



**REGULAMIN PRZEWOZU
OSÓB, ZWIERZĄT I BAGAŻU STATKAMI ŻEGLUGI OSTRÓDZKO-ELBLĄSKIEJ
SP. Z O.O. W OSTRÓDZIE ORAZ ZAKUPU BILETÓW I VOUCHERÓW ONLINE**

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Regulamin przewozu osób, zwierząt i bagażu statkami Żeglugi Ostródzko-Elbląskiej Sp. z o.o. w Ostródzie oraz zakupu biletów i voucherów online, zwany dalej „Regulaminem” obowiązuje na statkach, przystaniach i na liniach obsługiwanych przez statki Żeglugi Ostródzko-Elbląskiej Sp. z o.o. w Ostródzie.
2. Wszelkie stosunki prawne pomiędzy Przewoźnikiem i Pasażerem podlegają niniejszemu Regulaminowi oraz przepisom prawa przywołanym w § 15 ust. 2 Regulaminu.

§ 2

Ileokroć w niniejszym Regulaminie jest mowa o:

- a) Przewoźniku – należy przez to rozumieć Żeglugę Ostródzko-Elbląską Sp. z o.o. w Ostródzie (Sąd Rejonowy w Olsztynie VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, Numer KRS: 0000375998, Kapitał zakładowy: 10 650 600,00 zł);
- b) Pasażerze – należy przez to rozumieć osobę, która korzysta z usług Przewoźnika na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie;
- c) Nabywcy biletu lub vouchera – należy przez to rozumieć osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, dokonującą zakupu biletu lub vouchera w imieniu własnym i na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby;
- d) Umowie przewozu – należy przez to rozumieć nabycie biletu/vouchera lub dokonanie osobistej, telefonicznej lub mailowej rezerwacji biletu na rejs w Biurze Obsługi Klienta lub poprzez System Rezerwacji i Sprzedaży Internetowej i pośredników, co jest równoznaczne z akceptacją niniejszego Regulaminu;
- e) Grupie zorganizowanej – należy przez to rozumieć grupę pasażerów w liczbie, w zależności od rodzaju rejsu, minimum 15 lub 20 osób;
- f) Systemie Rezerwacji i Sprzedaży Internetowej – należy przez to rozumieć aplikację internetową na stronie internetowej Przewoźnika www.zegluga.com.pl;
- g) Biurze Obsługi Klienta – należy przez to rozumieć miejsce bezpośredniej sprzedaży biletów i voucherów prowadzone w danym sezonie żeglugowym przez Przewoźnika;
- h) Zwrocie biletu lub vouchera – należy przez to rozumieć odstąpienie od umowy przewozu;
- i) KSeF – należy przez to rozumieć **Krajowy System e-Faktur**. Jest to scentralizowany system teleinformatyczny udostępniony przez Ministerstwo Finansów, służący do wystawiania, otrzymywania, przechowywania oraz oznaczania faktur ustrukturyzowanych.

