

Obchodní podmínky pro elektronický prodej E-vstupenek

1. Údaje o dodavateli

ZOO Dvůr Králové a.s.,

Sídlo: Štefánkova 1029, Dvůr Králové nad Labem, PSČ:544 01

Adresa pro doručování elektronické pošty: webticket@zoodk.cz

IČ: 27478246

DIČ: CZ27478246

Společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl B vložka 2443

2. Všeobecná ustanovení

2.1 Tyto obchodní podmínky jsou platné pro všechny smlouvy o koupi E-vstupenek do areálu zoologické zahrady provozované Dodavatelem (dále jen „Smlouva“) uzavírané mezi Dodavatelem a Zákazníkem v rámci systému pro elektronický prodej E-vstupenek (dále také jako webticketing nebo on-line prodej vstupenek). Dodavatel si vyhrazuje právo obchodní podmínky v přiměřeném rozsahu měnit. Změněné podmínky vyhlásí vhodným způsobem na internetových stránkách www.zoodvurkralove.cz. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.

2.2 Práva a povinnosti smluvních stran, které nejsou ve Smlouvě a těchto obchodních podmínkách výslovně uvedeny, se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen OZ) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

2.2 Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí Smlouvy. Smlouva a obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Smlouvu lze uzavřít v českém jazyce.

2.3 Uzavřením Smlouvy Zákazník stvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami a že s nimi souhlasí. Na obchodní podmínky je zákazník dostatečným způsobem před vlastním uskutečněním objednávky upozorněn a má tak možnost se s nimi včas a úplně seznámit. Uzavřená Smlouva je dodavatelem 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 v systému elektronického prodeje E-vstupenek Dodavatele a Zákazník má možnost před vlastním odesláním objednávky ji zkontrolovat a případně opravit. Tyto obchodní podmínky jsou zobrazeny na webových stránkách Dodavatele a je tak umožněna jejich archivace a reprodukce Zákazníkem.

2.4 Definice pojmů:

Dodavatelem je společnost ZOO Dvůr Králové a.s.

Zákazníkem je osoba, která prostřednictvím systému elektronického prodeje E-vstupenek zakoupí u Dodavatele E-vstupenku.

E -vstupenkou se rozumí poukaz vystavený Dodavatelem v elektronické formě, který opravňuje jejího majitele dle typu E-vstupenky zejména ke vstupu do areálu ZOO, případně k jinému způsobu využití volného času.

Webticketingem nebo on-line prodejem se rozumí elektronický prodej E –vstupenek prostřednictvím internetových stránek Dodavatele

3. Objednání E-vstupenky; uzavření Smlouvy

3.1 Prostřednictvím systému elektronického prodeje E-vstupenek může Zákazník objednat a zakoupit pouze vybrané typy vstupenek, které dodavatel prezentuje na webové stránce www.zoodvurkralove.cz pod odkazem „ kupte si lístek on-line“.

3.2 Typ vstupenky, který není Dodavatelem prezentován na webticketingu, není možné objednat a zakoupit prostřednictvím systému pro elektronický prodej E-vstupenek a Zákazník může takové vstupenky zakoupit osobně na pokladnách Dodavatele nebo v areálu u vstupu na jednotlivé akce a služby, případně v e-shopu na www.zooshop.cz

3.3 Prezentace E-vstupenek na webticketingu není nabídkou na uzavření smlouvy ve smyslu ust. § 1732 OZ. Dostupnost E-vstupenky bude vždy potvrzena na základě objednávky Zákazníka a Dodavatel nezaručuje vždy dostupnost. Objednávku Zákazník provede pomocí řádně vyplněného objednávkového formuláře zveřejněného na webových stránkách Dodavatele. Součástí objednávky je vždy potvrzení způsobu a adresy pro doručení E-vstupenky a způsobu platby. Odeslaná objednávka je závazná a pro její potvrzení bude Zákazník kontaktován emailem. Potvrzením objednávky ze strany Dodavatele dochází k uzavření Smlouvy.

