

REGULAMIN REJSÓW PASAŻERSKICH PODCZAS ŻAGLI 2026

Żegluga Szczecińska Turystyka Wydarzenia Sp. z o.o. w Szczecinie

Wersja robocza po weryfikacji prawnej. Fragmenty oznaczone żółtym wyróżnieniem wymagają potwierdzenia organizacyjnego przed publikacją.

§ 1. Definicje

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **Organizator** – Żegluga Szczecińska Turystyka Wydarzenia Sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie, ul. Tadeusza Wendy 8, 70-655 Szczecin, NIP 8510207224, REGON 000145052, KRS 0000292505;
- 2) **Przewoźnik** – przedsiębiorca uprawniony do wykonywania przewozu osób żeglugą śródlądową, realizujący dany Rejs i wskazany w Ofercie oraz na Bilecie;
- 3) **Organizator Umowy** – Organizator albo Przewoźnik, zależnie od tego, który z tych podmiotów został przed zawarciem umowy jednoznacznie wskazany w Ofercie jako strona umowy przewozu;
- 4) **Statek** – jednostka pływająca przeznaczona do przewozu Pasażerów, wykonująca Rejs podczas wydarzenia Żagle 2026 w Szczecinie w dniach 14–16 sierpnia 2026 r.;
- 5) **Nabywca** – osoba, która zawiera umowę i nabywa Bilet dla siebie lub innego Pasażera;
- 6) **Pasażer** – każda osoba uprawniona do udziału w Rejsie na podstawie ważnego Biletu, w tym osoba małoletnia pozostająca pod opieką osoby dorosłej;
- 7) **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 8) **Bilet** – dokument w formie papierowej albo elektronicznej, potwierdzający zawarcie umowy i uprawniający wskazaną liczbę osób do udziału w określonym Rejsie;
- 9) **Rejs** – odpłatna usługa przewozu osób wykonywana Statkiem na trasie, w terminie i przez czas wskazane w Ofercie;
- 10) **Oferata** – informacje dotyczące konkretnego Rejsu udostępnione przed zakupem Biletu, obejmujące w szczególności Przewoźnika, Statek albo rodzaj jednostki, termin, miejsce wejścia na pokład, trasę, przewidywany czas trwania, cenę, dostępne ulgi oraz szczególne warunki przewozu;
- 11) **Strona Internetowa** – strona internetowa Organizatora dostępna pod adresem <https://zagleszczecin.eu>;
- 12) **Serwis Biletowy** – zewnętrzny system sprzedaży biletów, do którego może kierować Strona Internetowa;
- 13) **Kierownik Statku** – kapitan, kierownik albo inna osoba dowodząca Statkiem i odpowiedzialna za bezpieczeństwo żeglugi.

§ 2. Zakres i udostępnianie Regulaminu

1. Regulamin określa zasady zawierania i wykonywania umów dotyczących Rejsów oraz zasady przebywania Pasażerów na Statku.
2. Regulamin jest udostępniany Nabywcy przed zawarciem umowy w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtworzenie i utrwalenie, w szczególności na Stronie Internetowej, w Serwisie Biletowym oraz – przy sprzedaży stacjonarnej – w miejscu sprzedaży.
3. Regulamin w brzmieniu udostępnionym Nabywcy przed zakupem Biletu stanowi część umowy. Na żądanie Pasażera Organizator wyjaśnia znaczenie jego postanowień.
4. Zmiany Regulaminu stosuje się do umów zawieranych po dniu udostępnienia zmienionej wersji. Do umów zawartych wcześniej stosuje się Regulamin w brzmieniu obowiązującym w chwili zakupu Biletu, chyba że zmiana wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów i nie narusza praw nabytych Pasażera.
5. W razie rozbieżności pomiędzy Regulaminem a indywidualnymi warunkami konkretnego Rejsu pierwszeństwo mają warunki podane w Ofercie, o ile nie są mniej korzystne dla Pasażera niż bezwzględnie obowiązujące przepisy.

