

# 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](mailto: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). Dodavatel si vyhrazuje právo obchodní podmínky v přiměřeném rozsahu měnit. Změněné podmínky vyhlásí vhodným způsobem na internetových stránkách [www.zoodvurkralove.cz](http://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** 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](http://www.zoodvurkralove.cz) pod odkazem **webticketing**.

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.

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 den v čase otevírací doby zoo ve vybraném datu zákazníkem a opravňuje Zákazníka ke vstupu do areálu ZOO nebo k jinému využití volného času v areálu ZOO v době platnosti E vstupenky.

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. Nelze vypořádání vymáhat na místě v pokladně ZOO.

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. Nelze vypořádání vymáhat na místě v pokladně ZOO.

4.5 Zákazník hradí cenu objednané E- vstupenky (včetně všech daní a poplatků) pouze online 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, pokud není zakoupena ve stejný den jako den návštěvy návštěvníka nebo den předešlý. Pro vyloučení pochybností jsou uvedeny příklad:

a) 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..

b) Zákazník zakoupí vstupenku v sobotu 1.6. a doba platnosti končí v neděli 2.6. nevzniká právo na vrácení či výměny vstupenky.

c) Zákazník zakoupí vstupenku v sobotu 1.6. a doba platnosti končí v sobotu 1.6. nevzniká právo na vrácení či výměny vstupenky.

### **Vypořádání nelze vymáhat na místě v pokladně ZOO.**

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. **Nelze vypořádání vymáhat na místě v pokladně ZOO.**

5.7 Po uplynutí doby platnosti E-vstupenky nelze vstupenku uplatnit, Zákazník nemá nárok na její výměnu ani na vrácení zaplacené ceny. **Nelze vypořádání vymáhat na místě v pokladně ZOO.**

## **6. Reklamáce**

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, případně telefonicky či osobně v pokladně Dodavatele. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

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. To neplatí v případě, kdy bude reklamace vyřízena ústně na pokladně Dodavatele.

## **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 svým svobodným rozhodnutím (odesláním objednávky) souhlasí s dalším zpracováním svých osobních údajů pro účely obchodní činnosti Dodavatele. Poskytnutí osobních údajů je dobrovolné, Zákazník má právo na přístup k údajům a náleží mu ochrana práv v rozsahu stanoveném zákonem. Tento souhlas může kdykoli písemně odvolat. Osobní údaje budou plně zabezpečeny proti zneužití. Data budou uchovávána a budou sdílena s aplikacemi třetích osob pouze pro účely webticketingu.

7.2 Zákazník poskytnutím uvedených osobních údajů dobrovolně souhlasí s tím, aby údaje poskytnuté v rozsahu, které v konkrétním případě vyplnil či které byly o něm získány na základě uzavřené Smlouvy či v rámci prohlížení internetových stránek Dodavatele, byly zpracovány Dodavatelem, jakožto správcem za účelem nabízení služeb a produktů, zasílání informací o činnosti a to i elektronickými prostředky (zejména e-mail, SMS zprávy, telemarketing) dle zákona č. 480/2004 Sb., na dobu do odvolání tohoto souhlasu. Zpracováním výše uvedených osobních údajů může dodavatel pověřit třetí osobu, jakožto zpracovatele.

7.3 Dodavatel jako správce tímto informuje subjekt údajů a poskytuje mu výslovné poučení o právech vyplývajících ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, tj. zejména o tom, že poskytnutí osobních údajů je dobrovolné, že subjekt údajů má právo k jejich přístupu, má právo výše uvedený souhlas kdykoliv písemně odvolat na adrese správce a dále má právo v případě porušení svých práv obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů a požadovat odpovídající nápravu, kterou je např. zdržení se takového jednání správcem, odstranění vzniklého stavu, poskytnutí omluvy, provedení opravy či doplnění, zablokování, likvidace osobních údajů, zaplacení peněžité náhrady, jakož i využití dalších práv vyplývajících z § 11 a 21 tohoto zákona. Pokud si Zákazník přeje opravit osobní údaje, které jsou zpracovávány, může o to požádat na emailové adrese [webticket@zoodk.cz](mailto:webticket@zoodk.cz) nebo na výše uvedené poštovní adrese Dodavatele.

## **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](http://www.coi.cz)). Postup při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů je upraven v ust. §20d – 20m zákona o ochraně spotřebitele.

## **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.