

**REGULAMIN PRZEWOZU
OSÓB I BAGAŻU STATKAMI ŻEGLUGI MAZURSKIEJ SP. Z O.O.
W GIŻYCKU ORAZ ZAKUPU BILETÓW ONLINE**

I. INFORMACJE OGÓLNE

§ 1

1. Regulamin przewozu osób i bagażu statkami Żegluga Mazurskiej Sp. z o.o. w Giżycku zwany dalej "Regulaminem" obowiązuje na przystaniach, statkach i liniach obsługiwanych przez statki należące do spółki.
2. Wszelkie stosunki prawne pomiędzy przewoźnikiem i pasażerem podlegają niniejszemu Regulaminowi oraz przepisom prawa powszechnego w zakresie w nim nieuregulowanym.

§ 2

W Regulaminie za:

- 1) **przewoźnika** - uważa się Żeglugę Mazurską Sp. z o.o. w Giżycku zarejestrowaną w Sądzie Rejonowy w Olsztynie VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego za numerem KRS 000095331, kapitał zakładowy 500 000,00 zł;
- 2) **pasażera** - uważa się osobę, która korzysta z usług przewoźnika na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie;
- 3) **nabywcę biletu** - uważa się osoby fizyczne, osoby prawne lub jednostki organizacyjne nie posiadające osobowości prawnej, dokonujące zakupu biletu w imieniu własnym i na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby;
- 4) **umowę przewozu** - rozumie się dokonanie osobistej lub mailowej rezerwacji w kapitanatach portu / przystani lub poprzez System Rezerwacji i Sprzedaży Internetowej po uprzedniej akceptacji niniejszego Regulaminu;
- 5) **grupę zorganizowaną** - grupa pasażerów minimum 20 osób;
- 6) **System Rezerwacji i Sprzedaży Internetowej** – rozumie się aplikację internetową na stronie www.bilety.zeglugamazurska.com.pl, na której nabywca biletu dokonuje rezerwacji i zakupu biletów na rejs statkiem przewoźnika.

II. REZERWACJA I SPRZEDAŻ BILETÓW

§ 3

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Rezerwacja i sprzedaż biletów dotyczy statku pasażerskiego (pokład górny i dolny). Pokład górny jest pokładem widokowym. Miejsca nie są numerowane.
2. Dzieciom do lat 4 przysługuje bilet bezpłatny.
3. Dzieciom powyżej 4 lat oraz młodzieży uczącej się przysługuje bilet ulgowy zgodnie z cennikiem (po okazaniu ważnej legitymacji szkolnej).
4. Studentom przysługuje ulga w wysokości 10% ceny biletu normalnego (po okazaniu ważnej legitymacji studenckiej).

