



**Regulamin przewozu osób i rzeczy przez firmę „Łukowski” Piotr Łukowski
będącej właścicielem marki „Żegluga Wigierska” w ramach żeglugi śródlądowej.**

§ 1. Informacje ogólne

1. Regulamin ma zastosowanie do przewozu osób i bagażu statkami firmy Żegluga Wigierska Zarządzanej przez podmiot „Łukowski” Piotr Łukowski w ramach transportu śródlądowego wodnego pasażerskiego.
2. Regulamin określa:
 - a) zasady przestrzegania porządku na statkach firmy Żeglugi Wigierskiej wykonujących transport śródlądowy,
 - c) zasady rezerwacji, wykupu biletów oraz reklamacji.
3. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej firmy „Żegluga Wigierska” pod adresem www.zeglugawigierska.pl

§ 2. Słownik terminów i znaczeń

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - a) Armator – Żegluga Wigierska zarządzana przez „Łukowski” Piotr Łukowski, Leszczewek 31, 16-402 Suwałki, 844-124-94-60
 - b) Rezerwacja – wcześniejsze zamówienie usługi na przewóz skutkujące blokadą miejsc dla rezerwującego i uprawniające go do pierwszeństwa w zakupie biletów.
 - c) Bilet – dokument potwierdzający zawarcie umowy zakupu/przewozu uprawniający do korzystania z rejsu statkiem zgodnie z trasą oraz obowiązującym cennikiem.
 - d) Pasażer – każda osoba, odbywająca rejs na podstawie biletu.
 - e) Rezerwujący – każda osoba, która dokonała rezerwacji określonej ilości miejsc w określonym terminie i ilości.
 - f) Przewoźnik – Żegluga Wigierska

§ 3. Zasady przestrzegania porządku na statkach armatora wykonujących transport śródlądowy wodny pasażerski

1. Odpowiedzialność armatora obejmuje wyłącznie okoliczności związane z przewozem pasażera statkiem eksploatowanym przez przewoźnika.
2. Armator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek zdarzenia nie mające miejsce na pokładzie jego statku i w czasie rejsu.
3. Armator nie odpowiada za szkody wynikłe z opóźnionego przyjscia/wyjścia statków do portu/przystani, anulowane rejsy lub zawinięcia do przystani/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. Kontrolę biletów oraz dokumentów niezbędnych do ubiegania się o bilety uprzywilejowane przeprowadza załoga statku oraz upoważnieni kontrolerzy podczas wejścia na statek.
5. Rezerwacja uprawnia do wykupu biletów w pierwszej kolejności.

6. Kapitan statku ma prawo odmówić wejścia rezerwujących lub pasażerów na pokład statku po upływie rozkładowego czasu odpłynięcia oraz z przyczyn wymienionych w ust. 12.
7. Pasażerowie zobowiązani są bezwzględnie wykonywać polecenia kapitana oraz załogi statku związane z bezpieczeństwem i zachowaniem porządku w czasie trwania podróży od wejścia na pokład do momentu jego opuszczenia.
8. Żegluga Wigierska nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z nieodpowiedniego zabezpieczenia przewożonych rzeczy, bagażu podręcznego, wózków dziecięcych itp.
9. 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,
 - d) spożywanie środków psychoaktywnych i substancji psychotropowych,
 - e) zakłócanie spokoju,
 - f) przebywanie na statku poza miejscem wyznaczonym,
 - g) wychylanie się przez burty i bariery statku, wystawianie poza nie rąk, nóg i głów
 - h) zachowywanie się niezgodnie z zasadami współżycia społecznego.
10. Po dopłynięciu do przystanku końcowego danej trasy rejsu, pasażerowie zobowiązani są opuścić pokład statku.
11. Pasażer ponosi odpowiedzialność wobec przewoźnika za wszelkie szkody wyrządzone na statku i na przystani, powstałe z jego winy, w tym związane z przewozem bagażu.
12. 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.
13. Zabronione jest przewożenie statkiem:
 - a) materiałów łatwopalnych, wybuchowych, żrących i cuchnących,
 - b) przedmiotów zagrażających bezpieczeństwu ruchu i mogących spowodować uszkodzenie statku,
 - c) broni z wyjątkiem osób, które pełniąc służb publiczną zobowiązane są mieć przy sobie broń odpowiednio zabezpieczoną.
14. Pasażer ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie następstwa nieprzestrzegania zakazu, o którym mowa w ustępie poprzednim.
15. 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 przez kapitana statku jeżeli narusza porządek lub zagraża bezpieczeństwu statku.
16. Pasażer jest zobowiązany do pokrycia kosztów szkód spowodowanych swoim zachowaniem podczas podróży statkiem.
17. Pasażer jest zobowiązany do zachowania szczególnej ostrożności przy wejściu na pokład. Pasażer winien mieć na względzie, że z przyczyn niezależnych od przewoźnika wejście na pokład może być śliskie i ruchome (np. z uwagi na falowanie). Z tego powodu pasażer ma obowiązek w każdym czasie zachowywać ostrożność.
18. Pasażer jest zobowiązany do zachowania szczególnej ostrożności podczas rejsu. Pasażer winien mieć na względzie, że z przyczyn niezależnych od przewoźnika pokład, schody, poręcze etc. statku mogą być śliskie.
19. Armator/kapitan ma prawo odmówić przewozu:
 - a) z powodu braku miejsc,
 - b) osobie jeżeli jej wiek, stan zdrowia, stan psychiczny lub fizyczny budzą obawy, co do możliwości bezpiecznego przewozu,
20. osobie w stosunku do której jest podejrzenie, że jest pod wpływem alkoholu lub