3.4 Zákazník i Dodavatel mohou bez udání důvodu zrušit objednávku Zákazníka až do emailového potvrzení objednávky Dodavatelem. Pokud zruší objednávku Dodavatel, zpravidla uvede důvod, proč není možné objednávku potvrdit a nabídne alternativní řešení.

3.5 Zákazník 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 zákazníka –spotřebitele odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů. (ust. § 1837 písm. j) OZ).

4. Doba platnosti E vstupenky, cena E vstupenky a její zaplacení

4.1 E-vstupenka je platná 1 přesně zvolený kalendářních den zvolený zákazníkem a opravňuje Zákazníka ke vstupu do areálu ZOO nebo k jinému využití volného času v areálu ZOO po dobu platnosti.

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

4.3 Dodavatel 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 a Zákazníkovi ani Dodavateli nevzniká při uplatnění E-vstupenky právo ani povinnost v souvislosti s vypořádáním vzniklého rozdílu v ceně.

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

4.5 Zákazník hradí cenu objednané E- vstupenky (včetně všech daní a poplatků) pouze on line platbou přes platební bránu určenou Dodavatelem.

4.6 Po zaplacení ceny E –vstupenky prostřednictvím platební brány bude Zákazníkovi E-vstupenka zaslána obratem v elektronické podobě ve formátu PDF na adresu elektronické pošty uvedenou Zákazníkem v objednávkovém formuláři.

5. Uplatnění E –vstupenky; možnosti vrácení a výměny

5.1 Zákazník 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.

5.2 Zákazník může E- vstupenku vytisknout nebo si ji může 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.

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

5.4 Zákazník je oprávněn vrátit zakoupenou E - vstupenku nejdéle 2 kalendářní dny před uplynutím doby její platnosti. Pro vyloučení pochybností je uveden příklad, kdy Zákazník zakoupí vstupenku v sobotu 1.6., doba platnosti vstupenky končí v pátek dne 7.6, Zákazník může vrátit vstupenku nejpozději ve středu 5.6..

5.5 Při vrácení vstupenky je povinen Zákazník zaslat e-mailem Dodavateli sdělení o vrácení, včetně vrácené E vstupenky, jako přílohy e-mailu. Dodavatel následně provede kontrolu a deaktivaci QR kódu a zašle Zákazníkovi zpět zaplacenou cenu na bankovní účet Zákazníka. Pozdější vrácení vstupenky není možné.

5.6 Zakoupená E-vstupenka se nevyměňuje. V případě ztráty či poškození se náhradní E-vstupenka neposkytuje. Dodavatel si vyhrazuje právo uzavřít nebo omezit vstup do areálu zoologické zahrady z důvodu vyšší moci (zejm. nepřízeň počasí, neočekávaný chovatelský důvod, ohrožení bezpečnosti zákazníka nebo zvířat). Náhradní E-vstupenka se v těchto případech nevydává a Zákazník nemá nárok na vrácení zaplacené ceny E-vstupenky.

5.7 Po uplynutí doby platnosti E-vstupenky nelze vstupenku uplatnit, Zákazník nemá nárok na její výměnu ani na vrácení zaplacené ceny.

6. Reklamace

6.1 Zákazník je povinen okamžitě při doručení E- vstupenky zkontrolovat její úplnost a správnost (zejména datum vystavení a platnosti, typ vstupného, cenu). Případné reklamace týkající se obsahu je Zákazník povinen oznámit bezprostředně po jejich obdržení, nejpozději však do druhého pracovního dne, Dodavateli na jeho emailovou adresu webticket@zoodvurkralove.cz. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel, dále pak na vstupenky s propadlou platností delší než jeden den.

6.2 Reklamaci obsahu E-vstupenky, zejména tiskových chyb, neúplnosti či nesprávnosti údajů nebo označení druhu vstupenky řeší Dodavatel nejpozději ve lhůtě tří (3) pracovních. O výsledku reklamace bude Zákazník informován e-mailem či telefonicky.

7. Ochrana osobních údajů Zákazníka

7.1 Veškeré nakládání s osobními údaji Zákazníka se řídí zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů a ostatními právními předpisy platnými na území ČR.