§ 3. Organizator, Przewoźnik i kontakt

1. Organizator odpowiada za przygotowanie i udostępnienie oferty Rejsów oraz za wykonanie obowiązków, które zgodnie z Ofertą i umową przyjął na siebie.
2. Tożsamość Przewoźnika wykonującego dany Rejs oraz podmiotu będącego stroną umowy jest podawana Nabywcy przed zakupem Biletu i zamieszczana na Bilecie albo w potwierdzeniu zakupu
3. Jeżeli Organizator zawiera umowę przewozu we własnym imieniu, powierzenie faktycznego wykonania Rejsu innemu podmiotowi nie ogranicza odpowiedzialności Organizatora wobec Pasażera wynikającej z przepisów prawa i zawartej umowy.
4. Kontakt z Organizatorem jest możliwy pod adresem: ul. Tadeusza Wendy 8, 70-655 Szczecin, e-mail: sekretariat@zstw.szczecin.pl, telefon: +48 517 156 187.
5. Informacje operacyjne dotyczące konkretnego Rejsu, w tym dane kontaktowe do obsługi w dniu Rejsu, mogą być dodatkowo wskazane w Ofercie lub na Bilecie.

§ 4. Zawarcie umowy i Bilety

1. Bilety można nabyć online poprzez Stronę Internetową lub Serwis Biletowy, a także stacjonarnie w miejscach i godzinach wskazanych przez Organizatora.
2. Do zawarcia umowy dochodzi z chwilą zapłaty ceny i wydania Biletu albo przesłania potwierdzenia zakupu, chyba że Oferta wyraźnie stanowi inaczej.
3. Bilet powinien wskazywać co najmniej Przewoźnika lub stronę umowy, Rejs, termin, trasę albo strefę przewozu, cenę oraz – w przypadku biletu ulgowego lub bezpłatnego – tytuł uprawnienia.
4. Bilet jest ważny wyłącznie na Rejs, termin, kategorię i liczbę Pasażerów w nim określone. Jeżeli Bilet nie zawiera imienia i nazwiska, może zostać przekazany innej osobie spełniającej warunki danej kategorii biletu, o ile Oferta lub charakter Rejsu nie stanowią inaczej.
5. Każdy Pasażer, w tym dziecko korzystające z przejazdu bezpłatnego, musi posiadać Bilet albo być objęty Biletem wyraźnie wskazującym liczbę uczestników.
6. Nabywca odpowiada za prawidłowość danych podanych przy zakupie oraz za zabezpieczenie Biletu przed skopiowaniem albo użyciem przez osobę nieuprawnioną. W razie przedstawienia kilku egzemplarzy tego samego Biletu pierwszeństwo ma osoba, której Bilet został zweryfikowany jako pierwszy, chyba że możliwe jest ustalenie uprawnionego Nabywcy.
7. Do umów przewozu osób zawieranych na odległość nie stosuje się ogólnego 14-dniowego prawa odstąpienia przewidzianego w ustawie o prawach konsumenta. Nie ogranicza to uprawnienia do zmiany umowy lub odstąpienia od niej wynikającego z Prawa przewozowego ani praw Pasażera w razie odwołania Rejsu, jego istotnej zmiany, niewykonania albo nienależytego wykonania umowy.
8. Przed rozpoczęciem podróży Pasażer może zmienić umowę przewozu albo od niej odstąpić na zasadach określonych w art. 17 Prawa przewozowego. Zwrot należności następuje stosownie do niewykorzystanego świadczenia, po potrąceniu odstępnego określonego w Ofercie lub cenniku zgodnie z prawem. Odstępnego nie potrąca się, jeżeli odstąpienie następuje z przyczyn występujących po stronie Przewoźnika.

