**Podmínky pro večerní procházky**

**Obchodní podmínky zážitkových programů – ZOO OSTRAVA**

Těmito Obchodní podmínkami se řídí proces rezervace zážitkového programu uskutečněného prostřednictvím **E-shopu** na webových stránkách <https://zoo-ostrava-special.reenio.cz/> v okamžiku nákupu zážitkového programu.

Zakoupením rezervace zážitkového programu potvrzujete, že jste se seznámil/a s těmito obchodními podmínkami včetně podmínek ochrany osobních údajů a že je v celém rozsahu přijímáte.

1. **Definice základních pojmů**

**1.1. Poskytovatel –** Zoologická zahrada a botanický park Ostrava, příspěvková organizace, se sídlem Michálkovická 2081/197, 710 00 Ostrava, IČ: 00373249 DIČ: CZ00373249, nezapsaná v obchodním rejstříku (dále jen “Zoo Ostrava“ nebo „poskytovatel“).

Adresa pro doručování elektronické pošty: [vyuka@zoo-ostrava.cz](mailto:vyuka@zoo-ostrava.cz)

**1.2. Účastník** – osoba, která si prostřednictvím E-shopu zakoupila u Poskytovatele zážitkový program.

**1.3. Zážitkový program** – služba nabízená Poskytovatelem.

**1.4. E-shop** – je internetový obchod provozovaný jako rezervační systém na webových stránkách <https://zoo-ostrava-special.reenio.cz/>.

**1.5. Areál Zoo Ostrava** – Zoologická zahrada a botanický park Ostrava, příspěvková organizace, Michálkovická 2081/197, 710 00 Ostrava.

**1.6. Smlouva o poskytování služeb (dále jen „Smlouva“) –** se pro účely těchto Obchodních podmínek rozumí Smlouva o poskytování služeb spočívajících v poskytnutí zážitkového programu Účastníkovi po předložení platného elektronického poukazu s QR kódem. Smlouva se řídí českým právem a je po svém uzavření archivována za účelem jejího splnění a její stav bude na požádání sdělen Účastníkovi.

**1.7. Cena zážitkového programu** – je uvedena v Kč včetně DPH v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění.

**1.8 Elektronický poukaz** – vstup na zážitkový program, jedná se o PDF soubor s originálním QR kódem, který Účastník obdrží po úhradě a který předloží Poskytovateli v termínu konání zážitkového programu, a to buď v tištěné nebo elektronické podobě.

**2. Rezervace a úhrada**

**2.1.** Účastník si může rezervovat zážitkový program pouze přes E-shop na webových stránkách <https://zoo-ostrava-special.reenio.cz/>, a to pouze na předem definované termíny. Jiný typ zážitkového programu, než jaký je na E-shopu prezentován, není možné prostřednictvím E-shopu rezervovat.

**2.2.** **Rezervace zážitkového programu je závazná a je podmíněna okamžitou platbou, účastník po provedení úhrady rezervace již nemá možnost rezervaci změnit nebo zrušit.**

**2.3.** Cena zážitkového programu je rozdělena podle jednotlivých kategorií, a Účastník je před odesláním Rezervace povinen se s touto cenovou kategorií seznámit.

**2.4. Platnost zážitkového programu** – zážitkový program je platný a bude ze strany Poskytovatele poskytnut **jen v případě jeho včasné a řádné úhrady – viz bod 2.7.** Doba platnosti je na zážitkovém programu viditelně vyznačena.

**2.5. Rezervaci** a uzavření Smlouvy provede Účastník pomocí řádně vyplněného formuláře v rezervačním systému na E-shopu, přičemž se Účastník zavazuje vyplnit pravdivé a úplné údaje zejména **e-mailovou adresu, telefonní číslo**. Rezervaci nelze odeslat bez výslovného souhlasu Účastníka s Obchodními podmínkami, které je učiněno zaškrtnutí políčka „Souhlas s obchodními podmínkami“. Okamžikem odeslání a následným uhrazením Rezervace ze strany Účastníka, je mezi Účastníkem a Poskytovatelem uzavřena Smlouva vázána aktuálními Obchodními podmínkami, které jsou její nedílnou součástí. Plnění na základě takto uzavřené Smlouvy je vázáno na okamžitou úhradu zážitkového programu – viz bod 2.7. Poskytovatel prohlašuje, že mechanismus vyplnění Rezervace umožňuje Účastníkovi kontrolu vyplněných údajů a opravování chyb vzniklých při zadávání dat do formuláře, a to před konečným odesláním Rezervace a provedením platby. Účastník při uzavírání Smlouvy souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku, náklady, které tímto Účastníkovi vzniky (např. náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory, náklady za užití platební karty) si hradí Účastník sám.

**2.6. Platba za zážitkový program** – platbu je možné provést pouze on-line prostřednictvím zabezpečené platební brány GoPay , přičemž se platba řídí podmínkami užití platební brány GoPay.