**II. REZERWACJA BILETÓW ORAZ SPRZEDAŻ BILETÓW I VOUCHERÓW
INFORMACJE OGÓLNE**

§ 3

1. Rezerwacja i sprzedaż biletów/voucherów dotyczy miejsc na statku, z których żadne nie jest numerowane.



2. Bilety oraz vouchery ulgowe (zniżkowe) przysługują zgodnie z obowiązującym w danym sezonie żeglugowym cennikiem, o którym mowa w § 13.
3. Odpowiedzialność za kupno właściwego do okoliczności biletu lub vouchera uprawniającego do zniżki ponosi nabywca biletu lub vouchera.
4. Dopuszcza się przewóz psów i innych małych zwierząt po uprzednim zgłoszeniu w Biurze Obsługi Klienta i uiszczeniu dodatkowej opłaty zgodnie z cennikiem, o którym mowa w § 13, z wyjątkiem osób niewidomych lub ociemniałych, które po okazaniu stosownych dokumentów Przewoźnikowi mogą podróżować z psem przewodnikiem bez dodatkowej opłaty.
5. W imieniu Przewoźnika ostateczną decyzję o dopuszczeniu zwierzęcia na dany rejs podejmuje każdorazowo kapitan statku. Na statku może przebywać maksymalnie troje zwierząt. W imieniu Przewoźnika kapitan statku ma prawo odmówić przyjęcia zwierzęcia na rejs w uzasadnionych przypadkach, gdy np. zwierzę jest pobudzone i nie reaguje na komendy właściciela.
6. Pasażer podróżujący ze zwierzęciem powinien dostosować się do następujących wytycznych:
 - a) zwierzę nie może być agresywne ani uciążliwe dla innych pasażerów;
 - b) właściciel powinien mieć przy sobie odpowiednie wyposażenie lub zabezpieczenie dla zwierzęcia np. kaganiec, smycz – z wyjątkiem małych psów lub zwierząt przewożonych w transporterze bądź na rękach lub kolanach opiekuna. Psy ras średnich i dużych muszą być obowiązkowo prowadzone na uwięzi;
 - c) właściciel powinien posiadać dokument potwierdzający posiadanie przez zwierzę wymaganych szczepień;
 - d) pasażer nie może umieszczać swojego zwierzęcia na miejscu przeznaczonym do siedzenia;
 - e) właściciel zwierzęcia ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody wyrządzone Przewoźnikowi, innym pasażerom lub osobom trzecim przez zwierzę, a także za wszelkie spowodowane przez nie zanieczyszczenia.
7. Dopuszcza się przewóz rowerów po uprzednim zgłoszeniu w Biurze Obsługi Klienta i uiszczeniu dodatkowej opłaty zgodnie z cennikiem, o którym mowa w § 13.
8. Dopuszczalna ilość przewożonych rowerów na statku jednopokładowym wynosi 7 sztuk, a na statku dwupokładowym 10 sztuk. Ograniczenie to nie dotyczy statków płynących w czarterze.
9. W imieniu Przewoźnika ostateczną decyzję o dopuszczalnej ilości rowerów w danym rejsie podejmuje każdorazowo kapitan statku. Rowery elektryczne mogą być przewożone wyłącznie na odkrytych częściach pokładu statku. Na czas przewozu roweru statkiem, sakwy boczne i inne bagaże muszą być zdemontowane.
10. Pasażer ma prawo do przewiezienia bez dodatkowych opłat bagażu o dopuszczalnych wymiarach 80x40x40 cm i nie przekraczającego ciężaru 10 kg. Powyżej wymienionej ilości, wymiaru i wagi pobierana jest dodatkowa opłata za przewóz bagażu zgodnie z cennikiem, o którym mowa w § 13.
11. Dopuszcza się przewóz wózka dziecięcego spacerowego oraz wózka inwalidzkiego. W imieniu Przewoźnika ostateczną decyzję o dopuszczalnej ilości wózków dziecięcych spacerowych oraz wózków inwalidzkich w danym rejsie podejmuje każdorazowo kapitan statku.
12. Pasażer ma obowiązek stawienia się nie później niż 15 minut przed planowym rozpoczęciem podróży – w miejscu wyjścia statku lub wyjazdu autobusu dowożącego na rejs – pod rygorem rozwiązania umowy przewozu i utraty uiszczonej opłaty za przewóz.
13. Nabywca biletu za pośrednictwem Systemu Rezerwacji i Sprzedaży Internetowej dokonuje wyboru liczby biletów, ich rodzaju oraz terminu i trasy rejsu.
14. Nabywca vouchera za pośrednictwem Systemu Rezerwacji i Sprzedaży Internetowej dokonuje wyboru liczby voucherów, ich rodzaju oraz trasy rejsu.
15. Warunkiem pomyślnie przeprowadzonej transakcji zakupu biletu lub vouchera za pośrednictwem Systemu Rezerwacji i Sprzedaży Internetowej jest podanie danych wymaganych przez system,



