

Regulamin uczestnictwa w Rejsach po Dolinie Dolnej Odry

Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady uczestnictwa w rejsach po Dolinie Dolnej Odry na trasie Szczecin - Mescherin - Gartz - Mescherin - Szczecin, odbywających się w dniach: 23.07.2026 r., 30.07.2026 r., 06.08.2026 r. oraz 13.08.2026 r. (dalej: „Rejsy”).
2. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:
 - 1) „Regulaminie” - należy przez to rozumieć niniejszy regulamin;
 - 2) „ZSTW” - należy przez to rozumieć Żeglugę Szczecińską Turystyka Wydarzenia Sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie przy ul. Tadeusza Wendy 8, 70-655 Szczecin, wpisaną do rejestru przedsiębiorców KRS przez Sąd Rejonowy Szczecin-Centrum w Szczecinie XIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS: 0000292505, NIP: 851-02-07-224, REGON: 000145052, zapewniającą obsługę sprzedażową i informacyjną Rejsów w zakresie określonym Regulaminem;
 - 3) „Organizatorze” - należy przez to rozumieć SECCO JANUSZ JUST z siedzibą w Szczecinie przy ul. Ignacego Daszyńskiego 12, 71-664 Szczecin, realizującego Rejs we własnym imieniu i na własną odpowiedzialność w zakresie usługi przewozu oraz bezpieczeństwa żeglugi;
 - 4) „Pasażerze” - należy przez to rozumieć osobę uczestniczącą w Rejsie na podstawie ważnego biletu, w tym biletu bezpłatnego, jeżeli taki bilet jest wymagany;
 - 5) „Statku” - należy przez to rozumieć jednostkę pływającą wykorzystywaną przez Organizatora do realizacji Rejsu;
 - 7) „Stronie Internetowej” - należy przez to rozumieć stronę internetową <https://visitszczecin.eu/> lub inną stronę wskazaną przez ZSTW w informacji o Rejsie;
 - 8) „Serwisie Biletowym” - należy przez to rozumieć internetowy system sprzedaży biletów wykorzystywany do sprzedaży lub rezerwacji biletów na Rejsy.
3. ZSTW zapewnia obsługę sprzedażową, informacyjną Rejsów, w tym sprzedaż lub dystrybucję biletów oraz promocję Rejsów. ZSTW odpowiada za czynności wykonywane bezpośrednio przez ZSTW, w szczególności w zakresie obsługi sprzedaży, udzielanych informacji i obsługi zgłoszeń. ZSTW nie wykonuje usługi przewozu i nie odpowiada za prowadzenie Statku, przebieg Rejsu ani bezpieczeństwo żeglugi, chyba że odpowiedzialność ZSTW wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa albo z czynności wykonywanych bezpośrednio przez ZSTW.
4. Za wykonanie usługi przewozu, przebieg Rejsu, bezpieczeństwo żeglugi, stan techniczny Statku oraz decyzje związane z prowadzeniem Statku odpowiada Organizator jako przewoźnik realizujący Rejs we własnym imieniu i na własną odpowiedzialność.
5. Opis Rejsów, ich terminy, godziny rozpoczęcia, miejsca wejścia na Statek oraz inne informacje organizacyjne publikowane są na Stronie Internetowej, w Serwisie Biletowym lub przekazywane bezpośrednio przez ZSTW.
6. W każdym Rejsie może wziąć udział maksymalnie 110 Pasażerów, chyba że Organizator określi niższy limit ze względów bezpieczeństwa, technicznych albo organizacyjnych.

7. Pasażerem Rejsu może być osoba pełnoletnia albo osoba małoletnia uczestnicząca w Rejsie wyłącznie pod opieką osoby pełnoletniej posiadającej ważny bilet wstępu na Rejs.
8. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie przed zawarciem umowy, w szczególności na Stronie Internetowej, w Serwisie Biletowym, w siedzibie ZSTW oraz - na żądanie Pasażera - w formie utrwalonej na papierze albo za pośrednictwem poczty elektronicznej.
9. Zakup biletu wstępu albo pobranie biletu bezpłatnego, jeżeli jest wymagany, następuje po umożliwieniu Pasażerowi zapoznania się z Regulaminem przed zawarciem umowy. Pasażer jest związany Regulaminem w brzmieniu obowiązującym w chwili zakupu albo pobrania biletu. Zmiany Regulaminu nie wpływają na prawa nabyte przez Pasażerów, którzy nabyli bilety przed wejściem zmian w życie, chyba że zmiana wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa albo jest korzystna dla Pasażera.
10. ZSTW może porozumiewać się z Pasażerami za pomocą następujących środków komunikacji: e-mail: cit@zstw.szczecin.pl, telefon: +48 91 434 04 40, adres korespondencyjny: ul. Tadeusza Wendy 8, 70-655 Szczecin.
11. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy - Prawo przewozowe, ustawy o prawach konsumenta w zakresie, w jakim znajduje zastosowanie, ustawy o żegludze śródlądowej, przepisów o ochronie danych osobowych oraz właściwych przepisów porządkowych i bezpieczeństwa dotyczących żeglugi.