§ 5. Ceny i uprawnienia do ulg

1. Ceny Biletów na standardowe rejsy pasażerskie wynoszą:
 - 1) bilet normalny – 60,00 zł;
 - 2) bilet ulgowy – 30,00 zł;
 - 3) bilet rodzinny 2+2 – 150,00 zł;
 - 4) bilet dla dziecka, które w dniu Rejsu nie ukończyło 3. roku życia – 0,00 zł.
2. Ceny są cenami brutto i są płatne przed rozpoczęciem Rejsu. Cena konkretnego Rejsu może być inna, jeżeli została jednoznacznie podana w Ofercie przed zakupem Biletu.
3. Bilet ulgowy przysługuje:
 - 1) dzieciom i młodzieży szkolnej – po okazaniu ważnej legitymacji szkolnej;
 - 2) studentom do ukończenia 26. roku życia – po okazaniu ważnej legitymacji studenckiej;
 - 3) posiadaczom Karty Dużej Rodziny – po okazaniu karty i dokumentu potwierdzającego tożsamość, jeżeli dokument jest wymagany do weryfikacji;
 - 4) emerytom i rencistom – po okazaniu ważnej legitymacji emeryta lub rencisty;

- 5) osobom z niepełnosprawnością – po okazaniu dokumentu potwierdzającego uprawnienie, jeżeli szczególne przepisy lub Oferta nie przewidują korzystniejszych zasad.
4. Bilet rodzinny 2+2 obejmuje dwóch Pasażerów uprawnionych do biletu normalnego oraz dwoje dzieci lub młodzieży uprawnionych do biletu ulgowego.
5. Dokument potwierdzający ulgę należy okazać na żądanie obsługi. W razie braku dokumentu Pasażer może – o ile istnieje taka możliwość organizacyjna – dopłacić różnicę do ceny biletu normalnego. Brak dokumentu nie może uzasadniać pobrania opłaty wyższej niż wynikająca z przepisów i Oferty.

§ 6. Rejsy, trasa i wejście na pokład

1. Standardowe Rejsy trwają około 2 godzin i odbywają się na trasie wskazanej w Ofercie, co do zasady w kierunku północnych dzielnic Szczecina, w tym okolic Skolwina i Goławia. Ostateczny przebieg trasy może zależeć od warunków atmosferycznych, hydrologicznych, nawigacyjnych i decyzji Kierownika Statku.
2. Specjalny Rejs Doliną Dolnej Odry w ramach projektu Cross Oder w dniu 14 sierpnia 2026 r. planowany jest na trasie Szczecin – Mescherin – Gartz – Mescherin – Szczecin, w godzinach od 10:00 do 19:00.
3. Pasażer powinien stawić się w miejscu wejścia na pokład nie później niż [10/15] minut przed planowaną godziną rozpoczęcia Rejsu. Wejście na pokład może zostać zakończone wcześniej, jeżeli jest to konieczne dla punktualnego i bezpiecznego rozpoczęcia manewrów.
4. Pasażer, który stawi się po zakończeniu wejścia na pokład, nie ma gwarancji udziału w Rejsie. Jeżeli spóźnienie nastąpiło z przyczyn niezależnych od Organizatora lub Przewoźnika, cena Biletu nie podlega zwrotowi, chyba że Oferta stanowi korzystniej.
5. Organizator może, bez obowiązku po stronie Pasażera, nieznacznie opóźnić rozpoczęcie Rejsu, jeżeli nie zagraża to bezpieczeństwu, rozkładowi i prawom pozostałych Pasażerów.
6. Dzieci, które nie ukończyły 15. roku życia, mogą uczestniczyć w Rejsie wyłącznie pod stałym nadzorem pełnoletniego Pasażera. Opiekun odpowiada za zapewnienie dziecku bezpieczeństwa i stosowanie się przez nie do poleceń obsługi.
7. Osoba o ograniczonej sprawności ruchowej lub potrzebująca szczególnej pomocy powinna zgłosić potrzeby Organizatorowi możliwie wcześniej, najlepiej przed zakupem Biletu. Brak wcześniejszego zgłoszenia nie stanowi samodzielnej podstawy odmowy przewozu, jeżeli pomoc może zostać rozsądnie i bezpiecznie zapewniona.