- dokonanie zapłaty za bilet lub voucher oraz akceptacja niniejszego Regulaminu. Przerwanie transakcji unieważnia rozpoczętą rezerwację.
16. Ceny biletów/voucherów podawane są w złotych polskich i zawierają podatek VAT.
 17. Warunkiem skorzystania z systemu Rezerwacji i Sprzedaży Internetowej jest zaakceptowanie niniejszego Regulaminu.
 18. System Rezerwacji i Sprzedaży Internetowej generuje paragon potwierdzający sprzedaż. Aby otrzymać fakturę VAT należy w procesie zamawiania zaznaczyć opcję faktura VAT oraz podać poprawne dane niezbędne do jej wystawienia, w tym nr NIP jeśli faktura ma być wystawiona na firmę (B2B). Po realizacji sprzedaży na paragon nie będzie można utworzyć faktury.
 19. Nabywca biletu/vouchera w Biurze Obsługi Klienta o potrzebie otrzymania faktury z NIP informuje przed dokonaniem zakupu. Nabywca zobowiązany jest podać niezbędne dane do wystawienia faktury. Po realizacji sprzedaży na paragon nie będzie można utworzyć faktury na odbiorcę z NIP.
 20. Od 1 kwietnia 2026 r., faktury wystawione na podmiot z NIP dostępne są w systemie KSeF.
 21. Z chwilą rozpoczęcia procedury rezerwacji nabywca biletu wyraża zgodę na podanie Przewoźnikowi swoich danych osobowych: nazwiska i imienia/pełnej nazwy instytucji, numeru telefonu, adresu e-mail, aktualnego adresu zamieszkania/siedziby. Podanie danych jest niezbędne do dokonania ostatecznej rezerwacji.
 22. Administratorem Danych Osobowych jest Przewoźnik.
 23. Dane wprowadzone przez nabywcę biletu lub vouchera do Systemu Rezerwacji i Sprzedaży Internetowej będą przetwarzane przez Przewoźnika zgodnie z ustawą z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych (t.j. Dz.U. z 2019 r. nr 1781).
 24. Dokonując rezerwacji biletu lub dokonując zakupu vouchera nabywca 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 lub jej partnerów.
 25. Udostępnienie danych jest dobrowolne, jednakże niezbędne w celu prawidłowej realizacji usługi świadczonej przez Przewoźnika. Nabywca biletu lub vouchera ma prawo wglądu do swoich danych oraz do ich poprawiania, a także żądania do ich usunięcia.
 26. Jakikolwiek inne świadczenie oferowane przez Przewoźnika jest świadczeniem odrębnym od usługi przewozu osób, zwierząt i bagażu statkami, za które Przewoźnik pobiera odrębne wynagrodzenie – zgodnie z obowiązującym w danym sezonie żeglugowym cennikiem, o którym mowa w § 13.
 27. Odrębnym świadczeniem, o którym mowa w ust. 26, jest w szczególności fakultatywny transport autokarem. W takim przypadku Pasażer jest zobowiązany do kupna biletu i posiadania go przy sobie w przypadku kontroli.

SPRZEDAŻ BILETÓW DLA KLIENTÓW INDYWIDUALNYCH

§ 4

1. Sprzedaż biletów dla klientów indywidualnych jest prowadzona poprzez System Rezerwacji i Sprzedaży Internetowej oraz przez Biura Obsługi Klienta – osobiście, mailowo lub telefonicznie.
2. Klienci indywidualni zobowiązani są do dokonania zapłaty za bilety przed wykonaniem usługi przewozu.
3. 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 30 minut od momentu dokonania rezerwacji. W przypadku nieopłacenia rezerwacji w wyznaczonym czasie, zamówienie zostanie anulowane.