Oferta, bilety i ceny

1. Informacje o trasach, terminach, godzinach rozpoczęcia Rejsów, miejscach wejścia na Statek, dostępności miejsc oraz cenach biletów publikowane są na Stronie Internetowej, w Serwisie Biletowym lub przekazywane bezpośrednio przez ZSTW.
2. Do zawarcia umowy o udział w Rejsie dochodzi z chwilą zakupu biletu wstępu albo pobrania biletu bezpłatnego, jeżeli Regulamin lub oferta przewidują obowiązek pobrania biletu bezpłatnego. W zakresie usługi przewozu umowa zawierana jest z Organizatorem jako przewoźnikiem realizującym Rejs, przy czym sprzedaż lub dystrybucja biletu może odbywać się za pośrednictwem ZSTW albo Serwisu Biletowego, chyba że z oferty wyraźnie wynika inaczej.
3. Bilety wstępu można nabyć za pośrednictwem Serwisu Biletowego albo bezpośrednio w Centrum Informacji Turystycznej w Szczecinie, pl. Żołnierza Polskiego 20, 70-551 Szczecin, w miejscach, terminach i na zasadach wskazanych w ofercie. Sprzedaż bezpośrednia przed rozpoczęciem Rejsu jest możliwa wyłącznie w przypadku dostępności wolnych miejsc.
4. Ceny biletów są cenami brutto i obejmują należny podatek VAT, o ile znajduje zastosowanie. W przypadku zakupu biletu przez Serwis Biletowy do ceny biletu może zostać doliczona opłata serwisowa, jeżeli jej wysokość, sposób naliczenia oraz podmiot pobierający zostały wskazane Pasażerowi przed dokonaniem zakupu i wynikają z zasad Serwisu Biletowego.
5. Cennik biletów:
 - a) bilet normalny w obie strony - 120 zł;
 - b) bilet ulgowy dla dzieci, które w dniu Rejsu nie ukończyły 13. roku życia, w obie strony - 60 zł;

- c) bilet ulgowy dla Seniorów, tj. osób, które w dniu Rejsu ukończyły 60. rok życia, w obie strony - 100 zł;
 - d) bilet rodzinny w obie strony, obejmujący 2 osoby dorosłe i 2 dzieci uprawnione do biletu ulgowego - 290 zł;
 - e) bilet normalny w jedną stronę - 80 zł;
 - f) bilet ulgowy dla dzieci, które w dniu Rejsu nie ukończyły 13. roku życia, w jedną stronę - 40 zł;
 - g) bilet ulgowy dla Seniorów, tj. osób, które w dniu Rejsu ukończyły 60. rok życia, w jedną stronę - 70 zł;
 - h) bilet rodzinny w jedną stronę, obejmujący 2 osoby dorosłe i 2 dzieci uprawnione do biletu ulgowego - 190 zł;
 - i) przewóz roweru - 20 zł, niezależnie od rodzaju biletu;
 - j) dziecko, które w dniu Rejsu nie ukończyło 3. roku życia - bilet bezpłatny, przy czym bilet taki należy pobrać przed Rejsem, jeżeli wymaga tego system rezerwacji lub limit miejsc na Statku.
6. Bilet rodzinny przysługuje grupie obejmującej dwóch dorosłych opiekunów oraz dwoje dzieci uprawnionych do biletu ulgowego.
 7. Bilet jest dokumentem na okaziciela, chyba że z treści biletu, oferty albo zasad Serwisu Biletowego wynika, że bilet jest imienny.
 8. Organizator ma prawo odmówić wejścia na Statek osobie, która nie okaże ważnego biletu, biletu bezpłatnego albo dokumentu potwierdzającego uprawnienie do biletu ulgowego, jeżeli taki dokument jest wymagany.
 9. Pasażer powinien stawić się w miejscu rozpoczęcia Rejsu nie później niż 15 minut przed planowaną godziną odplynięcia Statku. Niestawienie się w tym terminie może skutkować utratą możliwości udziału w Rejsie. Ewentualny zwrot ceny biletu albo jej części następuje zgodnie z Regulaminem oraz bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności z przepisami dotyczącymi odstąpienia od umowy przewozu, jeżeli znajdują zastosowanie.
 10. Z uwagi na charakter Rejsu jako usługi przewozu osób oraz usługi rekreacyjnej oznaczonej co do dnia świadczenia, Pasażerowi będącemu konsumentem co do zasady nie przysługuje ustawowe prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy o prawach konsumenta, w zakresie wynikającym z tej ustawy. Postanowienie to nie ogranicza uprawnień Pasażera wynikających z Prawa przewozowego ani uprawnień w razie niewykonania albo nienależytego wykonania umowy przez Organizatora lub ZSTW.
 11. Rezygnacja Pasażera z udziału w Rejsie nie stanowi podstawy do zwrotu ceny biletu, chyba że oferta, regulamin Serwisu Biletowego, indywidualne ustalenia z Organizatorem lub bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.