Zákazník bere na vědomí, že pro účely uzavření smlouvy, její následné plnění a případné řešení práv z vadného plnění dodavatel zpracuje a uchová v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rada EU 2016/679 (GDPR) jeho osobní údaje v rozsahu: jméno, příjmení, adresa, e-mail, telefonní číslo.

7.2 Osobní údaje budou dodavatelem poskytovány dalším subjektům výhradně pro účely plnění práv a povinností z uzavřené smlouvy. Osobní údaje budou uloženy po dobu nutnou ke splnění práv a povinností ze smlouvy.

7.3 Zákazník bere na vědomí, že dodavatel je dle účetních a daňových předpisů povinen uchovávat po zákonem stanovenou dobu účetní a daňové doklady a bere na vědomí, že vystavené daňové doklady – faktury obsahují jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení , adresa.

7.4 Zákazník má právo na přístup k osobním údajům , právo na opravu či doplnění nepřesných osobních údajů, právo na výmaz údajů nepotřebných pro plnění účelu smlouvy nebo u kterých není dán zákonný důvod pro jejich další zpracování, právo na omezení zpracování údajů, právo vznést námitku proti zpracování.

7.5 Dodavatel poskytne zákazníkovi na žádost informace o přijatých opatřeních. Případnou stížnost zákazníka v oblasti zpracování osobních údajů je možné podat u Úřadu na ochranu osobních údajů.

8. Informace o mimosoudním řešení sporu

8.1 Zákazník – spotřebitel má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu vzniklého ze Smlouvy subjektem příslušným k řešení spotřebitelského sporu, kterým je Česká obchodní inspekce (internet: www.coi.cz). Postup při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů je upraven v ust. §20d – 20m zákona o ochraně spotřebitele.

Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

9. Závěrečná ustanovení

9.1 Je-li některé ustanovení obchodních podmínek 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 dotknuta platnost ostatních ustanovení. Změny a doplňky Smlouvy či obchodních podmínek vyžadují písemnou formu.

9.2 Smlouva včetně obchodních podmínek je archivována dodavatelem v elektronické podobě a není přístupná třetím osobám.

Commercial conditions for electronic sale of E-tickets

1. Supplier information

ZOO Dvůr Králové a.s.,

Address: Štefánkova 1029, Dvůr Králové nad Labem, postcode: 544 01

E-mail address: webticket@zoodk.cz

ID: 27478246

VAT No: CZ27478246

The company is entered in the Commercial Register kept at the Regional Court of Hradec Králové, Section B, File No 2443.

2. General provisions

21 These commercial conditions are valid for all contracts for purchasing E-tickets to the premises of the zoological garden operated by the Supplier (further as “Contract”) made between the Supplier and Customer in the E-ticket electronic sale system (further as webticketing or on-line ticket sale). The Supplier reserves the right to change and amend the Commercial conditions as appropriate. The mentioned conditions shall be published in an appropriate way on the website www.zoodvurkralove.cz. This provision does not affect the rights and obligations occurred during the period when the previous wording of the commercial conditions had been in force.

22 The rights and obligations of the parties not explicitly mentioned in the Contract and in these Commercial conditions follow the relevant provisions of Act No 89/2012 Coll. the Civil Code (further as CC) and Act No 634/1992 Coll. On consumer protection, as amended.

23 The provisions of the Commercial conditions are an inseparable part of the Contract. The Contract and the Commercial conditions are rendered in the Czech language. The Contract can be concluded in the Czech language.

24 By entering into contract the Customer confirms to have read and understood these Commercial conditions and an agreement with them. The Customer has been informed about the Commercial conditions in a sufficient way prior to placing the order, and is able to read and fully understand them well in time. A concluded Contract is archived by the Supplier for the purpose of its successful delivery and is not made available to third parties. Information about the individual technical steps leading to the conclusion of the Contract are clear from the process of ordering in the Supplier’s E-ticket electronic sales system, and the Customer has the opportunity to check and correct the order prior to placing it. These Commercial

conditions are published on the Supplier's website for the purpose of their archival and reproduction by the Customer.