4. Klienci dokonujący zakupu biletu/vouchera za pośrednictwem Systemu Rezerwacji i Sprzedaży Internetowej którzy chcą otrzymać fakturę z NIP, zaznaczają odpowiednią formę dokumentu przed zakończeniem zakupu oraz podają niezbędne dane do wystawienia faktury, w tym nr NIP jeśli faktura ma być wystawiona na firmę (B2B). Po realizacji sprzedaży na paragon nie będzie możliwości wystawienia faktury na odbiorcę z NIP.
5. Klienci dokonujący zakupu biletu/vouchera w Biurze Obsługi Klienta którzy chcą otrzymać fakturę z NIP, informują o tym sprzedającego przed rozpoczęciem realizacji zakupu. Po realizacji sprzedaży na paragon nie będzie możliwości wystawienia faktury na odbiorcę z NIP.
6. 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.
7. Nabywca biletu uiszczając opłatę za przewóz potwierdza zawarcie umowy przewozu.
8. Po zaksięgowaniu należności, na podany przez nabywcę w formularzu rezerwacyjnym adres mailowy, przesyłany jest bilet oraz paragon lub faktura (klienci B2B otrzymają fakturę w KSeF).
9. Dokumenty wymienione w ust. 8 upoważniają do odbycia podróży.
10. Klienci indywidualni dokonujący zakupu biletu w Biurach Obsługi Klienta realizują płatność za zakupiony bilet gotówką lub kartą płatniczą.
11. Klienci indywidualni dokonujący rezerwacji drogą mailową lub telefonicznie, po przyjęciu i potwierdzeniu rezerwacji otrzymują na wskazany adres mailowy dokument PRO ze szczegółami transakcji tj. kwotą do zapłaty oraz formą i terminem płatności. Po dokonaniu płatności przesyłany jest zwrótnie bilet oraz paragon lub faktura (klienci B2B otrzymają fakturę w KSeF).

SPRZEDAŻ BILETÓW DLA GRUP ZORGANIZOWANYCH

§ 5

1. Grupy zorganizowane dokonują rezerwacji za pośrednictwem Systemu Rezerwacji i Sprzedaży Internetowej, drogą mailową pod adresem: rezerwacje@zegluga.com.pl, telefonicznie lub osobiście w Biurach Obsługi Klienta.
2. Grupy zorganizowane zobowiązane są do dokonania zapłaty za bilety przed wykonaniem usługi przewozu. W uzasadnionych przypadkach Przewoźnik, na wniosek nabywcy biletu, może wyrazić zgodę na odroczone termin płatności za dokonaną rezerwację
3. Grupy zorganizowane dokonujące zakupu biletów za pośrednictwem Systemu Rezerwacji i Sprzedaży Internetowej realizują płatność za zakupione bilety przelewem elektronicznym jedynie za pośrednictwem platformy PayU. Czas na opłacenie zamówienia wynosi 30 minut od momentu dokonania rezerwacji. W przypadku nie opłacenia rezerwacji w wyznaczonym czasie, zamówienie zostanie anulowane.
4. 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.
5. Nabywca biletu uiszczając opłatę za przewóz potwierdza zawarcie umowy przewozu.
6. W trakcie rezerwacji w Systemie Rezerwacji i Sprzedaży Internetowej nabywca biletu zobowiązany jest do wyboru odpowiedniej formy dokumentu sprzedaży (paragon/faktura/faktura B2B). Po realizacji sprzedaży na paragon nie będzie możliwości wystawienia faktury na odbiorcę z NIP.
7. Po zaksięgowaniu należności, na podany w formularzu rezerwacyjnym adres mailowy, nabywcy biletu przesyłane są zwrótnie bilety oraz paragon lub faktura.
8. Dokumenty wymienione w ust. 7 upoważniają do odbycia podróży.
9. Przy rezerwacji dokonywanej w Biurze Obsługi Klienta nabywca biletu zobowiązany jest do uiszczenia opłaty gotówką lub kartą płatniczą za zakupione bilety na podstawie paragonu lub faktury.