§ 7. Zasady bezpieczeństwa i porządku

1. Pasażer jest obowiązany stosować się do zgodnych z prawem poleceń Kierownika Statku i członków załogi dotyczących bezpieczeństwa, porządku, wejścia na pokład, rozmieszczenia Pasażerów, korzystania z wyposażenia oraz opuszczania Statku.
2. Na Statku, przystaniach i w miejscach cumowania Pasażer powinien zachować szczególną ostrożność. Podczas manewrów portowych, przepływania pod mostami, śluzowania, dobijania i odchodzenia od miejsca postoju zabronione jest wychylanie się poza barierki lub przekraczanie ich linii.
3. Na Statek nie wolno wносить ani używać przedmiotów lub substancji, które ze względu na swoje właściwości, sposób zabezpieczenia albo okoliczności mogą zagrażać życiu, zdrowiu, bezpieczeństwu żeglugi, porządkowi lub mieniu, w szczególności:
 - 1) materiałów wybuchowych, pirotechnicznych, łatwopalnych lub żrących, z wyjątkiem przedmiotów codziennego użytku dopuszczonych przepisami i bezpiecznie zabezpieczonych;
 - 2) broni, amunicji i innych niebezpiecznych narzędzi, z zastrzeżeniem uprawnień wynikających z przepisów szczególnych;
 - 3) środków odurzających, substancji psychotropowych, środków zastępczych lub nowych substancji psychoaktywnych;
 - 4) otwartych pojemników z farbami, smarami lub innymi substancjami, które mogą zabrudzić albo uszkodzić Statek.
4. Na Statku zabrania się:
 - 1) używania otwartego ognia;
 - 2) palenia tytoniu, używania papierosów elektronicznych i podobnych urządzeń, chyba że Przewoźnik wyznaczył zgodne z prawem miejsce do palenia;

- 3) wyrzucania przedmiotów lub substancji do wody;
 - 4) niszczenia albo używania wyposażenia niezgodnie z przeznaczeniem;
 - 5) zachowania zakłócającego porządek, zagrażającego bezpieczeństwu lub istotnie uciążliwego dla innych osób.
5. Wprowadzanie zwierząt jest zabronione, chyba że Oferta konkretnego Rejsu stanowi inaczej. Zakaz nie dotyczy psa asystującego towarzyszącego osobie z niepełnosprawnością, na warunkach określonych w przepisach prawa.
 6. Przewóz rowerów jest dozwolony wyłącznie na Rejsach, w liczbie i na zasadach wskazanych w Ofercie. W pozostałych przypadkach wprowadzanie rowerów na Statek jest zabronione.
 7. Pasażer powinien zabezpieczyć posiadane rzeczy w sposób zapobiegający ich przemieszczeniu, uszkodzeniu, utracie lub zagrożeniu dla innych osób.