Organizacja Rejsu

1. Rejsy odbywają się zgodnie z harmonogramem publikowanym na Stronie Internetowej lub w Serwisie Biletowym, z zastrzeżeniem zmian dopuszczonych Regulaminem.
2. Organizator realizuje Rejs z zachowaniem zasad bezpieczeństwa żeglugi i z wykorzystaniem Statku dopuszczonego do przewozu pasażerów zgodnie z właściwymi przepisami.

3. Pasażer jest zobowiązany stosować się do poleceń Kierownika Statku, członków załogi oraz osób działających z upoważnienia Organizatora, w szczególności poleceń dotyczących bezpieczeństwa, porządku, wejścia na Statek, zejścia ze Statku, zajmowania miejsc, przewozu bagażu, rowerów lub zwierząt oraz zachowania podczas manewrów.
4. W czasie trwania Rejsu, a także podczas wejścia na Statek, zejścia ze Statku, pobytu na przystaniach i w miejscach cumowania, Pasażer powinien zachować szczególną ostrożność.
5. Podczas manewrów portowych, przepływania pod mostami, słuzowania, dobijania do przystani, odchodzenia od przystani oraz w innych sytuacjach wskazanych przez załogę zabronione jest wychylanie się poza barierki ochronne Statku, przekraczanie ich linii lub przebywanie w miejscach niedozwolonych.
6. Osoby małoletnie mogą uczestniczyć w Rejsie wyłącznie pod opieką pełnoletniego opiekuna. Opiekun odpowiada za bezpieczeństwo osoby małoletniej oraz za jej zachowanie podczas Rejsu.
7. Osoby z niepełnosprawnościami, osoby o ograniczonej sprawności ruchowej oraz osoby wymagające szczególnej pomocy powinny, w miarę możliwości, poinformować ZSTW o swoich potrzebach przed zakupem biletu albo niezwłocznie po jego zakupie, w celu ustalenia warunków bezpiecznego wejścia na Statek i udziału w Rejsie. Brak wcześniejszej informacji nie pozbawia Pasażera praw wynikających z przepisów prawa, może jednak ograniczyć możliwość zapewnienia pomocy, jeżeli wynika to z warunków technicznych Statku, przystani lub bezpieczeństwa żeglugi.
8. Każdy Rejs obejmuje przekroczenie granicy państwowej pomiędzy Rzeczpospolitą Polską a Republiką Federalną Niemiec. Pasażer jest zobowiązany posiadać przy sobie ważny dokument tożsamości uprawniający do przekroczenia granicy państwowej, w szczególności dowód osobisty albo paszport, jeżeli jest wymagany dla danego Pasażera. Pasażer ponosi odpowiedzialność za spełnienie wymogów związanych z przekroczeniem granicy. Brak wymaganych dokumentów albo odmowa przekroczenia granicy przez właściwe służby z przyczyn dotyczących Pasażera nie stanowią podstawy do roszczeń wobec Organizatora lub ZSTW, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących zwrotu należności za niewykorzystane świadczenie.