5. Posiadaczom karty seniora 60+ oraz niepełnosprawnym o znacznym stopniu niepełnosprawności (po okazaniu orzeczenia) przysługuje 10% ulgi od ceny biletu normalnego.
6. Posiadaczom karty dużej rodziny (po okazaniu karty) przysługuje 10% ulgi od ceny biletu normalnego, a w przypadku dzieci od ceny biletu ulgowego.
7. Dopuszczalny jest przewóz zwierząt za opłatą określoną w cenniku. Opłatę należy wnieść w kasie portu / przystani.
8. Istnieje możliwość przewozu roweru po uprzednim zgłoszeniu tego faktu w kasie portu / przystani i uiszczeniu opłaty określonej w cenniku.
9. Pasażer ma prawo do przewiezienia bez dodatkowych opłat bagażu o dopuszczalnych wymiarach 80 x 40 x 40 cm, nie przekraczającego ciężaru 10 kg. Dozwolony jest także, za zgodą kapitana statku, przewóz wózka dziecięcego spacerowego oraz wózka inwalidzkiego.
10. **Pasażer ma obowiązek stawienia się 10 minut przed planowym rozpoczęciem podróży (w miejscu cumowania statku) pod rygorem utraty uiszczonej opłaty za przewóz.**
11. Nabywca biletu za pośrednictwem Systemu Rezerwacji i Sprzedaży Internetowej dokonuje wyboru liczby biletów, ich rodzaju oraz terminu i trasy rejsu.
12. Warunkiem pomyślnie przeprowadzonej transakcji zakupu biletu za pośrednictwem Systemu Rezerwacji i Sprzedaży Internetowej jest podanie danych wymaganych przez system, dokonanie zapłaty za bilet oraz akceptacja Regulaminu przewoźnika. Przerwanie transakcji unieważnia rozpoczętą rezerwację.
13. W chwili dokonywania rezerwacji nabywca biletu wyraża zgodę na podanie przewoźnikowi swoich danych osobowych: imienia i nazwiska / pełnej nazwy instytucji, numeru telefonu, adresu e-mail, aktualnego adresu zamieszkania / siedziby.
14. Przewoźnik może odmówić przewozu osobie nie zarejestrowanej w systemie sprzedaży i rezerwacji.
15. Administratorem Danych Osobowych jest przewoźnik.
16. Dane wprowadzone przez nabywcę biletu do Systemu Rezerwacji i Sprzedaży Internetowej będą przetwarzane przez przewoźnika zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 roku (t.j. Dz. U. nr 101, poz. 926 z 2002 r. z późn. zm.).
17. Wysyłając przewoźnikowi formularz rezerwacyjny nabywca biletu wyraża zgodę na przetwarzanie przez przewoźnika przekazanych danych osobowych w celach administracyjnych i statystycznych oraz w celu świadczenia przez przewoźnika usług marketingowych polegających na promowaniu usług spółki i jej partnerów.
18. Przewoźnik przetwarza dane osobowe niezbędne do nawiązania, zmiany lub rozwiązania stosunku prawnego z nabywcą biletu.
19. Jakikolwiek inne świadczenia oferowane przez przewoźnika (np. zakupy w bufecie) będą świadczeniami odrębnymi od usługi przewozu osób i będzie za to pobierane wynagrodzenie według cen ustalonych przez dzierżawcę bufetu.
20. Udostępnienie danych jest dobrowolne, jednakże konieczne w celu prawidłowej realizacji usługi. Nabywca biletu ma prawo wglądu do swoich danych oraz do ich poprawiania, a także do żądania ich usunięcia.

§ 4

SPRZEDAŻ BILETÓW KLIENTOM INDYWIDUALNYM

1. Sprzedaż biletów klientom indywidualnym jest prowadzona poprzez System Rezerwacji i Sprzedaży Internetowej oraz przez kasy biletowe w portach / przystaniach przewoźnika.
2. Klienci indywidualni dokonujący zakupu biletu za pośrednictwem Systemu Rezerwacji i Sprzedaży Internetowej realizują płatność za zakupiony bilet przelewem elektronicznym jedynie za pośrednictwem platformy PayU. Czas na opłacenie zamówienia wynosi **3 godziny od momentu dokonania rezerwacji. W przypadku nie opłacenia rezerwacji w wyznaczonym czasie, zamówienie zostanie anulowane.**
3. Po dokonaniu rezerwacji w Systemie Rezerwacji i Sprzedaży Internetowej nabywca biletu otrzymuje na adres mailowy podany w formularzu rezerwacyjnym informację zwrotną zawierającą nadany przez system numer rezerwacji PRO.
4. Nabywca biletu uiszczając opłatę za przewóz potwierdza zawarcie umowy kupna biletu.
5. Po zaksięgowaniu należności na podany w formularzu rezerwacyjnym adres mailowy, nabywcy biletu przesyłany jest gotowy do wydrukowania bilet oraz paragon lub faktura.
6. **Wydrukowany bilet jest dokumentem potwierdzającym zawarcie umowy o świadczenie usług przewozu oraz upoważniającym do odbycia podróży po jej zgłoszeniu w kasie portu / przystani przed rejsem**, gdzie zostanie poinformowany jaki statek w tym dniu płynie wybraną przez niego trasą.
7. Klienci indywidualni dokonujący zakupu biletu w kasach portu / przystani przewoźnika realizują płatność za zakupiony bilet gotówką lub kartą płatniczą.
8. **Bilety zakupione w dniu rejsu w kasach biletowych portu / przystani nie podlegają zwrotowi.**