środków odurzających. Przewóz zwierząt możliwy jest tylko w wyjątkowych sytuacjach (z uwagi na niewielkie rozmiary jednostek pływających) - po uprzedniej zgodzie kapitana. Na statkach armatora obowiązują analogiczne zasady przewozu zwierząt jak w środkach komunikacji publicznej (smycz, badania, kaganiec). Nie ma możliwości przewozu zwierząt na rejsach o dużym obłożeniu, kiedy w rejsach uczestniczą małe dzieci lub niemowlęta, kiedy inni pasażerowie nie wyrażają na to zgody oraz w sytuacji kiedy nie ma warunków aby pasażer przewożący zwierzę mógł zapewnić że zwierzę nie będzie dotykało, ocierało się etc. o innych pasażerów.

21. Pasażer ma obowiązek stawienia się 10 minut przed planowym rozpoczęciem podróży pod rygorem utraty wcześniej zarezerwowanych miejsc.

§ 4. Rezerwacja i sprzedaż biletów

1. Rezerwacja i sprzedaż biletów dotyczy miejsc nienumerowanych na dolnym i górnym pokładzie. Rezerwacja odbywa się w systemie telefonicznym, mailowym lub poprzez system internetowej rezerwacji z podaniem: liczby biletów, ich rodzaju, terminu oraz trasy. **Płatności za bilety dokonuje się on-line a w szczególnych przypadkach na pokładzie statku. Płatność na pokładzie statku może być powiększona o opłatę manipulacyjną.** Miejsca nie zarezerwowane udostępnione są do sprzedaży bezpośredniej w dniu rejsu bezpośrednio przed jego rozpoczęciem.

2. Pasażer zobowiązany posiadać ważny bilet na rejs i okazać go na żądanie w celu kontroli. Brak ważnego biletu na rejs może wiązać się opłatą dodatkową nałożoną przez armatora/przewoźnika.

3. Pasażer zobowiązany jest posiadać na rejs statkiem po jez. Wigry oprócz ważnego na dany rejs biletu także ważną na dany dzień kartę wstępu do Wigierskiego Parku Narodowego. Kartę taką można nabyć wraz z biletem on-line lub na pokładzie statku. Odbycie rejsu bez ważnej karty może wiązać się z przewidzianymi prawem konsekwencjami w przypadku kontroli przez Straż Parku Narodowego

4. Inne niż rejs statkiem świadczenia oferowane przez przewoźnika będą świadczeniami odrębnymi od usługi przewozu osób i przewoźnik będzie za to pobierał odrębne wynagrodzenie według ustalonych cen uregulowanych w ofercie lub cenniku. Odrębnymi świadczeniami, o których mowa są szczególności: dopłynięcie we wskazane miejsce po pasażerów, obsługa kateringowa, kelnerska, dekoracyjna etc.