Zmiany, odwołanie albo przerwanie Rejsu

1. Organizator, a w zakresie obsługi organizacyjnej także ZSTW, może odwołać Rejs, zmienić godzinę jego rozpoczęcia, miejsce cumowania, kolejność przystanków, trasę Rejsu albo przerwać Rejs, jeżeli jest to uzasadnione względami bezpieczeństwa, organizacyjnymi, technicznymi lub prawnymi, w szczególności w przypadku:
 - 1) awarii albo uszkodzenia Statku;
 - 2) działania siły wyższej;
 - 3) złych warunków atmosferycznych, hydrologicznych lub nawigacyjnych;
 - 4) przekroczenia stanu ostrzegawczego lub alarmowego poziomu wody albo innych okoliczności wpływających na bezpieczeństwo żeglugi;
 - 5) zamknięcia przez uprawnione organy całości albo części szlaku wodnego;
 - 6) decyzji, poleceń albo zaleceń właściwych organów, służb lub administracji żeglugowej;
 - 7) braku możliwości bezpiecznego wejścia na Statek, zejścia ze Statku albo kontynuowania Rejsu.

2. Zmiana godziny rozpoczęcia Rejsu, miejsca cumowania, kolejności przystanków lub trasy Rejsu nie stanowi podstawy do zwrotu ceny biletu, jeżeli Rejs został wykonany zgodnie z jego zasadniczym celem, a zmiana nie miała istotnego wpływu na świadczenie spełnione na rzecz Pasażera.
3. Jeżeli zmiana, o której mowa w ust. 2, ma charakter istotny i zostanie wprowadzona przed rozpoczęciem Rejsu, Pasażer może zrezygnować z udziału w Rejsie i otrzymać zwrot ceny biletu, chyba że przyjmie zaproponowany przez ZSTW albo Organizatora inny termin albo rozwiązanie zastępcze.
4. W przypadku odwołania Rejsu przez Organizatora lub ZSTW przed jego rozpoczęciem Pasażer otrzymuje zwrot ceny biletu w terminie 7 dni od dnia odwołania Rejsu, chyba że zaakceptuje udział w innym Rejsie albo inne świadczenie zastępcze.
5. Zwrot ceny biletu następuje w takiej samej formie, w jakiej dokonano płatności, chyba że Pasażer wyraźnie zgodzi się na inną formę zwrotu, która nie wiąże się dla niego z dodatkowymi kosztami.
6. Kierownik Statku może przerwać Rejs, skrócić trasę albo zarządzić powrót do przystani w każdym przypadku podejrzenia wystąpienia zagrożenia dla życia, zdrowia, mienia, środowiska albo bezpieczeństwa żeglugi.
7. W przypadku przerwania Rejsu zwrot całości albo części ceny biletu przysługuje w zakresie wynikającym z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, z uwzględnieniem przyczyny przerwania i stopnia wykonania świadczenia. Jeżeli przerwanie Rejsu nastąpiło z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Pasażera, zwrot ceny biletu albo jej części przysługuje wyłącznie w zakresie wymaganym przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.

Zasady bezpieczeństwa i zakazy

1. Na Statku oraz w miejscach związanych z organizacją Rejsu zabronione jest:
 - 1) wnoszenie lub posiadanie broni, amunicji, materiałów wybuchowych, pirotechnicznych, łatwopalnych, substancji niebezpiecznych, ostrych narzędzi albo innych przedmiotów mogących stwarzać zagrożenie dla osób, mienia, Statku lub środowiska;
 - 2) wnoszenie lub posiadanie środków odurzających, substancji psychotropowych, środków zastępczych lub nowych substancji psychoaktywnych;
 - 3) używanie otwartego ognia;
 - 4) palenie wyrobów tytoniowych, używanie papierosów elektronicznych lub podobnych urządzeń, z wyjątkiem miejsc wyraźnie do tego wyznaczonych, jeżeli Organizator takie miejsca wyznaczy;
 - 5) spożywanie alkoholu wniesionego na pokład, a także spożywanie alkoholu w sposób naruszający porządek lub bezpieczeństwo Rejsu;
 - 6) wyrzucanie jakichkolwiek przedmiotów, odpadów lub substancji do wody albo na teren przystani;
 - 7) wchodzenie do sterówki, pomieszczeń technicznych, miejsc przeznaczonych wyłącznie dla załogi albo innych miejsc oznaczonych jako niedostępne dla pasażerów;
 - 8) siadanie lub stawanie na relingach, barierkach, burtach, elementach konstrukcyjnych albo wyposażeniu nieprzeznaczonym do tego celu;