§ 5

SPRZEDAŻ BILETÓW GRUPOM ZORGANIZOWANYM (minimum 20 osób)

1. Grupy zorganizowane dokonują rezerwacji drogą mailową pod adresem rezerwacje@zeglugamazurska.com.pl lub pod adresem porów / przystani w okresie od 1 maja do 30 września każdego roku.

Port Giżycko: port@zeglugamazurska.com.pl

Przystań Mikołajki: portmikołajki@zeglugamazurska.com.pl

Przystań Ruciane-Nida: portruciane@zeglugamazurska.com.pl

Przystań Węgorzewo: portwegorzewo@zeglugamazurska.com.pl

2. Pracownik Żeglugi Mazurskiej Sp. z o.o. potwierdza rezerwację na podany e-mail.
3. **Rezygnacja z potwierdzonej rezerwacji możliwa jest, tą samą drogą, na 24 godziny przed rejsem. Rezygnacja po tym terminie skutkuje obciążeniem grupy 50% kosztów zarezerwowanego rejsu.**

4. **Grupy zorganizowane zobowiązane są do dokonania zapłaty za zakupione bilety przed rejsem.**
5. Nabywca biletów zobowiązany jest do uiszczenia opłaty gotówką lub kartą płatniczą na podstawie paragonu lub faktury.
6. W przypadku nie wniesienia opłaty we wskazanym terminie rezerwacja zostanie anulowana.
7. W uzasadnionych przypadkach przewoźnik na wniosek nabywcy biletu może wyrazić zgodę na odroczony termin płatności za rezerwację.

III. ZWROTY

§ 6

1. Wykorzystanie przewozu powinno nastąpić w czasie pierwotnie zadeklarowanej daty podróży. Nabywca biletu może zmienić datę przewozu pod warunkiem posiadania przez przewoźnika wolnych miejsc.
2. Nabywcy biletu przysługuje możliwość zwrotu biletu zgodnie z poniższym:
 - a. przy zwrocie dokonywanym na 2 dni przed datą rejsu widniejącą na bilecie przewoźnik nie zwraca ceny zakupionego biletu;
 - b. przy zwrocie dokonywanym powyżej 2 dni (3 dni i więcej) przed datą rejsu widniejącą na bilecie przewoźnik zwraca 50% ceny zakupionego biletu.
3. Przewoźnik jest zobowiązany zwrócić należność za niezrealizowaną część rejsu bez jakichkolwiek potrąceń w przypadkach losowych takich jak:
 - a. niekorzystne warunki atmosferyczne uniemożliwiające wyjście statku z portu;
 - b. niski lub wysoki stan wody uniemożliwiający odbycie rejsu;
 - c. awaria statku bądź urządzeń hydrotechnicznych;
 - d. niska frekwencja zgodnie z § 8 ust. 4
 - e. anulowanie rejsów spowodowane zamknięciem szlaków żeglownych;
 - f. innych wypadków losowych uniemożliwiających wyjście statku z portu.
4. **Podstawą do zwrotu jest poprawne i czytelne wypełnienie formularza** dostępnego w kasach portu / przystani oraz na stronie internetowej przewoźnika. O wysokości zwrotu decyduje przyczyna zwrotu oraz data wpływu formularza.

