Kupující při objednání časové jízdenky volí z nabízených možností den a konkrétní časový údaj pro vjezd vlastním autem a /nebo Safari truckem do Safari. Pokud se Kupující nedostaví k vjezdu do safari včas, tj. v den a zejména v konkrétním čase, časová jízdenka pozbývá platnosti. Kupující si může zakoupit náhradní časovou jízdenku na jízdu safari truckem v jiném čase a to osobně na pokladně Prodávajícího, pokud není denní kapacita vjezdů vyčerpána

**3.3.** Cena E -vstupenky je uvedena vždy u každého typu vstupenky. Před odesláním objednávky Zákazníkem bude vypočtena celková cena dle počtu zakoupených E-vstupenek včetně daně z přidané hodnoty a souvisejících poplatků a Kupující bude vyzván k potvrzení ceny.

**3.4.** Prodávající je oprávněn v průběhu roku kdykoliv měnit dle svých potřeb a výhradně svým rozhodnutím ceny vstupného, včetně cen E-vstupenek. Pokud dojde ke změně cen vstupného a E -vstupenek v době mezi zakoupením E- vstupenky a uplynutím doby její platnosti, nemá taková změna vliv na platnost zakoupené E-vstupenky.

**3.5.** Pro vyloučení pochybností se výslovně uvádí, že rozhodne-li Prodávající v době platnosti zakoupené E- vstupenky o zvýšení cen vstupného a/nebo E-vstupenky, nemá Kupující při uplatnění E -vstupenky povinnost doplácet rozdíl mezi cenou již zakoupené E - vstupenky a aktuální zvýšenou cenou. Rozhodne-li Prodávající o snížení ceny vstupného a/nebo E-vstupenky, nemá Kupující při uplatnění E-vstupenky právo na vrácení rozdílu mezi cenou již zakoupené E - vstupenky a aktuální sníženou cenou.

**3.6.** Kupující hradí cenu objednané E- vstupenky (včetně všech daní a poplatků) pouze on line platbou přes platební bránu určenou Prodávajícím. Kupní cena je zaplacena po zpracování platby a připsání částky na účet Prodávajícího.

**3.7.** Po zaplacení ceny E –vstupenky, prostřednictvím platební brány, bude Kupujícímu E- vstupenka zaslána obratem v elektronické podobě ve formátu PDF na adresu elektronické pošty uvedenou Kupujícím v objednávkovém formuláři.

**3.8.** Při nákupu většího množství E- vstupenek doporučuje prodávající využít tištěnou verzi vstupenky pro jednotlivce k průchodu a pro rychlé odbavení.

**3.9.** Před plánovaným použitím vždy zkontrolovat zda vstupenky dle platného postupu nákupu kupujícího jsou v mobilním zařízení.

**4. <u>Uplatnění E –vstupenky; možnosti vrácení</u>**

**4.1** Kupující obdrží zakoupené E- vstupenky e-mailem, jako přílohu ve formátu PDF. Každá ze vstupenek obsahuje unikátní a neměnný QR kód, který je určen k identifikaci na čtecím zařízení na turniketech při vstupu/vjezdu do ZOO. Bez platného a nepoškozeného QR kódu je E-vstupenka neplatná

**4.2.** Kupující může E- vstupenku vytisknout nebo si ji může uložit či stáhnout do svého mobilního zařízení ( chytrý telefon, tablet) a při vstupu přiloží vstupenku s platným QR kódem ke čtečce na turniketu u vstupu/vjezdu do areálu ZOO. V případě stažení E-vstupenky do mobilního zařízení, doporučuje prodávající, aby Kupující zkontroloval uložení platné vstupenky v mobilním zařízení ihned po nákupu a opakovaně před návštěvou SAFAI PARK. Kupující odpovídá za to, E-vstupenku v mobilním zařízení bude možné zobrazit a řádně načíst na turniketu u vstupu/vjezdu, tj. že mobilní zařízení je funkční, nabité a s dostatečným připojením. Při nákupu většího množství E-vstupenek doporučuje prodávající využít vytištěné verze vstupenek pro rychlejší odbavení návštěvníků u vstupu/vjezdu do areálu

**4.3**. E- vstupenka je určena pro jednorázový vstup nebo jednorázové využité volného času a po průchodu čtecím zařízením ji nelze již znovu použít.

