Obchodní podmínky pro elektronický prodej
E-vstupenek a E-jízdenek

1. Údaje o dodavateli

ZOO a zámek Zlín-Lešná, příspěvková organizace,
Lukovská 112, 763 14 Zlín 12
zapsaná zřizovací listinou evid. číslo 1539510091, vydanou Statutárním městem Zlín dne 29.6.2001, IČ: 00090026 DIČ: CZ00090026
adresa pro doručování elektronické pošty: eshop@zoozlin.eu

2. Všeobecná ustanovení

2.1. Tyto obchodní podmínky platí pro všechny smlouvy o koupi E-vstupenek do areálu zoologické zahrady a zámku Lešná a o koupi E-jízdenky na vláček (dále jen „Smlouva“) uzavírané mezi Dodavatelem a Zákazníkem v rámci systému pro elektronický prodej E-vstupenek a E-jízdenek (dále jen „vstupenky a jízdenky online“). Dodavatel si vyhrazuje právo obchodní podmínky v přiměřeném rozsahu měnit. Změněné podmínky vyhlásí vhodným způsobem na internetových stránkách www.zoozlin.eu. 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“), ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

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

2.4. 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 a E-jízdenek 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.

2.5. Definice pojmů:

Dodavatelem je příspěvková organizace ZOO a zámek Zlín-Lešná.

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

E-vstupenkou se rozumí poukaz vystavený Dodavatelem v elektronické formě, který opravňuje jejího majitele dle typu E-vstupenky ke vstupu do areálu ZOO v den uvedeném na vstupence, popř. ke vstupu do zámku Lešná v den a časovém termínu uvedených na vstupence do zámku Lešná.

E-jízdenkou se rozumí poukaz vystavený Dodavatelem v elektronické formě, který opravňuje jejího majitele ke 2 jízdám vláčkem v den uvedeném na jízdence.

Vstupenky online se rozumí elektronický prodej E-vstupenek a E-jízdenek prostřednictvím internetových stránek Dodavatele.

3. Objednání E-vstupenky a E-jízdenky; uzavření Smlouvy

3.1. Prostřednictvím systému elektronického prodeje E-vstupenek a E-jízdenek může Zákazník objednat a zakoupit pouze vybrané typy vstupenek a jízdenek, které dodavatel prezentuje na webové stránce www.zoozlin.eu pod odkazem Vstupenky online.

3.2. Typ vstupenky a jízdenky, který není Dodavatelem prezentován na odkazu Vstupenky online, není možné objednat a zakoupit prostřednictvím systému pro elektronický prodej E-vstupenek a E-jízdenek a Zákazník může takové vstupenky a jízdenky zakoupit výlučně osobně na pokladnách Dodavatele.

3.3. Objednávku Zákazník provede pomocí řádně vyplněného objednávkového formuláře zveřejněného na internetových stránkách Dodavatele. Zákazník je povinen objednávkový formulář vyplnit pravdivě a zkontrolovat správnost vyplněných údajů, zejména e-mailovou adresu, na kterou bude následně zakoupená E-vstupenka a E-jízdenka Zákazníkovi zaslána. Zákazník bere výslovně na vědomí, že je povinen zkontrolovat správné znění e-mailové adresy, na kterou mu mají být E-vstupenky a E-jízdenky zaslány, datum, na které je E-vstupenka a E-jízdenka kupována, a druh E-vstupenky a E-jízdenky. V případě, že zákazník vyplní e-mailovou adresu špatně, neúplně nebo nepřesně a z tohoto důvodu nedojde k doručení E-vstupenky a E-jízdenky, nepovažuje se toto nedoručení za vadu plnění na straně dodavatele a dodavatel není povinen bez dalšího zaslat E-vstupenky a E-jízdenky na opravenou e-mailovou adresu. Součástí objednávky je vždy potvrzení způsobu a adresy pro doručení E-vstupenky a E-jízdenky a způsobu platby. Odeslaná objednávka je závazná a pro její potvrzení bude Zákazník kontaktován e-mailem. Odesláním objednávky dochází k uzavření Smlouvy a zaslané potvrzení je tak pouze potvrzením o uzavřené Smlouvě.

3.4. Zákazník bere výslovně na vědomí a souhlasí s tím, že Smlouva o koupi E-vstupenky a E-jízdenky 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 a E-jízdenka je platná v termínu uvedeném na dodané E-vstupence a na E-jízdence v čase otevírací doby ZOO a opravňuje Zákazníka ke vstupu do areálu zoo, popř. k návštěvě zámku Lešná v době platnosti E-vstupenky.