§ 8. Odmowa przewozu i usunięcie ze Statku

1. Kierownik Statku może odmówić Pasażerowi wejścia na pokład albo nakazać mu opuszczenie Statku, jeżeli jest to konieczne i proporcjonalne ze względu na bezpieczeństwo żeglugi, ochronę życia lub zdrowia, porządek publiczny albo istotne naruszenie Regulaminu, w szczególności gdy Pasażer:
 - 1) znajduje się w stanie, który uniemożliwia bezpieczny udział w Rejsie, w tym pod wpływem alkoholu lub środków odurzających;
 - 2) zagraża sobie, innym osobom, załodze, Statkowi lub środowisku;
 - 3) odmawia wykonania polecenia związanego z bezpieczeństwem;
 - 4) posiada przedmiot lub substancję objętą zakazem i odmawia ich usunięcia lub właściwego zabezpieczenia;
 - 5) w sposób rażący albo uporczywy zakłóca porządek lub narusza dobre obyczaje.
2. Przed odmową przewozu albo usunięciem, o ile nie występuje bezpośrednie zagrożenie, Pasażer powinien zostać wezwany do zaprzestania naruszenia i poinformowany o możliwych konsekwencjach.
3. Pasażerowi niedopuszczonemu do przewozu albo usuniętemu ze Statku na podstawie przesłanek określonych w ust. 1 przysługuje zwrot należności stosowny do niewykorzystanego świadczenia przewozowego, po potrąceniu odstępnego, na zasadach art. 17 ust. 4 Prawa przewozowego.
4. Postanowienie ust. 3 nie ogranicza dalej idących roszczeń Pasażera w razie odmowy przewozu albo usunięcia ze Statku niezgodnych z prawem, nieuzasadnionych lub nieproporcjonalnych.
5. Jeżeli usunięcie Pasażera następuje w trakcie Rejsu, odbywa się ono wyłącznie w miejscu, w którym jest to prawnie i faktycznie dopuszczalne oraz nie zagraża jego życiu lub zdrowiu.

§ 9. Zmiana, odwołanie i przerwanie Rejsu

1. Ze względów bezpieczeństwa, nawigacyjnych, hydrologicznych, atmosferycznych, technicznych, z powodu decyzji właściwych organów, zamknięcia szlaku wodnego, awarii Statku lub działania siły wyższej Organizator albo Przewoźnik może zmienić Statek, trasę, czas rozpoczęcia lub przewidywany czas trwania Rejsu, a gdy wykonanie usługi jest niemożliwe lub niebezpieczne – odwołać albo przerwać Rejs.
2. O zmianie, odwołaniu lub przerwaniu Rejsu Pasażerowie są informowani niezwłocznie, przy użyciu dostępnych środków komunikacji oraz – w miarę możliwości – w miejscu rozpoczęcia Rejsu.
3. Zmiana nieistotna, która nie pozbawia Rejsu jego podstawowego celu i jest uzasadniona bezpieczeństwem lub warunkami żeglugi, nie uprawnia do zwrotu ceny, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów.
4. W razie istotnej zmiany dokonanej przed rozpoczęciem Rejsu Nabywca może zaakceptować zmianę albo zrezygnować z udziału i otrzymać zwrot ceny Biletu. Za istotną zmianę uważa się w szczególności zmianę dnia Rejsu, znaczące przesunięcie godziny lub zmianę trasy pozbawiającą Rejs jego głównego celu.
5. W razie odwołania Rejsu Nabywcy przysługuje zwrot całej ceny Biletu w terminie 7 dni od dnia odwołania. Zwrot następuje przy użyciu takiego samego sposobu płatności, chyba że Nabywca wyraźnie zgodzi się na inny sposób niewiążący się dla niego z kosztami.

6. W razie przerwania Rejsu Pasażerowi zapewnia się – zależnie od okoliczności – bezpieczny powrót lub przewóz do odpowiedniego miejsca, a także zwrot całej albo odpowiedniej części ceny Biletu, z uwzględnieniem zakresu wykonanego świadczenia i obowiązujących przepisów.
7. Postanowienia niniejszego paragrafu nie wyłączają dalej idących praw Pasażera wynikających z przepisów powszechnie obowiązujących, w tym – jeżeli ma zastosowanie – z rozporządzenia (UE) nr 1177/2010.