10. Grupy zorganizowane dokonujące rezerwacji drogą mailową lub telefonicznie, po przyjęciu i potwierdzeniu rezerwacji otrzymują dokument PRO ze szczegółami transakcji tj. kwotą do zapłaty oraz formą i terminem płatności. Po dokonaniu płatności przesyłane są zwrotnie bilety oraz paragon lub faktura. Faktura B2B dostępna będzie w KSeF.
11. W przypadku niewniesienia opłaty we wskazanym terminie rezerwacja zostanie anulowana.

SPRZEDAŻ VOUCHERÓW

§ 6

1. Sprzedaż voucherów jest prowadzona poprzez System Rezerwacji i Sprzedaży Internetowej oraz przez Biura Obsługi Klienta.
2. Vouchery sprzedawane są w cenie odpowiadającej cenom poszczególnych biletów.
3. Nabywając voucher za pośrednictwem Systemu Rezerwacji i Sprzedaży Internetowej nabywca realizuje płatność za zakupione vouchery przelewem elektronicznym za pośrednictwem platformy PayU. Czas na opłacenie zamówienia wynosi 30 minut od momentu dokonania zakupu. W przypadku nieopłacenia zamówienia w wyznaczonym czasie zostanie ono anulowane.
4. W trakcie rezerwacji w Systemie Rezerwacji i Sprzedaży Internetowej nabywca vouchera zobowiązany jest do wyboru odpowiedniej formy dokumentu sprzedaży (paragon/faktura/faktura B2B). Po realizacji sprzedaży na paragon nie będzie możliwości wystawienia faktury na odbiorcę z NIP.
5. Po zaksięgowaniu należności na podany adres mailowy nabywcy przesyłane są vouchery oraz paragon lub faktura. Faktura B2B dostępna będzie w KSeF.
6. Nabywcy voucherów dokonujący zakupu w Biurach Obsługi Klienta realizują płatność za zakupione vouchery gotówką lub kartą płatniczą.
7. Nabywca vouchera uiszczając opłatę za voucher potwierdza zawarcie umowy z Przewoźnikiem.
8. Voucher nie podlega zwrotowi ani wymianie na środki pieniężne zarówno w całości, jak i w części.

REALIZACJA VOUCHERÓW

§ 7

1. Vouchery realizowane są za pośrednictwem Systemu Rezerwacji i Sprzedaży Internetowej oraz przez Biura Obsługi Klienta z wykorzystaniem unikalnego, 16 cyfrowego kodu, znajdującego się na voucherze. Warunkiem skorzystania z vouchera jest rezerwacja przez Klienta terminu wykonania usługi, której dotyczy voucher.
2. Rezerwując usługę należy wskazać voucher jako formę płatności.
3. Każdy Voucher opatrzony jest datą ważności, która wyznacza okres, do którego voucher może być zrealizowany. Po upływie daty ważności voucher jest nieważny i nie może być zrealizowany.
4. Voucher może być wykorzystany jednorazowo do zakupu biletu wyłącznie na usługę wskazaną na voucherze dla jednej osoby.

III. ZWROTY

§ 8

1. Skorzystanie z usługi przewozu powinno nastąpić w czasie pierwotnie zadeklarowanej daty podróży. Nabywca biletu może zmienić datę przewozu pod warunkiem posiadania przez Przewoźnika wolnych miejsc oraz zarejestrowania zmiany przez Przewoźnika lub zamiany na voucher. Realizacja zmiany daty przewozu lub wymiany na voucher jest możliwa wyłącznie przed pierwotnie zadeklarowanym terminem podróży.