5. Przy dokonywaniu rezerwacji/ zakupu on-line klient określa formę dokumentu rozliczenia: paragon lub faktura VAT (imienna / na firmę). W przypadku sprzedaży bezpośredniej na pokładzie statku klient zobligowany jest do zgłoszenia przed zakupem, że życzy sobie fakturę VAT.

W przypadku braku określenia przez klienta formy dokumentu rozliczenia, automatycznie przypisywany jest paragon bez numeru NIP. Klient ma prawo zmiany formy rozliczenia tylko i wyłącznie przed dokonaniem wydruku dokumentu zakupu.

6. Do rezerwacji telefonicznej, mailowej lub zakupu przez system internetowy wymagane jest podanie niezbędnych danych w zależności od wyboru formy rozliczenia:

a) faktura VAT imienna - w przypadku osoby fizycznej: imię i nazwisko, pełny adres zamieszkania, numer telefonu i e-mail

b) faktura VAT - w przypadku firmy: pełna nazwa firmy lub instytucji, adres, a także adres do korespondencji, numer NIP, numer kontaktowy i adres e-mail.

Przy dokonywaniu rezerwacji lub zakupu on-line niezbędna jest również akceptacja Regulaminu Przewoźnika.

7. W momencie dokonywania rezerwacji lub zakupu pasażer wyraża zgodę na podanie

Przewoźnikowi swoich danych osobowych wymienionych w pkt.3.

8. Administratorem danych osobowych jest przewoźnik.

a) dane wprowadzone do systemu rezerwacji drogą telefoniczną lub internetową będą przetwarzane przez przewoźnika zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018 roku (tekst jednolity Dz. U. nr 2018, poz. 1000 z 25.05.2018 r.).

b) dokonujący rezerwacji wyraża zgodę na przetwarzanie przez przewoźnika przekazanych danych osobowych w celach administracyjnych i statystycznych.

c) przewoźnik przetwarza dane osobowe niezbędne do nawiązania, zmiany, lub rozwiązania stosunku prawnego z przyszłym nabywcą biletu.

9. Udostępnienie danych jest dobrowolne, jednakże konieczne w celu prawidłowej realizacji usługi. Rezerwujący ma prawo wglądu do swoich danych oraz do ich poprawiania, a także do żądania ich usunięcia.

10. Poprawnie dokonana rezerwacja jest potwierdzana mailowo lub wiadomością sms.

11. Modyfikacja rezerwacji jest możliwa do 1 dnia przed planowanym rejsem.

W przypadku zwiększenia ilości miejsc lub zmiany terminu jest to możliwe wyłącznie

pod warunkiem dostępności. W przypadku nie zgłoszenia na 1 dzień przed rejssem

zmniejszenia ilości miejsc pasażer zobligowany jest do wykupu biletów zgodnie

z dokonaną rezerwacją. Każda modyfikacja dokonanej rezerwacji jest potwierdzana wiadomością sms lub przez e-mail.

§ 5. Reklamacje

1. Pasażerowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji w zakresie związanym z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi.

2. Reklamacje należy składać w terminie 7 dni od wykonania usługi.

3. Reklamacje należy składać w formie pisemnej wysyłając listem poleconym na adres Przewoźnika: Żegluga Wigierska, Piotr Łukowski, Leszczewek 31, 16-402 Suwałki lub mailowo pod adresem: biuro@zeglugawigierska.pl

4. Rozpatrzenie reklamacji nastąpi w terminie 30 dni roboczych od daty jej doręczenia przewoźnikowi.

5. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać: nazwisko i imię osoby na którą dokonana była rezerwacja/pełnej nazwy firmy lub instytucji z adresem do korespondencji, numeru kontaktowego oraz adresu e-mail, termin rejsu oraz dokładny opis reklamacji.

§ 6. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, zastosowanie mają przepisy:

a) Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. - Prawo przewozowe (Dz. U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601 z późn. zm.);

b) Ustawa z dnia 21 grudnia 2000 r. o żegludze śródlądowej (Dz. U. z 2006 r. Nr 123, poz. 857 z późn. zm.);

c) Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827 ze zm.),

d) oraz przepisy wykonawcze do tych ustaw.