**2.7. Úhrada zážitkového programu** – poskytnutí zážitkového programu je podmíněno jeho okamžitou úhradou. Úhrada je realizována hned pro dokončení Rezervace. **V případě neprovedení úhrady bude Rezervace stornována**. Po úspěšném přijetí platby celé ceny za Rezervaci obdrží Účastník **na emailovou adresu, kterou zadal v Rezervaci, elektronický poukaz ve formátu PDF s originálním QR kódem. Elektronický poukaz s QR kódem může účastník vytisknout na své tiskárně nebo jej uplatnit v elektronické podobě přímo ze svého mobilního zařízení.** Účastník neplatí nad rámec ceny zážitkového programu žádné další náklady na dodání. Účastník nemá nárok na dodání Vstupu na zážitkový program dříve, než bude uhrazena cena Rezervace v plné výši. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za to, že Vstup na zážitkový program nebude Účastníkovi dodán z důvodů spočívajících na straně Účastníka.

**3. Práva a povinnosti Účastníka a Poskytovatele**

**3.1. Účastník je povinen:**

a) Nastoupit na zážitkový program včas a dle instrukcí od Poskytovatele.

1. **Předložit platný elektronický poukaz s QR kódem pro daný termín** za účelem kontroly oprávněnosti čerpání zážitkového programu. Poskytovatel neodpovídá za žádné obtíže způsobené neoprávněným zkopírováním elektronického poukazu. Padělání, kopírování a pozměňování elektronického poukazu se trestá podle zákona. Bez platného a nepoškozeného QR kódu uvedeného na Vstupu na zážitkový program nebude zážitkový program Účastníkovi poskytnut, a to bez náhrady.
2. **Po celou dobu konání zážitkového programu je Účastník povinen dodržovat návštěvní řád Poskytovatele. Účastník** nesmí být pod vlivem alkoholu ani jiných návykových látek a v průběhu zážitkového programu nesmí konzumovat alkohol ani obdobné látky a nesmí kouřit.
3. Řídit se pokyny Poskytovatele a jeho zástupců zejména pokyny ohledně pravidel oblečení a obutí a ochranných pomůcek, chování, konzumace jídla nápojů, pořizování zvukových a obrazových záznamů a dokumentace apod.

V případě, že Účastník nedodrží nebo poruší výše uvedené povinnosti, má Poskytovatel právo zrušit nebo přerušit průběh zážitkového programu a zrušit platnost elektronického poukazu, a to bez náhrady.

**3.2. Poskytovatel je povinen:**

a) Umožnit Účastníkovi absolvovat zážitkový program dle předem definovaných parametrů, kromě situací stanovených těmito podmínkami.

b) Poučit Účastníka o průběhu programu.

V případě, že poskytovatel nedodrží nebo poruší výše uvedené povinnosti, má Účastník právo na vrácení peněz za neprovedený zážitkový program. Toto právo se vztahuje výhradně a pouze jen na hodnotu uhrazeného elektronického poukazu, tj. ceny zážitkového programu.

**3.3. Poskytovatel je oprávněn:**

1. Zakázat účast na zážitkovém programu a/ nebo okamžitě ukončit účast na zážitkovém programu Účastníka, který vykazuje známky rizikového chování a jednání, kterým může zejména ohrozit zdraví své nebo jakékoliv třetí osoby, poškodit majetek Poskytovatele nebo jakékoliv třetí osoby, poškodit dobré jméno Poskytovatele a/nebo takového chování, které obtěžuje zaměstnance a zástupce Poskytovatele, případně jakékoliv třetí osoby. Za rizikové chování se vždy považuje takové chování, u kterého je důvodné podezření na vliv alkoholu nebo jiné návykové látky.  V uvedeném případě je účast Účastníka zakázána nebo okamžitě ukončena bez nároku Účastníka na vrácení uhrazené ceny zážitkového programu. Nárok Poskytovatele nebo třetí osoby na náhradu případné škody tím není dotčen.

**4. Reklamační řád, storno podmínky a odstoupení od smlouvy**

**4.1.** Uzavřená Smlouva je smlouvou o využití volného času v určeném termínu a je proto **ze zákona vyloučeno právo Účastníka odstoupit od Smlouvy ve lhůtě 14 dnů** (Občanský zákoník, § 1837, písm. j.) v platném znění) a Účastník s tímto výslovně souhlasí.

**4.2.** Poskytovatel je oprávněn na základě svého rozhodnutí kdykoliv, a to i v průběhu roku, měnit ceny zážitkových programů. Pokud dojde ke změně ceny zážitkového programu v době mezi uhrazením zážitkového programu a uplynutím doby jeho platnosti, nemá taková změna vliv na platnost zakoupeného zážitkového programu a Účastníkovi ani Poskytovateli nevzniká při uplatnění uhrazeného zážitkového programu právo ani povinnost v souvislosti s vypořádáním vzniklého rozdílu v ceně. Pokud tedy Poskytovatel rozhodne v době platnosti rezervovaného zážitkového programu o zvýšení jeho ceny, nemá Účastník při uplatnění (čerpání) elektronického poukazu na zážitkový program povinnost doplácet rozdíl mezi cenou již uhrazeného elektronického poukazu a aktuální zvýšenou cenou. Rozhodne-li Poskytovatel o snížení ceny zážitkového programu, nemá Účastník při uplatnění právo na vrácení rozdílu mezi cenou již uhrazeného zážitkového programu a aktuální sníženou cenou. Nelze vypořádání vymáhat na místě v pokladně zoo.