25 Definition of terms:

Supplier is the company ZOO Dvůr Králové a.s.

Customer is the entity who purchases an E-ticket from the Supplier via the E-ticket electronic sale system.

E-ticket is an electronic voucher issued by the Supplier that entitles its holder, by the type of the E-ticket, to entering the premises of the ZOO, or to other leisure activities.

Webticketing or online sale is the electronic sale of the E-tickets via the Supplier's website.

3. Ordering E-tickets; entering into Contract

31 Via the E-ticket electronic sales system the Customer may order and purchase only selected types of tickets that the Supplier presents on the website www.zoodvurkralove.cz under the tab "buy an online ticket".

32 Types of tickets that are not presented by the Supplier on webticketing cannot be ordered and purchased through the E-ticket electronic sales system and the Customer may purchase such tickets only personally at the Supplier's cash offices or within the premises upon entry to the respective events and services, or in the e-shop on www.zooshop.cz.

33 The presentation of E-tickets on webticketing is not an offer for entering into contract under the provision of § 1732 of the Civil Code. The availability of the E-ticket will be always confirmed upon the Customer's order and the Supplier does not guarantee its availability at all times. The Customer shall place the order by filling out the order form published on the Supplier's website. The order shall always include the confirmation of the delivery method and address for the E-ticket, as well as the payment method. A placed order is binding, and the Customer will be contacted by e-mail with a request to confirm it. The confirmation of the order by the Supplier constitutes a concluded Contract.

34 The Customer and Supplier may, without stating the reason, cancel the Customer's order until the e-mail confirmation of the order by the Supplier. If the order is cancelled by the Supplier, the Supplier shall state the reason why the order cannot be confirmed and suggest an alternative solution.

35 The Customer understands and agrees that the E-ticket electronic sales purchase Contract is a contract for leisure activities pursued within the given term and that the Customer's – consumer's right to withdraw from the contract within 14 days is therefore excluded by law (provision of § 1837 Item j) of the Civil Code).

4. E-ticket validity period, E-ticket price and payment

4.1 The E-ticket is valid for 1 calendar day who solve a customer and entitles the Customer to entering the ZOO or pursuing any other leisure activities within the premises of the ZOO during the ticket's validity period.

4.2 The price of the E-ticket is always stated on each type of ticket. Prior to placing an order by the Customer, the total price of all the purchased E-tickets will be calculated including the value added tax and all relating fees, and the Customer will be asked to confirm the price.

4.3 The Supplier is entitled to change the admission prices, including the prices of the E-tickets throughout the year, as required, and solely upon his own decision. If the prices of the admission and E-tickets change between the purchase of the E-ticket and the end of its validity period; such change does not affect the validity of the purchased E-ticket and the Customer or Supplier do not have the right or obligation to compensate the price difference upon the use of the E-ticket.

4.4 To exclude any doubt, it is expressly stated that if the Supplier decides to increase the prices of admission at the time of validity of the purchased E-ticket, the Customer shall not be obliged to pay the difference between the price of the already purchased E-ticket and the current increased price upon applying the ticket. If the Supplier decides to reduce the prices of admission at the time of validity of the purchased E-ticket, the Customer shall not be entitled to receive a compensation for the difference between the price of the already purchased E-ticket and the current reduced price upon applying the ticket.

4.5 The Customer shall pay the price of the ordered E-ticket (including all taxes and fees) by means of on-line payment via the payment gate provided by the Supplier only.

4.6 After paying the price of the E-ticket via the payment gate the Customer shall immediately receive the E-ticket in an electronic form of a PDF file to the address of electronic mail provided by the Customer in the order form.

5. Application of the E-ticket; returns and changes

5.1 The Customer shall receive the purchased E-tickets by E-mail, as an attachment in PDF format. Each of the tickets contains a unique and unchanged QR code, which is used for identification on a reading device installed in the turnstiles upon the entrance to the ZOO. The E-ticket is invalid without a valid and undamaged QR code.

5.2 The Customer may print the E-ticket or download it to own mobile device (smartphone, tablet) and present it upon entering the ZOO by placing the valid QR code next to the reading device in the turnstiles.