FORMULARZ ZWROTU BILETÓW

IV. REKLAMACJE

§ 7

1. Pasażerowi przysługuje prawo do **złożenia reklamacji w zakresie związanym z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi.**
2. Reklamacje należy składać w terminie 3 dni od wykonania usługi.
3. Reklamacje należy składać w formie pisemnej wysyłając listem poleconym na adres przewoźnika: Żegluga Mazurska Sp. z o.o., Aleja Wojska Polskiego 8, 11-500 Giżycko lub mailowo na adres: reklamacje@zeglugamazurska.com.pl.
4. Rozpatrzenie reklamacji nastąpi w terminie 14 dni roboczych od daty jej doręczenia przewoźnikowi.
5. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać: dane nabywcy biletu tj. imię i nazwisko / nazwa instytucji, adres, telefon kontaktowy, numer rezerwacji, trasę

i godzinę rejsu oraz opis reklamacji oraz kopię zakupionego paragonu z kasy fiskalnej lub wystawionej przez kasę faktury.

V. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

§8

1. Odpowiedzialność przewoźnika ogranicza się wyłącznie do czasu przewozu pasażera statkiem eksploatowanym przez przewoźnika.
2. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek zdarzenia mające miejsce na lądzie przed wejściem oraz po zejściu pasażera ze statku.
3. Przewoźnik nie odpowiada za szkody wynikłe z opóźnionego przyścia / wyjścia statków do portu, anulowane rejsy lub zawinięcia do portów innych niż planowane, w przypadku problemów technicznych lub siły wyższej rozumianej jako niezależne od przewoźnika losowe zdarzenie zewnętrzne, które było niemożliwe do przewidzenia w momencie organizowania rejsu oraz któremu nie można było zapobiec mimo dochowania należytej staranności.
4. **Przewoźnik zastrzega sobie możliwość odwołania lub wstrzymania rejsu z powodu braku wystarczającej frekwencji tj. zakupu ilości biletów normalnych równej lub mniejszej niż 10.**

§9

1. Kontrolę dokumentów, w tym biletów przewozu osób statkiem przeprowadza załoga statku oraz upoważnieni pracownicy portów / przystani.
2. Kontrolę przeprowadza się podczas wejścia na pokład lub podczas rejsu. Pasażer podczas podróży statkiem powinien posiadać ważny bilet, a w przypadku korzystania z ulg i zwolnień z opłat, ważny dokument poświadczający uprawnienie.
3. Przewoźnik ma prawo naliczyć opłatę w wysokości 10-krotności ceny normalnego biletu na trasie rejsu, z której korzysta pasażer, który:
 - a. nie okazał ważnego biletu lub faktury;
 - b. nie okazał dokumentu uprawniającego do przejazdu ulgowego.
4. W razie odmowy zapłacenia należności wynikającej z ust. 3 i niemożności ustalenia tożsamości podróżnego, kontrolujący ma prawo zwrócić się do organów Policji lub innych uprawnionych organów porządkowych o podjęcie czynności zmierzających do ustalenia tożsamości pasażera.

§10

1. Pasażer po nabyciu biletu ma obowiązek zachować go do kontroli. Bilet uszkodzony lub zniszczony w stopniu nie nadającym się do kontroli w trakcie odprawy statku jest nieważny
2. Wejście pasażerów na statek odbywa się na podstawie okazanego biletu.
3. Kapitan statku ma prawo odmówić wejścia pasażerów na pokład statku po czasie przewidzianym w rozkładzie odpłynięcia, jak też z przyczyn wymienionych w ustępie 8.
4. Pasażerowie zobowiązani są bezwzględnie wykonywać polecenia załogi statku związane z bezpieczeństwem i zachowaniem porządku w czasie trwania podróży od wejścia na pokład do momentu jego opuszczenia na przystanku docelowym.