**4.3.** Po úhradě elektronického poukazu je Účastník povinen zkontrolovat správnost údajů na elektronickém poukazu a případné reklamace je povinen oznámit bez zbytečného odkladu Poskytovateli na e-mailovou adresu uvedenou výše, a to nejpozději v den následující po úhradě zážitkového programu, na pozdější reklamace nebude brán zřetel. V případě, kdy nebude elektronický poukaz Účastníkovi doručen, je Účastník povinen toto oznámit Poskytovateli bez zbytečného odkladu na e-mailovou adresu uvedenou výše, nejpozději do 24 hodin od provedení platby, na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

**4.4.** S ohledem na nutnost plánování a personálního zajištění služby zážitkových programů ze strany Poskytovatele se Účastník zavazuje službu čerpat v termínu stanoveném Poskytovatelem.

**4.5.** Pro případné zrušení služby ve sjednaném termínu **platí tyto storno podmínky:**

a) **Ze strany Poskytovatele:**

1. Zruší-li Poskytovatel termín poskytnutí služby z důvodu objektivních skutečností a vyšší moci (např. nepřízeň počasí, neočekávaný chovatelský důvod, havárie, technická omezení, ohrožení bezpečnosti osob nebo zvířat, z personálních důvodů apod.), zavazuje se ihned o této skutečnosti informovat zákazníka a bezprostředně sjednat náhradní termín s Účastníkem.
2. V případě, že ze strany Poskytovatele nelze již poskytnout náhradní termín, má Účastník nárok na vrácení zaplacené ceny zážitkového programu. Platba bude vrácena do 5 pracovních dní na účet, ze kterého byla přijata.

b) **Ze strany zákazníka:**

1. Uhrazené zážitkové programy se nevrací ani nevyměňují, vrácení platby nelze vymáhat na pokladně Zoo Ostrava.
2. Nedostaví-li se Účastník v termínu poskytnutí služby, je zážitkový program považován za poskytnutý v celém rozsahu a zaplacená cena zážitkového programu se nevrací.

**5. Závěrečná ustanovení**

* 1. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Účastníkem se řídí právními předpisy České republiky a těmito Obchodními podmínkami, případně dalšími předpisy Poskytovatele, se kterými vyslovila příslušná osoba souhlas. Pokud se jakékoliv ustanovení těchto Obchodních podmínek stane neplatným či nevymahatelným, nebude toto mít vliv na platnost a vymahatelnost ostatních ustanovení těchto Obchodních podmínek. Změny a doplňky Smlouvy nebo Obchodních podmínek vyžadují písemnou formu.
  2. Poskytovatel je oprávněn tyto Obchodní podmínky kdykoliv změnit.
  3. Mimosoudní vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje Poskytovatel prostřednictvím elektronické adresy Poskytovatele uvedené výše. Informaci o vyřízení stížnosti Účastníka zašle Poskytovatel na elektronickou adresu Účastníka. Nedojde-li k dohodě mezi Účastníkem a Poskytovatelem, může Účastník podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.
  4. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz>, emailová adresa: adr@coi.cz. Spotřebitel může rovněž využít platformu pro řešení sporů on-line, která je zřízena Evropskou komisí, nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.
  5. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: http://www.evropskyspotrebitel.cz je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).
  6. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
  7. Účastník souhlasí s ukládáním tzv. cookies na jeho počítač. V případě, že je nákup na webové stránce možné provést a závazky Poskytovatele ze smlouvy plnit, aniž by docházelo k ukládání tzv. cookies na počítač Účastníka, může Účastník souhlas podle předchozí věty kdykoliv odvolat.
  8. Poskytovatel není vázán žádnými kodexy chování ve smyslu § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.
  9. Veškeré smluvní vztahy jsou uzavřeny v souladu s právním řádem České republiky. Je-li smluvní stranou spotřebitel, řídí se vztahy, které Obchodní podmínky neupravují, zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
  10. Poskytovatel poskytuje Účastníkovi ve smyslu čl. 13 Nařízení Evropského parlamentu a Rady 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 (dále jen „nařízení GDPR“) týkající se zpracováním osobních údajů Účastníka v souvislosti s plněním smlouvy ve zvláštním dokumentu – Informace o ochraně osobních údajů – GDPR. Účastníka prohlašuje, že se s informace seznámil.

Tyto Obchodní podmínky nabývají účinnosti dne ….

Příloha: **Informace o ochraně osobních údajů (GDPR)**