- 9) blokowanie przejść, wejść, wyjść, dróg ewakuacyjnych albo miejsc wskazanych przez załogę;
 - 10) zachowanie agresywne, obsceniczne, wulgarne, dyskryminujące, naruszające porządek publiczny, dobre obyczaje albo dobra osobiste innych osób;
 - 11) karmienie dzikich zwierząt oraz podejmowanie działań mogących zagrażać środowisku naturalnemu;
 - 12) prowadzenie działalności handlowej, reklamowej, akwizycyjnej, agitacyjnej lub zbiórek bez uprzedniej zgody Organizatora i ZSTW.
2. Kierownik Statku ma prawo odmówić Pasażerowi wejścia na Statek albo, w granicach dopuszczalnych prawem i z uwzględnieniem zasad bezpieczeństwa, usunąć Pasażera ze Statku lub z miejsca organizacji Rejsu, jeżeli Pasażer:
- a) narusza Regulamin albo nie stosuje się do poleceń załogi;
 - b) znajduje się pod wpływem alkoholu, środków odurzających lub podobnie działających substancji w stopniu mogącym zagrażać bezpieczeństwu albo porządkowi;
 - c) stwarza zagrożenie dla życia, zdrowia, mienia, środowiska, bezpieczeństwa żeglugi albo ciągłości Rejsu;
 - d) zachowuje się agresywnie, uporczywie uciążliwie albo narusza dobra osobiste innych osób;
 - e) odmawia okazania biletu, dokumentu potwierdzającego uprawnienie do ulgi albo dokumentu tożsamości wymaganego w związku z przekroczeniem granicy.
3. Odmowa udziału w Rejsie albo usunięcie Pasażera z przyczyn leżących po stronie Pasażera nie stanowi podstawy do zwrotu ceny biletu albo jej części, z wyjątkiem przypadków, w których zwrot wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

Bagaż, rowery i zwierzęta

1. Pasażer może zabrać na pokład bagaż podręczny, jeżeli jego rozmiary, masa, zawartość i sposób przewozu nie utrudniają korzystania ze Statku przez innych Pasażerów oraz nie wpływają negatywnie na bezpieczeństwo żeglugi.
2. Organizator może odmówić przyjęcia bagażu, roweru albo innego przedmiotu, jeżeli ze względu na jego właściwości, rozmiary, masę, stan, sposób zabezpieczenia albo warunki Rejsu przewóz mógłby zagrażać bezpieczeństwu, porządkowi, mieniu, środowisku albo komfortowi innych Pasażerów.
3. Przewóz rowerów jest możliwy wyłącznie w liczbie określonej przez Organizatora i po zakupie dodatkowego biletu na rower, chyba że oferta stanowi inaczej.
4. Pasażer jest zobowiązany samodzielnie załadować, rozładować i zabezpieczyć rower zgodnie z poleceniami załogi. Jeżeli załoga udziela pomocy przy załadunku albo rozładunku, Pasażer powinien współdziałać z załogą i stosować się do jej poleceń.
5. Organizator ponosi odpowiedzialność za uszkodzenie, utratę albo zniszczenie bagażu, roweru lub innych rzeczy Pasażera na zasadach wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
6. Dopuszcza się przewóz zwierząt domowych pod opieką właściciela albo opiekuna, pod warunkiem że zwierzę nie stanowi zagrożenia ani nadmiernej uciążliwości dla innych Pasażerów, załogi lub

Statku oraz że Organizator nie wyłączył możliwości przewozu zwierząt w informacji o danym Rejsie.

7. W przypadku Rejsu obejmującego przekroczenie granicy państwowej właściciel albo opiekun zwierzęcia jest zobowiązany spełnić wymagania dotyczące przemieszczania zwierząt między państwami Unii Europejskiej, w szczególności wymagania identyfikacyjne, weterynaryjne i dokumentacyjne właściwe dla danego zwierzęcia. Brak wymaganych dokumentów zwierzęcia albo niespełnienie wymogów weterynaryjnych może stanowić podstawę odmowy zabrania zwierzęcia na Statek. Okoliczność ta nie stanowi podstawy do roszczeń wobec Organizatora lub ZSTW, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
8. Zwierzę powinno pozostawać pod stałą kontrolą właściciela albo opiekuna przez cały czas trwania Rejsu. Psy powinny być prowadzone na smyczy, a jeżeli wymagają tego przepisy prawa, rasa, zachowanie psa albo polecenie załogi - także w kagańcu.
9. Właściciel albo opiekun zwierzęcia odpowiada za zachowanie zwierzęcia oraz szkody wyrządzone przez zwierzę na zasadach wynikających z przepisów prawa.