**4.4** Kupující je oprávněn vrátit zakoupenou E - vstupenku nejdéle 2 kalendářní dny před uplynutím doby její platnosti z doložitelných, oprávněných důvodů. Jedná se o mimořádné okolnosti, které nastaly nezávisle na vůli Kupujícího, Kupující je nemohl předvídat, ani jim zabránit a brání Kupujícími v návštěvě SAFARI PARK. Za doložitelný a oprávněný důvod se nepovažuje změna počasí. Pro vyloučení pochybností je uveden příklad, kdy Kupující zakoupí vstupenku v sobotu 1.6., doba platnosti vstupenky končí v pátek dne 7.6, Zákazník může vrátit vstupenku nejpozději ve středu 5.6.. V případě, že je zakoupena E-vstupenka v den návštěvy, a Kupující neuskutečnil návštěvu z doložitelných a oprávněných důvodů, je možné zakoupenou E-vstupenku vrátit nejdéle 2 kalendářní dny po nákupu..

**4.5** Při vrácení vstupenky je povinen Kupující zaslat e-mailem Prodávajícímu sdělení o vrácení, včetně vracené E vstupenky, jako přílohy e-mailu. Prodávající následně provede kontrolu a deaktivaci QR kódu a zašle Kupujícímu zpět zaplacenou cenu na **platební kartu ze které bylo placeno**. Pozdější vrácení vstupenky není možné.

**4.6**. Zakoupená E-vstupenka se nevyměňuje. V případě ztráty či poškození se náhradní E- vstupenka neposkytuje. Prodávající si vyhrazuje právo uzavřít nebo omezit vstup do areálu SAFARI PARK a nebo rozsah přístupnosti z důvodu klimatických podmínek, provozních potřeb, okolností vyšší moci (zejm. neočekávaný chovatelský důvod, ohrožení bezpečnosti osob nebo zvířat). Za těchto okolností bude buď vystavena Kupujícímu náhrada vstupenky použitelná v jiné datum téhož roku a sezony, nebo mu budou vráceny finanční prostředky.

**4.7** Po uplynutí doby platnosti E-vstupenky nelze vstupenku uplatnit, Kupující nemá nárok na její výměnu ani na vrácení zaplacené ceny. Nepoužité časové jízdenky pro vjezd vlastním vozem do Safari a/nebo pro jízdu Safari truckem nelze po uplynutí časového údaje pro vjezd vrátit ani vyměnit.

**5. <u>Práva z odpovědnosti za vady, Reklamace</u>**

**5.1.** Kupující je povinen okamžitě při doručení E- vstupenky zkontrolovat její úplnost a správnost (zejména datum vystavení a platnosti, konkrétní časový údaj u časové jízdenky, typ vstupného, cenu, neporušenost QR kódu). Případné reklamace týkající se obsahu je Zákazník povinen oznámit bezprostředně po obdržení E-vstupenky, nejpozději však do druhého pracovního dne, Prodávajícímu na jeho emailovou adresu <u>webticket@zoodvurkralove.cz</u>. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

**5.2.** Reklamaci obsahu E-vstupenky, zejména tiskových chyb, neúplnosti či nesprávnosti údajů nebo označení druhu vstupenky řeší Prodávající nejpozději ve lhůtě sedmi (5) pracovních. O výsledku reklamace bude Zákazník informován e-mailem či telefonicky.

**5.3.** Na případné osobní reklamace na místě, tj. u vstupu/vjezdu do SAFARI PARK z níže uvedených důvodů nebude Prodávajícím brán zřetel:

a) Kupující neobdržel E-vstupenku, ačkoliv provedl platbu prostřednictvím platební brány, ale platba nebyla zpracována a kupní cena nebyla Prodávajícímu zaplacena např. z důvodu blokace bankou, či nedostatku finančních prostředků na b.ú.
b) Kupující neobdržel E-vstupenku, protože kupní cena nebyla Prodávajícímu zaplacena z jiných důvodů
c) Kupující nedisponuje mobilním zařízením, které umožňuje zobrazení a načtení zakoupené E-vstupenky tj. zařízení není nabité, nemá dostatečné datové připojení nebo přístupnost pro Free Wifi, apod.
d) Kupující uvedl při nákupu chybné údaje (špatné datum, špatný zasílací email).
e) Kupující nedodrží konkrétní časový údaj na časové jízdence pro vjezd vlastním vozem do Safari a/nebo pro jízdu Safari truckem.