2. Nabywcy biletu przysługuje możliwość zwrotu biletu, z przyczyn leżących po stronie Nabywcy biletu, w terminie powyżej 7 dni przed datą rejsu widniejącą na bilecie. Przewoźnik pobiera wówczas opłatę manipulacyjną w wysokości 50% wartości biletu.
3. Nabywcy biletu nie przysługuje możliwość zwrotu biletu, z przyczyn leżących po stronie Nabywcy biletu, w terminie 7 dni lub krótszym przed datą rejsu widniejącą na bilecie.
4. Podstawą do zwrotu lub wymiany biletu na voucher jest poprawne i czytelne wypełnienie formularza zwrotu biletów, stanowiącego załącznik do niniejszego Regulaminu, dostępnego w Biurach Obsługi Klienta oraz na stronie internetowej Przewoźnika wraz z dokumentami zakupu. O możliwości zwrotu decyduje data wpływu formularza zwrotu biletów do Przewoźnika.
5. W przypadkach losowych i niezależnych od Przewoźnika, w szczególności takich jak:
 - a) niekorzystne lub niebezpieczne dla żeglugi warunki atmosferyczne;
 - b) niski stan wody lub zbyt wysoki stan wody;
 - c) uszkodzenie lub awaria statku bądź urządzeń hydrotechnicznych;
 - d) niska frekwencja (zgodnie z § 10 ust. 3);
 - e) zamknięcie szlaków żeglownych;
 - f) zdarzenie uniemożliwiające wyjście statku z portu;Przewoźnik jest zobowiązany zwrócić należność za niezrealizowaną część rejsu, o ile nabywca biletu nie skorzysta z rejsu alternatywnego zaproponowanego przez Przewoźnika lub nie dokona wymiany biletu na voucher, w ramach tej samej ceny biletu. Podstawą do zwrotu lub wymiany jest dostarczenie poprawnie i czytelnie wypełnionego formularza zwrotu biletów i dokumentu potwierdzającego zakup.

IV. REKLAMACJE

§ 9

1. Pasażerowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji w zakresie związanym z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi przewozu.
2. Reklamacje należy składać w terminie 7 dni kalendarzowych od wykonania usługi przewozu.
3. Reklamacje należy składać w formie pisemnej w Biurze Obsługi Klienta lub wysyłając listem poleconym na adres Przewoźnika: Żegluga Ostródzko-Elbląska Sp. z o.o. w Ostródzie, ul. Grunwaldzka 49, 14-100 Ostróda lub mailowo na adres: reklamacje@zegluga.com.pl.
4. Rozpatrzenie reklamacji nastąpi w terminie 14 dni roboczych od daty jej doręczenia Przewoźnikowi.
5. Prawdopodobnie złożona reklamacja powinna zawierać: dane nabywcy biletu tj. imię i nazwisko/nazwa instytucji, adres/siedziba, telefon kontaktowy, numer dokumentu zakupu usługi, trasę i godzinę rejsu oraz opis reklamacji.

V. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

§ 10

1. Pasażer po nabyciu biletu ma obowiązek zachować go do kontroli w formie papierowej lub elektronicznej. Bilet papierowy uszkodzony lub zniszczony w stopniu nie nadającym się do kontroli w trakcie odprawy statku jest traktowany jako nieważny.
2. Wejście pasażerów na statek odbywa się na podstawie okazanego biletu, paragonu lub faktury.
3. Przewoźnik zastrzega sobie możliwość odwołania lub czasowego wstrzymania rejsu z powodu braku wystarczającej frekwencji:
 - a) poniżej 15 osób dorosłych dla rejsów dłuższych niż 6 godzin;
 - b) poniżej 10 osób dorosłych dla rejsów dłuższych niż 1 godzina;
 - c) poniżej 5 osób dorosłych dla rejsów godzinnych i krótszych.