§ 10. Odpowiedzialność i szkody

1. Pasażer odpowiada na zasadach określonych w przepisach prawa za szkodę wyrządzoną z jego winy w mieniu Organizatora, Przewoźnika, załogi lub innych osób.
2. Pasażer powinien niezwłocznie zgłosić załodze zauważoną szkodę, awarię, zagrożenie albo utratę lub uszkodzenie rzeczy. Brak niezwłocznego zgłoszenia nie pozbawia roszczenia, jeżeli Pasażer może wykazać jego zasadność w inny sposób.
3. Odpowiedzialność Organizatora i Przewoźnika za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, szkody na osobie oraz utratę lub uszkodzenie rzeczy Pasażera określają przepisy powszechnie obowiązujące, w szczególności Prawo przewozowe, Kodeks cywilny oraz – jeżeli ma zastosowanie – przepisy prawa Unii Europejskiej.
4. W odniesieniu do rzeczy przewożonych przez Pasażera pod jego własnym nadzorem Przewoźnik odpowiada w przypadkach i na zasadach przewidzianych w Prawie przewozowym. Organizator ani Przewoźnik nie wyłączają odpowiedzialności za szkodę powstałą z ich winy lub z przyczyn, za które ponoszą odpowiedzialność na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów.

§ 11. Reklamacje

1. Reklamację dotyczącą niewykonania lub nienależytego wykonania umowy można złożyć:
 - 1) pisemnie na adres: Żegluga Szczecińska Turystyka Wydarzenia Sp. z o.o., ul. Tadeusza Wendy 8, 70-655 Szczecin;
 - 2) pocztą elektroniczną na adres: sekretariat@zstw.szczecin.pl;
 - 3) w inny sposób wskazany w Ofercie lub przez właściwego Przewoźnika, jeżeli ułatwia to dochodzenie roszczeń Pasażera.
2. Reklamacja powinna umożliwiać identyfikację osoby składającej reklamację i umowy, której dotyczy, oraz zawierać opis zdarzenia, żądanie i – w miarę możliwości – dokumenty uzasadniające roszczenie, w szczególności Bilet lub potwierdzenie zakupu.
3. Jeżeli reklamacja nie zawiera informacji niezbędnych do jej rozpoznania, składający zostanie wezwany do ich uzupełnienia w terminie 14 dni, ze wskazaniem braków i skutków ich nieuzupełnienia.
4. Odpowiedź na reklamację jest udzielana bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy przewidują termin krótszy. Brak odpowiedzi w terminie wywołuje skutki określone w przepisach prawa.
5. Odpowiedź zawiera rozstrzygnięcie i uzasadnienie, a w przypadku nieuwzględnienia reklamacji – także informację o możliwym sposobie dalszego dochodzenia roszczeń, w tym o właściwym podmiocie uprawnionym do prowadzenia postępowania pozasądowego oraz o możliwości skierowania sprawy do sądu.
6. Złożenie reklamacji nie ogranicza prawa Pasażera do dochodzenia roszczeń na drodze sądowej po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego w przypadkach, w których przepisy wymagają jego przeprowadzenia.

§ 12. Pozasądowe rozwiązywanie sporów

1. Konsument może uzyskać bezpłatną pomoc właściwego miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, w tym Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Szczecinie.
2. Konsument może złożyć wniosek o wszczęcie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązania sporu konsumenckiego do właściwego Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej, na zasadach określonych w ustawie o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
3. Skorzystanie z pozasądowych metod rozwiązania sporu jest dobrowolne i nie wyłącza prawa do dochodzenia roszczeń przed sądem.

§ 13. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego, Prawa przewozowego, przepisów dotyczących żeglugi śródlądowej oraz – jeżeli ma zastosowanie – rozporządzenia (UE) nr 1177/2010.
2. Wybór prawa polskiego nie pozbawia Konsumenta ochrony przyznanej mu przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, które byłyby właściwe niezależnie od wyboru prawa.
3. Nieważność albo bezskuteczność jednego z postanowień Regulaminu nie narusza ważności pozostałych postanowień. W miejsce nieważnego albo bezskutecznego postanowienia stosuje się właściwy przepis prawa.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 13 lipca 2026 r.