Szkody i odpowiedzialność

1. Pasażer ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone Organizatorowi, ZSTW, innym Pasażerom, członkom załogi albo osobom trzecim z jego winy, w szczególności za uszkodzenie lub zniszczenie wyposażenia, urządzeń technicznych, elementów Statku, infrastruktury przystani albo mienia innych osób.
2. W przypadku zauważenia szkody, awarii, zagrożenia albo wypadku Pasażer powinien niezwłocznie poinformować Kierownika Statku, członka załogi albo Organizatora.
3. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione przez Pasażera na Statku, przystaniach lub w innych miejscach związanych z realizacją Rejsu, chyba że odpowiedzialność Organizatora albo ZSTW wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
4. Żadne postanowienie Regulaminu nie wyłącza ani nie ogranicza odpowiedzialności Organizatora albo ZSTW za szkodę wyrządzoną Pasażerowi umyślnie, za szkodę na osobie ani w innych przypadkach, w których wyłączenie albo ograniczenie odpowiedzialności byłoby niedopuszczalne na podstawie przepisów prawa.

Reklamacje

1. Pasażer może składać reklamacje dotyczące niewykonania albo nienależytego wykonania umowy, w tym reklamacje dotyczące usługi przewozu wykonywanej przez Organizatora oraz czynności sprzedażowych lub informacyjnych wykonywanych przez ZSTW:
 - 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.
2. Reklamacja powinna zawierać, jeżeli jest to możliwe:
 - 1) imię i nazwisko oraz dane kontaktowe osoby składającej reklamację;
 - 2) numer biletu, numer transakcji albo inne dane pozwalające zidentyfikować Rejs;
 - 3) datę i godzinę Rejsu;

- 4) opis zdarzenia będącego podstawą reklamacji;
 - 5) żądanie Pasażera albo oczekiwany sposób rozpatrzenia reklamacji;
 - 6) dokumenty lub informacje uzasadniające reklamację, jeżeli Pasażer nimi dysponuje.
3. Jeżeli reklamacja nie zawiera informacji niezbędnych do jej rozpatrzenia, ZSTW może zwrócić się do Pasażera o jej uzupełnienie, wskazując zakres braków i odpowiedni termin na ich uzupełnienie. Brak uzupełnienia reklamacji nie pozbawia Pasażera uprawnień wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
 4. ZSTW udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa przewidują termin lub skutek korzystniejszy dla Pasażera. Jeżeli reklamacja dotyczy usługi wykonywanej przez Organizatora, ZSTW może przekazać reklamację Organizatorowi w celu zajęcia stanowiska albo udzielić odpowiedzi po uzyskaniu stanowiska Organizatora, bez naruszenia terminu udzielenia odpowiedzi Pasażerowi, o którym mowa w zdaniu poprzednim.
 5. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w takiej samej formie, w jakiej złożono reklamację, chyba że Pasażer wskaże inną formę odpowiedzi.
 6. Uznając reklamację w całości albo w części, ZSTW poinformuje Pasażera o sposobie i terminie jej załatwienia.
 7. Postępowanie reklamacyjne nie ogranicza prawa Pasażera do dochodzenia roszczeń na drodze sądowej ani do korzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów, jeżeli są dostępne, z uwzględnieniem szczególnych zasad dochodzenia roszczeń przewidzianych w bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa.
 8. Jeżeli do danego Rejsu znajdują zastosowanie przepisy dotyczące praw pasażerów podróżujących drogą wodną śródlądową, Pasażer może korzystać także z trybu skargowego przewidzianego w tych przepisach.
 9. Pasażer będący konsumentem może zwrócić się o pomoc do właściwego miejskiego albo powiatowego rzecznika konsumentów, w szczególności do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Szczecinie, pl. Armii Krajowej 1, 70-456 Szczecin, albo do właściwego Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej.