4. Kapitan statku ma prawo odmówić wejścia pasażerów na pokład statku przybyłych po planowanym czasie odpłynięcia przewidzianym w rozkładzie.
5. Osoby zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi w transporcie lub osoby uciążliwe dla podróżnych mogą być niedopuszczone do przewozu lub usunięte ze statku na najbliższym miejscu postojowym – pomimo opłaconego biletu.
6. Pasażerowie zobowiązani są do bezwzględnego wykonywania poleceń kapitana i załogi statku związanych z bezpieczeństwem i zachowaniem porządku w czasie trwania podróży od momentu wejścia na pokład statku do momentu jego opuszczenia na przystanku docelowym.
7. Podczas podróży statkiem zabronione jest:
 - a) zanieczyszczanie i zaśmiecanie statku oraz niszczenie znajdujących się na nim urządzeń;
 - b) wyrzucanie za burtę wszelkiego rodzaju odpadków;
 - c) palenie tytoniu w pomieszczeniach zamkniętych oraz poza ewentualnie wyznaczonym miejscem na pokładzie otwartym;
 - d) spożywanie środków psychoaktywnych i substancji psychotropowych;
 - e) zakłócanie spokoju;
 - f) przebywanie poza miejscami wyznaczonymi dla pasażerów;
 - g) wychylanie się przez burty i bariery statku.
8. Po dopłynięciu do przystanku końcowego danej trasy rejsu, pasażerowie zobowiązani są niezwłocznie opuścić pokład statku.
9. Pasażer ponosi odpowiedzialność wobec Przewoźnika za wszelkie szkody wyrządzone na statku i na przystani, powstałe z jego winy, w tym związane z przewozem bagażu.
10. Zabronione jest w szczególności przewożenie statkiem:
 - a) materiałów łatwopalnych, wybuchowych, żrących i cuchnących;
 - b) przedmiotów zagrażających zdrowiu i życiu pasażerów, bezpieczeństwu ruchu oraz mogących spowodować uszkodzenie statku.
11. Przewoźnik ma prawo odmówić przewozu osobie:
 - a) która nie okazała biletu, paragonu lub faktury;
 - b) która nie ukończyła 13 roku życia, jeżeli podróżuje bez pełnoletniego opiekuna;
 - c) której stan zdrowia psychiczny lub fizyczny budzi uzasadnione obawy, co do możliwości bezpiecznego przewozu;
 - d) w stosunku do której istnieje uzasadnione podejrzenie, że jest pod wpływem alkoholu lub środków odurzających.

§ 11

1. Kontrolę dokumentów potwierdzających uprawnienia do zniżek w tym biletów przewozu osób statkiem, przeprowadza kapitan i załoga statku lub upoważnieni kontrolerzy, którzy muszą legitymować się identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu. Kontrolę przeprowadza się co do zasady podczas wejścia na pokład lub podczas rejsu.
2. Przewoźnik ma prawo naliczyć opłatę dodatkową w wysokości 10-krotności ceny normalnego biletu na trasie danego rejsu, wobec Pasażera, który:
 - a) nie okazał na wezwanie osób kontrolujących ważnego biletu, paragonu bądź faktury;
 - b) nie okazał dokumentu uprawniającego do przejazdu ulgowego.
3. W razie niemożności ustalenia tożsamości podróżnego, kontroler ma prawo zwrócić się do organów Policji lub innych uprawnionych organów porządkowych o podjęcie czynności zmierzających do ustalenia tożsamości Pasażera.



§ 12

1. Odpowiedzialność Przewoźnika ogranicza się wyłącznie na czas realizacji umowy przewozu Pasażera.
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 wyjścia/wejścia statków do portu, anulowane rejsy lub zmiany trasy rejsów 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.

VI. CENNIK

§ 13

1. Cennik określa właściwe należności Przewoźnika za daną usługę przewozu, przysługujące Pasażerom ulgi i zniżki oraz opłaty za usługi odrębne lub dodatkowe.
2. Aktualny cennik obowiązujący w danym sezonie żeglugowym jest dostępny na stronie internetowej Przewoźnika <https://zegluga.com.pl/> przy ofercie danego rejsu.
3. Przewoźnik zastrzega możliwość dokonywania zmian cennika, rozkładu rejsów i danych zawartych w ofercie – w trakcie trwania danego sezonu żeglugowego.