**5.4. Veškeré reklamace budou vyřizovány v pracovní dny a to od pondělí do pátku a to vždy od 7.00 do 15.00 hodin a to pouze písemně na adresu webticket@zoodvurkralove.cz. Prodávající má na vyřízení reklamace 7 pracovních dní. .**

**6. Ochrana osobních údajů a cookies**

**6.1.** Kupující je tímto informován a bere na vědomí, že Prodávající shromažďuje a zpracovává osobní údaje, a to v rozsahu nezbytném pro poskytování služeb - prodej produktů. Účelem zpracování osobních údajů je řádné plnění smlouvy a nároků z ní vyplývajících. Osobní údaje jsou Prodávajícím získávány pouze prostřednictvím Kupujícího. Prodávající zpracovává osobní údaje pouze po dobu plnění smlouvy a nároků z ní vyplývajících.

**6.2.** Zpracování osobních údajů je prováděno Prodávajícím, osobní údaje však pro Prodávajícího mohou zpracovávat i další subjekty. Zpracování osobních údajů probíhá v technicky i fyzicky zabezpečených elektronických informačních systémech.

**6.3.** Prodávající nemá v úmyslu předat osobní údaje do třetí země nebo mezinárodní organizaci.

**6.4.** Osobní údaje mohou být ve stanovených případech zpřístupněny státním a správním orgánům v rámci výkonu jejich zákonných pravomocí nebo je zhotovitel může přímo poskytnout jiným subjektům v rozsahu stanoveném zvláštním zákonem.

**6.5.** Kupující je tímto informován o tom, že osobní údaje nebudou použity k rozhodování čistě na bázi automatizovaného zpracování, ani profilování.

**6.6.** Kupující je tímto informován o svém právu požadovat od dodavatele přístup ke svým osobním údajům, jejich opravu nebo výmaz, jejich přenos popřípadě omezení zpracování. Bližší informace o výkonu práv jsou dostupné u Prodávajícího.

**6.7.** Webová stránka www.safaripark.cz používá soubory cookies, které jsou využívány k zajištění funkčnosti webu a se souhlasem Kupujícího k personalizaci obsahu stránek. Kliknutím na tlačítko souhlasí Kupující s využíváním cookies a předáním údajů o chování na webu pro zobrazení cílené reklamy na sociálních sítích a reklamních sítích na dalších webových stránkách. Kupující má možnost vymezit rozsah souhlasu a souhlas odvolat.

**6.8.** V případě pochybností o dodržování povinností souvisejících se zpracováním osobních údajů se rovněž lze obrátit se stížností na Úřad pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, email: posta@uoou.cz, WWW: <https://www.uoou.cz>."

**6.9.** Úplné a podrobné informace ohledně ochrany osobních údajů a cookies jsou dostupné na webu Prodávajícího www.safaripark.cz.

**7. Závěrečná ustanovení**

**7.1.** Je-li některé ustanovení OP neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknutá platnost ostatních ustanovení. Změny a doplňky kupní smlouvy či obchodních podmínek vyžadují písemnou formu.

**7.2.** Smlouva včetně OP podmínek je archivována Prodávajícím v elektronické podobě a není přístupná třetím osobám

**8. Informace k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů a k orgánům dohledu**

**8.1.** Kupující - spotřebitel má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy. Subjektem příslušným k řešení spotřebitelského sporu je Česká obchodní inspekce, Štěpánská 796/44, 110 00 Praha 1, (internet: www.coi.cz) nebo jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu. Postup při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů je podrobně upraven v ZOS.

**8.2.** Dozor nad ochranou Kupujícího – spotřebitele vykonává zejména Česká obchodní inspekce (internet: www.coi.cz) a ve vymezeném rozsahu další orgány státní správy.