Wizerunek i dokumentacja Rejsu

1. Podczas Rejsów mogą być wykonywane fotografie oraz nagrania audio-wideo dokumentujące przebieg Rejsu.
2. Materiały, o których mowa w ust. 1, mogą być wykorzystywane przez Organizatora i ZSTW do celów informacyjnych, promocyjnych, dokumentacyjnych, sprawozdawczych i archiwalnych, z poszanowaniem przepisów prawa, w szczególności art. 81 ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz przepisów o ochronie danych osobowych. Sam udział w Rejsie nie stanowi zgody na rozpowszechnianie indywidualnego wizerunku Pasażera, jeżeli zgoda taka jest wymagana przepisami prawa.
3. Rozpowszechnianie wizerunku Pasażera utrwalonego w sposób pozwalający na jego indywidualną identyfikację wymaga zgody Pasażera, chyba że zachodzi ustawowy wyjątek od obowiązku

uzyskania zgody, w szczególności gdy wizerunek stanowi jedynie szczegół całości takiej jak zgromadzenie, krajobraz albo publiczna impreza.

4. Zgoda na rozpowszechnianie wizerunku osoby małoletniej wymaga zgody jej przedstawiciela ustawowego, chyba że przepisy prawa dopuszczają rozpowszechnianie wizerunku bez zgody.

Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Pasażerów przetwarzanych przez ZSTW w związku z obsługą organizacyjną i sprzedażową Rejsów jest Żegluga Szczecińska Turystyka Wydarzenia Sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie przy ul. Tadeusza Wendy 8, 70-655 Szczecin.
2. Organizator może być odrębnym administratorem danych osobowych w zakresie danych przetwarzanych samodzielnie w związku z realizacją usługi przewozu, bezpieczeństwem żeglugi, obsługą zdarzeń na Statku lub dochodzeniem i obroną roszczeń.
3. Dane osobowe mogą być przetwarzane w szczególności w celu zawarcia i wykonania umowy, obsługi sprzedaży i rezerwacji biletów, obsługi reklamacji, zapewnienia bezpieczeństwa Rejsu, dokumentowania i rozliczania, realizacji obowiązków prawnych ciążących na Organizatorze i ZSTW oraz dochodzenia lub obrony roszczeń.
4. Podstawą prawną przetwarzania danych jest w szczególności art. 6 ust. 1 lit. b RODO, art. 6 ust. 1 lit. c RODO oraz art. 6 ust. 1 lit. f RODO, a w przypadkach wymagających zgody - art. 6 ust. 1 lit. a RODO.
5. Dane osobowe mogą być przekazywane podmiotom świadczącym na rzecz Organizatora lub ZSTW usługi techniczne, informatyczne, księgowe, prawne, obsługi biletowej, płatniczej, promocyjnej, ubezpieczeniowej lub archiwizacyjnej, a także podmiotom i organom uprawnionym na podstawie przepisów prawa.
6. W przypadku zakupu biletu za pośrednictwem Serwisu Biletowego Pasażer powinien zapoznać się również z informacją o przetwarzaniu danych osobowych udostępnianą przez operatora tego serwisu.
7. Dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celów, dla których zostały zebrane, a następnie przez okres wymagany przepisami prawa, w tym przez okres przedawnienia roszczeń, jeżeli przetwarzanie danych jest niezbędne do dochodzenia lub obrony roszczeń.
8. Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo dostępu do danych, sprostowania danych, usunięcia danych, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych, wniesienia sprzeciwu oraz cofnięcia zgody, jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej cofnięciem.
9. Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
10. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych, w tym dane kontaktowe inspektora ochrony danych, jeżeli został wyznaczony, dostępne są w Polityce Prywatności ZSTW publikowanej na Stronie Internetowej oraz w informacjach udostępnianych Pasażerowi przed zakupem biletu, jeżeli zakres przetwarzania danych tego wymaga.

Postanowienia końcowe

1. Regulamin podlega prawu polskiemu. Wybór prawa polskiego nie pozbawia Pasażera będącego konsumentem ochrony przyznanej mu na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa właściwego w przypadkach, w których przepisy prawa nie dopuszczają wyłączenia takiej ochrony.
2. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
3. Wszelkie spory wynikłe w związku z Regulaminem albo udziałem w Rejsie będą rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny zgodnie z przepisami prawa. Postanowienie to nie ogranicza uprawnień konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów o właściwości sądu.
4. Jeżeli którekolwiek postanowienie Regulaminu okaże się nieważne albo bezskuteczne, nie wpływa to na ważność pozostałych postanowień Regulaminu. W miejsce postanowienia nieważnego albo bezskutecznego zastosowanie mają właściwe przepisy prawa.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 9 lipca 2026 r.