VII. POSTANOWIENIA DODATKOWE

§ 14

1. Rzeczy pozostawione przez Pasażera, którego nie można zidentyfikować, Przewoźnik przekazuje staroście właściwemu ze względu na miejsce znalezienia rzeczy, z zastrzeżeniem ust. 3.
2. Pieniądze pozostawione przez Pasażera, którego nie można zidentyfikować, Przewoźnik przekazuje staroście właściwemu ze względu na miejsce znalezienia pieniędzy, chyba że ich kwota nie przekracza 100 złotych lub równowartości tej kwoty.
3. Postanowienia ust. 1 nie mają zastosowania w przypadku gdy pozostawiona przez Pasażera rzecz jest rzeczą ulegającą szybkiemu zepsuciu.

§ 15

1. Niniejszy Regulamin jest dostępny w Biurach Obsługi Klienta, na statkach oraz na stronie internetowej Przewoźnika: www.zegluga.com.pl.
2. W sprawach nieobjętych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają odpowiednie przepisy ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (t.j. Dz. U. z 2024 poz. 1262), ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1796, ze zm.), ustawy z dnia 21 grudnia 2000 r. o żegludzie śródlądowej (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 18) oraz przepisy wykonawcze do tych ustaw.



FORMULARZ ZWROTU BILETÓW

Część A (wypełnia nabywca biletu)

1. Dane osobowe

Imię i nazwisko nabywcy biletu.....
Adres do korespondencji.....
Adres email..... Numer telefonu komórkowego.....

2. Dane zwracanych biletów

Numer paragonu lub faktury zakupu.....
Data rejsu..... Trasa rejsu Godzina rejsu.....
Ilość i rodzaj zwracanych biletów..... Wartość zwracanych biletów.....

Informacje dotyczące zwrotu

- Zwrot biletów może nastąpić wyłącznie na zasadach określonych w Dziale III ZWROTY Regulaminu Przewozu Osób i Bagażu Statkami Żegluga Ostródzko – Elbląskiej Sp. z o.o. w Ostródzie oraz Zakupu Biletów i Voucherów online. Zgodnie z Regulaminem Przewoźnik może naliczyć opłatę manipulacyjną w przypadkach określonych w Dziale III ZWROTY (§ 8 ust.2)
- Niniejszy formularz należy wypełnić, podpisać oraz złożyć w Biurze Obsługi Klienta lub zeskanować i przesać drogą mailową na adres sekretariat@zegluga.com.pl

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych dla potrzeb niezbędnych do realizacji procesu zwrotu biletów zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) Dz. Urz. UE z 2016r. L.119 s.1.

Sposób zwrotu:

- Zwrot za pośrednictwem PAYU (forma zwrotu taka sama jak forma płatności za bilety)
- Zwrot gotówki w Biurze Obsługi Klienta
- Zwrot na kartę płatniczą w Biurze Obsługi Klienta
- Zwrot przelewem na wskazany rachunek bankowy*:

.....
*Żegluga nie ponosi odpowiedzialności za błędnie podany nr rachunku bankowego.

- Przeksięgowanie na poczet zakupu biletów/voucherów na rejs w innym terminie.

3. Załączono paragon fiskalny z dnianr
(dotyczy zakupów detalicznych dokonanych w Biurach Obsługi Klienta)

.....
(podpis nabywcy biletu)



**ŻEGLUGA
OSTRÓDZKO-ELBLĄSKA**
Tradycja żeglugowa od 1912 r.



Część B (wypełnia pracownik Żeglugi Ostródzko – Elbląskiej Sp. z o.o. w Ostródzie)

Przebieganie na poczet zakupu biletów/ voucherów na rejs w innym terminie (jeśli dotyczy):

Data nowego rejsu:..... Trasa nowego rejsu:.....

Ilość i rodzaj biletów/voucherów:..... Nowy numer paragonu lub faktury:.....

1. Opłata manipulacyjna.....

2. łączna wartość do zwrotu

3. Numer dokumentu zwrotu.....

4. Przyczyna zwrotu.....

5. Notatka pracownika

.....
(podpis osoby dokonującej zwrotu)

.....
(podpis osoby zatwierdzającej zwrot)

.....
(podpis osoby przyjmującej zwrot gotówki)