5.3 The E-ticket is valid for a single entry or single use of a leisure activity, and cannot be reused after passing through the reading device.

54 The Customer may return the purchased E-ticket within 2 calendar days prior to the expiry of its validity, at the latest. To exclude any doubt, an example is provided of a Customer purchasing the ticket on Saturday 1 June, with its validity ending on Friday 7 June – this Customer may return the ticket by Wednesday 5 June, at the latest.

55 When returning the ticket, the Customer shall send an e-mail to the Supplier informing about the return, including the returned E-ticket as an e-mail attachment. The Supplier then checks and deactivates the QR code and reimburses the paid price to the Customer's bank account. Return of the ticket at a later date is not possible.

56 The purchased E-ticket cannot be replaced. No replacement tickets are provided in case of loss or damage. The Supplier reserves the right to close or restrict the entrance to the zoological garden due to force majeure (especially adverse weather, unexpected reason related to animal-keeping, safety hazard to the visitors or animals). Compensatory tickets are not issued in these cases, and the Customers are not entitled to the compensation of the already paid price of the E-ticket.

57 After the expiry of the E-ticket's validity the ticket cannot be applied, and the Customer is not entitled to any replacement or reimbursement of the paid price.

6. Complaints

61 The Customer shall check if the E-ticket is complete and correct immediately after its delivery (especially with regards to the date of issue and validity, type of admission, and price). Any potential complaints regarding the content shall be reported by the Customer immediately after receiving the tickets, but no later than on the following working day, to the Supplier on the provided e-mail address webticket@zoodvurkralove.cz . Later complaints will not be considered.

62 Complaints regarding the contents of the E-ticket, especially printing errors, incomplete or incorrect data or type of ticket shall be settled by the Supplier within three (3) working days at the latest. The Customer shall receive an e-mail or telephone call informing about the outcome.

7. Protection of the Customer's personal data

7.1 All operations involving the Customer's personal data shall follow the provisions of Act No 101/2000 Coll. On the protection of personal data, as amended, and other laws valid in the Czech Republic.

The customer understands that for the purposes of the contract, its delivery and potential application of rights from a faulty delivery his personal data, comprising the name, surname, address, e-mail, and phone number shall be processed and saved by the Supplier in accordance with the Directive of the European Parliament and Council EU 2016/679 (GDPR).

72 Personal data will be provided to other subjects solely for the purposes of executing the rights and obligations from the concluded contract. Personal data will be saved for the period necessary to execute the laws and obligations issuing from the contract.

73 The Customer is aware that according to accounting and tax laws the tax and accounting data must be saved for the period required by law, and also Understands that the issued tax documents – invoices – contain his/her personal data covering name, surname, and address.

74 The Customer is entitled to access his/her personal data, to correct or amend inaccurate personal data, to erase data unnecessary for the purpose of the contract, or for the further processing of which there is no legal reason, to limit the processing of the data, and to file an objection against the processing of the data.

75 The Supplier shall, upon request, provide information on the adopted measures. The Customer may file a potential complaint regarding personal data processing to the Office for Personal Data Protection.

8. Information on extrajudicial resolution of disputes

81 The Customer – consumer is entitled to extrajudicial settlement of a consumer dispute issuing from the Contract by a subject entitled to resolve consumer disputes, the Czech Trade Inspection (internet: www.coi.cz). The proceedings during an extrajudicial settlement of consumer disputes are stipulated under the provision of § 20d – 20m of the Act on consumer protection.

The Consumer may also use the online dispute resolution platform, which is established by the European Commission on <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

9. Final provisions

91 If any of the provisions of the Commercial conditions is invalid or ineffective, or becomes invalid or ineffective, it shall be replaced by a provision with meaning as close to the original provisions as possible. The invalidity or ineffectiveness of one provision does not affect the validity of other provisions. All changes and amendments to the Contract or the Commercial conditions shall be rendered in writing.

92 The Contract, including the Commercial conditions is archived by the Supplier in an electronic form and is not accessible to any third parties.