4.2. Cena E vstupenky a cena E-jízdenky je uvedena vždy u každého typu vstupenky. Před odesláním objednávky Zákazníkem bude vypočtena celková cena za počet zakoupených E-vstupenek a E-jízdenek včetně 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 a E-jízdenek. Pokud dojde ke změně cen vstupného a E-vstupenek a E-jízdenek v době mezi zakoupením E-vstupenky a E-jízdenky a uplynutím doby jejich platnosti, nemá taková změna vliv na platnost zakoupené E-vstupenky a E-jízdenky a Zákazníkovi ani Dodavateli nevzniká při uplatnění E-vstupenky a E-jízdenky 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 a E-jízdenky o zvýšení cen vstupného, není Zákazník při uplatnění

E-vstupenky a E-jízdenky povinen zaplatit rozdíl mezi cenou již zakoupené E-vstupenky a E-jízdenky a aktuální výší ceny vstupného daného typu vstupenky. Rozhodne-li Dodavatel o snížení ceny vstupného, nemá Zákazník při uplatnění E-vstupenky a E-jízdenky nárok na vrácení rozdílu mezi cenou již zakoupené E-vstupenky a E-jízdenky a aktuální výší snížené ceny vstupného daného typu vstupenky. Zákazník není oprávněn se domáhat jakéhokoliv náhrady či vypořádání na místě u pokladní přepážky Dodavatele.

4.5. Zákazník je povinen zaplatit cenu objednané E-vstupenky a E-jízdenky (včetně všech poplatků) pouze on-line platbou přes platební bránu určenou Dodavatelem.

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

5. Uplatnění E-vstupenky a E-jízdenky, možnosti vrácení a výměny

5.1. Zákazník obdrží zakoupené E-vstupenky a E-jízdenky 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 do zoo a čtečce jízdenek vláčku. Bez platného a nepoškozeného QR kódu je E-vstupenka a E-jízdenka neplatná.

5.2. Zákazník může E-vstupenku a E-jízdenku vytisknout nebo si ji může stáhnout do svého mobilního zařízení (chytrý telefon, tablet). Při vstupu přiloží vstupenku s platným QR kódem ke čtečce na turniketu u vstupu do areálu zoo, při nástupu do vláčku předloží platnou E-jízdenku řidiči vláčku k ověření ruční čtečkou.

5.3. E-vstupenka je určena pro jednorázový vstup a po průchodu čtecím zařízením ji nelze již znovu použít. E-jízdenka je určena pro 2 jízdy vláčkem (2x nastoupení), po vyčerpání 2 jízd ji nelze již znovu použít. Zákazník výslovně bere na vědomí, že po opuštění areálu zoo není možné stejnou E-vstupenku použít pro opakovaný vstup či návrat do areálu zoo.

5.4. Zakoupenou E-vstupenka a E-jízdenku nelze vrátit nebo vyměnit. V případě ztráty či poškození se náhradní E-vstupenka a E-jízdenka 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 a E-jízdenka se v těchto případech nevydávají a Zákazník nemá nárok na vrácení zaplacené ceny E-vstupenky a E-jízdenky. Zákazník není oprávněn se domáhat jakékoliv náhrady či vypořádání na místě u pokladní přepážky Dodavatele.

5.5. Po uplynutí doby platnosti E-vstupenky a E-jízdenky nelze vstupenku uplatnit, Zákazník nemá nárok na její výměnu, ani na vrácení zaplacené ceny. Zákazník není oprávněn se domáhat jakékoliv náhrady či vypořádání na místě u pokladní přepážky Dodavatele.

6. Reklamace

6.1. Zákazník je povinen ihned při doručení E-vstupenky a E-jízdenky zkontrolovat její úplnost, typ vstupného, cenu. Případné reklamace týkající se obsahu je Zákazník povinen oznámit bezprostředně po jejich obdržení, nejpozději však do druhého pracovního dne Dodavateli na e-mailovou adresu, uvedenou v záhlaví těchto obchodních podmínek, případně telefonicky či osobně v pokladně Dodavatele. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

6.2. Zákazník není oprávněn reklamovat E-vstupenku a E-jízdenky z důvodů spočívajících na jeho straně, zejména z důvodu volby termínu či druhu vstupenky, který je povinen dle ustanovení 3.3. těchto obchodních podmínek zkontrolovat.

6.3. Reklamaci obsahu E-vstupenky a E-jízdenky, 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. Informace týkající se ochrany osobních údajů v souvislosti s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES („GDPR“) a zavedení opatření na zajištění souladu postupů Dodavatele s GDPR a se souvisejícími právními předpisy upravujícími ochranu osobních údajů, nalezne Zákazník na stránce na stránce https://www.zoozlin.eu/ochrana-osobnich-udaju/

8. Závěrečná ustanovení

8.1. 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 dotknutá platnost ostatních ustanovení. Změny a doplňky Smlouvy či obchodních podmínek vyžadují písemnou formu.

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

8.3. V případě, že dojde mezi Dodavatelem a Zákazníkem, který je spotřebitelem podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je: Česká obchodní inspekce Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, Email: adr@coi.cz, Web: adr.coi.cz.

V ZOO a zámku Zlín-Lešná dne 2.6.2025