5. Podczas podróży statkiem zabronione jest:
 - a. zanieczyszczanie i zaśmiecanie statku oraz niszczenie znajdujących się na nim urządzeń,
 - b. wyrzucanie odpadków za burtę,
 - c. palenie tytoniu w pomieszczeniach zamkniętych i poza wyznaczonym miejscem na pokładzie otwartym,
 - d. spożywanie środków psychoaktywnych i substancji psychotropowych,
 - e. zakłócanie spokoju,
 - f. przebywanie na statku poza miejscami wyznaczonymi dla pasażerów,
 - g. wychylanie się przez burty i bariery statku,
 - h. zachowywanie się niezgodnie z zasadami współżycia społecznego.
6. Po dopłynięciu do przystanku końcowego danej trasy rejsu, pasażerowie zobowiązani są opuścić pokład statku.
7. Pasażer ponosi odpowiedzialność wobec przewoźnika za wszelkie szkody wyrządzone na statku i na przystani, powstałe z jego winy, w tym związane z przewozem bagażu.
8. Osoby zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi w transporcie lub osoby uciążliwe dla podróżnych pomimo opłaconego przewozu mogą być niedopuszczone do przejazdu lub usunięte ze statku na najbliższym przystanku.
9. Zabronione jest przewożenie statkiem:
 - a. materiałów łatwopalnych, wybuchowych, żrących i cuchnących,
 - b. przedmiotów zagrażających bezpieczeństwu ruchu i mogących spowodować uszkodzenie statku,
 - c. bagażu innego niż wymieniony w § 3 ust. 8,
 - d. broni z wyjątkiem osób, które pełniąc służbę publiczną zobowiązane są mieć przy sobie broń odpowiednio zabezpieczoną.
10. Pasażer ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie następstwa nieprzestrzegania zakazu, o którym mowa w ustępie poprzednim.
11. Pasażer obowiązany jest przestrzegać porządku obowiązującego na statku oraz wykonywać wszelkie zarządzenia, stałe i doraźne, dotyczące porządku i bezpieczeństwa wydawane przez kapitana lub upoważnionych członków załogi. Pasażer może być zatrzymany w osobnym pomieszczeniu, jeżeli narusza porządek lub zagraża bezpieczeństwu statku i pasażerów.
12. Pasażer jest zobowiązany do pokrycia kosztów szkód spowodowanych swoim zachowaniem podczas podróży statkiem.
13. Przewoźnik ma prawo odmówić przewozu osobie:
 - a. która nie okazała ważnego biletu, nie figuruje w systemie rezerwacji jako pasażer,
 - b. nie ukończyła 13 roku życia, jeżeli jest bez opiekuna,
 - c. jeżeli jej stan zdrowia, stan psychiczny lub fizyczny budzą obawy, co do możliwości bezpiecznego przewozu,
 - d. w stosunku do której jest podejrzenie, że jest pod wpływem alkoholu lub środków odurzających.

§11

Oplaty za świadczenia dodatkowe, inne niż przewóz statkiem oraz opłaty nałożone na pasażera przez organy władzy publicznej ponosi pasażer.

VI. INNE

§12

Przedmioty pozostawione przez Pasażera, których nie można zidentyfikować, przewoźnik przechowuje przez okres 3 miesięcy, z wyjątkiem rzeczy szybko psujących się ulegających zużyciu. Przewoźnik zastrzega, iż w przypadku nieodebrania znalezionej rzeczy w ciągu 3 miesięcy, rzeczy znalezione zostaną przekazane organizacji charytatywnej wybranej przez przewoźnika albo zlikwidowane. Rzeczy szybko psujące się lub ulegające zużyciu będą likwidowane niezwłocznie.

§13

1. Regulamin przewozów jest dostępny w kasach portu / przystani, na statkach oraz na stronie internetowej przewoźnika.
2. Przewoźnik zastrzega sobie prawo zmian rozkładu rejsów, danych zawartych w ofercie i cennika.
3. Ceny usług świadczonych przez przewoźnika zawierają podatek VAT.
4. W sprawach nie objętych Regulaminem, zastosowanie mają odpowiednie przepisy ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601 ze zm.), ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827 ze zm.), ustawy z dnia 21 grudnia 2000 r. o żegludze śródlądowej (Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz. 857 ze zm.) oraz przepisy wykonawcze do tych ustaw.

Prezes Zarządu
Żeglugi Mazurskiej Sp. z o.o.
Lidia Ina Należyty

LN20.04.2022